Jurnal Administrasi Pendidikan Islam

p-ISSN: 2776-2017 | e-ISSN: 2776-2424
DOI: 10.15642/japi.2019.1.1.84-101

EFEKTIVITAS PELAYANAN TERPADU SATU PINTU BERBASIS MASYARAKAT DI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN JOMBANG

Dwi Lutfi Nur Anisa, Lisa Norlaili, Miftahush Shurur, Rike Nur Maulidia, Syamsul Ma'arif
UIN Sunan Ampel, Surabaya – Indonesia |

Abstrak: Salah satu cara untuk mendapatkan pelayanan publik yang mampu meningkatkan citra baik lembaga bagi masyarakat adalah dengan menyelenggarakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Pelayanan dapat didefinisikan sebagai aktivitas untuk memenuhi kebutuhan seseorang, sekelompok atau organisasi baik secara langsung ataupun tidak langsung. Asas-asas pelayanan adalah transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban antara pengguna dan pemberi layanan. Tujuan dari penelitian ini adalah mengidentifikasi efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang dan untuk mengetahui persepsi pengguna layanan atas adanya peningkatan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kementerian Agama Kabupaten Jombang. Dari penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa, sebagian besar menyatakan dengan adanya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang seluruh pelayanan menjadi cepat, mudah, tepat dan sesuai dengan kebutuhan melalui alur pelayanan yang jelas, karena pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang sudah menggunakan dua jenis pelayanan yaitu One Day Service dan Non One Day Service.

Keywords: efektivitas, pelayanan terpadu satu pintu, masyarakat

Pemdahuluan

Pelayanan merupakan salah satu wujud dari dari fungsi pemerintah yang mana sebagai bukti pengabdian kepada

masyarakat.1 Undang – Undang Dasar 1945 telah menjelaskan bahwa setiap warga negara dan penduduk wajib dipenuhi kebutuhan dasarnya oleh negara untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Kepentingan publik seluruhnya dilaksanakan oleh penyelenggara negara yaitu pemerintah. Seluruh sektor pelayanan yang menyangkut tentang pemenuhan hak sipil dan kebutuhan masyarakat perlu adanya penyelenggaraan layanan yang jelas. Hal – hal mengenai pelayanan kepada masyarakat telah tertulis pada Undang – Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 18 menjelaskan bahwa "Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan".2 Pada potretnya pelayanan kepada masyarakat masih dicitrakan sebagai pelayanan yang berbelit-belit, sulit untuk diakses, prosedur pelayanan yang kurang jelas, dan kurangnya keterbukaan biaya pelayaan yang dibutuhkan, sehingga masalah tersebut mendorong pemerintah untuk secepatnya memperbaki kualitas pelayanan yang dibutuhkan masyarakat. Berbagai macam persoalan tentang pelayanan kepada masyarakat di Indonesia merupakan indikator bahwa kualitas pelayanan publik masih rendah. Pelayanan di bidang pendidikan, transportasi, kesehatan, fasilitas sosial dan pengelolaan pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah sering menjadi sorotan tajam dan memberikan makna bahwa paradigma pemerintahan lama masih kukuh.3

Pelayanan masyarakat merupakan semangat pengabdian yang mengutamakan efisiensi, efektivitas, ketercapaian serta kepuasan masyarakat. Hal ini perlu disadari oleh penyelenggara pelayanan masyarakat dan perangkat birokrasi. Artinya perlu adanya

---

[1] Taufiqurokhman dan Evi Satispi, *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*, (Jakarta : UMJ PRESS, 2018), 36.

[2] Dinda Hayyi Azizah, Dkk, **, 2020,** Jurnal Respon Publik : ***Impelementasi Pelayanan Publik Pada Ptsp Dalam Mempermudah Akses Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Kantor Kementrian Agama Kabupaten Madiun)*****, Vol. 14, No. 1, Hal.** 12-13

[3] Taufiqurokhman dan Evi Satispi, *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*, (Jakarta : UMJ PRESS, 2018), 36.

perubahan paradigma bahwa pelayanan publik yang semula menjadi penyedia layanan menjadi pelayanan yang berorientasi kepada kebutuhan masyarakat sebagai pengguna (User Oriented).[4] Desain pelayanan pemerintah telah menunjukkan adanya peningkatan pelayanan kepada masyarakat dengan mengintruksikan kepada seluruh Kepala Daerah agar dapat segera menerapkan pola Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu melalui Permendagri No.24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

Tujuan dibentuknya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sesuai PERMENDAGRI No. 24 Tahun 2006 adalah adalah untuk meningkatkan kualitas layanan publik dan memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik. Sasaran Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah terwujudnya pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau serta meningkatnya hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik.[5]

Dapat diuraikan bahwa Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan bentuk peningkatan efektivitas pelayanan publik karena dengan adanya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) maka unit - unit pelayanan akan terintegrasi dalam satu sistem, meningkatkan kinerja pelayanan mempersingkat estimasi waktu dan memangkas anggaran, selain itu adanya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) akan meminimalisir praktik pungutan liar dalam pelayanan publik.[6]

Pemberian pelayanan terpadu memiliki masing – masing Standar Operasional Prosedur (SOP) dan jangka waktu yang jelas. Pengelolaan pelayanan ini disesuaikan dengan standar mutu pelayanan prima untuk masyarakat.[7] Pelayanan Prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen (masyarakat) yang memiliki tujuan untuk memberikan

---

[4] *Ibid*

[5] PERMENDAGRI No. 24 Tahun 2006

[6] Tedy Minahasa Putra, *Pelayanan Publik dan Ketahanan Nasional*, (Gramedia Widiasarana Indonesia : Jakarta, 2019), 112.

[7] PERMENDAGRI No. 24 Tahun 2006

kepuasan layanan kepada masyarakat. Istilah pelayanan prima bermakna memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan untuk mewujudkan kepuasan masyarakat supaya agar masyarakat tetap royal kepada organisasi.8 Unsur pokok pelayanan prima menurut Brata ada enam yaitu kemampuan (Abilty), sikap (Attitude), pnampilan (Appearance), perhatian (Attention), tindakan (Action), tanggung jawab (Accounttability). Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan terbaik yang berfokus kepada masyarakat. manfaat pelayanan prima yaitu sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat dan bermanfaat untuk menjadi acuan pengembangan penyusunan standart pelayanan.9

Kementerian Agama sebagai penyelenggara urusan pemerintahan dibidang agama yang memiliki fungsi – fungsi pelayanan yang berkaitan langsung dengan masyarakat, sejauh ini sudah berjalan cukup baik, tetapi dinilai belum mencapai maksimal oleh Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga pengawas penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama diatur dalam Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2018 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama.10 Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama hadir sebagai wujud pengintegrasian layanan yang selama ini terkotak – kotak dan tidak saling mendukung. Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama pada intinya adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan yang ada di Kantor Kementerian Agama.11

---

[8] Arista Admaji, *Layanan Prima Dalam Praktik Saat ini*, (Yogyakarta : Deepublish, 2018), 14.

[9] Arista Admaji, *Layanan Prima Dalam Praktik Saat ini*, (Yogyakarta : Deepublish, 2018), 18.

[10] Keputusan Menteri Agama (KMA)

[11] Keputusan Menteri Agama (KMA)

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang telah terselenggara sejak bulan Januari tahun 2020. Pada pelaksanaanya jenis pelayanan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang terdiri dari 2 jenis pelayanan yaitu One day service dan Non one day service. Selain itu terdapat 2 macam apikasi E-Office yang sudah berjalan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang yaitu Aplikasi Layanan Kementerian Agama Kabupaten Jombang dan Aplikasi Persuratan. Penggunaan kedua aplikasi ini memiliki pengaruh terhadap kecepatan dan ketepatan kinerja serta proses Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang. Adanya aplikasi ini dapat mewujudkan keinginan masyarakat tentang proses pelayanan yaitu cepat, tepat, akurat dan transparan. Sehingga dapat tercapai efektivitas pelayanan terhadap masyarakat. Hal inilah yang menjadi pendukung mengapa peneliti mengambil penelitian tentang Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Berbasis Masyarakat.

Dengan demikian yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana Penerapan kebijakan penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama kabupaten Jombang dan bagaimana persepsi pengguna layanan atas adanya peningkatan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang.

Penelitian ini bertujuan untuk (1) untuk mengetahui penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang, (2) untuk mengetahui persepsi pengguna layanan atas adanya peningkatan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang.

Metodologi

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Denzin dan Lincoln penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah untuk menafisrkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan berbagai metode yang

ada.12 Penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang banyak menggunakan kata-kata atau deskriptif lisan maupun tulisan dari berbagai data yang telah dikumpulkan. Sumber data pada penelitian ini diperoleh melalui wawancara mendalam, pengamatan langsung, serta data – data yang berkaitan dengan peningkatan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang. selanjutnya teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah melalui observasi, wawancara dengan informan supervisor/penanggungjawab bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan Staff Front Office Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Pengujian keabsahan data menggunakan uji validitas eksternal, validitas internal, realibilitas, dan objektivitas. Dalam pelaksanaan pegujian kredibilitas data, akan dilakukan (1) pengamatan terus menerus, (2) meningkatkan ketkunan, dan (3) triangulasi data.13 Sehingga Hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan gambaran pada Efektifitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Berbasis Masyarakat di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang.

Hasil dan Pembahasan

Efektivitas Pelayanan

Menurut Supriyono, definisi efektivitas yaitu hubungan antara keluaran organisasi/lembaga dengan sasaran yang harus dicapai, semakin besar kontribusi daripada keluaran yang dihasilkan terhadap nilai pencapaian sasaran tersebut, maka dapat dikatakan efektif pula unit tersebut.14 Sedangkan Hani Handoko mengutarakan efektivitas adalah hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi dan program tersebut. Efektivitas ini berfokus pada outcome (hasil), dapat dikatakan efektif jika output yang dihasilkan dari program atau kegiatan

[12] Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Sukabumi : CV Jejak, 2018), 7.
[13] Helaluddin dan Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif*, (Sekolah Tinggi Thelologia Jaffray, 2019), 22.
[14] Supriyono, *Sistem Pengendalian Manajemen*, (Semarang: Universitas Diponegoro, 2000) 29

tersebut sesuai dengan tujuan yang diharapkan.15 Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa, efektivitas merupakan tercapainya suatu keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut segala bentuk jasa pelayanan baik dalam berupa jasa publik atau barang publik yang prinsipnya dilaksanakan dan tanggung jawab oleh instansi pemerintah pusat, daerah atau dilingkungan Badan Usaha Milik Negara maupun Badan Usaha Milik Daerah dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan undang-undang guna untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat.16 Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan dan tujuan. Sedangkan menurut Moenir, pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.17

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 untuk dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar operasional sehingga dapat memberikan kepuasan terhadap pengguna jasa layanan (masyarakat), penyelenggara layanan harus dapat memenuhi asas-asas pelayanan, yaitu sebagai berikut:

- Transparansi. Bersifat terbuka, mudah dimengerti dan dapat diakses oleh semua pihak atau pengguna layanan yang membutuhkan dan telah disediakan secara memadai.
- Akuntabilitas. Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- Kondisional. Sesuai dengan kemampuan dan kondisi pengguna dan pemberi layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efektifitas dan efisiensi.

---

[15] Soekanto Soerjono, *Efektivitas Hukum dan Peranan Saksi*, *Remaja*, *Karyawan* (Bandung : 1998) 48

[16] Ratmiko dan winarsih, 2005, Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Belajar

[17] Wiwi Syahriawati dan Redita Komala Wening, Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Meningkatkan Efektifitas Perizinan Usaha Pada Dinas Penanaman Modal Kabupaten Cirebon.

- Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyeenggaraan publik dengan memperhatikan kebutuhan, aspirasi dan harapan masyarakat.
- Kesamaan hak. Disini diartikan untuk tidak melakukan tindak diskriminatif yaitu tidak membeda-bedakan suku, agama, ras, goonhan, gender aupun status ekonomi.
- Keseimbanga hak dan kewajiban antara pemberi dan pengguna layanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban antara masing-masing pihak.18

Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan pemberian pelayanan terhadap satu atau beberapa jenis pelayanan yang diselenggarakan secara terintegrasi dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen. Hal ini meliputi berbagai pelayanan yang dibutuhkan masyarakat, yang mana selanjutnya akan diproses dan disampaikan kepada setiap bagian yang dituju. Sehingga dalam satu kantor seluruh pelayanan melewati satu pintu saja, dengan adanya PTSP pelayanan menjadi lebih efektif, cepat, tepat, mudah, pasti, transparan, dan akuntabel. Dasar Hukum terbentuknya PTSP diantaranya, yaitu:

- Undang-Undang Dasar 1945;
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
- Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
- Peraturan Menteri Agama RI Nomor 65 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama;

[18] Imelda Febliany, Nur Fitriyah dan Enos Paselle, *Efektifitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Terhadap Penyeraan Investasi di Kalimantan Timur (Studi Pada Badan Perijinan dan Penanaman Modal Daerah Provinsi Kalimantan Timur).* Jurnal Administrative Reform, Vol.2 No.3 September 2014. Hal, 412

- KMA 118 Tahun 2010 tentang Program Percepatan melalui Penyelenggaraan Layanan Unggulan di Kementraian Agama

Alur Pengajuan Permohonan

Adapun alur masyarakat yang mengajukan permohonan, diantaranya yaitu:

- Masyarakat datang ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang dengan membawa berkas sesuai dengan kebutuhan.
- Masyarakat menyampaikan maksud kedatangan dan menyerahkan berkas.
- Berkas diterima oleh petugas Front Office Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang, lalu petugas melakukan pemeriksaan kelengkapan awal berkas pengajuan permohonan berdasarkan checklist kelengkapan dokumen. Selanjutnya petugas memberikan jawaban, jika:
    - Dokumen lengkap. Maka selanjutnya petugas memproses dan menginput dokumen tersebut serta mencetak tanda terima dokumen dan memberikan paraf serta mencantumkan estimasi tanggal penyelesaian layanan.
    - Dokumen tidak lengkap. Maka selanjutnya petugas mengembalikan dokumen kepada pemohon serta memberikan print out checklist yang lengkap sesuai dengan kebutuhan permohonan.
- Setelah berkas lengkap, selanjutnya berkas diantar ke ruangan yang dituju untuk selanjutnya diproses sesuai dengan kebutuhannya.
- Setelah berkas ditangani oleh ruangan yang dituju. Maka selanjutnya berkas dikembalikan ke Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang, dan disimpan.
- Ketika masyarakat yang bersangkutan pengajuan permohonan datang kembali untuk mengambil berkas. Maka petugas akan menanyakan tanda terima yang telah diperoleh yang bersangkutan ketika pengajuan. Setelah sesuai antara tanda terima dan berkas.

- Selanjutnya petugas front office mencatat dan mengarsipkan dokumen yang akan diambil oleh yang bersangkutan di buku tanda terima.

Alur Persuratan

Alur Surat Masuk

- Surat masuk diterima oleh petugas front office baik dari ASN, masyarakat, pos maupun kurir.
- Petugas front office menginput datanya ke aplikasi persuratan dan memberikan tanda terima surat tersebut.
- Petugas front office mencetak lembar disposisi rangkap 3 untuk surat yang memerlukan disposisi Kepala Kemenag/Kabag TU dan mencetak lembar pengantar untuk surat yang langsung diproses di unit kerja.
- Petugas menyalurkan/menyampaikan surat sesuai dengan bidang yang dimaksud

Alur Surat Keluar

- Petugas front office menerima permintaan nomor surat dari petugas perseksi melalui aplikasi persuratan.
- Surat keluar diteliti kebenaran format penulisan serta pemberian kode klasifikasinya, sesuai ketentuan yang berlaku.
- Jika format dan kode surat telah sesuai, petugas memberi nomor surat keluar.

Pelayanan Berbasis Masyarakat

Devinisi pelayanan pada dasarnya merupakan aktivitas seseorang, kelompok maupun organisasi untuk memnuhi kebutuhan baik secara langsung maupun tidak langsung. Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara.19

Pelayanan diselenggarakan guna memenuhi hak-hak sosial masyarakat sebagaimana diamanatkan oleh konstitusi nasional dan konvensi internasional. Akuntabilitas, efektifitas dan efisiensi menjadi kata kunci yang semakin penting. Dari perspektif masyarakat, hal penting dari pelayanan adalah adanya suatu

[19] Haura Atthahara, *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Goverment*, Jurnal politikom indonesiana vol 3 no 1, 2018.

standar pelayanan yang jelas yaitu apa pelayanan yang menjadi haknya, siapa yang bisa mendapatkannya, apa persyaratannya, dan bagaimana bentuk pelayanan itu.

Pelayanan berbasis masyarakat berfokus pada pemenuhan kebutuhan utama masyarakat , serta benar-benar memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi masyarakat. Untuk itu, Pelayanan ini memerlukan sistem, prosedur dan pedoman operasional serta pelibatan penuh masyarakat secara fisik, mental dan emosional.

Disamping fokus pelayanan tersebut, Karakteristik pelayanan berbasis masyarakat merupakan suatu bentuk pelayanann dimana masyarakat terlibat/berpartisipasi dalam pelayanan, bentuk partisipasi tersebut adalah sebagai pelaku utama atau dasar/basis dan berperan aktif serta bertanggung jawab kepada lembaga pelayanan dalam suatu perencanaan, intinya pelayanan berbasis masyarakat tersebut menghasilkan "partnership" antara lembaga Pelayanan dan masyarakat itu sendiri.20

Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Berbasis Masyarakat di Kementerian Agama Kabupaten Jombang

Pelayanan yang diselenggarakan Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang memiliki dua jenis, diantaranya yaitu:

One day service

One day service merupakan jenis pelayanan dokumen yang dapat diselesaikan dalam waktu satu hari. Biasanya membutuhkan waktu sekitar 30 s.d. 120 menit per-dokumen. Diantara dokumen yang dapat diselesaikan dengan one day service yaitu: penyampaian surat masuk, legalisir ijazah, rekomendasi mutasi siswa antar daerah, penanda tanganan dokumen ke kepala Kemenag, pengumpulan laporan pertanggungjawaban penyuluh.

Non one day service

Layanan non one day service merupakan jenis layanan yang dalam prosesnya membutuhkan waktu lebih dari satu hari. Diantara dokumen yang termasuk dalam non ane day service yaitu:

[20] Endang Tri Sudaryanti, *Pengembangan Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi Masyarakat*, Jurnal Riset Daerah Vol XI No 2. 2012

rekomendasi mutasi siswa antar propinsi, pengajuan tunjangan insentif, rekomendasi paspor haji/umroh, pengajuan permohonan piagam TPQ, Ijin Operasional Pondok Pesantren, Ijin Operasional Madrasah Diniyah, Sertifikat Masjid/Musholla, Surat Keterangan Terdaftar Majelis Ta'lim.

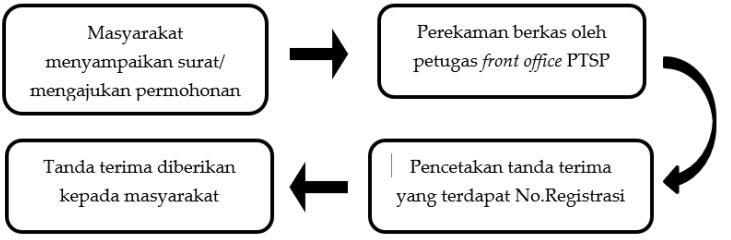
E-Office pada PTSP

Pada PTSP di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang, apikasi E-Office yang sudah berjalan adalah aplikasi layanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang. Aplikasi ini merupakan sebuah terobosan baru yang dikeluarkan oleh Kementerian Agama Kabupaten Jombang dengan fungsi untuk mengelola persuratan yaitu surat masuk dan surat keluar, pengajuan permohonan, dan lain-lain yang dilakukan secara efektif dan efesien.

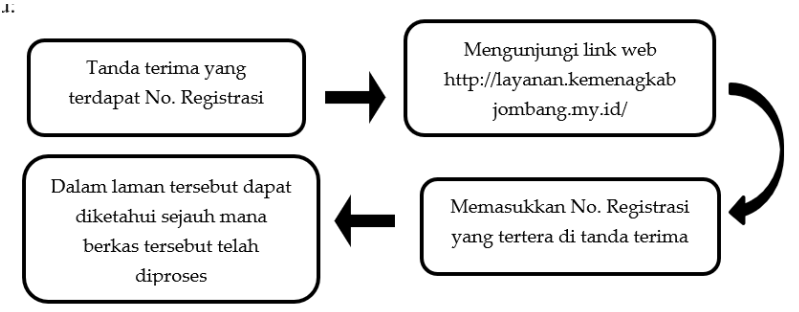
Aplikasi surat masuk dapat diakses melalui alamat internet (Link) http:/layanan.kemenagkabjombang.my.id/. Aplikasi ini dapat di akses oleh akun dari operator Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang, dan akun dari tiap masing-masing ruangan. Aplikasi ini memiliki beberapa items, diantaranya yaitu, (1) Pada item dasboard dapat diketahui jumlah user yang dapat mengakses aplikasi tersebut, (2) terdapat jumlah unit kerja, (3) jumlah layanan yang disediakan dan (4) berapa surat masuk yang telah direkam. Pada item surat masuk terdapat perekaman beberapa surat masuk yang sudah diproses lengkap dengan identitas surat tersebut. Pada item disposisi yaitu kemana surat itu akan di disposisi sesuai dengan keperluan.

Sedangkan untuk surat keluar, Aplikasi di akses oleh akun Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang dan tiap runagn memiliki akun sendiri, fungsi dari aplikasi surat ini yaitu pemberian nomor pada tiap ruangan seksi yang akan membuat atau mengeluarkan surat, selain itu surat keluar juga dapat direkam mealui aplikasi ini.

Dalam hal ini masyarakat juga dapat mengaskses proses pelayanan melalui aplikasi cek layanan Pelayanan Terpadu Satu pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang. Untuk masyarakat yang ingin mengirim surat masuk maupun yang mengajukan permohonan. Dengan alur pengajuan sebagai berikut :



Selanjutnya masyarakat yang telah menerima tanda terima dan ingin memeriksa sejauh mana berkas telah di proses, maka masyarakat dapat memeriksa layanan tersebut dengan memasukkan Nomor Registrasi, adapun alur pengecekan layanan tersebut, sebagai berikut yaitu:



Sehingga dapat ditarik kesimpulan, dengan menggunakan aplikasi-aplikasi tersebut Pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien karena dapat diakses oleh semua pihak berdasarkan dengan kebutuhannya.

Berdasarakan hasil kuesioner yang telah disebarkan kepada masyarakat dalam kurun waktu 3 minggu dapat diketahui bahwa 90% dari 25 responden mengatakan dengan adanya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pelayanan menjadi sangat baik, 7% mengatakan pelayanan menjadi baik dan 3% mengatakan

pelayanan sudah cukup baik. Hal ini dapat ditarik kesimpulan jika sebagian besar masyarakat puas dengan adanya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Pada lembar kuisioner terdapat beberapa responden yang memberikan saran Kepada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang untuk tetap mempertahankan prestasi dan penilaian masyarakat serta kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan.

Kepuasan pelayanan yang telah diselenggarakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang ini tidak hanya dirasakan oleh masyarakat saja melainkan didukung dengan pernyataan dari pihak internal Kantor Kemenag Kabupaten Jombang, sebagian besar pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang memberikan pernyataan bahwa, (1) Dengan adanya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang seluruh pelayanan yang diberikan dapat dilaksanakan dengan cepat, mudah, tepat dan sesuai keperluannya. (2) Adanya pelayanan terpadu ini menjadikan seluruh pelayanan terintegrasi dalam satu jalur, hal ini menjadikan prosedur pelayanan menjadi lebih jelas dan memudahkan masyarakat. (3) Adanya pelayanan dalam satu pintu mewujudkan masyarakat yang ramah akan peraturan dan prosedur pelayanan kantor. Sehingga tidak ada lagi masyarakat yang bisa memasuki ruangan kantor secara bebas. (4) Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dapat meminimalisir penggunaan waktu pelayanan sehingga Staff di seksi bagian tidak perlu membuang-buang waktu hanya untuk melayani pengaduan atau permohonan masyarakat yang sebenarnya dapat diselesaikan melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), jika dokumen lengkap seksi ruang bagian secara langsung dapat memprosesnya.

Selain itu memang terdapat beberapa pelayanan yang mengharuskan masyarakat menemui langsung pihak staff di ruangan seksi bagian, misalnya (1) masyarakat akan berkonsultasi mengenai SIMPATIKA atau tunjangan insentif maka diharuskan untuk langsung menemui staff seksi bagian Pendidikan Madrasah. Tidak hanya itu, (2) masyarakat yang akan konsultasi mengenai

pondok pesantren maka harus menemui staff seksi bagian Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren secara langsung, (3) PNS yang ingin konsultasi mengenai pernikahannya ke BP4 (Badan Penasihatan Pembinaan dan Pelestarian Perkawinan) maka harus menemui staff seksi bagian Bimbingan Masyarakat Islam. Dari beberapa pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa tugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang yaitu untuk mengkonfirmasi ke ruang seksi bagian yang dituju dan menjawab pertanyaan apakah benar sudah ada kesepakat bertemu dengan yang bersangkutan atau dari pihak seksi bagian akan menerima tamu yang bersangkutan, jika telah di setujui oleh pihak seksi bagian maka Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang menyampaikan kepada masyarakat yang bersangkutan dapat langsung memamasuki ruang seksi bagian atau hanya menunggu di lobby.

Beberapa uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan tidak hanya satu arah saja melainkan dua arah yakni pelayanan eksternal yaitu kepada masyarakat dan pelayanan internal terhadap staff lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang. Adanya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang dapat memberikan pelayanan prima terhadap masyarakat karena seluruh pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berdasarkan penyesuaian terhadap kebutuhan masyarakat. Hal ini berdasarkan penyebaran kuisioner kepada masyarakat yang telah merasakan pelayanan yang diberikan oleh Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang mengenai kepuasan pelayanan. Hasil Kuisioner kemudian dideskripsikan dan menunjukkan bahwa 95% masyarakat puas dengan pelayanan yang ada. Tidak hanya itu, pelayanan secara internal pun menunjukkan adanya kepuasan layanan dan segala bentuk efektivitas pelayanan yang telah diuraikan diatas.

Kesimpulan

Efektivitas merupakan tercapainya suatu keberhasilan dalam mencapai program atau kegiatan tersebut sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan dan tujuan. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan bentuk peningkatan efektifitas dari pelayanan publik, dengan adanya Pelayanan terpadu satu pintu tersebut unit-unit pelayanan menjadi terintegrasi dalam satu sistem.

Masyarakat sekarang tidak perlu terlalu khawatir terhadap alur pelayanan karena sudah terdapat beberapa alur pengajuan permohonan, yaitu sebagai berikut: (1)Masyarakat datang ke kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang dengan membawa berkas sesuai dengan kebutuhan. (2)Masyarakat menyampaikan tujuan kedatangan dan menyerahkan berkas. (3)Berkas diterima oleh petugas Front Office Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang, lalu petugas melakukan pemeriksaan kelengkapan awal berkas pengajuan permohonan berdasarkan checklist kelengkapan dokumen. (4)Setelah berkas lengkap, selanjutnya berkas diantar ke ruangan yang dituju untuk selanjutnya diproses sesuai dengan kebutuhannya. (5)Setelah berkas ditangani oleh ruangan yang dituju. Maka selanjutnya berkas dikembalikan ke Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang, dan disimpan. (6)Ketika masyarakat yang bersangkutan pengajuan permohonan datang kembali untuk mengambil berkas. Maka petugas akan menanyakan tanda terima yang telah diperoleh yang bersangkutan ketika pengajuan. Setelah sesuai antara tanda terima dan berkas. (7)Selanjutnya petugas front office mencatat dan mengarsipkan dokumen yang akan diambil oleh yang bersangkutan di buku tanda terima.

Penelitian efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Berbasis Masyarakat di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang ini dibangun dari aspirasi pengguna layanan (eksternal) dan penyedia layanan (internal), sehingga dapat diketahui dimana

90% dari 25 reponden menyatakan dengan adanya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang pelayanan menjadi sangat baik, sebagian besar masyarakat puas dengan adanya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang, dari pihak internal Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar mengatakan dengan adanya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang pelayanan menjadi cepat, mudah, tepat, dan sesuai keperluan dengan melalui alur yang jelas, meskipun ada beberapa keperluan yang mengharuskan masyarakat menemui langsung pihak staff diruangan seksi bagian.

References

Admaji, Arista. 2018. Layanan Prima Dalam Praktik Saat ini. Yogyakarta : Deepublish.

Anggito, Albi dan Johan Setiawan. 2018. Metodologi Penelitian Kualitatif. Sukabumi : CV Jejak.

Atthahara, Haura. 2018. Inovasi Pelayanan publik berbasis e goverment. Jurnal politikom indonesiana vol 3 no 1.

Azizah, Dinda Hayyi, Dkk. 2006. **Impelementasi Pelayanan Publik Pada Ptsp Dalam Mempermudah Akses Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Kantor Kementrian Agama Kabupaten Madiun).** Jurnal Respon Publik, **Vol. 14, No. 1** PERMENDAGRI No. 24.

Febliany, Imelda, Nur Fitriyah dan Enos Paselle. 2014. Efektifitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Terhadap Penyeraan Investasi di Kalimantan Timur (Studi Pada Badan Perijinan dan Penanaman Modal Daerah Provinsi Kalimantan Timur). Jurnal Administrative Reform, Vol.2 No.3 September.

Helaluddin dan Hengki Wijaya. 2019. Analisis Data Kualitatif, (Sekolah Tinggi Thelologia Jaffray.

Keputusan Menteri Agama (KMA)

PERMENDAGRI No. 24 Tahun 2006

Putra, Tedy Minahasa. 2019. Pelayanan Publik dan Ketahanan Nasional. Gramedia Widiasarana Indonesia : Jakarta.

Ratmiko dan winarsih. 2005. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Belajar

Sahriawati, Wiwi dan Redita Komala Wening, Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Meningkatkan Efektifitas Perizinan Usaha Pada Dinas Penanaman Modal Kabupaten Cirebon.

Soerjono, Soekanto. 1998. Efektivitas Hukum dan Peranan Saksi, Remaja, Karyawan. Bandung.

Supriyono. 2000. Sistem Pengendalian Manajemen. Semarang: Universitas Diponegoro.

Taufiqurokhman dan Evi satispi. 2018. Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik. Jakarta : UMJ PRESS.

Tri Sudaryanti, Endang. 2012. pengembangan Pelayanan Publik berbasis Partisipasi Masyarakat. Jurnal riset daerah vol XI no 2.