

## **IMPLEMENTASI PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI MALUKU**

**Wahyu Khoirul Mustofa**

Institut Agama Islam Negeri Ambon

**Elfridawati Mai Duhani**

Institut Agama Islam Negeri Ambon

**Dinar Riaddin**

Institut Agama Islam Negeri Ambon

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Implementasi PTSP Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku. Jenis penelitian ini merupakan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang dipakai adalah observasi, wawancara dan dokumentasi serta menggunakan analisis reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) Implementasi PTSP Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku belum sesuai dengan KMA RI Nomor 90 Tahun 2018. Hal tersebut dapat dilihat dari beberapa aspek, sebagai berikut: a) Sumber Daya Manusia yang ada masih kurang memadai karena dari pihak Kantor belum memberdayakan pegawainya dengan semestinya. b) Dari segi proses pelayanan yang terjadi pada PTSP belum berjalan semestinya, penyelesaian pengurusan pengguna layanan masih dilakukan pada ruangan masing-masing bagian/bidang, hal tersebut terjadi karena belum tersedianya pegawai yang menguasai dalam bidang IT yang bisa ditempatkan pada *Back Office*.

**Kata Kunci:** Implementasi, Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

## **IMPLEMENTATION OF ONE-STOP INTEGRATED SERVICES AT THE REGIONAL OFFICE OF THE MINISTRY OF RELIGIOUS AFFAIRS OF MALUKU PROVINCE**

**Abstract.** This study aims to determine the Implementation PTSP at the Regional Office of the Ministry of Religious Affairs of Maluku Province. This type of research is descriptive qualitative. The data collection techniques used are observation, interview and documentation and use data reduction analysis, data presentation, and conclusion drawing. The results of this study show that 1) The implementation PTSP at the Regional Office of the Ministry of Religious Affairs of Maluku Province is not in accordance with KMA RI Number 90 of 2018. This can be seen from several aspects, as follows: a) The existing Human Resources are still inadequate because the Office has not empowered its employees properly. b) In terms of the service process that occurs at the PTSP has not run properly, the completion of service user management is still carried out in the room of each section / field, this happens because there are no employees who master the IT field who can be placed in the *Back Office*.

**Keywords:** Implementation, One-Stop Integrated Service (PTSP)

Seiring dengan berkembangnya Teknologi dan ilmu pengetahuan yang begitu cepat, maka keinginan kebutuhan-kebutuhan manusia juga semakin meningkat. Hal yang sama berlaku untuk pelayanan publik yang dimana setiap orang tentunya mendambakan pelayanan yang maksimal yaitu pelayanan yang ramah, cepat, nyaman, murah dan mudah dari setiap keperluan yang dilakukan pada instansi tersebut.

Untuk menjawab hal di atas, pemerintah memberikan solusi dengan disediakannya Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang dasar hukumnya terdapat dalam Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang bertujuan “agar pelayanan publik semakin berkualitas dan memudahkan masyarakat untuk memperoleh akses pelayanan publik.” Untuk mendukung hal itu juga perlu mendapat dukungan dari Sumber Daya Manusia yang berkualitas, karena dengan kualitas Sumber Daya Manusia yang mumpuni akan bisa mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada publik, oleh karenanya para petugas pelayanan publik wajib memahami dan menguasai etika pelayanan dan teknologi informatika.

Dalam hal memperbaiki kualitas pelayanan, Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku menerapkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang *dilaunching* pada tanggal 20 Oktober 2018 bersamaan dengan peresmian gedung baru Kanwil Kemenag Provinsi Maluku oleh Menteri Agama RI Lukman Hakim Saifuddin. Penyelenggaraan PTSP ini mengacu pada Keputusan Menteri

Agama Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama dengan harapan agar memberikan kemudahan dan kenyamanan pada masyarakat dalam proses pengurusan administrasi. Seperti melakukan pengurusan perizinan atau lainnya tidak perlu kebingungan untuk mengurusnya di bagian bagiannya sendiri.

Berdasarkan dari latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk menggali lebih lanjut informasi dan keilmuan tentang Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku dengan tujuan untuk mengetahui pengimplementasian dari pelayanan tersebut.

## **METODE**

### **Pendekatan Penelitian**

Pendekatan penelitian yang digunakan merupakan pendekatan kualitatif yang bermaksud untuk mengetahui hal yang terjadi pada objek yang diteliti, misalnya persepsi, motivasi, tindakan, perilaku, secara keseluruhan, dan dengan cara menggambarkan kedalam kalimat dan bahasa dalam sebuah narasi khusus yang alamiah dan dengan memakai beberapa cara yang ada (M. Askari Zakariah, dkk, 2020). Data yang dikumpulkan biasanya data yang berbentuk uraian yang mendeskripsikan dan menggambarkan PTSP Kanwil Kemenag Provinsi Maluku dari orang-orang yang bersangkutan dengan PTSP tersebut.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Pada penelitian ini memakai teknik pengumpulan data berupa observasi dengan dilakukan pengamatan kepada subjek penelitian. Kedua yakni wawancara yang merupakan cara

mencari data dengan bertanya secara langsung dengan lisan kepada orang lain atau bercakap-cakap dengan tujuan dan maksud tertentu (Hardani, dkk, 2020). Ketiga yakni dokumentasi merupakan metode mengumpulkan data dengan cara mencatat data-data yang telah tersedia sebelumnya. Teknik pengumpulan data memakai dokumentasi ialah mengambil data yang diambil dari dokumen-dokument yang berkaitan dengan objek yang kita teliti (Hardani, dkk, 2020).

### **Teknik Analisis Data**

Dalam penelitian ini memakai tiga teknik analisis data, yakni Reduksi Data (*Data Reduction*), Penyajian Data (*Data Display*), dan Kesimpulan Data (*Data Verification*). Reduksi Data (*Data Reduction*) ialah merangkum, memilih dan memfokuskan pada hal-hal yang utama dan penting, selanjutnya dicari tema polanya. Penyajian Data (*Data Display*) yang akan digunakan adalah berbentuk teks naratif. Penyajian data ini dipakai sebagai bahan untuk menyimpulkan data dalam penelitian kualitatif. Kesimpulan Data (*Data Verification*) adalah langkah terakhir yang dilakukan dalam analisis data ini adalah menarik kesimpulan, yaitu sebuah proses yang dilakukan untuk menyimpulkan hasil dari penelitian (Samiaji Sarosa, 2021).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **HASIL**

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi terkait pengimplementasian PTSP yang dilakukan pada Kanwil Kemenag Provinsi Maluku, maka peneliti menemukan beberapa hal yakni:

#### **Sumber Daya Manusia**

berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan didapati bahwa: a) Perekrutan pegawai, proses perekrutan pegawai pada Kanwil Kemenag Provinsi Maluku dilakukan

dengan menunjuk langsung pegawai yang sebelumnya sudah bekerja yang penempatan kerjanya pada Sub Bagian Umum dan Humas Kanwil Kemenag Provinsi Maluku dengan tidak menggunakan kriteria atau persyaratan tertentu.

b) *Training* (Pelatihan) berdasarkan pernyataan dari beberapa informan didapati bahwa untuk pegawai yang bertugas saat ini tidak diberikan pelatihan pengenalan kerja sama sekali, pelatihan ini hanya dilaksanakan pada saat awal ptsp dibuka saja untuk pegawai yang pertama kali bertugas pada PTSP. c) Pengembangan Pegawai, dari awal pembentukan PTSP pada Kanwil Kemenag Provinsi Maluku belum pernah menyelenggarakan pelatihan pengembangan kinerja pegawai PTSP yang diselenggarakan. Akibatnya, pegawai yang bekerja pada PTSP belum bekerja secara maksimal.

#### **Pelayanan**

##### **1. Penerapan Konsep A3**

Dalam usaha penerapan pelayanan prima untuk pengguna layanan, ada banyak hal yang harus diperhatikan dan lakukan oleh pegawai yang bekerja di PTSP, salah satunya ialah dengan menerapkan konsep A3, berdasarkan hasil observasi dan wawancara didapati bahwa: 1) *Attitude*, sikap dari petugas PTSP saat memberikan pelayanan kepada pengguna layanan belum sesuai yang diharapkan. Karna yang diharapkan apabila ada pengguna layanan yang datang. Petugas PTSP harusnya tersenyum, memberikan salam dan menyapa dan menanyakan keperluan konsumen tersebut. Akan tetapi yang terjadi adalah petugas langsung menanyakan keperluan dari pengguna layanan tersebut lalu selanjutnya langsung diberikan pelayanan. 2) *Attention*, bentuk pemberian perhatian petugas PTSP

kepada pengguna layanan yaitu dengan memperhatikan, mencermati setiap perkataan konsumen dan memahami apa yang pengguna layanan perlukan. Kemudian selanjutnya, 3) *Action*, dipahami bahwa proses penyelesaian berkas pengguna layanan belum dilakukan sepenuhnya pada PTSP, akan tetapi masih dilakukan pada ruangan-ruangan yang bersangkutan. Jadi pengguna layanan datang untuk melapor keperluannya lalu kemudian mengumpulkan berkas yang diurus selanjutnya pengguna layanan diarahkan pada ruangan-ruangan bagian yang bersangkutan, lalu kemudian penyelesaian proses pelayanan sepenuhnya dilakukan pada ruangan-ruangan yang bersangkutan tersebut.

## 2. Alur Pelayanan

Alur pelayanan merupakan langkah langkah yang harus ditempuh oleh pengguna layanan untuk menyelesaikan keperluannya di PTSP. Yang dimulai dari proses pengajuan permohonan, memasukan berkas dan sampai penyelesaian keperluan tersebut. diketahui bahwa alur pelayanan yang terjadi pada Kanwil Kemenag Provinsi Maluku pengguna layanan mengajukan permohonan terkait berkas yang akan diurus pada ruang PTSP selanjutnya diproses oleh petugas PTSP, selanjutnya pengguna layanan akan diarahkan pada ruangan-ruangan yang pengguna layanan tersebut tuju. Jadi, proses penyelesaian pelayanan masih dilakukan pada ruangan-ruangan tempat pengguna layanan tuju, dan masih belum diselesaikan pada Ruang PTSP.

## 3. Kejelasan Waktu, Biaya dan Persyaratan Pelayanan

Transparansi mengenai persyaratan, biaya dan waktu pelayanan sangat penting diketahui pengguna layanan dari awal, karena

apabila pengguna layanan mengetahui dari awal pengguna layanan akan mempersiapkan segala sesuatunya akan dipersiapkan dari awal. dipahami bahwa pihak PTSP tidak bisa memberikan keputusan mengenai waktu penyelesaian pengurusan atau tentang biaya. Karena proses penyelesaian pelayanan berjalan dan diselesaikan pada masing-masing ruangan tempat bagian yang dituju. Pihak PTSP hanya bisa memberikan kabar kepada pengguna layanan terkait berkas yang diurusnya tersebut.

## PEMBAHASAN

### Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Setelah perencanaan yang matang sebelumnya, suatu tindakan atau pelaksanaan disebut implementasi. Pada umumnya implementasi terjadi setelah perancangan dirasa sudah sempurna. Nurdin Usman berpendapat bahwa implementasi mengarah pada tindakan, aksi, aktivitas atau adanya mekanisme suatu sistem (Nurdin Usman, 2020).

Pada Kanwil Kemenag Provinsi Maluku dapat dikatakan bahwa pengimplementasian PTSP belum berlangsung secara maksimal sesuai dengan yang diinginkan. Selain beberapa aspek sudah memenuhi standar, juga ada beberapa aspek yang masih kurang bahkan belum diterapkan dengan maksimal. Berikut di bawah ini yang merupakan ruang lingkup pembahasan yaitu:

### Sumber Daya Manusia

Agar suatu instansi atau organisasi dapat melaksanakan berbagai kegiatan, maka diperlukannya potensi dan kapasitas sumber daya manusia yang mumpuni untuk melakukannya. Visi dan misi organisasi dapat berhasil dilaksanakan jika orang-orang yang akan melaksanakannya dipilih dengan tepat, dan juga

lembaga atau organisasi harus memperhatikan pengelolaan sumber daya manusia (Imbron & Ibrahim Bali Pamungkas, 2021).

Pada Kanwil Kemenag Provinsi Maluku pengelolaan pegawainya sebagai berikut: 1) Perekrutan Pegawai, perekrutan pegawai yang ditempatkan pada PTSP di Kanwil Kemenag Provinsi Maluku yaitu dengan menunjuk langsung pegawai yang sebelumnya memang sudah bekerja, yaitu pada Sub Bagan Umum dan Humas. 2) Training atau Pelatihan, kegiatan pelatihan hanya dilakukan pada pegawai yang bertamab kali bertugas pada PTSP, selanjutnya setelah terjadi pergantian personil, pegawai yang baru belum diberikan pelatihan sama sekali. 3) Pengembangan Pegawai, Petugas PTSP belum diberikan pelatihan pengembangan kinerja,

### **Pelayanan**

Pelayanan menurut Moenir dalam Nashar, pelayanan ialah suatu proses yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan melalui aktivitas orang lain (Nashar, 2020). Dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan pada PTSP perlu memperhatikan beberapa faktor, diantaranya sebagai berikut:

#### **1. Penerapan Konsep A3**

Dalam usaha penerapan pelayanan prima untuk pengguna layanan, ada banyak hal yang harus diperhatikan dan dilakukan oleh pegawai yang bekerja di PTSP, yaitu dengan menerapkan konsep A3 (Andi Ibrahim, 2019), yang terdiri dari: a) *Attitude*, sikap petugas PTSP saat memberikan pelayanan belum sesuai yang diharapkan. Yang terjadi yaitu petugas PTSP Kanwil Kemenag Provinsi Maluku memberikan sikap yang biasa saja, yaitu saat ada pengguna layanan yang datang, dengan raut wajah yang datar tanpa senyum petugas PTSP langsung menanyakan keperluan dari pengguna layanan

yang datang tersebut. b) *Attention*, petugas PTSP cukup memperhatikan setiap kebutuhan pengguna layanan yang datang untuk melakukan pengurusan dan kemudian setelah petugas PTSP memahami apa yang diinginkan oleh pengguna layanan, petugas PTSP segera menindak lanjuti apa yang dibutuhkan pengguna layanan tersebut. c) *Action*, Pada PTSP Kanwil Kemenag Provinsi Maluku segala proses pelayanan masih dilakukan pada masing-masing ruangan bagian atau bidang yang bersangkutan. jadi bentuk tindakan yang dilakukan oleh petugas PTSP yaitu petugas akan mendisposisikan permohonan tersebut, kemudian petugas PTSP akan menginformasikan kepada pengguna layanan apakah langsung bisa masuk ke ruangan yang dimaksud atau harus menunggu.

#### **2. Alur Pelayanan**

Maksud kehadiran PTSP pada Kanwil Kemenag adalah untuk menyederhanakan birokrasi pelayanan yang sebelumnya terbilang rumit. Akan tetapi saat ini kehadiran PTSP pada Kanwil Kemenag Provinsi Maluku belum bisa menjawab apa yang dicita-citakan. Yang diharapkan pengguna layanan hanya mengurus keperluannya pada ruangan PTSP saja, akan tetapi yang terjadi adalah konsumen di PTSP hanya untuk pengajuan permohonan pengurusan selanjutnya petugas PTSP mendata kelengkapan berkas dan mendisposisikan pada bidang yang dituju, selanjutnya pengurusan diselesaikan pada ruang bagian yang bersangkutan.

#### **3. Kejelasan Waktu, Biaya dan Persyaratan Pelayanan**

Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kanwil Kemenag Provinsi Maluku tidak bisa memberikan kejelasan mengenai persyaratan, biaya dan waktu penyelesaian

pelayanan, karena segala sesuatu penyelesaian pengurusan yang dilakukan oleh masyarakat belum tercentralisasi pada ruang PTSP. Akan tetapi masih dilakukan pada masing-masing ruangan bagian atau bidang yang bersangkutan. Berdasarkan Standar Operasional Prosedural (SOP) Pelayanan Publik yang dikeluarkan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku, bahwasanya: persyaratan pengurusan berbeda-beda berdasarkan apa yang diurus, waktu penyelesaian paling lambat 10 hari kerja terhitung sejak permohonan diajukan, segala pengurusan dilakukan secara gratis (tidak dipungut biaya).

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan uraian hasil dari penelitian serta pembahasan di atas, maka dapat ditarik disimpulkan sebagai berikut: Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pada Kanwil Kemenag Provinsi Maluku belum sesuai dengan KMA RI Nomor 90 Tahun 2018. a) Sumber Daya Manusia yang ada masih kurang memadai karena dari pihak Kantor belum memberdayakan pegawainya dengan semestinya. c) Dari segi proses pelayanan yang terjadi pada PTSP belum berjalan sesuai yang seharusnya, proses pelayanan masih menggunakan prosesur lama, pengguna layanan hanya mendaftar atau mengajukan keperluannya, selanjutnya penyelesaian pengurusan pengguna layanan masih dilakukan pada ruangan masing-masing bagian/bidang, hal tersebut terjadi karena belum tersedianya pegawai yang menguasai dalam bidang IT yang bisa ditempatkan pada *Back Office*.

### **REFERENCE**

Andi Ibrahim. (2019) "Konsep Dasar Manajemen Perpustakaan Dalam Mewujudkan Mutu Layanan Prima Dengan Sistem Temu

Kembali Informasi Berbasis digital", 1, 133" *Jurnal Ilmu Perpustakaan & Kearsipan Khizanah Al-Hikmah*.

Hardani, dkk. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu.

Imbron & Ibrahim Bali Pamungkas. 2021. *Manajemen Sumber Daya Manusia* Bandung: CV. Widina Media Utama.

M. Askari Zakariah, dkk. 2020. *Metodologi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Action Research, Research and Development (R & D)*. Kolaka: Yayasan Pondok Pesantren Al-Mawaddah Warrahmah.

Nashar. 2020. *Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat*. Pamekasan: Duta Media Publishing.

Nurdin Usman. 2020. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Jakarta: Grasindo.

Samiaji Sarosa. 2021. *Analisis data Kualitatif* Yogyakarta: Kanisius.