



Analisis Pelayanan Publik Berbasis Inovasi (*E-Government*) di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo

¹Yulinar puluhulawa, ²Arifin Tahir, ³Fenti Prihatini Tui

¹⁻³Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia

Alamat : Jl. Jend. Sudirman No.6, Dulalowo Tim., Kec. Kota Tengah, Kota Gorontalo, Gorontalo 96128

Email Korespondensi : puluhulawairna@gmail.com

Abstract This study aims to analyze how public service based on innovation (*E-Government*) is implemented at the Regional Office of the Ministry of Religious Affairs of Gorontalo Province, focusing on 1) support, 2) capacity, and 3) benefits. To achieve this objective, qualitative methods were used, with descriptive data analysis. Data collection techniques included observation, interviews, and documentation, employing qualitative descriptive analysis. The findings indicate that the *E-Government*-based public service innovation carried out by the Regional Office of the Ministry of Religious Affairs of Gorontalo Province involves: 1) support in the form of training for staff on system usage and community outreach to ensure understanding of the SISKOHAT system. Additionally, coordination with system developers was conducted to improve and update the application according to user needs. 2) Capacity refers to several IT tools and systems that support electronic public services; however, frequent technical issues, such as system disruptions or hardware limitations, hinder electronic service delivery. 3) The benefits of SISKOHAT include efficient and integrated management of congregation data, which enhances service delivery to congregants by providing more accurate information.

Keywords: Public, Service, *E-Government*.

Abstrak Hasil Penelitian, Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Gorontalo. Di bawah bimbingan Bapak Prof. Dr. Arifin Tahir, M.Si dan Ibu Dr. Fenti Prihatini Tui, S.Pd., M.Si Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Analisa Pelayanan Publik Berbasis Inovasi (*E-Government*) di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo dengan sub fokus 1) dukungan, 2) kemampuan, 3) manfaat. Untuk mencapai tujuan tersebut, digunakan metode penelitian kualitatif dengan mengurai data secara deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, serta dokumentasi dengan menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Inovasi Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* yang dilakukan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo 1) dukungan yang diberikan meliputi pelatihan kepada staf tentang penggunaan sistem ini dan sosialisasi kepada masyarakat untuk memastikan mereka memahami cara menggunakan SISKOHAT tersebut. Selain itu, kami juga berkoordinasi dengan pengembang sistem untuk memperbaiki dan meng-update aplikasi sesuai dengan kebutuhan pengguna. 2) Kemampuan yang dimaksud dalam hal ini beberapa alat dan sistem TI yang dapat mendukung pelayanan publik secara elektronik, namun kendala yang sering dihadapi masalah teknis yakni yang menghambat proses pelayanan elektronik, seperti gangguan pada sistem atau keterbatasan perangkat keras. 3) Manfaat SISKOHAT yakni mengelola data jamaah secara efisien dan terintegrasi tentu meningkatkan pelayanan kepada jamaah dengan menyediakan informasi yang lebih akurat.

Kata Kunci : Pelayanan, Publik, *E-Government*.

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Inovasi pelayanan publik merupakan suatu keharusan bagi pemerintah pusat maupun pemerintah daerah guna mengimplementasikan pelaksanaan desentralisasi yaitu mengupayakan peningkatan kesejahteraan, kemakmuran dan kemandirian bagi masyarakat dan daerahnya. Salah satu inovasi yang dapat menentukan penyelenggaraan pelayanan publik

yang prima adalah pemanfaatan teknologi informasi bagi lembaga penyedia layanan publik. (Tui, 2022).

Governansi digital adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal - hal yang berkenaan dengan pemerintahan. E-Government adalah penggunaan teknologi informasi dan telekomunikasi untuk administrasi pemerintahan yang efisien dan efektif, serta memberikan pelayanan publik yang transparan dan memuaskan kepada masyarakat. Terintegrasinya sistem teknologi dan informasi dewasa ini mempengaruhi lembaga publik seperti pemerintah daerah. Sistem pemerintahan daerah sekarang ini sudah mulai diintegrasikan dalam suatu teknologi yang dapat dikendalikan dari pusat pemerintahan. Sebagai contoh adalah dengan adanya penerapan electronic-government (e-Gov) yang mulai diterapkan di Indonesia. Sebagai gambaran, E-Government tidak membutuhkan penyelenggara negara (aparatur pemerintah) yang banyak, melainkan sedikit tapi handal, memenuhi prinsip efektifitas dan efisiensi dalam menyelenggarakan tugas-tugasnya yang bisa melahirkan profesionalitas. Inilah salah satu tantangan pemerintah (daerah) saat ini dan masa datang. Tentunya, untuk menghadapi perubahan tersebut, idealnya dari sekarang sudah diupayakan penataan terhadap sumber daya manusianya.

Penyelenggara Haji dan Umroh sebagai lembaga yang hidup dalam satu wadah Kementerian agama tentu perlu memenuhi tuntutan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat yang bersifat jasa. Berbagai kebijakan dan aturan petunjuk operasional pelaksanaan pelayanan ditingkat provinsi sampai dengan tingkat kecamatan dicantumkan melalui Undang-Undang Penyelenggaraan Ibadah Haji No.13 Tahun 2008. Dalam hal ini yang perlu ditangani dan mendapat perhatian khusus adalah bidang pelayanan haji dan umroh yang mengingat semakin banyak peningkatan masyarakat mendaftar ibadah haji. Melihat hal tersebut tentu perlu adanya tindakan secara representatif dan berkesinambungan, mengingat semakin banyaknya calon jamaah haji yang datang untuk meminta pelayanan haji maka semakin ekstra pula kinerja yang harus dilakukan, tentu harus diperhatikan agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan.

SISKOHAT merupakan suatu langkah tepat yang diambil oleh Kementerian Agama dalam upaya meningkatkan pelayanan penyelenggara ibadah haji. Langkah-langkah kebijakan terkait upaya memberikan pelayanan haji yang baik dengan membangun sistem teknologi informasi haji secara terintegrasi yang lebih dikenal dengan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT). Fungsi utama sistem ini diimplementasikan adalah untuk melayani pendaftaran haji yang dapat dimonitor dan dikendalikan secara terpusat, on line dan real time.

Jamaah haji Gorontalo tahun 2023 berjumlah 978 orang dan dari jumlah tersebut ada 49 jamaah haji yang sudah memasuki usia lansia resiko tinggi. Pelayanan publik yang sudah berbasis digital ini malah menimbulkan masalah dalam pelaksanaannya. Seperti, ketidaktahuan jamaah haji lansia mengoperasikan android untuk mengakses info atau layanan haji. Bukan hanya itu, permasalahan lainnya yang dihadapi yakni sumber daya manusia sebagai pelaku penerapan pelayanan publik berbasis digital masih belum professional dalam mengoperasikan fasilitas yang sudah di yang siapkan oleh pemerintah.

Penelitian ini berfokus pada bidang haji dan umroh, dengan fenomena dan permasalahan di atas, penulis meneliti lebih lanjut bagaimana penerapan pelayanan publik ada di Kanwil Kemenag Prov. Gorontalo dengan judul “ Analisis Pelayanan Pnublik Berbasis Inovasi (*E-Government*) di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo”.

1.2. Fokus dan Sub Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian konteks penelitian di atas maka fokus penelitiannya adalah Bagaimana Analisis Pelayanan Publik Berbasis Inovasi E-Government di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo, dengan sub focus penelitian sebagai berikut :

1. Dukungan (Suport)
2. Kemampuan (Capacity)
3. Manfaat (Value)

Indrajit (dalam Untari) 2018

1.3. Tujuan penelitian

Berdasarkan Fokus dan Sub Fokus penelitian di atas, maka tujuan penelitian adalah untuk mengetahui analisis pelayanan public berbasis inovasi (E-GovernmentI di Kantor Wilayah Kementriab Agama Provinsi Gorontalo, dengan sub focus penelitian sebagai perikut:

1. Dukungan (Suport)
2. Kemampuan (Capacity)
3. Manfaat (Value)

Indrajit (dalam Untari) 2018

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Dari segi akademis, penelitian ini akan menambah perspektif civitas akademika prodi ilmu pemerintahan, sebagai bahan kajian ilmu pemerintahan dalam proses pelaksanaan kebijakan pemerintah, dalam hal ini di bidang pelayanan publik dan *E-Government* .
2. Dari segi metodologis, hasil dari penelitian ini diharapkan memberi nilai tambah yang selanjutnya dapat dikomparasikan dengan penelitian- penelitian ilmiah lainnya, terutama yang mengkaji tentang Analisis Pelayanan Publik Berbasis Inovasi Pelayanan Publik di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo.
3. Dari segi praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan akan menjadi referensi bagi pemerintahan maupun masyarakat lainnya secara meluas mengenai Analisis Pelayanan Publik Berbasis Inovasi Pelayanan Publik di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo.

2. KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Pelayanan terkait barang, misalnya makanan, minuman, TV, radio, dll. Di samping itu pelayanan terkait dengan jasa, misalnya jasa perbankan, transportasi, pendidikan, Kesehatan (Ratna Ani Lestari : 2022).

Berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayaan Apartur Negara Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, bahwa pelayanan publik diartikan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Tujuannya, sebagai pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sejalan dengan hal itu, menurut Ratna Ani Lestari (2022) setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain, bertujuan guna memenuhi kepentingan orang banyak disebut pelayanan umum. Pelayan publik (*public service*) oleh birokrasi publik tadi adalah

merupakan salah satu perwujudan dan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk menyejahterakan masyarakat dan kesejahteraan suatu negara (*welfare state*).

2.1.2 Pengertian Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi merupakan suatu hal yang penting dalam mencapai keunggulan kompetitif. Tanpa inovasi perusahaan akan mati. Perusahaan yang melakukan inovasi terus-menerus akan dapat mendominasi pasar dengan kreasi, model dan penmapilan produk yang baru. Pada akhirnya dengan strategi inovasi akan memunculkan keunikan produk yang sulit ditiru pesaing. Inovasi layanan publik merupakan pengubahan pada ketentuan atau praktik manajemen pada peningkatan mutu keluaran terhadap organisasi. Inovasi merupakan peralihan dari prinsip-prinsip, proses, dan praktik-praktik manajemen tradisional atau pergeseran dari bentuk organisasi yang sebelumnya dan adanya pengaruh cara baru dalam manajemen. Inovasi sebagai penerapan yang baru pada organisasi yang dibikin untuk memberikan keuntungan bagi individu, kelompok organisasi dan Masyarakat (Dwita Amanda Maryati : 2023).

Menurut Peraturan Menteri PANRB No.30 Tahun 2014, Inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanna publik baik gagan/ide kreatif orisinal atau adaptasi yang memberi manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Inovasi ini tidak harus berupa penemuan baru, melainkan pula mencakup pnedekatan baru, peningkatan kualitas pada inovasi pelayanan publik.

2.1.3 Elemen Sukses Pengembangan E-Government

Menurut hasil kajian dan riset dari Harvard JFK School of *Government*, untuk menerapkan konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan Hasriani dalam Irawan (2018:27). Masing- masing elemen sukses tersebut adalah:

1. *Support* (Dukungan Pemerintah)

Elemen pertama dan paling krusial yang harus dimiliki oleh pemerintah adalah keinginan (*intent*) dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik untuk benar-benar menerapkan konsep *E-Government*, bukan hanya sekedar mengikuti trend atau justru menentang inisiatif yang berkaitan dengan prinsip-prinsip e government. Tanpa adanya unsur "*political will*" ini, mustahil berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan *E-Government* dapat berjalan dengan mulus, Karena budaya birokrasi cenderung bekerja berdasarkan model manajemen "*top down*", maka jelas dukungan implementasi program *E-Government* yang efektif harus dimulai dari para pimpinan pemerintahan yang berada pada level tertinggi

(Presiden dan para pembantunya -Menteri), sebelum merambat ke level-level dibawahnya (Eselon 1, Eselon 2, Eselon 3, dan seterusnya). Yang dimaksud dengan dukungan disini juga bukanlah hanya pada omongan semata, namun lebih jauh lagi dukungan yang diharapkan adalah dalam bentuk hal-hal sebagai berikut:

1. Disepakatinya kerangka *E-Government* sebagai salah satu kunci sukses negara dalam mencapai visi dan misi bangsanya, sehingga harus diberikan prioritas tinggi sebagaimana kunci-kunci sukses lain yang diperlukan;
2. Dialokasikannya sejumlah sumber daya (manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi, dan lain-lain) di setiap tataran pemerintahan untuk membangun konsep ini dengan semangat lintas sektoral;
3. Dibangunnya berbagai infrastruktur dan superstruktur pendukung agar tercipta lingkungan kondusif untuk mengembangkan *E-Government* (seperti adanya Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah yang jelas, ditugaskannya lembaga-lembaga khusus, misalnya kantor e-Envoy sebagai penanggung jawab utama, disusunnya aturan main kerja sama dengan swasta, dan lain sebagainya);
4. Disosialisasikannya konsep *E-Government* secara merata, kontinyu, konsisten dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat secara umum melalui berbagai cara kampanye yang simpatik.

2. *Capacity* (Kemampuan Sumber Daya Manusia)

Elemen kedua ini merupakan unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan "impian" *E-Government* terkait menjadi kenyataan. Ada tiga hal minimum yang paling tidak harus dimiliki oleh pemerintah sehubungan dengan elemen ini, yaitu:

1. Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *E-Government*, terutama yang berkaitan dengan sumber daya finansial;
2. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena fasilitas ini merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan konsep e- government
3. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *E-Government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.
4. Perlu diperhatikan disini bahwa ketiadaan satu atau lebih elemen prasyarat tersebut janganlah dijadikan alasan tertundanya sebuah pemerintah tertentu dalam usahanya untuk menerapkan *E-Government*, terlebih-lebih karena banyaknya fasilitas dan

sumber daya krusial yang berada diluar jangkauan (wilayah kontrol) pemerintah. Justru pemerintah harus mencari cara yang efektif agar dalam waktu cepat dapat memiliki ketiga prasyarat tersebut, misalnya melalui usaha-usaha kerja sama dengan swasta, bermitra dengan pemerintah daerah/negara tetangga, merekrut SDM terbaik dari sektor nonpublik, mengalihdayakan (outsourcing) berbagai teknologi yang tidak dimiliki, dan sebagainya.

3. *Value* (Manfaat yang dirasakan Pemerintah Desa dan Masyarakat)

Elemen pertama dan kedua merupakan dua buah aspek yang dilihat dari sisi pemerintah selaku pemberi jasa (supply side). Berbagai inisiatif *E-Government* tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implementasi konsep tersebut; dan dalam hal ini, menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya *E-Government* bukanlah kalangan pemerintah sendiri, melainkan mereka yang berkepentingan (demand side). Untuk itulah maka pemerintah harus benar-benar teliti dalam memilih prioritas jenis aplikasi *E-Government* apa saja yang harus didahulukan pembangunannya agar benar-benar memberikan value (manfaat) yang secara signifikan dirasakan oleh masyarakatnya. Salah dalam mengerti apa yang dibutuhkan oleh masyarakat justru akan mendatangkan bumerang bagi pemerintah yang akan semakin mempersulit meneruskan usaha mengembangkan konsep *E-Government*.

4. *Willingness* (Kemauan Masyarakat)

Willingness diartikan sebagai kemauan/komitmen untuk melakukan sesuatu hal. Kemauan di sini diartikan sebagai sejauh mana kemauan masyarakat didalam menggunakan fasilitas pelayanan yang disediakan pemerintah daerah di dalam penerapan *E-Government*.

2.1.4 Pengertian Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)

Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No.14 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler Bab 1 ketentuan umum Pasal 1 Poin 14 menyatakan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) adalah sistem pengelolaan data dan informasi penyelenggaraan ibadah haji. Siskohat merupakan suatu sistem pelayanan pendataan konvensional menuju ke arah automasi secara online dan Real Time antara 31 Bank Penerima Setoran Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPSBPIH) dan 504 Kantor Kementerian Agama Kab/Kota di 34 Provinsi di seluruh Indonesia dengan pusat komputer di Kementerian Agama Pusat.

3. METODE PENELITIAN

3.1 Latar dan Waktu Penelitian

Penelitian ini berfokus pada analisis pelaksanaan pelayanan publik berbasis inovasi *E-Government* di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo. peneliti dalam melakukan observasi terkait dengan fenomena dan masalah yang hendak diteliti. Waktu Penelitian ini dilaksanakan selama 3 (tiga) Bulan yakni dimulai dari Bulan Oktober sampai Desember tahun 2023.

3.2 Pendekatan, Jenis, dan Prosedur Penelitian

penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, yaitu suatu penelitian yang bertujuan menggambarkan dan bermaksud menjelaskan mengenai Analisis Pelayanan Publik Berbasis Inovasi (E-Government) di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo. Penelitian ini mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik bersifat alamiah maupun rekayasa manusia, yang lebih memperhatikan mengenai karakteristik, kualitas, keterkaitan antar kegiatan yang tidak memberikan perlakuan, manipulasi atau perubahan pada variabel yang memberikan gambaran dan informasi hasil evaluasi yang sistematis, faktual, akurat dan lengkap bagaimana analisis pelayanan publik berbasis inovasi (E-Government) di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo, Pendekatan penelitian yang dijalankan adalah pendekatan kualitatif sebagai pendekatan investigasi karena peneliti mengumpulkan data dengan cara bertatap muka langsung dan berintegrasi dengan orang-orang di tempat penelitian Penelitian ini dimaksudkan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo secara holistik yang kemudian dideskripsikan dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Oleh karena itu, temuan-temuan pada penelitian ini tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya.

3.3 Kehadiran Peneliti

memotret dan melaporkan secara mendalam agar data yang diperoleh lebih lengkap. Peneliti dapat menggunakan cara pengamatan langsung kepada objek penelitian dengan tujuan untuk menggali informasi sebanyak- banyaknya agar dalam pelaporan nanti dapat dideskripsikan secara jelas. Kedudukan peneliti dalam penelitian kualitatif cukup rumit. Ia sekaligus merupakan perencana, pelaksana pengumpulan data, analisis, penafsir data dan pada akhirnya ia menjadi pelapor hasil penelitiannya. Pengertian instrumen atau alat di sini tepat karena ia menjadi segalanya dari keseluruhan proses penelitian (Moleong, 2007:168). Dalam

penelitian kualitatif, bentuk semua teknik pengumpulan data dan kualitas pelaksanaan, serta hasilnya sangat tergantung pada penelitiannya sebagai alat pengumpulan data utamanya. Oleh karena itu sikap kritis dan terbuka sangat penting. dan teknik pengumpulan data yang digunakan selalu yang bersifat terbuka dengan kelenturan yang luas, seperti misalnya teknik wawancara mendalam, observasi berperan, dan bila diperlukan data awal yang bersifat umum, bisa juga menggunakan kuesioner terbuka (Sutopo, 2006:45).

Penelitian ini, sebagai subjek penelitiannya adalah peneliti yang berperan sebagai alat dan subjek penelitian. Peneliti berperan untuk mengumpulkan dan mengolah data yang selanjutnya data-data yang dikumpulkan dibuat laporan. Hal ini peneliti lakukan agar perolehan data dan informasi lebih valid atau validitas pengumpulan data dan informasi lebih akurat.

Subjek utama penelitian ini adalah para Pegawai di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo, terkhusus bidang yang sudah melakukan pelayanan publik berbasis digital yakni bagian PTSP dan bidang haji dan umrah yang tugas pokok dan fungsinya memiliki relevansi dengan substansi penelitian yang diangkat oleh peneliti.

3.4 Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. menurut Sugiyono (2007:209) bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi, wawancara, angket dan dokumentasi. Namun dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan melalui tiga metode, yaitu:

1. Observasi

Observasi bertujuan untuk mengamati subjek dan objek penelitian, sehingga peneliti dapat memahami kondisi yang sebenarnya. Pengamatan bersifat non-partisipatif, yaitu peneliti berada diluar sistem yang diamati.

2. Wawancara

Sugiyono (2013), mendefinisikan wawancara sebagai pertemuan dua orang atau lebih untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tersebut. Dengan wawancara, maka peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang informan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi, dimana hal ini tidak bisa ditemukan melalui observasi. Dalam melakukan wawancara, peneliti menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis untuk diajukan, dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan, oleh karena itu jenis jenis

wawancara yang digunakan oleh peneliti termasuk kedalam jenis wawancara terstruktur.

3. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental seseorang (Sugiyono, 2007:213). Hasil penelitian dari observasi atau wawancara akan lebih kredibel kalau didukung oleh dokumen-dokumen yang bersangkutan.

4. Triangulasi

Triangulasi merupakan teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan data dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Dengan teknik ini, sekaligus langsung juga menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data.

Dalam hal ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi untuk menggabungkan dan menguji data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi tentang Analisis Pelayanan Publik Berbasis Inovasi (E-Government) Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo.

3.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data akan disesuaikan dengan jenis data dan metode pengumpulan data yang digunakan. Data yang diperoleh melalui pendekatan mensintesiskannya, mencari pola, menemukan apa yang penting untuk dipelajari, serta menemukan apa yang akan dilaporkan. Miles & Huberman (1994) dalam Sugiyono (2013:91-99) menawarkan proses pengolahan dari interpretasi data dengan model interaktif, dimana proses kualitatif biasanya melibatkan pekerjaan analisis seperti: pengerjaan data, menatanya, membaginya menjadi satuan-satuan yang dapat dikelola, pengumpulan data, reduksi data, dan berifikasi/kesimpulan merupakan proses siklus yang berlangsung secara simultan dan saling berinteraksi satu sama lain. Serta runtut., teknik analisis data dilakukan melalui tahapan seperti di bawah ini:

1. *Data Reduction* (Reduksi data)

dilakukan melalui proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data "kasar" yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis untuk menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data sehingga kesimpulannya dapat ditarik dan diverifikasi. Kegiatan mereduksi data berlangsung terus menerus selama kegiatan yang berorientasi kualitatif berlangsung, dimana selama pengumpulan data berlangsung terjadi reduksi dan membuat ringkasan.

2. Data Display (Penyajian data)

dalam kegiatan ini dilakukan penyajian sekumpulan informasi yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian tersebut dalam bentuk tabel, matriks, grafik, jaringan sosiometri, dan bagan.

3. *Conclusion Drawing/verification* (Penarikan kesimpulan atau verifikasi).

Penarikan kesimpulan adalah upaya mencari "arti" data yang tercatat mengenai pola-pola penjelasan konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat, dan preposisi. Kegiatan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi, merupakan kegiatan yang jalin menjalin antara sebelum, selama, dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk yang sejajar. Prose pengumpulan data dalam interactive model

3.6 Keabsahan Data

Pemeriksaan terhadap keabsahan data pada dasarnya, selain digunakan untuk menyanggah balik yang dituduhkan kepada penelitian kualitatif yang mengatakan tidak ilmiah, juga merupakan sebagai unsur yang tidak terpisahkan dari tubuh pengetahuan penelitian kualitatif (Moleong,2007:320). Keabsahan data dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji, *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability* (Sugiyono, 2007-270). Agar data dalam penelitian Lalitatif dapat dipertanggungjawabkan sebagai penelitian ilmiah perlu dilakukan uji keabsahan data. Adapun uji keabsahan data yang dapat dilaksanakan.

1. *Credibility*

Uji *credibility* (kredibilitas) atau uji kepercayaan terhadap data hasil penelitian yang disajikan oleh peneliti agar hasil penelitian yang dilakukan tidak meragukan sebagai sebuah karya ilmiah dilakukan.

2. *Transferability*

Transferability merupakan validitas eksternal dalam penelitian kualitatif. Validitas eksternal menunjukkan derajat ketepatan atau dapat diterapkannya hasil penelitian ke populasi di mana sampel tersebut diambil (Sugiyono, 2007:276) Pertanyaan yang berkaitan dengan nilai transfer sampai saat ini masih dapat diterapkan/dipakai dalam situasi lain. Bagi peneliti nilai transfer sangat bergantung pada si pemakai, sehingga ketika penelitian dapat digunakan dalam konteks yang berbeda di situasi sosial yang berbeda validitas nilai transfer masih dapat dipertanggungjawabkan.

3. Dependability

Reliabilitas atau penelitian yang dapat dipercaya, dengan kata lain beberapa percobaan yang dilakukan selalu mendapatkan hasil yang sama. Penelitian yang dependability atau reliabilitas adalah penelitian apabila penelitian yang dilakukan oleh orang lain dengan proses penelitian yang sama akan memperoleh hasil yang sama pula. Pengujian dependability dilakukan dengan cara melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Dengan cara auditor yang independen atau pembimbing yang independen mengaudit keseluruhan aktivitas yang dilakukan oleh peneliti dalam melakukan penelitian. Misalnya bisa dimulai ketika bagaimana peneliti mulai menentukan masalah, terjun ke lapangan, memilih sumber data, melaksanakan analisis data, melakukan uji keabsahan data, sampai pada pembuatan laporan hasil pengamatan.

4. Confirmability

Objektivita pengujian kualitatif disebut juga dengan uji confirmability penelitian. Penelitian bisa dikatakan objektif apabila hasil penelitian telah disepakati oleh lebih banyak orang. Penelitian kualitatif uji confirmability berarti menguji hasil penelitian yang dikaitkan dengan proses yang telah dilakukan. Apabila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar confirmability. Validitas atau keabsahan data adalah data yang tidak berbeda antara data yang diperoleh oleh peneliti dengan data yang terjadi sesungguhnya pada objek penelitian sehingga keabsahan data yang telah disajikan dapat dipertanggung jawabkan.

4. HASIL PEMBAHASAN

4.1. PEMBAHASAN

Suport (Dukungan)

- a. Dukungan Manajerial dan Organisasi Suport atau dukungan dari manajemen dan organisasi merupakan faktor krusial dalam implementasi sistem e-Government seperti SISKOHAT. Dukungan manajerial mencakup komitmen dari pihak pimpinan untuk menyediakan sumber daya yang diperlukan, termasuk anggaran, tenaga kerja, dan fasilitas. Dukungan ini terlihat dari kebijakan yang dikeluarkan oleh pimpinan yang mendukung penerapan teknologi baru serta penyediaan pelatihan untuk staf guna memaksimalkan penggunaan sistem. Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo, dukungan manajerial terlihat dari upaya penyediaan anggaran untuk pengembangan dan pemeliharaan SISKOHAT, serta perencanaan strategis yang

melibatkan berbagai stakeholder. Dukungan ini penting untuk memastikan bahwa sistem dapat berjalan dengan baik dan memberikan manfaat yang diharapkan.

- b. Dukungan Teknis juga sangat penting untuk kelancaran operasional SISKOHAT. Ini mencakup pemeliharaan sistem, penyediaan infrastruktur TI yang memadai, dan penanganan masalah teknis yang mungkin timbul. Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo, dukungan teknis melibatkan tim IT yang bertanggung jawab untuk memastikan bahwa sistem berfungsi dengan baik dan melakukan update serta pemeliharaan yang diperlukan
 - c. Dukungan dari pengguna sistem, termasuk staf dan masyarakat, juga merupakan aspek penting. Ketersediaan pelatihan dan materi pendukung membantu pengguna untuk memahami dan memanfaatkan sistem dengan efektif. Di Gorontalo, pelatihan yang dilakukan untuk staf dan sosialisasi kepada masyarakat menunjukkan upaya dalam membangun dukungan pengguna yang kuat, yang pada gilirannya mendukung keberhasilan penerapan SISKOHAT.
1. Capacity (Kapasitas)
 - a. Kapasitas infrastruktur merujuk pada kemampuan fisik dan teknis dari sistem yang mendukung implementasi e-Government. Untuk SISKOHAT, ini mencakup kecepatan dan stabilitas jaringan internet, serta ketersediaan perangkat keras yang memadai. Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo, infrastruktur TI termasuk jaringan internet dan perangkat keras seperti server dan komputer harus memiliki kapasitas yang cukup untuk mendukung operasional sistem yang intensif data.
 - b. Kapasitas sumber daya manusia (SDM) sangat menentukan keberhasilan implementasi sistem. Ini meliputi keterampilan teknis dan pengetahuan yang dimiliki oleh staf yang mengelola dan menggunakan SISKOHAT. Pelatihan dan pengembangan keahlian bagi staf adalah bagian penting untuk memastikan mereka memiliki kapasitas yang diperlukan untuk memanfaatkan sistem dengan optimal.

Value (Nilai)

- a. Nilai untuk Pengguna Nilai SSKOHAT bagi pengguna, baik petugas maupun masyarakat, terletak pada kemudahan dan efisiensi yang ditawarkan oleh sistem. Bagi masyarakat, nilai ini terlihat dari kemudahan akses informasi dan layanan, transparansi proses pendaftaran, serta pengurangan waktu tunggu. Bagi petugas, nilai terletak pada kemudahan dalam mengelola data, mengurangi beban administratif, dan meningkatkan akurasi informasi.
- b. Nilai Ekonom, implementasi SSKOHAT dapat mengurangi biaya operasional jangka panjang dengan mengotomatisasi banyak proses manual. Penggunaan teknologi untuk mengelola data dan proses administrasi dapat mengurangi kebutuhan akan sumber daya manusia yang besar serta meminimalkan kesalahan yang dapat berakibat pada biaya tambahan.
- c. SSKOHAT juga membawa nilai inovatif dengan penerapan teknologi terbaru dalam sistem administrasi haji. Ini tidak hanya meningkatkan efisiensi tetapi juga membuka peluang untuk pengembangan sistem baru dan integrasi dengan teknologi lainnya di masa depan. Penerapan teknologi informasi yang canggih menunjukkan komitmen terhadap modernisasi dan peningkatan kualitas layanan.

5. KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Pelayanan publik berbasis inovasi di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo telah memberikan dampak yang signifikan dalam meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat. Berdasarkan analisis yang dilakukan, beberapa poin penting dapat disimpulkan :

1. Suport
 - a. Disepakatinya kerangka e-Government sebagai salah satu kunci sukses dalam mencapai visi dan misi.
 - b. Dialokasikannya sejumlah sumber daya (manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi, dan lain-lain).
 - c. Dibangunnya berbagai infrastruktur dan superstruktur pendukung agar tercipta lingkungan kondusif untuk mengembangkan e-Government

- d. Disosialisasikannya konsep eGovernment secara merata, kontinyu, konsisten, dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat secara umum melalui berbagai cara kampanye yang simpatik.
2. Kemampuan
 - a. Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif e-Government
 - b. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena fasilitas ini merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan konsep eGovernment
 - c. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan e-Government dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan
 3. Manfaat
 - a. SISKOHAT memungkinkan untuk mengelola data jemaah secara lebih efisien dan terintegrasi
 - b. SISKOHAT memfasilitasi komunikasi dan koordinasi yang lebih baik antara berbagai pihak terkait, termasuk kementerian, operator haji, dan pihak penyelenggara lainnya

Penggunaan SISKOHAT juga meningkatkan pelayanan kepada jemaah dengan menyediakan informasi yang lebih akurat dan terkini mengenai pelaksanaan haji, serta memberikan kemudahan dalam hal pemantauan dan evaluasi

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan di atas, maka saran penelitian ini adalah:

Dari penilaian kinerja pegawai negeri sipil (PNS) harus bersipat transparan, dan berfokus pada pengembangan kompetensi serta peningkatan kinerja pegawai. Penilaian kinerja merupakan proses penting di lingkungan organisasi maupun instansi tersebut maka dari itu setiap pegawai harus melakukan evaluasi kerja untuk mengetahui kinerja dari masing-masing pegawai agar peningkatan kinerja atau penurunan kinerja dapat diketahui bersama dan itu akan menjadi bahan evaluasi yang berdasarkan standar kinerja yang telah ditetapkan oleh instansi. Penilaian kinerja ini juga akan berdampak pada pegawai itu sendiri maupun instansi tersebut karena dari penilaian kinerja ini dapat dilihat dari setiap prestasi pegawai semakin meningkat atau menurun, dan jika itu terjadi maka karyawan yang prestasi kerjanya menurun itu akan diberikan evaluasi untuk memperbaiki kerjanya dan yang

memiliki prestasi kinerja yang semakin meningkat akan ada kemungkinan pegawai tersebut akan mendapatkan kenaikan pangkat/jabatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad Zuchri, Arifin Tahir, & I Kadek S. Arsana. (2021). Analisis tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik (Studi kasus: Di Gorontalo Utara). *Jurnal Ilmu Administrasi*, 18(1), 45-62. ISSN: 1412-1131 E-ISSN: 2528-5750.
- Aini, N., Wicaksono, S. A., & Arwani, I. (2019). Pembangunan sistem informasi perpustakaan berbasis web menggunakan rapid application development (RAD). *Jurnal Teknologi Informasi*, 3.
- Amanda, M. D. (2023). Inovasi pelayanan berbasis e-government melalui aplikasi sistem antrian online (Sianton) di kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru.
- Aprianty, D. R. (2016). Penerapan kebijakan e-government dalam peningkatan mutu pelayanan publik di kantor kecamatan Sambutan, Kota Samarinda.
- Daryanti, A. U. C. (2020). Inovasi pelayanan publik berbasis electronic government (E-Gov) di kantor kecamatan Rappocini Kota Makasar.
- Endang R., Sri, Mulyani, S., & Suyyety. (2010). Modul memahami prinsip-prinsip penyelenggaraan administrasi perkantoran. Jakarta: Erlangga.
- Faqih, M. A. (2020). Efektivitas penggunaan SISKOHAT dalam pelayanan haji pada Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama RI.
- Fitriawati, M. (2017). Perkembangan infrastruktur teknologi informasi dari evolusi infrastruktur. *Jurnal Teknologi Informasi*, 7(1), 79-87.
- Hamidah, S. V. W., Ekantoro, J., & Roosind, F. W. (2022). Sosialisasi pelayanan publik berbasis website Plavon melalui akun Instagram. *Jurnal Intelektual Administrasi Publik dan Ilmu Komunikasi*, 9(2). ISSN: 2338-7521.
- Hasriani. (2021). Penerapan sistem panic button dalam melayani masyarakat di desa digital Lamahu Kecamatan Bulango Selatan Kabupaten Bone Bolango (Skripsi Sarjana, Universitas Negeri Gorontalo).
- Hidayat, W. (2020). Pengaruh inovasi produk dan pemanfaatan e-commerce terhadap daya saing usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) di Kota Palembang.
- Irawan, A. (2018). Sistem pelayanan publik berbasis e-government pada pemerintah daerah Kabupaten Merauke. *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi dan Sosial*, 7(1), 20-37.
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kusnadi, D., & Ma'ruf, J. (2017). Electronic government pemberdayaan pemerintahan dan potensi kelurahan (Studi kasus: Kelurahan Pringsewu Selatan, Kecamatan Pringsewu,

Pringsewu). *Jurnal TAM*, 5, 37-44.

Lestari, R. A., & Santoso, S. A. (2022). Pelayanan publik dalam good governance. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 2(1), Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Moleong, L. J. (2007). *Metodologi penelitian kualitatif (Edisi Revisi)*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Rusli, I. (2019). Kualitas pelayanan publik. *PT Global Eksekutif Teknologi*, 75-98.

Tui, F. P., & Dkk. (2022). Inovasi pelayanan publik melalui e-government di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 9(2), 254-263.

Untari, F. (2018). Penerapan e-government dalam pelayanan publik melalui sistem pajak online (E-Tax). Malang.