



Kantor Kementerian Agama
Kota Yogyakarta

DAMPAK INOVASI LAYANAN KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA YOGYAKARTA



Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta
Tahun 2026



www.yogyakarta.kota.kemenag.go.id

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk nyata kehadiran pemerintah dalam memberikan kemudahan dan kepastian kepada masyarakat. Kualitas pelayanan tidak hanya dilihat dari terselesaikannya suatu urusan, tetapi juga dari kemudahan akses, kecepatan proses, kejelasan informasi, kepastian waktu, serta kemampuan pelayanan dalam menjawab kebutuhan masyarakat.

Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta sebagai instansi yang memiliki tugas memberikan pelayanan di bidang keagamaan terus berupaya melakukan pembaruan dan inovasi. Perubahan pola kebutuhan masyarakat mendorong pelayanan untuk tidak lagi hanya berorientasi pada prosedur, tetapi juga pada pengalaman dan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan.

Berbagai inovasi layanan dikembangkan untuk mewujudkan pelayanan yang semakin mudah, dekat, cepat, transparan, inklusif, dan berdampak. Salah satu upaya tersebut dilakukan melalui penguatan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang terintegrasi dengan loket Jogja Smart Service (JSS), serta pengembangan sejumlah layanan spesifik yang memberikan kepastian dan kemudahan bagi masyarakat.

Inovasi tersebut mencakup layanan umum seperti permohonan rekomendasi izin tempat ibadah, permohonan petugas rohaniwan dan pembaca doa semua agama, rekomendasi pindah sekolah bagi siswa madrasah, rekonsiliasi izin orang asing tokoh agama yang mukim di tempat ibadah wilayah Kota Yogyakarta, layanan konsultasi pernikahan, keluarga, hukum agama dan mawaris, layanan PPID, hingga percepatan layanan sertifikasi tanah wakaf dengan target penyelesaian dalam lima hari kerja.

Inovasi layanan tersebut merupakan bagian dari komitmen Kankemenag Kota Yogyakarta untuk menghadirkan pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Tujuan Inovasi Layanan

Pengembangan inovasi layanan di Kankemenag Kota Yogyakarta memiliki beberapa tujuan, yaitu:

- Meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- Mempermudah masyarakat dalam memperoleh layanan Kementerian Agama.
- Memperjelas alur dan mekanisme pelayanan.
- Mempercepat proses pelayanan sesuai standar dan ketentuan.
- Memberikan kepastian kepada masyarakat terkait proses dan waktu layanan.
- Meningkatkan keterbukaan dan akuntabilitas pelayanan.
- Mengurangi waktu dan beban masyarakat dalam mengakses layanan.
- Membangun pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

- Meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap Kementerian Agama.

Bentuk Inovasi Layanan

PTSP Terintegrasi dengan Loker JSS

Salah satu inovasi pelayanan yang dikembangkan adalah penguatan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang terintegrasi dengan loket Jogja Smart Service (JSS). Integrasi ini memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses berbagai kebutuhan pelayanan umum yang berkaitan dengan tugas dan fungsi Kementerian Agama.

Masyarakat tidak perlu mencari sendiri unit atau bagian yang menangani kebutuhannya. Melalui loket pelayanan, masyarakat mendapatkan informasi, arahan, serta proses pelayanan sesuai dengan jenis permohonan yang diajukan.

Beberapa layanan yang dapat diakses antara lain:

1. Permohonan Rekomendasi Izin Tempat Ibadah

Pelayanan ini memberikan ruang bagi masyarakat atau pihak yang berkepentingan untuk memperoleh informasi dan mengajukan permohonan rekomendasi terkait izin tempat ibadah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dengan adanya pelayanan yang terpusat, masyarakat memperoleh kejelasan mengenai mekanisme, persyaratan, serta proses permohonan.

2. Permohonan Petugas Rohaniwan dan Pembaca Doa Semua Agama

Kankemenag Kota Yogyakarta juga memberikan layanan terkait permohonan petugas rohaniwan maupun pembaca doa dari berbagai agama. Layanan ini mencerminkan komitmen untuk memberikan pelayanan keagamaan secara inklusif dengan memperhatikan keberagaman masyarakat Kota Yogyakarta.

3. Rekomendasi Pindah Sekolah bagi Siswa Madrasah

Layanan lainnya adalah permohonan rekomendasi pindah sekolah bagi siswa madrasah yang berada di bawah naungan Kankemenag Kota Yogyakarta. Melalui layanan yang lebih terarah, masyarakat dapat memperoleh informasi mengenai proses dan persyaratan yang diperlukan sehingga urusan administrasi pendidikan dapat dilakukan secara lebih mudah dan jelas.

4. Rekonsiliasi Izin Orang Asing Tokoh Agama

Kankemenag Kota Yogyakarta juga memberikan layanan terkait rekonsiliasi izin orang asing, khususnya tokoh agama yang mukim di tempat ibadah di wilayah Kota

Yogyakarta. Pelayanan ini membutuhkan koordinasi dan ketelitian karena berkaitan dengan administrasi tokoh agama asing yang tinggal atau menjalankan aktivitas keagamaan di wilayah Kota Yogyakarta.

Layanan PPID: Memperkuat Keterbukaan Informasi Publik

Selain pelayanan administrasi dan konsultasi, Kankemenag Kota Yogyakarta juga memberikan ruang bagi masyarakat untuk memperoleh informasi publik melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). Layanan PPID menjadi bagian penting dalam mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan terbuka.

Dampak Layanan PPID

- **Pertama**, meningkatkan akses masyarakat terhadap informasi publik. Masyarakat memiliki saluran yang jelas untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan.
- **Kedua**, meningkatkan transparansi lembaga. Informasi publik dikelola dan disampaikan melalui mekanisme yang jelas sehingga mendukung keterbukaan penyelenggaraan pemerintahan.
- **Ketiga**, memperkuat akuntabilitas. Pengelolaan permohonan informasi yang tercatat dan terdokumentasi membantu memastikan bahwa pelayanan informasi dapat dipertanggungjawabkan.
- **Keempat**, memberikan kepastian pelayanan. Masyarakat memperoleh informasi mengenai mekanisme, persyaratan, dan proses permohonan informasi.
- **Kelima**, meningkatkan kepercayaan publik. Keterbukaan informasi yang dikelola secara baik dapat memperkuat hubungan antara Kankemenag Kota Yogyakarta dengan masyarakat.

Indikator Dampak Layanan PPID

Aspek	Indikator
Akses informasi	Jumlah permohonan informasi yang diterima
Respons layanan	Persentase permohonan yang ditindaklanjuti
Ketepatan waktu	Persentase permohonan yang diselesaikan sesuai standar pelayanan
Transparansi	Ketersediaan dan keterbaruan informasi publik
Kepuasan	Tingkat kepuasan pemohon informasi
Akuntabilitas	Persentase permohonan yang terdokumentasi dan memiliki status tindak lanjut

Layanan Konsultasi Sesuai Kebutuhan Masyarakat

Pelayanan Kementerian Agama tidak hanya berkaitan dengan administrasi. Masyarakat juga membutuhkan tempat untuk mendapatkan penjelasan dan konsultasi mengenai berbagai persoalan kehidupan. Ruang konsultasi dapat mencakup:

- Konsultasi pernikahan;
- Konsultasi keluarga;
- Konsultasi hukum agama;
- Konsultasi mawaris atau kewarisan.

Melalui layanan konsultasi, masyarakat tidak hanya mendapatkan jawaban atas persoalan yang dihadapi, tetapi juga memperoleh arahan agar dapat mengambil langkah yang tepat sesuai ketentuan dan nilai-nilai agama.

Indikator Dampak Layanan Konsultasi

- Jumlah masyarakat yang memperoleh layanan konsultasi;
- Jumlah konsultasi berdasarkan jenis kebutuhan;
- Persentase konsultasi yang terlaksana sesuai jadwal;
- Rata-rata waktu pelayanan konsultasi;
- Tingkat kepuasan pengguna;
- Persentase pengguna yang menyatakan informasi yang diberikan mudah dipahami;
- Jumlah konsultasi yang memerlukan tindak lanjut.

Inovasi Sertifikasi Tanah Wakaf Lima Hari Kerja

Salah satu inovasi yang memberikan dampak signifikan dalam percepatan pelayanan adalah layanan sertifikasi tanah wakaf dengan target penyelesaian dalam lima hari kerja. Tanah wakaf memiliki nilai strategis karena menyangkut aset yang diperuntukkan bagi kepentingan keagamaan dan kemaslahatan masyarakat.

Dampak Inovasi Bimas Islam

1. SIKOMPLIT

Sebuah program inovasi, dimana segera setelah selesai ijab-qabul pernikahan, penganten akan mendapatkan 7 kartu baru, yaitu: 2 buku nikah, 2 kartu nikah, 2 KTP dan 1 Kartu Keluarga. Sejumlah 1755 pasang pengantin di tahun 2019 sudah mendapatkan 7 kartu baru segera setelah pernikahan berlangsung.

2. SIKAPAK (Sistem Kalibrasi Pengukuran Arah Kiblat)

Merupakan program pengukuran ulang arah kiblat yang tidak/belum sesuai dengan panduan/ketentuan. Dengan program Sikapak ini, dari tahun 2019 sampai dengan sekarang sudah mampu melayani permintaan masyarakat untuk mengukur arah kiblat

pada masjid dan musholla. Tidak kurang dari 173 masjid dan mushola di wilayah Kota Yogyakarta yang telah diukur arah kiblatnya.

3. BERKAH (Belajar Rahasia Nikah)

Merupakan bimbingan pernikahan bagi remaja, calon manten dan pasangan menikah yang usia pernikahannya kurang dari 5 tahun. Sudah ada 600 pasangan pengantin yang mendapatkan layanan ini, yang diharapkan dapat memperkecil angka perceraian.

Dampak bagi Masyarakat

- **Pertama**, memberikan kepastian waktu. Masyarakat memiliki gambaran yang lebih jelas mengenai target waktu penyelesaian layanan.
- **Kedua**, menghemat waktu dan tenaga. Proses yang lebih cepat membantu masyarakat mengurangi waktu yang harus digunakan.
- **Ketiga**, memberikan kepastian administrasi aset wakaf. Sertifikasi menjadi bagian penting dalam memberikan perlindungan hukum.
- **Keempat**, meningkatkan koordinasi pelayanan. Percepatan penyelesaian membutuhkan koordinasi yang baik antar pihak terkait.
- **Kelima**, meningkatkan kepercayaan masyarakat. Target penyelesaian lima hari kerja menjadi salah satu bentuk komitmen nyata.

Formula Ketepatan Waktu

$$\text{Persentase Ketepatan Waktu} = (\text{Jumlah Layanan Selesai} \leq 5 \text{ Hari Kerja} \div \text{Total Layanan Selesai}) \times 100\%$$

Indikator Dampak Inovasi Secara Keseluruhan

Inovasi	Dampak	Indikator Terukur
PTSP terintegrasi JSS	Akses layanan lebih mudah	Jumlah layanan, waktu respons, kepuasan
Rekomendasi izin tempat ibadah	Proses lebih jelas dan tertib	Waktu layanan, kelengkapan informasi
Petugas rohaniwan/pembaca doa	Pelayanan keagamaan inklusif	Jumlah permohonan, waktu respons, kepuasan
Rekomendasi pindah sekolah madrasah	Administrasi pendidikan lebih mudah	Waktu penyelesaian, ketepatan layanan

Inovasi	Dampak	Indikator Terukur
Rekonsiliasi izin orang asing tokoh agama	Administrasi lebih tertib dan akurat	Validitas data, ketepatan waktu
PPID	Keterbukaan dan akses informasi meningkat	Jumlah permohonan, tindak lanjut, ketepatan waktu, kepuasan
Konsultasi pernikahan/keluarga/hukum/mawaris	Masyarakat memperoleh informasi dan solusi	Jumlah konsultasi, kepuasan, tindak lanjut
Sertifikasi tanah wakaf	Percepatan dan kepastian administrasi	Persentase selesai ≤ 5 hari, rata-rata waktu, kepuasan

Dampak bagi Organisasi

- **Pertama**, inovasi mendorong ASN untuk bekerja lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.
- **Kedua**, adanya sistem pelayanan yang lebih terarah membantu menciptakan pembagian tugas dan alur kerja yang lebih jelas.
- **Ketiga**, inovasi mendorong budaya kerja yang berorientasi pada hasil, bukan sekadar penyelesaian proses administrasi.
- **Keempat**, layanan PPID mendorong pengelolaan informasi publik yang semakin tertib, terdokumentasi, dan akuntabel.
- **Kelima**, pelayanan yang semakin baik akan memperkuat citra positif Kankemenag Kota Yogyakarta sebagai institusi pemerintah yang terus melakukan perbaikan.

Tantangan dan Keberlanjutan Inovasi

Setiap inovasi membutuhkan evaluasi dan penyempurnaan secara berkelanjutan. Oleh karena itu, inovasi layanan di Kankemenag Kota Yogyakarta perlu terus dikembangkan melalui:

- Evaluasi berkala terhadap efektivitas layanan;
- Peningkatan kompetensi petugas pelayanan;
- Penguatan koordinasi antarunit dan instansi terkait;
- Pemanfaatan teknologi informasi secara optimal;
- Penyediaan informasi layanan yang mudah dipahami masyarakat;
- Penyerapan saran dan masukan dari pengguna layanan;
- Penguatan budaya pelayanan yang ramah, cepat, transparan, dan profesional.

Kesimpulan

Inovasi layanan di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta merupakan bagian dari komitmen untuk menghadirkan pelayanan publik yang mudah, dekat, cepat, transparan, inklusif, dan memberikan dampak nyata bagi masyarakat.

Melalui PTSP yang terintegrasi dengan loket JSS, masyarakat mendapatkan akses yang lebih mudah terhadap berbagai layanan, mulai dari permohonan rekomendasi izin tempat ibadah, permohonan petugas rohaniwan dan pembaca doa semua agama, rekomendasi pindah sekolah bagi siswa madrasah, hingga rekonsiliasi izin orang asing tokoh agama.

Layanan PPID memperkuat komitmen keterbukaan informasi publik, sementara layanan konsultasi pernikahan, keluarga, hukum agama, dan mawaris memberikan ruang pendampingan keagamaan. Adapun inovasi sertifikasi tanah wakaf 5 hari kerja menjadi bentuk nyata upaya menghadirkan pelayanan yang memberikan kepastian waktu.

Inovasi pelayanan di Kankemenag Kota Yogyakarta menjadi bagian dari perjalanan untuk membangun pelayanan yang tidak sekadar selesai secara administratif, tetapi benar-benar mudah, dekat, cepat, transparan, solutif, dan berdampak.

Yogyakarta, 30 Juni 2026

Tim ZI Kankemenag Kota Yogyakarta