



ANALISIS EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI SEBELUM DAN SESUDAH IMPLEMENTASI APLIKASI PUSAKA DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN MAMUJU

Dimas Adi Nugraha¹⁾, Hari Yeni²⁾

¹⁾Manajemen, Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Mamuju, Mamuju, Indonesia
Email: dimasnugraha543@gmail.com

²⁾Manajemen, Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Mamuju, Mamuju, Indonesia
Email: hariyeni7@gmail.com

Abstract

This study aims to analyze the effectiveness of administrative services at the Mamuju District Ministry of Religious Affairs Office before and after the implementation of the Pusaka Super Apps application as part of the digital transformation of public services. The method used in this study is comparative analysis with a qualitative descriptive approach, through document studies, community satisfaction survey data, and a review of policies and administrative service practices in the field. The results of the analysis show that before digitalization, administrative services were still dominated by manual systems that tended to be slow, lacked transparency, and depended on the physical presence of applicants. After the implementation of the Pusaka Super Apps since early 2023, there has been a significant improvement in service speed, transparency of procedures and costs, integrity of the apparatus, and ease of access to services for the community. This is reflected in the increase in the Community Satisfaction Index, which has reached the excellent category. However, the effectiveness of digital services still faces obstacles in the form of limited internet network infrastructure in a number of areas and differences in digital literacy levels, both among officials and the public. Therefore, strengthening infrastructure, increasing human resource capacity, and providing ongoing assistance are among the factors that are very important for maintaining the sustainability and equitable quality of digital-based administrative services in Mamuju Regency.

Keywords: Administrative services; Digital Transformation; Work Effectiveness; Pusaka Super Apps; Ministry of Religious Affairs

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan administrasi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mamuju sebelum dan sesudah implementasi aplikasi Pusaka Super Apps sebagai bagian dari transformasi digital pelayanan publik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis komparatif dengan pendekatan deskriptif kualitatif, melalui studi dokumen, data survei kepuasan masyarakat, serta telaah kebijakan dan praktik pelayanan administrasi di lapangan. Hasil analisis menunjukkan bahwa sebelum digitalisasi, pelayanan administrasi masih didominasi sistem manual yang cenderung lambat, kurang transparan, dan bergantung pada kehadiran fisik pemohon. Setelah penerapan Pusaka Super Apps sejak awal tahun 2023, terjadi peningkatan signifikan pada aspek kecepatan pelayanan, transparansi prosedur dan biaya, integritas aparatur, serta kemudahan akses layanan bagi masyarakat. Hal ini tercermin dari meningkatnya Indeks Kepuasan Masyarakat yang mencapai kategori sangat baik. Meskipun demikian, efektivitas layanan digital masih menghadapi kendala berupa keterbatasan infrastruktur jaringan internet di sejumlah wilayah dan perbedaan tingkat literasi digital, baik di kalangan aparatur maupun masyarakat. Oleh karena itu, penguatan infrastruktur, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, dan pendampingan berkelanjutan menjadi salah satu faktor yang sangat penting untuk menjaga keberlanjutan dan pemerataan kualitas pelayanan administrasi berbasis digital di Kabupaten Mamuju.

Kata Kunci: Pelayanan administrasi; Transformasi Digital; Efektivitas Kerja; Pusaka Super Apps; Kementerian Agama.



PENDAHULUAN

Masyarakat saat ini mengharapkan pelayanan publik yang efektif dan berkualitas tinggi dalam penyelenggaraan pemerintahan, termasuk lembaga keagamaan seperti Kementerian Agama. Mereka mengharapkan layanan yang cepat, transparan, dan mudah diakses tanpa prosedur yang berbelit-belit. Namun, pada praktiknya, banyak instansi pemerintah lama masih menggunakan sistem manual yang memakan waktu dan bergantung pada dokumen fisik, yang tidak transparan dan tidak konsisten dalam layanan. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mamuju juga mengalami hal ini, terutama sebelum penerapan sistem layanan berbasis digital.

Aplikasi Pusaka Super Apps, yang dimaksudkan untuk menyederhanakan proses pelayanan administrasi, meningkatkan disiplin dan kinerja aparatur sipil negara, dan memberikan masyarakat akses mudah ke layanan keagamaan, diluncurkan oleh Kementerian Agama Republik Indonesia sebagai bagian dari transformasi digital. Aplikasi Pusaka telah digunakan secara luas di Kabupaten Mamuju sejak tahun 2023. Ini adalah bagian dari kebijakan digitalisasi pelayanan publik nasional yang dikelola oleh Kementerian Agama.

Meskipun penggunaan aplikasi Pusaka Super Apps ini diharapkan mampu meningkatkan efisiensi pelayanan secara konseptual, banyak masalah terus muncul di dunia nyata. Faktor-faktor yang memengaruhi optimalisasi layanan berbasis aplikasi termasuk lokasi geografis Mamuju, keterbatasan infrastruktur jaringan internet di beberapa daerah yang ada di Mamuju, dan tingkat literasi digital yang berbeda di antara karyawan dan masyarakat. Selain itu, perubahan dari sistem manual ke sistem digital juga memerlukan perubahan tata kelola pelayanan dan budaya kerja, yang tidak selalu berjalan mulus.

Dengan mempertimbangkan keadaan ini, penelitian yang mengevaluasi kinerja pelayanan administrasi sebelum dan sesudah penerapan aplikasi Pusaka di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mamuju sangat penting. Analisis komparatif ini diperlukan untuk mengetahui sejauh mana digitalisasi pelayanan benar-benar memberikan dampak yang positif terhadap kecepatan, transparansi, dan kualitas pelayanan serta untuk menemukan hambatan yang masih dihadapi saat menerapkannya. Penelitian ini diharapkan dapat membantu evaluasi dan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya di tingkat daerah dan nasional di Kementerian Agama.

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat atas

barang, jasa, dan pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh pemerintah. Menurut undang-undang ini, pelayanan publik harus dijalankan berdasarkan prinsip kepastian hukum, transparansi, akuntabilitas, dan kesetaraan hak. Oleh karena itu, kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat penting dalam menilai kinerja lembaga pemerintah.

Sinambela (2010) menjelaskan bahwa pelayanan publik yang baik tidak hanya berorientasi pada hasil yang diperoleh, tetapi juga pada proses pelayanan, seperti kemudahan prosedur, kecepatan pelayanan, dan sikap aparatur. Sementara itu, Dwiyanto (2014) menegaskan bahwa rendahnya kualitas pelayanan publik sering kali disebabkan oleh prosedur birokrasi yang panjang serta bertele-tele dan minimnya orientasi pada kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, reformasi pelayanan publik menjadi kebutuhan mendesak dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.

Efektivitas Pelayanan Administrasi

Tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dikenal sebagai efektivitas pelayanan administrasi. Steers (1985) menyatakan bahwa efektivitas organisasi dapat dilihat dari sejauh mana tujuan organisasi tersebut bisa tercapai melalui pemanfaatan sumber daya yang tersedia secara optimal. Dalam konteks pelayanan publik, efektivitas berkaitan dengan ketepatan waktu, ketepatan prosedur, dan kesesuaian hasil pelayanan dengan kebutuhan masyarakat.

Penelitian oleh Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2012) menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan administrasi dipengaruhi oleh kejelasan standar pelayanan, kompetensi aparatur, serta ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung. Pelayanan yang baik akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, dan begitupun sebaliknya jika pelayanan yang diberikan buruk dapat menyebabkan keluhan dan ketidakpuasan masyarakat.

Digitalisasi Pelayanan Publik

Bagian dari pengembangan e-government adalah digitalisasi pelayanan publik, yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan transparansi pelayanan publik dengan menggunakan teknologi informasi yang tersedia. Menurut Indrajit (2006), Dengan menggunakan e-government, pemerintah dapat memberikan layanan yang lebih cepat, murah, dan akuntabel kepada rakyat. Paradigma pelayanan juga berubah karena digitalisasi, dari yang dulunya birokratis menjadi lebih responsif dan berfokus pada pelanggan.



Studi menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik dapat mempercepat dan mengurangi pelanggaran administrasi. Studi yang dilakukan oleh Nugroho (2018) menyimpulkan bahwa penerapan sistem pelayanan elektronik meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan masyarakat. Namun, keberhasilan digitalisasi ini tentu saja sangat dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur teknologi dan literasi digital dari aparatur dan masyarakat.

Aplikasi Layanan Terintegrasi Dalam Instansi Pemerintah

Salah satu jenis inovasi pelayanan publik adalah aplikasi layanan terintegrasi, yang menggabungkan berbagai jenis layanan ke dalam satu platform. Menurut Heeks (2006), Menggabungkan sistem layanan berbasis digital dapat mempercepat pengambilan keputusan dalam organisasi publik dan mengurangi adanya tumpang tindih data. Aplikasi terintegrasi juga berfungsi sebagai alat untuk memantau kinerja aparatur dan memantau pelayanan secara real-time.

Penelitian oleh Pratama dan Yusriadi (2020) menunjukkan bahwa penerapan aplikasi layanan terintegrasi di instansi pemerintah meningkatkan efektivitas pelayanan, khususnya dalam hal kecepatan dan transparansi. Namun, penelitian tersebut juga menemukan beberapa kendala dalam implementasinya, seperti resistensi pegawai terhadap perubahan sistem dan masalah teknis aplikasi, terutama di wilayah dengan jaringan internet yang terbatas.

Perubahan Budaya Kerja Dan Manajemen Perubahan (*Change Management*)

Proses transformasi digital dalam organisasi publik menyebabkan perubahan budaya kerja. Dalam menjalankan tugas dan fungsi pelayanan, nilai, sikap, dan pola perilaku aparatur mencerminkan budaya kerja. Budaya kerja, menurut Robbins dan Judge (2017), memengaruhi bagaimana karyawan menanggapi perubahan organisasi, seperti penerapan teknologi baru dalam sistem kerja.

Pola kerja, cara berpikir, dan sikap aparatur harus diubah untuk mengubah sistem pelayanan manual ke sistem berbasis digital. Perubahan ini sering ditolak di pelayanan publik, terutama oleh pegawai yang telah lama terbiasa dengan sistem kerja konvensional. Kotter (1996) mengatakan bahwa organisasi harus menolak perubahan, terutama jika itu berkaitan dengan kebiasaan kerja, struktur kewenangan, dan adopsi teknologi baru.

Manajemen perubahan (*change management*) diperlukan untuk memastikan bahwa proses transisi berjalan secara efektif dan berkelanjutan. Menurut Robbins (2003), manajemen perubahan merupakan pendekatan sistematis untuk membantu individu dan organisasi

beradaptasi dengan perubahan agar tujuan organisasi tetap tercapai. Dalam sektor publik, manajemen perubahan tidak hanya berfokus pada aspek teknis, tetapi juga pada penguatan komitmen, komunikasi yang efektif, dan keterlibatan seluruh elemen organisasi.

Aplikasi Pusaka Super Apps di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mamuju merupakan perubahan organisasi yang signifikan karena mengubah cara pelayanan administrasi dan budaya kerja karyawan. Untuk digitalisasi layanan, aparatur harus lebih disiplin, transparan, dan berbasis data. Hal ini sejalan dengan pendapat Heeks (2006), yang menyatakan bahwa kesiapan organisasi dan kemampuan sumber daya manusia untuk menerima dan mengelola perubahan sangat memengaruhi keberhasilan penerapan sistem digital di sektor publik.

Pemimpin juga bertanggung jawab atas keberhasilan manajemen perubahan. Proses transformasi digital akan lebih cepat disesuaikan dengan sistem baru jika pemimpin menawarkan contoh, arahan yang jelas, dan dukungan. Menurut Armenakis dan Bedeian (1999), kepemimpinan yang kuat dan komunikasi perubahan yang efektif dapat mengurangi penolakan dan meningkatkan penerimaan karyawan terhadap inovasi dalam organisasi.

Oleh karena itu, perubahan budaya kerja dan manajemen perubahan yang efektif sangat penting untuk meningkatkan efektivitas layanan administrasi berbasis digital. Tanpa dukungan budaya kerja yang fleksibel dan strategi manajemen perubahan yang tepat, penerapan aplikasi Pusaka Super Apps mungkin tidak berjalan dengan baik meskipun memiliki teknologi yang memadai.

Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Studi sebelumnya telah menyelidiki seberapa efektif layanan publik digital di Kementerian Agama dan lembaga pemerintah lainnya. Penelitian yang dilakukan oleh Mitra Turrohman (2025) menunjukkan bahwa digitalisasi layanan administrasi di instansi pemerintah sangat memengaruhi efisiensi kerja dan kepuasan sebagian besar pengguna layanan. Namun, hasil penelitian tersebut juga menegaskan bahwa faktor utama keberhasilan penerapan sistem digital adalah sumber daya manusia dan infrastruktur teknologi yang dimiliki.

Seperti yang ditunjukkan oleh penelitian ini, digitalisasi pelayanan administrasi dapat membantu meningkatkan kualitas layanan publik. Untuk mengetahui seberapa bermanfaat kebijakan tersebut, khususnya di tingkat lokal seperti Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mamuju, diperlukan evaluasi perbandingan kondisi sebelum dan sesudah penerapan sistem digital.



METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif-komparatif. Metode kualitatif digunakan untuk mempelajari lebih lanjut tentang seberapa efektif pelayanan administrasi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mamuju. Metode deskriptif-komparatif digunakan untuk menggambarkan dan menganalisis perbedaan dalam praktik pelayanan administrasi selama dua periode waktu yang berbeda.

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mamuju, Provinsi Sulawesi Barat. Waktu penelitian dilakukan pada tahun 2025, dengan fokus kajian pada masa sebelum penerapan aplikasi Pusaka (sebelum tahun 2023) dan masa setelah penerapan aplikasi Pusaka (tahun 2023–2024).

Sumber data dari penelitian ini terdiri dari Data primer, yaitu data langsung dari lapangan yang dikumpulkan melalui wawancara dan observasi yang telah dilakukan. Masyarakat yang menggunakan layanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mamuju, staf administrasi, dan karyawan adalah peserta penelitian ini. Dan adapula Data sekunder, yaitu informasi tambahan yang diperoleh dari dokumen resmi organisasi, seperti laporan kinerja, laporan kepuasan masyarakat, dan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan. Dokumen-dokumen ini juga mencakup peraturan dan kebijakan yang berkaitan dengan penerapan aplikasi Pusaka.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi, Wawancara mendalam yang dimana dilakukan untuk mengetahui pengalaman, persepsi, dan tantangan pelayanan administrasi sebelum dan sesudah penggunaan aplikasi Pusaka. Observasi, yang dilakukan dengan mengamati secara langsung proses administrasi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mamuju, baik yang dilakukan dengan tangan maupun yang dilakukan melalui aplikasi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kondisi Pelayanan Administrasi Sebelum Implementasi Aplikasi Pusaka

Sebelum aplikasi PUSAKA dan sistem digital terpadu lainnya diluncurkan, Kantor Kemenag Kabupaten Mamuju menggunakan model birokrasi tradisional. Dokumen fisik yang tentu saja berfungsi sebagai alat penting untuk setiap transaksi administrasi dalam model ini.(Adisucipto, n.d.). Sebelum era digitalisasi masif, penelitian tentang pelaksanaan Good Governance di Kantor Kemenag Mamuju menunjukkan bahwa ukuran seperti transparansi, akuntabilitas, dan aturan hukum masih kurang.

Orang-orang yang ingin mendapatkan layanan seperti pendaftaran haji atau administrasi nikah harus datang secara fisik ke kantor, sering kali berkali-kali hanya untuk

melengkapi berkas yang hilang atau menunggu verifikasi manual. Sangat sulit untuk bergantung pada "tanda tangan basah"; proses administrasi juga seringkali tertunda selama sehari-hari jika pejabat yang berwenang berada di luar kota. Masyarakat percaya bahwa tanggapan birokrasi lambat.

Meskipun data kepuasan masyarakat pada era pra-digital sering kali tidak terdokumentasi secara digital dan real-time, beberapa penelitian literatur mengindikasikan bahwa indeks kepuasan berada pada kategori "Cukup" atau "Baik" namun dengan nilai yang rendah di kisaran 70-an.(Wirayuda & Ernawati, 2022). Faktor yang paling sering dikeluhkan oleh masyarakat adalah waktu pelayanan dan responsivitas petugas. Karena geografisnya yang luas, masyarakat Mamuju merasa terbebani secara finansial karena harus melakukan perjalanan jauh dari kecamatan terpencil ke pusat kabupaten untuk urusan administratif yang informatif.

Kondisi Pelayanan Administrasi Setelah Implementasi Aplikasi Pusaka

Aplikasi Pusaka meningkatkan pelayanan administrasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mamuju karena beberapa layanan dapat diakses secara digital tanpa harus datang langsung ke kantor, sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat serta efisien, dan masyarakat dapat memantau status layanan secara mandiri melalui aplikasi, yang meningkatkan transparansi pelayanan.

Dari hasil wawancara yang dilakukan, sebagian besar dari pengguna layanan menyatakan bahwa aplikasi Pusaka memudahkan mereka dalam mengakses layanan keagamaan dan administrasi. Waktu pelayanan menjadi lebih singkat dan informasi yang diberikan lebih jelas. Temuan ini sangat sejalan dengan penelitian yang dilakukan Nugroho (2018) yang menyatakan bahwa digitalisasi pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kecepatan dan kualitas layanan yang diberikan.

Aplikasi Pusaka di dalam organisasi juga cukup meningkatkan disiplin dan kinerja pegawai. Sistem presensi dan pelaporan digital kini dapat mendorong pegawai untuk bekerja lebih terukur dan tertib.

Analisis Komparatif Efektivitas Sebelum Dan Sesudah Digitalisasi

Perbedaan yang sangat terlihat mencolok ada pada manajemen sumber daya manusia. Sebelum absensi online, pengawasan disiplin karyawan dilakukan secara manual dengan menggunakan daftar hadir fisik yang mudah dimanipulasi. Setelah fitur absensi diaktifkan di aplikasi PUSAKA, ASN diharuskan untuk hadir tepat waktu di lokasi koordinat kantor. Hal ini berdampak langsung pada



kesiapan petugas di garda terdepan (PTSP) dalam melayani masyarakat.

Tabel 1. Kesiapan Petugas PTSP

Parameter Efektivitas	Sebelum Implementasi	Sesudah Implementasi
Metode Absensi	Manual/Fingerprint Fisik	Online Berbasis GPS Dan Real-Time
Proses Pendaftaran	Tatap Muka Dan Pendaftaran Fisik	Online Via SuperApps
Verifikasi Berkas	Manual Oleh Staf(lambat)	Sistem Otomatis & Cloud
Tracking Layanan	Harus Bertanya Ke Petugas	Bisa Dipantau Melalui Dashboard Aplikasi
Disiplin Pegawai	Pengawasan Lemah	Pengawasan Ketat Via Sistem Integrasi

Sumber : Data primer diolah, 2025

Dampak Sosiologis Dan Budaya Kerja Di Kemenag Mamuju

Dalam banyak kasus, resistensi terhadap transformasi digital muncul, terutama di kalangan karyawan senior yang telah terbiasa dengan cara kerja manual selama bertahun-tahun. Sebagian besar petugas di Sulawesi Barat masih bergantung pada pencatatan manual di luar sistem resmi.(Nurfaidah et al., 2025). Kurangnya pelatihan teknis yang berkelanjutan membuat fitur-fitur canggih yang ada di aplikasi Pusat Layanan tidak dapat dimanfaatkan secara optimal.

Sebaliknya, kehadiran ASN muda dan PPPK formasi terbaru dapat meningkatkan percepatan digitalisasi. Mereka lebih cepat menyesuaikan diri dengan aplikasi PUSAKA dan SILINCAH dan dapat menjadi mentor bagi rekan kerja. Pimpinan Kemenag Mamuju secara aktif mendorong peningkatan kinerja dan keharmonisan kerja melalui pembinaan teratur untuk memastikan bahwa transisi ke era digital tidak mengganggu kekuatan solidaritas organisasi.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan Pusaka Super Apps di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mamuju meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi. Dibandingkan dengan sistem manual sebelumnya, digitalisasi layanan dapat meningkatkan kecepatan pelayanan, transparansi prosedur dan biaya, memberikan kemudahan akses bagi masyarakat, dan

kedisiplinan dan kinerja aparatur. Meskipun demikian, ada beberapa kendala yang dihadapi dan juga menghambat kinerja pelayanan digital ini. Ini termasuk keterbatasan infrastruktur jaringan internet di beberapa daerah dan perbedaan tingkat literasi digital di kalangan aparatur dan masyarakat. Akibatnya, untuk membuat pemanfaatan aplikasi Pusaka lebih efisien dan merata, diperlukan upaya berkelanjutan untuk memperkuat infrastruktur teknologi, seperti meningkatkan kemampuan sumber daya manusia melalui pelatihan dan pendampingan yang berkala, dan mensosialisasikan diri kepada masyarakat. Selain itu, untuk menjaga kualitas dan keberlanjutan pelayanan administrasi berbasis digital, evaluasi dan pengembangan sistem secara berkala juga penting. Ke depan, penelitian lanjutan diharapkan dapat mengeksplorasi efektivitas pelayanan digital menggunakan metode yang lebih beragam untuk mendapatkan hasil yang lebih menyeluruh.

SARAN

Ada beberapa rekomendasi yang dapat diajukan berdasarkan hasil penelitian dan diskusi yang telah dilakukan. Pertama, diharapkan bahwa Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mamuju dapat terus meningkatkan infrastruktur teknologi informasi, khususnya jaringan internet, terutama di daerah-daerah yang masih mengalami keterbatasan akses. Hal ini sangat penting untuk memastikan bahwa aplikasi Pusaka Super Apps digunakan secara merata di seluruh masyarakat.

Kedua, diperlukan peningkatan terus-menerus kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan pendampingan teknis bagi aparatur dan masyarakat. Pelatihan ini harus membahas bukan hanya bagaimana menggunakan aplikasi secara teknis, tetapi juga perubahan dalam kebiasaan kerja dan cara pelayanan agar lebih sesuai dengan sistem digital.

Ketiga, perlu ada peningkatan sosialisasi tentang penggunaan aplikasi Pusaka Super Apps kepada masyarakat, terutama bagi kelompok yang belum terbiasa dengan teknologi. Sosialisasi yang masif dan berkelanjutan diharapkan dapat meningkatkan pemahaman masyarakat tentang aplikasi dan mendorong mereka untuk menjadi lebih aktif dalam menggunakan layanan administrasi berbasis digital.

Keempat, untuk menjaga kualitas dan keberlanjutan layanan administrasi berbasis digital, perbaikan fitur, peningkatan keamanan data, dan penyederhanaan alur layanan adalah bagian penting dari evaluasi dan pengembangan sistem aplikasi Pusaka Super Apps secara berkala untuk memenuhi kebutuhan pengguna dan dinamika pelayanan publik.

Terakhir, peneliti yang akan datang disarankan untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan menggunakan



metode dan pendekatan yang lebih beragam, seperti pendekatan kuantitatif atau metode campuran, dan memperluas subjek penelitian ke instansi atau daerah lain. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif tentang seberapa efektif digitalisasi pelayanan publik di Kementerian Agama.

DAFTAR PUSTAKA

- Adisucipto, J. M. (n.d.). *KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA*.
- Fitria, H., Ningrum, I. E., & Roihannah, N. H. (2019). Manajemen pelayanan kantor Kementerian Agama Kabupaten Lamongan di era industrialisasi 4.0. *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam*, 1(2), 184–195. <https://doi.org/10.15642/japi.2019.1.2.184-195>
- Irmawati. (2023). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Enrekang* (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makassar). Universitas Muhammadiyah Makassar Digital Repository. https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/41187-Full_Text.pdf
- Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Barat. (2023, 31 Januari). *ASN Kemenag Sulbar wajib menggunakan PUSAKA pada Februari tahun 2023*. Diambil dari <https://sulbar.kemenag.go.id/wilayah/asn-kemenag-sulbar-wajib-menggunakan-pusaka-pada-februari-tahun-2023-R5NPV>. Diakses pada 27 Desember 2025
- Latjoro, M. H. I. (2024). *Efektivitas penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) pada pelayanan pendaftaran nikah secara online di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kalukku Kabupaten Mamuju* (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makassar). Diambil dari https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/39135-Full_Text.pdf. Diakses pada 27 Desember 2025
- Nurfaidah, Muhammad Aqil, & Chaerunnisa Rumianti. (2025). Digitalisasi Pelayanan dan Transformasi Digital Terhadap Kualitas Pelayanan RSUD Provinsi Sulawesi Barat. *Jurnal e-bussiness Institut Teknologi dan Bisnis Muhammadiyah Polewali Mandar*, 4(2), 28–38. <https://doi.org/10.59903/ebussiness.v4i2.119>
- RRI. (2025, Mei). *Sebanyak 196 desa di Sulbar belum maksimal internet*. RRI – Radio Republik Indonesia. <https://rri.co.id/daerah/1525842/sebanyak-196-desa-di-sulbar-belum-maksimal-internet>
- Subagyo, M. I. I. S. (2024). *Implementasi aplikasi Surat Digital (e-Suradi) dalam peningkatan pelayanan administrasi di Kantor Kementerian Agama Kota Malang* (Skripsi, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang). Diambil dari <http://etheses.uin-malang.ac.id/71254/1/200106110087.pdf>. Diakses pada 27 Desember 2025.
- Wirayuda, A. R., & Ernawati, I. (2022). Sistem Informasi Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Desa Karang Tengah Kabupaten Tanggerang Berbasis Web. *Jurnal Ilmu Komputer dan Bisnis*, 13(2a), 185–194. <https://doi.org/10.47927/jikb.v13i2a.411>