

## **INOVASI PELAYANAN TERPADU SATU PINTU BERBASIS IT DALAM MENGHADAPI ERA DIGITAL DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN TULUNGAGUNG**

**Neti Suhartanti, Luluk Yuliana, Dennisa Rachma**

[Netisuhartanti17@gmail.com](mailto:Netisuhartanti17@gmail.com) , [lulukyuliyana99@gmail.com](mailto:lulukyuliyana99@gmail.com) , [Dennisarachma20@gmail.com](mailto:Dennisarachma20@gmail.com)

[Akuntansi, Ekonomi, Universitas Tulungagung]

### **Abstract**

*The world is currently undergoing a transformation, namely the revolution in public services. To overcome this, an idea was issued in digital form using the Internet of Things (IoT), big data, automation, robotics, cloud, to artificial intelligence. This transformation is experienced not only in the private sector, but also in government organizations. The method used in this journal is a qualitative method. This article has the aim of explaining how public service innovation at the Office of the Ministry of Religion of Tulungagung Regency in facing the digital era in PLHUT and PTSP, SSKOHAT (Integrated Hajj Computerized Information System) and SIMPEL (Electronic Service Management Information System) are forms of IT-based public service innovation implemented at the Office of the Ministry of Religion of Tulungagung Regency in facing the digital era.*

**Keywords:** *Innovation, Public Service, one stop integrated service*

### **Abstrak**

*Dunia pada saat ini sedang mengalami sebuah transformasi, yaitu revolusi jasa pelayanan publik. Untuk mengatasi hal tersebut maka keluarlah sebuah ide dalam bentuk digital dengan menggunakan Internet of Things (IoT), big data, otomasi, robotika, cloud, sampai artificial intelligence. transformasi tersebut dialami bukan saja di sektor swasta, melainkan terjadi juga di organisasi pemerintah. Metode yang dipakai pada jurnal ini yaitu metode kualitatif. Artikel ini mempunyai tujuan menjelaskan bagaimana inovasi pelayanan publik di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung dalam menghadapi era digital di PLHUT dan PTSP, SSKOHAT (Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu) dan SIMPEL (Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Elektronik) adalah bentuk inovasi pelayanan publik berbasis IT yang dilaksanakan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung dalam menghadapi era digital.*

**Kata kunci:** *Inovasi, Pelayanan Publik, pelayanan terpadu satu pintu*

## **PENDAHULUAN**

Saat ini dunia hari ini sedang mengalami pandemi covid-19 meskipun berangsur-angsur sudah memudar masa tersebut. Dengan adanya pandemi dunia banyak mengalami suatu perubahan besar, salah satunya dalam pelayanan perkantoran dalam hal persuratan yang dulunya manual menggunakan kertas sekarang beralih dengan menggunakan Internet of Things (IoT), big data, otomasi, robotika, cloud, hingga *artificial intelligence*. Perubahan tersebut terjadi bukan saja pada sektor swasta, melainkan juga pada kalangan organisasi pemerintahan.

Negara Indonesia pada saat ini mulai membuat rancangan Revolusi Pelayanan secara serius. Strategi yang dilakukan diantaranya melalui berbagai Kementerian, utamanya dalam pelayanan publik secara optimal yang berbasis digital. Dikutip dari (Tini, 2019) Hubungan dengan pelayanan publik terdapat pada undang-undang no. 25 tahun 2009 terkait Pelayanan Publik terdapat bab yang mengatur bahwa Pelayanan Publik wajib memiliki sistem yang bisa memberikan kemudahan kepada masyarakat. Mengacu pada Pasal 23 ayat (1) undang-undang no.25 tahun 2009 terkait Pelayanan Publik, disampaikan “Dalam rangka memberikan dukungan informasi kepada penyelenggaraan pelayanan publik perlu dilaksanakan Sistem Informasi yang bersifat nasional” sementara di Pasal 23 ayat (4) undang-undang no. 25 tahun 2009 terkait Pelayanan Publik, pelaksana wajib mengatur sistem informasi yang terdiri dari sistem informasi elektronik atau non elektronik yang minimal meliputi : profil penyelenggara, profil pelaksana, standar pelayan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan serta penilaian kinerja.

Hal itu menjadi salah satu perhatian pemerintah guna bisa menyesuaikan penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat dalam menghadapi era yang serba digital sekarang dengan mengimplementasikan pelayanan publik berbasis Teknologi digital. karena dengan adanya teknologi, transparansi, kemudahan dan kecepatan, akan menjadi faktor penentu pada pelayanan yang nantinya terbentuk.

Oleh sebab itu, keinginan untuk memperoleh pelayanan terbaik, birokrasi atau pemerintahan harus mampu menetapkan baik buruknya pelayanan yang dijalankan. Keadaan birokrasi memberi suasana khusus bagi terlaksananya pelayanan yang maksimal dan transparan.(Pabowo & Eldon, 2018)

Pelayanan publik yang maksimal belum bisa terealisasikan di negara kita. Karena di Indonesia pelayanan publik yang baik belum bisa direalisasikan. Inovasi sektor publik dibutuhkan dalam mengembangkan pelayanan. keberadaan inovasi sebagai produk pelayanan yang relatif baru dan sifat pelayanan tersebut menggeser tata cara sebelumnya.

## **KAJIAN TEORI**

### **1. Pelayanan Publik**

Pelayanan publik menjadi bagian dari unsur paling penting guna melancarkan aktifitas masyarakat. Guna urusan pelayanan pemerintah sampai permasalahan persediaan barang dan jasa.

1. Pengertian Pelayanan Publik menurut para ahli diantaranya :

a) Pengembangan Kelembagaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

menjelaskan terkait definisi pelayanan publik sebagai proses bantuan yang ditujukan untuk pelayanan kepada orang lain. Bentuk pelayanan yang diberikan beraneka macam dan memerlukan hubungan interpersonal, yang diinginkan supaya tercipta kesuksesan dan kenyamanan.

b) Inu Kencana Syafie.

pelayanan publik merupakan himpunan manusia yang mempunyai sifat, perasaan, tindakan dan keinginan yang sama terkait nilai norma yang dimiliki.

c) A.S. Moenir

Pelayanan publik sebagai pelayanan umum yang difokuskan untuk orang lain. Fungsi dari pelayanan publik yaitu memberikan kemudahan pada masyarakat guna tujuan yang diperlukan.

Dari berbagai penjabaran para ahli diatas, dapat dibuat kesimpulan bahwa pelayanan publik sebagai usaha memberikan pelayanan pada yang memerlukan. Khususnya masyarakat yang mempunyai keperluan pada organisasi/perusahaan.

## 2. Prinsip pelayanan Publik

Prinsip pelayanan publik berdasarkan pada keputusan MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 memuat beberapa prinsip pelayanan antara lain.

- a) Kesederhanaan
- b) Kejelasan
- c) Kepastian Waktu
- d) Akurasi
- e) Keamanan
- f) Tanggung jawab
- g) Kelengkapan sarana dan prasarana
- h) Kemudahan akses
- i) 3K (Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan)
- j) Kenyamanan

## 3. Jenis – jenis pelayanan publik

pelayanan publik di klasifikasikan menjadi beberapa jenis antara lain :

a) Pelayanan Administratif

Pelayanan publik yang berfungsi untuk melayani dan menghasilkan bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan.

b) Pelayanan Barang

Sesuai dengan tugasnya, pekerjaan pelayanan publik yang bekerja dibagian pelayanan barang bertanggung jawab untuk melayani dan menghasilkan berbagai bentuk dan jenis barang yang diperlukan oleh masyarakat.

c) Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa bertugas untuk melayani atau menghasilkan berbagai hal yang sifatnya berbentuk jasa. Misalnya jasa pendidikan, jasa penyelenggaraan pemeliharaan kesehatan, jasa penyelenggaraan transportasi hingga jasa pengurusan pensiun.

d) Pelayanan Regulatif

Adalah pelayanan yang berupaya memberikan pelayanan penegakan hukum, kebijakan dan masih banyak lagi.

## **2. Digital**

Digital secara etimologi berasal dari bahasa Yunani digitus, yang artinya jari tangan atau kaki seseorang yang berjumlah 10 . Dalam hal tersebut, nilai 10 terdiri dari dua basis, yaitu 1 dan 0. Bentuk digitalisasi sesungguhnya telah ada sejak tahun 1980 dan berjalan sampai saat ini. Dengan adanya transformasi digital menunjukkan mulainya era informasi digital, perkembangan teknologi yang lebih modern. Definisi digital secara umum yaitu citra yang berkaitan dengan kondisi bilangan, terdiri dari angka 0 dan 1, atau off dan on, yang dikenal sebagai bilangan biner. Pengertian lainnya menyebutkan bahwa digital ialah suatu teknologi elektronik yang bisa melaksanakan penyimpanan, menghasilkan, dan juga memproses data-data yang ada dalam 2 keadaan, yang positif dan negatif. Kondisi akan dinyatakan dengan angka 1 dan negatif akan dinyatakan dengan angka 0.

### **A. Manfaat Era Digital**

Beberapa manfaat era digitalisasi

a) Kemudahan dalam berkomunikasi

b) Mobile dan Fleksibel

- c) Internet lebih dominan ketimbang pemakaian pulsa
- d) Kemudahan Dalam Berbelanja dan Mendapatkan Apa yang diinginkan

## B. Perbedaan Teknologi Digital dan Analog

Teknologi digital adalah sistem komputasi yang sangat cepat, dengan mengolah informasi berbentuk kode atau angka digital. Pemrosesan membutuhkan sensor khusus, seperti kamera digital yang dapat merubah informasi menjadi serangkaian kode digital. Kode yang dikirim oleh sensor selanjutnya di proses oleh perangkat dimana setiap perangkat digital ada dalam kondisi sangat aman. Kemudian hasil pengolahan data digital di proses dan hasilnya ditunjukkan pada layar. Pada dasarnya, teknologi digital ini hanyalah *tool* yang sangat sederhana. Artinya, program yang dirancang dalam pengaturan khusus seperti komputer analog. Pada dasarnya komputer analog merupakan alat ukur yang biasanya dipakai di berbagai mesin untuk memberikan informasi dan kendali otomatis. Kelemahan dari teknik ini yaitu kehilangan akurasi dan memerlukan waktu untuk mengolah sebuah informasi.

## C. Kelebihan dan Kekurangan Teknologi Digital

### a) Kelebihan Teknologi Digital

- 1) Data yang akan dikirim nantinya akan tersimpan dari tempat satu ke tempat lain dan tidak akan terkena dampak cuaca buruk maupun pada noise tertentu, karena data akan ditransmisikan dalam bentuk sinyal digital.
- 2) Berbagai jenis sistem komunikasi yang akan tersedia dan bisa atau tidaknya untuk dipakai.
- 3) Biaya perawatan akan jauh lebih murah dan praktis.

### b) Kekurangan Teknologi Digital

- 1) Terdapat kemungkinan terhadap kesalahan pada saat mengganti sinyal analog ke sinyal digital.
- 2) Terdapat kemungkinan terjadi peretasan data digital yang sangat penting, seperti pada data pekerjaan, nomor rekening, dan lain-lain oleh hacker ataupun virus atau malware.

- 3) Memberikan efek ketergantungan yang berlebihan pada para pengguna, yang selanjutnya dapat bisa memberikan hambatan pada rasa sosial masyarakat.

## **METODE PENELITIAN**

Artikel ini memakai metode analisis kualitatif dimana acuan pustaka sebagai basis untuk analisis yaitu pengumpulan data, informasi, dengan memeriksa jurnal dan literatur, serta sumber lainnya yang berkenaan dan relevan dengan topik yang dibahas.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung mempunyai banyak inovasi dalam memberikan Pelayanan Publik berbasis IT. Pelayanan Langsung Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam pengembangan pelayanan berbasis IT. Pelayanan Langsung Haji dan Umroh Terpadu dan Pelayanan Perpadu Satu Pintu (PLHUT dan PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung mengembangkan pelayanan publik berbasis IT. Sistem inovasi tersebut mampu mencakup berbagai macam seperti pendaftaran haji online, persuratan dan perizinan yang diterbitkan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung.

PLHUT dan PTSP sudah mempersiapkan operator khusus untuk melayani masyarakat saat pendaftaran haji online, mengajukan izin pendirian sebuah tempat ibadah, perpindahan sekolah dan lain-lain sesuai keperluan masyarakat itu sendiri. Warga bisa mengakses sendiri melalui website : [www.simpel.kemenagtulungagung.id](http://www.simpel.kemenagtulungagung.id) untuk aplikasi Kemenag Kab Tulungagung, sedangkan untuk pendaftar haji online maka calon jamaah haji harus mendownload aplikasi haji pintar melalui play store melalui HP android. Pendaftaran dapat dilaksanakan secara mandiri di rumah atau datang langsung ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung apabila belum memahami cara mendaftar secara online maka akan dipandu oleh operator yang bertugas di kantor. Untuk pendaftaran haji secara online, maka calon jamaah haji harus mengunggah KTP, KK, Surat Nikah/Ijasah/Akte Kelahiran, Bukti Setoran awal, Foto berwarna background putih wajah tampak 80%, dan foto selfi dengan KTP. Setelah proses tersebut selesai, maka operator akan mengecek data tersebut melalui aplikasi SISKOHAT (Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu), setelah selesai maka calon jamaah haji akan memperoleh Nomor Porsi (Nomor urutan pendaftaran haji) dan tanda tangan elektronik untuk pelayanan di PLHUT. Untuk pelayanan di PTSP

sendiri pelayanan yang diberikan pada bidang layanan umum, layanan pendidikan dan layanan keagamaan yang dikenal dengan SIMPEL ( Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Elektronik).

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung juga terus melakukan inovasi demi mendapatkan kemajuan dalam pelayanan publik, diantara hal tersebut antara lain melalui program unggulan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Elektronik (SIMPEL), program ini ditargetkan untuk peningkatan kualitas layanan umum, layanan pendidikan, dan layanan keagamaan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Segala keperluan masyarakat terkait informasi tentang keagamaan dapat disampaikan di sentral pelayanan informasi satu pintu tersebut. Jadi segala hal yang berkaitan dengan keagamaan, pendidikan sudah terpusat pada SIMPEL. Berbagai layanan yang disiapkan dalam SIMPEL termasuk petugas /operator yang selalu siap memberikan pelayanan yang ramah bahkan dalam hitungan menit sudah bisa diselesaikan. Berbagai fasilitas yang disediakan di SIMPEL baik permohonan rohaniawan pembaca doa permohonan, penelitian di Kementerian Agama, permohonan magang PPL PKL (Mahasiswa, SMK, SMA, MA sederajat), rekomendasi mutasi siswa dalam propinsi, surat pengesahan kurikulum, pendaftaran baru ijin operasional lembaga madrasah diniyah takmilyah, permohonan mutasi guru pengajuan akun EMIS baru, surat keterangan terdaftar majelis taklim, surat keterangan terdaftar masjid, surat keterangan terdaftar mushalla, rekomendasi proposal bantuan masjid, rekomendasi proposal bantuan mushalla dan sebagainya. Selain itu SIMPEL juga menyediakan SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) sebagai upaya memberikan kritikan untuk perbaikan dalam sistem pelayanan publik. Masyarakat dapat menyampaikan berbagai hal yang berhubungan dengan SIMPEL lewat komputer online yang disebut SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) tersebut. Inovasi yang di kembangkan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung adalah program satu pintu. Sebagai langkah menuju pelayanan digital. (Reza, 2023)

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **A. Kesimpulan**

Inovasi pelayanan publik adalah metode baru ataupun ide kreatif teknologi pelayanan, perbaharuan, penyederhanakan , dan penciptaan trobosan pada prosedur, metode, pendekatan, struktur organisasi sehingga mempunyai nilai positif dari kualitas dan kuantitas pelayanan. 3 hal utama dari inovasi antara lain : produk dan jasa, gagasan baru, dan upaya perbaikan melaksanakan penyempurnaan dan perbaikan secara kontinu yang bisa diterima manfaatnya.

Di PLHUT dan PTSP yaitu SISKOHAT (Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu) dan SIMPEL (Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Elektronik) ialah bentuk inovasi pelayanan publik

berbasis IT yang dilaksanakan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung dalam menghadapi era revolusi digital.

## **B. Saran**

Demi kelancaran dan kemudahan dalam proses pelayanan masyarakat, segala pihak dibutuhkan kesadaran guna memperbaiki pelayanan publik. Karena itu, disamping apa yang selama ini sudah dilaksanakan, untuk terwujudnya pelayanan publik yang prima. Mudah – mudahan pelayanan publik menjadi prima dan maksimal.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu dilaksanakan pembangunan dan pengembangan inovasi didalamnya demi kelancaran pelayanan untuk masyarakat. Memberikan kebebasan akses informasi kepada masyarakat sehingga dalam pelayanan dapat diketahui masyarakat tanpa hambatan serta menuntut pengawasan masyarakat dalam pelaksanaannya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### JURNAL

Alandri, F. (2013). Peran Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Lingkungan Kantor Bupati Kabupaten Berau. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 1(1), 182–194.

Pabowo, R. G. M., & Eldon, M. (2018). Kajian Pengetahuan Dalam Manajemen Bencana Di Kabupaten Tulungagung. *Jurnal BENEFIT*, 5(1), 60–77.

Reza, F. (2023). *Strategi Petugas Haji Dalam Melayani Calon Jamaah Haji Di Kementerian Agama Kota Banda Aceh*. UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Tini, D. L. R. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis IT Dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 di Kabupaten Sumenep. *Prosiding: Seminar Nasional Ekonomi Dan Teknologi*, 231–238.

### WEBSITE

<https://deepublishstore.com/blog/pelayanan-publik/>