



Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Digital Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karimun

¹⁾Neelam Noeridha

¹⁾*Ilmu Administrasi Negara, Universitas Maritim Raja Ali Haji*

Email: neelamnoer26@gmail.com

Abstract

The problem of a far span of control and having to be reached using sea transportation in access services is one of the problems in the process of providing public services at the Karimun Regency Ministry of Religion Office located in Tanjung Balai Karimun. The development of Digital Information Technology-based Public Service Innovations at the Office of the Ministry of Religion of Karimun Regency was carried out as a form of implementation of the Integrity Zone (ZI) to improve the quality of public service delivery, especially considering the location of the Karimun Regency area which consists of districts separated by the sea. The purpose of this study was to determine the forms of development of Digital Information Technology-based Public Service Innovations at the Karimun Regency Ministry of Religious Affairs Office. This research uses the literature study method on literature related to research problems. The results showed that the forms of Digital Information Technology-based Public Service Innovation at the Office of the Ministry of Religion of Karimun Regency are PTSP Zuriah Smart Online, Hajj Database System, Mail Management Information System, Employee E-Kinerja, Cooperation Information System of the Ministry of Religion of Karimun Regency and Disdukcapil of Karimun Regency (SIKECAP), Integrated Data Information System (SI DATIN), TTE (Electronic Signature), and Public Complaint Application (Whistleblowing System Application).

Keywords: *Public Service Innovation, Digital Information Technology, Ministry of Religion of Karimun Regency*

Abstrak

Permasalahan rentang kendali yang jauh dan harus ditempuh menggunakan transportasi laut dalam mengakses pelayanan menjadi salah satu permasalahan dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karimun yang terletak di Tanjung Balai Karimun. Pengembangan Inovasi Pelayanan Publik berbasis Teknologi Informasi Digital pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karimun dilakukan sebagai bentuk implementasi Zona Integritas (ZI) dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, terutama mengingat letak wilayah Kabupaten Karimun yang terdiri dari kecamatan-kecamatan yang terpisahkan oleh lautan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bentuk-bentuk pengembangan Inovasi Pelayanan Publik berbasis Teknologi Informasi Digital pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karimun. Penelitian ini menggunakan metode Studi Kepustakaan terhadap literatur yang berkaitan dengan masalah penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bentuk-bentuk Inovasi Pelayanan Publik berbasis Teknologi Informasi Digital pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karimun adalah PTSP Zuriah Smart Online, Sistem Database Haji, Sistem Informasi Manajemen Surat, E-Kinerja Pegawai, Sistem Informasi Kerja Sama Kementerian Agama Kabupaten Karimun dan Disdukcapil Kabupaten Karimun (SIKECAP), Sistem Informasi Data Terintegrasi (SI DATIN), TTE (Tanda Tangan Elektronik), dan Aplikasi Pengaduan Publik (Aplikasi Whistleblowing System).

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan Publik, Teknologi Informasi Digital, Kementerian Agama Kabupaten Karimun

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang berkualitas berkaitan erat dengan kemampuan dan daya tanggap dari aparat penyelenggara pelayanan serta sarana dan prasarana yang memadai pada instansi pemerintahan untuk mendukung pelaksanaan pelayanan. Suatu pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila telah sesuai dengan harapan pengguna layanan, yaitu masyarakat. Baik buruknya kualitas suatu pelayanan publik bergantung kepada peraturan perundang-undangan yang mengaturnya dan persepsi dari masyarakat.

Akan tetapi, fakta yang terjadi menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah dinilai belum berkualitas dan sesuai dengan harapan masyarakat. Oleh karena itu, tidak mengherankan jika pada saat ini masih terdapat banyak sekali keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterimanya. Beberapa permasalahan umum yang masih sering terjadi di dalam praktek pelayanan publik, yaitu pelayanan yang lambat dan berbelit-belit, tidak adanya kepastian waktu pelayanan, terjadinya diskriminasi dalam menerima pelayanan, dan adanya pungutan liar bahkan terjadinya korupsi pada sektor publik.

Pengembangan inovasi pelayanan publik dilakukan untuk memperbaiki sistem pelayanan publik di Indonesia yang selama ini terkesan sangat kaku dan birokratis. Inovasi pelayanan publik hadir sebagai solusi dari kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Pada era Revolusi Industri 4.0, sektor publik dituntut untuk memberikan pelayanan berbasis digital kepada masyarakat. Perkembangan teknologi telah memberikan perubahan terhadap sistem kerja sektor publik dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal ini, inovasi pelayanan publik telah menjadi sesuatu yang sangat dituntut untuk segera dilakukan sebagai alternatif dan respon dari keadaan yang terjadi tersebut.

Beberapa studi tentang inovasi pelayanan publik pada instansi pemerintahan di Indonesia telah banyak dilakukan. Misalnya, pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi dilakukan penerapan Aplikasi E-Open (*Electronic Online Pelayanan Kependudukan*) yang bertujuan untuk mempermudah dan mempercepat masyarakat Kota Bekasi dalam mengurus dokumen kependudukan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Turahmawati & Suryani, 2022) bahwa penerapan Aplikasi E-Open telah berjalan dengan baik dan cukup optimal, meskipun masih terdapat kendala berupa gangguan jaringan pada saat akan meng-*upload* berkas pada aplikasi.

Dinas Tenaga Kerja Kota Tasikmalaya melakukan pengembangan inovasi pelayanan publik berupa Sistem Tenaga Kerja Berbasis Jaringan (SINETAR BASAJAN) dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan bagi para tenaga kerja

Tasikmalaya untuk mencari pekerjaan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Hidayah et al., 2023) bahwa penerapan inovasi Sistem Tenaga Kerja Berbasis Jaringan (SINETAR BASAJAN) dinilai sudah cukup baik, namun masih terdapat kekurangan didalamnya seperti kurangnya informasi lowongan kerja dari setiap perusahaan dan lemahnya pelaporan penyerapan tenaga kerja pada aplikasi.

Selanjutnya, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surakarta juga melakukan penerapan inovasi pelayanan publik berupa *Solo Destination*. *Solo Destination* merupakan aplikasi terpadu sebagai *tool guide* yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat (baik masyarakat Kota Surakarta maupun masyarakat dari luar Kota Surakarta) serta wisatawan nusantara dan mancanegara untuk mengakses layanan dan informasi (kuliner, pariwisata, hotel, fasilitas umum, pusat perbelanjaan, *event* budaya, dan tempat-tempat bersejarah) yang terdapat di Kota Surakarta. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Sari, 2019) bahwa penerapan inovasi *Solo Destination* telah berjalan dengan baik dan memberikan manfaat positif bagi seluruh pihak, terutama kepada masyarakat.

Kantor Pengadilan Agama Tanjung Balai Karimun juga melakukan pengembangan inovasi pelayanan publik berupa aplikasi Sistem Informasi Terpadu (SINTER), aplikasi Validasi Akta Cerai (Va-IAC), Sistem Informasi Gugatan Lima Belas Menit (Si Guelis), aplikasi Hitung Biaya Panjar Perkara Otomatis (Hipnotis), dan Sistem Informasi Pelaporan Perkara (SIKELAKAR). Penerapan beberapa inovasi tersebut dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Kantor Pengadilan Agama Tanjung Balai Karimun. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Handratna et al., 2022) bahwa penerapan inovasi pelayanan publik pada Kantor Pengadilan Agama Kabupaten Karimun belum berjalan secara optimal, hal ini dikarenakan terbatasnya anggaran yang dimiliki, jaringan yang tidak stabil, serta masih terdapat masyarakat yang masih belum memahami penggunaan teknologi.

Dinas Perdagangan Kota Surakarta juga telah melakukan penerapan inovasi pelayanan publik berupa program *E-Retribusi*, yaitu sistem pembayaran retribusi yang dilakukan secara *online* dengan tujuan untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas hasil dari retribusi tersebut. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Wijaya et al., 2020) bahwa penerapan *E-Retribusi* dinilai belum dapat berjalan dengan sempurna, hal ini disebabkan oleh tingkat pendidikan para pedagang yang rendah sehingga beberapa pedagang belum mampu untuk menggunakan inovasi *E-Retribusi* tersebut.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Dumai juga melakukan penerapan inovasi pelayanan publik berupa Sistem Aplikasi

Potensi Investasi (SIAPI) dengan tujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses pelayanan perizinan dan non-perizinan pada Kantor DPMPTSP Kota Dumai. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Maysara & As'ari, 2021) bahwa penerapan aplikasi SIAPI dinilai belum berjalan dengan efektif dan maksimal, hal ini dikarenakan kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Kantor DPMPTSP Kota Dumai kepada masyarakat serta pengelolaan aplikasi SIAPI belum optimal karena SDM pada Kantor DPMPTSP Kota Dumai belum memadai.

Sedangkan pada masa Pandemi Covid-19, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi melakukan pengembangan inovasi pelayanan publik berupa SIMPELIN (Sistem Pelayanan *Online*) dengan tujuan mempermudah dan mempercepat proses pelayanan Administrasi Kependudukan bagi masyarakat dan menghindari adanya penggunaan calo dalam penyelenggaraan pelayanan publik, serta sebagai solusi pelaksanaan pelayanan publik di masa Pandemi Covid-19. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Hanipah & Aryani, 2022) bahwa implementasi SIMPELIN dilihat melalui Teori Efektivitas Gibson Ivancevich Donnelly (2003) dinilai sudah berjalan dengan efektif, meskipun masih terdapat beberapa permasalahan yang terjadi, seperti masyarakat yang belum mengerti cara penggunaan sistem pelayanan berbasis *online*, serta terjadinya sistem yang *error* pada SIMPELIN.

Meskipun telah banyak penelitian terdahulu yang membahas terkait pengembangan inovasi pelayanan publik di Indonesia, namun masih terbatasnya pembahasan terkait pengembangan inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi digital pada Kabupaten Karimun Provinsi Kepulauan Riau, terutama pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karimun. Beberapa penelitian terdahulu tersebut melakukan pengkajian terkait penerapan/implementasi dari inovasi pelayanan publik yang telah diterapkan pada instansi pemerintahan di Indonesia. Berbeda dengan penelitian sebelumnya, penelitian ini hanya melakukan studi literatur terkait bentuk-bentuk pengembangan inovasi pelayanan publik berbasis teknologi digital pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karimun.

Bericara terkait inovasi pelayanan publik, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karimun telah melakukan pengembangan inovasi berbasis teknologi informasi digital untuk mendukung penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan dalam bidang keagamaan di Kabupaten Karimun. Kabupaten Karimun adalah salah satu kabupaten yang berbentuk kepulauan dan terletak di Provinsi Kepulauan Riau. Kabupaten Karimun terdiri dari 14 Kecamatan, yaitu Kecamatan Karimun, Buru, Meral, Tebing, Meral Barat, Selat Gelam (pemekaran dari Kecamatan Karimun), Kundur, Kundur Utara, Kundur Barat, Ungar, Belat, Moro, Durai, dan Sugie Besar (pemekaran dari Kecamatan Moro).

Tabel 1. Jarak dari Ibu Kota Kecamatan ke Pusat Pemerintahan Kabupaten di Kabupaten Karimun

Kecamatan	2016	
	Ibu Kota Kecamatan	Jarak ke Pusat Pemerintahan Kabupaten
Meral Barat	Darussalam	2 Km
Tebing	Tebing	6 Km
Meral	Meral Kota	8 Km
Karimun	Tanjung Balai Kota	10 Km
Buru	Buru	17 Km
Belat	Sebele	40 Km
Kundur Utara	Tanjung Berlian Kota	42 Km
Kundur Barat	Sawang	44 Km
Moro	Moro	45 Km
Kundur	Tanjung Batu Kota	60 Km
Ungar	Sei Buluh	65 Km
Durai	Telaga Tujuh	108 Km

Sumber: (BPS Kabupaten Karimun, 2023)

Data dari Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Karimun menjelaskan bahwa beberapa kecamatan di Kabupaten Karimun terletak jauh dari Pusat Pemerintahan Kabupaten. (Lihat Tabel 1). Dengan letak wilayah tersebut, maka menyebabkan adanya permasalahan rentang kendali yang cukup jauh dan harus ditempuh dengan menggunakan transportasi, baik itu transportasi darat maupun transportasi laut bagi masyarakat untuk mengakses pelayanan dari pemerintah Kabupaten Karimun yang mayoritas berada di Tanjung Balai Karimun, termasuk pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karimun. Letak wilayah Kabupaten Karimun yang terdiri dari kecamatan-kecamatan yang terpisahkan oleh lautan tentunya menjadi sebuah permasalahan bagi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karimun dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang maksimal kepada masyarakat.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, pengembangan inovasi pelayanan publik menjadi permasalahan penting yang harus diperhatikan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karimun untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah *untuk*

mengetahui bentuk-bentuk pengembangan Inovasi Pelayanan Publik berbasis teknologi informasi digital yang telah diterapkan guna meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karimun.

KAJIAN PUSTAKA

Kata inovasi berasal dari Bahasa Inggris, yaitu *innovate* yang artinya berubah menjadi sesuatu yang baru. Dengan berpijak pada arti dasar inovasi tersebut, maka dapat digambarkan bahwa inovasi berkaitan dengan proses perubahan menuju ke arah yang lebih baik dan bernilai lebih sesuai dengan kebutuhan. Dalam hal ini, inovasi sebenarnya tidak hanya terbatas berbentuk produk, namun juga dapat berbentuk ide, tindakan, kebijakan, program, maupun objek yang dipersepsikan sebagai sesuatu yang baru (Hutagalung & Hermawan, 2018). Sehingga dapat disimpulkan bahwa inovasi merujuk kepada sesuatu yang dianggap baru dalam pelaksanaanya.

Membahas tentang inovasi secara umum berarti telah menyinggung banyak hal, dikarenakan lingkup inovasi yang sangat luas dan beragam. Inovasi dapat berupa produk maupun jasa yang berwujud (*tangible*) dan tidak berwujud (*intangible*). Muluk (2008) dalam (Yanuar, 2019) mengemukakan setidaknya terdapat lima jenis inovasi pada organisasi sektor publik, yaitu sebagai berikut:

1. Inovasi Produk, berkaitan dengan adanya perubahan pada desain dan produk suatu layanan yang mana membedakannya dengan produk layanan terdahulu atau sebelumnya;
2. Inovasi Proses, merujuk kepada adanya pembaharuan kualitas yang berkelanjutan dan adanya perpaduan antara perubahan, prosedur, kebijakan, dan pengorganisasian yang diperlukan organisasi dalam melakukan inovasi;
3. Inovasi Metode Pelayanan, merujuk pada adanya perubahan yang baru dalam aspek interaksi yang dilakukan antara penyelenggara layanan dan pelanggan atau adanya cara yang baru dalam menyediakan atau memberikan suatu layanan;
4. Inovasi Strategi atau Kebijakan, merujuk pada aspek visi, misi, tujuan, dan strategi baru dan juga menyangkut realitas aktual yang muncul sehingga diperlukan suatu strategi dan kebijakan baru.
5. Inovasi Sistem, yaitu kebaruan dalam konteks interaksi atau hubungan yang dilakukan dengan pihak aktor lain dalam rangka suatu perubahan pengelolaan organisasi.

Sifat kebaruan (*novelty*) merupakan ciri dasar dari suatu inovasi. Karena merupakan sesuatu yang baru, maka dalam proses implementasinya tentu tidak

berjalan secara mulus tanpa ada resistensi. Implementasi inovasi masih berpeluang untuk mengalami kegagalan dari risiko dan ketidakpastian yang ada pada inovasi tersebut. Oleh karena itu, terdapat beberapa karakteristik inovasi (Atribut Inovasi) menurut Rogers dalam (Suwarno, 2008) yang dapat dijadikan indikator dalam mengukur keberhasilan dari suatu inovasi, yaitu sebagai berikut:

1. Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*), berkaitan dengan sejauh mana suatu inovasi dianggap menguntungkan bagi berbagai pihak, baik dari pemerintah maupun masyarakat;
2. Kesesuaian (*Compatibility*), berkaitan dengan tingkat kesesuaian antara inovasi dengan nilai dan norma, inovasi yang telah ada sebelumnya, serta kebutuhan dari masyarakat dan organisasi. Jika suatu inovasi tidak sesuai dengan nilai, norma, dan kebutuhan organisasi dan masyarakat, maka inovasi tersebut tidak akan mudah untuk dapat diterima;
3. Kerumitan (*Complexity*), berkaitan dengan tingkat kesulitan/kesukaran untuk memahami dan menggunakan inovasi bagi masyarakat. Hal ini dikarenakan sifat kebaruan (*novelty*) dari inovasi, sehingga menyebabkan suatu inovasi memiliki tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi yang telah ada sebelumnya;
4. Kemungkinan Dicoba (*Trialability*), berkaitan dengan kemampuan dari suatu inovasi untuk diujicobakan kepada organisasi dan masyarakat. Suatu inovasi dapat diterima apabila telah dilakukannya uji coba untuk mengetahui kualitas dari inovasi tersebut, serta mempunyai nilai dan keuntungan lebih dibandingkan inovasi yang telah ada sebelumnya;
5. Kemudahan Diamati (*Observability*), berkaitan dengan mudah atau tidaknya pengamatan terhadap hasil dari penerapan suatu inovasi. Sebuah inovasi harus bisa diamati dari berbagai segi, baik dari segi bagaimana inovasi bekerja hingga bagaimana inovasi tersebut menghasilkan sesuatu yang lebih dari pada sebelumnya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dalam penelitian, penulis menggunakan data sekunder, yaitu data yang diperoleh melalui berbagai sumber yang telah tersedia. Teknik pengumpulan data dalam penelitian dilakukan dengan metode Studi Kepustakaan melalui data dan informasi dari Buku, Jurnal Penelitian, Data BPS, Website Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karimun, dan media elektronik (situs internet) yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Sedangkan analisis data dalam penelitian dilakukan dengan menggunakan model dari Miles dan Huberman yang terdiri dari reduksi data,

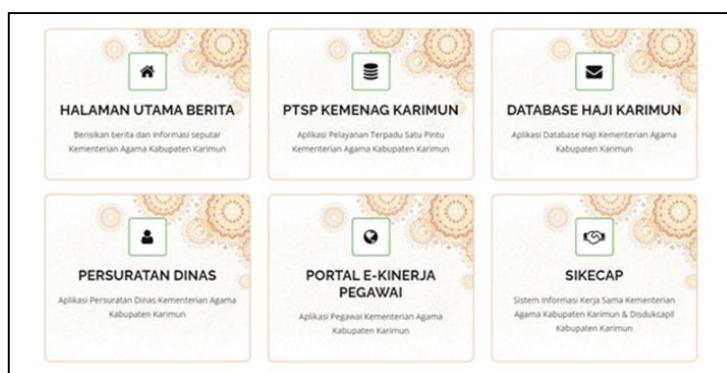
penyajian data, dan kesimpulan (Sugiyono, 2014). Reduksi data dilakukan dengan memilih dan memilah data-data penting yang berkaitan dengan Inovasi Pelayanan Publik pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karimun. Penyajian data dilakukan dengan mendeskripsikan hasil penelitian dalam bentuk uraian teks dan gambar. Sedangkan tahap akhir penelitian dilakukan dengan membuat kesimpulan terkait data hasil penelitian yang telah dilaksanakan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karimun telah melakukan transformasi dan pengembangan inovasi pelayanan publik sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik berbasis digital, terutama pada era Revolusi Industri 4.0. Pengembangan inovasi pada pelayanan publik merupakan bentuk implementasi dari pembangunan Zona Integritas (ZI) dengan tujuan untuk mewujudkan Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karimun.

Dalam melaksanakan tugasnya untuk menyelenggarakan pemerintahan dan pelayanan dalam bidang keagamaan pada Kabupaten Karimun, maka Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karimun telah mengembangkan beberapa inovasi pelayanan publik berbasis digital. Beberapa inovasi pelayanan publik pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karimun dapat diakses melalui Portal Resmi Kementerian Agama Kabupaten Karimun pada website karimun.kemenag.go.id, yaitu terdiri dari Aplikasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP Zuriah *Smart Online*), Aplikasi Database Haji (Sistem Database Haji), Aplikasi Persuratan Dinas (Sistem Informasi Manajemen Surat), Aplikasi *E-Kinerja* Pegawai, Sistem Informasi Kerja Sama Kementerian Agama Kabupaten Karimun dan Disdukcapil Kabupaten Karimun (SIKECAP), dan Sistem Informasi Data Terintegrasi (SI DATIN).

Gambar 1. Bentuk Inovasi Pelayanan Publik pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karimun



Sumber:(Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karimun, 2023)

Aplikasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP Zuriah *Smart Online*)

Zuriah Smart Online merupakan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karimun yang dilakukan secara digital dengan 82 pelayanan publik yang bisa diakses melalui HP ataupun Laptop pada halaman website ptspkarimun.kemenag.go.id. Pada website *Zuriah Smart Online* telah tersedia informasi terkait persyaratan yang diperlukan oleh masyarakat untuk mengakses pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karimun dengan pilihan media pengiriman berkas, yaitu melalui website ataupun *WhatsApp*. Tujuan pengembangan Inovasi Pelayanan Publik PTSP *Zuriah Smart Online* adalah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Karimun dengan lebih efektif dan efisien, terutama wilayah Kabupaten Karimun yang terpisahkan oleh lautan. Dengan adanya penerapan inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi digital, salah satunya yaitu PTSP *Zuriah Smart Online* tentunya akan mempermudahkan masyarakat Kabupaten Karimun yang berada diluar Tanjung Balai Karimun untuk mengakses pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karimun dengan cepat tanpa adanya keterbatasan ruang dan waktu, serta dengan biaya pelayanan yang lebih murah.

Aplikasi Database Haji (Sistem Database Haji)

Penyelenggaraan ibadah Haji setiap tahunnya mengalami peningkatan jumlah pendaftar secara signifikan. Hal ini tentunya menuntut Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karimun untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan pengembangan inovasi berupa Aplikasi Database Haji Kementerian Agama Kabupaten Karimun melalui pemanfaatan teknologi informasi digital yang disebut dengan Sistem Database Haji. Sistem Database Haji dirancang untuk memperbaiki kualitas pelayanan ibadah haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karimun dan mengatasi permasalahan terkait pendataan, pengolahan data, dan administrasi pada pelayanan penyelenggaraan ibadah haji, memperkecil kemungkinan terjadi kesalahan dalam pengelolaan data dan administrasi para calon jamaah haji, meminimalisir terjadinya kecurangan dalam proses penetapan nomor keberangkatan untuk calon jamaah haji, serta mencegah terjadinya korupsi dana haji dari para jamaah. Melalui Sistem Database Haji, data jamaah haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karimun menjadi lebih efisien dan terstruktur. Selain itu, melalui Sistem Database Haji pemantauan terkait penyelenggaraan ibadah haji menjadi lebih terkontrol, mulai dari keberangkatan hingga kepulangan jamaah ke Indonesia.

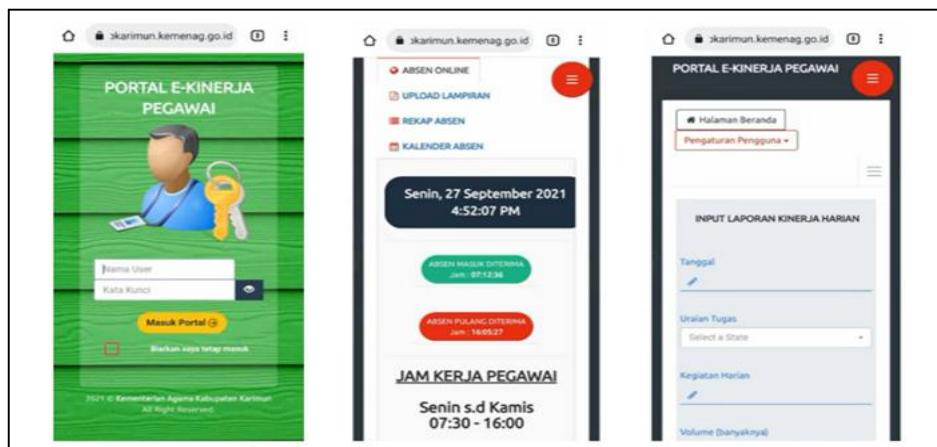
Aplikasi Persuratan Dinas (Sistem Informasi Manajemen Surat)

Prosedur manajemen persuratan yang dilakukan secara manual dan tahap pengarsipan surat berupa penyimpanan dokumen fisik pada saat ini dinilai sudah tidak efektif dan efisien. Oleh karena itu, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karimun menciptakan inovasi berupa Aplikasi Persuratan Dinas yang disebut dengan Sistem Informasi Manajemen Surat. Sistem Informasi Manajemen Surat merupakan bentuk inovasi dalam manajemen dan pengarsipan surat melalui pemanfaatan teknologi informasi digital. Sistem Informasi Manajemen Surat dibuat agar proses pengelolaan surat dan pengorganisasian dokumen-dokumen penting pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karimun menjadi lebih efektif. Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Surat dilakukan sebagai sarana pengarsipan surat dan dokumen-dokumen dalam bentuk digital dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan dan kearsipan surat menyurat pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karimun. Dengan pemanfaatan Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Surat diharapkan dapat meminimalisir penggunaan kertas, ruangan, dan biaya yang besar pada saat proses pengarsipan dan dokumen.

Aplikasi *E-Kinerja* Pegawai

Sebagai upaya peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia melalui peningkatan kedisiplinan dan kinerja pegawai, maka Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karimun mengembangkan inovasi berupa Aplikasi *E-Kinerja* Pegawai. Melalui Aplikasi *E-Kinerja* Pegawai maka dapat dilakukannya pemantauan kedisiplinan dan kinerja dari seluruh pegawai pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karimun setiap harinya secara *real time* dan *online*. Penerapan Aplikasi *E-Kinerja* ini telah disertai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), dimana alur pelayanan Aplikasi *E-Kinerja* dimulai oleh pegawai yang mengakses Aplikasi *E-Kinerja* untuk melakukan absensi masuk pada aplikasi. Kemudian dilanjutkan dengan menginput serta mencetak Laporan Kinerja Harian pegawai dan diakhiri dengan pengisian absensi pulang oleh pegawai pada aplikasi. Aplikasi *E-Kinerja* dapat diakses oleh pegawai melalui website baik itu pada HP, Laptop, maupun Komputer.

Gambar 2. Aplikasi E-Kinerja Pegawai



Sumber: (Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karimun, 2023)

Sistem Informasi Kerja Sama Kementerian Agama Kabupaten Karimun dan Disdukcapil Kabupaten Karimun (SIKECAP)

Sistem Informasi Kerja Sama Kementerian Agama Kabupaten Karimun dan Disdukcapil Kabupaten Karimun (SIKECAP) merupakan inovasi dengan bentuk kerja sama antara Kementerian Agama Kabupaten Karimun dan Disdukcapil Kabupaten Karimun di dalam proses pelayanan penerbitan Kartu Keluarga (KK), KTP-eL, Buku Nikah, dan Kartu Nikah bagi pengantin usai pelaksanaan akad nikah. Tujuan dari pelaksanaan SIKECAP adalah untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat Kabupaten Karimun. Melalui inovasi SIKECAP diharapkan dapat mempermudah masyarakat Kabupaten Karimun dalam mengurus dokumen kependudukan usai melaksanakan akad nikah, sehingga pengurusan pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karimun dapat menjadi lebih efektif dan efisien.

Sistem Informasi Data Terintegrasi (SI DATIN)

Sistem Informasi Data Terintegrasi (SI DATIN) adalah bentuk inovasi pelayanan publik berbasis digital pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karimun yang memuat seluruh data bersifat publik dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karimun dan dapat diakses oleh masyarakat melalui website karimun.kemenag.go.id/main/halaman/detail/si-datin. Sistem Informasi Data Terintegrasi merupakan bentuk nyata dari keterbukaan informasi kepada masyarakat Kabupaten Karimun dengan tujuan untuk mewujudkan transparansi, akuntabilitas, dan Zona Integritas pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karimun. Tujuan dari penerapan inovasi Sistem Informasi Data Terintegrasi (SI DATIN) berbasis website adalah untuk memudahkan masyarakat Kabupaten Karimun di dalam mengakses data yang bersifat publik dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten

Karimun. Dengan adanya Inovasi Pelayanan Publik berbasis Teknologi Informasi Digital, yaitu Sistem Informasi Data Terintegrasi (SI DATIN), maka masyarakat Kabupaten Karimun dapat dengan mudah untuk memperoleh data-data yang bersifat publik dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karimun tanpa harus datang langsung ke kantor, serta dapat diperoleh secara mudah hanya dengan mengakses website menggunakan HP ataupun Laptop.

Selain itu, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karimun juga melakukan kerja sama dengan pihak Bank Negara Indonesia (BNI) didalam pengadaan Mesin EDC pada 14 Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan di Kabupaten Karimun dengan tujuan untuk mempermudah pelaksanaan pelayanan di masing-masing KUA kecamatan, terutama kepada calon pengantin untuk membayar biaya nikah tanpa harus melakukan pembayaran melalui ATM atau Bank. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karimun juga menyediakan TTE (Tanda Tangan Elektronik) sehingga proses pelayanan publik menjadi efektif dan efisien. Serta menyediakan pengaduan publik melalui Aplikasi *Whistleblowing System*, yaitu sistem untuk memproses pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat berkaitan dengan terjadinya Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN) pada lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karimun, serta keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan pada Kantor Kementerian yang tidak sesuai dengan standar pelayanan publik.

PENUTUP

Pengembangan inovasi pelayanan publik berbasis teknologi digital sangat diperlukan dan harus dilakukan, baik oleh Pemerintah Kabupaten Karimun maupun oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karimun sebagai upaya peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat, terutama pada era Revolusi Industri 4.0. Bentuk-bentuk inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi digital pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karimun adalah PTSP Zuriah *Smart Online*, Sistem Database Haji, Sistem Informasi Manajemen Surat, *E-Kinerja* Pegawai, Sistem Informasi Kerja Sama Kementerian Agama Kabupaten Karimun dan Disdukcapil Kabupaten Karimun (SIKECAP), Sistem Informasi Data Terintegrasi (SI DATIN), TTE (Tanda Tangan Elektronik), dan Aplikasi Pengaduan Publik (Aplikasi *Whistleblowing System*).

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karimun perlu untuk melakukan sosialisasi terkait Inovasi Pelayanan Publik pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karimun, terutama kepada masyarakat yang berada diluar Tanjung Balai Karimun, sehingga masyarakat dapat mengetahui dengan lebih jelas terkait informasi Inovasi Pelayanan Publik yang telah diterapkan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karimun. Namun demikian, penelitian ini memiliki keterbatasan karena

hanya berfokus terkait bentuk-bentuk pengembangan inovasi pelayanan publik yang telah dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karimun. Perlu adanya penelitian lanjutan untuk mengkaji secara lebih mendalam terkait implementasi dari pengembangan inovasi tersebut, serta pengkajian lanjutan terkait evaluasi dari penerapan inovasi pelayanan publik berbasis teknologi digital pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karimun.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, G. G., Kania, I., Ulumudin, A., Anggadwita, G., Harmanto, L. S., & Alamanda, D. T. (2019). Innovation in the Public Sector : The Effectiveness of " LAPOR !" as one of the Smart City Programs in Bandung. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, 306, 297–302.
- BPS Kabupaten Karimun. (2023). *Kabupaten Karimun dalam Angka (Karimun Regency in Figures)* 2023. CV Era Studio Grafika.
- Handratna, R., Hendrayady, A., & Poti, J. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government pada Kantor Pengadilan Agama Tanjung Balai Karimun. *JIANA: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 20(2), 83–92.
- Hanipah, M., & Aryani, L. (2022). Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government (SIMPELIN) pada Masa Pandemi COVID-19 (Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sukabumi). *SAWALA: Jurnal Administrasi Negara*, 10(1), 112–128.
- Hendrayady, A. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau di Era Revolusi Industri 4.0. *Kemudi: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 04(02), 227–238.
- Hidayah, M. A., Argenti, G., & Indra, A. (2023). Inovasi Pelayanan Publik melalui Sistem Tenaga Kerja Berbasis Jaringan di Dinas Tenaga Kerja Kota Tasikmalaya. *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 10(1), 70–75.
- Hutagalung, S. S., & Hermawan, D. (2018). Membangun Inovasi Pemerintah Daerah. Yogyakarta: Deepublish.
- Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karimun. (2023). *Portal Resmi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karimun*. <https://karimun.kemenag.go.id/>

- Masuku, M. (2021). Flexibility and Innovation in the Public Sector. *PARETO : Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Publik*, 4(1), 26–34.
- Maysara, & As'ari, H. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi (SIAPI) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 3(3), 215–226.
- Mertisanfara, Y., Duadji, N., & Meutia, I. F. (2022). 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). *Administrativa: Jurnal Birokrasi, Kebijakan, dan Pelayanan Publik*, 4(2), 297–307.
- Muazzinah, Malia, N., & Mahmuddin. (2021). Public Service Mall Innovation in Banda Aceh City. *Journal of Governance and Integrity (JGI)*, 5(1), 170–184.
- Narsa, N. P. D. R. H. (2018). Inovasi Pelayanan: Telaah Literatur Perbandingan Sektor Privat dan Sektor Publik. *BAKI: Berkala Akuntansi dan Keuangan Indonesia*, 3(2), 46–62.
- Ningrum, K. S., Berthanilla, R., & Sururi, A. (2020). One Stop Service Public Innovation in the Non TPI Class I Immigration Office, Serang City, Indonesia. *IJSSR: Indonesian Journal of Social Science Research*, 1(1), 19–23.
- Sari, Y. R. (2019). Inovasi Pelayanan Publik melalui Solo Destination di Kota Surakarta, Jawa Tengah. *SAWALA: Jurnal Administrasi Negara*, 7(2), 190–203.
- Sugiyono. (2014). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Alfabeta.
- Suwarno, Y. (2008). Inovasi di Sektor Publik. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Tawai, A., Muchtasar, F., & Utha, A. (2021). Factors Affecting Public Service Innovation at the Investment and One Stop Service Office, North Buton. *International Journal of Educational Research & Social Sciences*, 1770–1774.
- Turahmawati, L., & Suryani, E. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi E-Open pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi. *Jurnal Kybernan*, 13(1), 23–32.

Widiyarta, A., Rozzaq, M., & Muzakki, A. I. (2020). Inovasi Administratif dalam Sektor Publik (Studi tentang Inovasi Government Resource Management System). *Jurnal Sosial Ekonomi dan Politik*, 1(1), 28–37.

Wijaya, L. F., Winarti, & Suranto, J. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Program E-Retribusi di Dinas Perdagangan Kota Surakarta. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (AsIAN)*, 8(2), 109–118.

Yanuar, R. M. (2019). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus : Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan). *Kemudi: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 04(01), 1–20.