



BerAKHLAK #bangga
malayani
bangsa



Kantor Kementerian Agama
Kabupaten Karangasem

LAPORAN FASILTAS ANTRIAN ONLINE TRIWULAN I 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 I Tahun 2024 pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem. Laporan ini disusun untuk mendapatkan gambaran tentang kinerja Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem pada Triwulan I 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, 29 Maret 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 LatarBelakang

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. DasarHukum

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 AgamaKabupatenKarangasem.
- 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.

27	18/01/24	Putri Etryanti	Perempuan	S1	Pelayanan Tunjangan Profesi Guru PNS	WY171	Tuntas	4	3	4	4	4	4	4	4
28	18/01/24	I Putu Ardika	Laki-laki	SD	Pelayanan Pengajuan Mohon Dukungan Tanda	IZ425	Tuntas	4	4	4	4	4	4	4	4
29	18/01/24	I Nyoman Djirna	Laki-laki	S1	Pelayanan Konsultasi Keagamaan	ZI100	Tuntas	4	4	4	4	4	4	4	4
30	17/01/24	I Ketut Kariasa	Laki-laki	SD	Pelayanan Pengajuan Mohon Dukungan Tanda	JH460	Tuntas	4	4	4	4	4	4	4	4
31	17/01/24	I Komang Agus Rai	Laki-laki	S1	Pelayanan Konsultasi Keagamaan	PF149	Tuntas	4	4	4	4	4	4	4	4
32	17/01/24	I Wayan Sudarya	Laki-laki	SD	Pelayanan Pengajuan Mohon Dukungan Tanda	XP320	Tuntas	4	4	4	4	4	4	4	4
33	16/01/24	I Nyoman Rinten	Laki-laki	SMA/K	Pelayanan Pengajuan Mohon Dukungan Tanda	PK182	Tuntas	4	4	4	4	4	4	4	4
34	12/01/24	I Putu Kusuma Negara	Laki-laki	SMP	Pelayanan Pengajuan Mohon Dukungan Tanda	PN817	Tuntas	4	4	4	4	4	3	4	4
35	11/01/24	I Nyoman Yasa	Laki-laki	SMA/K	Pelayanan Pengajuan Mohon Dukungan Tanda	FT183	Tuntas	4	4	4	4	4	4	4	4
36	10/01/24	Jamiah	Perempuan	SMP	Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler	KS697	Tuntas	4	4	4	4	4	4	4	4
37	10/01/24	I Nengah Agus Sukarsa	Laki-laki	S2	Pelayanan Tunjangan Profesi Guru PNS	XN546	Tuntas	4	4	4	4	4	4	4	4
38	08/01/24	Eko Nugroho	Laki-laki	S1	Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler	IJ579	Tuntas	4	4	4	4	4	4	4	4
39	08/01/24	Eri Novansyah	Laki-laki	S1	Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler	YF288	Tuntas	4	4	4	4	4	4	4	4
40	05/01/24	I Keturt Abdi Kurniawan	Laki-laki	SMA/K	Pelayanan Konsultasi Keagamaan	KL221	Tuntas	4	4	4	4	4	4	4	4
41	04/01/24	I KETUT KARMA	Laki-laki	S1	Pelayanan Pengajuan Mohon Dukungan Tanda Daftar Lembaga	HG364	Tuntas	4	4	4	4	4	4	4	4