Kantor Kementerian Agama
Kabupaten Jember

LAPORAN MONEV PELAYANAN INFORMASI PUBLIK BERSINAR

2026

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga Laporan Monitoring dan Evaluasi (Monev) Pelayanan Informasi Publik BERSINAR Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember dapat diselesaikan dengan baik.

Laporan ini menyajikan capaian pelayanan yang diselenggarakan melalui portal BERSINAR (bersinar.kemenagjember.id) berdasarkan data Dashboard Pimpinan BERSINAR yang dicetak pada tanggal 30 Oktober 2026 pukul 18.53 WIB. Data tersebut memuat jumlah permohonan, status penyelesaian, sebaran per kategori layanan, serta jumlah pengunjung website sebagai gambaran pemanfaatan kanal layanan digital oleh masyarakat dan aparatur. Laporan ini juga dilengkapi data Statistik Pengunjung dan tangkapan layar fitur portal BERSINAR.

Laporan ini diharapkan menjadi bahan evaluasi bagi pimpinan dalam merumuskan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan publik, sekaligus menjadi bukti dukung pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM), khususnya Area VI Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.

Ucapan terima kasih disampaikan kepada seluruh petugas pelayanan, unit pemroses layanan, dan pengelola portal BERSINAR atas dedikasi dalam memberikan pelayanan yang bersih, santun, inovatif, akuntabel, dan ramah. Saran dan masukan yang membangun senantiasa kami harapkan untuk penyempurnaan pelayanan di masa mendatang.

Jember, 30 Oktober 2026
Kepala Kantor Kementerian Agama
Kabupaten Jember,

Dr. Santoso, S.Ag., M.Pd.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR i
RINGKASAN EKSEKUTIF iii
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Dasar Hukum 1
1.3 Maksud dan Tujuan 2
1.4 Ruang Lingkup 2
BAB II GAMBARAN UMUM PORTAL BERSINAR 3
2.1 Profil Portal BERSINAR 3
2.2 Fitur Layanan Portal 3
2.3 Kategori Layanan pada Dashboard 4
2.4 Status Permohonan 4
BAB III HASIL PELAKSANAAN PELAYANAN 5
3.1 Rekapitulasi Keseluruhan 5
3.2 Capaian per Kategori Layanan 5
3.3 Layanan Publik 6
3.4 Layanan Internal ASN 6
3.5 Kanal WBS dan OBS 7
3.6 Pengunjung Website 7
BAB IV ANALISIS DAN TINDAK LANJUT 9
4.1 Analisis Capaian 9
4.2 Area Penguatan 9
4.3 Rencana Tindak Lanjut 10
BAB V PENUTUP 11
5.1 Kesimpulan 11
5.2 Saran 11
LAMPIRAN 1 CETAK DASHBOARD PIMPINAN BERSINAR 12
LAMPIRAN 2 STATISTIK PENGUNJUNG WEBSITE BERSINAR 13
LAMPIRAN 3 TANGKAPAN LAYAR PORTAL BERSINAR 17

RINGKASAN EKSEKUTIF

Berdasarkan Dashboard Pimpinan BERSINAR per 30 Oktober 2026 pukul 18.53 WIB dan Statistik Pengunjung BERSINAR pukul 19.35 WIB, capaian pelayanan melalui portal BERSINAR dapat diringkas sebagai berikut:

- Jumlah permohonan yang tercatat sebanyak **804 permohonan**, terdiri atas **662 selesai (82,3%)**, 57 berjalan (7,1%), dan 85 ditolak (10,6%).
- Kategori **Layanan Publik** mencatat 287 permohonan (35,7% dari total) dengan 234 permohonan selesai (81,5%), 10 berjalan (3,5%), dan 43 ditolak (15,0%).
- Kategori **Internal ASN** mencatat 516 permohonan (64,2% dari total) dengan 428 permohonan selesai (82,9%), 47 berjalan (9,1%), dan 41 ditolak (8,0%).
- Kanal WBS tidak menerima laporan pada periode pencatatan, sedangkan kategori OBS mencatat 1 permohonan dengan status ditolak.
- Portal BERSINAR telah dikunjungi oleh **37.208 pengunjung** sejak 9 September 2026 (8.169 pengunjung pada Oktober 2026). Halaman yang paling banyak diakses setelah Beranda adalah Standar Pelayanan dan Antrian Online, dengan jam kunjungan tersibuk pukul 20.00 WIB.
- Area penguatan utama meliputi peningkatan kelengkapan persyaratan pada layanan publik, percepatan penyelesaian 57 permohonan berjalan, pencatatan alasan penolakan pada dashboard, sosialisasi kanal WBS dan pengaduan, serta peningkatan visibilitas portal melalui mesin pencari dan media sosial.

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Penyelenggara pelayanan dituntut untuk menghadirkan layanan yang cepat, mudah, terjangkau, transparan, dan akuntabel.

Sejalan dengan kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan percepatan transformasi digital layanan pemerintah, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember mengembangkan portal BERSINAR (bersinar.kemenagjember.id) sebagai kanal layanan digital terpadu. Nama BERSINAR mencerminkan nilai pelayanan yang Bersih Melayani, Santun, Inovatif, Akuntabel, dan Ramah. Melalui portal ini, pengguna layanan dapat mengajukan permohonan secara daring tanpa harus datang ke kantor, sehingga mendukung pelayanan yang efisien dan bebas pungutan liar.

Portal BERSINAR melayani permohonan layanan publik bagi masyarakat dan layanan internal bagi Aparatur Sipil Negara (ASN), serta menyediakan kanal Whistleblowing System (WBS). Seluruh aktivitas pelayanan terekam pada Dashboard Pimpinan BERSINAR sehingga pimpinan dapat memantau capaian pelayanan secara langsung.

Sebagai bentuk akuntabilitas dan bahan evaluasi berkelanjutan, perlu disusun laporan monitoring dan evaluasi pelayanan informasi publik yang menyajikan capaian aktivitas pelayanan pada portal BERSINAR. Laporan ini sekaligus menjadi bukti dukung pembangunan Zona Integritas pada Area VI Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;

4. Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah.

1.3 Maksud dan Tujuan

Laporan ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai aktivitas pelayanan yang diselenggarakan melalui portal BERSINAR. Adapun tujuan penyusunan laporan ini adalah:

a. menyajikan data capaian pelayanan berdasarkan jumlah permohonan, status penyelesaian, dan kategori layanan;
b. mengidentifikasi area penguatan dalam penyelenggaraan layanan digital;
c. merumuskan rencana tindak lanjut peningkatan kualitas pelayanan; dan
d. menyediakan bukti dukung pembangunan Zona Integritas Area VI Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.

1.4 Ruang Lingkup

Ruang lingkup laporan ini adalah data kumulatif aktivitas pelayanan yang tercatat pada Dashboard Pimpinan BERSINAR sampai dengan tanggal 30 Oktober 2026 pukul 18.53 WIB, meliputi empat kategori, yaitu Layanan Publik, Internal ASN, WBS, dan OBS, serta data pengunjung website dari halaman Statistik Pengunjung BERSINAR yang diperbarui pada tanggal yang sama pukul 19.35 WIB. Gambaran fitur portal disusun berdasarkan tangkapan layar portal BERSINAR tanggal 30 Oktober 2026. Persentase dalam laporan ini dihitung ulang dengan satu angka desimal sehingga dapat berbeda pembulatan dengan tampilan dashboard. Indikator yang bersifat seketika (real-time) pada saat pencetakan dashboard tidak dianalisis dalam laporan ini.

BAB II
GAMBARAN UMUM PORTAL BERSINAR

2.1 Profil Portal BERSINAR

BERSINAR merupakan portal layanan digital Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember yang dapat diakses melalui alamat bersinar.kemenagjember.id. Portal ini dikembangkan sebagai inovasi pelayanan publik untuk memberikan kemudahan akses layanan secara daring, memperpendek alur pelayanan, serta meningkatkan transparansi proses penyelesaian permohonan. Standar Pelayanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember saat ini memuat 63 jenis layanan eksternal yang menjadi acuan penyelenggaraan layanan publik.

Seluruh layanan pada portal BERSINAR diberikan tanpa biaya. Permohonan secara daring dapat diajukan setiap saat, sedangkan layanan tatap muka di loket PTSP (Jl. K.H. Wachid Hasyim No. 01, Kaliwates, Jember) dilaksanakan pada hari Senin–Kamis pukul 08.00–15.00 WIB dan Jumat pukul 08.00–15.30 WIB. Informasi dan pengaduan juga dapat disampaikan melalui SINAR Center di nomor WhatsApp 0811-365-6262.

2.2 Fitur Layanan Portal

Portal BERSINAR menyediakan fitur layanan terpadu sebagai berikut:

a. **Katalog Layanan**, yaitu daftar layanan yang dikelompokkan per bidang, antara lain Layanan Madrasah, Pontren, PAIS, Zakat dan Wakaf, Masjid/Mushola, KUA, Muallaf, Piagam Majlis Taklim, dan Rohaniawan/Narasumber, dilengkapi fitur pencarian layanan;

b. **Standar Pelayanan Publik**, yang memuat dasar hukum, persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, jangka waktu, biaya, serta produk pada setiap jenis layanan dengan mengacu pada PermenPANRB Nomor 15 Tahun 2014;

c. **Formulir Permohonan daring**, yaitu pengisian data pemohon dan unggah dokumen persyaratan; nomor tiket dan notifikasi dikirim melalui WhatsApp;

d. **Antrian Online**, yaitu pengambilan nomor antrean dari ponsel sebelum datang ke kantor melalui enam loket: A (Umum/Informasi), B (Prioritas bagi lansia, penyandang disabilitas, serta ibu hamil dan menyusui), C (Konsultasi), D (BIMAS dan ZAWA), E (Penyelenggara Katolik dan Kristen), dan F (Pendidikan Islam);

e. **Cek Status (Tracking Permohonan)**, yaitu pemantauan perkembangan permohonan menggunakan nomor tiket;
f. **Layanan Pengaduan** melalui formulir online, WhatsApp, telepon, email, surat atau datang langsung, SP4N-LAPOR!, dan WBS untuk pelaporan pungli, suap, gratifikasi, atau pelanggaran pegawai dengan identitas pelapor dilindungi. Pengaduan ditanggapi paling lama 3 hari kerja, dan halaman ini dilengkapi fitur aksesibilitas (dengarkan halaman dan huruf besar); serta
g. **Maklumat Pelayanan dan Statistik Pengunjung** sebagai wujud komitmen dan keterbukaan informasi penyelenggaraan layanan.

Tangkapan layar fitur-fitur tersebut disajikan pada Lampiran 3.

2.3 Kategori Layanan pada Dashboard

Dashboard Pimpinan BERSINAR mengelompokkan aktivitas pelayanan ke dalam empat kategori sebagai berikut:

a. **Layanan Publik**, yaitu permohonan layanan yang diajukan oleh masyarakat selaku pengguna layanan eksternal;
b. **Internal ASN**, yaitu permohonan layanan administrasi kedinasan dan kepegawaian bagi ASN di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember;
c. **WBS** (Whistleblowing System), yaitu kanal pelaporan dugaan pelanggaran; dan
d. **OBS**, yaitu kategori layanan OBS sebagaimana tercatat pada dashboard.

2.4 Status Permohonan

Setiap permohonan yang masuk melalui portal BERSINAR dipantau berdasarkan tiga status berikut:

a. **Selesai**, yaitu permohonan yang telah diproses secara tuntas oleh unit pemroses;
b. **Berjalan**, yaitu permohonan yang sedang dalam tahap verifikasi atau penyelesaian; dan
c. **Ditolak**, yaitu permohonan yang tidak dapat ditindaklanjuti berdasarkan hasil verifikasi petugas.

BAB III
HASIL PELAKSANAAN PELAYANAN

3.1 Rekapitulasi Keseluruhan

Sampai dengan 30 Oktober 2026, portal BERSINAR mencatat 804 permohonan layanan. Rekapitulasi status permohonan disajikan pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1 Rekapitulasi Status Permohonan Layanan BERSINAR

No	Status Permohonan	Jumlah	Persentase
1	Selesai	662	82,3%
2	Berjalan	57	7,1%
3	Ditolak	85	10,6%
	JUMLAH	**804**	**100,0%**

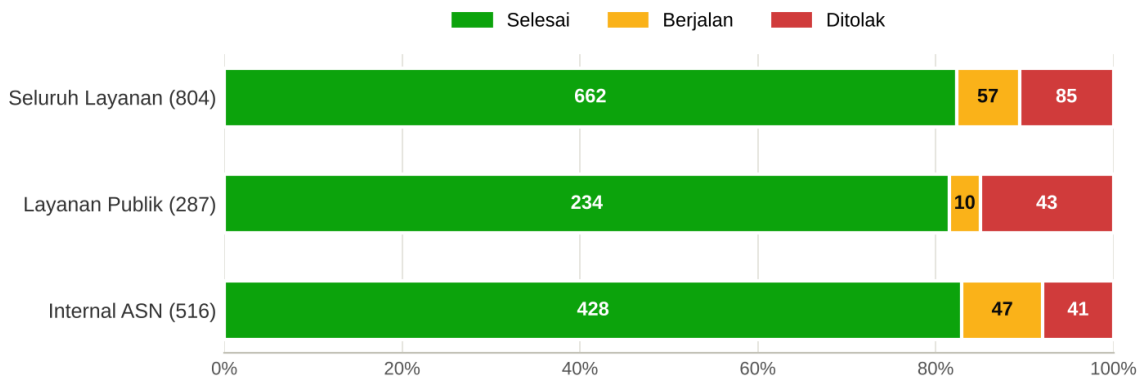
Sebanyak 662 permohonan (82,3%) telah selesai diproses. Apabila dihitung terhadap permohonan yang telah memperoleh keputusan akhir (selesai dan ditolak, sebanyak 747 permohonan), tingkat penyelesaian mencapai 88,6%. Adapun 57 permohonan (7,1%) masih dalam proses penyelesaian dan 85 permohonan (10,6%) berstatus ditolak.

3.2 Capaian per Kategori Layanan

Sebaran permohonan dan capaian penyelesaian pada setiap kategori layanan disajikan pada Tabel 3.2 dan Gambar 3.1.

Tabel 3.2 Capaian Pelayanan BERSINAR per Kategori

No	Kategori	Total	Selesai	Berjalan	Ditolak	% Selesai	Proporsi
1	Layanan Publik	287	234	10	43	81,5%	35,7%
2	Internal ASN	516	428	47	41	82,9%	64,2%
3	WBS	0	0	0	0	–	0,0%
4	OBS	1	0	0	1	0,0%	0,1%
	JUMLAH	**804**	**662**	**57**	**85**	**82,3%**	**100,0%**



Gambar 3.1 Komposisi Status Permohonan per Kategori Layanan

Kategori Internal ASN merupakan kategori dengan volume terbesar, yaitu 516 permohonan atau 64,2% dari seluruh permohonan, disusul kategori Layanan Publik sebanyak 287 permohonan (35,7%). Tingkat penyelesaian kedua kategori utama berada pada kisaran yang sama, yaitu 81,5% untuk Layanan Publik dan 82,9% untuk Internal ASN.

3.3 Layanan Publik

Kategori Layanan Publik mencatat 287 permohonan dari masyarakat. Sebanyak 234 permohonan (81,5%) telah selesai, 10 permohonan (3,5%) dalam proses, dan 43 permohonan (15,0%) berstatus ditolak. Jumlah permohonan berjalan yang relatif kecil menunjukkan bahwa permohonan layanan publik umumnya segera memperoleh keputusan. Terhadap 277 permohonan yang telah diputus, tingkat penyelesaian layanan publik mencapai 84,5%.

Proporsi permohonan ditolak sebesar 15,0% merupakan yang tertinggi di antara kategori utama, sehingga menjadi area penguatan prioritas, terutama dalam hal kejelasan informasi persyaratan dan kelengkapan berkas yang diunggah oleh pemohon.

3.4 Layanan Internal ASN

Kategori Internal ASN mencatat 516 permohonan, dengan 428 permohonan (82,9%) telah selesai, 47 permohonan (9,1%) dalam proses, dan 41 permohonan (8,0%) berstatus ditolak. Terhadap 469 permohonan yang telah diputus, tingkat penyelesaian mencapai 91,3%. Tingginya volume permohonan internal menunjukkan bahwa ASN telah memanfaatkan portal BERSINAR sebagai sarana utama pengurusan layanan kedinasan.

Permohonan berjalan pada kategori ini sebanyak 47 permohonan atau 82,5% dari seluruh permohonan berjalan, sehingga pemantauan penyelesaian perlu difokuskan pada kategori Internal ASN.

3.5 Kanal WBS dan OBS

Kanal Whistleblowing System (WBS) tidak menerima laporan dugaan pelanggaran selama periode pencatatan. Kondisi ini perlu diiringi dengan sosialisasi yang berkelanjutan agar keberadaan kanal WBS dikenal luas dan dapat dimanfaatkan apabila diperlukan. Sementara itu, kategori OBS mencatat 1 permohonan yang telah diverifikasi dengan status ditolak.

3.6 Pengunjung Website

Data pengunjung bersumber dari halaman Statistik Pengunjung portal BERSINAR yang diperbarui pada 30 Oktober 2026 pukul 19.35 WIB. Pencatatan dimulai sejak 9 September 2026; satu pengunjung dihitung satu kali per hari, sedangkan kunjungan mesin pencari/bot dan petugas yang sedang masuk ke sistem tidak dihitung. Sampai dengan waktu tersebut, portal BERSINAR telah dikunjungi oleh 37.208 pengunjung. Angka ini sedikit berbeda dengan angka 37.200 pada Dashboard Pimpinan karena perbedaan waktu pencetakan. Ringkasan statistik pengunjung disajikan pada Tabel 3.3.

Tabel 3.3 Ringkasan Statistik Pengunjung Website BERSINAR

No	Indikator	Nilai	Keterangan
1	Total pengunjung	37.208	Sejak 9 September 2026
2	Pengunjung bulan Oktober 2026	8.169	1–30 Oktober 2026
3	Pengunjung hari ini	492	30 Oktober 2026 (kemarin 284)
4	Rata-rata pengunjung per hari	716	Sepanjang waktu; 272 per hari dalam 30 hari terakhir
5	Rekor pengunjung harian	21.053	20 September 2026
6	Tampilan halaman	7.449	Oktober 2026, dicatat sejak 7 Oktober 2026
7	Jam kunjungan tersibuk	20.00–20.59 WIB	30 hari terakhir
8	Hari tercatat	52 hari	9 September–30 Oktober 2026

Pada bulan Oktober 2026 tercatat 8.169 pengunjung atau rata-rata 272 pengunjung per hari. Jumlah ini lebih rendah 71,9% dibandingkan periode 30 hari sebelumnya, yang memuat lonjakan kunjungan sebanyak 21.053 pengunjung pada 20 September 2026. Sepanjang bulan Oktober, kunjungan harian berkisar

antara 62 hingga 881 pengunjung, dengan kunjungan tertinggi pada tanggal 2, 4, dan 8 Oktober 2026.

Rincian halaman yang paling banyak diakses dalam 30 hari terakhir disajikan pada Tabel 3.4.

Tabel 3.4 Sepuluh Halaman Terpopuler Portal BERSINAR (30 Hari Terakhir)

No	Halaman	Tampilan Halaman	Persentase
1	Beranda	3.120	42%
2	Standar Pelayanan	1.418	19%
3	Antrian Online	1.293	17%
4	Formulir Permohonan	779	10%
5	Cek Status	466	6%
6	Riwayat Permohonan	98	1%
7	Unduh Dokumen	72	1%
8	Statistik Pengunjung	50	1%
9	Pengaduan	31	0%
10	Maklumat Pelayanan	27	0%

Setelah Beranda, halaman Standar Pelayanan (19%) dan Antrian Online (17%) merupakan halaman yang paling banyak diakses. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat memanfaatkan portal untuk memperoleh informasi persyaratan, jangka waktu, dan biaya layanan sebelum mengajukan permohonan, serta mengambil nomor antrean tanpa harus mengantre di kantor.

Dilihat dari sumber kunjungan dalam 30 hari terakhir, sebanyak 5.072 kunjungan (91%) berasal dari akses langsung dan 477 kunjungan (9%) dari mesin pencari Google, sedangkan selebihnya berasal dari Yahoo, Bing, situs lain, dan Instagram. Kunjungan didominasi oleh perangkat desktop, disusul perangkat ponsel. Jam kunjungan tersibuk berada pada pukul 20.00–20.59 WIB, di luar jam layanan kantor, sehingga portal BERSINAR terbukti memberikan kemudahan akses layanan selama 24 jam. Rincian jam, perangkat, sumber, dan halaman mulai dicatat sejak 7 Oktober 2026. Tangkapan layar statistik pengunjung disajikan pada Lampiran 2.

BAB IV
ANALISIS DAN TINDAK LANJUT

4.1 Analisis Capaian

Secara umum, penyelenggaraan layanan melalui portal BERSINAR menunjukkan capaian yang baik. Hal tersebut tercermin dari beberapa capaian berikut:

a. tingkat penyelesaian keseluruhan sebesar 82,3% dari total permohonan dan 88,6% dari permohonan yang telah diputus;
b. pemanfaatan layanan digital oleh ASN yang tinggi, ditunjukkan oleh 516 permohonan internal yang diajukan melalui portal;
c. jumlah pengunjung website sebanyak 37.208 sejak 9 September 2026 dengan jam kunjungan tersibuk di luar jam kerja, yang menunjukkan keterjangkauan informasi dan layanan selama 24 jam;
d. tersedianya fitur layanan terpadu dalam satu portal, meliputi Standar Pelayanan, formulir permohonan daring, antrean online dengan loket prioritas, pelacakan status, dan pengaduan multikanal termasuk WBS; dan
e. tersedianya Dashboard Pimpinan yang memungkinkan pimpinan memantau capaian pelayanan secara langsung sebagai wujud pengawasan dan akuntabilitas.

4.2 Area Penguatan

Berdasarkan data dashboard dan statistik pengunjung, terdapat beberapa area penguatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, yaitu:

a. kelengkapan persyaratan pada kategori Layanan Publik, mengingat proporsi permohonan ditolak sebesar 15,0%;
b. percepatan penyelesaian 57 permohonan yang masih berjalan, terutama 47 permohonan pada kategori Internal ASN, agar sesuai dengan jangka waktu dalam Standar Pelayanan;
c. pencatatan alasan penolakan secara terstruktur pada dashboard sehingga penyebab penolakan dapat dianalisis dan ditindaklanjuti;
d. sosialisasi kanal WBS dan sarana pengaduan agar semakin dikenal oleh masyarakat dan aparatur; dan
e. visibilitas portal melalui mesin pencari dan media sosial, mengingat 91% kunjungan masih berasal dari akses langsung dan kunjungan melalui media sosial masih sangat kecil.

4.3 Rencana Tindak Lanjut

Rencana tindak lanjut atas area penguatan tersebut disajikan pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1 Rencana Tindak Lanjut Peningkatan Kualitas Pelayanan BERSINAR

No	Area Penguatan	Rencana Tindak Lanjut	Penanggung Jawab	Target Waktu
1	Kelengkapan persyaratan layanan publik	Menelaah alasan penolakan 43 permohonan layanan publik; memperjelas daftar persyaratan dan contoh dokumen pada setiap halaman layanan; menerapkan validasi isian wajib sebelum permohonan dikirim	Pengelola BERSINAR dan Petugas PTSP	November 2026
2	Penyelesaian permohonan berjalan	Pemantauan mingguan terhadap 57 permohonan berjalan berdasarkan jangka waktu dalam Standar Pelayanan; pengingat kepada unit pemroses	Unit pemroses layanan	November–Desember 2026
3	Pencatatan alasan penolakan	Menambahkan klasifikasi alasan penolakan pada Dashboard Pimpinan BERSINAR	Pengelola BERSINAR	Desember 2026
4	Sosialisasi WBS dan kanal pengaduan	Publikasi melalui media sosial, laman BERSINAR, dan media informasi di ruang PTSP	Tim ZI Area VI dan Humas	Triwulan IV 2026 dan berkelanjutan
5	Visibilitas portal	Optimasi mesin pencari (judul, deskripsi, dan peta situs); penautan portal dari website resmi jember.kemenag.go.id dan akun media sosial kantor	Pengelola BERSINAR dan Humas	Desember 2026
6	Pelaporan berkala	Penyusunan laporan pelayanan BERSINAR secara triwulanan sebagai bahan evaluasi pimpinan	Tim ZI Area VI	Setiap triwulan

BAB V
PENUTUP

5.1 Kesimpulan

1. Portal BERSINAR telah mencatat 804 permohonan layanan dengan tingkat penyelesaian 82,3%, yang menunjukkan bahwa layanan digital telah berjalan efektif dan dimanfaatkan oleh masyarakat maupun aparatur.
2. Kategori Internal ASN merupakan kategori dengan volume terbesar (64,2%), sedangkan kategori Layanan Publik mencatat 287 permohonan dengan tingkat penyelesaian 81,5%.
3. Sebanyak 37.208 pengunjung sejak 9 September 2026, dengan halaman Standar Pelayanan dan Antrian Online sebagai halaman yang paling banyak diakses setelah Beranda, menunjukkan bahwa portal BERSINAR berperan penting sebagai sumber informasi dan sarana akses layanan.
4. Penguatan kelengkapan persyaratan, percepatan penyelesaian permohonan berjalan, pencatatan alasan penolakan, sosialisasi kanal WBS, dan peningkatan visibilitas portal menjadi fokus peningkatan kualitas pelayanan berikutnya.

5.2 Saran

1. Unit pemroses layanan agar memantau permohonan berjalan secara berkala sehingga seluruh permohonan diselesaikan sesuai jangka waktu dalam Standar Pelayanan.
2. Pengelola BERSINAR agar menyempurnakan informasi persyaratan dan fitur validasi berkas guna menekan jumlah permohonan yang ditolak.
3. Laporan pelayanan BERSINAR agar disusun secara berkala sebagai bahan evaluasi pimpinan dan bukti dukung pembangunan Zona Integritas.

Demikian laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban penyelenggaraan pelayanan publik melalui portal BERSINAR. Semoga laporan ini bermanfaat bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember.

LAMPIRAN 1
CETAK DASHBOARD PIMPINAN BERSINAR

Dashboard Pimpinan BERSINAR

Kemenag Kab. Jember | 30-10-2026 18:53

Ringkasan Keseluruhan

804	662	57	85
Total	Selesai	Berjalan	Ditolak

82%	0	37.200
% Selesai	Pegawai Aktif	Pengunjung Website

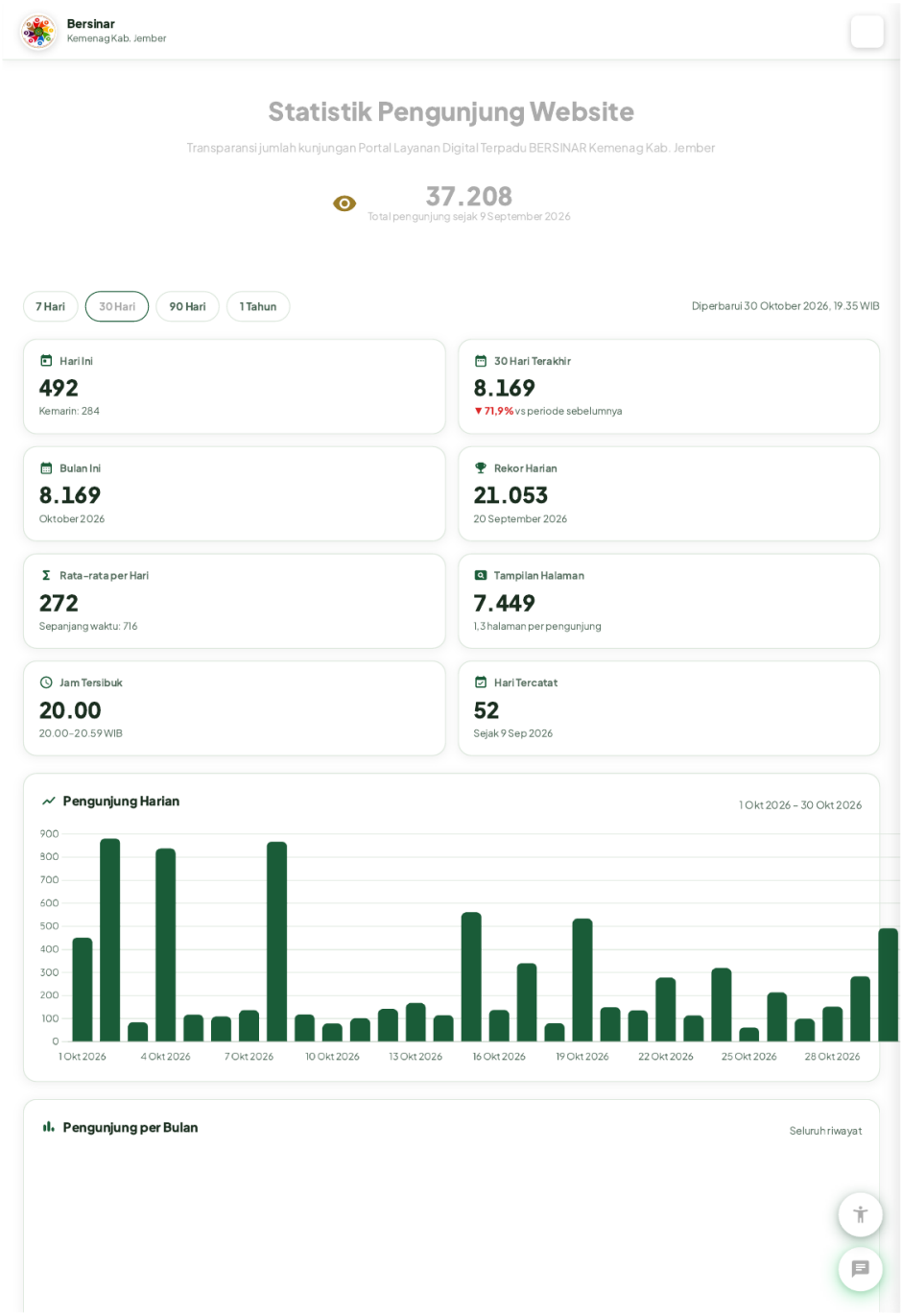
Per Kategori

#	Kategori	Total	Selesai	Berjalan	Ditolak	% Selesai
1	Layanan Publik	287	234	10	43	82%
2	Internal ASN	516	428	47	41	83%
3	WBS	0				0%
4	OBS	1	0	0	1	0%

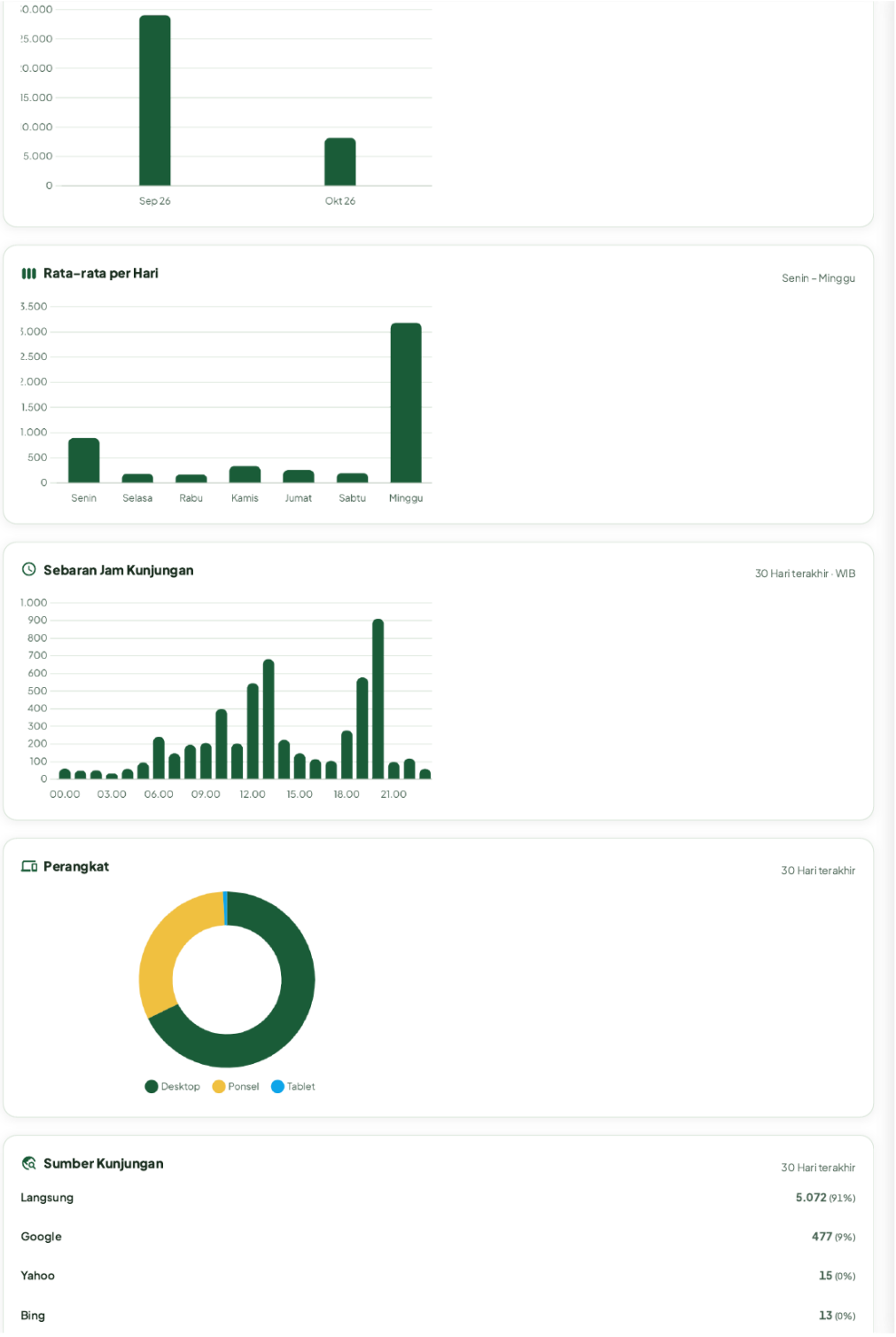
BERSINAR — Zona Integritas Kemenag Kab. Jember

Dashboard Pimpinan BERSINAR, dicetak 30 Oktober 2026 pukul 18.53 WIB

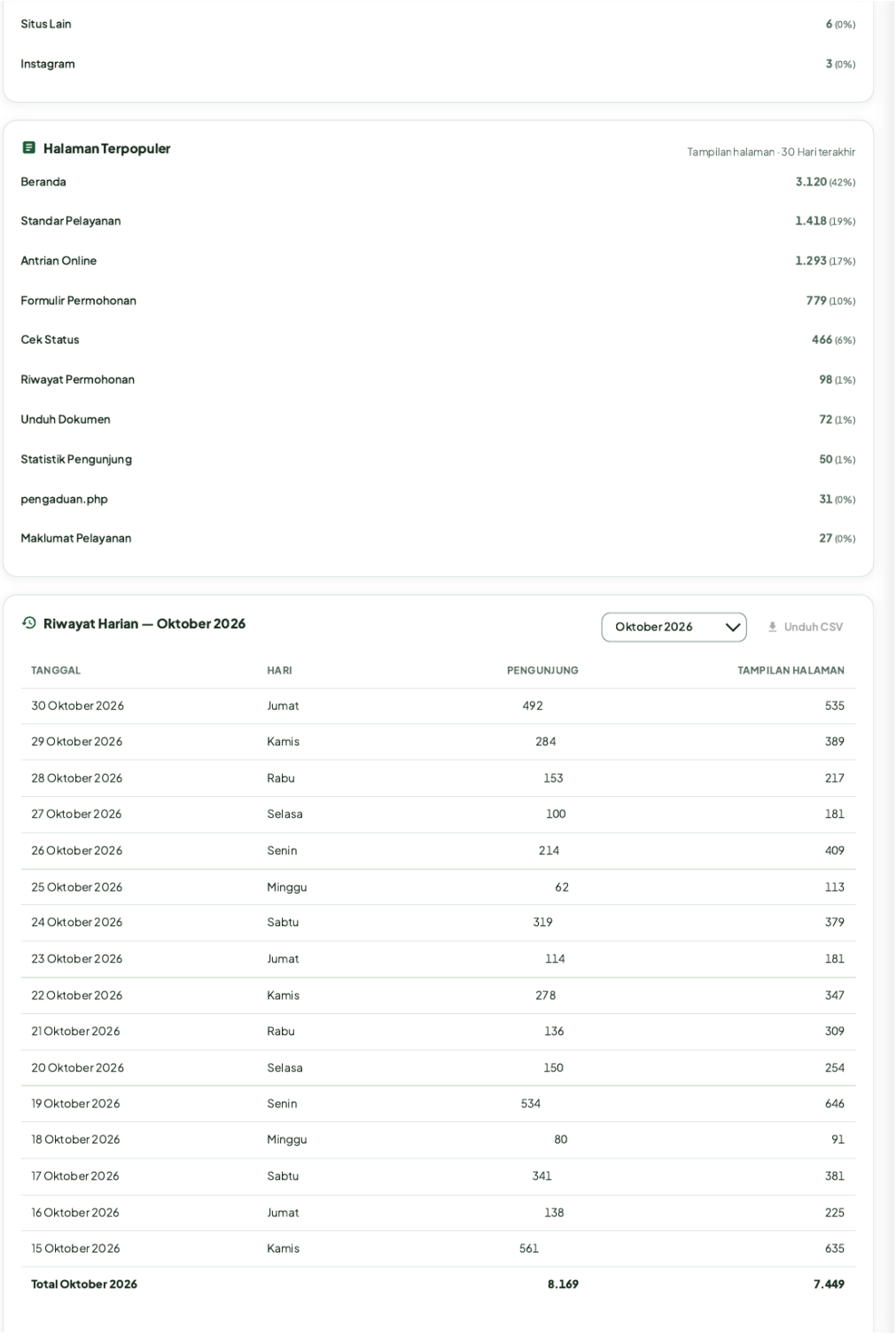
LAMPIRAN 2
STATISTIK PENGUNJUNG WEBSITE BERSINAR



Statistik Pengunjung BERSINAR, diperbarui 30 Oktober 2026 pukul 19.35 WIB (1/4)



Statistik Pengunjung BERSINAR, diperbarui 30 Oktober 2026 pukul 19.35 WIB (2/4)



Situs Lain	6 (0%)
Instagram	3 (0%)

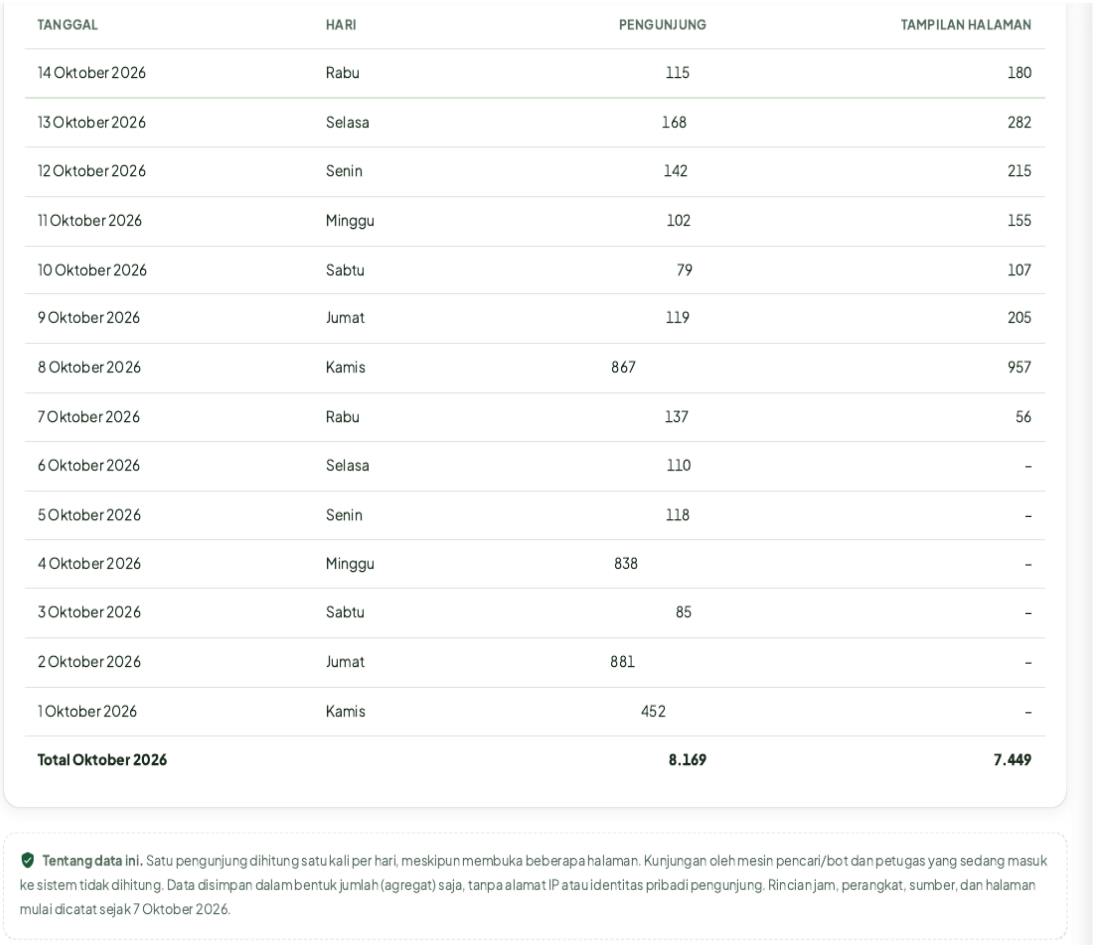
Halaman Terpopuler — Tampilan halaman · 30 Hari terakhir

Beranda	3.120 (42%)
Standar Pelayanan	1.418 (19%)
Antrian Online	1.293 (17%)
Formulir Permohonan	779 (10%)
Cek Status	466 (6%)
Riwayat Permohonan	98 (1%)
Unduh Dokumen	72 (1%)
Statistik Pengunjung	50 (1%)
pengaduan.php	31 (0%)
Maklumat Pelayanan	27 (0%)

Riwayat Harian — Oktober 2026 — Oktober 2026 — Unduh CSV

TANGGAL	HARI	PENGUNJUNG	TAMPILAN HALAMAN
30 Oktober 2026	Jumat	492	535
29 Oktober 2026	Kamis	284	389
28 Oktober 2026	Rabu	153	217
27 Oktober 2026	Selasa	100	181
26 Oktober 2026	Senin	214	409
25 Oktober 2026	Minggu	62	113
24 Oktober 2026	Sabtu	319	379
23 Oktober 2026	Jumat	114	181
22 Oktober 2026	Kamis	278	347
21 Oktober 2026	Rabu	136	309
20 Oktober 2026	Selasa	150	254
19 Oktober 2026	Senin	534	646
18 Oktober 2026	Minggu	80	91
17 Oktober 2026	Sabtu	341	381
16 Oktober 2026	Jumat	138	225
15 Oktober 2026	Kamis	561	635
Total Oktober 2026		**8.169**	**7.449**

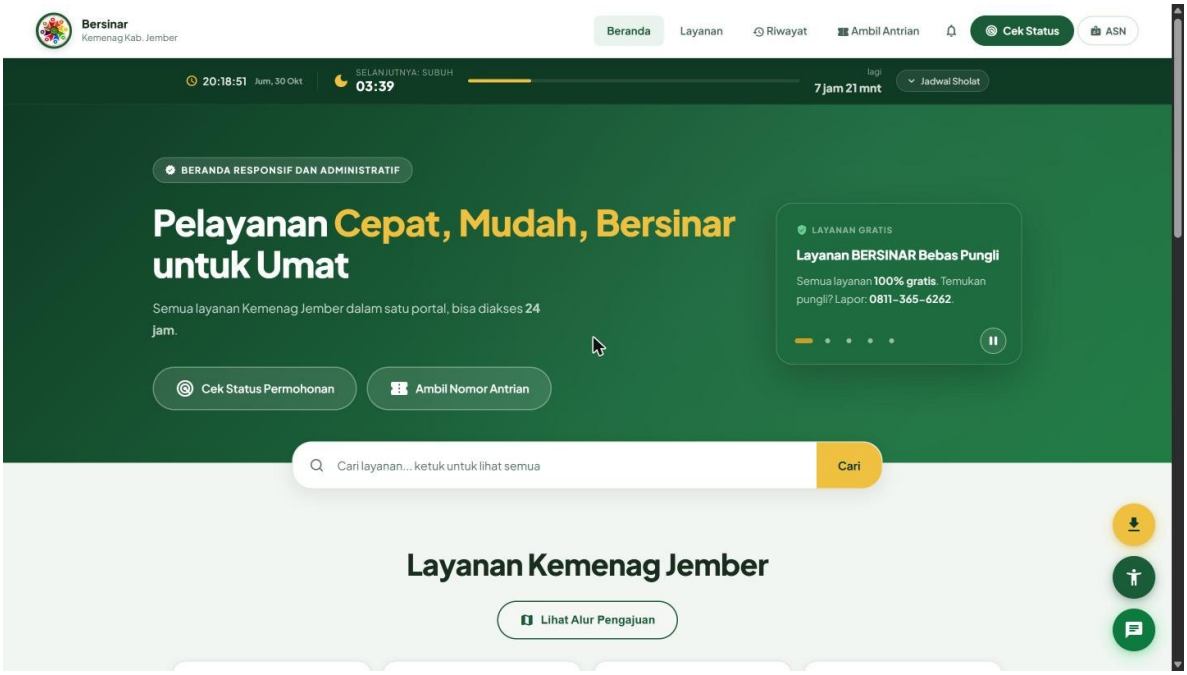
Statistik Pengunjung BERSINAR, diperbarui 30 Oktober 2026 pukul 19.35 WIB (3/4)



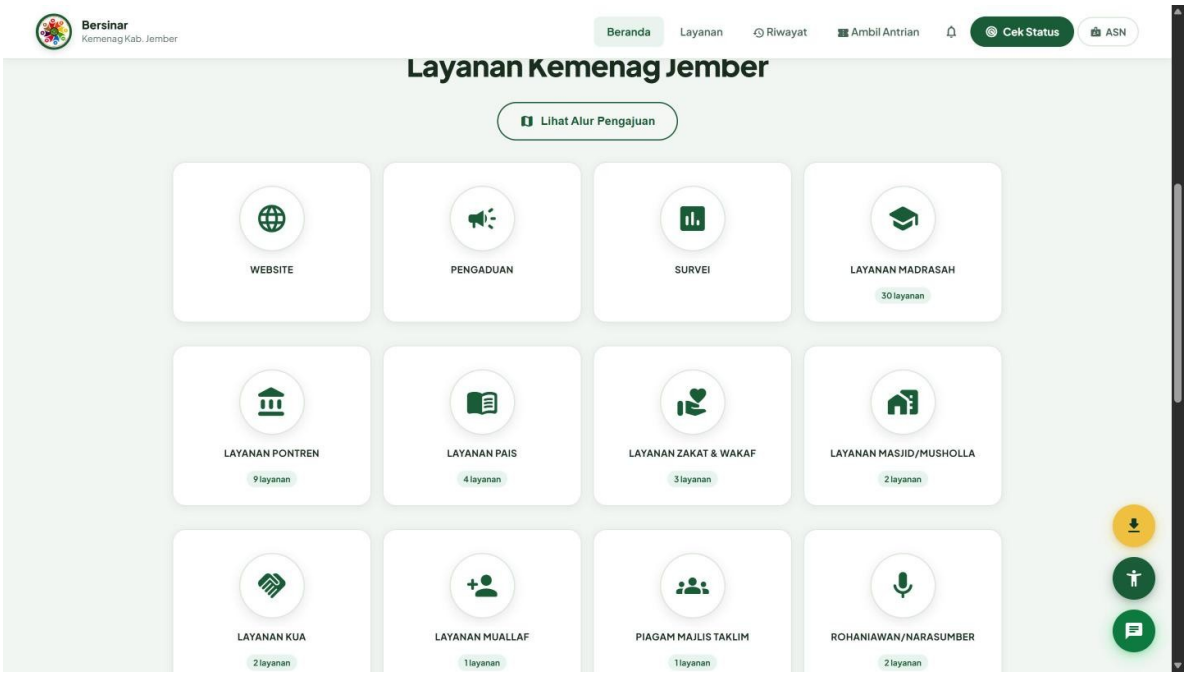
TANGGAL	HARI	PENGUNJUNG	TAMPILAN HALAMAN
14 Oktober 2026	Rabu	115	180
13 Oktober 2026	Selasa	168	282
12 Oktober 2026	Senin	142	215
11 Oktober 2026	Minggu	102	155
10 Oktober 2026	Sabtu	79	107
9 Oktober 2026	Jumat	119	205
8 Oktober 2026	Kamis	867	957
7 Oktober 2026	Rabu	137	56
6 Oktober 2026	Selasa	110	-
5 Oktober 2026	Senin	118	-
4 Oktober 2026	Minggu	838	-
3 Oktober 2026	Sabtu	85	-
2 Oktober 2026	Jumat	881	-
1 Oktober 2026	Kamis	452	-
Total Oktober 2026		**8.169**	**7.449**

Statistik Pengunjung BERSINAR, diperbarui 30 Oktober 2026 pukul 19.35 WIB (4/4)

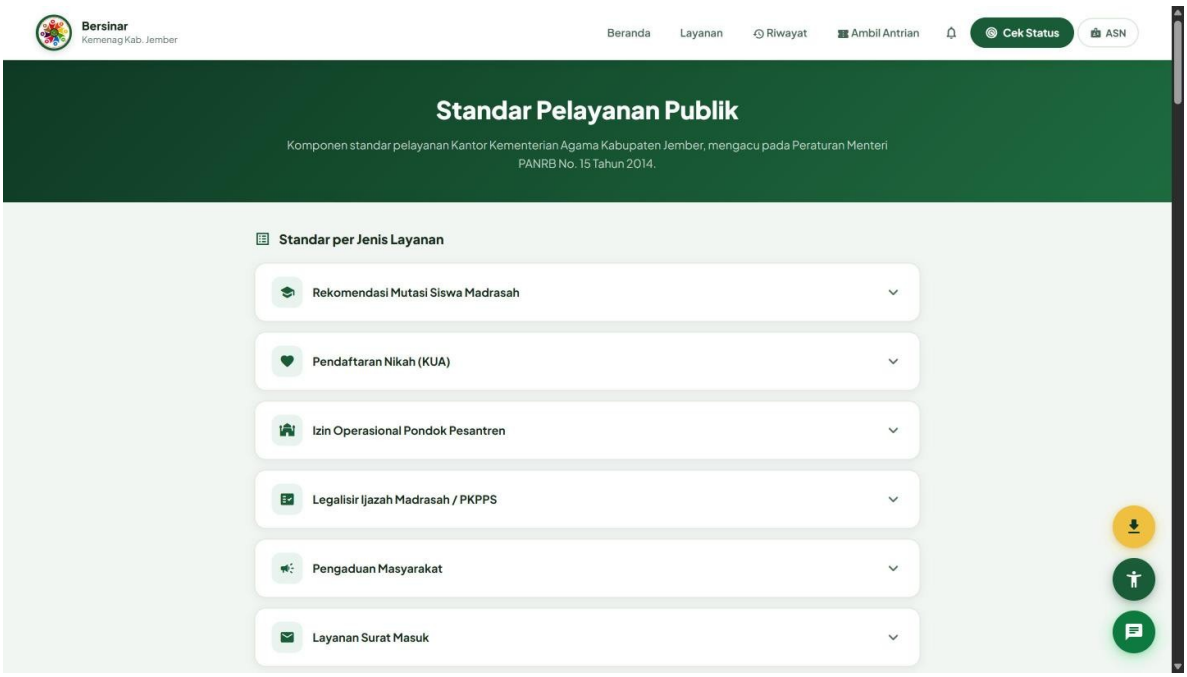
LAMPIRAN 3
TANGKAPAN LAYAR PORTAL BERSINAR



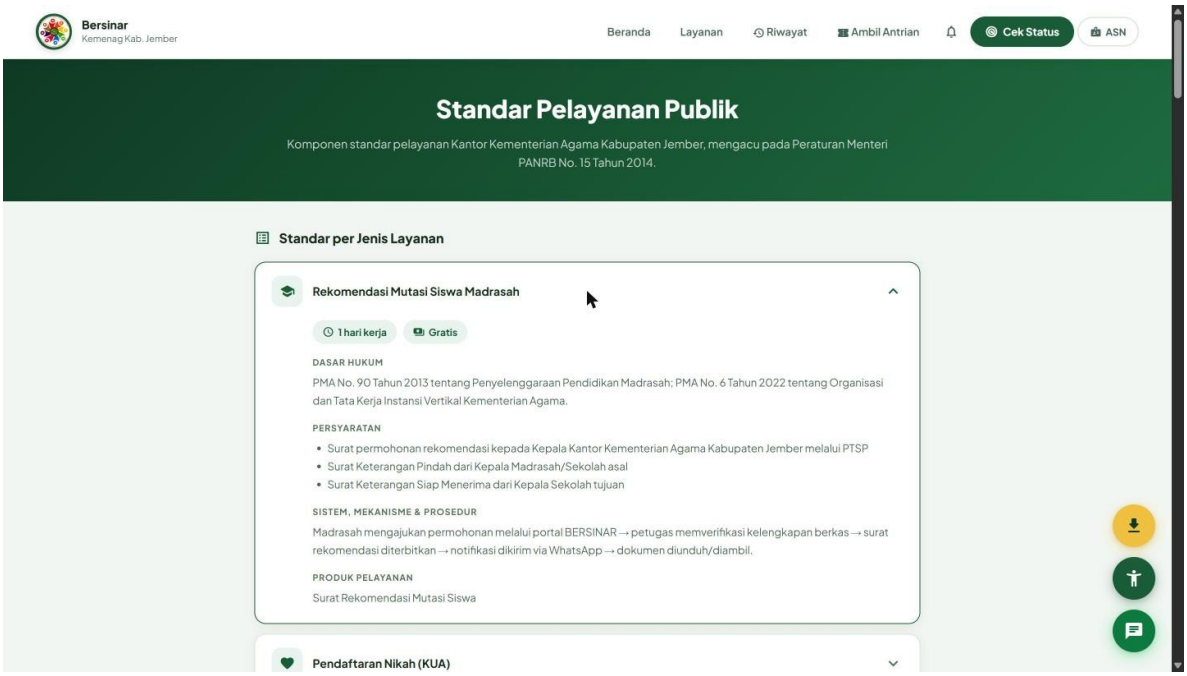
Gambar L3.1 Beranda portal BERSINAR



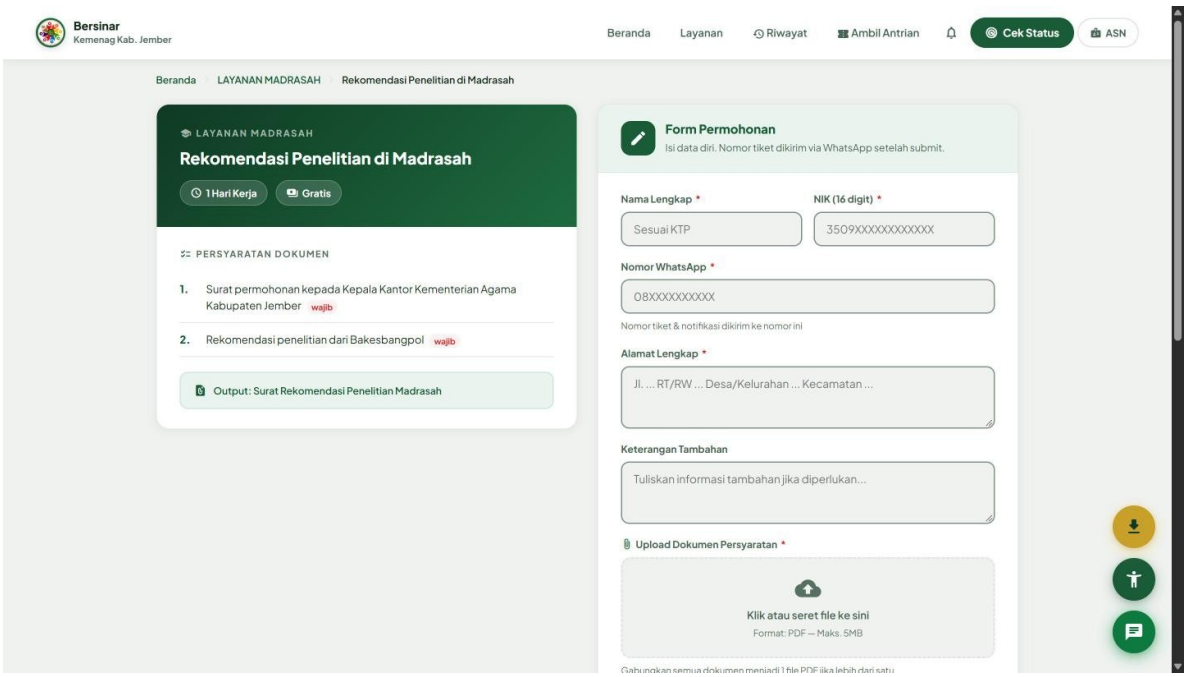
Gambar L3.2 Katalog layanan per bidang



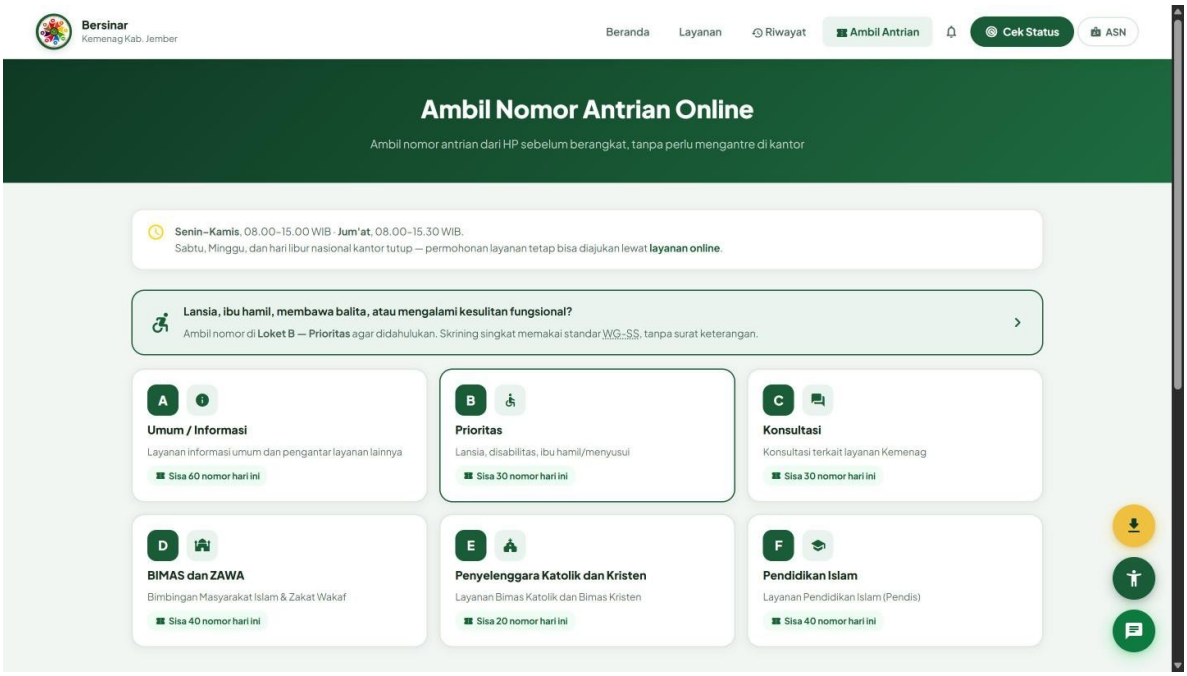
Gambar L3.3 Daftar Standar Pelayanan Publik per jenis layanan



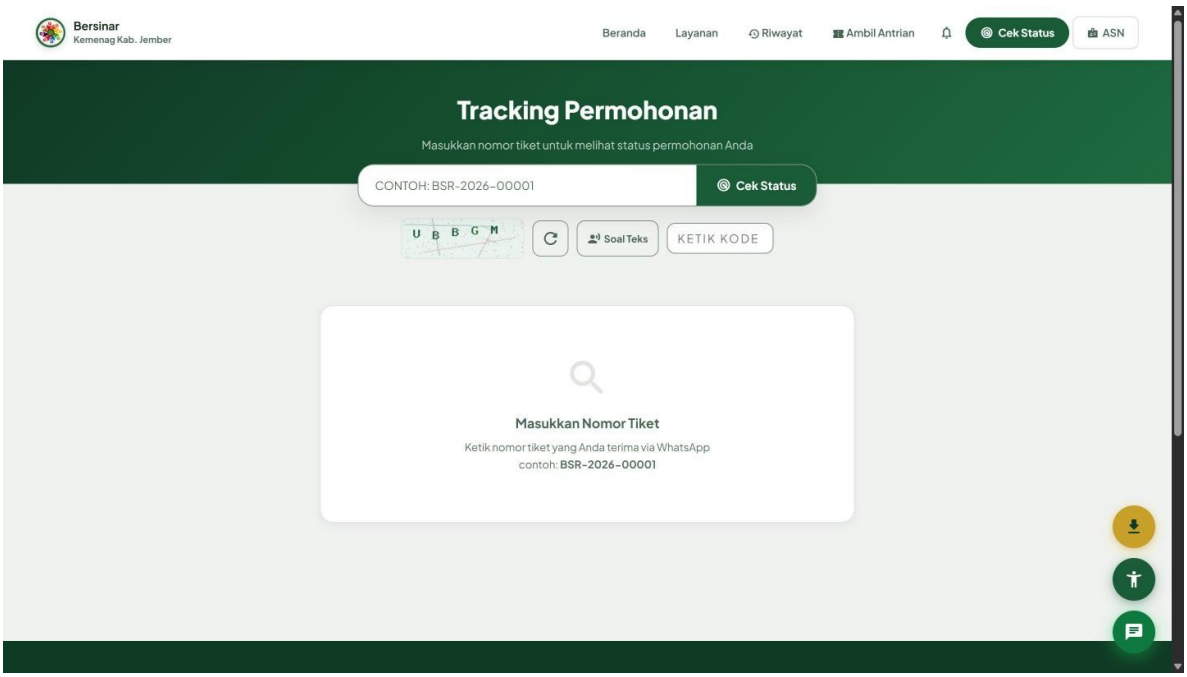
Gambar L3.4 Rincian Standar Pelayanan: dasar hukum, persyaratan, prosedur, dan produk layanan



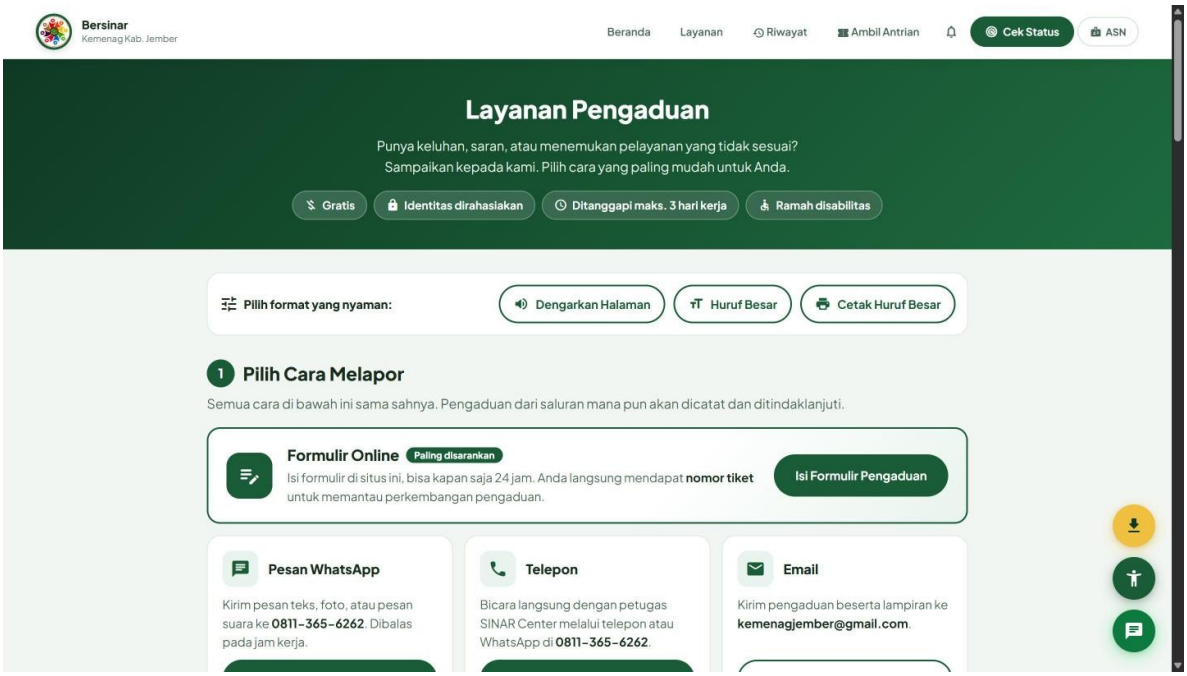
Gambar L3.5 Formulir permohonan daring dengan unggah dokumen persyaratan



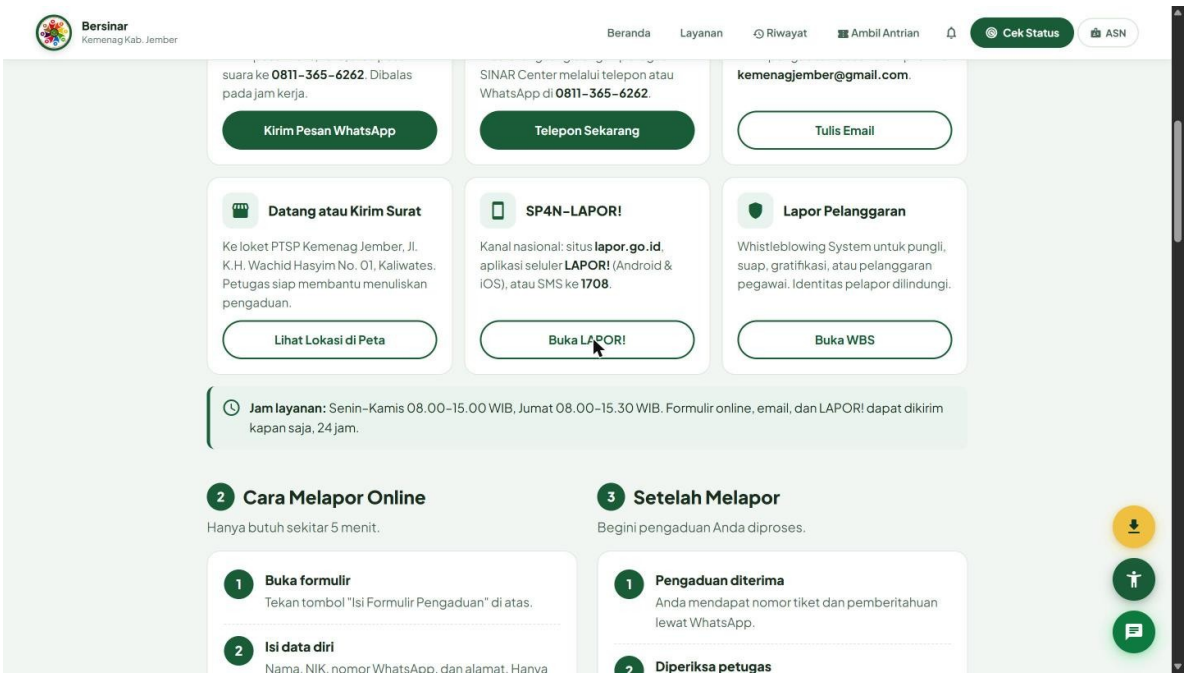
Gambar L3.6 Pengambilan nomor antrean online dengan loket prioritas



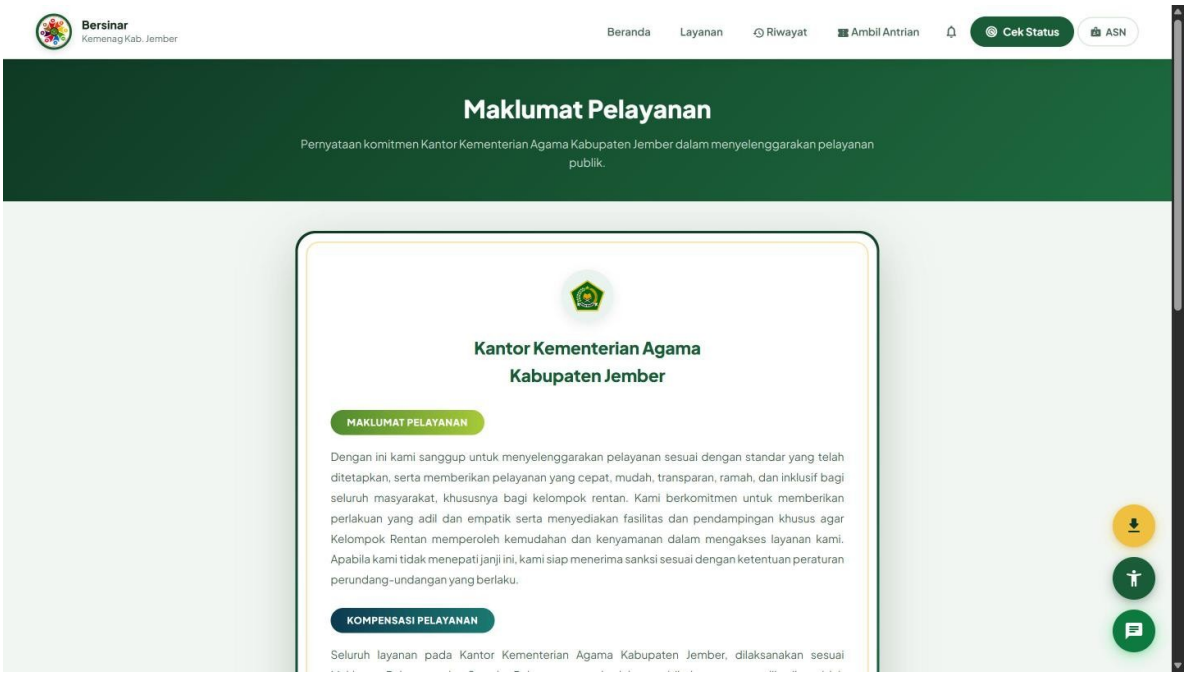
Gambar L3.7 Tracking (cek status) permohonan dengan nomor tiket



Gambar L3.8 Layanan pengaduan multikanal



Gambar L3.9 Saluran pengaduan: surat/datang langsung, SP4N-LAPOR!, dan WBS



Gambar L3.10 Maklumat Pelayanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember