



**BerAKHLAK** # bangga melayani bangsa



Kantor Kementerian Agama  
Kabupaten Karangasem



# PROGRAM KERJA AGEN PERUBAHAN "MENTARI" (MELAYANI KELOMPOK RENTAN DENGAN NURANI) TAHUN 2024



**KANTOR KEMENTERIAN AGAMA  
KABUPATEN KARANGASEM  
TAHUN 2024**

OLEH:  
I Nyoman Astawa



<https://kemenagkarangasem.id>



@Kemenag\_Karangasem



0812 3706 8788



Kemenag  
Karangasem

Nomor : -

Lampiran : 1 (satu) Gabung

Prihal : Penyampaian Program Kerja  
Agen Perubahan  
MENTARI

Yth. Kepala Kantor Kementerian  
Agama  
Kabupaten Karangasem  
di-  
Karangasem

“Om Swastyastu”,

Dengan hormat, sehubungan dengan telah terpilihnya agen perubahan Kantor Kementerian Agama Kab. Karangasem, maka bersama ini saya sampaikan program kerja yang akan saya lakukan pada tahun 2024. Berkenaan dengan hal tersebut saya sangat mengharapkan bantuan Bapak untuk mendukung program MENTARI guna mewujudkan tercapainya peningkatan mutu dan kualitas layanan sesuai peraturan yang telah ditentukan.

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan bantuan Bapak, saya ucapkan terimakasih.

“Om Santih, Santih, Santih, Om”

Karangasem, 2 Januari 2024



I Nyoman Astawa  
NIP.197409172009121001

Tembusan disampaikan kepada Yth:  
Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Prov. Bali

## KATA PENGANTAR

Om Swastiastu,

Puji Syukur dan rasa Angayubagia kami panjatkan kehadapan Hyang Widhi wasa/Tuhan Yang Maha Esa. karena atas asung kerta waranugraha-Nya Program Kerja Agen Perubahan “MENTARI“ 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 MENTARI 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.

Karangasem 2 Januari 2024

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	1
Surat Permohonan .....	2
Kata Pengantar .....	3
Daftar Isi .....	4
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	5
1.2 Dasar Hukum.....	6
1.3 Tujuan.....	7
1.4 Sasaran.....	7
1.5 Hasil Yang Diharapkan.....	7
1.6 Dampak.....	8
<b>BAB II RENCANA PELAKSANAAN PROGRAM</b>	
2.1 RAB.....	9
2.2 Waktu dan Tempat .....	10
2.3 Bentuk Kegiatan.....	10
2.4 Metode .....	11
2.5 truktur .....	12

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 LATAR BELAKANG

Dalam masyarakat, terdapat kelompok-kelompok yang memiliki kebutuhan dan tantangan khusus, sering disebut sebagai kelompok rentan. Kelompok ini mencakup individu-individu yang memiliki risiko lebih tinggi mengalami diskriminasi, keterbatasan akses terhadap layanan, atau kesulitan dalam memenuhi kebutuhan dasar mereka. Kantor Kementerian Agama Kab. Karangasem masih menggunakan pelayanan offline yang sangat membebani pengguna layanan baik waktu dan biaya.

Dari permasalahan di atas maka dalam rangka mendukung salah satu program prioritas Menteri Agama yaitu transformasi digital, Kantor Kementerian Agama Kab. Karangasem pada khususnya mulai tahun 2023 meluncurkan Pelayanan digital berbasis Aplikasi tahun 2023. Demi mewujudkan sebuah pelayanan yang prima, akuntabel, profesional, berintegritas, dan mengacu kepada kepuasan dan kebahagiaan pengguna layanan. Dan Kantor memiliki komitmen yang tinggi dalam rangka memberikan pelayanan yang adil, ramah, setara, merata dan berempati kepada seluruh masyarakat di Kabupaten Karangasem baik kepada masyarakat umum maupun kepada masyarakat yang memiliki keterbatasan baik fisik, mental Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem juga menyediakan layanan online kepada Kelompok Rentan melalui Aplikasi MENTARI (Melayani Kelompok Rentan dengan Nurani).

Pada Aplikasi MENTARI ada 2 komponen layanan yaitu online dan offline. Pada layanan online tersedia layanan, Layanan Antar Jemput, Layanan Antar Jemput, dan Layanan konsultasi. Sedangkan layanan secara offline pengguna layanan yang datang langsung ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem. MENTARI (Melayani Kelompok Rentan dengan

Nurani) dalam aplikasi ini ada pelaksana yang saling terkait yaitu : (1) Admin bertugas untuk membuka dan menutup layanan (mengunci) serta menentukan persyaratan yang harus dipenuhi oleh pengguna layanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan/Juknis dari Eselon I, (2). Verifikator bertugas untuk memverifikasi permohonan layanan diajukan oleh penerima layanan berdasarkan persyaratan. Adapun fungsi layanan MENTARI antara lain : (1). Menyediakan tempat dan waktu yang tak terbatas (kapan dan dimana saja). (2) menjamin keamanan bagi pengguna layanan karena pengguna layanan tidak perlu lagi datang ke kantor yang berisiko pada ketidakamanan di jalan seperti kecelakaan dan lain-lain. (3) menyediakan waktu yang lebih panjang karena pengguna layanan bisa mengakses layanan selama 24 jam perhari.

## 1.2 DASAR HUKUM

Dasar hukum yang digunakan acuan dalam aplikasi MENTARI adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Dasar Tahun 1945, Pasal 28 ayat (2) : Setiap warga Negara berhak mendapat kemudahan dan perlakuan khusus untuk memperoleh kesempatan dan manfaat yang sama guna mencapai persamaan keadilan;
2. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia, Pasal 5 ayat (3): Setiap orang yang termasuk dalam kelompok masyarakat yang rentan berhak memperoleh perlakuan dan perlindungan yang lebih berkenaan dengan kekhususannya, Pasal 41 ayat (3): Setiap penyandang cacat, lansia, wanita hamil, dan anak-anak berhak memperoleh kemudahan dan perlakuan khusus;
3. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 29 ayat (1): Penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu sesuai dengan peraturan perundang-undangan;

4. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung, Pasal 27 :Pemerintah dan Pemerintah Daerah wajib menjamin infrastruktur yang mudah diakses oleh Penyandang Disabilitas;
5. Peraturan Menteri PUPR No. 14/PRT/M/2017 tentang Persyaratan Kemudahan Bangunan Gedung;
6. Surat Edaran Menteri Negara Perencanaan Pembangunan Nasional RINo. 3064/M.PPN/05/2006: Pemerintahwajib menyediakan sarana dan upaya yang lebih memadai, terpadu dan berkesinambungan agar penyandang cacat mudah mendapatkan aksesibilitas;
7. SE Menteri PANRB No. 66 Tahun 2020 tentang Penyediaan Sarana dan Prasarana bagi Kelompok Rentan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

### 1.3 TUJUAN

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

1. Aplikasi disabilitas dirancang untuk membantu kelompok rentan dalam mengakses informasi, layanan.
2. Mempermudah dan mempercepat layanan khususnya bagi kelompok rentan.
3. Memastikan bahwa semua anggota masyarakat memiliki akses yang setara terhadap layanan.

### 1.4 SASARAN

Sasaran dari layanan MENTARI adalah bagi kelompok rentan, baik itu lansia, anak-anak, fakir miskin, wanita hamil, orang dengan kebutuhan khusus (disabilitas).

### 1.5 HASIL YANG DIHARAPKAN

Hasil yang diharapkan melalui Aplikasi MENTARI adalah sebagai berikut:

1. Menyediakan sarana dan prasarana untuk pelayanan bagi kelompok rentan.
2. Menyediakan layanan yang dapat memfasilitasi dan mempermudah kelompok rentan.

3. Menyediakan petugas yang paham, mampu, dan memiliki empati untuk melayani kelompok rentan.

#### 1.6. DAMPAK

Berjalannya layanan MENTARI akan berdampak pada:

1. Meningkatnya kualitas pelayanan public
2. Mengurangi penggunaan kertas/paperless pada kantor Kementerian Agama Kab. Karangasem.



## BAB II

### RENCANA PELAKSANAAN PROGRAM

#### 2.1 RENCANA ANGGARAN BIAYA (RAB) DAN JADWAL KEGIATAN

Rencana anggaran dan biaya kegiatan Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bersih Bebas Korupsi pada Kemenag Kabupaten Karangasem, dibebankan pada Anggaran APBN Tahun anggaran 2024 yang tercantum dalam Dokumen Pelaksanaan Anggaran Kemenag Kabupaten Karangasem Tahun anggaran 2024, dengan perincian sebagai berikut:

- a. Biaya ATK;
- b. Biaya Pendidikan Dan Pelatihan SDM;
- c. Biaya Penyempurnaan aplikasi
- d. Biaya Pengadaan Alat Bantu Tambahan
- e. Biaya lain –lain.

Jadwal Kegiatan

NO	NAMA KEGIATAN	BULAN												Ket
		Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	agst	Sep	Okt	Nov	Des		
1	Rapat pembentuk an tim ZI													Seluruh pegawai dilingkungan KEMENAG KABUPATEN Karangasem
2	Pemilihan Agen Perubahan													Terbentuk masing masing penanggungjawab agen perubahan beserta tim nya
3	Rapat Koordinasi masingmasing tim													Tim Agen Mentari menyempurnakan kebutuhan pelayanan Mentari
4	Penyesuaian Pelaksanaan Pelayanan													Dilakukan oleh seluruh petugas pelayanan di PTSP

5	Evaluasi per triwulan											Evaluasi melibatkan pelaksana pemberi layanan dan penerima layanan
6	Fiksasi Kelengkapan Dokumen											Bersama seluruh tim di area manajemen perubahan

## 2.2 Tempat dan Waktu

Aplikasi MENTARI (Melayani Kelompok Rentan dengan Nurani) bertempat di Kantor Kementerian Agama sebagai admin, verifikator dan bisa diakses dari mana saja oleh pengguna layanan. Pelayanan online MENTARI mulai berlaku pada 1 Januari 2024.

## 2.3 Bentuk Kegiatan

Aplikasi MENTARI (Melayani Kelompok Rentan Dengan Nurani) merupakan sebuah inovasi dalam bentuk penyediaan sarana, prasarana, layanan, dan petugas untuk memberikan layanan kepada pengguna dari kelompok rentan dengan ramah, setara, merata, disiplin, konsisten adil, berempati.

Dalam upaya memfasilitasi dan menyediakan layanan bagi kelompok rentan, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem telah menyediakan pelayanan secara offline dan online selain melalui 4 model layanan yang bisa diakses sebelumnya dalam inovasi MENTARI yaitu :

### a. Layanan Antar Jemput

Pengguna Layanan dapat menggunakan aplikasi MENTARI untuk meminta layanan antar Jemput dengan cara mengisi data, keperluan, pada Menu yang sudah disediakan.

### b. Layanan Jemput Bola

Pengguna Layanan dapat menggunakan aplikasi MENTARI untuk meminta layanan Jemput Bola dengan cara mengisi data, keperluan, dan lainnya pada Menu yang sudah disediakan.

### c. Layanan Konsultasi Online

Pengguna Layanan dapat meminta konsultasi online kepada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem dengan cara mengisi data, keperluan, waktu konsultasi, dll melalui aplikasi MENTARI Petugas layanan akan memberikan layanan secara online baik melalui Chat maupun Panggilan Video sesuai kebutuhan pengguna layanan

d. Layanan Langsung

Bagi pengguna layanan yang datang langsung ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem, telah disediakan sarana dan prasarana khusus seperti yang telah dijelaskan di atas dan dibantu oleh petugas khusus tanpa harus antri terlebih dahulu.

Ada inovasi tambahan yang menjadi program Agen Perubahan pada Tahun 2024 yaitu :

1. Tambahan Fitur suara yang lebih lengkap
2. Penggunaan Media informasi yang memuat video bahasa isyarat
3. Layanan Meragatan ( Melayani Kelompok Rentan dengan Tanpa Antri) yakni mereka yang termasuk kelompok rentan hanya perlu melapor ke Satpam Kantor Kemenag kabupaten Karangasem terkait keperluan mereka datang. Satpam yang bertugas sudah mengondisikan, dalam artian mereka akan dibawa dan diarahkan menuju loket pelayanan yang diinginkan tanpa melewati antrian (didahulukan). Apabila mereka sungkan dalam melapor ke satpam, satpam yang akan berinisiatif untuk langsung mengarahkan. inovasi ini dalam pelayanannya, dapat mendahulukan masyarakat rentan, sehingga secara langsung dipermudah dan menjadi lebih cepat. Walaupun sekilas terlihat sangat sederhana, dan bahkan tidak ada yang berbasis teknologi informasi, akan tetapi inovasi ini sangat berkesan di hati masyarakat.
4. Ruang Konsultasi berbasis kearifan lokal
5. Pemenuhan sarana dan Prasarana untuk kelompok rentan

## 2.4 Metode/Strategi

Metode dan strategi yang digunakan dalam aplikasi MENTARI yaitu admin akan membuka dan mengisi persyaratan yang harus diupload kemudian pengguna layanan mengupload persyaratan yang tertera pada aplikasi MENTARI selanjutnya admin akan memverifikasi permohonan dan menyiapkan pelayanan yang dibutuhkan oleh pengguna layanan.

Dalam inovasi tambahan yang menjadi program Agen Perubahan pada Tahun 2024, inovasi tambahannya rencananya akan dilaksanakan disepanjang rentang tahun 2024, dalam triwulan I, II,III, dan IV. Diakhir setiap triwulan akan dilaksanakan evaluasi. Program yang bisa diterapkan dan berjalan dengan efektif akan diteruskan, dan program yang belum berjalan akan menjadi evaluasi dan dimasukkan dalam program triwulan selanjutnya.

## 2.5 Struktur Kegiatan

### a. Tambahan layanan menu suara

Ditambahkan fitur tambahan menu suara yang lebih lengkap pada aplikasi MENTARI

### b. Penggunaan Media informasi yang memuat video bahasa isyarat

Menyediakan media informasi yang memuat video Bahasa isyarat pada area pelayanan

### c. Layanan Meragatan ( Melayani Kelompok Rentan dengan Tanpa Antri) yakni mereka yang termasuk kelompok rentan hanya perlu melapor ke Satpam Kantor Kemenag kabupaten Karangasem terkait keperluan mereka datang. Satpam yang bertugas sudah mengondisikan, dalam artian mereka akan dibawa dan diarahkan menuju loket pelayanan yang diinginkan tanpa melewati antrian (didahulukan). Apabila mereka sungkan dalam melapor ke satpam, satpam yang akan berinisiatif untuk langsung mengarahkan. inovasi ini dalam pelayanannya, dapat mendahulukan masyarakat rentan, sehingga secara langsung dipermudah dan menjadi lebih cepat. Walaupun sekilas terlihat sangat sederhana, dan bahkan tidak ada yang berbasis teknologi informasi, akan tetapi inovasi ini sangat berkesan di hati masyarakat.

### d. Ruang Konsultasi berbasis kearifan lokal

Membuat desain ruang area pelayanan dengan basis kearifan local sehingga membuat penerima layanan merasa lebih nyaman.

### e. Pemenuhan sarana dan Prasarana untuk kelompok rentan

Pemenuhan sarana dan Prasarana yang mendukung pelayanan.

## 2.1.5 Pengarah

Pengarah aplikasi MENTARI 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 aplikasi MENTARI adalah: 1). Kepala Kantor, 2) Kepala Sub. Bagian Tata Usaha 3) Admin, 4) Verifikator, 5) Petugas Informasi (Help Desk), 6) Customer Service.

### 2.1.7 Teknis Pelaksanaan Aplikasi

MENTARI digunakan dengan teknis sebagai berikut:

1. Pada Layanan Antar Jemput adalah sebagai berikut :
  - a. Admin membuka aplikasi
  - b. Pengguna layanan membuka web kemenagkarangase.id, Halaman Utama Web kemenagkarangasem.id atau mengakses mentari.kemenag.id
  - c. Layanan Inovasi Mentari Pilih menu Pengguna Layanan kemudian pengguna layanan mengisi permohonan.
  - d. Petugas Verifikasi MENTARI mencetak dokumen permohonan Pengguna Layanan pada Aplikasi MENTARI
  - e. Petugas Verifikasi menyampaikan permohonan Pengguna Layanan kepada Kasubag TU untuk diparaf
  - f. Petugas verifikasi menyampaikan permohonan pengguna layanan yang sudah diparaf kepada Kepala Kantor
  - g. Kantor menugaskan petugas antar jemput untuk menjemput pengguna layanan
  - h. Petugas antar jemput menyerahkan pengguna layanan untuk mendapatkan layanan sesuai kebutuhan
  - i. Petugas layanan melaporkan hasil layanan ke Kepala Kantor melalui Kasubag TU
2. Layanan Jemput Bola
  - a. Admin membuka aplikasi
  - b. Pengguna layanan membuka web kemenagkarangase.id, Halaman Utama

- Web kemenagkarangasem.id atau mengakses mentari.kemenag.id
- c. Layanan Inovasi Mentari Pilih menu Pengguna Layanan kemudian pengguna layanan mengisi permohonan
  - d. Petugas Verifikasi menyampaikan permohonan Pengguna Layanan kepada Kasubag TU untuk diparaf
  - e. Petugas verifikasi menyampaikan permohonan pengguna layanan yang sudah diparaf kepada Kepala Kantor
  - f. Kepala Kantor menugaskan petugas antar jemput untuk memberikan Layanan Jemput Bola dan membawa perlengkapan sesuai permohonan layanan.
  - g. Petugas antar jemput bola memberikan layanan jemput bola di tempat Pengguna layanan.
  - h. Petugas layanan melaporkan hasil layanan ke Kepala Kantor melalui Kasubag TU
3. Layanan Konsultasi Online
- a. Admin membuka aplikasi
  - b. Pengguna layanan membuka web kemenagkarangase.id, Halaman Utama Web kemenagkarangasem.id atau mengakses mentari.kemenag.id
  - c. Layanan Inovasi Mentari Pilih menu Pengguna Layanan kemudian pengguna layanan mengisi permohonan
  - d. Petugas Verifikasi MENTARI mencetak dokumen permohonan Pengguna Layanan pada Aplikasi MENTARI
  - e. Petugas Verifikasi menyampaikan permohonan Pengguna Layanan kepada Kasubag TU untuk diparaf
  - f. Petugas verifikasi menyampaikan permohonan pengguna layanan yang sudah diparaf kepada Kepala Kantor
  - g. Petugas layanan memberikan layanan online kepada pengguna layanan
  - h. Pengguna layanan memberikan penilaian kepada petugas layanan
  - i. Petugas layanan melaporkan hasil layanan ke Kepala Kantor melalui Kasubag TU

4. Bagi pengguna layanan yang datang langsung ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem.
  - a. Pengguna layanan datang ke kantor
  - b. SECURITY membantu penerima layanan menuju tempat petugas penerima layanan.
  - c. Petugas pemandu membantu pihak menuju tempat pemberi layanan
  - d. Petugas layanan memberikan layanan kepada pengguna layanan
  - e. Pengguna layanan memberikan penilaian kepada petugas layanan