

ABSTRAK

INOVASI PELAYANAN DI KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI LAMPUNG (STUDI PADA ATRIBUT INOVASI PELAYANAN KEAGAMAAN *ONLINE*)

Oleh

YUNIA MERTISANFARA

Inovasi pelayanan pada saat ini dianggap sebagai suatu upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik agar dapat memenuhi kebutuhan dan hak masyarakat akan pelayanan yang efektif dan praktis. Layanan Keagamaan Online merupakan inovasi pelayanan publik yang sangat menarik dan dibutuhkan masyarakat, dalam rangka memberikan pelayanan yang cepat dan efisien serta dapat menghapus *money oriented*. Sehingga masyarakat dapat dengan mudah menyelesaikan permasalahannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan inovasi pelayanan keagamaan *online* di Kanwil Kementerian Agama Provinsi Lampung. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Fokus penelitian dalam penelitian ini berdasarkan teori atribut inovasi menurut Rogers dalam (Suwarno, 2008) yang terdiri dari *Relative Advantage*, *compatibility*, *complexibility*, *triability*, dan *observability*. Teknik pengumpulan data terdiri dari observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan dan pelaksanaan inovasi pelayanan keagamaan *online* di Kanwil Kementerian Agama Provinsi Lampung sudah dilakukan dengan baik. Hal ini terlihat dari kelima indikator pada teori atribut inovasi, hanya pada indikator *complexity* yang mendapat nilai negative, karena masih adanya kendala, yaitu masalah teknis dan kendala utama adalah belum adanya domain/server tersendiri yang mana sampai saat ini masih sewa, kurangnya SDM yang khusus mengelola aplikasi ini, serta adanya kerumitan dapat dilihat dari pemahaman dan kemampuan masyarakat dalam mengakses layanan secara online yang tidak bisa disamaratakan.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan, Atribut Inovasi, Layanan Keagamaan.

ABSTRACT

THE SERVICE INNOVATION IN THE REGIONAL OFFICE OF THE MINISTRY OF RELIGIOUS AFFAIRS OF LAMPUNG PROVINCE (STUDY ON THE INNOVATION ATTRIBUTES OF ONLINE RELIGIOUS SERVICE)

By

YUNIA MERTISANFARA

Service innovation is currently considering an effort to improve the quality of public services to meet the needs and rights of the community for effective and practical benefits. The Online Religious Service is a public service innovation that is very interesting and needs to provide fast and efficient service and eliminate money-oriented. So that people can quickly solve their problems. This study desire to find out how the application of online religious service innovations at the Regional Office of the Ministry of Religious Affairs of Lampung Province. The research method used is a qualitative approach. According to Rogers (Suwarno, 2008), the focus of research is based on the theory of innovation attributes, consisting of Relative Advantage, compatibility, compressibility, trialability, and observability. Data collection techniques consist of observation, interviews, and documentation. This study indicates that implementing online religious service innovations at the Regional Office of the Ministry of Religious Affairs of Lampung Province has to carry out well. This research can see from the five indicators in the theory of innovation attributes. Only the complexity indicator gets a negative score because there are still obstacles, namely technical problems. The main block is that there is no separate server that is still rented, the lack of Human Resources specifically managing this application. And the complexity can be seen from the understanding and ability of the community in accessing online services, which cannot be generalized.

Keywords: *Service Innovation, Innovation Attributes, Religious Service*