

**LAPORAN KINERJA AGEN PERUBAHAN**  
**“LANTERA”**  
**(Layanan Rohaniwan Sehat dan Sejahtera)**  
**TRI WULAN I (JANURAI S/D MARET)**



**Oleh**

**NAMA : I Ketut Wirata, S.Pd.,M.Si**  
**Kepala Seksi Urusan Agama Hindu**

**KANTOR KEMENTERIAN AGAMA**  
**KABUPATEN KARANGASEM**  
**TAHUN 2024**



<https://kemenagkarangasem.id>



@Kemenag\_Karangasem



0812 3706 8788



Kemenag  
Karangasem

## LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN KINERJA AGEN PERUBAHAN "LANTERA"  
(LAYANAN ROHANIawan SEHAT DAN SEJAHTERA)  
TRI WULAN I (JANUARI S.D MARET) TAHUN 2024  
Disahkan Pada Tanggal 31 Maret 2024

Menegetahui/Mengesahkan  
Kepala Kantor Kementerian Agama  
Kabupaten Karangasem



I Wulan Serinada, S.Pd.,M.SI  
NIP. 196903251998031001

## Kata Pengantar

*Om Swastyastu,*

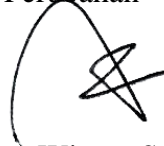
Puja pengastuti kami haturkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa karena atas asung kerta wara nugraha-Nya, laporan progrsm kerja “LANTERA” dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Laporan kinerja agen perubahan “LANTERA” ini disusun sebagai bentuk pelaksanaan dan evaluasi kinerja agen perubahan, yang diharapkan mampu meningkatkan kinerja layanan publik di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem mewujudkan program reformasi birokrasi khususnya dalam pelayanan Rohaniawan yang ada di Kabupaten Karangasem.

Demikian laporan kinerja agen perubahan ini disusun, yang telah mendapatkan support dari berbagai pihak dan stakkeholder dan tentunya masih banyak kekurangannya, untuk itu mohon untuk terus dibimbing demi kesempurnaan program kerja ini.

Om Santih, Santih, Santih Om.

Amlapura, 31 Maret 2024

Agen Perubahan



I Ketut Wirata, Spd.,M.Si

NIP. 197907202003121003

## Daftar Isi

Halaman Judul	
Kata Pengantar .....	i
Lembar Pengesahan .....	ii
Daftar isi .....	iii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Dasar Hukum.....	2
1.3 Tujuan.....	4
1.4 Sasaran.....	4
BAB II PELAKSANAAN DAN EVALUASI 2.1 Program Kegiatan.....	5
2.2 Pelaksanaan .....	5
2.3 Ruang Lingkup Masalah.....	6
2.4 Analisis Kegiatan.....	6
BAB III PENUTUP 3.1 Kesimpulan.....	7
DOKUMENTASI .....	8

## **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 “LANTERA” (Layanan Rohaniwan Sehat dan Sejahtera). LANTERA adalah suatu Inovasi yang dibuat Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem dalam rangka memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada Rohaniwan, sehingga Fasilitas dan Pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Karangasem sangat bermanfaat bagi Rohaniwan. Program Inovasi ini diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem melalui Penyuluh sebagai ujung tombak dalam memberikan Pelayanan Kepada Rohaniwan yang ada di Kabupaten Karangasem. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang ada di Kementerian Agama Kabupaten Karangasem, maka perlu adanya evaluasi terkait dengan Pelayanan “LANTERA”, dimana hal tersebut sebagai tolak ukur untuk mengetahui efektifitas dan kualitas dari layanan yang disediakan.

## 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. Keputusan Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem Nomor 31 Tahun 2024 Tentang Tim Reformasi Birokrasi Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem.

### 1.3. Tujuan

Secara umum program agen perubahan “LANTERA” (Pelayanan Rohaniwan Sehat dan Sejahtera) Bertujuan untuk memberikan Fasilitasi dan Pelayanan yang maksimal kepada Rohaniwan antara lain:

1. Memberikan Jaminan Kesehatan yang bekerjasama dengan BPJS Ketenagakerjaan.
2. Pemberian Bantuan Sarana Prasarana (Genta) untuk menunjang kegiatan upacara Keagamaan.
3. Layanan bisa dilakukan dengan Jemput Bola untuk mewujudkan keamanan, keselamatan, kesehatan, dan Kesejahteraan.
4. Tersedianya “Bank Data” Rohaniwan yang dapat dipergunakan dapat program-program kegiatan, baik itu di Kementerian Agama atau Instansi Pemerintah lainnya.

### 1.4 Sasaran

Kegiatan ini diberikan kepada Rohaniwan yang ada di Kabupaten Karangasem yaitu seluruh Rohaniwan mendapatkan fasilitas dan pelayanan yang terbaik dan maksimal untuk meningkatkan dan menjamin Keamanan, Keselamatan, Kesehatan dan Kesejahteraan seluruh Rohaniwan yang ada di Kabupaten Karangasem.



## BAB II

### PELAKSANAAN DAN EVALUSI

#### 2.1 PROGRAM KEGIATAN

Dalam rangka pencapaian tujuan, agen perubahan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem melakukan inovasi sebagai berikut:

1. Meningkatkan Sumber Daya Manusia khususnya Rohaniwan dengan memberikan Jaminan Pelayanan Kesehatan.
2. Rohaniwan mendapatkan layanan terkait dengan permohonan pengajuan BPJS ketenagakerjaan dengan mudah.
3. Rohaniwan mendapatkan layanan terkait dengan permohonan pengajuan Sarana Prasarana Bantuan berupa Genta.
4. Memfasilitasi Rohaniwan dalam memberikan pelayanan melalui Jemput Bola.
5. Mengupdate data Rohaniwan secara kontinyu untuk mendapatkan data yang valid.

#### 2.2 PELAKSANAAN

Waktu dan Pelaksanaan Layanan “LANTERA” pada penerimaan bantuan Rohaniwan Tahun 2024 yaitu :

1. Penyerahan Bantuan Sarana Prasarana (Genta) Pada Tri Wulan I dari Bulan Januari s.d bulan Maret dilaksanakan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem.
2. Penyerahan Bantuan Sarana Prasarana (Genta) untuk Rohaniwan juga dilakukan dengan Layanan “LANTERA” Jemput Bola yaitu penerima bantuan didatangi langsung petugas ke tempat yang di tuju.
3. Karena belum ada kejelasan perihal kelanjutan bantuan BPJS Ketenagakerjaan bagi Rohaniwan, maka Kementerian Agama Kabupaten Karangasem belum bisa menentukan langkah berikutnya menunggu kepastian dari pihak terkait.
4. Secara intens dan berkelanjutan mengupdate Data Rohaniwan yang ada di Kabupaten Karangasem.
5. Berperan aktif dalam pemberian data Rohaniwan pada kegiatan Fasilitasi Pengelolaan Bina Mental Spiritual pada Bagian Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat Setda Kabupaten Karangasem.

### 2.3 RUANG LINGKUP MASALAH

Ruang lingkup permasalahan yang dihadapi dalam Layanan “LANTERA” meliputi permasalahan teknis antara lain:

1. Jumlah terealisasi penyerahan bantuan pada Triwulan I belum bisa maksimal.
2. Ketidakjelasan kelanjutan program BPJS Ketenagakerjaan di tahun 2024 sehingga belum bisa mengambil langkah lebih lanjut.
3. Pada saat pelaksanaan kegiatan dengan Jemput Bola pada penerima bantuan terkadang tidak ditemukan di tempat yang dituju.
4. Letak Geografis yang cukup luas tidak terjangkau oleh kendaraan.
5. Data yang didapat di lapangan cepat berubah karena bersifat dinamis.

### 2.4 ANALISIS KEGIATAN

Berdasarkan hasil analisis terhadap permasalahan dalam Layanan LANTERA, maka Kementerian Agama Kabupaten Karangasem menyusun strategi. Strategi tersebut disusun dan dilaksanakan oleh Kementrian Agama Kabupaten Karangasem berdasarkan saran-saran hasil Evaluasi Standar Pelayanan serta hasil Survey Kepuasan Masyarakat sekaligus implementasi janji perbaikan pelayanan atas dasar komitmen untuk meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan publik, maka Kementerian Agama Kabupaten Karangasem akan melakukan hal-hal berikut:

1. Berkoordinasi kembali dengan pihak BPJS Ketenagakerjaan secara intens untuk memastikan kelanjutan program.
2. Melibatkan dan sinergi dengan Desa Adat setempat untuk mengumpulkan Rohaniwan penerima bantuan Genta di tempat tertentu.
3. Berkoordinasi dengan pihak terkait, seperti Desa Adat, Banjar Adat, Perbekel serta kecamatan secara rutin untuk validasi data.

### BAB III

#### PENUTUP

#### 3.1 KESIMPULAN

Berdasarkan Program Layanan “LANTERA” pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem dapat disimpulkan bahwa :

1. Layanan yang telah dilaksanakan diharapkan dapat menjadi dasar dalam pengembangan kualitas pelayanan publik kepada Rohaniwan yang ada Kabupaten Karangasem.
2. Pelaksanaan hasil “LANTERA” 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 Rohaniwan sesuai standar pelayanan untuk mewujudkan keamanan, keselamatan, kesehatan, dan Kesejahteraan.
4. Dari Layanan “LANTERA” 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.

Mengetahui		Amlapura, 31 Maret 2024
Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem		Agen Perubahan
I Wayan Serinada, S.Pd. M.Si NIP.		I Ketut Wirata, S.Pd.,M.Si NIP. 197907202003121003

## LAMPIRAN DOKUMENTASI KEGIATAN TRI WULAN I 2024

NO	NAMA KEGIATAN	PHOTO	KETERANGAN
1	<p>Jumat, 5 Januari 2024</p> <p>Pencarian data Rohaniwan di lapangan berkoordinasi dengan pihak Kecamatan dalam rangka validasi data</p>		<p>Layanan LANTERA</p>
2	<p>Kamis, 12 Pebruari 2024</p> <p>Validasi data Rohaniwan di Desa Adat yang diterima langsung oleh Jero Bendesa yang nantinya data dari masing-masih Desa Adat di Kabupaten Karangasem akan dipakai sebagai acuaan “Bank Data Rohaniwan” di Kementerian Agama Kabupaten Karangasem</p>		<p>Layanan LANTERA</p>
3	<p>Senin, 12 Februari 2024</p> <p>Penyerahan secara simbolis sarana Genta dalam Kegiatan Gebyar Bantuan Sosial dan Bantuan Pemerintah Tahun Anggaran 2024 kepada para Pemangku</p>		<p>Layanan LANTERA</p>

(Rohaniwan Hindu)



4 Senin, 18 Maret 2024

Tim Kerja Penyuluh menghadiri acara upacara diksa pariksa yang mana nantinya setelah proses upacara Dwijati, nama dari Rohaniwan (Sulinggih) akan dicatat dan akan dimasukkan di Bank Data Rohaniwan



Layanan LANTERA