



APLIKASI PUSAT LAYANAN KEAGAMAAN (PUSAKA) KEMENTERIAN AGAMA SEBAGAI INOVASI LAYANAN KEAGAMAAN DI ERA TRANSFORMASI DIGITAL

THE MINISTRY OF RELIGION'S RELIGIOUS SERVICE CENTER (PUSAKA) APPLICATION AS A RELIGIOUS SERVICE INNOVATION IN THE DIGITAL TRANSFORMATION ERA

**Angel Tri Anjani^{1*}, Dini Trimita², Hijri Nurul Ramadhan³, Resty Aisyah Nurul Fadilla⁴,
Yulia Hanoselina⁵**

Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang,

Email: angel30.tri04.anjani05@gmail.com^{1*}, trimitadini@gmail.com², hijriramadhan0@gmail.com³,
restyaisyah9720@gmail.com⁴, yuliahanolina@fis.unp.ac.id⁵

Article Info

Article history :

Received : 01-12-2025

Revised : 03-12-2025

Accepted : 05-12-2025

Published : 08-12-2025

Abstract

Digital transformation has driven fundamental changes in the provision of public services, including the religious sector, which demands technology-based innovation to improve accessibility and quality of service to the public. The Ministry of Religious Affairs faces challenges in integrating various religious services that were previously separate and created inefficiencies for users. This study aims to analyze the implementation of the Religious Service Center (PUSAKA) application as a form of religious service innovation at the Ministry of Religious Affairs in Padang City in the context of digital transformation, including the applied innovation concept, implementation strategy, supporting resources, and challenges faced. The research method uses a descriptive qualitative approach with primary data collection techniques through in-depth interviews with Junior Expert Computer Technicians at the Ministry of Religious Affairs in Padang City, as well as secondary data through literature studies of official documents and relevant scientific publications. The results show that the PUSAKA application successfully integrates all religious services into one integrated platform that can be accessed 24 hours, increasing operational efficiency, transparency, and service accountability. Implementation is supported by trained human resources, adequate digital infrastructure, and a massive socialization strategy through digital media and a grassroots approach. Despite facing challenges in digital literacy and limited infrastructure, ongoing efforts through training and mentoring are being made to ensure equitable access. Future developments are focused on adding innovative features and integrating external systems to create a more comprehensive digital service ecosystem that supports the vision of Golden Indonesia 2045.

Keywords : *PUSAKA Application, Ministry of Religion, Service Innovation*

Abstrak

Transformasi digital telah mendorong perubahan mendasar dalam penyelenggaraan layanan publik, termasuk sektor keagamaan yang menuntut inovasi berbasis teknologi untuk meningkatkan aksesibilitas dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Kementerian Agama menghadapi tantangan dalam



mengintegrasikan berbagai layanan keagamaan yang sebelumnya terpisah-pisah dan menimbulkan ketidakefisienan bagi pengguna. Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi aplikasi Pusat Layanan Keagamaan (PUSAKA) sebagai bentuk inovasi layanan keagamaan di Kementerian Agama Kota Padang dalam konteks transformasi digital, mencakup konsep inovasi yang diterapkan, strategi implementasi, sumber daya pendukung, serta tantangan yang dihadapi. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data primer melalui wawancara mendalam dengan Pranata Komputer Ahli Muda Kementerian Agama Kota Padang, serta data sekunder melalui studi literatur dari dokumen resmi dan publikasi ilmiah yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi PUSAKA berhasil mengintegrasikan seluruh layanan keagamaan dalam satu platform terpadu yang dapat diakses 24 jam, meningkatkan efisiensi operasional, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan. Implementasi didukung oleh sumber daya manusia terlatih, infrastruktur digital memadai, dan strategi sosialisasi masif melalui media digital maupun pendekatan *grassroot*. Meskipun menghadapi tantangan literasi digital dan keterbatasan infrastruktur, upaya berkelanjutan melalui pelatihan dan pendampingan terus dilakukan untuk memastikan pemerataan akses. Pengembangan masa depan difokuskan pada penambahan fitur inovatif dan integrasi sistem eksternal untuk menciptakan ekosistem layanan digital yang lebih komprehensif mendukung visi Indonesia Emas 2045.

Kata Kunci: Aplikasi PUSAKA, Kementerian Agama, Inovasi Layanan

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam dua dekade terakhir telah mendorong terjadinya transformasi mendasar dalam tata kelola pemerintahan, termasuk dalam penyelenggaraan layanan publik. Transformasi digital tidak lagi dipahami sebatas digitalisasi prosedural, tetapi sebagai proses perubahan struktural yang mempengaruhi cara pemerintah merancang, mengelola, dan mendistribusikan pelayanan kepada masyarakat. Pada era pemerintahan digital saat ini, masyarakat menuntut layanan yang semakin cepat, akurat, mudah diakses, serta transparan. Tuntutan tersebut mendorong institusi pemerintah untuk mengembangkan inovasi layanan yang adaptif terhadap perkembangan teknologi dan menjawab kebutuhan publik secara efektif.

Kementerian Agama (Kemenag) sebagai lembaga negara yang memiliki mandat strategis dalam penyelenggaraan urusan keagamaan di Indonesia menghadapi tantangan serupa. Kompleksitas layanan keagamaan, mulai dari administrasi pernikahan, penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, pendidikan agama, hingga pengelolaan zakat dan wakaf, menuntut adanya sistem pelayanan yang dapat diakses secara efisien oleh masyarakat. Sebelum hadirnya inovasi digital, berbagai layanan tersebut dikelola melalui sistem manual atau aplikasi terpisah sehingga menimbulkan fragmentasi layanan, tingginya beban administratif, dan rendahnya efektivitas pelayanan. Fenomena ini menunjukkan perlunya reformasi birokrasi melalui inovasi digital agar penyelenggaraan layanan keagamaan mampu mengikuti dinamika kebutuhan masyarakat modern.

Sebagai respons terhadap tuntutan tersebut, Kementerian Agama mengembangkan Aplikasi Pusat Layanan Keagamaan (PUSAKA), sebuah platform digital terpadu yang dirancang untuk mengintegrasikan seluruh layanan keagamaan dalam satu ekosistem berbasis teknologi. PUSAKA hadir sebagai wujud komitmen Kemenag dalam mewujudkan pelayanan publik yang mudah, cepat, aman, dan transparan sesuai prinsip Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Melalui



superapps ini, masyarakat dapat mengakses berbagai layanan keagamaan secara daring, termasuk informasi haji, pendaftaran nikah, layanan pendidikan madrasah, layanan zakat dan wakaf, serta fitur-fitur religius seperti kitab suci digital dan jadwal ibadah. Integrasi layanan ini tidak hanya meningkatkan efisiensi administratif, tetapi juga memperluas akses layanan ke seluruh lapisan masyarakat tanpa terkendala ruang dan waktu.

Kota Padang menjadi salah satu lokus penting dalam implementasi aplikasi PUSAKA, mengingat karakteristik masyarakatnya yang religius serta tingginya kebutuhan terhadap layanan keagamaan yang cepat dan akuntabel. Sebagai instansi vertikal di daerah, Kementerian Agama Kota Padang memiliki peran strategis dalam memastikan bahwa transformasi digital melalui PUSAKA dapat diimplementasikan secara efektif dan diterima oleh masyarakat. Upaya ini tidak hanya terkait dengan aspek teknis penggunaan aplikasi, tetapi juga mencakup kesiapan sumber daya manusia, strategi sosialisasi, serta ketersediaan infrastruktur digital yang memadai. Dengan demikian, implementasi PUSAKA di Kota Padang menjadi contoh konkret bagaimana inovasi layanan keagamaan dapat diterapkan di tingkat daerah dan memberikan manfaat nyata bagi masyarakat.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara komprehensif implementasi aplikasi PUSAKA sebagai bentuk inovasi layanan keagamaan di Kementerian Agama Kota Padang. Analisis mencakup konsep inovasi yang diterapkan, strategi implementasi, faktor pendukung dan penghambat, serta kontribusi aplikasi terhadap kualitas layanan publik di era transformasi digital. Melalui kajian ini, diharapkan diperoleh gambaran yang lebih mendalam mengenai efektivitas PUSAKA sebagai instrumen digitalisasi layanan keagamaan dan prospeknya dalam mendukung visi pelayanan publik modern menuju Indonesia Emas 2045.

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Inovasi Layanan

Inovasi layanan publik merupakan upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas, kecepatan, dan kemudahan akses terhadap layanan yang disediakan kepada masyarakat. Inovasi ini bertujuan agar layanan yang diberikan tidak hanya lebih efisien tetapi juga lebih terjangkau dan dapat diakses oleh berbagai segmen masyarakat, sehingga mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat secara lebih baik. Pendekatan yang digunakan dalam inovasi layanan ini meliputi pengembangan proses teknologi, inovasi sosial, serta penciptaan layanan baru yang sebelumnya belum tersedia, sehingga mampu memperbaiki tata kelola dan proses administrasi agar lebih sederhana, cepat, dan murah. Para ahli seperti Hipp & Grupp (2005) menambahkan bahwa inovasi jasa tidak bergantung pada sektor industri, melainkan mampu menghasilkan inovasi tersendiri yang meningkatkan kinerja organisasi dan produktivitas karyawan. Dengan demikian, inovasi layanan tidak hanya berfokus pada peningkatan aspek teknis, tetapi juga pada aspek sosial dan administratif yang mendukung keberhasilan implementasinya.

Para ahli menyatakan bahwa inovasi layanan publik harus mampu merespons dinamika sosial dan teknologi yang terus berkembang, serta mampu mengatasi berbagai tantangan yang



dihadapi pemerintah dan masyarakat, seperti yang dikemukakan oleh Ramadani et al. (2020). Inovasi ini biasanya dilakukan melalui pendekatan yang bersifat kualitatif dan kuantitatif, termasuk observasi langsung dan wawancara dengan pengambil kebijakan untuk memastikan bahwa inovasi benar-benar memenuhi kebutuhan pengguna. Selain itu, inovasi layanan harus mampu meningkatkan kinerja pemerintahan dan memberikan dampak positif terhadap masyarakat, seperti peningkatan kepuasan dan partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan. Dengan kata lain, inovasi layanan adalah proses kreatif dan strategis yang bertujuan menciptakan solusi baru yang lebih baik dan relevan dalam memenuhi kebutuhan publik.

Konsep Layanan Keagamaan

Layanan keagamaan merupakan bentuk pelayanan yang dirancang secara komprehensif untuk memenuhi kebutuhan spiritual, keimanan, dan moral individu maupun masyarakat melalui berbagai aktivitas keagamaan yang terstruktur dan berkelanjutan. Menurut para ahli, layanan ini tidak terbatas pada penyelenggaraan ritual ibadah semata, melainkan mencakup dimensi yang lebih luas seperti pengajaran nilai-nilai agama, pembinaan karakter moral, serta kegiatan sosial keagamaan yang mampu mempererat hubungan antarumat beragama. Layanan keagamaan juga berfungsi sebagai media untuk memperdalam pemahaman terhadap ajaran agama sekaligus memperkuat fondasi keimanan masyarakat secara berkesinambungan. Dalam implementasinya, layanan ini harus mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali, termasuk mereka yang memerlukan bimbingan spiritual dan akses yang lebih mudah dalam menjalankan aktivitas keagamaan. Dengan pendekatan yang inklusif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat, layanan keagamaan berperan vital dalam menciptakan tatanan sosial yang harmonis, toleran, dan berakhlik mulia sesuai dengan nilai-nilai keagamaan yang dianut.

Dalam perkembangannya, konsep layanan keagamaan menurut Ahmad Syafi'i Ma'arif menekankan pentingnya inovasi dan kreativitas dalam penyampaian ajaran agama agar tetap relevan dengan dinamika zaman dan mampu menarik minat generasi muda serta masyarakat modern. Sementara itu, Max Weber berpendapat bahwa pelayanan keagamaan harus mampu beradaptasi dengan perubahan sosial dan budaya agar tetap efektif dalam menyampaikan pesan-pesan keagamaan kepada umat. Oleh karena itu, pengembangan metode dan media penyampaian yang inovatif seperti pemanfaatan teknologi digital dan platform online menjadi aspek penting dalam layanan keagamaan kontemporer. Pendekatan ini tidak hanya menjadikan layanan keagamaan sebagai sarana spiritual, tetapi juga sebagai instrumen edukasi dan pembinaan moral yang mampu menjawab tantangan modernitas dan memberdayakan masyarakat. Dengan strategi yang efektif dan efisien, layanan keagamaan dapat berjalan optimal dalam meningkatkan kualitas pengalaman spiritual umat dan memperkuat keimanan mereka secara berkelanjutan di tengah perubahan zaman.

Konsep Transformasi Digital

Transformasi digital merupakan proses perubahan mendasar yang melibatkan integrasi teknologi digital ke dalam seluruh aspek organisasi untuk menciptakan struktur, praktik, dan nilai baru yang lebih inovatif dan efisien. Menurut Westerman et al. (2014), transformasi ini tidak



sekadar adopsi teknologi baru, melainkan mengubah aturan, budaya organisasi, dan model bisnis yang ada dengan memanfaatkan inovasi seperti analitik data dan kecerdasan buatan untuk menghadirkan pengalaman yang bernilai tambah. Wasono dan Furinto (2018) menekankan bahwa keberhasilan transformasi digital, khususnya di sektor pemerintahan, sangat ditentukan oleh kemampuan kepemimpinan dalam mengoptimalkan teknologi digital untuk meningkatkan kinerja dan kualitas layanan publik. Proses ini juga mencakup perubahan cara kerja dan budaya organisasi agar mampu beradaptasi dengan dinamika perkembangan zaman yang terus bergerak cepat. Dengan demikian, transformasi digital bukan hanya tentang penerapan teknologi semata, tetapi juga tentang bagaimana organisasi mampu mengubah mindset dan strategi bisnis agar tetap relevan dan kompetitif di era digital.

Lebih lanjut, transformasi digital dipandang sebagai proses adaptasi terhadap kemajuan teknologi yang memicu perubahan perilaku sosial, pola konsumen, serta model bisnis yang sudah ada sebelumnya. Rochmansjah dan Karno (2020) menjelaskan bahwa revolusi industri 4.0 dan pemerintahan 4.0 mendorong penggunaan sistem informasi terintegrasi dan otomatisasi untuk mempercepat pelayanan publik serta meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas. Keberhasilan transformasi ini sangat bergantung pada beberapa faktor kunci, termasuk kesiapan organisasi dalam mengelola perubahan, pengembangan kompetensi sumber daya manusia, dan teknologi yang ramah pengguna serta mudah diimplementasikan. Di sektor bisnis, tantangan utama adalah persaingan yang semakin ketat dan kebutuhan adaptasi yang cepat, sedangkan di sektor pemerintahan, kendala seperti keterbatasan dana dan birokrasi menjadi hambatan yang harus diatasi. Oleh karena itu, diperlukan strategi yang tepat meliputi pengembangan nilai publik, pengelolaan proyek transformasi yang efektif, dan kepemimpinan yang mampu mengarahkan seluruh pemangku kepentingan menuju pencapaian tujuan transformasi digital secara berkelanjutan dan optimal.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menganalisis implementasi aplikasi PUSAKA di Kementerian Agama Kota Padang sebagai inovasi layanan keagamaan di era transformasi digital. Metode pengumpulan data primer dilakukan melalui wawancara mendalam dengan narasumber kunci, yaitu Ibu Nolahira Kapera Bali, M.Kom yang menjabat sebagai Pranata Komputer Ahli Muda di Kementerian Agama Kota Padang. Wawancara dilaksanakan di kantor Kementerian Agama Kota Padang dengan menggunakan pedoman wawancara terstruktur yang mencakup aspek konsep dan implementasi aplikasi PUSAKA, sumber daya pendukung, serta evaluasi tantangan dan prospek pengembangan aplikasi. Pemilihan narasumber didasarkan pada kompetensi dan keterlibatan langsung dalam pengelolaan aplikasi PUSAKA, sehingga dapat memberikan informasi komprehensif dan akurat terkait implementasi aplikasi di tingkat operasional.

Metode pengumpulan data sekunder dilakukan melalui studi literatur dengan pendekatan kajian kepustakaan yang sistematis, berfokus pada berbagai sumber informasi tertulis yang relevan dengan topik penelitian. Data sekunder diperoleh dari dokumen resmi Kementerian Agama seperti



peraturan perundang-undangan, surat edaran, laporan kinerja, serta publikasi ilmiah berupa jurnal, artikel, dan buku yang membahas tentang transformasi digital layanan publik dan aplikasi PUSAKA. Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif dengan teknik triangulasi sumber, yaitu membandingkan dan mengkonfirmasi data hasil wawancara dengan data dari studi literatur untuk memperoleh pemahaman yang mendalam dan valid tentang implementasi aplikasi PUSAKA. Hasil analisis disajikan secara naratif dan sistematis sesuai dengan fokus pembahasan yang meliputi profil organisasi, konsep dan implementasi aplikasi, sumber daya pendukung, serta evaluasi tantangan dan prospek pengembangan untuk memberikan gambaran komprehensif tentang inovasi layanan keagamaan berbasis digital di Kementerian Agama Kota Padang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Latar Belakang dan Dasar Hukum Implementasi Aplikasi PUSAKA



Pengembangan aplikasi PUSAKA (Pusat Layanan Keagamaan) dilatarbelakangi kebutuhan mendesak untuk mengintegrasikan berbagai layanan di lingkungan Kementerian Agama ke dalam satu platform digital terpadu. Sebelum adanya aplikasi ini, masyarakat maupun ASN harus mengakses berbagai aplikasi terpisah untuk keperluan administrasi, layanan haji, pendidikan agama, kepegawaian, maupun layanan keagamaan lainnya. Fragmentasi layanan tersebut tidak hanya menyulitkan pengguna, tetapi juga menghambat efektivitas koordinasi antarsistem di internal birokrasi, sehingga muncul dorongan kuat untuk menghadirkan solusi digital yang terstandardisasi dan mampu mengurangi kompleksitas. PUSAKA kemudian dikembangkan sebagai jawaban atas kebutuhan integrasi tersebut dengan tujuan menyederhanakan akses, mempercepat proses pelayanan, serta meningkatkan akurasi pengelolaan data keagamaan yang tersebar di berbagai unit kerja. Upaya integrasi ini sekaligus menjadi bagian dari agenda besar reformasi digital Kementerian Agama agar mampu menyesuaikan diri dengan tuntutan modernisasi birokrasi dan meningkatnya ekspektasi publik terhadap pelayanan yang cepat serta mudah dijangkau.

Komitmen menghadirkan layanan publik yang mengutamakan nilai mudah, cepat, aman, dan transparan juga menjadi motivasi penting di balik pengembangan aplikasi PUSAKA. Berbagai kendala seperti alur layanan yang panjang, keterbatasan waktu pelayanan tatap muka, serta kurangnya transparansi informasi mendorong perlunya digitalisasi layanan keagamaan secara menyeluruh. Melalui PUSAKA, masyarakat kini dapat mengakses layanan kapan saja dan dari mana saja tanpa harus datang langsung ke kantor Kementerian Agama. Dukungan keamanan sistem



seperti enkripsi dan autentikasi berlapis menjadi perhatian utama untuk menjaga kerahasiaan data pengguna seiring meningkatnya penggunaan layanan digital oleh publik. Landasan penggunaan aplikasi ini juga telah diatur melalui Surat Edaran Sekretaris Jenderal Kementerian Agama Nomor 37 Tahun 2022 tentang Penggunaan Aplikasi Terintegrasi, yang mewajibkan seluruh ASN memanfaatkan aplikasi PUSAKA *Superapps* dalam tugas operasional sehari-hari. Regulasi tersebut menegaskan bahwa transformasi digital bukan sekadar inisiatif teknis, tetapi bagian dari arah kebijakan nasional yang terstruktur dan mengikat.

Dorongan implementasi PUSAKA semakin relevan ketika dikaitkan dengan perkembangan empiris penggunaan layanan digital di sektor keagamaan yang menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat telah terbiasa memanfaatkan aplikasi digital untuk berbagai kebutuhan layanan publik. Tingkat penggunaan layanan digital yang sangat tinggi menunjukkan bahwa masyarakat memberi respons positif terhadap perubahan pola pelayanan yang dikemas secara modern. Kondisi ini menciptakan momentum besar yang sangat strategis untuk mengonsolidasikan seluruh layanan Kemenag dalam satu sistem terpadu. Di sisi lain, masih adanya sebagian kecil masyarakat yang belum familiar dengan aplikasi digital menunjukkan perlunya strategi inklusi digital yang lebih kuat agar transformasi layanan dapat dinikmati secara merata dan tidak memunculkan kesenjangan akses.

Perkembangan latar belakang implementasi PUSAKA juga harus dipahami sebagai bagian dari transformasi budaya kerja di lingkungan birokrasi. Metode kerja manual yang telah berlangsung lama tidak lagi relevan dengan kebutuhan pelayanan publik yang menuntut kecepatan dan akuntabilitas. Penerapan PUSAKA tidak hanya mengubah pola interaksi masyarakat dengan layanan keagamaan, tetapi juga menuntut perubahan perilaku organisasi melalui adaptasi digital oleh pegawai. Dengan demikian, kebutuhan integrasi layanan, perkembangan perilaku digital masyarakat, dan perubahan budaya organisasi menjadi faktor utama yang memperkuat urgensi lahirnya aplikasi PUSAKA sebagai pondasi layanan keagamaan modern.

Dasar hukum penggunaan aplikasi PUSAKA tidak hanya bertumpu pada regulasi internal Kementerian Agama, tetapi juga sepenuhnya sejalan dengan kebijakan nasional mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE menjadi payung hukum utama yang mendorong seluruh instansi pemerintah menyelenggarakan layanan publik secara digital, efektif, efisien, akuntabel, dan mudah diakses masyarakat. Kementerian Agama kemudian menindaklanjuti kebijakan tersebut melalui Peraturan Menteri Agama Nomor 788 Tahun 2021 tentang SPBE di lingkungan Kemenag. Kerangka regulatif ini memberikan legitimasi kuat bagi pengembangan PUSAKA sebagai platform digital terpadu yang wajib digunakan untuk mendukung pelaksanaan tugas organisasi dan memberikan kepastian hukum bagi pengguna. Dasar hukum yang kuat ini memastikan bahwa setiap implementasi PUSAKA berjalan dalam koridor standar nasional, memiliki arah yang jelas, serta didukung oleh mandat formal yang mengikat seluruh unit kerja.

Kesesuaian aplikasi PUSAKA dengan prinsip-prinsip SPBE memperkuat posisinya sebagai instrumen transformasi digital yang sah dan terarah. Dalam konteks tata kelola pemerintahan



modern, keberadaan aplikasi terintegrasi diperlukan untuk mengurangi duplikasi sistem, meminimalkan kesalahan administrasi, serta memastikan data layanan publik dapat dikelola secara konsisten. Standarisasi proses layanan melalui aplikasi PUSAKA juga membantu memperbaiki kualitas pelayanan publik karena setiap tahapan berlangsung secara digital, terdokumentasi, dan dapat dilacak. Dengan demikian, landasan hukum implementasi PUSAKA tidak hanya menjadi aspek legal formal, tetapi juga menjadi dasar normatif dan operasional bagi perubahan struktural menuju birokrasi digital yang efektif.

Fitur Aplikasi PUSAKA dan Strategi Sosialisasinya

Fitur-fitur dalam aplikasi PUSAKA dirancang melalui pendekatan sistematis yang mempertimbangkan kebutuhan dua kelompok pengguna utama, yaitu ASN Kementerian Agama dan masyarakat umum. Pada kelompok ASN, fitur presensi online dengan teknologi *geolocation* dan *facerecognition* tidak sekadar hadir sebagai alat pencatat kehadiran, melainkan sebagai instrumen penguatan tata kelola birokrasi modern. Teknologi ini meminimalkan peluang manipulasi karena memastikan lokasi presensi benar-benar sesuai posisi pegawai. Sistem ini sekaligus menegaskan perubahan paradigma pengawasan kehadiran, dari pola lama yang mengandalkan verifikasi manual menuju pola baru yang berbasis deteksi otomatis dan pencatatan real-time. Penguatan ini selaras dengan prinsip penciptaan lingkungan kerja yang akuntabel, transparan, serta responsif terhadap tuntutan digitalisasi administrasi publik. Lebih jauh, penggunaan presensi digital mendorong adaptasi kebiasaan baru di lingkungan kerja ASN, sebab setiap aktivitas kehadiran telah menjadi bagian dari rekam jejak digital yang tidak dapat diubah tanpa otorisasi. Kondisi ini secara bertahap menciptakan budaya kedisiplinan yang lebih konsisten dan terukur.

Fitur e-kinerja juga memperkuat fungsi manajemen ASN melalui penyediaan ruang pelaporan yang tersentralisasi dan terdigitalisasi. Fitur ini memungkinkan pegawai melaporkan capaian pekerjaan secara berkala, terstruktur, dan sesuai format yang telah distandardkan, sehingga proses penilaian kinerja tidak lagi bergantung pada pelaporan manual yang rawan bias maupun kelalaian. Dengan mekanisme digital ini, pejabat penilai dapat memantau progres pekerjaan secara lebih objektif, sementara pegawai dapat mengakses catatan kinerjanya kapan pun dibutuhkan. Sistem informasi kepegawaian dalam PUSAKA turut menghadirkan kemudahan karena seluruh data personal, riwayat jabatan, riwayat pendidikan, dan informasi administratif lainnya tersedia dalam satu kanal terpadu. Hal ini mengurangi ketergantungan pada dokumen fisik serta mempercepat proses verifikasi dan pembaruan data. Sinergi dari ketiga fitur utama tersebut menjadikan PUSAKA bukan hanya sebagai aplikasi administrasi, tetapi sebagai perangkat manajemen kinerja ASN yang mendukung pembangunan kultur birokrasi *digital-ready* dan *evidence-based*.

Bagi masyarakat luas, PUSAKA menjadi pintu gerbang layanan keagamaan yang lebih terstruktur dan mudah diakses dalam satu platform. Fitur layanan haji yang menampilkan estimasi keberangkatan berdasarkan nomor porsi memberikan transparansi yang selama ini sulit diperoleh masyarakat secara cepat. Transformasi ini sangat krusial karena informasi mengenai keberangkatan



haji selalu menjadi kebutuhan prioritas masyarakat, sementara metode sebelumnya yang mengharuskan kunjungan fisik ke kantor Kemenag sering kali memakan waktu. Dengan digitalisasi informasi haji, proses pengecekan tak lagi terikat tempat dan waktu, memberikan ruang lebih besar bagi masyarakat untuk merencanakan keberangkatan ibadah secara matang. Selain itu, layanan nikah digital menghemat waktu dan tenaga masyarakat karena proses administratif seperti pendaftaran, unggah berkas, dan konsultasi dapat dilakukan secara daring tanpa harus mengantre di kantor KUA. Hal ini memberikan efisiensi signifikan, terutama bagi pasangan dengan mobilitas tinggi atau yang tinggal jauh dari kantor layanan.

PUSAKA juga memperkaya kebutuhan keagamaan masyarakat melalui fitur suci digital, jadwal salat, arah kiblat, zakat digital, dan wakaf digital. Kehadiran fitur-fitur ini menjadikan PUSAKA tidak hanya sebagai aplikasi layanan administratif, tetapi juga sebagai platform religius yang dapat mendukung kegiatan spiritual sehari-hari. Dengan demikian, aplikasi ini mampu menjangkau aspek ibadah, administrasi, dan informasi keagamaan dalam satu ekosistem digital. Keberagaman fitur yang disediakan memperlihatkan upaya serius dalam membangun *superapps* yang dapat digunakan oleh masyarakat dengan kebutuhan berbeda-beda, mulai dari generasi muda yang akrab dengan teknologi hingga masyarakat usia lanjut yang membutuhkan akses sederhana untuk ibadah. Kombinasi antara layanan administratif dan religius juga menegaskan bahwa PUSAKA dirancang bukan sekadar alat birokrasi, melainkan bagian dari inovasi pelayanan publik yang mendukung kemudahan beragama.

Agar seluruh fitur ini dapat dipahami dan digunakan secara optimal, strategi sosialisasi menjadi aspek fundamental dalam keberhasilan implementasi PUSAKA. Di Kemenag Kota Padang, strategi yang digunakan bersifat terpadu, memadukan pendekatan digital dan tatap muka agar menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Media sosial seperti Instagram, Facebook, Twitter, dan WhatsApp menjadi kanal utama sosialisasi karena memiliki jangkauan luas dan sangat relevan dengan pola konsumsi informasi masyarakat masa kini. Konten visual seperti infografis, poster digital, dan video tutorial disusun menarik agar lebih mudah dipahami dalam waktu singkat. Pemanfaatan media sosial memungkinkan informasi mengenai pembaruan fitur, cara penggunaan, ataupun pengumuman terkait layanan dapat disebarluaskan dalam hitungan menit. Strategi ini efektif terutama bagi masyarakat perkotaan dan generasi muda yang memiliki intensitas tinggi dalam menggunakan perangkat digital.

Meski strategi digital sangat efektif, pendekatan tatap muka tetap tidak dapat diabaikan karena literasi digital masyarakat tidak merata. Oleh karena itu, penyuluhan agama menjadi ujung tombak sosialisasi langsung di lapangan. Mereka mengadakan pendampingan penggunaan aplikasi di masjid, balai desa, sekolah, dan kegiatan keagamaan lainnya. Pendekatan tatap muka sangat bermanfaat bagi masyarakat yang masih kesulitan memahami aplikasi digital atau tinggal di wilayah dengan akses internet terbatas. Kehadiran penyuluhan agama memberikan rasa percaya tambahan karena mereka merupakan tokoh lokal yang telah lama menjadi rujukan masyarakat dalam urusan keagamaan. Selain menjelaskan penggunaan aplikasi, penyuluhan juga membantu instalasi aplikasi, pembuatan akun, dan pemahaman fitur dasar bagi masyarakat yang



membutuhkan. Langkah ini menciptakan proses edukasi yang lebih inklusif, sehingga tidak ada kelompok masyarakat yang tertinggal dalam proses digitalisasi layanan keagamaan.

Integrasi strategi digital dan tatap muka menciptakan ekosistem sosialisasi yang komprehensif. Pendekatan digital menyebarluaskan informasi secara cepat dan luas, sementara pendekatan tatap muka memperdalam pemahaman dan membantu mereka yang mengalami kendala teknologi. Dengan dua pendekatan ini, PUSAKA lebih mudah diterima oleh masyarakat yang memiliki latar belakang pendidikan, usia, dan tingkat literasi digital yang berbeda. Strategi *hybrid* ini tidak hanya relevan dalam konteks pengenalan aplikasi, tetapi juga penting dalam mengawal perubahan budaya pelayanan publik menuju era digital. Melalui pelaksanaan sosialisasi yang konsisten, terarah, dan menyeluruh, PUSAKA tidak hanya menjadi aplikasi digital semata, melainkan menjadi instrumen transformasi pelayanan keagamaan yang mampu menjembatani kebutuhan birokrasi modern dan kehidupan masyarakat sehari-hari.

Sumber Daya Pendukung: Infrastruktur Digital, SDM, dan Pelatihan

Keberhasilan implementasi PUSAKA di Kemenag Kota Padang sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur digital yang mampu menopang operasional aplikasi secara stabil dan berkesinambungan. Karena seluruh fitur PUSAKA berbasis *cloud*, kebutuhan terhadap jaringan internet yang kuat dan konsisten menjadi sangat krusial. Ketika koneksi tidak stabil, proses presensi, unggah data, validasi informasi, hingga akses layanan publik dapat terhambat, sehingga mengurangi efektivitas aplikasi. Untuk memastikan layanan tetap berjalan meskipun pegawai tidak berada di kantor, Kemenag Kota Padang menerapkan sistem jaringan *hybrid* yang mengombinasikan jaringan tetap (*fixednetwork*) untuk aktivitas di kantor dengan jaringan mobile yang dapat digunakan oleh pegawai saat bertugas di lapangan. Pendekatan ini tidak hanya meningkatkan fleksibilitas kerja ASN, tetapi juga memastikan bahwa setiap layanan digital tetap terhubung dan dapat diakses dalam berbagai konteks kerja. Dalam kerangka penguatan infrastruktur jangka panjang, Kemenag Kota Padang juga merencanakan pengembangan *warroommonitoringsystem*, sebuah ruang kendali digital yang memungkinkan pemantauan sistem secara *real time*. Selain itu, pembangunan arsitektur satu data terintegrasi menjadi langkah strategis yang dapat memperkuat konsistensi data, mengurangi duplikasi informasi, dan meningkatkan efisiensi lintas layanan. Upaya ini sejalan dengan arah transformasi digital nasional yang menekankan pentingnya koordinasi data, tata kelola digital yang solid, serta sistem yang mampu mengintegrasikan berbagai layanan publik dalam satu platform yang saling terhubung.

Dalam implementasi teknologi berbasis *cloud* seperti PUSAKA, perangkat keras atau *hardware* memiliki peran yang tidak kalah penting. Tanpa dukungan perangkat yang memadai, aplikasi tidak akan dapat berjalan secara optimal meskipun infrastruktur jaringan telah siap. Oleh karena itu, komputer *desktop*, laptop, dan *smartphone* berkinerja baik menjadi komponen wajib untuk memastikan setiap ASN dapat menjalankan tugas tanpa hambatan teknis. Pengadaan perangkat ini dilakukan secara bertahap mengikuti ketersediaan anggaran, namun tetap mengedepankan prioritas pada unit kerja yang memiliki kebutuhan mendesak. Strategi pengadaan bertahap ini penting karena membantu memastikan bahwa penyebaran perangkat tidak dilakukan



secara serampangan, melainkan melalui pemetaan kebutuhan yang jelas sehingga penggunaan anggaran lebih efektif. Kesiapan perangkat ini juga menjadi bagian integral dari proses transformasi budaya kerja ASN yang dituntut semakin adaptif terhadap perkembangan teknologi. Dengan perangkat yang mumpuni, proses presensi berbasis *geolocation* dapat dilakukan tanpa gangguan, unggahan dokumen berlangsung lebih cepat, komunikasi lintas aplikasi menjadi lebih lancar, dan pemantauan kinerja dapat dilakukan tanpa jeda waktu. Dalam konteks lebih luas, ketersediaan perangkat yang memadai berfungsi sebagai fondasi agar sistem digital seperti PUSAKA dapat berjalan beriringan dengan praktik kerja modern berbasis *mobilegovernance* dan *cloud-basedoperation*.

Sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor penting lain dalam keberhasilan implementasi aplikasi PUSAKA. Di Kemenag Kota Padang, pengelolaan aplikasi dilakukan oleh tim kecil yang terdiri dari tiga orang, namun masing-masing memiliki peran yang sangat strategis. Administrator utama memegang posisi sentral sebagai pengelola teknis dan administratif yang bertanggung jawab terhadap pengaturan akun pengguna, validasi data, pemecahan masalah teknis (*troubleshooting*), serta koordinasi dengan tim teknologi informasi pusat ketika ditemukan kendala sistem yang memerlukan intervensi lebih lanjut. Dua personel lain berperan sebagai pendukung administratif yang membantu proses verifikasi layanan, mendampingi unit kerja dalam penggunaan aplikasi, serta memastikan bahwa seluruh permintaan layanan dapat diselesaikan tepat waktu. Struktur tim yang ramping namun terfokus ini menciptakan rantai koordinasi yang lebih efisien. Jumlah anggota yang tidak terlalu besar membuat komunikasi internal berjalan lebih cepat, pembagian tugas menjadi jelas, dan respons terhadap permasalahan pengguna dapat dilakukan secara langsung tanpa birokrasi berlebihan. Dalam konteks manajemen digital, tim yang kecil dengan kompetensi terfokus sering kali lebih efektif dibanding tim besar yang belum memiliki struktur kerja digital yang matang.

Pelatihan menjadi aspek krusial untuk memastikan bahwa ASN dapat menguasai fitur-fitur PUSAKA dan memanfaatkannya secara optimal dalam pekerjaan sehari-hari. Kemenag Kota Padang menyelenggarakan pelatihan berjenjang yang dimulai dari pengenalan fitur dasar hingga simulasi penggunaan aplikasi secara konkret. Model pelatihan ini memberikan pengalaman belajar yang lebih komprehensif karena peserta tidak hanya menerima materi teoritis, tetapi juga langsung mempraktikkan penggunaan aplikasi dan memahami alur kerja digital melalui latihan langsung. Pendekatan pembelajaran seperti ini terbukti lebih efektif dalam meningkatkan kompetensi digital pegawai, karena praktik langsung dapat mengatasi beragam kendala yang biasanya tidak terlihat dalam sesi teori. Selain pelatihan tatap muka, platform MOOC Pintar menjadi alat penting untuk pembelajaran mandiri karena menyediakan berbagai materi digitalisasi layanan pemerintah yang dapat diakses kapan saja dan dari mana saja. Fleksibilitas ini memungkinkan pegawai mengatur waktu belajar tanpa mengganggu tugas utama mereka. Tidak hanya ASN, penyuluhan agama juga menerima pelatihan intensif karena posisi mereka sangat strategis sebagai perantara utama antara pemerintah dan masyarakat. Sebagai agen sosialisasi PUSAKA, penyuluhan agama harus memahami aplikasi secara menyeluruh agar mampu memberikan edukasi, membantu instalasi, menjelaskan manfaat aplikasi, dan mendampingi masyarakat yang kesulitan menggunakan fitur tertentu.



Dengan demikian, pelatihan tidak hanya meningkatkan kapasitas individu pegawai, tetapi juga memperluas jangkauan transformasi digital hingga ke tingkat komunitas.

Evaluasi, Tantangan, dan Prospek Pengembangan Aplikasi PUSAKA

Implementasi aplikasi PUSAKA di Kementerian Agama Kota Padang menunjukkan bahwa proses digitalisasi layanan publik keagamaan telah memasuki tahap transformasional, namun tetap menghadapi tantangan besar yang perlu ditangani secara sistematis. Salah satu tantangan terbesar adalah rendahnya literasi digital pada sebagian masyarakat, khususnya mereka yang tinggal di wilayah pinggiran atau pedesaan, di mana penggunaan *smartphone* dan aplikasi daring belum menjadi bagian dari aktivitas rutin sehari-hari. Kondisi ini membuat masyarakat kesulitan memahami alur penggunaan aplikasi, mulai dari proses pendaftaran akun, verifikasi data, hingga mengoperasikan fitur layanan. Kesenjangan literasi digital antara masyarakat perkotaan yang lebih dekat dengan teknologi dan masyarakat di wilayah terpencil yang masih mengandalkan layanan manual menjadi faktor yang memengaruhi pemerataan akses layanan publik digital. Tidak hanya masyarakat, tantangan serupa juga muncul dari sisi internal Kemenag di mana sebagian pegawai yang selama bertahun-tahun terbiasa dengan proses manual masih memerlukan waktu adaptasi panjang sebelum dapat bekerja sepenuhnya menggunakan sistem aplikasi digital yang terotomasi. Adaptasi budaya kerja ini menjadi kompleks karena bukan hanya berkaitan dengan kemampuan teknis, tetapi juga pola pikir, kebiasaan, dan kenyamanan pegawai dalam menjalankan pelayanan publik.

Tantangan berikutnya berasal dari kendala infrastruktur yang belum merata. Banyak wilayah, terutama pada daerah pinggiran, masih menghadapi kualitas jaringan internet yang tidak stabil, bahkan pada beberapa lokasi tidak tersedia sama sekali. Hambatan ini membuat akses masyarakat terhadap aplikasi PUSAKA menjadi terputus-putus, padahal aplikasi ini dirancang berbasis *cloud* yang mensyaratkan koneksi internet yang stabil agar dapat digunakan secara optimal. Akses jaringan yang lemah juga berdampak pada pegawai yang berada di lapangan atau bertugas di unit layanan dengan fasilitas terbatas. Proses presensi berbasis *geolocation*, pengunggahan data pendukung, dan pemantauan kinerja menjadi terhambat ketika jaringan tidak mendukung. Selain itu, tidak semua masyarakat memiliki perangkat yang memadai, sebagian masih menggunakan *smartphone* dengan spesifikasi rendah atau memori yang terbatas sehingga aplikasi tidak dapat berjalan secara optimal. Hambatan teknis seperti sistem aplikasi yang terkadang mengalami gangguan, waktu muat yang lambat, atau proses sinkronisasi data yang tidak stabil dapat menurunkan kepercayaan pengguna, padahal faktor keandalan sistem merupakan salah satu elemen kunci dalam keberhasilan digitalisasi layanan publik.

Untuk mengatasi beragam tantangan tersebut, Kementerian Agama Kota Padang mengembangkan strategi yang mencakup aspek teknis dan non-teknis melalui pendekatan sosialisasi berlapis yang menargetkan seluruh segmen masyarakat. Strategi komunikasi digital menjadi langkah pertama melalui pemanfaatan media sosial seperti Instagram, Facebook, dan WhatsApp yang digunakan untuk menyebarkan informasi secara cepat dan luas. Konten sosialisasi disusun dalam bentuk infografis, video tutorial, dan poster edukatif yang dirancang agar mudah



dipahami oleh berbagai kelompok usia. Pendekatan ini efektif menjangkau masyarakat yang sudah aktif menggunakan media sosial, khususnya generasi muda dan kalangan urban. Website resmi Kemenag Kota Padang turut berperan sebagai kanal informasi yang lebih komprehensif dengan menyediakan petunjuk penggunaan aplikasi, artikel panduan, layanan bantuan online, dan FAQ yang dapat diakses kapan saja. Namun untuk masyarakat dengan literasi digital rendah, pendekatan tatap muka terbukti lebih efektif. Kemenag mengandalkan penyuluhan agama yang memiliki kedekatan sosial dan kultural dengan masyarakat untuk melakukan edukasi langsung di masjid, balai desa, sekolah, dan berbagai kegiatan komunitas. Dalam sesi-sesi sosialisasi ini, masyarakat dibantu mulai dari instalasi aplikasi, cara mendaftar, hingga memahami setiap fitur secara bertahap. Pada sisi teknis, tim pengelola PUSAKA di tingkat kantor daerah melakukan koordinasi intensif dan berkelanjutan dengan tim IT pusat untuk memastikan bahwa setiap kendala teknis dapat ditangani secara cepat sehingga tidak mengganggu pengalaman pengguna.

Dari perspektif kontribusi terhadap transformasi digital, aplikasi PUSAKA memberikan dampak besar yang terlihat dari integrasi total berbagai layanan keagamaan dalam satu platform terpadu. Sebelum aplikasi ini hadir, masyarakat dan pegawai harus menggunakan banyak aplikasi berbeda untuk mengakses layanan yang semuanya terpisah dan kurang efisien. PUSAKA menyatukan seluruh layanan keagamaan dalam satu sistem, mulai dari informasi haji, layanan nikah digital, zakat, wakaf, baca kitab suci elektronik, hingga layanan berbasis lokasi seperti arah kiblat dan jadwal salat. Integrasi ini meningkatkan efisiensi operasional karena data diolah secara terpusat dan dapat digunakan lintas layanan tanpa perlu pengulangan data. Aksesibilitas layanan meningkat drastis karena masyarakat dapat mengakses layanan kapan pun dan di mana pun tanpa harus datang ke kantor. Hal ini tidak hanya mengurangi beban layanan tatap muka, tetapi juga menghadirkan paradigma layanan publik yang jauh lebih responsif. Selain itu, digitalisasi proses membuat seluruh aktivitas pelayanan tercatat dalam sistem sehingga meningkatkan aspek transparansi dan akuntabilitas. Rekam jejak layanan dapat dilacak secara digital sehingga potensi penyimpangan dapat diminimalisasi dan kualitas pelayanan dapat dievaluasi secara lebih objektif.

Prospek pengembangan aplikasi PUSAKA ke depan memberikan gambaran yang sangat luas dan strategis bagi keberlanjutan digitalisasi layanan publik keagamaan. Salah satu fokus utama adalah integrasi dengan sistem eksternal, seperti sistem kependudukan nasional untuk mempercepat verifikasi identitas secara otomatis sehingga masyarakat tidak perlu lagi mengunggah dokumen KTP atau KK secara manual. Integrasi dengan sistem perbankan juga menjadi kebutuhan penting agar transaksi pembayaran layanan dapat dilakukan langsung melalui aplikasi dengan aman, cepat, dan terverifikasi. Selain integrasi, pengembangan fitur-fitur baru juga menjadi prioritas, terutama pada sektor pendidikan keagamaan. Rencana penambahan fitur e-learning berbasis madrasah memungkinkan siswa mengakses materi pembelajaran, penilaian, dan pelaporan akademik secara daring. Sementara itu, fitur moderasi beragama akan diperkuat untuk memberikan edukasi seputar kerukunan umat beragama, penguatan nilai toleransi, serta pemahaman keagamaan moderat yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat. Dari sisi teknis, peningkatan kapasitas server, perbaikan stabilitas sistem, penguatan keamanan data, serta peningkatan kecepatan akses aplikasi menjadi fokus pengembangan agar aplikasi mampu



menghadapi peningkatan jumlah pengguna yang semakin besar di masa depan. Dengan arah pengembangan ini, PUSAKA diproyeksikan menjadi pilar utama digitalisasi layanan publik keagamaan secara nasional, mendukung transformasi pemerintahan menuju visi Indonesia Emas 2045 yang menekankan pemerintahan digital, layanan publik efisien, dan masyarakat yang lebih melek teknologi.

KESIMPULAN

Aplikasi Pusat Layanan Keagamaan (PUSAKA) yang diimplementasikan oleh Kementerian Agama Kota Padang merupakan bentuk inovasi strategis dalam merespons tuntutan transformasi digital di sektor pelayanan keagamaan. Inovasi ini berhasil mengintegrasikan berbagai layanan keagamaan yang sebelumnya terpisah-pisah menjadi satu platform terpadu yang dapat diakses secara mudah dan cepat oleh masyarakat maupun pegawai. Kehadiran PUSAKA telah mengubah paradigma pelayanan keagamaan dari sistem konvensional yang terbatas ruang dan waktu menjadi layanan digital yang tersedia 24 jam non-stop. Transformasi ini tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga memperkuat transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan urusan keagamaan di Kota Padang.

Implementasi aplikasi PUSAKA di Kementerian Agama Kota Padang menunjukkan kontribusi signifikan dalam mewujudkan layanan keagamaan yang berkualitas di era digital. Melalui berbagai fitur yang tersedia, baik untuk ASN maupun masyarakat umum, aplikasi ini mampu memfasilitasi kebutuhan spiritual dan administratif secara komprehensif mulai dari informasi haji, pendaftaran nikah, hingga akses konten keagamaan. Dukungan sumber daya manusia yang terlatih, infrastruktur digital yang memadai, serta strategi sosialisasi yang masif menjadi faktor kunci keberhasilan implementasi aplikasi ini. Meskipun masih menghadapi tantangan seperti keterbatasan literasi digital dan kendala infrastruktur di beberapa wilayah, upaya berkelanjutan melalui pelatihan dan pendampingan terus dilakukan untuk memastikan pemerataan akses layanan kepada seluruh lapisan masyarakat.

Kedepan, pengembangan aplikasi PUSAKA perlu terus ditingkatkan melalui penambahan fitur-fitur inovatif dan integrasi dengan sistem eksternal yang relevan untuk menciptakan ekosistem layanan digital yang lebih komprehensif. Stabilitas sistem, kecepatan akses, dan keamanan data harus menjadi prioritas utama dalam setiap upaya pengembangan agar kepercayaan dan kepuasan pengguna tetap terjaga. Dengan strategi yang tepat dan komitmen yang kuat dari seluruh pemangku kepentingan, aplikasi PUSAKA memiliki potensi besar untuk terus berkembang sebagai model inovasi layanan keagamaan berbasis digital yang efektif dan efisien. Keberhasilan implementasi PUSAKA di Kementerian Agama Kota Padang dapat menjadi inspirasi bagi instansi lain dalam mewujudkan transformasi digital layanan publik yang mendukung visi Indonesia Emas 2045.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfayn, Mukhammad Akhmad Najich. (2022). *From e-government to good governance: Examining the impact of digitalization on public service delivery in Indonesia*. JPW (Jurnal Politik Walisongo), 4(2), 19–40.



- Anjani, A. T. (2025). *Aplikasi Pusat Layanan Keagamaan (PUSAKA) Kementerian Agama sebagai Inovasi Layanan Keagamaan di Era Transformasi Digital*. Hasil Wawancara Pribadi: 29 September 2025, Kantor Kementerian Agama Kota Padang.
- Anisa, B. N., & Zar'an, S. L. (2025). *Strategi digitalisasi sebagai upaya peningkatan pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kota Batu*. Ekonomika45: Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan, 12(2), 364–372.
- Aziz, Widodo Dwi Ismail. (2025). *Reformasi birokrasi di era digital: Optimalisasi teknologi dalam meningkatkan efisiensi administrasi*. Religious and Social Humanitis, 2(1), 53–65.
- Farhan, A. (2023). *Inovasi Pelayanan Publik pada Pemerintah Daerah di Indonesia*. Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan, 7(2), 111–123.
- Hernawan, D., Karimah, K., & Pratidina, G. (2024). *Efektivitas penerapan presensi online pegawai ASN pada aplikasi Super Apps Pusaka (Studi kasus: Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bogor)*. Karimah Tauhid, 3(4), 3990–4003.
- Hidayat, A., Tarihoran, N., & Nugraha, E. (2023). *Upaya meningkatkan kualitas layanan publik melalui digitalisasi pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pandeglang*. Jurnal Satya Informatika, 8(1), 21–30.
- Mustofa, Z., Prayitno, M. A., Alfiah, L. N., Afifah, L. I., Sari, K. D. M., & Azis, K. (2024). *Implementasi aplikasi “Pusaka” dalam meningkatkan kedisiplinan pendidik dan tenaga kependidikan di MAN 3 Madiun*. Edudikara: Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran, 9(1), 1–9.
- Nugraha, Rachmatullah., & Purwani, Fenny. (2022). *Analisis pentingnya digitalisasi & infrastruktur teknologi informasi dalam institusi pemerintahan: E-Government*. Jurnal Fasilkom, 12(1), 14–19.
- Pangandaheng, F., Maramis, J. B., Saerang, D. P. E., Dotulong, L. O. H., & Soopeno, D. (2022). *Transformasi digital: Sebuah tinjauan literatur pada sektor bisnis dan pemerintah*. Jurnal EMBA, 10(2).
- Raniyah, Jihan., Anisti., & Mutiah, Tuty. (2025). *Strategi komunikasi dalam mensosialisasikan aplikasi Pusaka (Pusat Layanan Keagamaan)*. Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial, 11(6).
- Sari, T. A., & Kadafi, M. (2024). *Analisis kualitas aplikasi absensi pegawai Pusaka menggunakan metode Servqual di Kantor Kementerian Agama Kota Palembang*. Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin, 2(9), 163–173.
- Tulungen, E. E., Saerang, D. P., & Maramis, J. B. (2022). *Transformasi digital: Peran kepemimpinan digital*. Jurnal EMBA, 10(2).
- Turrohma, Mitra. (2025). *Analisis penggunaan presensi online PUSAKA dalam meningkatkan disiplin kerja ASN di MTsN 3 Sijunjung*. Tesis Magister, Universitas Islam Negeri Mahmud Yunus Batusangkar.
- Wahyudi, I. N. N. D. (2023). *Analisis penerapan layanan publik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan keagamaan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tabanan*. Jurnal Ilmiah Gema Perencana, 2(1).
- Wulandari, Y. (2024). *Persepsi publik tentang digitalisasi layanan Pusaka Kemenag*. Dawatuna: Journal of Communication and Islamic Broadcasting, 4(5), 1858–1872.