



**BerAKHLAK** #bangga  
#melayani  
#bangsa



Kantor Kementerian Agama  
Kabupaten Karangasem

# LAPORAN FASILTAS ANTRIAN ONLINE TRIWULAN III TAHUN2024



KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KARANGASEM

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 III 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 September 2024

Kepala Kantor Kementerian Agama  
Kab. Karangasem



Wyan Selinada, S. Pd., M.Si  
NIP.196903251998031001

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>2</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>3</b>
<b>I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>4</b>
1. Latar Belakang .....	6
2. Dasar Hukum .....	7
3. Tujuan.....	8
4. Sasaran .....	9
5. Dampak .....	10
<b>II. RENCANA PROGRAM KEGIATAN .....</b>	<b>10</b>
1. Tempat dan Waktu .....	10
2. Bentuk Program .....	11
3. Metode / Strategi Kegiatan	
4. Pihak yang Terlibat	
5. Teknis Pelaksanaan	
<b>III. DATA PENERIMA LAYANAN .....</b>	<b>12</b>
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 danTempat

PelayananAplikasi 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 Website pada <https://kemenagkarangasem.go.id>

### 2. Bentuk Aplikasi

- **Platform:**
  - Aplikasi berbasis web dan mobile yang dapat akses melalui smartphone.
- **FiturUtama:**
  - 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.
  - **PelatihanPegawai:** Memberikan pelatihan kepadapegawai 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 Juli 2024**

No	Tanggal Antrian	Nama	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Layanan	No. Handphone
1	2024-07-01	I Wayan Merta	Laki-laki	S1	PNS	Pelayanan Pengajuan Mohon Dukungan Tanda Daftar Lembaga	081337821731
2	2024-07-02	Ketut Sarjana	Laki-laki	SMA/K	Swasta	Pelayanan Konsultasi Keagamaan	085238481715
3	2024-07-02	I Ketut Suparta Adnyana	Laki-laki	S1	PNS	Pelayanan Legalisir Dokumen	087862936829
4	2024-07-05	I Wayan Sony Setiawan	Laki-laki	SMA/K	Mahasiswa	Pelayanan Konsultasi Keagamaan	083119884440
5	2024-07-05	I Wayan Wage	Laki-laki	SMA/K	Swasta	Pelayanan Konsultasi Keagamaan	082340649686
6	2024-07-09	Eni Ariyani	Perempuan	SMA/K	Ibu Rumah Tangga	Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler	085175139126
7	2024-07-09	I Wayan Suada	Laki-laki	S1	Guru	Pelayanan Pengajuan Mohon Dukungan Tanda Daftar Lembaga	087734055510
8	2024-07-15	Nurul Hidayah	Perempuan	SMA/K	Ibu Rumah Tangga	Pelayanan Pembatalan Pendaftaran Haji Reguler	081246967022
9	2024-07-25	I Nyoman Pasek	Laki-laki	SMA/K	Pensiunan	Pelayanan Konsultasi Keagamaan	081529826406
10	2024-07-25	Ni Luh Putu Eka Yuliati	Perempuan	S1	Guru	Pelayanan Legalisir Dokumen	081337080026
11	2024-07-29	I Nyoman Wiliarta	Laki-laki	SMA/K	TNI	Pelayanan Konsultasi Keagamaan	085234816442

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

No	Tanggal Antrian	Nama	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Layanan	No. Handphone
1	05/08/2024	I Nyoman Guna Rata	Laki-Laki	SD	Petani	Pelayanan Surat Rekomendasi	087762996150
2	05/08/2024	I Wayan Ardika	Laki-Laki	SD	Swasta	Pelayanan Informasi dan Konsultasi	085739458333
3	09/08/2024	Ida Wayan Sunia	Laki-Laki	SMA/K	Wiraswasta	Pelayanan Surat Rekomendasi	081338964636
4	15/08/2024	Ida Bagus Nyoman Oka	Laki-Laki	S1	Pegawai BUMN	Pelayanan Informasi dan Konsultasi	082146877635
5	20/08/2024	Ahmad	Laki-Laki	S1	Swasta	Pelayanan Legalisir Dokumen	081256814245
6	22/08/2024	I Wayan Wahyu Juni Hartawan	Laki-Laki	S1	Guru	Pelayanan Tunjangan Profesi Guru	085858645464
7	22/08/2024	I Nengah Ngidep	Laki-Laki	SMP	Pemangku	Pelayanan Surat Rekomendasi	087863106831
8	23/08/2024	Ida Nyoman Juliantara	Laki-Laki	SMA/K	Wiraswasta	Pelayanan Surat Rekomendasi	081999243804
9	27/08/2024	Mahmud	Laki-Laki	S1	Swasta	Pelayanan Informasi dan Konsultasi	082389810955

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

No	Tanggal Antrian	Nama	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Layanan	No. Handphone
1	03/09/2024	I Komang Wedana	Laki- Laki	S1	Guru	Pelayanan Tunjangan Profesi Guru	085337440033
2	03/09/2024	I Kadek Juniarta	Laki- Laki	S1	Guru	Pelayanan Tunjangan Profesi Guru	081239076753
3	04/09/2024	I Made Riauwana	Laki- Laki	S1	Pensiunan	Pelayanan Informasi dan Konsultasi	085238901234
4	04/09/2024	Nanang	Laki- Laki	SMA/K	Swasta	Pelayanan Surat Rekomendasi	081338422324
5	04/09/2024	I Wayan Jaten Miartayasa	Laki- Laki	S1	Guru PPPK	Pelayanan Informasi dan Konsultasi	081353664877
6	04/09/2024	I Gede Agus Antara	Laki- Laki	S1	Wiraswasta	Pelayanan Ijin Operasional Pendirian Lembaga Pendidikan	081238455070
7	06/09/2024	I Made Suyasa	Laki- Laki	S1	Koordinator Yayasan	Pelayanan Informasi dan Konsultasi	087863296611
8	11/09/2024	Siti Tal'ah	Perempuan	SMP	Ibu Rumah Tangga	Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler	081959963909
9	11/09/2024	Ma'rif	Laki- Laki	SMP	Wiraswasta	Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler	082144099390
10	11/09/2024	Asmuni	Laki- Laki	S1	Karyawan Swasta	Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler	081943512530
11	12/09/2024	John Tony Sargeant	Laki- Laki	SMA/K	Wiraswasta	Pelayanan Informasi dan Konsultasi	087776590431
12	13/09/2024	I Made Suyasa	Laki- Laki	S1	Koordinator Yayasan	Pelayanan Informasi dan Konsultasi	087863296611
13	17/09/2024	Eka Yulawati	Perempuan	SMA/K	Wiraswasta	Pelayanan Informasi dan Konsultasi	0817352837
14	20/09/2024	Salma	Perempuan	S1	Wiraswasta	Pelayanan Informasi dan Konsultasi	081353428009
15	20/09/2024	Ida Bagus Miecho Verry	Laki- Laki	S1	Guru	Pelayanan Insentif Guru Non PNS	081239076243
16	20/09/2024	Nurzumriyah	Perempuan	S1	PNS	Pelayanan Tunjangan Profesi Guru	085399812113
17	20/09/2024	Ni Wayan Ari Mascini	Perempuan	SMA/K	Swasta	Pelayanan Informasi dan Konsultasi	085737021439

18	23/09/2024	Risa Nur Fitria Wulandari	Perempuan	S1	Pelajar/Mahasiswa	Pelayanan Informasi dan Konsultasi	083116035639
19	28/09/2024	Sutadi	Laki- Laki	SD	Swasta	Pelayanan Informasi dan Konsultasi	081286489412
20	30/09/2024	Ni Wayan Rawi	Perempuan	S1	Purnawirawan	Pelayanan Bantuan Pemerintah Pembangunan / Rehab Rumah Ibadah	082146570556