

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

TESIS

Oleh

YUNIA MERTISANFARA



**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2022**

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*

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

Oleh

YUNIA MERTISANFARA

TESIS

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
MAGISTER SAINS (M.Si)

Pada

Magister Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2022**

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

Nama Mahasiswa : **Yunia Mertisanfara**

Nomor Pokok Mahasiswa : **1826061022**

Program Studi : **Magister Ilmu Administrasi**

Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

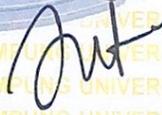


1. Komisi Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Noverman Duadji, M.Si
NIP. 19691103 200112 1 002


Intan Fitri Meutia, S.A.N., M.A., Ph.D
NIP. 19850620 200812 2 001

**2. Ketua Program Studi Magister Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Lampung**


Dr. Suripto, S.Sos., M.A.B
NIP. 19690226 199003 1 0001

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : **Dr. Noverman Duadji, M.Si**

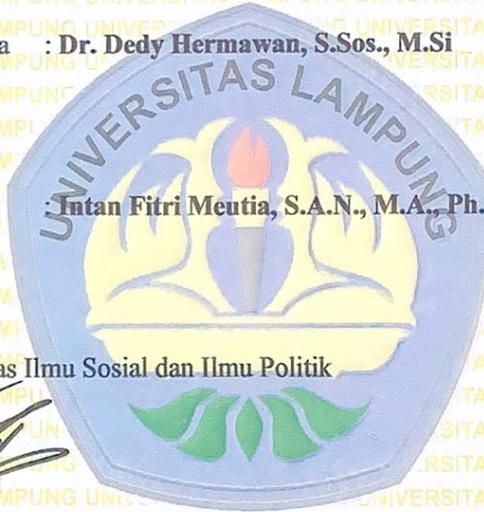


Penguji Utama : **Dr. Dedy Hermawan, S.Sos., M.Si**

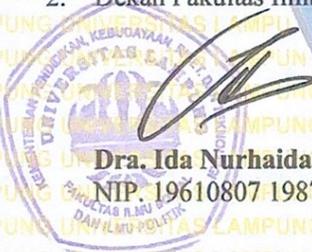


Sekretaris : **Jntan Fitri Meutia, S.A.N., M.A., Ph.D**

.....

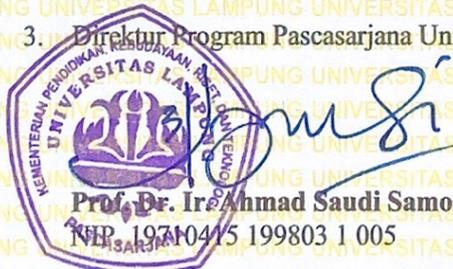


2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dra. Ida Nurhaida, M.Si
NIP. 19610807 198703 2 001

3. Direktur Program Pascasarjana Universitas Lampung



Prof. Dr. Ir. Ahmad Saudi Samosir, S.T., M.T
NIP. 19710415 199803 1 005

Tanggal Lulus Ujian Tesis : 21 April 2022

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Tesis/Laporan Akhir ini adalah hasil dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Magister), baik di Universitas Lampung maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan dalam daftar Pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh dari karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Bandar Lampung, 21 April 2022

Yang membuat pernyataan



Yunia Mertisanfara
NPM. 1826061022

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Yunia Mertisanfara, lahir di Ketapang, Lampung Utara, pada tanggal 9 Juni 1996. Penulis merupakan anak pertama dari empat bersaudara, dari pasangan Bapak Mihsan, S.Pd dan Ibu Hartina, S.Pd. Pendidikan yang ditempuh oleh penulis dimulai dari Taman Kanak-kanak (TK) di TK Dharma Wanita Kota Agung, yang diselesaikan pada tahun 2002. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan ke Sekolah Dasar (SD) di SD Negeri 1 Ketapang Sungkai Selatan yang diselesaikan pada tahun 2008, kemudian melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) di SMP Negeri 6 Kotabumi, Lampung Utara yang diselesaikan pada tahun 2011, dan melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) di SMA Al-Kautsar Bandar Lampung yang diselesaikan pada tahun 2014.

Selanjutnya, pada tahun 2014 penulis terdaftar sebagai mahasiswa jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung yang diselesaikan pada tahun 2018. Kemudian pada tahun 2018 juga penulis melanjutkan pendidikan Pascasarjana yang terdaftar sebagai mahasiswa Magister Ilmu Administrasi (MIA) dengan konsentrasi publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Lampung.

MOTTO

“Pelayanan merupakan suatu pemecahan permasalahan antara manusia, tapi dalam hidup ini bukan hanya bagaimana kita meminta dan menerima pelayanan tapi bagaimana menempatkan diri kita dalam berupaya memberikan pelayanan”
(Yunia Mertisanfara)

“Learn from yesterday, live for today, hope for tomorrow”
(Albert Einstein)

“Barangsiapa bersungguh-sungguh, sesungguhnya kesungguhannya itu adalah untuk dirinya sendiri”
(QS. Al-Ankabut [29]:6)

“Jika kamu berbuat baik berarti kamu berbuat baik bagi dirimu sendiri, dan jika kamu berbuat jahat, maka kejahatan itu untukmu sendiri”
(QS. Al-Isra': 7)

PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji bagi Allah SWT, dengan mengucapkan rasa syukur atas segala karunia yang telah diberikan, sehingga dapat kuselesaikan sebuah karya ilmiah ini.

Ku persembahkan karya tulisku ini untuk orang-orang yang ku sayangi:

Papah Mihsan dan Umi Hartina yang tiada lelah memberikan kasih sayang serta secara tulus ikhlas dalam mendidikku, mendo'akan ku tiada henti selama ini

Suamiku, Guruh Leo Wibowo yang selalu mendampingiku, memberikan dukungan dan motivasi dalam menuntut ilmu, serta senantiasa menjadi tempatku bersandar akan keluh kesahku, yang juga selalu mendo'akan setiap langkahku

Adik-adikku, Milanda Prisca, Nilanda Fhahira, dan M. Ichza Arfasha serta seluruh keluarga besarku

Seluruh Dosen dan Guruku, teman-teman, serta almamaterku tercinta Universitas Lampung

SANWACANA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis dengan judul **“Inovasi Pelayanan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung (Studi pada Atribut Inovasi Pelayanan Keagamaan *Online*)”**. Tesis ini di susun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Sains (M.Si) pada Magister Ilmu Administrasi dengan Konsentrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung. Penulis menyadari keterbatasan dan pengetahuan yang dimiliki selama proses penyelesaian Tesis ini, berkat bantuan, bimbingan, motivasi, serta dukungan berbagai pihak, penulis mampu menyelesaikan Tesis ini. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Noverman Duadji, S.Sos., M.Si selaku pembimbing utama yang telah meluangkan waktu dalam memberikan bimbingan, arahan, nasehat, saran, motivasi serta semangat. Terima kasih atas bimbingannya selama ini sehingga penulis mampu menyelesaikan Tesis ini. Penulis juga memohon maaf atas segala kesalahan dan kekurangan penulis yang sekiranya kurang berkenan.
2. Ibu Intan Fitri Meutia, S.A.N., M.A., Ph.D selaku dosen pembimbing kedua dan juga pembimbing akademik, terima kasih atas kesediaan waktunya dalam memberikan bimbingan, saran, motivasi dan semangat yang telah diberikan kepada penulis dan akhirnya penulis bisa menyelesaikan Tesis dengan tepat waktu. Penulis juga memohon maaf atas segala kesalahan dan kekurangan penulis yang sekiranya kurang berkenan.
3. Bapak Dr. Dedy Hermawan, S.Sos., M.Si selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan, saran dan bimbingannya yang telah banyak membantu

penulis dalam proses penyusunan tesis. Penulis juga memohon maaf atas segala kesalahan dan kekurangan penulis yang sekiranya kurang berkenan.

4. Bapak Prof. Dr. Karomani, M.Si. selaku Rektor Universitas Lampung.
5. Bapak Prof. Dr. Ir. Ahmad Saudi Samosir, S.T., M.T. selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Lampung.
6. Ibu Dra. Ida Nuraida, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
7. Bapak Dr. Suropto, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
8. Seluruh para dosen Program Studi Magister Ilmu Administrasi, yang tidak bisa sebutkan satu-satu saya mengucapkan terimakasih banyak untuk semua ilmu yang telah berikan selama perkuliahan.
9. Staf Jurusan Program Studi Magister Ilmu Administrasi, terima kasih atas bantuannya selama ini.
10. Segenap informan penelitian di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung, khususnya Bidang Urais dan Pembinaan Syariah. Penulis mengucapkan terimakasih kepada bapak atas informasi dan juga data-data, bantuan, izin, dan juga waktu luang yang telah diberikan kepada penulis, penulis merasa sangat terbantu dengan bantuan-bantuannya dalam proses turlap, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
11. Kepada kedua orang tuaku, Papah dan Umi. Terimakasih atas kasih sayang yang telah kalian berikan selama ini, Terimakasih untuk semua do'a yang dipanjatkan, nasehat dan didikan yang telah diberikan kepadaku selama ini agar aku bisa menjadi pribadi yang baik dan bisa menjadi orang yang sukses. Tanpa kerja keras kalian aku bukan apa-apa. Teruntuk Adik-adikku, terimakasih juga atas segala dukungan, semangat serta kebersamaan kita selama ini. Kepada seluruh keluarga besarku juga terimakasih atas dukungan dan semangatnya selama ini.
12. Teruntuk suamiku yang tersayang Guruh Leo Wibowo, terimakasih atas segala perhatian, kasih sayang, kebersamaan, dukungan serta ketulusan do'a yang selalu dipanjatkan sehingga aku bisa sampai dapat menyelesaikan pendidikan ini bersama denganmu.

13. Teman-teman Magister Ilmu Administrasi 2018 yang tidak bisa saya disebutkan satu persatu. Terimakasih atas waktu dan kebersamaan yang pernah mengisi keseharian penulis, semoga silaturahmi kita akan terus selalu terjaga ya.
14. Rekan-rekan kerjaku di MTsN 1 Bandar Lampung. Terimakasih atas dukungan dan semangatnya sehingga aku bisa sampai pada tahap menyelesaikan Pendidikan ini.

Akhir kata penulis sangat menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kata kesempurnaan, namun penulis berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi diri penulis secara pribadi maupun yang telah menyediakan waktu untuk membacanya. Semoga Allah SWT memberikan balasan yang lebih baik dan lebih besar untuk Bapak, Ibu dan teman-teman semua dan semoga karya sederhana ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Bandar Lampung, 21 April 2022

Penulis

Yunia Mertisanfara

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah serta karunianya kepada penulis. Tak lupa shalawat serta salam tercurah kepada nabi besar Muhammad SAW, sang motivator dan inspirator bagi penulis untuk selalu ikhlas dan bertanggungjawab dalam melakukan segala hal. Atas kehendak dan kekuasaan dari Allah SWT, akhirnya penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul “**Inovasi Pelayanan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung (Studi pada Atribut Inovasi Pelayanan Keagamaan *Online*)**” sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Magister Sains (M.Si) pada program studi Magister Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Lampung.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Tesis ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis berkenan menerima saran dan kritik yang membangun dari semua pihak untuk perbaikan dan penyempurnaan Tesis ini. Sehingga Tesis ini lebih berbobot sebagai sumbangan Karya Tulis Ilmiah yang bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya.

Bandar Lampung, 21 April 2022

Penulis

Yunia Mertisanfara

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|----------------|
| DAFTAR ISI | i |
| DAFTAR TABEL | iii |
| DAFTAR GAMBAR | iv |
| | |
| I. PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 8 |
| C. Tujuan Penelitian | 9 |
| D. Manfaat Penelitian | 9 |
| | |
| II. TINJAUAN PUSTAKA | 11 |
| A. Penelitian Terdahulu | 11 |
| B. Konsep Manajemen Pelayanan Publik..... | 14 |
| 1. Definisi Manajemen Pelayanan Publik..... | 14 |
| 2. Model Manajemen Pelayanan..... | 15 |
| C. Konsep Inovasi Pelayanan Publik..... | 16 |
| 1. Definisi Inovasi Pelayanan Publik..... | 16 |
| 2. Strategi Inovasi Pelayanan Publik | 19 |
| 3. Tipe Inovasi dalam Sektor Publik..... | 20 |
| 4. Atribut Inovasi Pelayanan Publik | 22 |
| 5. Faktor Pendorong dan Penghambat Inovasi | 23 |
| D. Konsep Pelayanan Publik | 25 |
| 1. Definisi Pelayanan Publik..... | 25 |
| 2. Standar Pelayanan Publik | 26 |
| 3. Klasifikasi Pelayanan Publik | 28 |
| 4. Indikator Pelayanan Publik..... | 29 |
| E. Program Layanan Keagamaan <i>Online</i> | 30 |
| F. Kerangka Pikir | 33 |
| | |
| III. METODE PENELITIAN | 35 |
| A. Tipe Penelitian | 35 |
| B. Fokus Penelitian..... | 36 |
| C. Lokus Penelitian..... | 36 |
| D. Jenis dan Sumber Data..... | 37 |
| 1. Data Primer | 37 |

| | | |
|------------|---|------------|
| 2. | Data Sekunder | 37 |
| E. | Teknik Pengumpulan Data | 37 |
| 1. | Observasi | 37 |
| 2. | Wawancara | 38 |
| 3. | Dokumen | 39 |
| F. | Teknik Analisis Data | 39 |
| 1. | Reduksi Data | 40 |
| 2. | Penyajian Data | 40 |
| 3. | Penarikan Kesimpulan | 40 |
| G. | Teknik Keabsahan Data | 41 |
| 1. | Derajat Kepercayaan | 41 |
| 2. | Kecukupan Referensial | 41 |
| 3. | Keteralihan | 42 |
| 4. | Kepastian | 42 |
| IV. | HASIL DAN PEMBAHASAN | 43 |
| A. | Gambaran Umum Lokasi Penelitian | 43 |
| 1. | Sejarah Kanwil Kementerian Agama Provinsi Lampung | 43 |
| 2. | Visi Misi Kanwil Kementerian Agama Provinsi Lampung | 45 |
| 3. | Tugas dan Fungsi Kanwil Kemenag Provinsi Lampung | 45 |
| 4. | Struktur Organisasi | 46 |
| 5. | Data Keagamaan | 47 |
| B. | Hasil Penelitian | 47 |
| 1. | Atribut Inovasi Pelayanan Keagamaan Online | 48 |
| a. | <i>Relative Advantage</i> atau Keuntungan Relatif | 48 |
| b. | <i>Compability</i> atau Kesesuaian | 58 |
| c. | <i>Complexity</i> atau Kerumitan | 64 |
| d. | <i>Trialibility</i> atau Kemungkinan Dicoba | 67 |
| e. | <i>Observability</i> atau Kemudahan Diamati | 69 |
| 2. | Faktor Pendukung | 73 |
| 3. | Faktor Penghambat | 78 |
| C. | Pembahasan | 83 |
| 1. | Atribut Inovasi | 84 |
| a. | <i>Relative Advantage</i> atau Keuntungan Relatif | 84 |
| b. | <i>Compability</i> atau Kesesuaian | 87 |
| c. | <i>Complexity</i> atau Kerumitan | 90 |
| d. | <i>Trialibility</i> atau Kemungkinan Dicoba | 91 |
| e. | <i>Observability</i> atau Kemudahan Diamati | 92 |
| 2. | Faktor Pendukung | 95 |
| 3. | Faktor Penghambat | 95 |
| V. | KESIMPULAN | 99 |
| A. | Simpulan | 99 |
| B. | Saran | 101 |
| | DAFTAR PUSTAKA | 103 |
| | LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|---|----------------|
| Tabel 1. Layanan Keagamaan Konvensional dan Digital | 7 |
| Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu | 11 |
| Tabel 3.1 Data Informan | 39 |
| Tabel 4.1 Jumlah Pendudukan berdasarkan Agama di Provinsi Lampung..... | 47 |
| Tabel 4.2 Jenis Pelayanan Keagamaan dan Jangka Waktu Penyelesaian | 62 |
| Tabel 4.3 Matrik Atribut Inovasi Pelayanan Keagamaan Online di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung | 96 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|---|----------------|
| Gambar 1.1 Tampilan Aplikasi Layanan Keagamaan <i>Online</i> | 8 |
| Gambar 2.1 Model Manajemen Segitiga Pelayanan | 15 |
| Gambar 2.2 Kerangka Pikir..... | 34 |
| Gambar 3.1 Komponen dalam Analisis Data (<i>interactive model</i>) | 40 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kanwil Kemenag Provinsi Lampung | 46 |
| Gambar 4.2 Layanan Permohonan pada Aplikasi Layanan Keagamaan | 50 |
| Gambar 4.3 Progress Layanan pada Layanan Keagamaan Online | 52 |
| Gambar 4.4 Indeks Kepuasan Masyarakat tahun 2021 | 54 |
| Gambar 4.5 Sarana <i>Hardware</i> berupa Komputer dan Printer | 56 |
| Gambar 4.6 Maklumat Pelayanan Kanwil Kemenag Provinsi Lampung | 59 |
| Gambar 4.7 Menu Konsultasi pada Aplikasi Layanan Keagamaan Online..... | 61 |
| Gambar 4.8 Launching Aplikasi Layanan Keagamaan Online..... | 68 |
| Gambar 4.9 Fitur Pengajuan Konsultasi & Cek Konsultasi pada Aplikasi Layanan Keagamaan Online | 70 |
| Gambar 4.10 Kolom Tanya Jawab Hasil dari Konsultasi | 71 |
| Gambar 4.11 Menu Pengajuan Permohonan Pelayanan | 72 |
| Gambar 4.12 Strategis dalam Rensta Kementerian Agama tahun 2020-2024..... | 74 |
| Gambar 4.13 Biaya dan Tarif Pelayanan | 76 |
| Gambar 4.14 Struktur Organisasi Bidang Urusan Agama Islam | 81 |

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi pada saat ini, tentunya tuntutan masyarakat juga semakin tinggi. Tak terkecuali dalam hal pelayanan, masyarakat menginginkan pelayanan yang mudah, cepat dan murah. Pemerintah pun telah memberikan kepastian hukum tentang penyelenggaraan pelayanan publik, ketentuan tersebut tertuang dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Undang-undang tersebut telah menjelaskan secara rinci tentang penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik yang dijelaskan dalam (Haqie et al., 2020) merupakan suatu cakupan yang sangat dibutuhkan di setiap negara itu ada, pelayanan publik diartikan dalam memberikan pelayanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada suatu organisasi sesuai dengan aturan dan cara yang berlaku.

Sekarang ini kita sudah memasuki era revolusi industri 4.0, hal ini bisa dilihat dengan maraknya inovasi serta pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Pesatnya perkembangan teknologi yang mengorientasikan segala aspek pada digitalisasi modern maka pemerintahan saat ini dihadapi tekanan dari masyarakat untuk tingkatkan mutu pelayanan publik, pemberian data dan informasi agar lebih efektif serta efisien. Revolusi industri 4.0 tidak hanya menyediakan peluang, tetapi juga tantangan bagi generasi milenial. Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi sebagai pemicu revolusi industri juga diikuti dengan implikasi lain seperti pengangguran, kompetisi manusia versus mesin, dan tuntutan kompetensi yang semakin tinggi. Berdasarkan Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 09 tahun 2014 mendefinisikan inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan

yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi tidak terbatas dari tidak ada kemudian muncul gagasan dan praktik inovasi, tetapi dapat berupa inovasi hasil perluasan maupun peningkatan kualitas inovasi yang ada. 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 (Rahma Katrina, 2017).

Menurut Damanpour dalam (Suwarno, 2008) mengatakan bahwa pelayanan inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi yang baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi. Membangun inovasi pelayanan yang prima harus dimulai dari mewujudkan atau meningkatkan profesionalisme SDM untuk dapat memberi pelayanan terbaik. Penerapan inovasi pelayanan publik merupakan sebuah tindakan yang dilakukan baik secara individu maupun kelompok dengan maksud untuk mencapai tujuan yang telah dirumuskan. Penerapan inovasi pelayanan publik bagi setiap organisasi dalam era global membawa dampak dalam setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, sehingga dapat mempengaruhi meningkatnya pelayanan yang baik. Saat ini selain pemerintah yang dituntut untuk terus melakukan inovasi perkembangan teknologi dan informasi dalam hal pelayanan publik agar dapat mengatasi berbagai keluhan dari masyarakat, ada permasalahan baru yang menjadi kekhawatiran pemerintah maupun masyarakat di hampir seluruh belahan dunia, yang semakin mendesak pemerintah untuk segera melakukan inovasi terhadap berbagai pelayanan publik yaitu munculnya *Corona Virus Diseases* 2019 atau disebut dengan nama lain Covid-19.

Di lansir dari www.covid19.go.id, WHO juga secara resmi mendeklarasikan Covid-19 sebagai pandemi pada tanggal 9 Maret 2020. Pandemi Covid-19 juga berdampak pada aspek politik, ekonomi, sosial, budaya, pertahanan dan keamanan, serta kesejahteraan masyarakat di Indonesia. Oleh karena itu, pada 31 Maret pemerintah mengeluarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2020

tentang Penetapan Kedaruratan Kesehatan Masyarakat Covid-19. Berbagai kebijakan telah dilakukan oleh pemerintah, termasuk salah satunya adalah menginstruksikan untuk bekerja, belajar, dan beribadah di rumah, atau dikenal dengan istilah *Work From Home*. Penerapan *social distancing*, *physical distancing*, dan kebijakan pembatasan sosial berskala besar (PSBB) ini bertujuan agar rantai penularan Covid-19 dapat terhambat di Indonesia. Akan tetapi, di Indonesia jumlah kasus positif dan angka kematian terus bertambah setiap harinya.

Masa pandemi Covid-19 ini justru malah banyak mengajarkan kita dalam hal tata kelola dalam pemerintahan. Pandemi Covid-19 ini membuat pemerintah maupun lembaga negara harus mengoptimalkan pemanfaatan teknologi, informasi dan komunikasi dalam segala hal di sektor pemerintahan. Transformasi model pelayanan manual yang ditandai dengan pelayanan tatap muka ke elektronik terus mengalami pelonjakan yang signifikan di masa pandemi Covid-19. Dalam penelitian yang dilakukan (Taufik & Warsono, 2020) menjelaskan berbagai aplikasi teknologi dioptimalkan fungsinya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kementerian Agama merupakan suatu lembaga pemerintah yang memiliki legalitas dalam memberikan pelayanan dalam urusan keagamaan bagi setiap masyarakat sesuai dengan haknya sebagai warga negara. Kementerian Agama selaku lembaga negara tentunya ikut mendukung pemerintah untuk terus menggalakkan upaya pencegahan penyebaran Covid-19. Berbagai kebijakan Menteri agama untuk mendukung kebijakan pemerintah juga telah dikeluarkan. Mulai dari penyesuaian sistem kerja pegawai, pembersihan rumah ibadah, memberlakukan metode pembelajaran secara *online*, pedoman pengurusan jenazah terinfeksi Covid-19, penyelenggaraan umroh, pembatalan keberangkatan haji, pelayanan pendaftaran dan pencatatan nikah secara *online*, maupun layanan-layanan keagamaan lainnya. Peningkatan pelayanan publik diperkuat dengan adanya Surat Edaran Sekjen Kementerian Agama Nomor SJ/BIV/2/OT00/ 296/2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Agama. Secara implisit edaran tersebut menegaskan bahwa untuk di lingkungan Kementerian Agama, pelayanan publik itu dilaksanakan melalui sistem layanan administrasi terpadu. Bahkan untuk

menjaga kualitas pelayanan publik yang terpadu tersebut, sekjen Kementerian Agama menggariskan beberapa hal yang harus dipenuhi pada unit tersebut oleh pelaksana layanan, baik dari tingkat pusat maupun tingkat daerah.

Ada berbagai macam pelayanan yang diberikan Kementerian Agama kepada masyarakat diantaranya pelayanan terpadu satu pintu, pelayanan pada pendidikan, pelayanan pada perguruan tinggi, pelayanan haji dan umroh, pelayanan litbang dan diklat, pelayanan bina masyarakat, pelayanan jaminan halal, pelayanan perkawinan, dan pelayanan keagamaan lainnya. Dalam konteks keagamaan, maka pelayanan berarti membantu masyarakat dalam hal-hal yang terkait dengan keyakinan, pelaksanaan ibadah, dan ajaran-ajaran keagamaan. Salah satu pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kementerian Agama yang dicantumkan dalam Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 656 Tahun 2017 tentang Indikator Kinerja Utama adalah pelayanan dalam bidang keagamaan yang dinyatakan dengan istilah “layanan keagamaan”. Layanan keagamaan tersebut memiliki empat variabel penyusun (komposit) yaitu: 1) sarana prasarana ibadah, 2) penyuluh agama, 3) kitab suci, dan 4) lembaga sosial keagamaan.

Pemerintah telah memiliki beberapa peraturan perundang-undangan terkait pelayanan keagamaan, antara lain: UU Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan, UU Nomor 41 Tahun 2004 Tentang Wakaf, UU Nomor 3 Tahun 2006 Tentang Peradilan Agama, UU Penyelenggaraan Haji Nomor 13 Tahun 2008, dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan Zakat. Beberapa peraturan perundang-undangan tersebut menjadi landasan bagi pemerintah dalam menjalankan pelayanan keagamaan. Kementerian Agama RI merupakan salah satu institusi yang tidak diotonomkan karena alasan politik yang berkaitan dengan persoalan nasionalisme dan bingkai NKRI. Agama merupakan ruang yang sangat potensial menimbulkan disintegrasi bangsa, sehingga Pemerintah Pusat diharapkan masih memiliki peran penting. Oleh sebab itu, pelayanan agama memiliki pemaknaan yang lebih mengacu pada pelayanan-pelayanan yang diberikan Kementerian Agama dan dibutuhkan oleh masyarakat sebagai *user*. (Fakhrudin & M. Ishom, 2017)

Kantor Wilayah (Kanwil) Kementerian Agama Provinsi Lampung merupakan instansi vertikal dibawah naungan Kementerian Agama yang melaksanakan pelayanan keagamaan di tingkat daerah khususnya Provinsi Lampung. Pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Lampung tentunya terdapat bagian, subbagian, maupun bidang-bidang yang membantu dalam proses memberikan pelayanan kepada masyarakat. Diantaranya Bagian Tata Usaha, Subbagian Perencanaan Data dan Informasi, Subbagian Keuangan dan Barang Milik Negara, Subbagian Kepegawaian dan Hukum, Subbagian Organisasi Tata Laksana dan Kerukunan Umat Beragama, Subbagian Umum dan Hubungan Masyarakat, Bidang Pendidikan Madrasah, Bidang Pendidikan Agama dan Pendidikan Keagamaan Islam, Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umroh, Bidang Urusan Agama Islam, Bidang Penerangan Agama Islam dan Pemberdayaan Zakat dan Waqaf, Bidang Bimbingan Masyarakat Hindu, Pembimbing Masyarakat Kristen, Pembimbing Masyarakat Katolik, Pembimbing Masyarakat Budha, dan lainnya.

Kanwil Kementerian Agama Provinsi Lampung tentunya juga terus berupaya dalam meningkatkan pelayanan. Berbagai inovasi pun terus dilakukan, begitu juga pada Bidang Urusan Agama Islam. Dalam Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 13 Tahun 2012 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama dijelaskan Bidang Urusan Agama Islam dan Pembinaan Syariah mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, bimbingan, pembinaan, dan pengelolaan sistem informasi di bidang urais dan pembinaan Syariah berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama. Selain tugasnya, disebutkan juga bahwa Bidang Urais dan Pembinaan Syariah memiliki fungsi:

- a. Penyiapan perumusan kebijakan teknis dan perencanaan di bidang urusan agama islam dan pembinaan Syariah
- b. Pelaksanaan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang kepenghuluan, pemberdayaan kantor urusan agama dan keluarga Sakinah, pemberdayaan masjid, produk halal, hisab rukyat, dan pembinaan Syariah, serta pengelolaan sistem informasi urusan agama islam dan pembinaan syariah
- c. Evaluasi dan penyusuna laporan di bidang urusan agama islam dan pembinaan syariah

Selanjutnya langkah yang dilakukan Kanwil Kementerian Agama Provinsi Lampung dalam rangka melaksanakan Surat Edaran Dirjen Tentang Protokol Imbauan Pencegahan Covid-19 Nomor: P.003/DJ.III/Hk.00.7/04/2020 tentang perubahan atas Surat Edaran Dirjen Nomor : P.002/DJ.III/Hk.00.7/03/2020 tentang Imbauan Protokol Pencegahan Covid-19 di area publik di lingkungan Dirjen Bimas Islam, yang dilansir dalam www.lampung.kemenag.go.id Kanwil Kemenag Provinsi Lampung melalui Bidang Urusan Agama Islam (Urais) dan Pembinaan Syariah pada hari Senin tanggal 13 April 2020 bertempat di Aula Pepadun menyalurkan bantuan alat pelindung diri (APD) kepada Kepala Seksi (Kasi) Bimas Islam atau perwakilannya ke seluruh Kabupaten/Kota se-Provinsi Lampung guna mendukung upaya pemerintah dalam pencegahan penyebaran Covid-19.

Selain menyalurkan APD, Kanwil Kementerian Agama Provinsi Lampung juga berupaya untuk berinovasi dalam meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat. Maka Kanwil Kementerian Agama Provinsi Lampung melalui Bidang Urais dan Pembinaan Syariah mengeluarkan inovasi layanan baru berbasis digital dengan meluncurkan Aplikasi (Pengembangan Fase-2) Layanan Keagamaan *Online* hal ini mendukung pelayanan pada masa pandemi Covid-19 ini. Peluncuran aplikasi berbasis teknologi untuk pelayanan masyarakat ini launching pada hari Kamis, 5 November 2020 di Aula Pepadun Kanwil Kementerian Agama Provinsi Lampung. Menurut Kepala Kanwil Kementerian Agama Provinsi Lampung dalam www.lampung.kemenag.go.id, digitalisasi pelayanan merupakan langkah konkrit dan strategis bagi perkembangan kehidupan masyarakat. Guna memberikan informasi yang cepat dan tepat kepada masyarakat. Digital ini sebagai salah satu bentuk peningkatan pelayanannya untuk memberikan kepuasan pelanggan. Layanan Keagamaan *Online* ini merupakan inovasi 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.

Selanjutnya, dalam www.lampung.kemenag.go.id Kepala Bidang Urais Kanwil Kementerian Agama Provinsi Lampung H. Indrajaya, S.Ag, M.AP juga

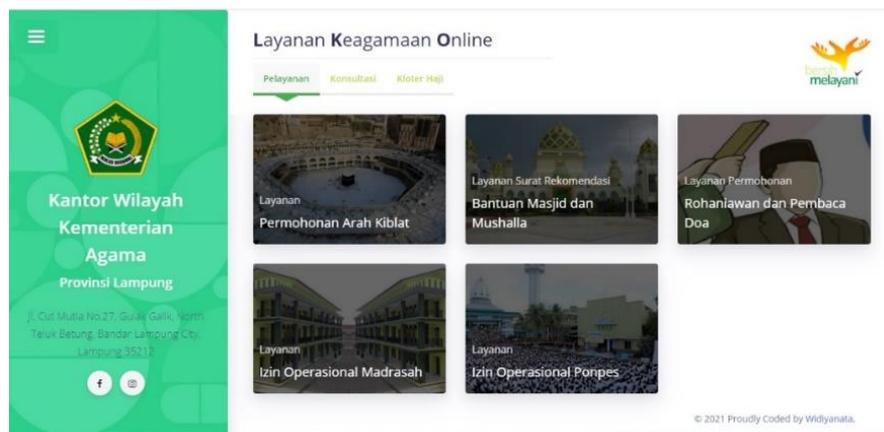
mengatakan bahwa peluncuran aplikasi merupakan bukti bahwa bidangnya terus berupaya untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat terutama pada masa pandemi Covid-19. Aplikasi Layanan Keagamaan *Online* ini merupakan program perubahan tentang digitalisasi Layanan Keagamaan pada Bidang Urusan Agama Islam yang sebelumnya konvensional sekarang sudah berbasis *online*.

Tabel 1.1 Layanan Keagamaan Konvensional dan Digital

| KONVENSIONAL | DIGITAL |
|---|--|
| a. Pemohon datang langsung ke Kanwil Kementerian Agama Provinsi Lampung | a. Membuka aplikasi layanan keagamaan online |
| b. Pemohon mengajukan permohonan dengan mengisi formulir permohonan | b. Memilih jenis layanan yang dibutuhkan |
| c. Melengkapi berkas persyaratan | c. Mengajukan permohonan secara online dengan mengisi form yang sudah disediakan dan mengupload berkas persyaratan |
| d. Setelah selesai, menunggu hasil dari permohonan yang diajukan. Jika berupa surat kita menunggu proses yang memakan waktu beberapa hari | d. Setelah selesai, progress layanan yang kita ajukan bis akita lihat apakah sudah di proses atau belum |

Sumber: Diolah oleh peneliti tahun 2021

Sehingga dapat dilihat dari Tabel 1.1 adanya inovasi digitalisasi layanan keagamaan ini memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan secara cepat dan bisa dari rumah saja tanpa perlu harus repot datang ke kantor apalagi di masa pandemi Covid-19 yang mengharuskan masyarakat untuk sebisa mungkin diam dirumah saja dan mengurangi aktivitas diluar rumah. Dengan adanya masalah Covid-19, layanan yang sebelumnya dilakukan secara konvensional berubah menjadi layanan berbasis digital, hal ini dilakukan untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan layanan, terutama untuk masyarakat yang terkedala oleh masalah jarak tempuh bisa melakukan layanan dimana saja dengan membuka website yang telah di sediakan dan hal ini dapat menyelesaikan berbagai masalah layanan yang terjadi seperti masalah informasi yg bisa didapatkan melalui website dan pada website tersebut terdapat forum diskusi atau pesan untuk menyakan terkait informasi layanan. Selain itu masyarakat juga dapat melihat progress layanannya tanpa perlu selalu bertanya apakah sudah jadi atau belum.



Sumber: Website aplikasi Layanan Keagamaan Online 2021

Gambar 1.1 Tampilan Aplikasi Layanan Keagamaan *Online*

Dapat dilihat dari Gambar 1.1 bahwa Aplikasi Layanan Keagamaan *Online* ini layanan yang baru dapat diakses dalam sistemnya adalah Layanan Permohonan Arah Kiblat, Layanan Surat Rekomendasi Bantuan Masjid dan Mushalla, Layanan Permohonan Rohaniawan dan Pembaca Do'a, Layanan Izin Operasional Madrasah, dan Layanan Izin Operasional Pondok Pesantren. Selain pelayanan, pada aplikasi ini kita dapat berkonsultasi mulai dari Konsultasi Perkawinan dan Perceraian, Konsultasi Bimbingan Ikrar Syahadat bagi Muallaf, dan Konsultasi Bimbingan Syariah. Serta di aplikasi layanan keagamaan *online* ini kita dapat mengecek informasi terkait kloter haji dengan memasukkan nomor porsi.

Ketika Kanwil Kementerian Agama Provinsi Lampung pada Bidang Urais dan Pembinaan Syariah telah mampu menyesuaikan dirinya dengan zaman yang ada sekarang ini, maka hal ini dapat menumbuhkan rasa kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Maka diharapkan seluruh komponen yang ada di Kanwil Kementerian Agama Provinsi Lampung untuk mengembangkan kreativitas dan inovasi, diharapkan juga layanan di bidang lain bisa dilakukan secara *online*. Sehingga apa yang menjadi tujuan selaku pelayan masyarakat untuk terus berupaya meningkatkan pelayanan dan melakukan inovasi layanan terhadap masyarakat khususnya di masa pandemi Covid-19 ini dapat terpenuhi.

Berdasarkan pada upaya yang dilakukan Bidang Urais dan Pembinaan Syariah dalam meningkatkan pelayanan publik khususnya di masa pandemi Covid-19 ini

melalui aplikasi layanan keagamaan *online*, membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait “**Inovasi Pelayanan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung (Studi pada Atribut Inovasi Pelayanan Keagamaan *Online*)**”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana inovasi pelayanan di Kanwil Kementerian Agama Provinsi Lampung (Studi pada Atribut Inovasi Pelayanan Keagamaan *Online*)?
2. Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat dalam penerapan inovasi pelayanan di Kanwil Kementerian Agama Provinsi Lampung (Studi pada Atribut Inovasi Pelayanan Keagamaan *Online*)?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Mengetahui Inovasi Pelayanan di Kanwil Kementerian Agama Provinsi Lampung (Studi pada Atribut Inovasi Pelayanan Keagamaan *Online*)
2. Mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat dalam penerapan inovasi pelayanan keagamaan di Kanwil Kementerian Agama Provinsi Lampung (Studi pada Atribut Inovasi Pelayanan Keagamaan *Online*)

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai maka hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis dan praktis diantaranya:

1. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan menambah wawasan dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai Inovasi Pelayanan yang dilakukan Kanwil Kementerian Agama Provinsi Lampung, serta dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi pembaca.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan teori mengenai Inovasi Pelayanan, bagi yang ingin melanjutkan penelitian ini.

3. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan serta bahan pertimbangan bagi Kanwil Kementerian Agama Provinsi Lampung khususnya Bidang Urais dan Pembinaan Syariah dalam mengevaluasi inovasi layanan.

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan riset sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji hasil penelitian yang dilakukan. Penulis tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penulis dari penelitian terdahulu. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal terkait dengan riset yang dilakukan penulis:

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu

| Nama dan Judul Penelitian | Hasil Penelitian |
|--|---|
| (Setiawan, 2021) Inovasi Pelayanan Publik Lukadesi (Keluarga Berduka Desa Siaga) di Sleman D.I. Yogyakarta | Penelitian ini membahas tentang Inovasi Pelayanan Publik yaitu Lukadesi (Keluarga Berduka Desa Siaga) di Sleman D.I. Yogyakarta. Teori yang digunakan adalah atribut inovasi meliputi: keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati. Metode penelitian ini menggunakan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data dengan cara wawancara dan observasi. Hasil menunjukkan inovasi Lukadesi menjadi layanan unggulan desa yang dibentuk pada pertengahan 2017 dan sampai saat ini sudah 83 desa dari 86 desa yang ada di Kabupaten Sleman menjadi peserta Lukadesi. Inovasi ini mampu menumbuhkan kesadaran administrasi kematian masyarakat di Kabupaten Sleman yang mencapai 80% lebih. |
| (Faizal et al., 2020) Digitalisasi Pelayanan Pensiun Aparatur Negara pada Taspen (Studi Tentang Taspen Otentikasi di PT Taspen (Persero) KCU Kota Bandar Lampung) | Penelitian mengenai digitalisasi pelayanan pensiun di PT Taspen (Persero) melalui aplikasi Taspen Otentikasi. Teori yang digunakan adalah teori <i>e-government</i> . Hasil penelitian menunjukkan pelayanan pensiun yang dilakukan oleh PT. Taspen (Persero) KCU Kota Bandar Lampung setelah adanya taspen otentikasi secara digital belum maksimal, kurangnya informasi secara terbuka kepada masyarakat sehingga masih banyak yang belum mengetahui tentang efektivitas, efisiensi dan responsivitas pelayanan |

| Nama dan Judul Penelitian | Hasil Penelitian |
|---|---|
| | <p>pembayaran pensiun PNS di PT. Taspen (Persero). Kendala-kendala yang dihadapi oleh PT Taspen maupun peserta pensiun dalam menggunakan aplikasi taspen otentikasi secara digital adalah sistem aplikasi belum sempurna (<i>error system</i>), belum semua masyarakat memahami teknologi digital, kurang maksimalnya sosialisasi taspen otentikasi.</p> |
| <p>(Atthahara, 2018)</p> <p>Inovasi Pelayanan Publik Berbasis <i>E-Government</i> (Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta)</p> | <p>Penelitian yang dilakukan membahas mengenai inovasi pelayanan melalui Aplikasi Ogan Lopian yang dikeluarkan Dinas Kominfo di Purwakarta yang merupakan akses pelayanan bagi masyarakat pada bidang kesehatan, keamanan, laporan pengaduan, hingga lowongan pekerjaan. Aplikasi Ogan Lopian yang diluncurkan oleh Diskominfo Pemda Purwakarta masih membutuhkan pematangan dan pemantapan dalam hal sumber daya infrastruktur teknologi, informasi dan komunikasi serta sumber daya manusia pengelola yang dapat menunjang keberhasilan e-government tersebut. Terlepas dari berbagai kekurangannya penerapan <i>e-government</i> lewat aplikasi Ogan Lopian ini dapat dijadikan contoh bagi pemda-pemda lain yang ingin melakukan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di daerahnya.</p> |
| <p>(Sari Dewi, 2018)</p> <p>Inovasi Pelayanan Pendaftaran Calon Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gowa</p> | <p>Penelitian yang dilakukan membahas mengenai inovasi pelayanan pendaftaran haji yaitu layanan satu atap dan inovasi yang dilakukan sebelum masa pandemi COVID-19. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi ini dapat memudahkan masyarakat serta mempercepat proses pelayanan. Adapun Faktor pendukung yaitu tersedianya ruangan yang dapat digunakan oleh bank penerima setoran, adanya perbaruan aplikasi siskohat, adanya server jaringan, serta adanya sumber daya manusia yang memadai. Faktor penghambat yaitu terbatasnya bank penerima setoran, kadang terjadi gangguan jaringan serta kurangnya fasilitas kursi untuk menunggu.</p> |
| <p>(Putra, 2018)</p> <p>Inovasi Pelayanan Publik di Era Disrupsi (Studi tentang Keberlanjutan Inovasi <i>E-Health</i> di Kota Surabaya)</p> | <p>Penelitian yang dilakukan membahas mengenai Inovasi Layanan Publik tentang keberlanjutan <i>E-Health</i> di Surabaya. Menggunakan dua teori inovasi yaitu teori inovasi oleh Mulgan dan Albury, teori <i>sustaining innovation</i> oleh Stevels. Hasil penelitian yang diperoleh terkait keberlanjutan inovasi <i>E-Health</i> ini telah memenuhi standar untuk dikatakan sebagai <i>sustaining innovation</i> menurut teori Stevels, dengan melihat faktor-faktor seperti <i>re-design</i>, <i>product alternative</i>, dan <i>system</i> yang telah ada didalamnya. Serta hampir memenuhi semua aspek- aspek yang dibutuhkan</p> |

| Nama dan Judul Penelitian | Hasil Penelitian |
|--|---|
| <p>(Melinda et al., 2020)</p> <p>Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan <i>Online</i> (PADUKO) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang</p> | <p>Pada penelitian ini membahas tentang Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan <i>Online</i> (PADUKO) yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang. Penelitian ini menggunakan teori atribut inovasi oleh Everett M. Rogers yang menyatakan bahwa terdapat lima atribut inovasi yang dapat menentukan penerimaan inovasi yaitu <i>relative advantages, compatibility, complexity, trainability, dan observability</i>. Metode penelitian dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data dengan melakukan wawancara, dokumentasi, dan observasi sedangkan teknik pemilihan informan melalui <i>teknik purposive sampling</i>. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi (PADUKO) secara umum telah berjalan dengan baik dan dapat diterima masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari adanya keuntungan yang dirasakan berupa efektivitas waktu, efisiensi biaya dan tenaga serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat Kota Padang Panjang. Namun, masih ditemukan beberapa kendala seperti adanya permasalahan jaringan, server, serta permasalahan dalam aplikasi.</p> |
| <p>(Wahyuni & Maesaroh, 2018)</p> <p>Analisis Inovasi Pelayanan di Kepolisian Daerah Jawa Tengah (Studi Kasus Smile Police)</p> | <p>Penelitian ini membahas mengenai Inovasi Pelayanan Smile Police yang dilakukan oleh Kepolisian Daerah Jawa Tengah. Penulis menggunakan atribut teori inovasi dari Rogers dan teori faktor pendorong dan penghambat inovatif di sektor publik dari Clark dan Albury untuk menganalisis bagaimana inovasi Smile Police bekerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi inovasi Smile Police tidak hanya memiliki keunggulan relatif, kompatibilitas, triabilitas, dan observabilitas tetapi juga kompleksitas. Faktor pendorong inovasi Smile Police adalah dorongan politik, tekanan ekonomi dan peningkatan efisiensi dan tekanan untuk meningkatkan layanan, sedangkan faktor penghambatnya adalah ketergantungan yang berlebihan pada kinerja tinggi, teknologi ada tetapi terhalang oleh hambatan budaya dan organisasi, dan tidak ada penghargaan atau insentif.</p> |
| <p>Novelty yang dihasilkan pada penelitian ini berupa atribut inovasi pelayanan pada aplikasi layanan keagamaan <i>online</i> yang mulai diterapkan pada masa pandemi Covid-19 guna memenuhi tuntutan masyarakat dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung.</p> | |

Sumber: Diolah oleh peneliti tahun 2021

B. Konsep Manajemen Pelayanan Publik

1. Definisi Manajemen Pelayanan Publik

Menurut Manulang sebagaimana dikutip oleh Ratminto & Atik Septi Winarsih (2016:1) Mengemukakan bahwa manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan dari pada sumberdaya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Tujuan dari perusahaan atau lembaga pendidikan akan tercapai dengan baik apabila manajemennya dikelola dengan baik pula. Kepuasan pelanggan dalam suatu perusahaan atau lembaga pendidikan ditentukan salah satunya oleh manajemen pelayanan yang bagus atau servis yang baik terhadap pelanggan.

Manajemen adalah inti dari administrasi, karena manajemen merupakan alat pelaksana utama administrasi. Adapun pengertian manajemen menurut para ahli diantaranya Gibson dan Donelly dan Ivancevich dalam (Ristiani, 2020) mendefinisikan manajemen sebagai berikut: “Suatu proses yang dilakukan oleh satu atau lebih individu untuk mengkoordinasikan berbagai aktifitas lain untuk mencapai hasil-hasil yang tidak dicapai apabila satu individu bertindak sendiri”. Sedangkan menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2014:2) manajemen pelayanan dapat di artikan yaitu: “Suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan kan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan yang tegas dan ramah terhadap konsumen, terciptanya interaksi khusus dan kontrol kualitas dengan pelanggan”.

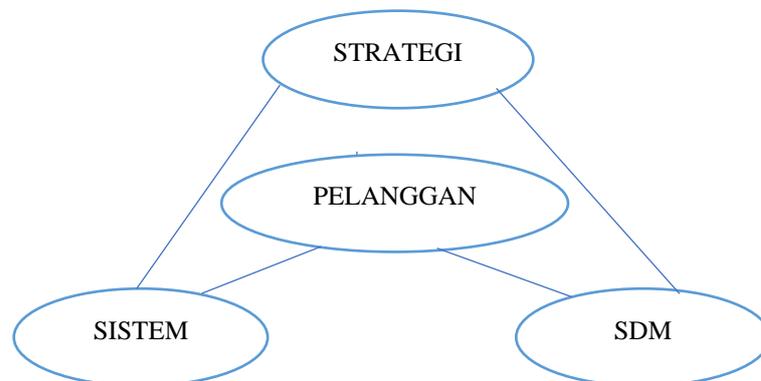
Manajemen publik seringkali diidentikan dengan manajemen instansi pemerintah. Kemudian Rinaldi, Runi (2012:45) dalam (Ristiani, 2020) mengatakan manajemen adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti *planning*, *organizing*, dan *controlling* di satu sisi sedangkan di sisi lain adalah SDM, keuangan, fisik, informasi dan politik. Manajemen pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai suatu proses perencanaan dan pengimplementasiannya serta mengarahkan dan juga mengkoordinasikan penyelesaian aktifitas-aktifitas pelayanan publik demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan publik yang telah di tentukan sebelumnya.

Manajemen pelayanan publik yang baik tentu saja akan berpengaruh dan memberikan pelayanan yang berkualitas, sebaliknya buruknya kualitas pelayanan publik maka akan berpengaruh pada tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Manajemen pelayanan publik yang baik tentu saja akan berpengaruh dan memberikan pelayanan yang berkualitas, sebaliknya buruknya kualitas pelayanan publik maka akan berpengaruh pada tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Dari uraian diatas dapat di pahami bahwa pelayanan adalah suatu proses. Dengan demikian objek utama dari manajemen pelayanan publik adalah pelayanan itu sendiri, jadi manajemen pelayanan publik adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan tertib, lancar, tepat sasaran, serta memuaskan bagi pihak yang dilayani.

2. Model Manajemen Pelayanan

Pelayanan yang baik hanya akan dapat terwujud apabila dalam lingkungan internal suatu organisasi penyelenggara layanan kepada masyarakat terdapat beberapa faktor yaitu, sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan pelanggan, kultur pelayanan dalam suatu organisasi pelayanan dan sumber daya manusia yang mengutamakan kepentingan masyarakat dan sumber daya yang memadai. Seperti yang tertuang dalam skema sebagai berikut:



Sumber: albrecht & bradford dalam buku Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2012)

Gambar 2.1 Model Manajemen Segitiga Pelayanan

Penjelasan gambar 2.1 menurut teori dalam buku Ratminto, bahwa pelayanan yang baik akan dapat diwujudkan apabila penguatan posisi tawar pengguna jasa pelayanan (masyarakat/pelanggan) mendapatkan prioritas utama. Dengan demikian pengguna jasa pelayanan dapat prioritas utama dan dukungan dari berbagai faktor diantaranya:

- a. Kultur organisasi pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat khususnya pengguna jasa
- b. Sistem pelayanan dalam organisasi penyelenggara pelayanan
- c. Sumber daya manusia yang berorientasi pada pengguna jasa

Dari pernyataan di atas dapat diketahui bahwa pelayanan yang baik akan dapat diwujudkan apabila pengguna jasa atau masyarakat sebagai pelanggan diletakkan dalam pusat yang mendapatkan dukungan dari kultur organisasi yang berorientasi kepada kepentingan masyarakat seperti visi misi, komitmen, serta pembagian kerja organisasi. Selain itu pengguna jasa juga dapat dukungan dari sistem pelayanan organisasi yang berorientasi kepada masyarakat, dalam hal ini bahwa kemudahan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan seperti penggunaan teknologi serta kejelasan suatu prosedur organisasi yang tidak menyulitkan masyarakat. Selain itu pengguna jasa sebagai tumpuan utama juga mendapatkan dukungan dari sumber daya manusia yang berorientasi kepada kepentingan pelanggan. Dalam hal ini pemberi jasa pelayanan harus meletakkan kepentingan pelanggan diatas kepentingan pribadi, selain itu sumber daya manusia juga harus memiliki kompetensi yang baik dalam hal melayani kepentingan pelanggan. Jika suatu organisasi dapat melakukan hal tersebut dengan baik maka akan dapat dikatakan organisasi tersebut berorientasi kepada kepentingan pelanggan.

C. Konsep Inovasi Pelayanan Publik

1. Definisi Inovasi

Inovasi berasal dari bahasa latin innovate dan baru dikenal dalam kosakata bahasa inggris sebagai innovation dan innovate yang berarti berubah sesuatu yang menjadi baru. Pada awalnya inovasi diartikan negatif dengan nuansa revolusi dan perubahan radikal. Barulah kemudian pengertian inovasi bergeser menjadi lebih positif

sebagai “*creating of something new*” atau penciptaan sesuatu yang baru. (Melinda et al., 2020)

Inovasi secara umum dipahami dalam konteks perubahan perilaku. Inovasi biasanya erat kaitannya dengan lingkungan yang berkarakteristik dinamis dan berkembang. Pengertian dari sumber lain menyebutkan bahwa inovasi adalah kegiatan yang meliputi seluruh proses menciptakan dan menawarkan jasa atau barang baik yang sifatnya baru, lebih baik atau lebih murah dibandingkan dengan yang tersedia sebelumnya. Inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi. (Indahsari, 2018)

Inovasi merupakan salah satu aspek yang berpengaruh dalam berkembangnya suatu organisasi. Beberapa organisasi baik itu organisasi sektor swasta maupun sektor publik seperti organisasi pemerintahan berupaya untuk menemukan sebuah inovasi. Menurut Rogers dalam (Suwarno, 2008) menjelaskan inovasi adalah sebuah ide, praktek, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi. Sedangkan menurut Albury dalam (Suwarno, 2008) secara lebih sederhana mendefinisikan inovasi sebagai *new ideas that work* yang berarti bahwa inovasi selalu berhubungan erat dengan ide-ide baru yang bermanfaat. Inovasi pelayanan sering digunakan untuk merujuk pada perubahan yang dirasakan sebagai hal yang baru oleh masyarakat. Namun demikian, dalam konteks pemasaran dan konteks perilaku konsumen inovasi dikaitkan dengan produk atau jasa yang sifatnya baru (Rendito et al., 2020)

Inovasi dalam organisasi pemerintahan menjadi suatu tuntutan bagi instansi pemerintahan menyusul semakin meningkatnya desakan dari publik akan adanya peningkatan kinerja dari instansi pemerintahan agar mampu menyelesaikan permasalahan di dalam kehidupan masyarakat melalui suatu bentuk program dan pelayanan. Inovasi secara relevan dapat digunakan di sektor publik arena fungsi alternatifnya untuk mencari solusi baru atas persoalan lama yang tak kunjung selesai. Inovasi pada instansi pemerintahan sangat dibutuhkan dalam proses

penyediaan pelayanan publik dengan mengembangkan cara-cara baru dan sumber daya baru. Menurut LAN dalam (BSIAN, 2016) Inovasi pelayanan dimaknai sebagai: ide kreatif, tindakan baru yang berbeda dari yang ada sebelumnya, *best practices*, *good practices*, terobosan, dan lain-lain, meskipun tidak semua ide baru bisa dikategorikan sebagai inovasi.

Berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 30 tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, serta Kebutuhan Inovasi LAN. Inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan ide kreatif orisinal dan adaptasi atau modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat. Inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual. Inovasi juga tidak selamanya baru (*completely new*), baik dari segi fisik maupun fitur yang melengkapinya. Inovasi dapat terjadi karena sebuah proses yang dikenal dengan nama *re-invention*. Proses ini sering dilakukan untuk maksud agar lebih mendekatkan inovasi kepada pengguna. Sering kali inovasi yang muncul masih sangat asing dengan calon pengguna. Dalam sebuah pelayanan publik, proses *re-invention* juga dimungkinkan dilakukan, dengan maksud agar pelayanan publik akan lebih mudah diterima oleh masyarakat lokal. Maknanya bahwa pelayanan publik pada esensinya adalah sama, namun muatan lokal harus menjadi perhatian, apalagi dengan kondisi beragam etnik, agama, nilai dan budaya lokal di masing-masing daerah (Suwarno, 2008).

Berdasarkan penjelasan tersebut inovasi tidak hanya pada pembaharuan dalam aspek teknologi saja, melainkan juga dalam lingkup yang lebih luas seperti produk, proses, dan bentuk layanan yang menunjukkan adanya sebuah perubahan dalam praktik penyelenggaraan dalam suatu organisasi. Inovasi dalam organisasi pemerintahan saat ini menjadi suatu tuntutan bagi instansi pemerintahan menyusul semakin meningkatnya desakan dari publik akan adanya peningkatan kinerja dari instansi pemerintahan agar mampu menyelesaikan permasalahan di dalam kehidupan masyarakat melalui suatu bentuk program dan pelayanan. Inovasi secara relevan dapat digunakan di sektor publik arena fungsi alternatifnya untuk mencari solusi baru atas persoalan lama yang tak kunjung selesai. Inovasi pada instansi

pemerintahan sangat dibutuhkan dalam proses penyediaan pelayanan publik dengan mengembangkan cara-cara baru dan sumber daya baru.

2. Strategi Inovasi Pelayanan Publik

Menurut Nurul Hilda (2014:4) strategi inovasi adalah berkaitan dengan respon strategi perusahaan dalam mengadopsi inovasi. Bagi sektor publik, berinovasi merupakan tuntutan akuntabilitas, transparansi dan berbagai prinsip yang menggiring organisasi publik yang berkinerja lebih tinggi.

Strategi inovasi juga dijelaskan dalam buku *Innovative Government* oleh Sangkala (2014) yaitu:

- a. Memberikan layanan terintegrasi, yaitu Pemerintah menawarkan peningkatan sejumlah layanan, sehingga warga memiliki harapan yang tidak sederhana untuk memperoleh layanan yang disediakan disertai kenyamanan;
- b. Pelibatan warga, yaitu Pemerintah memiliki kewenangan yang inovatif mendorong peran warga untuk berpartisipasi guna mensukseskan inovasi, dan memungkinkan warga untuk mengungkapkan kebutuhannya sekaligus memastikan inovasi sukses dan berkelanjutan;
- c. Menjalinkan Kerjasama/Kolaborasi, yaitu Pemerintah melakukan kolaborasi dengan Lembaga terkait, Instansi Publik, Swasta, untuk kesamaan cara pandang yang inovatif dalam memenuhi peningkatan layanan publik;
- d. Memanfaatkan Teknologi Informasi (TI), yaitu Pemerintah memberikan layanan administrasi publik berbasis komputer dan internet untuk mempercepat dan menyederhanakan warga memperoleh layanan administrasi dan informasi dari pihak Pemerintah.

Strategi inovasi yang dikembangkan oleh Sangkala ini memiliki kesesuaian dengan strategi inovasi dalam digitalisasi pelayanan keagamaan di Bidang Urusan Agama Islam (Urais) dan Pembinaan Syariah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung yaitu memberikan layanan terintegrasi, pelibatan warga, menjalin kerjasama/kolaborasi dan memanfaatkan teknologi informasi.

3. Tipe Inovasi dalam Sektor Publik

Menciptakan sebuah inovasi harus bisa menentukan inovasi seperti apa yang tepat dilakukan dalam meningkatkan pelayanan keagamaan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung pada masa pandemi COVID-19 ini agar inovasi tersebut dapat memudahkan dan bermanfaat bagi masyarakat. Suatu inovasi dikatakan berhasil apabila inovasi tersebut merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk, layanan, dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam hal efisiensi dan efektivitas atau kualitas pelayanan. Dengan demikian inovasi meliputi banyak aspek dan sangat kompleks dengan berbagai faktor pendukung serta bukan hanya mengacu pada hal yang baru semata.

Adapun tipe inovasi dalam organisasi sector publik menurut Halversen dkk dalam Sangkala (2014) membagi tiga tipe spektrum inovasi sebagai berikut:

- a. *Incremental innovation to radical innovation* (ditandai oleh tingkat perubahan, perbaikan inkremental terhadap produk, proses layanan yang sudah ada).
- b. *Top Down Innovation to bottom-up innovation* (ditandai oleh mereka yang mengawali proses dan mengarah kepada perubahan perilaku dari top manajemen atau organisasi atau institusi di dalam hirarkhi bermakna dari para pekerja di tingkat bawah seperti pegawai negeri, pelayanan masyarakat, dan pembuat kebijakan di level menengah).
- c. *Needs led innovations and efficiency-led innovation* (ditandai apakah inovasi proses telah diawali untuk menyelesaikan masalah spesifik atau produk, layanan, atau prosedur yang sudah ada lebih efisien).

Kemudian tipologi inovasi di sektor publik menurut Halvorsen dalam (Basuki et al., 2018) yaitu:

- a. *A new or improved services* (pelayanan baru atau pelayanan yang diperbaiki)
A new or improved services yang dimaksud adalah bagaimana program- program inovasi yang dikeluarkan oleh pemerintah saat ini khususnya dalam bidang pelayanan publik, apakah sudah sesuai atau masih perlu untuk dikembangkan dalam penerapannya.

b. *Process Innovation* (inovasi proses)

Merupakan perubahan sebuah sistem yang berkaitan dengan penyediaan pelayanan kearah yang lebih baik atau sesuai dengan kebutuhan.

c. *Administrative Innovation* (inovasi administratif)

Merupakan aturan-aturan yang dimaksudkan agar penerapan sebuah inovasi dapat secara optimal diketahui dan dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna inovasi tersebut.

d. *System Innovation* (inovasi sistem)

Merupakan sebuah sistem baru atau sebuah perubahan mendasar dari sistem yang telah ada sebelumnya dengan mendirikan sebuah organisasi baru atau kerja sama dengan instansi-instansi terkait sebagai wujud penerapan dan pengembangannya.

e. *Conceptual Innovation* (inovasi konseptual)

Merupakan bagaimana konsep dari sebuah inovasi yang dikaitkan dengan para pelayan publik itu sendiri.

f. *Radical change of rationality* (perubahan radikal)

Radical change of rationality yang dimaksud adalah pola pikir atau pandangan dari pegawai instansi mengenai inovasi yang telah diterapkan. Seberapa berpengaruh terhadap pegawai khususnya dari segi pemikiran yang telah diterapkan dalam pekerjaannya.

Berdasarkan ketiga tipe inovasi diatas, inovasi layanan yang dilakukan Bidang Urais dan Pembinaan Syariah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung pada pelayanan keagamaan di masa pandemi COVID-19 termasuk kedalam kategori *Need led innovation and a efficiency-led innovation* karena sesuai dengan tujuan dari inovasi itu sendiri yaitu menyelesaikan masalah agar pelayanan atau prosedur pelayanan yang sudah ada lebih efisien. Dan berdasarkan tipologi inovasi maka yang dilakukan Bidang Urais dan Pembinaan Syariah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung pada pelayanan keagamaan di masa pandemi COVID-19 termasuk dalam *A new or improved services* karena inovasi pelayanan haji dengan membangun Pusat Layanan Haji dan Umroh Terpadu (PLHUT) merupakan program- program inovasi yang dikeluarkan oleh pemerintah saat ini sudah tepat dan masih perlu untuk dikembangkan dalam penerapannya.

4. Atribut Inovasi Pelayanan Publik

Menurut Roger dalam (Suwarno, 2008) mengatakan bahwa inovasi mempunyai satu sifat mendasar yaitu sifat kebaruan. Sifat kebaruan ini merupakan ciri-ciri dasar inovasi dalam menggantikan pengetahuan, cara, objek, teknologi atau penemuan yang lama, yang sudah tidak efektif dalam menyelesaikan suatu masalah atau menjawab suatu kebutuhan tertentu. Dalam penerapannya inovasi memiliki karakteristik atau atribut yang melekat di dalam inovasi tersebut. Secara umum menurut Rogers dalam (Suwarno, 2008) dapat disimpulkan bahwa inovasi mempunyai atribut sebagai berikut:

a. *Relative advantage* atau keuntungan relative

Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain.

b. *Compatibility* atau kesesuaian

Inovasi juga sebaiknya mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.

c. *Complexity* atau kerumitan

Dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.

d. *Trialability* atau kemungkinan dicoba

Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji publik”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

e. *Observability* atau kemudahan diamati

Sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Berdasarkan fenomena yang terjadi di lapangan terkait Digitalisasi Pelayanan Keagamaan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung, maka indikator yang menjadi ukuran dalam penelitian ini difokuskan kepada teori Roger dalam (Suwarno, 2008).

5. Faktor Pendorong dan Penghambat Inovasi

Clark, *et.al* dalam (Prawira, 2014) menyebutkan faktor pendorong inovasi antara lain sebagai berikut:

- a. *Political Push* (Dorongan Politik)
- b. *Pressure for economy and improved efficiency* (Tekanan ekonomi dan peningkatan efisiensi)
- c. *Pressure for improved service quality* (Tekanan untuk meningkatkan layanan)

Selanjutnya Albury dalam (Prawira, 2014) menjelaskan faktor penghambat inovasi di sektor publik antara lain:

a. Keengganan menutup program yang gagal

Sebuah program atau bahkan unit organisasi yang sudah jelas menunjukkan kegagalan akan lebih baik ditutup dan diganti dengan program atau unit baru yang lebih menjanjikan. Kegagalan memang hal yang lumrah dalam berinovasi, namun keengganan menghentikan kegagalan sama artinya dengan menutup peluang meraih perubahan yang lebih baik. Di sektor privat, menutup usaha-usaha yang gagal atau menghentikan proyek yang merugi sudah cukup lumrah, namun pada sektor publik cenderung lebih sulit untuk melakukan hal tersebut, meski bukan hal yang mustahil.

b. Ketergantungan berlebihan terhadap high performer

Selama ini, ada kecenderungan bahwa perubahan atau inovasi hanya mungkin terjadi jika ada figur yang kuat dan memiliki konsistensi tinggi. Begitu figur tadi hilang, maka hilang pulalah segala inisiatif pembaharuan. Itulah sebabnya,

ide-ide inovatif harus dapat diinstitutionalisasi sehingga tidak tergantung pada ketokohan seseorang dan dapat dijamin keberlanjutannya.

- c. Teknologi ada, terhambat budaya dan penataan organisasi
Seringkali inovasi gagal bukan karena tidak adanya dukungan teknologi, namun lebih karena tradisi atau kebijakan organisasi yang tidak pro-inovasi. Persepsi bahwa perbedaan gagasan adalah bentuk ketidaktaatan pada pimpinan, misalnya, adalah contoh dari problema kultural yang sering ditemui dalam sebuah organisasi. Demikian pula, tiadanya sistem insentif bagi seorang pembaharu, atau kewajiban untuk mendapatkan persetujuan untuk sebuah inisiatif inovasi, adalah contoh dari kebijakan yang tidak berpihak dan tidak ramah pada inovasi.
- d. Tidak ada penghargaan atau insentif
Penghargaan dalam rangka menumbuhkan motivasi pegawai untuk memberi yang terbaik bagi institusinya adalah sebuah kewajiban belaka. Maka, inovasi dan apresiasi sesungguhnya merupakan dua sisi yang tidak dapat dipisahkan. Kemampuan berinovasi tidak dapat dianggap sebagai sebuah hal yang biasa-biasa saja atau kinerja normal, namun harus dipandang sebagai sesuatu yang istimewa sehingga layak diberikan penghargaan.
- e. Ketidakmampuan menghadapi resiko dan perubahan
Bagaimanapun, aspek keterampilan memegang peran penting untuk keberhasilan inovasi. Sebesar apapun motivasi pegawai dan lingkungan yang kondusif namun tidak ditunjang oleh keterampilan yang memadai, maka tetap saja inovasi akan berhenti sebagai wacana.
- f. Anggaran jangka pendek dan perencanaan
Dukungan anggaran adalah sebuah keniscayaan untuk berinovasi. Pengalaman banyak negara maju yang mengalokasikan dana penelitian dan inovasi hingga 3% dan GDP telah memberi bukti bahwa kemajuan ekonomi berbasis inovasi dan teknologi adalah hasil dari investasi jangka panjang. Untuk itu, pengembangan inovasi baik dalam skala organisasional maupun nasional haruslah direncanakan dengan baik bukan hanya dalam perspektif tahunan, namun juga perspektif jangka menengah dan panjang.

g. Tekanan dan hambatan administrative

Di negara-negara eks-kolonial, aspek administratif sering menjadi kendala dalam pengelolaan urusan tertentu termasuk inovasi. Relasi antara negara dengan masyarakat atau antara pimpinan dengan pegawainya sering didasarkan pada basis ketidakpercayaan (*distrust*). Akibatnya, untuk sebuah urusan kecil saja (misalnya pelayanan perijinan) harus menyertakan persyaratan yang banyak, prosedur yang panjang, dan melibatkan aktor yang berlapis. Hal seperti ini menimbulkan tekanan bagi siapa saja yang berkepentingan dan menghilangkan hasrat untuk berinovasi.

h. Budaya risk aversion.

Ketidakberanian menanggung dampak dari sebuah pilihan adalah kendala psikologis sekaligus kultural untuk sebuah kemajuan. Resiko dipandang sebagai sesuatu yang harus dihindari bahkan dijauhi, bukan sesuatu yang justru memberi tantangan baru yang lebih berenergi sehingga harus dihadapi.

D. Konsep Pelayanan Publik

1. Definisi Pelayanan Publik

Keputusan Menteri PANRB Nomor 36 tahun 2021 Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, ditegaskan dalam Pasal 1 butir 1: “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Menurut Kurniawan dalam Sinambela (2016) pelayanan publik diartikan sebagai pemberi pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Sedangkan menurut Moenir (2016), pelayanan publik adalah proses

memenuhi kebutuhan layanan. Proses layanan yang diperlukan pada dasarnya terbagi atas dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi serta layanan administratif yang diberikan orang lain selaku anggota organisasi (organisasi massa atau organisasi negara).

Kemudian menurut Hardiansyah (2018) menyimpulkan pelayanan publik sebagai pemberian pelayanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima jasa layanan. Dengan demikian, pelayanan publik adalah usaha pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakatnya baik berbentuk barang, jasa, maupun administrasi. Negara berasal dari rakyat, oleh rakyat, dan untuk rakyat. Pada dasarnya pelayanan publik adalah sangat sederhana, variabel pentingnya hanya ada pada pemberi dan penerima, namun kemudian menjadi rumit tatkala menyangkut pada aspek penilaian tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan. Secara konseptual untuk melaksanakan paradigma ini, maka pelayanan yang diberikan kepada masyarakat bisa menilai kinerja pemberi layanan.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan pemberian layanan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu pemerintah, BUMN, atau BUMD yang dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip, asas-asas dalam pelayanan publik dan ketentuan perundang-undangan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

2. Standar Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Menurut Keputusan Menteri PANRB Nomor 15

tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) harus meliputi sekurang-kurangnya:

a. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative.

b. Sistem, mekanisme, dan prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan.

c. Jangka waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

d. Biaya/tarif

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

e. Produk pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan.

f. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Organisasi penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain: penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam website, dan penyediaan petugas penerima pengaduan.

Standar pelayanan tersebut diatas merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan juga berfungsi sebagai indikator dalam penilaian serta evaluasi kinerja bagi penyelenggara pelayanan publik.

Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan prosesnya memuaskan dan tidak menyulitkan masyarakat. Maka standar pelayanan dalam pelayanan keagamaan *online* di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung harus meliputi sekurang-kurangnya dari poin-poin diatas.

3. Klasifikasi Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik dikelompokkan dalam beberapa jenis yang didasarkan pada ciri-ciri dan sifat- sifat kegiatan dalam proses pelayanan serta produk pelayanan yang dihasilkan. Kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain:

a. Pelayanan administratif

Pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte (pernikahan, kelahiran, kematian), Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan, Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya.

b. Pelayanan barang

Pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampainnya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunaanya. Misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

c. Pelayanan jasa

Pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana dan penunjangnya. Pengoprasiaannya berdasarkan suatu sistem pengoprasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu.

Misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan lain sebagainya. (Muhammad Ali Yusni, 2015)

Berdasarkan klasifikasi pelayanan diatas, maka digitalisasi pelayanan keagamaan di Bidang Urais dan Pembinaan Syariah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung termasuk kedalam Pelayanan Administratif karena pelayanan keagamaan *online* yang diberikan secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen-dokumen.

4. Indikator Pelayanan Publik

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Menurut Zeithaml (1990) dalam Hardiansyah (2018) kualitas bagi para penyedia jasa adalah sebagai sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Keunggulan suatu produk jasa tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut, apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan. Zeithaml (1990) dalam Hardiansyah (2018) mengemukakan lima indikator atau prinsip pelayanan publik agar kualitas pelayanan dapat dicapai, yaitu:

- a. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi;
- b. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan;
- c. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap
- d. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan;
- e. Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Salim dan Woodward (1992) dalam Ratminto (2012:174) mengemukakan empat indikator, antara lain:

- a. *Economy* atau ekonomis adalah penggunaan sumberdaya yang sesedikit mungkin dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. *Efficiency* atau efisiensi adalah suatu keadaan yang menunjukkan tercapainya perbandingan terbaik antara masukan dan keluaran dalam suatu penyelenggaraan pelayanan publik.
- c. *Efectiveness* atau efektivitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi.
- d. *Equity* atau keadilan adalah pelayanan publik yang diselenggarakan dengan memperhatikan aspek-aspek pemerataan.

Teori diatas pada dasarnya tetap dapat dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintahan, karena aparatur pelayanan tidak mempunyai alasan sedikitpun untuk tidak berorientasi kepada kepuasan pelanggan secara total, bahkan kepuasan pelanggan lah yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan. Untuk mencapai hal ini pemerintah tidak boleh menghindar dari prinsip pelayanan dilakukan sepenuh hati.

E. Program Layanan Keagamaan *Online*

Berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 30 tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, serta Kebutuhan Inovasi LAN. Instansi-instansi pemerintah saling berlomba memberikan pelayanan yang terbaik dengan berbagai bentuk dan macam inovasi pelayanan. Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung sebagai salah satu instansi pemerintah melalui Bidang Urais dan Pembinaan Syariah peluncuran aplikasi berbasis teknologi untuk pelayanan masyarakat. Menurut Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung dalam www.lampung.kemenag.go.id, digitalisasi merupakan langkah konkrit dan strategis bagi perkembangan kehidupan masyarakat. Guna memberikan informasi yang cepat dan tepat kepada warga. Inovasi 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.

Aplikasi (Pengembangan Fase-2) Layanan Keagamaan *Online* merupakan media Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), aplikasi ini bukan satuan kerja lebih tepatnya adalah alat pendukung kerja khususnya pada pelayanan keagamaan yang dilakukan Bidang Urais dan Pembinaan Syariah. Layanan Keagamaan *Online* ini merupakan salah satu bentuk inovasi layanan yang dilakukan Kanwil Kementerian Agama Provinsi Lampung dalam memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Aplikasi Layanan Keagamaan *Online* inipun masih dalam tahap proses pengembangan.

Dalam aplikasi tersebut tersedia berbagai layanan dan juga konsultasi. Pelayanan keagamaan bisa diakses masyarakat secara *online* dalam website yang disediakan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung yaitu www.layanankeagamaan-lampung.online/. Tidak semua layanan dapat diakses di Layanan Keagamaan *Online*, layanan yang baru dapat diakses hanya beberapa layanan dan konsultasi. Serta di aplikasi layanan keagamaan *online* ini kita dapat mengecek informasi terkait kloter haji dengan memasukkan nomor porsi. Layanan yang diberikan dalam aplikasi Layanan Keagamaan *Online* meliputi:

a. Layanan Permohonan Arah Kiblat

Pengukuran arah kiblat merupakan salah satu layanan yang diberikan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung, mulai dari mengukur arah kiblat masjid yang akan dibangun hingga mengukur arah kiblat masjid/musholla yang sudah jadi sejak lama. Pengukuran arah kiblat diharapkan arah kiblat masjid/mushalla bisa tepat karena jadi acuan bagi masyarakat dalam melaksanakan ibadah. Ini bentuk layanan yang langsung bersinggungan dengan masyarakat, masyarakat yang ingin mengajukan permohonan ukur arah kiblat untuk mengajukan surat permohonan ke Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung. Masjid/musholla yang telah diukur arah kiblatnya akan diberi sertifikat sebagai bukti telah dilakukan pengukuran arah kiblat, sehingga jamaah semakin mantap dalam menjalankan ibadah. Sertifikat tersebut berupa berita acara yang berisi informasi tentang lintang tempat, bujur tempat, jarak antara tempat dan ka'bah, dan sudut yang dibentuk oleh tempat dengan Ka'bah. Saat ini Kanwil Kementerian Agama Provinsi Lampung telah menerapkan layanan permohonan arah kiblat yang

bisa diakses secara *online* dalam aplikasi Layanan Keagamaan *Online*, sehingga memudahkan masyarakat untuk mendapatkan layanan darimanapun tanpa perlu datang ke kantor.

b. Layanan Surat Rekomendasi Bantuan Masjid dan Mushalla

Kementerian Agama melalui Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Kemenag meluncurkan program bantuan renovasi bagi masjid dan mushalla. Mekanismenya masyarakat harus terlebih dahulu mengajukan proposal pembangunan renovasi masjid dan musholla kepada Kementerian Agama melalui Dirjen Bimas Islam meski harus bersaing dengan proposal lain se-Indonesia. Dalam salah satu prosedur pelaksanaannya pemohon bantuan harus meminta surat rekomendasi bantuan masjid dan mushalla tingkat pusat ke Kanwil Kementerian Agama Provinsi, maka dari itu Kanwil Kementerian Agama Provinsi Lampung pasti melayani masyarakat dalam pengurusan surat rekomendasi bantuan masjid dan mushalla. Saat ini di Provinsi Lampung masyarakat dapat mengajukan atau mendapatkan layanan ini secara *online* yang ada dalam aplikasi Layanan Keagamaan *Online*.

c. Layanan Permohonan Rohaniawan dan Pembaca Do'a

Pelayanan Permohonan Rohaniawan dan Pembaca D'oa Keagamaan yang bertujuan untuk melayani permintaan permohonan pembaca doa keagamaan dari instansi-instansi luar/terkait. Saat ini di Kanwil Kementerian Agama Provinsi Lampung dalam pelayanan permohonan rohaniawan dan pembaca do'a dapat diakses melalui aplikasi Layanan Keagamaan *Online*, sehingga instansi-instansi luar maupun instansi terkait dapat mengajukan permohonan secara *online*.

d. Layanan Izin Operasional Madrasah, dan Layanan Izin Operasional Pondok Pesantren

Sebelum madrasah dan pondok pesantren beroperasi, maka Yayasan/lembaga berbadan hukum penyelenggara madrasah maupun pondok pesantren harus mengajukan permohonan izin operasional kepada Kanwil Kementerian Agama Provinsi. Di Kanwil Kementeria Agama Provinsi Lampung saat ini dapat mengajukan permohonan izin operasional madrasah maupun pondok pesantren secara *online*, persyaratan-persyaratanpun sudah ada dalam aplikasi tersebut.

Selain pelayanan, pada aplikasi ini kita dapat berkonsultasi mulai dari:

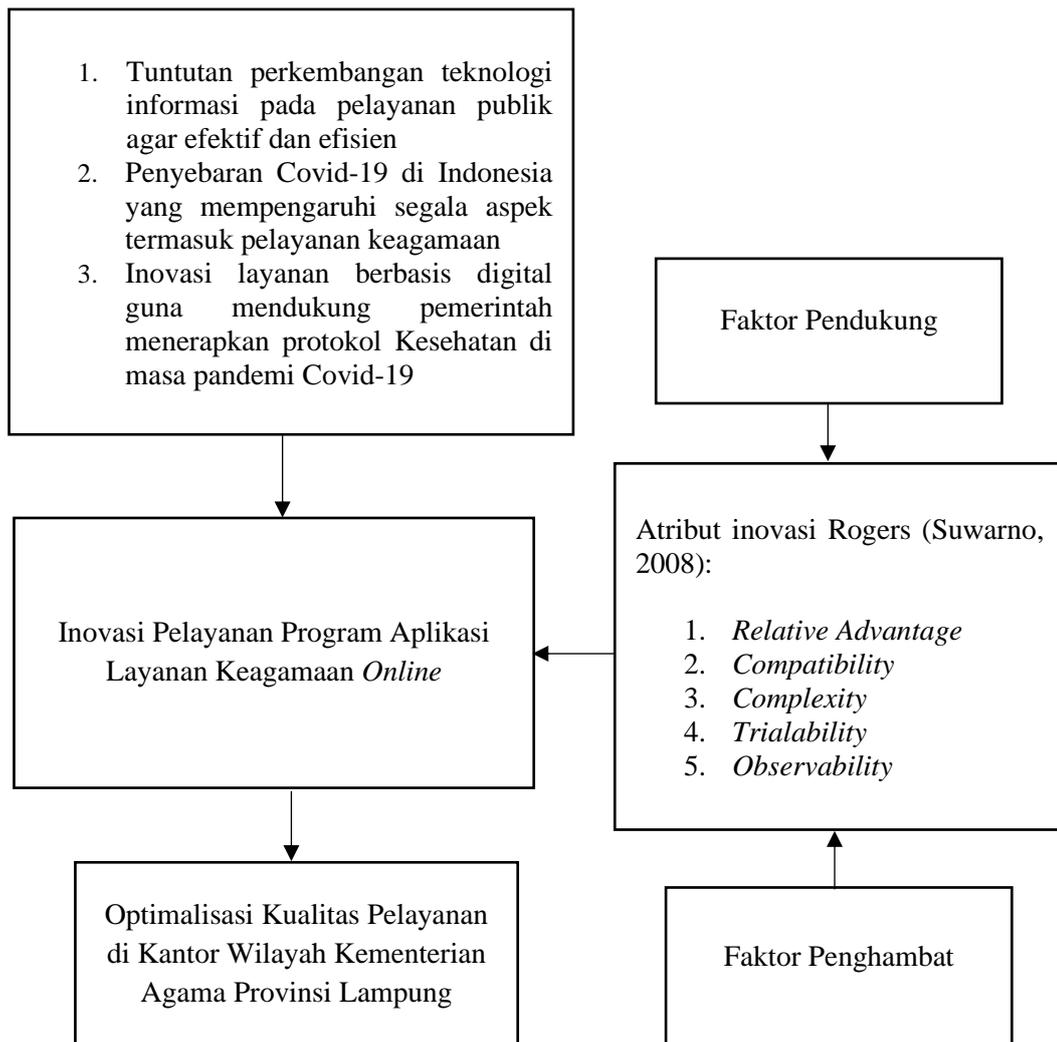
- a. Konsultasi Perkawinan dan Perceraian
- b. Konsultasi Bimbingan Ikrar Syahadat bagi Muallaf
- c. Konsultasi Bimbingan Syariah.

Persyaratan pendaftaran layanan pun sudah ada dalam aplikasi tersebut, sehingga sangat memudahkan masyarakat jika ada yang ingin memperoleh layanan. Progress layanan juga dapat kita lihat sehingga masyarakat dapat mengetahui sudah sejauh apa layanannya di proses.

F. Kerangka Pikir

Pemerintah merupakan sebuah instansi yang bertanggung jawab atas terselenggaranya pelayanan publik di sebuah negara. Pelayanan yang baik diharapkan dapat meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Kemajuan teknologi informasi menjadi salah satu faktor pendukung dalam merubah tatanan kehidupan berbangsa dan bernegara. Era informasi memberikan ruang lingkup yang sangat besar untuk mengorganisasikan kegiatan pemerintah melalui cara-cara baru yang inovatif serta memberikan kenyamanan kepada publik dengan cara memberikan pelayanan kepada publik yang terintegrasi, interaktif dan imajinatif.

Berdasarkan uraian di atas, sebelum melakukan penelitian terlebih dahulu penulis merumuskan kerangka pikir sebagai dasar dalam penelitian ini. Pada penelitian ini penulis fokus menggunakan teori atribut inovasi yang dikembangkan oleh Rogers dalam (Suwarno, 2008). Teori ini akan menjadi fokus penelitian, pemilihan teori ini didasarkan atas kesesuaian yang terdapat pada penelitian ini diantaranya adalah *Relative Advantage* (keunggulan relative), *Compatibility* (kesesuaian), *Complexity* (kerumitan), *Trialability* (kemungkinan dicoba), dan *Observability* (kemudahan diamati).



Sumber: Diolah peneliti tahun 2021

Gambar 2.2 Kerangka Pikir

III. METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Peneliti dalam tesis ini, menggunakan tipe penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan studi kasus (*case study*). Denzin dan Lincoln (1987) dalam Moleong (2016) menegaskan bahwa penelitian kualitatif menggunakan latar ilmiah yang bertujuan untuk menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan menggunakan berbagai metode, seperti wawancara, pengamatan dan pemanfaatan dokumen. Kemudian, Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2016:3), menyatakan bahwasanya metodologi kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Pendekatan kualitatif menurut Moleong (2016:5) adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Artinya data yang dikumpulkan bukan berupa angka- angka, melainkan data tersebut berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan memo, dan dokumen resmi lainnya. Melalui penelitian kualitatif deskriptif, peneliti bermaksud untuk menggambarkan kejadian sesuai dengan yang terjadi di lapangan, serta data yang dihasilkan berupa kata-kata tertulis atau lisan.

Pendekatan studi kasus merupakan serangkaian kegiatan ilmiah yang dilakukan secara intensif, terinci dan mendalam tentang suatu program, peristiwa, dan aktivitas, baik pada tingkat perorangan, sekelompok orang, lembaga, atau organisasi untuk memperoleh pengetahuan mendalam tentang peristiwa tersebut. Biasanya, peristiwa yang dipilih yang selanjutnya disebut kasus adalah hal yang actual (*real-life events*), yang sedang berlangsung, bukan sesuatu yang sudah lewat. Menurut Creswell, pendekatan Studi Kasus merupakan strategi penelitian di mana

di dalamnya peneliti menyelidiki secara cermat suatu program, peristiwa, aktivitas, proses, atau sekelompok individu. Kasus-kasus dibatasi oleh waktu dan aktivitas, dan peneliti mengumpulkan informasi secara lengkap dengan menggunakan berbagai prosedur pengumpulan data berdasarkan waktu yang telah ditentukan (Stake, 1995, dalam Creswell, 2010: 20). Tujuan dari penelitian ini, yaitu ingin menggali data secara mendalam terkait inovasi pelayanan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung serta ingin mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan inovasi pelayanan keagamaan *online*.

B. Fokus Penelitian

Menurut Moleong (2016:93), dalam penelitian kualitatif hal yang harus diperhatikan adalah masalah dan fokus penelitian. Batasan masalah dalam penelitian kualitatif disebut dengan fokus, yang berisi pokok masalah yang masih bersifat umum. Dalam penelitian kualitatif, penentu fokus lebih didasarkan pada tingkat kebaruan informasi yang akan diperoleh dari situasi sosial (lapangan). Fokus dari penelitian ini antara lain:

1. Penerapan inovasi pelayanan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung untuk melihat bagaimana suatu inovasi dapat diadaptasi oleh masyarakat agar inovasi itu bisa diterima oleh masyarakat dan dimanfaatkan oleh masyarakat menggunakan teori atribut inovasi yang digagas Rogers dalam (Suwarno, 2008) yaitu: *Relative Advantage*; *Compatibility*; *Complexity*; *Trialability*; dan *Observability*.
2. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Penerapan Inovasi Pelayanan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung.

C. Lokus Penelitian

Lokus penelitian adalah tempat lokasi penelitian dilakukan. Lokasi penelitian merupakan suatu tempat atau wilayah yang dimana penelitian akan dilakukan. Cara terbaik yang perlu ditempuh dalam penentuan penelitian di lapangan adalah dengan jalan mempertimbangkan teori substantif dan dengan mempelajari serta mendalami faktor serta rumusan masalah penelitian, untuk dapat melihat apakah terdapat kesesuaian dengan kenyataan yang ada pada lapangan (Moleong, 2016:128).

Dengan mempertimbangkan hal diatas dan membatasi penelitian, maka lokus penelitian tesis ini dilakukan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung pada bidang urais dan pembinaan syariah yang terletak di Jalan Cut Mutia No. 27, Kelurahan Gulak Galik, Teluk Betung Utara, Kota Bandar Lampung.

D. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang dikumpulkan adalah jenis data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari hasil wawancara langsung oleh peneliti kepada informan, dan data sekunder diperoleh dari hasil dokumentasi. Moleong (2016:157) sumber data utama penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diambil dari sumber data secara langsung oleh peneliti dari sumber pertamanya. Adapun yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini berupa data hasil wawancara dan observasi mengenai Inovasi Pelayanan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data tertulis yang digunakan sebagai informasi pendukung dalam analisis data primer. Data sekunder diperlukan untuk melengkapi informasi dalam rangka mencocokkan data yang diperoleh secara primer. Data sekunder yang digunakan adalah dokumen-dokumen yang terkait dengan inovasi pelayanan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan peneliti untuk mendapatkan data dalam suatu penelitian. Adapun teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan antara lain:

1. Observasi

Menurut Jorgensen yang dikutip dalam Buku Tresiana (2013:88) observasi merupakan teknik atau metode pengamatan yang dilakukan oleh peneliti terhadap

objek penelitiannya yang melukiskan hal-hal terjadi di lokasi penelitian. Selain itu observasi yaitu suatu kegiatan mendapatkan informasi yang diperlukan untuk menyajikan gambaran riil suatu peristiwa atau kejadian untuk menjawab pertanyaan penelitian, untuk membantu mengerti perilaku manusia, dan untuk evaluasi yaitu melakukan pengukuran terhadap aspek tertentu melakukan umpan balik terhadap pengukuran tersebut. Hasil observasi berupa aktivitas, kejadian, peristiwa, objek, kondisi atau suasana tertentu. Menurut Hadi dalam Sugiono (2016:145) observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Observasi dapat dilakukan dengan cara melakukan pengamatan langsung di lapangan guna memperoleh data yang diinginkan. Dalam penelitian ini peneliti melakukan pengamatan berkaitan dengan inovasi pelayanan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung.

2. Wawancara

Sugiyono (2016:231) mendefinisikan wawancara sebagai pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Dengan wawancara, maka peneliti dapat mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam mengintegrasikan situasi dan fenomena yang terjadi. Dalam penelitian ini, peneliti mewawancarai beberapa informan yang dianggap sebagai informan kunci. Menurut Tresiana (2013:81) informan atau dalam tradisi penelitian kualitatif dikenal dengan atau sama dengan sampel, yaitu *convenience sampling* (sampel yang memuaskan peneliti atas pertimbangan ketepatan). Artinya, penetapan sampel didasarkan pada apa yang menjadi tujuan dan kemanfaatannya. Informan yang diwawancarai adalah orang yang memiliki keterkaitan dengan Layanan Keagamaan *Online*. Berikut data informan dalam penelitian ini:

Tabel 3.1 Data Informan

| No | Nama Informan | Informan |
|----|---------------------------|---|
| 1 | Drs. H. Jamaludin, M.M | Kepala Bidang Urais dan Pembinaan Syariah Kanwil Kemenag Provinsi Lampung |
| 2 | Dr. Hamdun, S.H.I., M.H.I | Operator Layanan Keagamaan <i>Online</i> |
| 3 | Abdul Aziz | Masyarakat Islam |

Sumber: Diolah peneliti tahun 2021

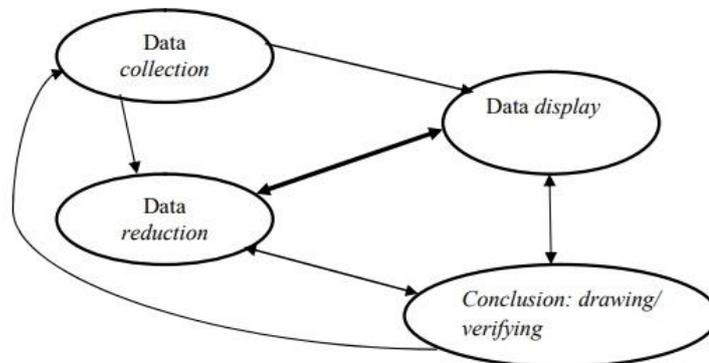
3. Dokumen

Dokumentasi digunakan untuk menghimpun berbagai data sekunder dari dokumen-dokumen yang ada di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung berupa UU, Peraturan, arsip, dokumen-dokumen dan foto pelayanan. Menurut Tresiana (2013:107) ada beberapa keuntungan dari bahan tulisan (dokumentasi) antara lain bahwa bahan tersebut telah ada, tersedia dan siap pakai serta menggunakan bahan tersebut tidak meminta biaya, hanya memerlukan waktu untuk mempelajarinya. Teknik ini digunakan untuk mengumpulkan berbagai data sekunder yang memuat informasi tertentu yang bersumber dari dokumen-dokumen tertulis. Dokumen berbentuk tulisan gambar/karya monumental menjadi pelengkap dari penggunaan observasi dan wawancara dalam penelitian ini.

F. Teknik Analisis Data

Data yang telah diperoleh selanjutnya akan dianalisis. Menurut Bogdan dan Biklen analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensitensiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain (Moleong, 2016:320). Miles and Huberman (1984) dalam Sugiyono (2016:246), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu data *reduction*, data *display*, dan

conclusion drawing/verification. Langkah-langka analisis ditunjukkan pada gambar berikut:



Sumber: Sugiyono, 2016:247

Gambar 3.1 Komponen dalam Analisis Data (*interactive model*)

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dengan demikian data yang akan direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan (Sugiono, 2016). Dalam penelitian ini, peneliti melakukan reduksi data dengan cara data yang diperoleh dari lokasi penelitian kemudian dituangkan dalam uraian atau laporan lengkap dan terperinci.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Dalam penelitian kualitatif penyajian data ini dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, pie chart, pictogram dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami. Yang paling sering digunakan dalam menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan menyajikan data maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah difahami tersebut.

3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusions: drawing/verifying*)

Langkah ke tiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2014: 252) adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan

awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

G. Teknik Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan standar validitas dari data yang diperoleh. Menurut Moleong (2016:324) mengemukakan bahwa untuk menentukan keabsahan data dalam penelitian kualitatif harus memenuhi beberapa persyaratan, yaitu dalam pemeriksaan data dan menggunakan kriteria:

1. Derajat Kepercayaan (*Credibility*)

Derajat kepercayaan (*credibilitas*) berfungsi untuk melaksanakan inkuiri sedemikian rupa sehingga tingkat kepercayaan penemuannya dapat dicapai dan menunjukkan derajat kepercayaan hasil-hasil penemuan dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada kenyataan ganda yang sedang diteliti. Untuk memeriksa derajat kepercayaan digunakan metode triangulasi yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan hal diluar data untuk memeriksa atau membandingkan data berdasarkan sumber data primer maupun sumber data sekunder. Dalam penelitian ini teknik yang digunakan yaitu triangulasi sumber dan triangulasi metode. Triangulasi sumber dalam penelitian ini yaitu membandingkan dan mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dari hasil wawancara. Sedangkan triangulasi metode dalam penelitian ini yaitu pengecekan terhadap penemuan hasil penelitian dengan beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti.

2. Kecukupan Referensial

Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan berbagai bahan-bahan, catatan, atau rekaman-rekaman yang dapat digunakan sebagai referensi dan patokan untuk menguji sewaktu melakukan analisis data.

3. Keteralihan (*transferability*)

Teknik ini dilakukan dengan menggunakan uraian rinci, yaitu dengan melaporkan hasil penelitian secermat mungkin yang menggambarkan konteks tempat penelitian diselenggarakan. Pada penelitian ini, peneliti melakukan pemeriksaan keteralihan data dengan cara tabulasi data yang dihasilkan dalam hasil dan pembahasan penelitian. Pengujian keteralihan data digunakan agar orang lain dapat memahami hasil penelitian sehingga peneliti harus membuat laporan yang rinci, jelas, dan dapat dipercaya.

4. Kepastian (*confirmability*)

Menguji kepastian data berarti menguji hasil penelitian, dikaitkan dengan proses yang ada dalam penelitian, jangan sampai proses tidak ada tetapi hasilnya ada. Derajat ini dapat dicapai melalui audit atau pemeriksaan yang cermat terhadap seluruh komponen dan proses penelitian serta hasil penelitiannya. Peneliti menggunakan teknik audit kepastian dengan menelusuri kembali jejak peneliti mulai dari catatan wawancara, dokumen, sampai analisis datanya.

V. KESIMPULAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Inovasi Pelayanan Keagamaan di Kanwil Kementerian Agama Provinsi Lampung (Studi pada Atribut Inovasi Pelayanan Keagamaan *Online*) maka pada penelitian ini dapat disimpulkan:

1. Inovasi Pelayanan di Kanwil Kementerian Agama Provinsi Lampung belum bisa dikatakan optimal karena dinilai dari atribut inovasi pelayanan keagamaan online masih adanya penghambat sehingga hal ini menjadi faktor utama tidak optimalnya pelaksanaan terkait Inovasi Pelayanan Keagamaan di Kanwil Kementerian Agama Provinsi Lampung. Hal ini dibuktikan berdasarkan dimensi atribut inovasi menurut Rogers (Suwarno, 2008) yaitu *relative advantages*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, dan *observability*. Pada aspek *complexity* inovasi layanan keagamaan *online* masih mengalami masalah dan kendala selain masalah teknis seperti error, yang menjadi kendala utama adalah belum adanya domain atau server tersendiri yang mana sampai saat ini masih sewa pada pihak ketiga, juga dengan kurangnya SDM yang siap 24 jam dalam mengelola aplikasi ini. Serta ada beberapa kerumitan yang terjadi seperti banyak masyarakat yang pemahaman dan kemampuannya kurang terkait teknologi terutama pada masyarakat lanjut usia walaupun banyak masyarakat yang mau beradaptasi dan mengikuti sistem pengoperasian inovasi layanan keagamaan *online* ini.
2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat dalam penerapan inovasi pelayanan di Kanwil Kementerian Agama Provinsi Lampung yaitu:
 - a. Faktor Pendukung: dorongan politik, tekanan ekonomi dan peningkatan efisiensi serta tekanan untuk meningkatkan layanan.

- b. Faktor Penghambat: dari 8 (delapan) gejala yang ada, terdapat 3 (tiga) yang menjadi faktor penghambat yaitu pertama, ketergantungan berlebihan terhadap *high performer* dimana inovasi pelayanan keagamaan *online* ini sebenarnya masih bergantung pada unit PTSP. Kedua, teknologi ada, terhambat budaya dan penataan organisasi yaitu perangkat software masih belum disediakannya server tersendiri khusus aplikasi pelayanan keagamaan secara *online* serta kurangnya tenaga IT khusus dibidang pelayanan *online*. Ketiga, tidak ada penghargaan atau insentif kepada staff yang mengelola aplikasi layanan keagamaan *online* tersebut.

B. Saran

Adapun saran yang diberikan peneliti dalam pelaksanaan inovasi pelayanan keagamaan secara *online* untuk kalangan masyarakat yaitu dengan cara :

1. Memberikan sosialisasi atau edukasi yang mendalam dan merata kepada masyarakat Provinsi Lampung dalam penggunaan aplikasi layanan keagamaan *online* dan hal-hal menyangkut pada pengembangan layanan keagamaan *online*.
2. Dalam pelaksanaan inovasi layanan keagamaan *online* pihak Kanwil Kementerian Agama Provinsi Lampung harus memiliki sarana dan prasarana yang memadai sehingga tidak terjadi ketimpangan kualitas atau ketersediaan informasi.

Saran selanjutnya untuk pihak Kanwil Kementerian Agama Provinsi Lampung harus bisa mencegah faktor penghambat dalam pelaksanaan proses layanan keagamaan secara *online* ini yaitu dengan cara:

1. Meningkatkan *high performer* tanpa bergantung oleh orang lain atau unit PTSP dengan cara menunjuk operator khusus yang mengelola aplikasi ini serta melakukan pelatihan khusus pada SDM-nya sehingga dengan adanya pelatihan proses layanan bisa berjalan dengan baik.
2. Menyediakan server tersendiri khusus aplikasi pelayanan keagamaan *online*, hal ini dilakukan agar fokus pelayanan dapat berjalan dengan baik dan dapat menghasilkan pelayanan yang efisien dengan waktu yang tepat dan cepat.

3. Mempunyai tenaga IT yang berkompeten karena dengan mempunyai tenaga IT yang berkompeten bisa memaksimalkan pelayanan dengan baik dengan ini hasil yang diharapkan Kanwil Kementerian Agama Provinsi Lampung bisa memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga dampak ke masyarakat bisa mendapatkan proses layanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhannya.
4. Memberikan insentif dan penghargaan bagi staff yang ditunjuk untuk mengelola aplikasi layanan keagamaan *online*, hal ini dilakukan untuk meningkatkan *performance* kinerja petugas pelayanan sehingga dengan adanya peningkatan *performance* kinerja dapat menghasilkan semangat dan dorongan untuk bekerja lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Creswell, J. W. (2014). *Research design: pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed*. Yogyakarta: PT Pustaka Pelajar.
- Hardiansyah . (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Moleong, J. L. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moenir, 2016. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mukminin, F. (2015). *Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji Dan Umrah*.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2012. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Modul Konseptual, Penerapan Citizen Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2016. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sangkala. (2014). *Innovative Governance Konsep dan aplikasi*. Surabaya:Capiya Publishing.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2016. *Reformasi Pelayan Publik: Teori Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara. Jakarta
- Sugiyono. (2016). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tresiana, Novita. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandar Lampung: Universitas Lampung.

Jurnal dan Penelitian

- Atthahara, H. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government : Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 3(1), 66–77. <https://doi.org/10.35706/jpi.v3i1.1412>
- Basuki, Y., Kasmad, R., & Nasrulhaq, N. (2018). Tipologi Inovasi Sektor Publik (Program Si-Cakep) di Kabupaten Wajo, Sulawesi Selatan. *Matra Pembaruan*, 2(3), 207–216. <https://doi.org/10.21787/mp.2.3.2018.207-216>
- BSIAN. (2016). *Pengembangan Model dan Story Inovasi Tata Kelola Pemerintahan dan Pelayanan Publik. 1*.
- Faizal, M., Hermawan, D., & Sulistio, E. B. (2020). Digitalisasi Pelayanan Pensiun Aparatur Negara pada Taspen (Studi Tentang Taspen Otentikasi di

- PT Taspen (Persero) KCU Kota Bandar Lampung). *Administrativa: Jurnal Birokrasi, Kebijakan Dan Pelayanan Publik*, 2(2), 201–214. <https://doi.org/10.23960/administrativa.v2i2.33>
- Fakhrudin, F., & M. Ishom, M. I. (2017). Pelayanan Keagamaan Di Kawasan Perbatasan Entikong Dan Sekayam, Provinsi Kalimantan Barat. *Harmoni*, 16(1), 149–167. <https://doi.org/10.32488/harmoni.v16i1.67>
- Haqie, Z. A., Nadiyah, R. E., & Ariyani, O. P. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Suroboyo Bis Di Kota Surabaya. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 5(1), 23. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v5n1.p23-30>
- Indahsari, N. (2018). Kemitraan Kementrian Agama Kota Batu dan PT Bank BNI Syariah Kota Batu. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 4(2), 106–116. <http://ejournalfia.ub.ac.id/index.php/jiap>
- Melinda, M., Syamsurizaldi, S., & Kabullah, M. I. (2020). Innovation of Online Population Administrative Services (PADUKO) by The Department of Population and Civil Registration of Padang Panjang City. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 19(2), 202–216. <https://doi.org/10.35967/njip.v19i2.115>
- Muhammad Ali Yusni, A. (2015). Studi Tentang Pelayanan Haji Di Kementerian Agama Kota Samarinda. *Journal Ilmu Pemerintahan*, 3(1), 318–332. https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/54027509/eJournal_Ilmu_Pemerintahan_M_Ali_Yusni_03-04-15-09-29-22.pdf?1501571900=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DSTUDI_TENTANG_PELAYANAN_HAJI_DI_KEMENTER.pdf&Expires=1611319018&Signature=ZORvjo2VN0
- Prawira, M. (2014). INOVASI LAYANAN (Studi Kasus Call Center SPGDT 119 Sebagai Layanan Gawat Darurat Pada Dinas Kesehatan Provisini DKI Jakarta). *Jurnal Administrasi Publik Mahasiswa Universitas Brawijaya*, 2(4), 715–721.
- Putra, R. M. D. (2018). INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI ERA DISRUPSI (STUDI TENTANG KEBERLANJUTAN INOVASI E- HEALTH DI KOTA SURABAYA). *Journal of Universitas Airlangga*. https://doi.org/10.1007/978-3-642-19050-6_26
- Rahma Katrina, D. (2017). Inovasi Pelayanan Program Kerja Online Malam (Kolam) Pada Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Nganjuk. *Publika*, 5(2), 1–7.
- Rendito, Hermawan, D., & Meutia, I. F. (2020). Analisis Good Corporate Governance dalam Transformasi Digitalisasi Perbankan (Studi Pada Aplikasi Pelayanan “Pemda Online” Bank Pembangunan Daerah Lampung). *Administrativa: Jurnal Birokrasi, Kebijakan Dan Pelayanan Publik*, 2, 1–24. <http://repository.lppm.unila.ac.id/27182/>
- Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, XI(2), 165–178.
- Sari Dewi, I. (2018). INOVASI PELAYANAN PENDAFTARAN CALON JAMAAH HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN GOWA. *Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas*

Muhammadiyah Makassar. https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/2991-Full_Text.pdf

- Setiawan, H. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Lukadesi (Keluarga Berduka Desa Siaga) di Sleman D.I. Yogyakarta. *Journal of Governance and Local Politics (JGLP)*, 3(1), 1–22. <https://doi.org/10.47650/jglp.v3i1.180>
- Suwarno, Y. (2008). Inovasi Sektor Publik. *STIA-LAN Press*, 1. <https://www.inovasi.nsdjweb>
- Taufik, & Warsono, H. (2020). Birokrasi Baru Untuk New Normal: Tinjauan Model Perubahan Birokrasi Dalam Pelayanan Publik di Era Covid-19. *Dialogue Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(1), 1–18. <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/dialogue/article/view/8182>
- Wahyuni, N., & Maesaroh. (2018). Analisis Inovasi Pelayanan di Kepolisian Daerah Jawa Tengah (Studi Kasus Simile Police). *Jurnal Administrasi Publik Undip*, 7(2), 1–20. <file:///C:/Users/User/Downloads/fvm939e.pdf>

Peraturan-peraturan

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri PANRB Nomor 30 tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, serta Kebutuhan Inovasi LAN

Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 09 tahun 2014 tentang Kompetensi Inovasi Pelayanan Publik tahun 2015 di Lingkungan Kementerian/Lembaga dan Pemerintahan Daerah

Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 656 Tahun 2017 tentang Indikator Kinerja Utama

Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2020 tentang Penetapan Kedaruratan Kesehatan Masyarakat Covid-19

Keputusan Menteri PANRB Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan,

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Situs Website

<https://covid19.go.id/tanya-jawab/pengetahuan-umum?search=apa%20yang%20dimaksud%20dengan%20pandemi>

<https://covid19.go.id/p/berita/pasien-semuh-semakin-meningkat-mencapai-1348330-orang>

<https://covid19.go.id/p/berita/pasien-sembuh-semakin-meningkat-mencapai-1342695-orang>

<https://lampung.kemenag.go.id/news-517771-.html?>

<https://lampung.kemenag.go.id/news-517905-.html>

<https://lampung.kemenag.go.id/news-519306-.html>