**Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi**
Volume Volume 15 Nomor 2 Tahun 2025 : 319-327
http://ejournal.unis.ac.id/index.php/JIIA
DOI: 10.33592/jiia.v15i2.7881

p-ISSN 2477-5088
e-ISSN E-2716-2621

# Efektivitas Layanan Digital Keagamaan pada Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Buddha Kementerian Agama Republik Indonesia Tahun 2023

## *Effectiveness of Digital Religious Services at the Directorate General of Buddhist Community Guidance, Ministry of Religious Affairs of the Republic of Indonesia 2023*

**[1]Nadila Sri Nitiandini; [2]Yahya Rachmana Hidayat; [3]Agung Edi Rustanto; [4]Tirton Nefianto**
[1,2,3,4]Magister Administrasi Publik, Universitas Esa Unggul, Jakarta, Indonesia
Email: Srinadila13@gmail.com; Yahya.rachmana@esaunggul.ac.id; Haritshijrah@gmail.com; Nefianto.tirton@gmail.com

(Diterima: 26-12-2025; Ditelaah: 27-12-2025; Disetujui: 31-12-2025)

**ABSTRAK**

Pelayanan administrasi keagamaan di Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Buddha telah sepenuhnya bertransformasi ke format digital melalui Sistem Informasi Organisasi dan Rumah Ibadah (SIORI). Namun demikian, efektivitas pemanfaatan sistem tersebut oleh pengguna masih belum banyak dikaji secara empiris. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas layanan digital keagamaan SIORI dalam konteks pelayanan publik berdasarkan pengalaman pengguna dan kinerja sistem. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi terhadap penyelenggara layanan serta pengguna SIORI di berbagai wilayah. Analisis data dilakukan dengan menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean serta Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) sebagai kerangka analisis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SIORI memberikan manfaat

fungsional berupa penyederhanaan prosedur, percepatan waktu layanan, dan pengurangan biaya administratif, sehingga meningkatkan akses layanan keagamaan bagi masyarakat Buddha. Namun, efektivitas layanan tersebut masih belum optimal dan belum merata akibat keterbatasan kualitas sistem, ketidakkonsistenan implementasi antardaerah, serta dukungan infrastruktur dan sumber daya manusia yang belum memadai. Oleh karena itu, diperlukan penguatan infrastruktur, standardisasi kebijakan, dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia untuk mendukung keberlanjutan dan pemerataan transformasi layanan digital keagamaan.

**Kata kunci : Efektivitas layanan digital, *e-government*, pelayanan publik keagamaan**

***ABSTRACT***

*Administrative services for religious affairs at the Directorate General of Buddhist Community Guidance have fully transitioned to a digital format through the Organizational and Houses of Worship Information System (SIORI). However, the effectiveness of system utilization by users has not yet been widely examined empirically. This study aims to analyze the effectiveness of SIORI's digital religious services in the context of public service delivery based on user experience and system performance. The research employs a qualitative approach with a case study design, utilizing in-depth interviews, observations, and document analysis involving service providers and SIORI users across various regions. Data analysis is conducted using the DeLone and McLean Information System Success Model and the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) as analytical frameworks. The findings indicate that SIORI provides functional benefits, including the simplification of procedures, accelerated service delivery, and reduced administrative costs, thereby enhancing access to religious services for the Buddhist community. Nevertheless, the effectiveness of these services has not yet been optimal or evenly distributed due to limitations in system quality, inconsistencies in implementation across regions, and inadequate infrastructure and human resource support. Therefore, strengthening infrastructure, standardizing policies, and enhancing human resource capacity are essential to ensure the sustainability and equitable distribution of digital religious service transformation.*

***Keywords: digital service effectiveness, e-government, religious public services***

## A. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah memfasilitasi percepatan transformasi dalam pelayanan publik, dengan fokus khusus pada layanan administrasi keagamaan. Dalam rangka meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas layanan kepada masyarakat, pemerintah memanfaatkan digitalisasi sebagai strategi kunci. Di dalam konteks Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Buddha (Ditjen Bimas Buddha), transformasi ini diimplementasikan melalui Sistem Informasi Organisasi dan Rumah Ibadah (SIORI), yang merupakan sebuah platform digital resmi yang dikembangkan untuk menyokong registrasi, legalitas, serta layanan kelembagaan bagi komunitas Buddha secara terintegrasi.

SIORI dikembangkan sebagai layanan terintegrasi (*one-stop service*) yang menyatukan pendataan organisasi keagamaan, verifikasi rumah ibadah, dan

layanan administrasi keagamaan Buddha. Sistem ini bertujuan meningkatkan transparansi, mempercepat pelayanan, memperkuat akuntabilitas, serta menyeragamkan standar layanan secara nasional, sehingga berperan sebagai infrastruktur digital utama yang perlu dikaji efektivitasnya. Meskipun laporan kinerja menunjukkan digitalisasi layanan mencapai 100 persen pada tahun 2023, capaian tersebut lebih merefleksikan keberhasilan implementasi organisasi daripada efektivitas pemanfaatan oleh pengguna. Hingga kini, kajian empiris mengenai pengalaman pengguna masih terbatas, dan di beberapa daerah digitalisasi belum sepenuhnya mengurangi hambatan administratif atau mempercepat layanan, sehingga menunjukkan adanya kesenjangan antara capaian administratif dan realitas pengalaman pengguna.

**Tabel 1**
**Capaian Indikator Kinerja Program Layanan Administrasi Keagamaan Digital Periode 2020-2023.**

| Uraian | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | Yang masih perlu dicapai |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Target** | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | **-** |
| **Realisasi** | 85,71 | 85,71 | 67,64 | 100 | - | **Mencapai Target** |
| **%** | **85,71** | **85,71** | **67,64** | **100** | **-** | **-** |

Sumber: Data digitalisasi Ditjen Bimas Buddha periode 2020-2023

Data digitalisasi layanan Ditjen Bimas Buddha periode 2020–2023 menunjukkan peningkatan integrasi layanan secara digital, namun belum mencerminkan kualitas pengalaman pengguna maupun efektivitas pemanfaatannya. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan menilai efektivitas layanan SIORI berdasarkan pengalaman pengguna serta merumuskan rekomendasi perbaikan berbasis bukti empiris.

Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Buddha di Kementerian Agama Republik Indonesia, sesuai Peraturan Menteri Agama Nomor 72 Tahun 2022, memiliki peran strategis dalam pembinaan dan administrasi keagamaan Buddha. Dalam konteks transformasi digital dan penerapan e-government, analisis efektivitas layanan digital melalui SIORI menjadi penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik keagamaan.

*E-government* merupakan pendekatan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan administrasi publik, pelayanan, serta interaksi antara negara dan warga. Pendekatan ini tidak hanya menggantikan proses manual, tetapi juga mentransformasi birokrasi dan hubungan masyarakat dengan institusi publik guna mewujudkan pelayanan yang lebih transparan, akuntabel, dan responsif (Ijeoma & Nwaodu, 2013; Maramur et al., 2017; Saputra, A. 2021). Dalam konteks tata kelola pemerintahan, *e-government* sejalan dengan prinsip *good governance* yang menekankan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas. Heeks (2001) menegaskan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dapat memperkuat kapasitas institusi pemerintah apabila

didukung kesiapan organisasi dan sumber daya manusia.

Implementasi *e-government* mencakup digitalisasi administrasi internal (*e-administration*), penyediaan layanan publik *(e-services),* serta interaksi pemerintah dengan masyarakat dan sektor swasta (*e-society*). Namun, berbagai penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan *e-government* tidak bersifat otomatis dan kerap menghadapi kendala struktural, seperti keterbatasan infrastruktur, rendahnya literasi digital, serta isu keamanan dan privasi data (Umbach & Tkalec, 2022). Di negara berkembang, tantangan tersebut semakin kompleks akibat ketimpangan akses teknologi dan kapasitas sumber daya manusia, sehingga manfaat *e-government* belum selalu dirasakan secara merata (Alaaraj & Ibrahim, 2014; Amrozi et al., 2022).

Di Indonesia, *e-government* menjadi agenda nasional yang perlu dikaji secara empiris untuk menilai efektivitas layanan dan pengalaman pengguna. Efektivitas layanan publik digital tidak hanya ditentukan oleh pencapaian tujuan, tetapi juga oleh kualitas proses dan pengalaman pengguna, seiring perubahan cara kerja pemerintah akibat digitalisasi (Lindgren & van Veenstra, 2018). Peralihan ke layanan daring mendorong inovasi dan peningkatan interaksi pemerintah dengan masyarakat, namun masih menghadapi kendala seperti ketimpangan infrastruktur dan literasi digital (Tate et al., 2018). Oleh karena itu, analisis empiris diperlukan untuk mengevaluasi efektivitas layanan digital, termasuk sistem SIORI di Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Buddha.

Efektivitas layanan publik merujuk pada kemampuan organisasi mencapai tujuan pelayanan. Steers (1977) mendefinisikan efektivitas sebagai ukuran keberhasilan dalam mencapai target. Dalam administrasi publik modern, efektivitas dinilai dari output dan outcome, seperti kenyamanan dan kepuasan pengguna (Dunn, 2018). Digitalisasi menuntut layanan daring yang optimal. Efektivitas layanan digital SIORI dianalisis melalui Model Kesuksesan Sistem Informasi oleh DeLone & McLean (2022) dan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology oleh Venkatesh dkk. (2022). Model DeLone & McLean menekankan enam dimensi: Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan Digital, Penggunaan, Kepuasan Pengguna, dan Manfaat Bersih. Kualitas SIORI bergantung pada kecepatan dan dukungan petugas. Pendekatan ini mengevaluasi kinerja sistem digital serta pengalaman pengguna dalam layanan publik.

## B. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus untuk menganalisis efektivitas layanan digital keagamaan SIORI pada Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Buddha dalam konteks implementasi *e-government* (Yin, 2018). Penelitian dilaksanakan pada tiga konteks, yaitu lokasi institusional di Ditjen Bimas Buddha sebagai pusat pengelolaan SIORI, lokasi sosial yang melibatkan pengguna layanan di berbagai wilayah Indonesia, serta lokasi digital berupa platform SIORI sebagai objek observasi sistem (Creswell & Poth, 2018; Moleong, 2017). Data diperoleh dari data primer melalui wawancara

mendalam (Ditjen Bimas Buddha, validator provinsi/kabupaten, organisasi keagamaan, dan pengguna umum SIORI), observasi, dan dokumen internal, serta data sekunder berupa laporan kinerja, regulasi, dan literatur ilmiah, yang dianalisis untuk menggambarkan efektivitas dan dampak nyata SIORI berdasarkan pengalaman empiris pengguna (Sukmadinata, 2011; Ananda, A. R., & Nafi'ah, B. A., 2023).

## C. HASIL DAN DISKUSI

### Hasil

#### Proses Layanan Digital Keagamaan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SIORI membawa perubahan signifikan pada proses administrasi keagamaan Buddha. Digitalisasi menyederhanakan prosedur pendaftaran dan verifikasi organisasi serta rumah ibadah yang sebelumnya memerlukan kehadiran fisik dan dokumen cetak dalam jumlah besar. Melalui SIORI, pengajuan dapat dilakukan secara daring dengan waktu layanan yang lebih singkat, sehingga meningkatkan efisiensi waktu dan tenaga bagi pengguna, baik individu maupun organisasi keagamaan.

Selain percepatan layanan, SIORI juga menstandarkan alur administrasi sehingga mengurangi kesalahan prosedural yang umum terjadi pada sistem manual. Namun, efektivitas layanan masih dipengaruhi oleh keterbatasan teknis, seperti batas ukuran unggahan dokumen, serta kapasitas sumber daya manusia. Peningkatan volume pengajuan belum sepenuhnya diimbangi dengan penyesuaian beban kerja validator, sehingga berpotensi menimbulkan risiko operasional apabila tidak dikelola secara berkelanjutan.

#### Produk Layanan Digital Keagamaan

Produk layanan SIORI, seperti Tanda Daftar Rumah Ibadah dan Organisasi Keagamaan, memberikan manfaat berupa pengurangan biaya administrasi dan kemudahan akses layanan. Digitalisasi menghilangkan kebutuhan fotokopi dan pengiriman berkas fisik, sehingga lebih efisien secara ekonomi. Namun, penelitian menemukan adanya trade-off antara efisiensi dan kualitas, khususnya pada kualitas dokumen digital yang terkadang menurun akibat keterbatasan sistem.

Selain itu, ditemukan fragmentasi kebijakan dalam implementasi layanan digital di berbagai daerah. Ketidakseragaman instruksi dan prosedur mendorong sebagian pengguna masih mengandalkan jaringan interpersonal untuk mempercepat layanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa digitalisasi belum sepenuhnya menghilangkan praktik birokrasi informal dan memerlukan penyelarasan kebijakan yang lebih konsisten.

#### Potensi Pengembangan Layanan Digital Keagamaan

SIORI memiliki potensi besar untuk dikembangkan sebagai sistem layanan keagamaan terintegrasi. Temuan penelitian menunjukkan adanya kesadaran internal Ditjen Bimas Buddha terhadap kebutuhan peningkatan

kapasitas sistem dan sumber
daya manusia, termasuk rencana integrasi aplikasi dan penguatan dukungan teknis. Namun, tantangan utama masih terletak pada keterbatasan infrastruktur, seperti kapasitas server, keamanan data, dan stabilitas sistem.

Keberlanjutan SIORI sangat bergantung pada kemampuan institusi dalam mengelola transformasi digital secara menyeluruh. Tanpa perbaikan infrastruktur, integrasi kebijakan, dan peningkatan literasi digital pengguna, layanan digital berisiko mengalami stagnasi dan melemahkan legitimasi pelayanan publik keagamaan.

**Integrasi Teoretis dan Praktik**

Berdasarkan model keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean, SIORI menunjukkan keberhasilan pada aspek kegunaan sistem dan efisiensi proses, tetapi masih menghadapi kendala pada kualitas informasi dan dukungan organisasi. Secara praktik, implementasi SIORI belum sepenuhnya konsisten di seluruh wilayah dan masih dipengaruhi budaya birokrasi lama.

Hasil penelitian ini menegaskan bahwa efektivitas layanan digital tidak hanya ditentukan oleh desain sistem, tetapi juga oleh keselarasan antara kebijakan, kapasitas organisasi, dan praktik implementasi di lapangan. Integrasi aspek teknis dan sosial menjadi kunci keberhasilan jangka panjang layanan digital keagamaan SIORI.

**Diskusi**

Penelitian ini mengindikasikan bahwa digitalisasi layanan keagamaan melalui Sistem Informasi Online untuk Religi (SIORI) di Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Buddha secara signifikan mendukung perumusan masalah penelitian. Hal ini terbukti bahwa SIORI mampu meningkatkan efisiensi dalam proses administrasi keagamaan, dengan fokus pada penyederhanaan prosedur dan percepatan waktu layanan. Temuan ini menggarisbawahi bahwa transformasi digital telah berkontribusi dalam mengurangi ketergantungan pada prosedur manual, kehadiran fisik, serta mengurangi beban administratif baik bagi pengguna maupun aparatur. Ini selaras dengan tujuan *e-government* yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan publik.

Namun, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa keberhasilan fungsional SIORI belum sepenuhnya disertai dengan efektivitas struktural. Berbagai kendala teknis, seperti batasan dalam pengunggahan dokumen, variasi kualitas berkas, fragmentasi kebijakan antarwilayah, serta keterbatasan kapasitas sumber daya manusia, masih menjadi tantangan yang signifikan. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Umbach dan Tkalec (2022) serta Heeks (2001), yang menekankan bahwa digitalisasi layanan publik tidak serta merta menghasilkan tata kelola yang efektif tanpa adanya kesiapan organisasi, sumber daya manusia, dan infrastruktur yang memadai. Dari perspektif teoritis, temuan dari penelitian ini mengonfirmasi model keberhasilan sistem informasi

yang diusulkan oleh DeLone dan McLean, terutama pada dimensi kualitas sistem dan kualitas layanan, yang telah menunjukkan kemajuan, namun belum secara penuh memberikan kepuasan pengguna yang konsisten.

Variasi pengalaman pengguna dan ketergantungan pada jaringan interpersonal menunjukkan bahwa digitalisasi SIORI belum sepenuhnya mengeliminasi praktik birokrasi tradisional, sebagaimana ditemukan dalam studi terkait e-government di negara-negara berkembang (Alaaraj & Ibrahim, 2014; Amrozi et al., 2022). Dengan kata lain, diskusi ini menegaskan bahwa SIORI telah memberikan manfaat yang berarti
dalam meningkatkan efisiensi layanan, tetapi tetap menghadapi tantangan dalam hal konsistensi implementasi, kapasitas sumber daya manusia, dan integrasi kebijakan. Temuan ini memperkuat kesimpulan bahwa transformasi digital dalam konteks keagamaan tidak seharusnya hanya diukur dari tingkat adopsi sistem, melainkan juga harus dievaluasi berdasarkan kualitas pengalaman pengguna dan dampak nyata dari layanan yang diberikan. Oleh sebab itu, penguatan infrastruktur, peningkatan literasi digital, dan harmonisasi kebijakan menjadi prasyarat penting untuk memastikan keberlanjutan dan legitimasi layanan digital keagamaan di Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Buddha.

## D. KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan layanan digital SIORI telah menghasilkan perubahan signifikan dalam penyampaian pelayanan publik di bidang keagamaan Buddha, meskipun tingkat efektivitasnya belum sepenuhnya mencapai optimal. Digitalisasi melalui SIORI terbukti telah menyederhanakan prosedur administrasi, mempercepat waktu layanan, mengurangi biaya operasional, serta meningkatkan aksesibilitas dan transparansi layanan bagi umat Buddha serta organisasi keagamaan di berbagai wilayah Indonesia. Dari perspektif efektivitas, SIORI menunjukkan kemajuan dalam aspek kualitas sistem dan informasi, meskipun masih menghadapi tantangan teknis dan kelembagaan, seperti keterbatasan kapasitas server, batasan ukuran unggahan dokumen, serta kualitas berkas yang tidak optimal, ditambah dengan ketidaksiapan fasilitas pendukung dan sumber daya manusia. Selain itu, variasi dalam implementasi dan ketergantungan pada mekanisme informal di beberapa daerah menunjukkan bahwa proses transformasi digital belum sepenuhnya seragam di tingkat nasional. Secara keseluruhan, SIORI telah memenuhi fungsi dasar sebagai layanan publik digital dan berada dalam fase transisi menuju sistem yang lebih matang. Untuk mencapai transformasi digital yang komprehensif, diperlukan penguatan infrastruktur, standarisasi kebijakan, serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia. Dengan perbaikan tersebut, SIORI berpotensi menjadi platform layanan digital keagamaan nasional yang efektif, berkelanjutan, dan berfokus pada pengalaman pengguna.

**DAFTAR PUSTAKA**

Alaaraj, H., & Ibrahim, F. W. (2014). *The influence of e-government practices on good governance from the perspective of public in Lebanon*. *Journal of Public Administration and Governance, 4*(3), 171–185.

Ananda, A. R., & Nafi'ah, B. A. (2023). Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Surat Pertanggungjawaban Perjalanan Dinas Gubernur Di Kantor Gubernur Provinsi Jawa Timur. Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi, 13(2), 125-138.

Amrozi, Y., Nurul, A., & Zuyinatul, M. (2022). *Peta perkembangan e-government di Indonesia*. Jurnal Sistem Informasi, *14*(1), 2465–2472.

Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). SAGE Publications.

DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2022). *The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update and outlook.* Journal of Management Information Systems, 39(3), 103–135.

Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Buddha. (2022). *Laporan kinerja Ditjen Bimas*

*Buddha tahun 2022*.

Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Buddha. (2023). *Laporan kinerja (LKj) Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Buddha Triwulan IV tahun 2023*

Heeks, R. (2001). *Understanding e-governance for development* (iGovernment Working Paper Series No. 11). Institute for Development Policy and Management – University of Manchester.

Ijeoma, E. O., & Nwaodu, N. (2013). *Third world development strategies: Decades of fascination and frustrations: A reader on African vistas*. Verity Press

Lindgren, I., & van Veenstra, A. F. (2018). *Digital government transformation: A case illustrating public e-service development as part of public sector transformation*. ACM International Conference Proceeding Series. https://doi.org/10.1145/3209281.3209302

Merriam, S. B., & Tisdell, E. J. (2015). *Qualitative research: A guide to design and implementation* (4th ed.). Jossey-Bass.

Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi revisi). PT Remaja Rosdakarya. Saputra, A. (2021). Konsep Modernisasi/Globalisasi Terhadap Pengembangan

Organisasi Publik. Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi, 11(2), 103-107. Sukmadinata, N. S. (2011). *Metode penelitian pendidikan*. Remaja Rosdakarya

Tate, M., Bongiovanni, I., Kowalkiewicz, M., & Townson, P. (2018). *Managing the "fuzzy*

*front end" of open digital service innovation in the public sector: A methodology*. International Journal of Information Management, 39, 186– 198. https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2017.11.008

Terrance, M. T. (2023). *E-government and public administration: Navigating through the public administration paradigm of governance to make sense of e-governance*.

International Journal of Social Science Research and Review, 6(8), 340–351

Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2022). *Unified theory of acceptance and use of technology: A comprehensive update*. MIS Quarterly, 46(1), 1–80.

Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods* (6th ed.). SAGE Publications.