

**MANAJEMEN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DALAM
MENINGKATKAN TRANSPARANSI PELAYANAN PUBLIK DI
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BATU**

TESIS

Oleh:

Arofatul Kiptiyah
NIM. 220106210022



PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

PASCASARJANA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM

MALANG

2024

**MANAJEMEN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DALAM
MENINGKATKAN TRANSPARANSI PELAYANAN PUBLIK DI
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BATU**

TESIS

Diajukan kepada:

Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang untuk
memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program

Magister Manajemen Pendidikan Islam

Oleh:

Arofatul Kiptiyah

NIM. 220106210022

Dosen Pembimbing I

Dr. H. Ahmad Fatah Yasin, M.Ag.

Dosen Pembimbing II

Prof. Dr. H. Abdul Malik Karim Amrullah, M.Pd.I.

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
PASCASARJANA**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM

MALANG

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

Tesis dengan judul “Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan Transparansi Pelayanan Publik di Kantor Kementerian Agama Kota Batu” yang disusun oleh Arofatul Kiptiyah (2220106210022) ini telah diperiksa secara keseluruhan dan disetujui oleh tim pembimbing untuk diajukan kepada Pascasarjana UIN Maulana Malik Ibrahim Malang untuk diuji dalam Sidang Ujian Tesis.

Malang, 29 Mei 2024

Pembimbing I



Dr. H. Ahmad Fatah Yasin, M.Ag.
NIP. 196712201998031002

Pembimbing II



Prof. Dr. H. Abdul Malik Karim Amrullah, M.Pd.I.
NIP. 197606162005011005

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Magister Manajemen Pendidikan Islam



Dr. M. Fahim Tharaba, M.Pd
NIP. 198010012008011016

LEMBAR PENGESAHAN

Tesis berjudul “Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan Transparansi Pelayanan Publik di Kantor Kementerian Agama Kota Batu” yang ditulis oleh Arofatul Kiptiyah (220106210022) ini telah diuji dan dipertahankan di depan sidang dewan penguji pada tanggal 13 Juni 2024

Dewan Penguji,

Tanda Tangan,

Penguji Utama

Dr. Muhammad Amin, Nur, MA
NIP. 197501232003121003

:



Ketua/Penguji

Dr. Marno, M.Ag
NIP. 197208222002121001

:



Pembimbing 1/Penguji

Dr. H. Ahmad Fatah Yasin, M.Ag.
NIP. 196712201998031002

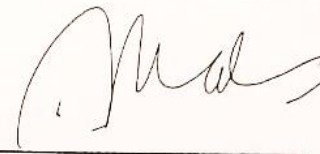
:



Pembimbing 2/Sekretaris

Prof. Dr. H. Abdul Malik Karim Amrullah, M.Pd.I.
NIP. 197606162005011005

:



Mengesahkan,

Direktur Pascasarjana



~~Prof. Dr. H. Wahidmurni, M.Pd, Ak~~
~~NIP. 196903032000031002~~

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Arofatul Kiptiyah
Tempat & Tanggal Lahir : Kediri, 27 Maret 1999
Program Studi : Magister Manajemen Pendidikan Islam
Judul Penelitian : Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan Transparansi Pelayanan Publik di Kantor Kementerian Agama Kota Batu.

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam hasil penelitian saya ini tidak terdapat unsur penjiplakan karya penelitian atau karya ilmiah yang pernah dilakukan atau dibuat oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar rujukan.

Apabila dikemudian hari ternyata tulisan/naskah saya tidak sesuai dengan pernyataan ini, maka secara otomatis tulisan/naskah saya dianggap gugur.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Malang, 29 Mei 2024
Hormat Saya




Arofatul Kiptiyah
220106210022

MOTTO

إِنَّ الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ سَيَجْعَلُ لَهُمُ الرَّحْمَنُ وُدًّا

(مریم: ۹۶)

“Sesungguhnya orang-orang yang beriman dan beramal saleh, kelak Allah Yang Maha Pemurah akan menanamkan dalam (hati) mereka rasa kasih sayang.” (Q.S. Maryam: 96)

HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur kepada Allah SWT Yang Maha Esa atas nikmat dan karuniaNya

Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita

Nabi Agung Muhammad SAW beserta seluruh keluarga dan para sahabatnya.

Dengan penuh cinta dan kasih sayang serta doa yang ikhlas karya tulis

sederhana ini saya persembahkan kepada:

Orang tuaku tercinta:

Bapak H. Muhammad Chamim Mustakim dan Ibu Hj, Ti'ah

atas usaha dan ketulusan dari hati menyampaikan doa di setiap sujudnya

dan disepertiga malamnya untuk ketercapaian pendidikan putra putrinya.

Mbak Usfa sekeluarga dan Adik Khoiri yang selalu mensupport, yang selalu memanjatkan doa, mengasihi satu sama lain dan memberi semangat untuk

perjalanan studiku.

Untuk keluarga besarku Anak Cucu Mbah Rusiyah dan Bani Mansyur

Yang selalu memberikan motivasi dan segala doa-doanya.

Teruntuk teman dekatku yang telah menjadi tempat untuk berbagi cerita, memberikan dorongan semangat, menemani dari berbagai macam *mood* penulis,

memberikan saran hingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami haturkan kepada kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kenikmatan, kesempatan, dan kekuatan dengan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini yang semoga menjadi ilmu yang barokah serta sebagai salah satu langkah untuk memperoleh gelar Magister Pendidikan (M.Pd.). Sholawat serta salam selalu kami sampaikan kepada junjungan kita Nabi Agung Muhammad SAW, keluarga dan para sahabatnya yang telah menuntun kami menuju jalan yang lurus, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik.

Dalam penyusunan tesis ini penulis telah banyak mendapatkan bimbingan, pengarahan, dan saran dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. M. Zainuddin, MA selaku Rektor UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Prof. Dr. H. Wahidmurni, M.Pd. selaku Direktur Pascasarjana UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Ketua dan Sekretaris program studi Magister Manajemen Pendidikan Islam, Dr. M. Fahim Tharaba, M.Pd. dan Dr. H. Muhammad Amin Nur, MA.
4. Bapak Dr. H. Ahmad Fatah Yasin, M.Ag. dan Bapak Prof. Dr. H. Abdul Malik Karim Amrullah selaku dosen pembimbing saya yang memberikan bimbingan dan arahnya untuk penyelesaian tesis ini.

5. Bapak dan Ibu Dosen serta staff program studi Magister Manajemen Pendidikan Islam atas segala layanan dan fasilitas yang telah diberikan selama menempuh perkuliahan dan penulisan tesis ini.
6. Bapak Machsun Zain, S.Ag., M.Si selaku kepala Kantor Kementerian Agama Kota Batu serta Bapak Rohmatullah, S.Sos, MM selaku kepala sub bagian tata usaha Kantor Kementerian Agama Kota Batu yang telah memberikan izin penelitian serta memberikan informasi, pengalaman, dan motivasinya.
7. Bapak dan Ibu pegawai khususnya yang berada di bagian PTSP kankemenag Kota Batu yang telah bersedia memberikan informasi terkait fokus penelitian yang diangkat dalam penyusunan tesis ini.
8. Orangtuaku tercinta, Bapak H. Muhammad Chamim Mustakim dan Ibu Hj. Tiah yang telah memberikan banyak pengorbanan dengan cinta kasih dan jerih payahnya demi keberhasilan pendidikan putra-putrinya serta kebahagiaan dengan iringan doa yang tak pernah lepas dari setiap sujudnya.
9. Mbak drg. Siti Usjlifatul Jannah, Mas Renaldy Tri Cahyono, Adik Muhammad Miftakhul Khoiri dan keponakanku Rafisqy Baihakki Abrizzam yang selalu menyertai dalam doa, memberikan dukungan, dan semangat kepada penulis.
10. Teman-temanku MMPI'22 khususnya kelas MMPI-B yang telah memberikan inspirasi kepada penulis sehingga penulis termotivasi untuk menyelesaikan tesis.

Penulis menyadari bahwa tulisan ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu kritik dan saran yang membangun akan penulis terima untuk menyempurnakan

tugas akhir untuk memperoleh gelar magister pendidikan. Penulis berharap semoga tulisan ini dapat membantu dan menjadi ilmu yang bermanfaat.

Aamiin ya robbal 'alamin

Malang, 29 Mei 2024

Arofatul Kiptiyah
NIM. 220106210022

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

Penelitian transliterasi Arab-Latin dalam skripsi ini menggunakan pedoman transliterasi berdasarkan keputusan bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 158 Tahun 1987 dan No. 0543 b/U/1987 yang secara garis besar dapat diuraikan sebagai berikut:

A. Huruf

ا	= a	ز	= z	ق	= q
ب	= b	س	= s	ك	= k
ت	= t	ش	= sy	ل	= l
ث	= ts	ص	= sh	م	= m
ج	= j	ض	= dl	ن	= n
ح	= h	ط	= th	و	= w
خ	= kh	ظ	= zh	ه	= h
د	= d	ع	= ‘	ء	= ‘
ذ	= dz	غ	= gh	ي	= y
ر	= r	ف	= f		

B. Vokal Panjang

Vokal (a) panjang = â

Vokal (i) panjang = î

Vokal (u) panjang = û

C. Vokal Diftong

او = aw

أي = ay

او = û

أي = î

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS PENELITIAN	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR BAGAN.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT	xviii
مستخلص البحث.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Originalitas Penelitian	9
F. Definisi Istilah	15
G. Sistematika Pembahasan.....	16
BAB II KAJIAN TEORI	18
A. Landasan Teori	18
1. Konsep Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).....	18
2. Konsep Transparansi Pelayanan Publik	23
B. Kajian Integrasi.....	31
1. Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Perspektif Islam	31
2. Transparansi Pelayanan Publik dalam Perspektif Islam.....	32
C. Kerangka Berpikir	34
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	35
B. Kehadiran Peneliti	35

C. Lokasi Penelitian	36
D. Data dan Sumber Data Penelitian	36
E. Teknik Pengumpulan Data	39
F. Teknik Analisis Data	43
G. Pengecekan Keabsahan Data	45
BAB IV PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN	46
A. Gambaran Umum Latar Penelitian	46
1. Sejarah Lokasi Penelitian	46
2. Visi dan Misi	47
3. Tugas dan fungsi.....	48
B. Paparan Data.....	50
1. Perencanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan Transparansi Pelayanan Publik	50
2. Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan Transparansi Pelayanan Publik	61
3. Evaluasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan Transparansi Pelayanan Publik	74
4. Bagaimana Tindak Lanjut Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan Tranparansi Pelayanan Publik.....	79
BAB V PEMBAHASAN	86
A. Perencanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan Transparansi Pelayanan Publik di Kantor Kementerian Agama Kota Batu.....	86
B. Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan Transparansi Pelayanan Publik di Kantor Kementerian Agama Kota Batu.....	90
C. Evaluasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Melaksanakan Transparansi Pelayanan Publik di Kantor Kementerian Agama Kota Batu.....	96
D. Tindak Lanjut Hasil Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan Transparansi Pelayanan Publik di Kantor Kementerian Agama Kota Batu.....	98
BAB VI PENUTUP	101
A. Kesimpulan.....	101
B. Saran	102
DAFTAR PUSTAKA	104

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Orisinalitas Penelitian	14
Tabel 3.1 Data dan Sumber Data Penelitian	38
Tabel 3.2 Instrumen Wawancara.....	39
Tabel 3.3 Instrumen Observasi	41
Tabel 3.4 Instrumen Dokumentasi	42

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Berpikir.....	34
Bagan 4.1 Perencanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan Transparansi Pelayanan Publik di Kantor Kementerian Agama Kota Batu	61
Bagan 4.2 Pelaksanaan PTSP dalam Meningkatkan Transparansi Pelayanan Publik di Kantor Kementerian Agama Kota Batu.....	74
Bagan 4.3 Evaluasi PTSP dalam Meningkatkan Transparansi Pelayanan Publik di Kankemenag Kota Batu	79
Bagan 4.4 Tindak Lanjut PTSP dalam Meningkatkan Transparansi Pelayanan Publik di Kankemenag Kota Batu.....	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Laporan Ombudsman RI Tahun 2023	2
Gambar 4.1 Visi dan Misi Kankemenag Kota Batu.....	52
Gambar 4.2 Tim Penyelenggara PTSP.....	57
Gambar 4.3 Penunjukan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi.....	59
Gambar 4.4 <i>Call Center</i> Kemenag Kota Batu	64
Gambar 4.5 Hasil Survei Pelayanan Pertanyaan tentang Biaya.....	65
Gambar 4.6 <i>Website Resmi</i> Kankemenag Kota Batu	66
Gambar 4.7 SOP PTSP Luring	68
Gambar 4.8 SOP PTSP Daring	69
Gambar 4.9 SOP Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi	70
Gambar 4.10 Saran dari Masyarakat Pengguna Layanan	73
Gambar 4.11 Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Anti Korupsi (SPAK).....	76
Gambar 4.12 Rapat Dinas	77
Gambar 4.13 Kegiatan Optimalisasi Tim PengelolaWebsite.....	81
Gambar 4.14 Kegiatan Bimtek Penyusunan SKP	83

ABSTRAK

Kiptiyah, Arofatul. 2024. **Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan Transparansi Pelayanan Publik di Kantor Kementerian Agama Kota Batu**. Tesis, Program Studi Magister Manajemen Pendidikan Islam, Pascasarjana, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Pembimbing: (1) Dr. H. Ahmad Fatah Yasin, M.Ag (2) Prof. Dr. H. Abdul Malik Karim Amrullah, M.Pd.I

Kata kunci: Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Transparansi Pelayanan Publik

Manajemen pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) merupakan kegiatan yang krusial untuk memberikan pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan. Hal tersebut bertujuan untuk meningkatkan transparansi pelayanan publik dengan memberikan kemudahan akses untuk mendapatkan informasi dan pelayanan yang akurat. Adapun tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan dan menganalisis terkait: 1) perencanaan pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan transparansi pelayanan publik, 2) pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan transparansi pelayanan publik, 3) evaluasi pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan transparansi pelayanan publik, dan 4) tindak lanjut pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan transparansi pelayanan publik.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan jenis penelitian *field research*. Teknik pengumpulan data melalui interview, dokumentasi, dan observasi. Sedangkan teknik analisis data, dilakukan melalui model interaktif Miles and Huberman yang terdiri atas pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, 1) perencanaan PTSP didasari oleh visi dan misi Kantor Kementerian Agama Kota Batu, kebutuhan masyarakat, dan wujud dari melaksanakan PMA tahun 2016 nomor 65 tentang pelayanan terpadu pada Kementerian Agama, serta membentuk tim penyelenggara PTSP, 2) Proses pelaksanaan PTSP untuk meningkatkan transparansi pelayanan publik dilaksanakan dengan mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi berlandaskan dasar hukum standar pelayanan, yang meliputi a. persyaratan; b. sistem, mekanisme, dan prosedur; c. jangka waktu pelayanan; d. biaya; e. produk pelayanan; f. penanganan pengaduan, saran, dan masukan, 3) kegiatan evaluasi dilakukan dengan cara memberikan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) serta mengadakan rapat baik rapat rutin, rapat pimpinan, maupun rapat koordinasi, 4) untuk menindaklanjuti hasil evaluasi dilakukan dengan melakukan pengoptimalisasian website dan mengadakan pelatihan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

ABSTRACT

Kiptiyah, Arofatul. 2024. **One-Stop Integrated Service Management in Increasing Public Service Transparency at the Batu City Ministry of Religion Office**. Thesis, Islamic Education Management Master's Study Program, Postgraduate, Maulana Malik Ibrahim State Islamic University Malang. Supervisor: (1) Dr. H. Ahmad Fatah Yasin, M.Ag (2) Prof. Dr. H. Abdul Malik Karim Amrullah, M.Pd.I

Keywords : Management Service One Stop , Transparency Public service

One-stop integrated service management is a crucial activity for providing integrated services in a single process starting from the application stage to the service product completion stage. This aims to increase the transparency of public services by providing easy access to accurate information and services. The aim of this research is to describe and analyze related: 1) planning of one-stop integrated services to increase transparency of public services, 2) implementation of one-stop integrated services to increase transparency of public services, 3) evaluation of one-stop integrated services to increase transparency of public services, and 4) follow-up to one-stop integrated services to increase the transparency of public services.

This research uses a descriptive qualitative approach with a field research type of research. Data collection techniques through interviews, documentation and observation. Meanwhile, the data analysis technique is carried out through the Miles and Huberman interactive model which consists of data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions.

The research results show that, 1) One-stop integrated service planning is based on the vision and mission of the Batu City Ministry of Religion Office, community needs, and the manifestation of implementing PMA 2016 number 65 concerning service integrated into the Ministry of Religion, as well form team One-stop integrated service organizers, 2) One-stop integrated service implementation process for increase transparency service public held with optimizing use technology information based base law standard services, which include a. condition; b. systems , mechanisms and procedures; c. period time service; d. cost; e. product service; f. handling complaints, suggestions and input, 3) activities evaluation done with method give Survey Perception Quality Services and Surveys Anti- Corruption Perception as well stage meeting Good meeting routine, meeting leadership, as well as meeting coordination, 4) for follow up results evaluation done with do website optimization and hosting training for increase quality service.

مستخلص البحث

القبطية، عرفة. ٢٠٢٤. إدارة الخدمات المتكاملة الشاملة في زيادة شفافية الخدمة العامة في مكتب وزارة الدين بمدينة باتو. أطروحة، برنامج دراسة الماجستير في إدارة التربية الإسلامية، الدراسات العليا، جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانج. المشرف: (١) دكتور أحمد فتح ياسين الحاج ماجستير في علوم الدين (٢) بروفييسور دكتور عبد الملك كريم أمر الله الحاج، ماجستير في التربية

الكلمات المفتاحية: إدارة الخدمات المتكاملة، شفافية الخدمة العامة

تعد إدارة الخدمة المتكاملة الشاملة (فتسف) نشاطاً بالغ الأهمية لتوفير خدمات متكاملة في عملية واحدة بدءاً من مرحلة التطبيق وحتى مرحلة إكمال منتج الخدمة. ويهدف ذلك إلى زيادة شفافية الخدمات العامة من خلال توفير سهولة الوصول إلى المعلومات والخدمات الدقيقة. تركز المشكلات التي أثّرت في هذا البحث على: (١) تخطيط خدمات متكاملة متكاملة لزيادة شفافية الخدمات العامة، (٢) تنفيذ خدمات متكاملة متكاملة لزيادة شفافية الخدمات العامة، (٣) تقييم خدمات متكاملة متكاملة لزيادة شفافية الخدمات العامة، و (٤) متابعة الخدمات المتكاملة المتكاملة لزيادة شفافية الخدمات العامة.

يستخدم هذا البحث المنهج الوصفي النوعي مع نوع البحث الميداني. تقنيات جمع البيانات من خلال المقابلات والتوثيق والملاحظة. وفي الوقت نفسه، يتم تنفيذ تقنية تحليل البيانات من خلال نموذج مايلز وهوبرمان التفاعلي الذي يتكون من جمع البيانات وتقليل البيانات وعرض البيانات واستخلاص النتائج.

تظهر نتائج البحث أن، (١) يعتمد تخطيط "فتسف" على رؤية ورسالة مكتب وزارة الدين في مدينة باتو، واحتياجات المجتمع، ومظهر تنفيذ فمأ ٢٠١٦ رقم ٦٥ المتعلق بالخدمات المتكاملة في وزارة الدين، وكذلك تشكيل فريق تنظيم "فتسف"، (٢) عملية تنفيذ "فتسف" لزيادة شفافية الخدمات العامة، يتم تنفيذها من خلال تحسين استخدام تكنولوجيا المعلومات على أساس الأساس القانوني لمعايير الخدمة، والتي تشمل أ. حالة؛ ب. الأنظمة والآليات والإجراءات؛ ج. مدة الخدمة؛ د. يكلف؛ هـ. منتجات الخدمة؛ ف. التعامل مع الشكاوى والاقتراحات والمدخلات، (٣) يتم تنفيذ أنشطة التقييم من خلال توفير استطلاعات تصور جودة الخدمة (سكف) واستطلاعات تصور مكافحة الفساد (سفاك) بالإضافة إلى عقد الاجتماعات، بما في ذلك الاجتماعات المنتظمة واجتماعات القيادة واجتماعات التنسيق، (٤) لمتابعة النتائج يتم التقييم من خلال تحسين الموقع الإلكتروني وعقد التدريب لتحسين جودة الخدمة.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

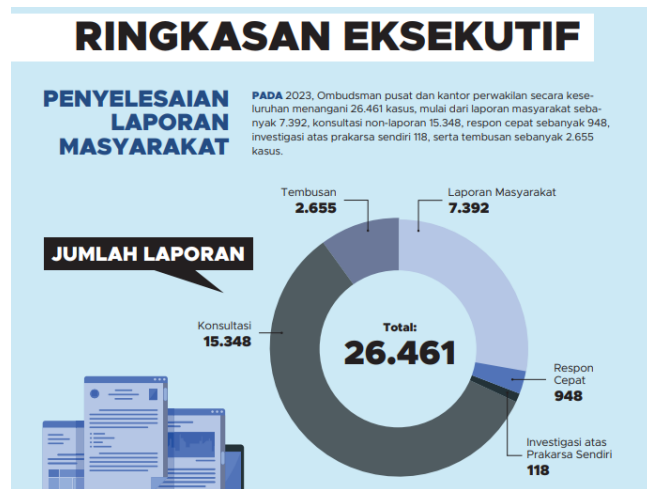
Tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan isu yang paling mengemuka dalam pengelolaan pelayanan publik saat ini. Tuntutan yang dilakukan oleh masyarakat kepada pemerintah untuk melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik selain adanya pengaruh globalisasi adalah sejalan dengan meningkatnya tingkat pengetahuan dan pendidikan masyarakat.¹ Masyarakat berfikir bahwa adanya penyelenggaraan pemerintahan yang baik maka kualitas pelayanan publik akan menjadi semakin lebih baik, berkurangnya angka korupsi, dan pemerintah menjadi lebih peduli terhadap kepentingan warganya.² Menurut laporan Ombudsman Republik Indonesia, jumlah laporan masyarakat yang mengeluh tentang layanan publik yang masuk ke Ombudsman Republik Indonesia tahun 2022 sebanyak 6.767 laporan.³ Sementara itu pada tahun 2023 laporan masyarakat naik menjadi 7.392 laporan,⁴ pada gambar berikut ini:

¹ Moh Subchan Mardan, "Optimalisasi Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Akuntabilitas Kinerja pada Kantor Pelayanan Publik Pemerintah Kota Ambon," *HIPOTESA-Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial* 17, no. 1 (2023): 87.

² S E Habsulhadiprasodjo Nurhadi, *Reformasi Birokrasi Tingkat Kementerian/Lembaga Dan Pemerintah Daerah* (Deepublish, 2023), hlm. 6

³ Tim Penulis Ombudsman RI, *Laporan Tahunan 2022 Mengawasi Pelayanan Publik Bagi Pemulihan Yang Lebih Kuat*, ed. Zilfia (Jakarta Selatan: OMBUDSMAN Republik Indonesia, 2022), hlm. 12

⁴ Tim Penulis Ombudsman RI, *Laporan Tahunan 2023 Perkuat Kerja Sama Perluas Pengawasan Pelayanan Publik*, ed. Andre Kristianto Kurniawan Londo and Bagas Rahadian (Jakarta Selatan: OMBUDSMAN Republik Indonesia, 2023), hlm. 10



Gambar 1.1 Laporan Ombudsman RI Tahun 2023

Hal ini tentu merupakan hal yang sudah seharusnya direspon oleh pemerintah dengan melakukan perubahan yang terarah pada terwujudnya penyelenggaraan pemerintah yang baik, salah satunya dengan melakukan perbaikan kualitas pelayanan publik.

Ada beberapa pertimbangan mengapa pelayanan publik menjadi strategis dan menjadi prioritas sebagai kunci utama jalan masuk untuk melaksanakan tata kelola pemerintahan yang baik di Indonesia. Pertama, pelayanan publik selama ini menjadi ranah dimana negara yang diwakili oleh pemerintah berinteraksi dengan lembaga-lembaga non pemerintah.⁵ Ini berarti jika terjadi perubahan yang signifikan pada ranah pelayanan publik dengan sendirinya dapat dirasakan manfaatnya secara langsung oleh masyarakat luas. Kedua, berbagai aspek *good governance* dapat diartikulasikan secara relatif lebih mudah dalam ranah pelayanan publik. Ketiga, pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur *governance*.⁶ Oleh karena itu, pemerintah

⁵ Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2008) hlm. 9

⁶ *Ibid*

melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut melalui Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009. Hal ini untuk perbaikan pelayanan publik yang ada di tatanan birokrasi pemerintahan.

Undang-Undang Pelayanan Publik di atas mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik (*good governance*) yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri.⁷ Meskipun kebijakan tersebut telah diterbitkan, masih terdapat permasalahan yaitu pelaksanaan pelayanan publik belum optimal dan transparan.⁸ Maka dari itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan oleh setiap unit pelayanan instansi pemerintah, karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat.

Transparansi pelayanan publik merupakan sebuah keterbukaan akses untuk seluruh masyarakat sehingga mendapatkan informasi terkait dengan segala kegiatan dibutuhkan. Menurut Dwiyanto, transparansi pelayanan publik adalah penyediaan informasi tentang pemerintahan bagi publik dan dijaminnya kemudahan untuk memperoleh informasi-informasi yang akurat dan memadai.⁹ Sedangkan menurut Widanti, transparansi dalam pelayanan publik adalah keseluruhan aspek mengenai penyelenggaraan proses pelayanan diantaranya persyaratan, biaya dan waktu yang diperlukan, serta hak dan

⁷ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

⁸ Faissal Malik and Syawal Abdulajid, "Penerapan Prinsip Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Instansi Pemerintah Sebagai Upaya Pencegahan Tindak Pidana Korupsi (Studi Pada Dinas Kependudukan Catatan Sipil, Dan Badan Pertanahan Nasional/Tata Ruang Kota Ternate)," *Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan Undiksha* 11, no. 3 (2023): 25.

⁹ Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*.

kewajiban di dalam pelayanan penyelenggara dan dipublikasikan dengan terbuka sehingga memudahkan dalam mengakses ataupun dipahami oleh publik, maka pelayanan tersebut dapat dinilai memiliki transparansi yang tinggi dalam praktik penyelenggaraannya.¹⁰ Dimana transparansi merupakan salah satu prinsip yang terdapat dalam *good governance*. Konsep transparansi menunjuk kepada suatu keadaan dimana segala aspek dari proses penyelenggaraan pelayanan yang bersifat terbuka dan dapat diketahui dengan mudah oleh para pengguna dan *stakeholders* yang membutuhkan.

Kebijakan birokrasi bersih dan melayani melalui reformasi birokrasi, khususnya dalam hal mewujudkan pemerintahan yang bersih dan akuntabel serta pelayanan publik yang prima melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021.¹¹ Sehingga birokrasi pemberi layanan memiliki kewajiban untuk mengembangkan manajemen pelayanan yang mampu menjamin semua warga untuk dapat mengakses pelayanan publik tanpa terkecuali, karena memperoleh jasa pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah adalah hak warga yang sudah seharusnya didasarkan pada norma-norma hukum yang mengaturnya secara jelas.

Sebuah inovasi dari pemerintah dalam rangka peningkatan layanan publik, memangkas birokrasi pelayanan dan sebagai upaya menciptakan *good*

¹⁰ Ni Putu Tirka Widanti, "Konsep Good Governance Dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur," *Jurnal Abdimas Peradaban* 3, no. 1 (2022): 76.

¹¹ Permen PANRB No. 90 Tahun 2021 Tentang Pembangunan Dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani Di Instansi Pemerintah.

governance yang baik diwujudkan dalam bentuk Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). PTSP menurut Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia nomor 90 tahun 2018 adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan masyarakat.¹² Sedangkan menurut Suhartono, PTSP merupakan kegiatan penyelenggaraan jasa perizinan dan non perizinan, pengelolaannya dimulai dari proses permohonan sampai penerbitan ijin arsip pada satu tempat.¹³ Tujuan dari pelayanan terpadu satu pintu diungkapkan melalui asas dan prinsip yaitu keterbukaan dan mudah diakses pada semua pihak, sesuai dengan undang-undang berlaku dan dapat dipertanggungjawabkan, kesamaan hak (tidak membedakan masyarakat/ diskriminatif) dan partisipatif (perhatian dan kepedulian terhadap masyarakat).¹⁴ Jadi, PTSP merupakan layanan pertama yang dikunjungi masyarakat di kantor sebelum ke kebutuhan masyarakat.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kota Batu merupakan penyelenggara inovasi PTSP Pertama di Jawa Timur pada tahun 2018.¹⁵ Pada saat sebelum dilakukannya inovasi PTSP, keadaan pelayanan masih belum optimal masih ada pelayanan yang tidak sesuai dengan SOP, staf dan pejabat tidak ditempat sehingga pelayanan tidak ada yang proses

¹² Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2018 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama.

¹³ Suhartoyo, "Implementasi Fungsi Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)," *Administrative Law and Governance Journal* 2, no. 1 (2019): 149.

¹⁴ Imelda Febliany, Nur Fitriyah, dan Enos Paselle, "Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Terhadap Penyerapan Investasi di Kalimantan Timur (Studi Pada Badan Perijinan Dan Penanaman Modal Daerah Provinsi Kalimantan Timur)," *Jurnal Administrative Reform* 2, no. 3 (2017): 410–20.

¹⁵ Helmi Supriyatno, "Kemenag Kota Batu Terapkan Inovasi PTSP Pertama di Jawa Timur". Diakses: <https://www.harianbhirawa.co.id/kemenag-kota-batu-terapkan-inovasi-ptsp-dan-pertama-di-jatim/>, 1 Oktober 2023

atau surat belum ada pejabat yang menandatangani sehingga pelayanan masyarakat tertunda, dari masalah seperti inilah diadakan inovasi. Setelah adanya PTSP dapat memberikan akses yang lebih mudah dan luas kepada masyarakat dalam memperoleh informasi dan layanan publik, terwujudnya pelayanan prima dan transparansi, dan meningkatkan kepercayaan serta akuntabilitas masyarakat terhadap Kantor Kementerian Agama Kota Batu.¹⁶

Tujuan dari PTSP Kankemenag Kota Batu yakni untuk memberikan rasa nyaman kepada masyarakat, sekaligus menerapkan prinsip efisien, efektif dan SANTUN (Simpel, Akuntabel, Nyaman, Tuntas, Utuh dan No Pungli).¹⁷ Pada pelaksanaannya model pelayanan yang diselenggarakan pada PTSP Kantor Kementerian Agama Kota Batu terdiri dari dua jenis pelayanan yaitu *one day service* dan *non one day service*. Hal ini dapat mewujudkan keinginan masyarakat tentang proses pelayanan yaitu cepat, tepat, akurat dan transparan, Sehingga dapat tercapai kualitas pelayanan yang efektif terhadap masyarakat. Kemudian Kankemenag Kota Batu mendapatkan kunjungan dari Kemenag Hulu Sungai Tengah pada tahun 2018 dan Kemenag Bojonegoro pada tahun 2019 untuk mengkaji bagaimana pelaksanaan PTSP di Kankemenag Kota Batu.¹⁸ Hal ini menandakan ada sesuatu yang lebih di Kankemenag Kota Batu, sehingga ada ketertarikan dari daerah lain untuk menimba sesuatu yang

¹⁶ Observasi pada saat peneliti magang tanggal 21 November 2021

¹⁷ Humas Kankemenag Kota Batu, "PTSP Kankemenag Kota Batu", Diakses: https://batukota.kemenag.go.id/index.php?option=com_quix&view=page&id=79&Itemid=101, 1 Oktober 2023

¹⁸ Bojonegoro, "Ngunduh Ilmu PTSP di Kantor Kemenag Kota Batu", Diakses "https://jatim.kemenag.go.id/berita/510695/ngunduh-ilmu-ptsp-di-kantor-kemenag-kota-batu", tanggal 1 Oktober 2023

bermanfaat di Kota Batu, terutama yang berkaitan dengan implementasi PTSP. Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Manajemen Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan Transparansi Pelayanan Publik di Kantor Kementerian Agama Kota Batu”.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, maka fokus penelitian pada penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana perencanaan pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan transparansi pelayanan publik di Kantor Kementerian Agama Kota Batu?
2. Bagaimana pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan transparansi pelayanan publik di Kantor Kementerian Agama Kota Batu?
3. Bagaimana evaluasi pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan transparansi pelayanan publik di Kantor Kementerian Agama Kota Batu?
4. Bagaimana tindak lanjut pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan transparansi pelayanan publik di Kantor Kementerian Agama Kota Batu?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian, maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis perencanaan manajemen pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan transparansi pelayanan publik di Kantor Kementerian Agama Kota Batu.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis pelaksanaan manajemen pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan transparansi pelayanan publik di Kantor Kementerian Agama Kota Batu.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis evaluasi manajemen pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan transparansi pelayanan publik di Kantor Kementerian Agama Kota Batu.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis tindak lanjut manajemen pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan transparansi pelayanan publik di Kantor Kementerian Agama Kota Batu.

D. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, maka diharapkan dapat memperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Peneliti berharap hasil penelitian secara umum dapat memberikan manfaat untuk perkembangan kemajuan pengetahuan yang berkaitan. Dapat menganalisis dan mengungkap bagaimana manajemen pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan transparansi pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

- a. Sebagai referensi serta tambahan sumber informasi atau bacaan tentang manajemen PTSP khususnya pada transparansi pelayanan publik.
- b. Hasil penelitian yang dilakukan ini dapat digunakan sebagai bahan pengembangan kebijakan yang berkaitan secara lebih efektif dan relevan.

E. Originalitas Penelitian

Peneliti menyajikan beberapa penelitian terdahulu yang terdapat kemiripan baik dari segi tema atau disiplin ilmu yang relevan. Originalitas dicantumkan untuk menghindari plagiasi dengan memaparkan perbedaan dan persamaan dari penelitian terdahulu. Adapun beberapa hasil penelitian yang relevan dengan penelitian ini antara lain:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Zulfahmi, Muhammad Badri, dan Listiawati Susanti yang bertujuan untuk mengetahui efektivitas media *e-government* dalam mendukung transparansi informasi di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yaitu memberi gambaran tentang bagaimana efektivitas media *e-government* dalam mendukung transparansi informasi di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau. Informan terdiri atas empat orang pejabat dan staf bagian Humas dan dua orang masyarakat yang mengakses informasi. Artikel ini menemukan website www.riau.kemenag.go.id sebagai media *e-government* sangat efektif dan efisien dalam mendukung transparansi informasi di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau. Hal ini dapat dilihat dari kemudahan-kemudahan yang diberikan melalui fasilitas *website* tersebut yang memberikan kemudahan dalam mengakses berbagai informasi dengan sangat cepat, murah, dan transparan, serta dapat dilihat dari umpan baliknya yang positif. Dengan transparansi informasi melalui media *website* tersebut maka informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat, kalangan bisnis,

instansi/ lembaga dan para pegawai tentang Kementerian Agama Provinsi Riau dapat diakses dengan mudah dan tidak perlu menunggu sehari-hari. Faktor penghambat penggunaan *website* sebagai media *e-government* dalam mendukung transparansi informasi hanya terletak pada SDM dan jaringan internet. Sedangkan faktor pendukungnya yaitu tersedianya jaringan internet serta sarana dan prasarana yang memadai.¹⁹

2. Penelitian yang dilakukan oleh Vini Fitriani, Abdul Latif Samal, dan Adri Lundeto yang bertujuan untuk menganalisis sistem manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam meningkatkan kinerja aparatur pelaksana pendidikan Islam. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, dengan lokasi penelitian di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Minahasa Utara. Hasil penelitian ini menunjukkan perbedaan antara kondisi pelayanan sebelum dan sesudah penerapan sistem manajemen PTSP. Di mana kondisi pelayanan sebelumnya yang masih kaku, lambat, berbelit-belit, dan belum terfokus, sekarang menjadi lebih mudah, cepat, transparan dan lebih terfokus. Dengan adanya kebijakan regulasi, standar pelayanan, kepastian hukum, komitmen dan budaya organisasi sebagai faktor pendukung pada sistem manajemen PTSP.²⁰

¹⁹ Zulfahmi, Muhammad Badri, and Listiawati Susanti, "Efektivitas Media E-Government Dalam Mendukung Transparansi Informasi Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau," *Jurnal Riset Mahasiswa Dakwah Dan Komunikasi* 1, no. 1 (2019): 1–11.

²⁰ Vini Fitriani, Abdul Latif Samal, dan Adri Lundeto, "Sistem Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Pelaksana Pendidikan Islam Di Lingkungan Kementerian Agama Kabupaten Minahasa Utara," *Journal of Islamic Education Policy* 5, no. 2 (2020): 121–39.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Eka Dana, dkk yang bertujuan mendeskripsikan dan menganalisis PTSP yang merupakan upaya peningkatan layanan administrasi dari segi perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi. Layanan administrasi berbentuk dokumen resmi yang dibutuhkan masyarakat. Selain itu, guna mengetahui peran kordinator Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) kantor kementerian agama kabupaten Tuban. Deskriptif kualitatif sebagai pendekatan penelitian. Subjek dari penelitian ini adalah kordinator, dan dua staff PTSP. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data berupa reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Setelah diadakan penelitian, dapat disimpulkan bahwa Perencanaan melibatkan kepala lembaga, kordinator dan dua staf pelayanan terpadu satu pintu yang membahas tugas, struktur, dan alur SOP. Pelaksanaan sudah baik sesuai dengan rencana, akan tetapi dwi fungsi yang diemban kordinator bisa menurunkan efektifitas dan efisiensi PTSP, karena kondisional dalam pengawasan staf. Evaluasi ada dua macam berupa internal dilakukan oleh kordinator di saat kegiatan pelayanan terpadu satu pintu berlangsung maupun di akhir. Eksternal dilakukan oleh pengawas kantor wilayah provinsi jawa timur dengan membawa draft penilaian.²¹
4. Penelitian yang dilaksanakan oleh Dinda Hayyi Nur Azizah, Afifuddin Afifuddin, Suyeno bertujuan untuk untuk mengetahui peran pelayanan publik pada PTSP di Kemenag Kabupaten Madiun dan untuk mengetahui

²¹ Eka Dana Margi Saputra, dkk, "Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sebagai Upaya Peningkatan Layanan Administrasi Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tuban," *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam* 2, no. 1 (2020): 78–87.

persepsi pengguna layanan terhadap implementasi pelayanan publik pada PTSP di Kemenag Kabupaten Madiun. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Teknis analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman. Hasil dari penelitian ini adalah belum maksimalnya pelayanan perizinan yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun karena masih menemukan beberapa hambatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sehingga masih membutuhkan perbaikan demi peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan.²²

5. Penelitian tesis Siti Fatimah Azzahra yang bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis realitas manajemen pelayanan terpadu satu pintu di kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Barat, realitas inovasi layanan administrasi dalam pelayanan terpadu satu pintu, dan hubungan manajemen pelayanan terpadu satu pintu dengan inovasi layanan administrasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan metode survei deskriptif. Teknik sampling yang digunakan adalah insidental. Teknik pengumpulan data yaitu menyebar angket. Adapun teknik analisis pada penelitian ini dibantu dengan program SPSS 25 untuk menganalisis instrumen (Validitas dan Reliabilitas), Analisis statistik deskriptif, analisis asumsi (normalitas dan linearitas) dan statistik inferensial berupa uji korelasi koefisien. Hasil penelitian menjelaskan

²² Dinda Hayyi Nur Azizah, Afifuddin Afifuddin, and Suyeno Suyeno, "Impelementasi Pelayanan Publik Pada PTSP dalam Mempermudah Akses Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Kantor Kementrian Agama Kabupaten Madiun)," *Respon Publik* 14, no. 1 (2020): 12–18.

bahwa variabel X memiliki sebaran data normal dan hasil perhitungan rata-rata parsial indikator dalam variabel adalah 2,54 yakni berada pada kategori tinggi. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan terpadu satu pintu dinilai baik. Variabel inovasi layanan administrasi memiliki sebaran data yang berdistribusi normal dan dibuktikan dengan rata-rata parsial indikator dalam variabel berada pada kategori tinggi yaitu 3,08. Manajemen PTSP memiliki hubungan yang signifikan dengan inovasi layanan administrasi di Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Barat dengan nilai Sig. (2-tailed) antara variabel X dengan variabel Y adalah sebesar $0,003 < 0,005$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak. Berdasarkan nilai r hitung (Pearson Correlation) dengan nilai r hitung sebesar $0,521 > r$ tabel $0,344$ sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat korelasi antara variabel X dengan variabel Y. lalu, berdasarkan nilai r hitung yaitu $0,521$ maka kriteria kekuatan hubungan antara variabel X dan Y mempunyai hubungan cukup kuat. Adapun hubungan antara variabel X dengan Y bernilai positif dan searah maka semakin baik Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu maka semakin baik pula Inovasi Layanan Administrasi.²³

²³ Siti Fatimah Azzahra, "Hubungan Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan Inovasi Layanan Administrasi: Penelitian di Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Barat" (UIN Sunan Gunung Djati Bandung, 2023).

Tabel 1.1 Orisinalitas Penelitian

No.	Nama peneliti, tahun penelitian, bentuk (skripsi, tesis, jurnal)	Persamaan	Perbedaan	Originalitas Penelitian
1.	Zulfahmi, Muhammad Badri, dan Listiawati Susanti, 2019, Jurnal	- Meneliti tentang transparansi informasi yang merupakan bagian dari transparansi pelayanan publik - Metode penelitian	Berfokus pada penggunaan satu media yaitu e-government untuk tranparansi informasi publik	Meneliti tentang manajemen PTSP dalam meningkatkan transparansi publik di Kantor Kementerian Agama
2.	Vini Fitriani, Abdul Latif Samal, dan Adri Lundeto, 2020, Jurnal	- Meneliti tentang manajemen PTSP - Metode penelitian	Berfokus pada kinerja aparatur pelaksana pendidikan Islam	
3.	Eka Dana Margi Saputra, dkk, 2020, Jurnal	- Meneliti tentang manajemen PTSP - Metode penelitian	Berfokus pada peran koordinator PTSP	
4.	Dinda Hayyi Nur Azizah, Afifuddin Afifuddin, Suyeno, 2020, Jurnal	- Meneliti tentang PTSP - Pendekatan penelitian	- Berfokus pada peran PTSP dan persepsi pengguna layanan di PTSP - Model analisis interaktif Miles dan Huberman	
5.	Siti Fatimah Azzahra, 2023, Tesis	Meneliti tentang	- Berfokus pada hubungan PTSP	

		manajemen PTSP	terhadap layanan administrasi - Metode penelitian	
--	--	-------------------	---	--

Berdasarkan tabel orisinalitas penelitian diatas, terdapat beberapa persamaan dan perbedaan antara penelitian terdahulu dan penelitian penulis. Persamaan yang banyak terlihat adalah penelitian terkait manajemen PTSP. Adapun perbedaannya ditemukan bahwa beberapa penelitian terdahulu memiliki fokus yang berbeda-beda seperti penggunaan satu media untuk meningkatkan transparansi informasi publik, kinerja aparatur pelaksana pendidikan Islam, peran koordinator PTSP, dan persepsi pengguna layanan PTSP, sedangkan peneliti saat ini terfokus pada bagaimana manajemen PTSP dapat meningkatkan transparansi pelayanan publik.

F. Definisi Istilah

Definisi istilah bertujuan untuk memudahkan pembaca dalam memahami penelitian ini dan menghindari kesalahpahaman dalam mengartikan istilah, maka peneliti akan menjelaskan definisi yang dimaksudkan dalam penelitian ini:

1. Manajemen adalah adalah proses terperinci tentang perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian sumber daya suatu organisasi untuk mencapai tujuan bersama.
2. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan pelayanan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap

penyelesaian produk pelayanan yang dilakukan dalam satu tempat melalui satu pintu.

3. Transparansi adalah prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yakni informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaannya, serta hasil-hasil yang dicapai.
4. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

G. Sistematika Pembahasan

Bab I berisi latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, orisinalitas penelitian, definisi istilah, dan sistematika pembahasan.

Bab II memaparkan secara teoritis variabel penelitian mengenai manajemen PTSP dan transparansi pelayanan publik.

Bab III membahas tentang pendekatan dan jenis penelitian, kehadiran peneliti, lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, analisis data, dan pengecekan keabsahan data.

Bab IV paparan data dan hasil penelitian bagian ini memaparkan data lokasi penelitian yang berkaitan dengan manajemen PTSP dalam meningkatkan transparansi pelayanan publik. Sedangkan, hasil penelitian didapat berdasarkan metode penelitian dan dijabarkan dalam bentuk narasi deskriptif.

BAB V pembahasan bab ini memaparkan hasil penelitian untuk menjawab fokus penelitian dan menafsirkan temuan data dengan analisis data agar hasil penelitian bersifat objektif.

BAB VI penutup bagian ini merupakan ringkasan dari seluruh pemaparan hasil penelitian dan saran dari peneliti untuk pihak-pihak yang berkaitan dengan penelitian ini.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Landasan Teori

1. Konsep Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

a. Pengertian Manajemen PTSP

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan terobosan baru yang dikeluarkan oleh Kementerian Agama untuk memberi kemudahan dan kepastian pada masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari satuan kerja di Kementerian Agama, yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan yang dilakukan dalam satu tempat. Kemudian PTSP merupakan sebuah inovasi dari pemerintah dalam rangka peningkatan pelayanan publik, memangkas birokrasi pelayanan dan sebagai upaya menciptakan *good governance* yang baik sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 tanggal 29 Desember 2016 tentang pelayanan terpadu. Sedangkan untuk petunjuk pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan terpadu di Kementerian Agama terdapat pada KMA nomor 90 tahun 2018.

Pelayanan terpadu adalah kegiatan pemberian pelayanan terhadap satu atau beberapa jenis pelayanan yang diselenggarakan secara terintegrasi dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem

pengendalian manajemen.²⁴ Pembentukan PTSP ini termasuk dalam rangka mendekatkan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta memperpendek proses pelayanan guna mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, kepastian, dan terjangkau. Jadi, dapat disimpulkan bahwa PTSP merupakan bentuk pengembangan dari pelayanan publik yang mempunyai tujuan untuk mewujudkan mutu pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa manajemen PTSP merupakan serangkaian proses pelayanan terpadu, mulai dari tahap perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan sehingga sampai pada tahap pengendalian yang dilakukan oleh instansi atau lembaga untuk mengelola sumber daya yang ada, sehingga dapat mencapai target, sasaran ataupun tujuan yang telah ditetapkan melalui kerja sama yang baik guna memberikan beberapa jenis pelayanan yang diselenggarakan secara terintegrasi melalui satu pintu dalam satu tempat.

b. Tujuan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

KMA Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2018 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan PTSP pada Bab I Pendahuluan disebutkan bahwa tujuan diselenggarakannya pelayanan terpadu adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, memberikan

²⁴ Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Terpadu Pada Kementerian Agama.

kemudahan kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan, dan memberikan jaminan kepastian hukum.²⁵ Selain itu pada Bab III juga disebutkan bahwa tujuan PTSP adalah mendekatkan layanan kepada masyarakat, menyederhanakan proses layanan, mewujudkan pelayanan cepat, dan kemudahan dalam mengakses.²⁶ Jadi dapat disimpulkan bahwa tujuan PTSP yaitu untuk mewujudkan pelayanan yang cepat dan mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau bagi Masyarakat.

c. Persyaratan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Penyelenggaraan PTSP yang dilaksanakan berdasarkan petunjuk teknis PTSP dari Kementerian Agama disebutkan bahwa persyaratan PTSP,²⁷ antara lain:

- 1) Dasar hukum, memuat pembentukan, struktur organisasi, serta tugas pokok dan fungsi (tupoksi).
- 2) Dasar hukum jenis-jenis layanan, memuat persyaratan layanan, biaya dan jangka waktu penyelesaian, mempunyai Standar operasional prosedur, dan standar pelayanan.
- 3) Penyediaan sumber daya manusia, memuat nama jabatan, jumlah personil, dan tingkat pendidikan.
- 4) Sarana dan prasarana, memuat komposisi ruang, sarana kerja, media informasi, dan sistem informasi.

²⁵ Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2018 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama.

²⁶ *Ibid*

²⁷ *Ibid*

d. Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Adanya pelayanan pada suatu instansi wajib menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan sebagai pedoman dan mengukur efektivitas dan efisiensi sebuah pelayanan tersebut. Acuan utama dalam pelaksanaan pelayanan adalah dengan mengikuti standar pelayanan yang telah ditetapkan sebelumnya, sehingga dapat menghasilkan pelayanan yang berkualitas, mudah, cepat, dan terukur.²⁸ Komponen Standar Pelayanan telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang dibedakan menjadi dua komponen,²⁹ yaitu:

- 1) Komponen standar pelayanan yang berkaitan dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*), meliputi:
 - a) Persyaratan
 - b) Sistem, mekanisme, dan prosedur
 - c) Jangka waktu pelayanan
 - d) Biaya/tarif
 - e) Produk pelayanan
 - f) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
- 2) Komponen standar pelayanan yang berkaitan dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*), meliputi:
 - a) Dasar hukum

²⁸ Ayu Siami Sulistiani, "Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Kependudukan Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Sambutan," *Ejournal Ilmu Pemerintahan* 4, no. 1 (2016): 57.

²⁹ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

- b) Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas
 - c) Kompetensi pelaksana
 - d) Pengawasan internal
 - e) Jumlah pelaksana
 - f) Jaminan pelayanan
 - g) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
 - h) Evaluasi kinerja pelaksanaan
- e. Standar Operasional Prosedur (SOP)

Menurut Atmoko sebagaimana dikutip oleh Sulistiani SOP merupakan pedoman yang berisi cara-cara kerja yang dibutuhkan oleh suatu instansi dalam mencapai tujuan organisasi.³⁰ Dengan adanya SOP suatu Lembaga/instansi lebih terbuka dalam hal persyaratan administrasi, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, dan rincian biaya. Selain itu, SOP digunakan sebagai petunjuk bagi petugas layanan yang terlibat dan memiliki rincian tugas dan tanggung jawab.

Tujuan SOP yaitu dapat mewujudkan proses penyelenggaraan administrasi dengan kriteria yang efektif, efisien, dan ekonomis.³¹ Dapat disimpulkan bahwa SOP adalah prosedur yang dimiliki oleh suatu instansi dalam menjalankan kegiatan operasionalnya agar berjalan secara efektif dan efisien demi tercapainya suatu tujuan.

Tujuan dari standar operasional prosedur diantaranya yaitu:

³⁰ *Ibid*

³¹ Amalia Audinalupita and Trena Aktiva Oktariyanda, "Inovasi Layanan Kepegawaian Terpadu Melalui Aplikasi SEDAKEP (Sistem Elektronik Data Dan Kebutuhan Kepegawaian) Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman," *Publika*, 2023, 1934.

- 1) Melancarkan proses pelaksanaan tugas dan memberikan kemudahan dalam kegiatan pengendalian.
- 2) Mencerahkan tanggung jawab tugas aparatur.
- 3) Memberikan kejelasan dan transparansi dalam mekanisme pelayanan, baik dalam proses perizinan maupun non perizinan.
- 4) Meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggara PTSP.
- 5) Meningkatkan mutu pelayanan publik dalam bidang pelayanan.

2. Konsep Transparansi Pelayanan Publik

a. Pengertian Transparansi Pelayanan Publik

Transparansi merupakan sebuah keterbukaan akses untuk seluruh masyarakat sehingga mendapatkan informasi terkait dengan segala kegiatan dibutuhkan. Dwiyanto menyatakan bahwa transparansi adalah penyediaan informasi tentang pemerintahan bagi publik dan dijaminnya kemudahan didalam memperoleh informasi-informasi yang akurat dan memadai.³² Transparansi dalam pelayanan publik adalah keseluruhan aspek mengenai penyelenggaraan proses pelayanan diantaranya persyaratan, biaya dan waktu yang diperlukan, serta hak dan kewajiban didalam hak pelayanan penyelenggara dan dipublikasikan oleh pengguna layanan dengan terbuka sehingga

³² Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*.

memudahkan dalam mengakses ataupun dipahami oleh publik, maka pelayanan tersebut dapat dinilai memiliki transparansi yang tinggi dalam praktik penyelenggaraannya. Transparansi sangat berkaitan dengan pelayanan publik, pelayanan publik yang begitu transparan sangat dibutuhkan karena akan berpengaruh dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik. menurut Rosyada pelayanan publik merupakan seseorang atau kelompok orang yang melakukan suatu kegiatan dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha untuk memenuhi haknya sesuai dengan kepentingan orang lain tersebut.³³ Pelayanan publik menurut Dwiyanto sebagaimana yang dikutip oleh Suoth, dkk adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna.³⁴ Sejalan dengan definisi tersebut, menurut Undang-undang No.25 Tahun 2009 Pasal 1, menyatakan bahwa pelayanan publik adalah suatu rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan negara dan penduduk atas barang dan jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.³⁵ Berdasarkan peraturan perundang-undangan tersebut maka pemerintah

³³ Ayu Amrina Rosyada, "Analisis Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Rangka Pelayanan Publik Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Di Kota Samarinda," *Ejournal Ilmu Pemerintahan* 4, no. 1 (2016): 107.

³⁴ Marvela Berlian Suoth, Florence Daicy Lengkong, and Very Londa, "Transparansi Pelayanan Administratif Di Kantor Kelurahan Uner Kecamatan Kawangkoan Utara," *JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK* 3, no. 046 (2017): 9.

³⁵ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

sebaiknya memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat sebagai penerima layanan,

b. Indikator Transparansi Pelayanan Publik

Dwiyanto mengatakan bahwa terdapat beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur transparansi pelayanan publik,³⁶ yaitu:

- 1) Mengukur tingkat keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan publik. Penilaian terhadap tingkat keterbukaan disini meliputi seluruh proses pelayanan publik, termasuk didalamnya adalah persyaratan, biaya dan waktu yang dibutuhkan serta mekanisme/prosedur pelayanan yang harus dipenuhi. Persyaratan pelayanan harus dipublikasikan secara terbuka dan mudah diketahui oleh para pengguna. Penyelenggara pelayanan harus berusaha menjelaskan kepada para pengguna mengenai persyaratan yang harus dipenuhi beserta alasan yang diperlukannya persyaratan itu dalam proses pelayanan.
- 2) Kemudahan dalam memahami peraturan dan prosedur pelayanan. Maksud dari dipahami adalah bukan hanya dalam arti literal semata tetapi juga makna dibalik semua prosedur dan peraturan yang telah ditentukan. Penjelasan mengenai persyaratan, prosedur, biaya dan waktu yang diperlukan sebagaimana adanya merupakan hal yang sangat penting bagi para pengguna. Jika rasionalitas dari semua hal

³⁶ Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*.

itu diketahui dan diterima oleh para pengguna, maka kepatuhan terhadap prosedur dan aturan akan mudah diwujudkan. Ketiga; Kemudahan untuk memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik. Semakin mudah pengguna memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik semakin tinggi transparansi.

- 3) Kemudahan untuk memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik. Semakin mudah pengguna memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik semakin tinggi transparansi. Misalnya, ketika pengguna dengan mudah memperoleh informasi mengenai biaya dan waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pelayanan maka pelayanan publik itu dapat dinilai memiliki transparansi yang tinggi. Begitu pula ketika informasi mengenai prosedur, persyaratan, dan cara memperoleh pelayanan dapat diperoleh dengan mudah oleh para pengguna, maka penyelenggaraan pelayanan tersebut dapat dikatakan memiliki tingkat transparansi yang tinggi.

c. Bentuk-Bentuk Pelayanan

1) Layanan secara lisan

Layanan secara lisan dilakukan oleh pegawai yang ada di bidang hubungan masyarakat, bidang informasi dan bidang lainnya yang mempunyai tugas untuk memberikan penjelasan atau keterangan

kepada siapa saja yang membutuhkan pelayanan. Agar layanan secara lisan dapat berhasil sesuai dengan harapan maka terdapat syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pemberi layanan, antara lain:

- a) Memahami masalah-masalah yang terdapat di bidangnya
- b) Memberikan penjelasan yang diperlukan secara lancar, benar, singkat dan jelas
- c) Bersikap sopan dan ramah
- d) Disiplin

2) Layanan dengan tulisan

Layanan dengan tulisan adalah bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya secara jumlah tetapi dalam pelayanannya juga. Layanan dengan tulisan cukup efisien khususnya bagi layanan yang diberikan jarak jauh dikarenakan faktor biaya. Layanan dengan tulisan dibagi ke dalam dua bagian yaitu:

- a) Layanan yang berupa petunjuk informasi dan sejenisnya yang ditujukan untuk orang-orang yang memiliki kepentingan agar lebih mudah dalam berurusan dengan instansi.
- b) Layanan yang berupa dokumen tertulis atas permohonan, keluhan, pemberian, laporan, dan pemberitahuan.

3) Layanan dalam bentuk perbuatan

Layanan dalam bentuk perbuatan biasanya terkombinasi dengan layanan secara lisan. Hal ini dikarenakan hubungan lisan yang

paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan namun fokus lebih pada perbuatan yang ditunggu oleh orang yang berkepentingan. Tujuan utamanya yaitu mendapatkan layanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan bukan hanya sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan.

d. Asas-Asas Pelayanan Publik

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan publik. Asas-Asas pelayanan publik menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik sebagaimana yang dikutip oleh Suryoputri dan Susanto,³⁷ yaitu:

- 1) Kepentingan umum, dimaknai sebagai pengutamaan terhadap kepentingan Masyarakat diatas kepentingan pribadi. Sementara itu, ruang lingkup kepentingan umum ialah kepentingan masyarakat untuk dilayani di berbagai bidang baik administrasi, barang ataupun jasa
- 2) Kepastian hukum, masyarakat mendapatkan jaminan atas terwujudnya hak dan kewajiban.
- 3) Kesamaan hak, kesamaan perlakuan oleh penyelenggara pelayanan terhadap setiap warga yang membutuhkan pelayanan.

³⁷ Syifaa Afelyna Suryoputri and Sri Nurhari Susanto, "Analisis Tingkat Pemahaman Perangkat Desa Terhadap Asas Pelayanan Publik Dalam Rangka Mewujudkan Pelayanan Publik Yang Prima," *Administrative Law and Governance Journal* 5, no. 3 (2022): 245.

- 4) Keseimbangan hak dan kewajiban, terhadap setiap warga yang membutuhkan pelayanan.
- 5) Keprofesionalan, sebagai penyelenggara pelayanan publik maka harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan tugasnya.
- 6) Partisipatif, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak akan terwujud apabila tidak terdapat peran serta dari masyarakat. Maka dari itu, sebagai suatu kewajiban bagi masyarakat untuk turut serta dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Wujud turut serta masyarakat meliputi memberikan aspirasi mengenai penyelenggaraan pelayanan publik kepada lembaga/instansi dengan menyampaikan kebutuhan masyarakat akan pelayanan serta mengemukakan harapan masyarakat akan pelayanan.
- 7) Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, pemberian pelayanan yang adil dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
- 8) Keterbukaan (transparansi), pemberi layanan memberikan kemudahan akses dan informasi atas kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat.
- 9) Akuntabilitas, memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan, pertanggungjawaban tersebut harus sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- 10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, upaya yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan cara memberikan kemudahan terhadap kelompok rentan guna mewujudkan pelayanan yang adil.
- 11) Ketepatan waktu, pemberian pelayanan yang dilakukan sesuai dengan standar waktu yang telah ditentukan.
- 12) Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan, penyelenggara pelayanan publik harus dapat memastikan bahwa pelayanan dilakukan secara cepat, mudah serta terjangkau. Kecepatan dalam pelayanan tidak selamanya berbicara mengenai waktu pelayanan, melainkan kecepatan pada setiap permintaan masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan publik. Makna kemudahan yakni kemudahan prosedur dalam pelayanan publik. Sedangkan keterjangkauan memiliki makna terjangkau pelayanan baik dari segi biaya maupun lokasi pelayanan.

e. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Lenvine sebagaimana yang dikutip oleh Dwiyanto, untuk menilai kualitas pelayanan publik terdapat sejumlah indikator yang dapat digunakan. pelayanan publik di negara demokrasi setidaknya harus memiliki:

- 1) *Responsiveness* atau resposivitas adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan penggunaan layanan.

- 2) *Responsibility* atau tanggung jawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.
- 3) *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan stakeholder dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

B. Kajian Integrasi

1. Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Perspektif Islam

Seorang muslim mampu menegakkan fungsi sebagai khalifah dan pendorong semangat kerjasama antar manusia. Fungsi khalifah adalah menggalang kebaikan dan mencegah kejelekan. Jika dikaitkan dengan pengorganisasian, Islam sangat mendukung umatnya untuk senantiasa melakukan segala sesuatu secara terorganisir dan rapi, seperti yang dikatakan oleh Ali bin Abi Thalib r.a, sebagai berikut:

الْحَقُّ بِأَنَّ نِظَامَ يَغْلِبُهُ الْبَاطِلُ بِالنِّظَامِ

Terjemahan: “Kebenaran yang tidak terorganisir akan kalah dengan kebatilan yang terorganisir”.

Al-Qaul di atas menegaskan akan pentingnya manajemen di dalam organisasi. Suatu kebatilan dapat mengalahkan kebenaran yang tidak

diorganisir. Maknanya adalah segala sesuatu yang dikerjakan dengan manajemen organisasi yang benar akan menjadikan organisasi tersebut efektif dan efisien.³⁸ Dengan adanya pengorganisasian yang dilakukan secara benar melalui langkah-langkah yang mantap, maka akan berdampak pada keberhasilan organisasi itu sendiri.

Manajemen memiliki makna yang kuat terkait pengembangan organisasi. Menurut hadist di atas yang memiliki filosofi bahwasanya hubungan yang erat dalam mengembangkan program unggulan madrasah. Seperti yang diketahui bahwasanya tujuan dari manajemen dalam menyelenggarakan program PTSP tersebut dapat efektif dan efisien dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Seluruh kegiatan pelaksanaan PTSP berdasarkan alur manajemen yang baik akan membawa keberhasilan baginya. Sama halnya dengan keberhasilan pelaksanaan PTSP yang dapat terlihat dari pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

2. Transparansi Pelayanan Publik dalam Perspektif Islam

Allah menganjurkan berbuat baiklah kepada sesama seperti yang dijelaskan dalam Al-Qur'an Surah An-Nisa' ayat 58 berbunyi:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۗ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

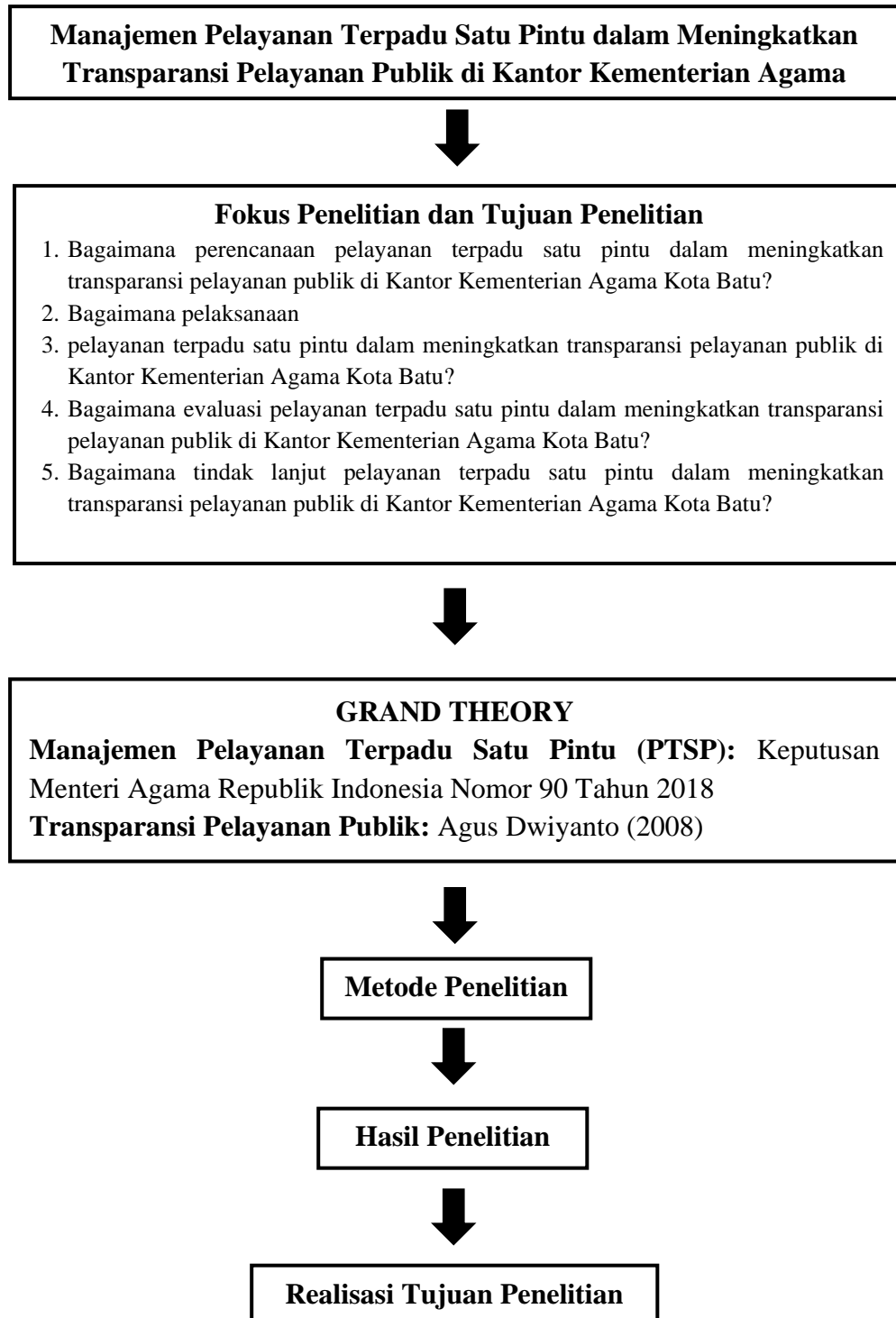
Terjemahan: “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran

³⁸ Rifa Zakiah Mahmudah and Mulyawan Safwandi Nugraha, “Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Perspektif Hadits,” *Jurnal Mahasiswa Kreatif* 1, no. 4 (2023): 153.

yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat” (Al-Qur’an Surah An-Nisa’: 58)

Pada ayat di atas dijelaskan bahwa bagi pemberi pelayanan pada suatu lembaga/instansi untuk kepentingan orang banyak hendaknya dia berbuat baik dan adil dalam memberikan pelayanan terutama secara terbuka, karena setiap perbuatan nanti akan diminta pertanggungjawabannya di akhirat.

C. Kerangka Berpikir



Bagan 2.1 Kerangka Berpikir

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif artinya pendekatan yang dilakukan dengan menjelaskan, menerangkan, dan menguraikan pokok permasalahan yang hendak dibahas dalam penelitian ini kemudian ditarik kesimpulan secara deduktif.³⁹ Kualitatif adalah penelitian lapangan menggunakan teori-teori dengan tanpa menggunakan rumus statistik. Kemudian jenis penelitian ini adalah *field research* (penelitian lapangan). Penelitian lapangan adalah penelitian yang dilakukan dengan menggunakan informasi yang diperoleh penulis di tempat penelitian yang bersifat kualitatif yaitu penelitian lapangan yang datanya diperoleh langsung dari lapangan, baik berupa hasil observasi, wawancara dan dokumentasi.⁴⁰ Melalui pendekatan dan jenis penelitian ini dapat memberi gambaran tentang penerapan Manajemen PTSP untuk meningkatkan transparansi pelayanan publik di Kankemenag Kota Batu.

B. Kehadiran Peneliti

Kehadiran peneliti sangat berpengaruh terhadap proses dan hasil penelitian dalam pendekatan kualitatif. Moleong mengemukakan bahwa kedudukan peneliti dalam penelitian kualitatif cukup rumit dan berperan aktif

³⁹ Saipul Annur, *Metode Penelitian Pendidikan* (Palembang: Grafika Telindo Press, 2008) hlm. 7

⁴⁰ W. Gulo, *Metodologi Penelitian* (Media Widia Sarana, 2002) hlm. 19

saat di lapangan.⁴¹ Peneliti sebagai perencana, pelaksana, analisis, pengumpulan data, penafsir data dan menjadi pelapor hasil penelitiannya.⁴² Peneliti hadir dalam setiap pertemuan dengan informan, secara langsung juga melakukan pengamatan terhadap lingkungan dan informan yang diwawancarai. Maka dari itu peneliti merupakan kunci dalam proses penelitian.

C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kota Batu yang terletak di Jl. Sultan Agung No.10, Sisir, Kec. Batu, Kota Batu, Jawa Timur 65314.

D. Data dan Sumber Data Penelitian

Data merupakan dokumen penting dalam penelitian. Menurut Lofland sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya merupakan data tambahan yang didapat melalui foto, dokumen, dan lain-lain.⁴³ Dalam penelitian ini data yang digunakan berasal dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang berkaitan dengan manajemen PTSP dalam meningkatkan transparansi pelayanan publik di Kankemenag Kota Batu. Data yang digunakan dalam penelitian ini disesuaikan dengan fokus penelitian diantaranya:

1. Data primer merupakan informasi utama terkait program unggulan yang berasal dari hasil wawancara dan observasi terkait perencanaan,

⁴¹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007) hlm. 156

⁴² Imam Suprayogo and Tobrani, *Metodologi Penelitian Sosial Agama* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2003) hlm. 168

⁴³ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, hlm. 157

implementasi, evaluasi dan tindak lanjut manajemen PTSP dalam meningkatkan transparansi pelayanan publik yang dilakukan oleh beberapa informan diantaranya kepala kankemenag, kepala sub bagian tata usaha, koordinator PTSP, pegawai PTSP, dan masyarakat penerima layanan PTSP.

2. Data sekunder merupakan data yang telah disusun dalam bentuk dokumen-dokumen.⁴⁴ Data sekunder bisa berasal dari foto yang berkaitan dengan penelitian. Data yang diperoleh dalam penelitian ini berasal dari pihak-pihak yang berkaitan dengan data kementerian agama tentang manajemen PTSP dalam meningkatkan transparansi pelayanan Publik .

Sumber data yang diperoleh peneliti diambil dari objek penelitian, dikutip dari Sugiyono menurut Spradley objek penelitian kualitatif yang telah diobservasi dinamakan situasi sosial dan terdiri dari komponen yaitu: *place* (tempat), *actor* (pelaku), *activities* (aktivitas).⁴⁵ Dari ketiga komponen tersebut peneliti menggunakannya sebagai sumber data yang memberikan informasi sesuai dengan fokus penelitian yang telah disusun, yaitu:

1. Tempat, Kankemenag Kota Batu yang akan menjadi lokasi penelitian.
2. Wawancara yang akan dilakukan untuk memperoleh data primer.
3. Dokumen yang di butuhkan berupa foto atau gambar mengenai dokumen arsip resmi, hingga dokumen tentang manajemen PTSP dalam meningkatkan transparansi pelayanan publik.

⁴⁴ Sutrisno Hadi, *Metodology Research* (Yogyakarta: Andi Offset, 1993).

⁴⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017).

Berikut data-data yang diperlukan oleh peneliti dari informan penelitian terkait implementasi PTSP dalam meningkatkan transparansi pelayanan publik:

Tabel 3.1 Data dan Sumber Data Penelitian

No.	Fokus Penelitian	Data dan Sumber Data	
		Data Primer	Data Sekunder
1.	Perencanaan manajemen PTSP dalam meningkatkan transparansi pelayanan publik di Kankemenag Kota Batu.	Wawancara dengan kepala kankemenag, kepala sub bagian tata usaha, koordinator PTSP, dan pegawai PTSP untuk mendapatkan informasi tentang perencanaan serta observasi terkait PTSP dalam meningkatkan transparansi pelayanan publik di Kantor Kementerian Agama Kota Batu.	- Bukti tentang perencanaan program PTSP.
2.	Pelaksanaan manajemen PTSP dalam meningkatkan transparansi pelayanan publik di Kankemenag Kota Batu.	Wawancara dengan kepala kankemenag, kepala sub bagian tata usaha, koordinator PTSP, pegawai PTSP dan Masyarakat pengguna layanan untuk mendapatkan informasi tentang pelaksanaan serta observasi terkait PTSP dalam meningkatkan transparansi pelayanan publik di Kantor Kementerian Agama Kota Batu.	- Bukti tentang kegiatan pelaksanaan PTSP.
3.	Evaluasi manajemen PTSP dalam meningkatkan transparansi pelayanan publik di Kankemenag Kota Batu.	Wawancara dengan kepala kankemenag, kepala sub bagian tata usaha, koordinator PTSP, pegawai PTSP, dan masyarakat penerima layanan PTSP untuk mendapatkan informasi tentang evaluasi terkait manajemen PTSP dalam meningkatkan transparansi pelayanan publik di Kantor Kementerian Agama Kota Batu.	Bukti tentang evaluasi terkait pelaksanaan PTSP dalam meningkatkan transparansi pelayanan publik

4.	Tindak lanjut manajemen PTSP dalam meningkatkan transparansi pelayanan publik di Kankemenag Kota Batu.	Wawancara dengan kepala kankemenag, kepala sub bagian tata usaha, koordinator PTSP, dan pegawai PTSP untuk mendapatkan informasi tentang evaluasi terkait manajemen PTSP dalam meningkatkan transparansi pelayanan publik di Kantor Kementerian Agama Kota Batu.	Bukti tentang tindak lanjut hasil PTSP dalam meningkatkan transparansi pelayanan publik
----	--	--	---

E. Teknik Pengumpulan Data

Terdapat beberapa teknik dalam pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, dan analisis dokumentasi.⁴⁶ Lebih rinci prosedur pengumpulan data adalah sebagai berikut:

1. Wawancara, yaitu data yang diperoleh dari kutipan langsung orang-orang tentang pengalaman, pendapat, perasaan dan pengetahuannya.⁴⁷ Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara kepada beberapa informan kunci, yakni kepala Kankemenag Kota Batu, kepala sub bagian tata usaha, kepala seksi pendidikan madrasah, koordinator PTSP, pegawai PTSP, dan masyarakat penerima layanan PTSP untuk memberikan informasi yang berkenaan dengan penelitian.

Tabel 3.2 Instrumen Wawancara

No.	Fokus Penelitian	Informan	Kebutuhan Data
1.	Perencanaan manajemen PTSP dalam	Kepala kankemenag, kepala sub bagian	- Proses perencanaan - Landasan yang digunakan

⁴⁶ Syamsuddin and Vismania, *Metode Penelitian Pendidikan Bahasa* (Bandung: Rosdakarya, 2007) hlm. 168

⁴⁷ Dede Oetomo, *Penelitian Kualitatif; Aliran Dan Tema* (Jakarta: Kencana, 2007) hlm. 150

	meningkatkan transparansi pelayanan publik	tata usaha, koordinator PTSP, dan pegawai PTSP	- Faktor pendukung
2.	Pelaksanaan manajemen PTSP dalam meningkatkan transparansi pelayanan publik	Kepala kankemenag, kepala sub bagian tata usaha, koordinator PTSP, pegawai PTSP, dan pengguna layanan	<ul style="list-style-type: none"> - Dasar Hukum - Persyaratan - Biaya/tarif - Produk layanan - Jangka waktu pelayanan - Sarana/prasarana dan/atau fasilitas - Kompetensi pegawai yang bersangkutan - Pengawasan internal - Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
3.	Evaluasi manajemen PTSP dalam meningkatkan transparansi pelayanan publik	Kepala kankemenag, kepala sub bagian tata usaha, koordinator PTSP, pegawai PTSP, dan pengguna layanan	<ul style="list-style-type: none"> - Hasil survei kepuasan layanan kepada masyarakat - Kegiatan evaluasi yang dilaksanakan
4.	Tindak lanjut manajemen PTSP dalam meningkatkan transparansi pelayanan publik	Kepala kankemenag, kepala sub bagian tata usaha, koordinator PTSP, pegawai PTSP, dan pengguna layanan	- Kegiatan untuk menindaklanjuti

2. Observasi adalah pengamatan yang dilakukan secara sengaja, sistematis, mengenai fenomena sosial dengan gejala-gejala psikis untuk kemudian dilakukan pencatatan.⁴⁸ Teknik ini dilakukan untuk memperoleh data yang berkaitan dengan penelitian sekaligus menyalinkan data-data yang diperoleh. Data yang diperoleh dari teknik ini adalah: kegiatan

⁴⁸ *Ibid*

implementasi dan implikasi pelaksanaan kegiatan manajemen PTSP dalam meningkatkan transparansi pelayanan publik.

Tabel 3.3 Instrumen Observasi

Fenomena yang diamati	Indikator	Kebutuhan Data
Manajemen PTSP dalam meningkatkan transparansi pelayanan publik	Manajemen PTSP	<ul style="list-style-type: none"> - Mengamati kegiatan koordinasi dalam merumuskan strategi, program, dan kegiatan serta langkah-langkah yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu - Mengamati pelaksanaan kebijakan yang ditetapkan oleh Menteri Agama - Mengamati pemberian layanan terpadu kepada masyarakat - Mengamati cara menghimpun dan memanfaatkan sumber daya yang digunakan secara efektif dan efisien untuk kegiatan pelayanan terpadu - Mangamati kegiatan evaluasi dan tindak lanjut setelah dilaksanakannya program pelayanan terpadu
	Transparansi Pelayanan Publik	<ul style="list-style-type: none"> - Mengamati keterbukaan proses pelayanan - Mengamati kemudahan akses informasi - Mengamati mekanisme pengaduan

3. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data terkait implementasi dan implikasi kegiatan manajemen PTSP dalam meningkatkan transparansi pelayanan publik yang diperoleh dari foto perencanaan, pelaksanaan PTSP dan data-data lain yang mendukung penelitian.

Tabel 3.4 Instrumen Dokumentasi

Fenomena yang diamati	Indikator	Kebutuhan Data
Manajemen PTSP dalam meningkatkan transparansi pelayanan publik	Manajemen PTSP	<ul style="list-style-type: none"> - Dokumen terkait struktur organisasi PTSP - Dokumen terkait kebijakan penyelenggaraan PTSP - Dokumen standar pelayanan - Dokumen SOP - Dokumen jenis-jenis pelayanan terpadu - Dokumen sarana dan prasarana - Dokumen kegiatan PTSP - Dokumen lain yang terkait manajemen PTSP - Dokumen kegiatan evaluasi - Dokumen kegiatan tindak lanjut
	Transparansi Pelayanan Publik	<ul style="list-style-type: none"> - Dokumen proses pelayanan - Dokumen kemudahan akses informasi - Dokumen mekanisme pengaduan - Dokumen lain yang terkait transparansi publik

F. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan mencari dan menyusun secara sistematis data yang telah diperoleh dari catatan lapangan, hasil wawancara, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh peneliti dan orang lain.⁴⁹ Proses analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan selama pengumpulan data di lapangan hingga laporan penelitian selesai dikerjakan.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data dengan model interaktif. Menurut Miles dan Huberman sebagaimana yang dikutip oleh Haris Herdiansyah, teknik analisis data model interaktif terdiri dari empat tahap, antara lain pengumpulan data, reduksi data, penyajian (*display*) data, dan penarikan kesimpulan.⁵⁰ Analisis data tersebut dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

Pada tahap ini, peneliti mengumpulkan data sesuai dengan fokus penelitian dengan teknik yang telah disebutkan di atas. Peneliti memaksimalkan kegiatan observasi di lokasi penelitian sembari menunggu kegiatan wawancara yang telah disepakati. Peneliti mengamati setiap aktivitas yang sedang terjadi di lokasi yang sesuai dengan instrumen observasi penelitian. Selain itu peneliti juga melihat secara detail dokumen terkait penelitian.

⁴⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, hlm. 89

⁵⁰ Haris Herdiansyah, *Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial* (Jakarta: Salemba Empat, 2012) hlm. 27

2. Reduksi Data

Reduksi data dalam tahap ini adalah peneliti melakukan penyederhanaan, memilah dan memfokuskan data sehingga akan diperoleh kesimpulan. Tujuannya adalah untuk menghindari dari data yang tidak sesuai dengan objek penelitian. Dalam penelitian ini proses reduksi data difokuskan pada PTSP dalam meningkatkan transparansi pelayanan publik yang meliputi, bagaimana manajemen PTSP dalam melaksanakan kegiatan sampai dengan implikasi terhadap penerima layanan khususnya dalam meningkatkan transparansi publik. Data tersebut akan menjadi pijakan untuk mengumpulkan data yang menguatkan terkait aspek pengembangan program unggulan.

3. Penyajian Data

Dalam tahap ini, peneliti menyajikan data dalam bentuk teks naratif, selain itu bisa juga berupa bagan, tabel, atau uraian singkat. Semua data dirancang untuk menghubungkan informasi yang tersusun dalam sebuah bentuk informasi yang padu dan mudah dipahami. Penyajian data dengan menggunakan model teks naratif digunakan untuk menyajikan data observasi dan wawancara terkait perencanaan dan pelaksanaan pengembangan program unggulan. selain itu, peneliti juga bisa menampilkan dokumentasi terkait penelitian.

4. Penarikan Kesimpulan

Tahap terakhir yakni membuat kesimpulan dari data yang telah dikaji. Kesimpulan yang diambil didasarkan pada reduksi data dan

pemaparan data sehingga mendapatkan jawaban dari fokus penelitian. Verifikasi data juga dilakukan peneliti guna menghindari data yang tidak valid dengan cara membandingkan hasil data yang diperoleh dari berbagai teknik.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan teknik pemeriksaan data agar menghasilkan data yang mempunyai tingkat kredibilitas yang tinggi. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi dalam pengecekan kredibilitas ini mempunyai arti sebagai pengecekan data yang berasal dari berbagai sumber, data, dan waktu.⁵¹ Berdasarkan dengan hal tersebut, peneliti melakukan keabsahan data tentang manajemen PTSP dalam meningkatkan transparansi pelayanan publik dengan triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber merupakan pengujian kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh dari berbagai sumber, sedangkan triangulasi teknik merupakan kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh dari berbagai teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi.

⁵¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, hlm. 274

BAB IV

PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Latar Penelitian

1. Sejarah Lokasi Penelitian

Kantor Kementerian Agama Kota Batu secara resmi didirikan pada tahun 2003 di Kota Batu dengan berdasarkan KMA Nomor 373 Tahun 2002 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi dan Kantor Departemen Agama Kabupaten/Kota. Walaupun secara resmi telah dibentuk Kantor Departemen Agama Kota Batu dengan tidak mempunyai gedung tersendiri, dikarenakan hal tersebut maka Kantor Departemen Agama Kota Batu berkedudukan di Jl. Agus Salim Kota Batu dengan menempati gedung yang digunakan oleh KUA Kecamatan Batu, sehingga pada awal pembentukannya Kantor Departemen Agama Kota Batu masih menjadi satu dengan KUA Kecamatan Batu. Seiring dengan kelengkapan sarana dan prasarana yang telah didapatkan, maka pada tahun 2004 Kantor Departemen Agama Kota Batu menempati gedung baru di Jl. Sultan Agung 7 Kota Batu dengan luas tanah 1.100 m² dan luas bangunan 540 M². Pada tanggal 28 Januari 2010, berdasarkan Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 1 Tahun 2010, terjadi perubahan penyebutan Departemen Agama menjadi Kementerian Agama sehingga penyebutan nomenklatur Kantor Departemen Agama Kota Batu berubah menjadi Kantor Kementerian Agama Kota Batu. Selanjutnya terjadi perubahan struktur organisasi di Kantor Kementerian Agama Kota Batu dengan

diundangkannya Peraturan Menteri Agama (PMA) nomor 13 tahun 2012, pada tanggal 24 Agustus 2012.⁵²

Adapun semenjak pertama kali Kantor Kementerian Agama Kota Batu pada Tahun 2004, telah terjadi 9 kali suksesi Kepala Kantor, dengan personel sebagai berikut :

- a. Drs. H. Muhtadin AM (2003-2006)
- b. Drs. H. Ahmad Rosidi, M.Ag (2006-2009)
- c. Drs. H. Moh. Hasin, M.Ag (2009-2011)
- d. Drs. H. Saifullah Anshari, M. Ag (2011-2012)
- e. Drs. H. Imron, M.Ag (2012-2013)
- f. Drs. H. Jamal, M.Pd.I (2013-2016)
- g. Dr. H. Musta'in, M.Ag (2017-2018)
- h. Dr. H. Nawawi, M.Fil.I (2018-2021)
- i. Drs. H. Imam Turmudi, M.Ag (2021-2023)
- j. Drs. H. Sahid, M.M (plt 2023)
- k. H. Machsun Zain, S.Ag, M.Si (2023-sekarang)

2. Visi dan Misi

Visi Kantor Kementerian Agama Kota Batu berdasarkan Peraturan Menteri Agama Nomor 18 Tahun 2020 yakni “Kementerian Agama yang profesional dan andal dalam membangun masyarakat yang saleh, moderat, cerdas dan unggul untuk mewujudkan Indonesia maju yang berdaulat,

⁵² Buku Selayang Pandang PTSP Kementerian Agama Kota Batu

mandiri, dan berkepribadian berdasarkan gotong royong”. Adapun misi Kantor Kementerian Agama Kota Batu yaitu:

- a. meningkatkan kualitas kesalehan umat beragama;
- b. memperkuat moderasi beragama dan kerukunan umat beragama;
- c. meningkatkan layanan keagamaan yang adil, mudah dan merata;
- d. meningkatkan layanan pendidikan yang merata dan bermutu;
- e. meningkatkan produktivitas dan daya saing pendidikan;
- f. memantapkan tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*).

3. Tugas dan fungsi

Berdasarkan visi dan misi tersebut, maka Kantor Kementerian Agama Kota Batu mempunyai tugas dan fungsi secara garis besar sebagai berikut:

- a. Perumusan visi, misi, serta kebijakan teknis dibidang pelayanan dan bimbingan kehidupan beragama di Kota Batu.
- b. Pembinaan, Pelayanan dan Bimbingan dibidang bimbingan masyarakat Islam, pelayanan haji dan umrah, pengembangan zakat dan wakaf, pendidikan agama dan keagamaan, pondok pesantren, pendidikan agama Islam pada masyarakat dan pemberdayaan masjid, urusan agama, pendidikan agama, bimbingan masyarakat Kristen, Katolik, dan Budha sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku
- c. Melaksanakan kebijakan teknis di bidang pengelolaan administrasi dan informasi keagamaan.
- d. Pelayanan dan bimbingan di bidang kerukunan umat beragama.

- e. Pengkoordinasian perencanaan, pengendalian dan pengawasan program.
- f. Pelaksanaan hubungan dengan pemerintah daerah, instansi terkait, dan lembaga masyarakat dalam rangka pelaksanaan tugas Kementerian Agama di Kota Batu.

Berdasarkan PMA nomor 13 tahun 2012, sebagaimana dimaksud dalam pasal 497 ayat 5 untuk menjalankan tugas dan fungsi tersebut, Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Batu dalam menjalankan tugas dibantu oleh Bagian Tata Usaha dan beberapa seksi dengan tugas sebagai berikut:

a. Subbagian Tata Usaha

Subbagian tata usaha mempunyai tugas melakukan koordinasi perumusan kebijakan teknis dan perencanaan, pelaksanaan pelayanan dan pembinaan administrasi, keuangan dan barang milik negara di lingkungan Kantor Kementerian Agama.

b. Seksi Pendidikan Madrasah

Seksi Pendidikan Madrasah mempunyai tugas melakukan pelayanan bimbingan teknis, pembinaan,serta pengelolaan data dan informasi di bidang RA, MI, MTs, MA, dan MAK.

c. Seksi Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam

Seksi Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam mempunyai tugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan serta pengelolaan data dan informasi di bidang pendidikan agama Islam dan keagamaan Islam.

d. Seksi Penyelenggaran Haji dan Umrah

Seksi penyelenggaraan Haji dan Umrah mempunyai tugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis pembinaan serta pengelolaan data dan informasi di bidang penyelenggaraan haji dan umrah.

e. Seksi Bimbingan Masyarakat Islam

Seksi Urusan Agama Islam mempunyai tugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan serta pengelolaan data dan informasi di bidang bimbingan masyarakat Islam.

f. Penyelenggara Syariah

Penyelenggaraan Zakat dan Wakaf mempunyai tugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan serta pengelolaan data dan informasi di bidang pembinaan syariah.

g. Kelompok Jabatan Fungsional

Kelompok jabatan fungsional terdiri atas sejumlah jabatan fungsional yang terbagi dalam berbagai jenis dan jenjang jabatan fungsional sesuai dengan bidang keahlian.

B. Paparan Data

1. Perencanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan Transparansi Pelayanan Publik

Kegiatan perencanaan merupakan suatu hal penting yang berisi mengenai rencana tentang perkiraan atas apa yang akan terjadi. Begitu pun pada pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di kantor Kementerian Agama

(kankemenag) Kota Batu, sangat diperlukan perencanaan yang matang.

Seperti yang disampaikan oleh bagian humas berikut ini:

“...manajemen itu *the whole process* dari awal sampai digunakan masyarakat pasti di awal itu ada perencanaannya dulu terus proses analisis, organisasi, pelaksanaan sampai evaluasi, jadi harus ada sinergi dari perencanaan sampai nanti di akhir digunakan oleh masyarakat harus *match, for your information* selalu kita pertimbangkan...”⁵³

Perencanaan pelayanan publik meliputi penyesuaian dengan visi dan misi kankemenag Kota Batu. Terkait pemberian pelayanan kepada publik yang mengacu pada visi dan misi, hal ini sebagaimana yang disampaikan oleh kepala kantor sebagai berikut:

“...kankemenag mempunyai visi misi sebagai instansi pemerintah yang menjadi acuan dalam melaksanakan kegiatan pelayanan. Sehingga visi dan misi tersebut sangat penting dijadikan acuan dalam perencanaan kegiatan yang akan dilakukan di kankemenag...”⁵⁴

Hal senada juga dinyatakan oleh kepala sub bagian tata usaha untuk mewujudkan visi dan misi salah satunya melaksanakan kegiatan PTSP, sebagai berikut:

“...kami melakukan kegiatan PTSP ini salah satunya berdasarkan visi misi yang kami miliki...”⁵⁵

Bagian arsiparis juga menyatakan hal yang sama dalam ungkapannya sebagai berikut:

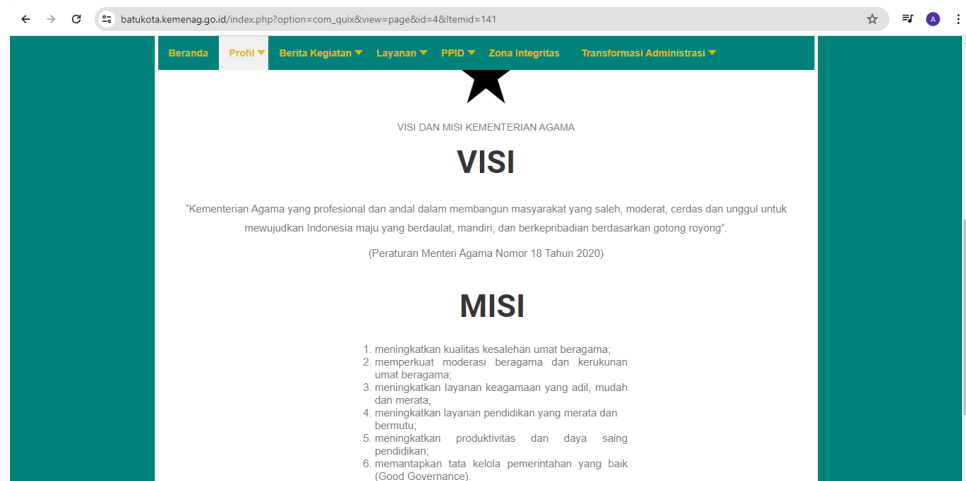
⁵³ Wawancara dengan Bapak M. Asaddin Nur, Jumat tanggal 22 Maret 2024, pukul 10.46 WIB

⁵⁴ Wawancara dengan Bapak Machsun Zain, S.Ag, M.Si. Rabu, tanggal 24 April 2024, pukul 10.50 WIB

⁵⁵ Wawancara dengan Bapak Rohmatulloh, S.Sos, MM. Senin, tanggal 25 Maret 2024, pukul 13.57 WIB

“...kegiatan PTSP sangat berperan dalam mewujudkan visi dan misi kankemenag Kota Batu ini mbak...”⁵⁶

Berikut merupakan visi dan misi Kantor Kementerian Agama Kota Batu:



Gambar 4.1 Visi dan Misi Kankemenag Kota Batu

Sumber diambil dari website resmi Kankemenag Kota Batu 20-03-2024

Berdasarkan hasil wawancara dan gambar di atas nampak bahwa visi dan misi memiliki kedudukan yang penting dalam setiap perencanaan untuk pelayanan publik. Visi misi tersebut dicantumkan di *website* untuk mudah diakses dan diketahui oleh masyarakat luas khususnya para pegawai yang terdapat di Kankemenag Kota Batu mengingat peran visi misi yang penting dalam melayani publik untuk mencapai tujuan. Sehingga segala bentuk pelayanan didasarkan pada visi dan juga misi.

Selanjutnya, acuan yang dijadikan dalam kegiatan perencanaan PTSP yaitu kebutuhan kantor dan pada era milenial yang menuntut adanya perubahan paradigma pelayanan publik menjadi lebih cepat, tepat dan

mudah, murah dan efisien, sebagaimana hasil wawancara dengan kepala sub bagian tata usaha berikut ini:

“...kami mempunyai kebutuhan kantor dalam melayani Masyarakat dan tuntutan dalam melayani masyarakat itu untuk serba cepat, tepat dan akurat...”⁵⁷

Hal yang sama juga diungkapkan oleh pegawai PTSP bagian pranata komputer sebagai berikut:

“...dalam melayani masyarakat yang prima terdapat kebutuhan dan tuntutan dari perkembangan zaman untuk melayani dengan cepat, tepat, mudah, dan efisien...”⁵⁸

Pernyataan tersebut dikuatkan oleh bagian humas yang mengungkapkan bahwa:

“...terdapat landasan lain untuk mengadakan inovasi dalam pelayanan publik yaitu seiring dengan berkembangnya zaman dan kebutuhan kantor guna mempermudah publik untuk mendapatkan layanan dari kami dengan cepat, transparan, akuntabel dan efisien...”⁵⁹

Atas tuntutan zaman yang semakin berkembang dan kebutuhan kantor tersebut maka dibentuklah suatu sistem pelayanan terpadu, yang dalam tugasnya memberikan pelayanan terhadap satu atau beberapa jenis pelayanan terhadap satu atau beberapa jenis pelayanan yang diselenggarakan secara terintegrasi dalam satu tempat yang dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen, yang disebut dengan pelayanan terpadu

⁵⁷ Wawancara dengan Bapak Rohmatulloh, S.Sos, MM. Senin, tanggal 25 Maret 2024, pukul 13.57 WIB

⁵⁸ Wawancara dengan Bapak Hafid Junaidi. Senin, tanggal 25 Maret 2024, pukul 08.40 WIB

⁵⁹ Wawancara dengan Bapak M. Asaddin Nur, Jumat tanggal 22 Maret 2024, pukul 10.46 WIB

satu pintu (PTSP) tentang pelayanan terpadu pada kementerian agama sebagaimana yang disampaikan oleh kepala kantor sebagai berikut:

“...PTSP diperlukan supaya pelayanan yang diberikan oleh kemenag ini jauh lebih efektif lebih efisien, jika dibandingkan dengan pelayanan sebelumnya, saat belum ada ptsp. Jadi semua pelayanan dikumpulkan dalam satu tempat baik pelayanan yang terkait dengan layanan pendidikan dan madrasah, pelayanan pondok pesantren dan sebagainya...”⁶⁰

Sejalan dengan pernyataan kepala kantor, kepala sub bagian tata usaha juga menyampaikan bahwa:

“...masyarakat yang memerlukan layanan dari kemenag itu sudah istilahnya *njujug* di satu tempat sudah selesai semua urusan, tidak diarahkan ke ruang-ruang, tujuannya itu. Jadi masyarakat butuhnya apa, melalui PTSP itu...”⁶¹

Hal yang sama disampaikan oleh bagian arsiparis mengenai PTSP, sebagai berikut:

“...PTSP itu mempermudah dalam melayani dan yang dilayani tidak menuju ke ruang-ruang tertentu untuk mendapatkan pelayanan melainkan hanya melalui satu pintu yang terletak paling depan kantor ini, sehingga kami melayani dengan transparan atau terbuka...”⁶²

Untuk menguatkan hasil wawancara di atas bagian humas menyampaikan tentang keadaan sebelum dan sesudah adanya PTSP, sebagai berikut:

“...sebelum ada PTSP itu diarahkan ke kamar-kamar menurut saya tidak efektif dan rawan fraud atau potensi adanya kecurangan karena masuk dalam kamar-kamar tertutup jadi gak transparan, jadi PTSP merupakan Upaya untuk transparansi dan bentuk integritas kita untuk melayani Masyarakat, jadi tidak ada transaksi di bawah meja, semua diselesaikan disini, jadi lebih mudah untuk mengontrol untuk

⁶⁰ Wawancara dengan Bapak Machsun Zain, S.Ag, M.Si. Rabu, tanggal 24 April 2024, pukul 10.50 WIB

⁶¹ Wawancara dengan Bapak Rohmatulloh, S.Sos, MM. Senin, tanggal 25 Maret 2024, pukul 13.57 WIB

⁶² Wawancara dengan Ibu Aidatur Rohmah, SS. Jumat, 22 Maret 2024, pukul 09.53 WIB

transaksi-transaksi atau kita katakan transaksi itu cuma boleh disini, kalau di kamar masing-masing kan ndak tau pas layanan tertentu ada kontribusi-kontribusinya bayar apa gitu...”⁶³

Dari kegiatan pelayanan terpadu satu pintu tersebut, kemudian peneliti mencari keselarasan data dengan analisis dokumen berupa Peraturan Menteri Agama (PMA) tahun 2016 nomor 65 tentang pelayanan terpadu pada kementerian agama, peneliti menemukan data yang sesuai dengan hasil wawancara di atas. Dimana dalam PMA tersebut dinyatakan bahwa “dalam rangka memberikan kemudahan dan kepastian bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan di Kementerian Agama, perlu menyelenggarakan pelayanan terpadu” dengan salah satu tujuannya yaitu “mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, akuntabel dan terjangkau”. Untuk lebih lengkapnya dapat dilihat pada dokumen Peraturan Menteri Agama (PMA) tahun 2016 nomor 65 tentang pelayanan terpadu pada kementerian agama yang terlampir.

Kemudian dengan semangat untuk mewujudkan hal tersebut, Kantor Kementerian Agama Kota Batu selaku satuan kerja yang berada pada tingkat kabupaten/kota berhasrat untuk mewujudkan implementasi PTSP demi mencapai tujuan misi yang telah disebutkan diatas dengan membentuk tim PTSP. Sebagaimana yang disampaikan oleh kepala sub bagian tata usaha berikut ini:

“...terdapat tim penyelenggara PTSP dari pimpinan yang mengelola, kasubag TU memiliki peran yang penting dalam menentukan siapa orang yang mempunyai kompetensi untuk

⁶³ Wawancara dengan Bapak M. Asaddin Nur, Jumat tanggal 22 Maret 2024, pukul 10.46 WIB

diletakkan di PTSP, maka dari itu tim tersebut dapat mengimplementasikan PTSP dengan optimal...”⁶⁴

Bagian arsiparis juga menyatakan hal yang sama terkait pembentukan tim penyelenggara PTSP, sebagai berikut:

“...di PTSP tentunya ada SK tim tersendiri untuk mengimplementasikan pelayanan dengan efektif dan efisien dan sebagai penanggung jawabnya yaitu bapak kasubag TU...”⁶⁵

Hal senada juga disampaikan oleh kepala kantor, sebagai berikut:

“...kami membentuk tim yang mana memiliki kompetensi yang mampu memberikan layanan kepada masyarakat, ada kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, kedua diharapkan pelaksanaan ini menjadi semacam wadah untuk memberikan kepuasan terhadap publik itu sendiri...”⁶⁶

Lebih lanjut pernyataan dari bagian humas menguatkan pernyataan dari beberapa informan tersebut, sebagaimana hasil wawancara berikut ini:

“...kepala kantor berwenang membuat keputusan pembentukan tim penyelenggara PTSP, tapi SDM ini ya sesuai sama bagian kita masing-masing ya otomatis kalau belum ada pembagian tugas atau jabatan yang sesuai ya pasti ada kepala kantor dan sosok yang menganalisis kepegawaian, kalau di instansi pemerintahan itu ada analisis kepegawaian yg bertugas untuk menganalisis termasuk juga kebutuhan jabatan seperti HRD kalau di perusahaan, pegawai ini performanya seperti apa mereka kayak gimana, kekurangan dan kelebihanannya itu apa, cocoknya ditaruh dimana itu ada analisis jabatan, analisis *perperson* lalu diserahkan ke kepala kemudian kepala akan mengesahkan gitu, atas pertimbangan, saran atau masukan dari analisis kepegawaian jadi alurnya seperti itu...”⁶⁷

⁶⁴ Wawancara dengan Bapak Rohmatulloh, S.Sos, MM. Senin, tanggal 25 Maret 2024, pukul 13.57 WIB

⁶⁵ Wawancara dengan Ibu Aidatur Rohmah, SS. Jumat, 22 Maret 2024, pukul 09.53 WIB

⁶⁶ Wawancara dengan Bapak Machsun Zain, S.Ag, M.Si. Rabu, tanggal 24 April 2024, pukul 10.50 WIB

⁶⁷ Wawancara dengan Bapak M. Asaddin Nur, Jumat tanggal 22 Maret 2024, pukul 10.46 WIB

Hasil wawancara tersebut juga nampak pada bukti dokumen surat Keputusan kepala kantor Kementerian Agama Kota Batu nomor 52 tahun 2022 tentang penyelenggaraan PTSP pada Kementerian Agama Kota Batu tahun 2022, berikut ini:

Lampiran Keputusan Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Batu
 Nomor : 52 Tahun 2022
 Tanggal : 5 Januari 2022

**SUSUNAN TIM
 PENYELENGGARA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP)
 PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BATU
 TAHUN 2022**

No	Nama /NIP Pangkat, Golongan	Jabatan dalam Tim	Jabatan dalam Dinas
1.	Drs. Imam Turmudi, M.Ag NIP. 196301031994031003 Gol. IV/a	Pengarah PTSP	Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Batu
2.	Achmad Fauz, S.Ag, M.HI NIP. 197608032002121002 Gol. IV/a	Pengarah PTSP	Kepala Sub Bagian Tata Usaha
3.	Ts. Ngurah Hanih, S.Sos NIP. 19620201988011001 Gol. III/c	Pengarah PTSP	Kepala Seksi Pendidikan Madrasah
4.	Caendia Nurkhaliah, Siti, MHI NIP. 197090011993031001 Gol. IV/a	Pengarah PTSP	Kepala Seksi Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam
5.	Rahmatullah, S.Sos, MM NIP. 196909111998031003 Gol. IV/a	Pengarah PTSP	Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah
6.	Drs. Supriyadi NIP. 196406112000031002 Gol. III/c	Pengarah PTSP	Kepala Seksi Hibridasi Masyarakat Islam Perencanaan Zakat dan Wakaf
7.	ALMAHAJZULI, S.Kom NIP. 197104202005011002 Gol. III/c	Pengarah PTSP	Kepala Sub Bagian Tata Usaha
8.	Achmad Fauz, S.Ag, M.HI NIP. 197608032002121002 Gol. IV/a	Penanggungjawab PTSP	Kepala Sub Bagian Tata Usaha
9.	ALYANIR RICHMAH, SS NIP. 198407112009122003 Gol. III/c	Koordinator PTSP	Asisten Ahli Muda
10.	Arum Noer Atyas	Petugas Customer Service/ Front Office (PO)	PPNPN
11.	Oki Nur Adi Sunaryo	Petugas Customer Service/ Front Office (PO)	PPNPN
12.	Zainal Arifin	Petugas Customer Service/ Front Office (PO)	PPNPN
13.	Kani, Penyelenggara, JRI dan JPT	Petugas Back Office (BO)	-
14.	Rita Sari NIP. 197505182005012004 Gol. III/c	Petugas Informasi (Helpdesk)	Pengadministrasi

Gambar 4.2 Tim Penyelenggara PTSP

Sumber diambil dari Kankemenag Kota Batu tanggal 25-03-2024

Dokumen di atas merupakan surat Keputusan yang telah dibuat oleh kepala kantor kementerian agama kota batu tentang susunan tim penyelenggara PTSP, kepala sub bagian tata usaha sebagai penanggung jawab pelaksanaan PTSP. Tim tersebut dibentuk oleh kepala madrasah berdasarkan saran dan pertimbangan dari analisis kepegawaian atas kompetensi yang dibutuhkan di PTSP.

Sementara itu bagian humas menjelaskan lebih lanjut mengenai meningkatkan layanan informasi yang cepat, tepat, dan transparan serta meningkatkan kompetensi SDM pelayanan informasi, seperti berikut ini:

“...di badan publik, itu ada namanya PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) semua badan publik harus punya PPID itu ada UU tentang KIP (keterbukaan informasi publik), setiap badan

publik itu wajib punya PPID dan menginformasikan kepada publik, informasi itu ada informasi berkala, informasi serta merta, informasi setiap saat. Untuk ketiga informasi ini, itu kita sudah kami share atau sediakan semuanya di *website* di kankemenag batu kota... ada tab PPID, disini termasuk profil, standar pelayanan dan lain-lain...”⁶⁸

Selanjutnya bagian pranata komputer menjelaskan terkait siapa saja yang termasuk dalam PPID:

“...struktur yang terdapat di PPID yaitu bidang kearsipan, bidang pelayanan, bidang data informasi atau pranata komputer, nah itu kita sudah menyesuaikan dengan SK itu, dulu tidak ada spesifikasi atau keahlian khusus untuk bidang-bidang atau bagian-bagian tertentu nah sekarang kami coba untuk merapikan itu sesuai dengan kebijakan atau peraturan yang ada...”⁶⁹

Dalam hal ini terbentuklah tim Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) sesuai dengan Keputusan Menteri Agama (KMA) nomor 657 tahun 2021 tentang pejabat pengelola informasi dan dokumentasi kementerian agama dan atasan pejabat pengelola informasi dan dokumentasi kementerian agama, seperti berikut ini:

⁶⁸ Wawancara dengan Bapak M. Asaddin Nur, Jumat tanggal 22 Maret 2024, pukul 10.46 WIB

⁶⁹ Wawancara dengan Bapak Hafid Junaidi. Senin, tanggal 25 Maret 2024, pukul 08.40 WIB

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BATU NOMOR 238 TAHUN 2021 TENTANG PENUNJUKAN PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI UNIT KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BATU	
PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI (PPID)	
Atasan PPID Unit	: Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Batu
PPID Unit	: Kepala Bagian Tata Usaha
Koordinator Bidang Pelayanan Informasi, Dokumentasi, dan Arsip	: Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah
Wakil Koordinator Bidang Pelayanan Informasi, Dokumentasi, dan Arsip	: Kepala Seksi Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam
Koordinator Bidang Pengelolaan Informasi	: Kepala Seksi Pendidikan Madrasah
Wakil Koordinator Bidang Pengelolaan Informasi	: Kepala Seksi Bimas Islam
Koordinator Bidang Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa	: Penyelenggara Syariah
Desk Pengelolaan	: 1. Fungsional Perencana 2. Fungsional Pranata Komputer 3. Fungsional Humas
Desk Layanan	: Pejabat pelaksana

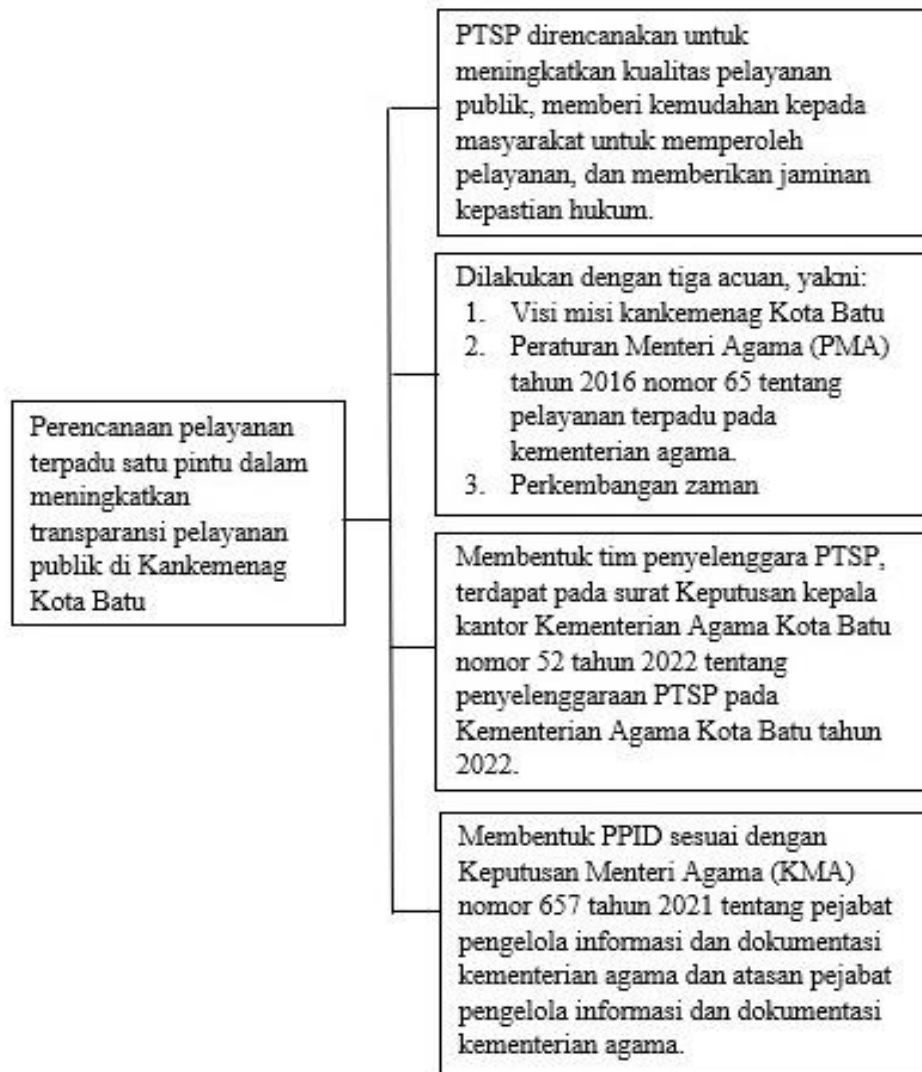
Gambar 4.3 Penunjukan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi

Sumber diambil dari Kankemenag Kota Batu tanggal 22-03-2024

Berdasarkan hasil wawancara dan dokumen di atas nampak bahwa adanya PPID ini dapat memudahkan, mempercepat dan memberikan layanan secara terbuka. Peneliti mencoba untuk menganalisis *website* kankemenag Kota Batu tentang PPID bahwa PPID tersebut merupakan pegawai *front office* (FO) PTSP dan bertugas untuk pengumpulan seluruh Informasi Publik yang meliputi: informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala, informasi yang wajib diumumkan secara serta merta, dan informasi yang wajib tersedia setiap saat, pengumpulan informasi publik yang dikecualikan, pengumuman informasi publik melalui media yang secara efektif dan efisien dapat menjangkau seluruh pemangku kepentingan.

Berdasarkan pada pemaparan data di atas dapat disimpulkan bahwa perencanaan PTSP dalam meningkatkan transparansi pelayanan publik di

Kantor Kementerian Agama Kota Batu berdasarkan visi dan misi kantor Kementerian Agama Kota Batu untuk meningkatkan layanan yang adil, mudah, dan merata serta untuk memantapkan tata kelola pemerintah dengan baik (good governace). Kemudian terdapat kebutuhan kantor dan zaman yang semakin berkembang, melakukan inovasi terhadap pelayanan kepada masyarakat untuk mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, akuntabel, dan terjangkau dengan menyelenggarakan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP), hal ini juga dilakukan untuk melaksanakan Peraturan Menteri Agama (PMA) tahun 2016 nomor 65 tentang pelayanan terpadu pada kementerian agama. Tentunya untuk mencapai suatu misi terdapat tim supaya berjalan dengan optimal, maka dari itu kepala kantor membuat surat keputusan terkait tim penyelenggara PTSP. Dari tim penyelenggara PTSP tersebut dispesifikasikan pejabat pengelola informasi dan dokumentasi sesuai dengan Keputusan Menteri Agama (KMA) nomor 657 tahun 2021 tentang pejabat pengelola informasi dan dokumentasi (PPID) kementerian agama dan atasan pejabat pengelola informasi dan dokumentasi kementerian agama yang bertugas untuk menyampaikan informasi secara transparan dan terbuka, namun juga terdapat informasi yang dikecualikan yang disertai dengan alasannya. Perencanaan PTSP dalam meningkatkan transparansi pelayanan publik di Kementerian Agama Kota Batu dapat disimpulkan pada bagan berikut ini:



Bagan 4.1 Perencanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan Transparansi Pelayanan Publik di Kantor Kementerian Agama Kota Batu

2. Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan Transparansi Pelayanan Publik

Pelaksanaan dilakukan atas tiga dasar hukum yang berlaku terkait PTSP baik dari pemerintah, Kementerian Agama Pusat, maupun

Kankemenag Kota Batu sendiri, sebagaimana yang disampaikan oleh kepala kantor berikut ini:

“...kami melaksanakan PTSP didasari oleh kebijakan-kebijakan *tentang* PTSP baik dari pemerintah pusat, kemenag pusat, maupun kebijakan dari kami...”⁷⁰

Sementara itu, arsiparis menjelaskan jenis-jenis kebijakan yang digunakan, sebagai berikut:

“...sebagai acuannya kami menggunakan beberapa kebijakan yaitu: Undang-Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Keputusan Menteri Agama RI nomor 90 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Terpadu Kementerian Agama, dan Keputusan Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Batu nomor 41 tahun 2023 tentang Tim Penyusunan Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur pada Kantor Kementerian Agama Kota Batu...”⁷¹

Kemudian pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu dilakukan melalui beberapa tahapan dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan untuk menyelenggarakan pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses, dimulai dari penyampaian informasi terkait dengan persyaratan yang harus dipenuhi pemohon, seperti yang disampaikan oleh bagian arsiparis, sebagai berikut:

“...untuk mendapatkan produk layanan dari kami, hal pertama yang harus diketahui dan dipenuhi oleh pemohon yaitu persyaratan yang sesuai dengan produk layanan yang diinginkan, hal tersebut dapat diketahui melalui *call center* atau *website* disana terdapat berbagai macam produk layanan kami serta persyaratan apa saja yang harus dipenuhi atau dapat langsung datang ke kantor kami...”⁷²

⁷⁰ Wawancara dengan Bapak Machsun Zain, S.Ag, M.Si. Rabu, tanggal 24 April 2024, pukul 10.50 WIB

⁷¹ Wawancara dengan Ibu Aidatur Rohmah, SS. Jumat, 22 Maret 2024, pukul 09.53 WIB

⁷² Wawancara dengan Ibu Aidatur Rohmah, SS. Jumat, 22 Maret 2024, pukul 09.53 WIB

Hal senada juga disampaikan oleh kasubag TU, berikut ini:

“...kami sudah menyediakan *call center* melalui *WhatsApp* khusus kantor kami yang di profilnya itu terdapat katalog produk layanan kami beserta persyaratan dan biayanya...”⁷³

Lebih lanjut juga disampaikan oleh Bapak M. Asaddin Nur, sebagai berikut:

“...adanya *call center/WA* dan *website* dapat mempermudah kami untuk menyampaikan informasi secara transparan sehingga masyarakat tidak perlu datang ke kantor kami hanya untuk menanyakan persyaratannya, namun jika pemohon ada yang belum tahu terkait hal itu, tetap kami layani untuk memenuhi persyaratan...”⁷⁴

Kemudian kepala kantor menguatkan hasil wawancara di atas dengan menyatakan bahwa:

“...membangun sistim pelayanan yang berintegrasi dan terkomputerisasi, dan ini dimaksudkan untuk memudahkan akses masyarakat dengan memanfaatkan mengembangkan teknologi informasi...”⁷⁵

Hal yang sama disampaikan oleh salah satu masyarakat pengguna layanan, sebagai berikut:

“...adanya *website* dan juga media sosial kemenag Kota Batu mempermudah kami sebagai pemohon untuk mengetahui informasi-informasi tentang persyaratan apa saja yang dibutuhkan untuk dikumpulkan ke kemenag untuk mendapatkan layanan sesuai dengan yang kami tuju...”⁷⁶

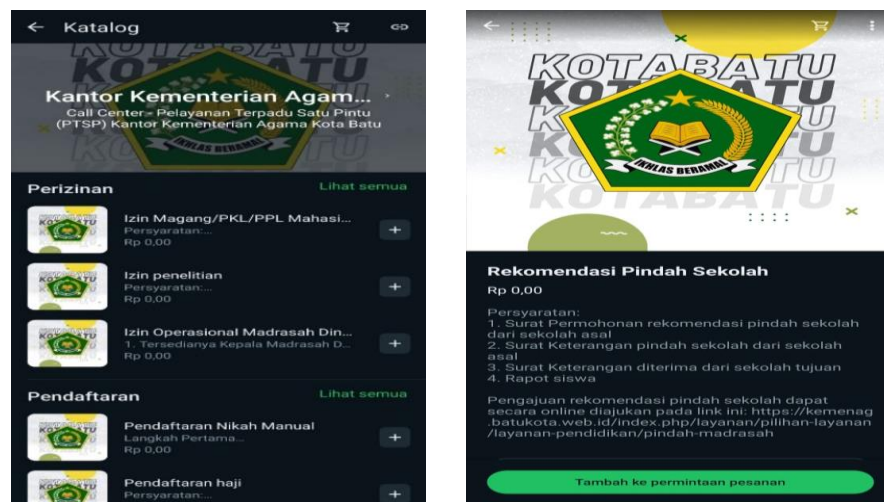
⁷³ Wawancara dengan Bapak Rohmatulloh, S.Sos, MM. Senin, tanggal 25 Maret 2024, pukul 13.57 WIB

⁷⁴ Wawancara dengan Bapak M. Asaddin Nur, Jumat tanggal 22 Maret 2024, pukul 10.46 WIB

⁷⁵ Wawancara dengan Bapak Machsun Zain, S.Ag, M.Si. Rabu, tanggal 24 April 2024, pukul 10.50 WIB

⁷⁶ Wawancara dengan Ibu Jamilah Dinna, Selasa tanggal 27 Maret 2024, pukul 09.23 WIB

Hal tersebut dapat peneliti lihat secara langsung di profil *WhatsApp* Kantor Kementerian Agama Kota Batu, ketika mendapatkan surat penerimaan penelitian, berikut ini:



Gambar 4.4 Call Center Kemenag Kota Batu
Sumber dari Kankemenag Kota Batu tanggal 17-03-2024

Dari gambar di atas nampak bahwa *call center* berisi katalog berbagai pelayanan yang disediakan, kemudian terdapat persyaratan apa saja yang diperlukan serta biayanya. Biaya yang diperlukan untuk mendapatkan produk layanan, seperti yang nampak pada gambar di atas tidak dipungut biaya atau gratis, walaupun ada itu sesuai dengan peraturan terkait dengan pelayanan, seperti yang disampaikan oleh pranata humas, berikut ini:

“...secara umum itu pelayanan dari kami gratis mbak, cuman ada beberapa itu yang membutuhkan biaya tapi sebenarnya itu kayak pasti ada aturannya terus itu yang melekat bukan yang ada di dalam sini kayak terpisah gitu, misalkan gini kalau nikah diluar kantor urusan agama (KUA) ada 600an biayanya tapi itu penerimaan negara bukan pajak (PNBP), uangnya tidak masuk di kemenag ataupun KUA atau penghulu tapi langsung masuk ke negara, misalkan menikah lewat mudin atau ustadz di daerahnya samean kita membayarkan 700 ribu kan ada selisih 100 itu jasa buat mereka tapi diuar kemenag, terus adalagi misalkan kayak sertifikasi tanah wakaf,

jadi ada badan pertanahan untuk mengukurnya ada biaya, materai ukur dan lain sebagainya. Hal itu merupakan bagian dari satu proses panjang untuk mengeluarkan sertifikasi tanah wakaf dan itu juga ada andilnya dari badan pertanahan itu...⁷⁷

Untuk menguatkan pernyataan di atas kepala sub bagian tata usaha menyatakan bahwa:

“...pelayanan kami pada umumnya tidak dipungut biaya alias gratis, kalau memang ada ketentuan biayanya itu juga harus jelas, terpampang dengan jelas, tarif yang ada sesuai dengan peraturan...⁷⁸

Hal yang sama juga disampaikan oleh salah satu masyarakat pengguna layanan, sebagai berikut:

“...mengenai biaya untuk pelayanan, itu gratis mbak, sudah disampaikan melalui *call center* itu tadi, dan yang saya ketahui pun umumnya tidak dipungut biaya, kalau ada pasti juga diberitahu dengan peraturannya juga...⁷⁹

Kemudian peneliti melihat hasil survei kepuasan layanan Kementerian Agama Kota Batu menemukan hasil terkait pertanyaan ada atau tidaknya biaya tidak resmi terhadap pelayanan berikut ini:



Gambar 4.5 Hasil Survei Pelayanan Pertanyaan tentang Biaya
Sumber Kementerian Agama Kota Batu 30-03-2024

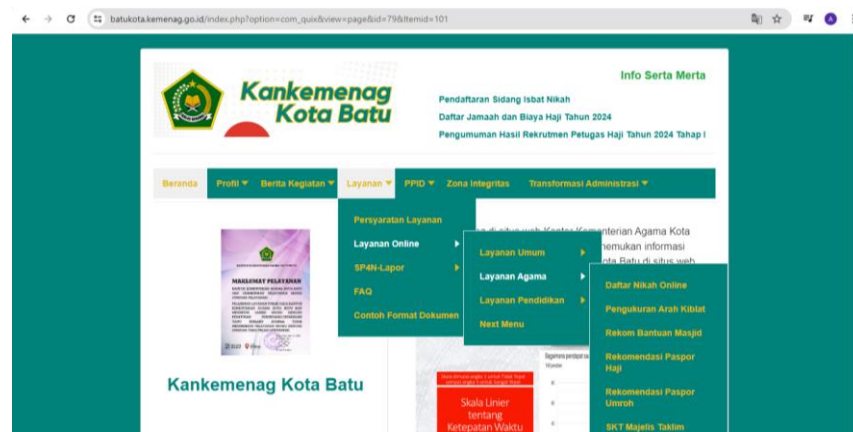
⁷⁷ Wawancara dengan Bapak M. Asaddin Nur, Jumat tanggal 22 Maret 2024, pukul 10.46 WIB

⁷⁸ Wawancara dengan Bapak Rohmatulloh, S.Sos, MM. Senin, tanggal 25 Maret 2024, pukul 13.57 WIB

⁷⁹ Wawancara dengan Ibu Jamilah Dinna, Selasa tanggal 27 Maret 2024, pukul 09.23 WIB

Dari gambar dan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa tidak ada sama sekali biaya yang tidak resmi terhadap pelayanan. Hal ini merupakan wujud dari pelayanan Kantor Kementerian Agama Kota Batu melaksanakan penguatan Zona Integrias (ZI) menuju wilayah bebas korupsi dan bersih melayani.

Sementara itu, informasi persyaratan layanan juga dapat dilihat melalui *website* kankemenag Kota Batu:



Gambar 4.6 Website Resmi Kankemenag Kota Batu
Sumber Kementerian Agama Kota Batu tanggal 17-03-2024

Dari gambar di atas juga nampak berbagai layanan yang telah disediakan, yang jika dipilih pelayanan apa yang dibutuhkan muncul persyaratan sesuai dengan pelayanannya. Namun, ketika terdapat pemohon yang belum tahu atau belum melengkapi persyaratan tersebut datang langsung ke kantor, tetap dilayani oleh petugas PTSP kemudian diberitahu apa saja persyaratan yang kurang kemudian dapat dikumpulkan kembali ke kantor atau melalui *call center*. Hal ini peneliti mengamati secara langsung pada tanggal 25 Maret ketika peneliti selesai wawancara dengan Bapak Hafid Junaidi selaku petugas PTSP bagian pranata komputer, terdapat

pemohon yang datang ke kantor namun belum melengkapi persyaratan sesuai dengan layanan yang dibutuhkan. Kemudian petugas PTSP memberi tahu atas apa saja persyaratan yang kurang kemudian pemohon dapat mengumpulkan secara langsung atau supaya tidak bolak balik dapat mengumpulkan secara online melalui *call center*. Hal tersebut sesuai dengan yang disampaikan oleh kepala sub bagian tata usaha:

“...misalnya ada masyarakat yang datang di kantor namun tidak membawa persyaratan atau kurang persyaratan yang dibawa sesuai pelayanan yang ingin dibutuhkan, kami beritahu apa yang kurang nanti kami minta pemohon untuk kembali ke kantor dan membawa persyaratan yg kurang atau yang diperlukan...”⁸⁰

Selanjutnya, jika persyaratan sudah terpenuhi kepala sub bagian tata usaha atau penyelenggara layanan memberikan arahan dan pertimbangan untuk di tindaklanjuti, sebagaimana yang dinyatakan oleh kepala kantor, berikut ini:

“...untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya dan transparan, setelah melengkapi persyaratan maka baik kasubag TU atau bagian penyelenggara layanan menganalisis, kemudian memberikan arahan untuk ditindaklanjuti sesuai dengan layanan yang diperlukan...”⁸¹

Hal senada juga disampaikan oleh bagian pranata komputer, berikut ini:

“... setelah persyaratan sudah dilengkapi oleh pemohon selanjutnya diserahkan kepada kasubag TU atau penyelenggara yang sesuai dengan kebutuhan pemohon untuk diberi arahan...”⁸²

⁸⁰ Wawancara dengan Bapak Rohmatulloh, S.Sos, MM. Senin, tanggal 25 Maret 2024, pukul 13.57 WIB

⁸¹ Wawancara dengan Bapak Machsun Zain, S.Ag, M.Si. Rabu, tanggal 24 April 2024, pukul 10.50 WIB

⁸² Wawancara dengan Bapak Rohmatulloh, S.Sos, MM. Senin, tanggal 25 Maret 2024, pukul 13.57 WIB

Untuk menguatkan hasil wawancara di atas, gambar berikut ini merupakan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan terpadu satu pintu kementerian Agama Kota Batu:

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku		Keterangan
		Security	Petugas PTSP	Kasubbag/Kasi/Pejabat/PPN	JFT/Jape/IPP	Kelengkapan	Waktu	
1	Mempersilakan masuk, menanyakan keperluan pemohon dan mengarahkan ke loket pelayanan						1 Menit	
2	Menerima dan memverifikasi berkas, jika lengkap diproses sesuai ketentuan, jika kurang lengkap diserahkan kembali ke pemohon, dan menjelaskan bahwa kekurangannya bisa dikirimkan secara daring					kelengkapan persyaratan	1 Menit	data berkas pelayanan
3	Memberikan arahan dan pertimbangan untuk ditindaklanjuti					disposisi surat	5 Menit	data surat masuk
4	Menindaklanjuti permohonan sesuai ketentuan					dada surat masuk	5 Menit	naskah surat keluar
5	Memberikan persetujuan atas hasil tindaklanjuti oleh pelaksana					naskah surat keluar	1 Menit	surat ber-tte
6	Menyerahkan output kepada pemohon, baik secara langsung maupun daring (jika proses tindaklanjuti membutuhkan waktu, pemohon diminta untuk meninggalkan nomor yang bisa dihubungi untuk menyampaikan hasil tindaklanjuti secara daring)					surat ber-tte	1 Menit	tanda terima

Gambar 4.7 SOP PTSP Luring

Sumber diambil dari Arsiparis Kankemenag Kota Batu 22-03- 2024

Dari hasil wawancara dan gambar di atas nampak bahwa SOP PTSP secara langsung atau luar jaringan, kepala sub bagian tata usaha dan penyelenggara pelayanan berwenang untuk memberikan arahan untuk ditindaklanjuti atas persyaratan yang telah diserahkan oleh pemohon untuk mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan. Hal tersebut juga Nampak pada SOP PTSP dalam jaringan (daring), berikut ini:

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon	Petugas PTSP	Kasubbag/Kasi/Penyelenggara	JFT/Jape/PPNPN	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mengunggah surat/berkas via whatsapp Call Center, email atau website Kankemenag Kota Batu beserta kelengkapan persyaratan	□	□	□	□	kelengkapan persyaratan	1 Menit	data berkas pelayanan	
2	Mengunduh dan memverifikasi berkas, jika lengkap diproses sesuai ketentuan, jika kurang lengkap diminta kelengkapannya	□	◇	□	□	kelengkapan persyaratan	1 Menit	data berkas pelayanan	
3	Memberikan arahan dan pertimbangan untuk ditindaklanjuti	□	□	□	□	disposisi surat	5 Menit	data surat masuk	SOP Pengelolaan Surat Masuk di SRIKANDI
4	Menindaklanjuti permohonan sesuai ketentuan	□	□	□	□	data surat masuk	5 Menit	naskah surat keluar	SOP Pengelolaan Surat Keluar di SRIKANDI
5	Memberikan persetujuan atas hasil tindaklanjut oleh pelaksana	□	◇	□	□	naskah surat keluar	1 Menit	surat ber-tte	
6	Menyerahkan output hasil tindaklanjut kepada pemohon	□	□	□	□	surat ber-tte	1 Menit	tanda terima	

Gambar 4.8 SOP PTSP Daring

Sumber diambil dari Arsiparis Kankemenag Kota Batu 22-03-2024

Kemudian arahan dan pertimbangan untuk ditindaklanjuti serta penindaklanjutan pelayanan dilakukan melalui SRIKANDI (Sistem Informasi Kearsipan Dinamis terintegrasi), seperti yang disampaikan oleh kepala sub bagian tata usaha, sebagai berikut:

“...ada sistem yang namanya SRIKANDI, itu bisa mengontrol, kira-kira bagian mana layanan yang belum dilayani dengan baik, contoh di bagian surat masuk, nanti kita koreksi di bagian seksi mana yang belum menindak lanjut surat masuk itu...”⁸³

Bagian arsiparis menambahkan pernyataan terkait adanya SRIKANDI, sebagai berikut:

“...dalam kegiatan pengarsipan dan administrasi dimudahkan dan bisa terselesaikan cepat dengan adanya SRIKANDI, karena dapat terselesaikan secara tidak langsung, maksudnya ketika pejabat lagi dinas di luar kantor, jadi masing-masing tim penyelenggara PTSP itu memiliki akun, dan penggunaan sistem itu sesuai dengan tugasnya...”⁸⁴

Hal senada juga disampaikan oleh bagian pranata komputer, berikut ini:

⁸³ Wawancara dengan Bapak Rohmatulloh, S.Sos, MM. Senin, tanggal 25 Maret 2024, pukul 13.57 WIB

⁸⁴ Wawancara dengan Ibu Aidatur Rohmah, SS. Jumat, 22 Maret 2024, pukul 09.53 WIB

“...untuk data pengarsipan terdapat system yang singkatannya SRIKANDI, system ini sangat memberikan kemudahan dan pelayanan menjadi lebih cepat dari sebelum adanya sistem ini, karena tim penyelenggara PTSP mempunyai akun masing-masing untuk menjalankan tugasnya...”⁸⁵

Pada saat wawancara dengan bagian arsiparis, beliau mengirimkan dokumen standar operasional prosedur SRIKANDI, sebagai berikut:

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan	
		PTSP/Arsiparis	Kasubbag TU	Kepala	Kasi/ Penyelenggara	Pelaksana	Kelengkapan	Waktu		Output
1	Menerima dan memverifikasi surat masuk - surat yang diterima secara daring langsung diregistrasi - surat yang diterima secara luring dipindai dan disimpan secara digital	PTSP/Arsiparis					surat dinas	1 Menit	surat dinas	
2	Registrasi naskah masuk di Srikandi						surat dinas	1 Menit	data surat masuk	
3	Mengirim naskah surat masuk kepada akun Kasubbag TU						data surat masuk	2 Menit	data surat masuk	
4	Meneruskan naskah masuk yang memerlukan kebijakan pimpinan kepada akun Kepala, dan meneruskan naskah masuk rutin langsung kepada Kasi/Penyelenggara untuk ditindaklanjuti						data surat masuk	1 Menit	data surat masuk	
5	Memberi pertimbangan dan arahan pada naskah masuk dan meneruskan kepada Kasubbag TU/ Kasi/ Penyelenggara						data surat masuk	1 Menit	disposisi Kepala	
6	Memindaklanjuti sesuai arahan dan/atau sesuai peraturan dan regulasi yang berlaku (memberikan disposisi kepada Pelaksana)						disposisi Kepala	5 Menit	disposisi	
7	Membuat konsep naskah keluar (format file .doc)						disposisi	1 Menit	konsep naskah keluar	
8	Registrasi naskah keluar di Srikandi						konsep naskah keluar	1 Menit	data naskah keluar	
9	Mengirim naskah surat keluar ke akun Arsiparis dan Kasubbag/ Kasi/ Penyelenggara untuk diverifikasi						data naskah keluar	1 Menit	data naskah keluar	
10	Memverifikasi naskah keluar - PTSP/Arsiparis memverifikasi format surat sesuai TND - Kasubbag/Kasi/Penyelenggara memverifikasi substansi surat (sebagai ganti paraf naskah)						data naskah keluar	1 Menit	naskah keluar terverifikasi	
11	Mengirim naskah keluar dan mengirim kepada tujuan surat di aplikasi srikandi - Jika masih terdapat kesalahan dikembalikan kepada konseptor surat atau verifikator						naskah keluar terverifikasi	1 Menit	surat keluar bertandatangan elektronik	
12	Mengirim surat keluar yang sudah ditandatangani secara elektronik kepada tujuan surat di luar aplikasi srikandi dan mengarsipkan						naskah keluar terverifikasi	1 Menit	surat keluar bertandatangan elektronik	

Gambar 4.9 SOP Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi
Sumber diambil dari Arsiparis Kankemenag Kota Batu 22-03- 2024

Dari hasil wawancara dan gambar di atas dapat diketahui bahwa adanya sistem informasi kearsipan dinamis terintegrasi (SRIKANDI) sangat memudahkan dan menyederhanakan proses layanan yang diberikan kepada masyarakat. Penggunaan SRIKANDI merupakan transformasi digital terkait persuratan. Dari SOP tersebut juga nampak bahwa jangka waktu pelayanan dapat dilakukan kurang dari satu hari sampai surat keluar bertanda tangan elektronik. Sementara itu, berkaitan dengan sistem yang

⁸⁵ Wawancara dengan Bapak Hafid Junaidi. Senin, tanggal 25 Maret 2024, pukul 08.40 WIB

pasti tidak dapat menghindari kendala-kendala yang terjadi. Salah satu dari kendala tersebut yaitu terjadinya migrasi SRIKANDI dari versi dua ke tiga pelaksanaan administrasi jadi terhambat, sehingga untuk menyelesaikannya ketika pejabat sedang bertugas di luar kantor, hanya dapat diselesaikan ketika sudah berada di kantor. Untuk tanda tangan elektronik sementara diganti dengan tanda tangan basah. Hal ini dirasakan oleh peneliti ketika menyerahkan persyaratan penelitian di Kantor Kementerian Agama Kota Batu. Peneliti menyerahkan berkas persyaratan penelitian pada tanggal 5 Maret 2024, namun pada saat itu SRIKANDI sedang dalam masa *update* dan beberapa pejabat penyelenggara PTSP sedang menjalankan tugas di luar kantor. Sehingga penerimaan layanan menjadi lama sampai menunggu dua minggu untuk mendapatkan respon perizinan penelitian. Hal ini juga disampaikan oleh Ibu Aidatur Rohmah selaku bagian arsiparis, berikut ini:

“...penggunaan SRIKANDI ini tidak menutup kemungkinan mengalami kendala, kemarin pasti samean merasakan *respon* dari kami kok lama kan ya, itu terjadi karena SRIKANDI mengalami migrasi dari versi dua ke versi tiga, jadi untuk mendapatkan tanda tangan elektronik itu gak bisa, sebenarnya solusinya yaitu mendapatkan tanda tangan basah, tanda tangan basah kan kalau ada pejabatnya di kantor, tapi pada saat itu juga beberapa hari beliau sedang menjalankan tugas di luar kantor kami...”⁸⁶

Berdasarkan pengalaman peneliti dan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa kendala pastinya ada dalam penggunaan sistem, meskipun ada solusinya namun tetap tidak berjalan maksimal, jika ada penyelenggara PTSP sedang bertugas di luar kantor. Sehingga, pelayanan tetap

dilaksanakan, akan tetapi membutuhkan waktu yang cukup lama serta mengingat banyak sekali produk layanan Kementerian agama, seperti yang dinyatakan oleh kepala sub bagian tata usaha berikut ini:

“...di kemenag kan banyak sekali layanan yang harus diberikan, kalau di catatan sipil kan hanya tentang masalah kependudukan, kalau di samsat kaitannya dengan masalah kendaraan, kalau di kemenag semua yang kaitannya dengan kegiatan keagamaan, pendidikan agama, rekomendasi, itu kan semua di kementerian agama dan masih banyak sekali bagian-bagian yang harus dilayani...”⁸⁷

Selanjutnya, untuk mencapai visi dalam *good governance* maka PTSP mengintegrasikan sistem pengelolaan pengaduan dan saran terhadap pelayanan publik. Kementerian Agama Kota Batu menerima pengaduan dan saran pelayanan dilakukan secara terbuka melalui ulasan dari google maps dan media sosial (WhatsApp, instagram, facebook, dan tiktok), seperti yang telah disampaikan oleh pranata komputer berikut ini:

“...kami menggunakan media sosial tidak hanya untuk memberikan informasi terbaru kegiatan kami saja melainkan juga untuk menerima atas pengaduan dan saran atau masukan dari masyarakat, yang bisa diberikan melalui kolom komentar atau *direct message* dan juga bisa langsung melalui *call center* yang nantinya akan kami *cross check* untuk perbaikan layanan...”⁸⁸

Hal senada juga disampaikan oleh kepala kantor, sebagai berikut:

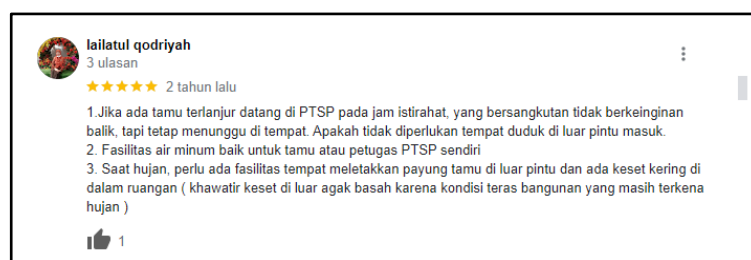
“...kita membangun saluran komunikasi yang efektif antara petugas pelayanan dan masyarakat yang dilayani, baik melalui, gmaps dengan memberikan ulasannya, media sosial atau *website* maupun WA, jadi ketika ada publik yang kurang puas terhadap pelayanan yang kita berikan maka ada saluran penyampai saran atau masukan tersebut melalui komunikasi yang tertuang dalam komentar terhadap pelayanan yang diberikan oleh kemenag Kota Batu, jenis layanan

⁸⁷ Wawancara dengan Bapak Rohmatulloh, S.Sos, MM. Senin, tanggal 25 Maret 2024, pukul 13.57 WIB

⁸⁸ Wawancara dengan Bapak Hafid Junaidi. Senin, tanggal 25 Maret 2024, pukul 08.40 WIB

yang kurang memuaskan itu apa, siap yang memberikan layanan, nama dan seterusnya. Selain membangun saluran komunikasi tersebut juga kita menyediakan pengaduan atau komplek, dan tentu dalam hal ini mudah diakses oleh publik dan kita berupaya atas komplek tersebut kita akan memberikan respon yang cepat terhadap setiap masukan, saran, maupun keluhan yang dilakukan oleh publik...”⁸⁹

Berikut ini merupakan salah satu saran atau masukan yang diberikan oleh masyarakat melalui ulasan google maps:



Gambar 4.10 Saran dari Masyarakat Pengguna Layanan
Sumber diambil dari Gmaps Kemenag Kota Batu tanggal 30 Maret 2024

Dari hasil wawancara dan gambar di atas nampak bahwa adanya teknologi informasi dapat mempermudah komunikasi antara pemberi dan penerima layanan, selain itu pemberian masukan melalui google maps dapat dijangkau oleh masyarakat luas dan dari penyelenggara pelayanan. Kemudian, hal ini dapat menjadi penilaian oleh masyarakat setelah adanya masukan, pelayanan Kantor Kementerian Agama Kota Batu mengalami perbaikan sesuai dengan saran tersebut atau belum.

Berdasarkan paparan data di atas dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan transparansi pelayanan publik di Kantor Kementerian Agama Kota Batu dilaksanakan

⁸⁹ Wawancara dengan Bapak Machsun Zain, S.Ag, M.Si. Rabu, tanggal 24 April 2024, pukul 10.50 WIB

dengan memaksimalkan penggunaan teknologi informasi dan sesuai dengan dasar hukum standar pelayanan yang meliputi: a. persyaratan administrasi; b. sistem, mekanisme dan prosedur; c. jangka waktu layanan; d. biaya layanan; e. produk layanan; f. penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Berdasarkan hasil penelitian di atas peneliti menyimpulkan pelaksanaan PTSP dalam meningkatkan transparansi pelayanan publik di Kantor Kementerian Agama Kota Batu pada bagan berikut ini:



Bagan 4.2 Pelaksanaan PTSP dalam Meningkatkan Transparansi Pelayanan Publik di Kantor Kementerian Agama Kota Batu

3. Evaluasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan Transparansi Pelayanan Publik

Kegiatan evaluasi diperlukan untuk mengukur atau melihat pelayanan yang telah diberikan sudah memberikan kepuasan terhadap masyarakat atau belum. Untuk mengevaluasinya penyelenggara pelayanan mengadakan survei kepada masyarakat atas pelayanan yang diberikan, seperti yang disampaikan oleh kepala kantor sebagai berikut:

“...untuk evaluasi pelayanan, kami melakukan survei kepuasan. Tentu dong, yang namanya kita sudah melakukan pelayanan kan perlu disurvei sampai sejauh mana kepuasan pelayanan yang diberikan oleh kankemenag Kota Batu kepada publik yang dilayani, apakah puas, atau cukup puas, ataukah tidak puas sama sekali...”⁹⁰

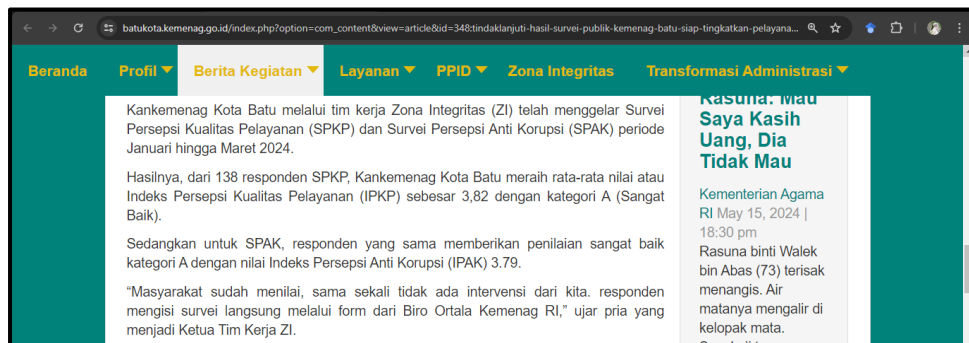
Pernyataan yang sama juga disampaikan oleh kepala sub bagian tata usaha terkait evaluasi pelayanan publik sebagai berikut:

“...kami melakukan survei untuk mengevaluasi pelaksanaan layanan yang telah kami berikan kepada publik, sebagai penilaian terhadap pelayanan kami...”⁹¹

Dari pernyataan kepala kantor dan kepala sub bagian tata usaha dapat diketahui bahwa melakukan survei itu penting adanya dikarenakan sebagai penilaian dari masyarakat atas kepuasan terhadap pelayanan yang telah diberikan. Kemudian peneliti melakukan observasi melalui *website* resmi kankemenag Kota Batu terkait adanya pelaksanaan survei. Peneliti menemukan informasi bahwa survei dilakukan oleh penyelenggara layanan melalui tim kerja Zona Integritas (ZI) telah menggelar Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) periode Januari hingga Maret 2024, dengan hasil yang diinformasikan melalui berita di *website* resmi kankemenag Kota Batu pada bagian berita umum dengan hasil pada gambar berikut ini:

⁹⁰ Wawancara dengan Bapak Machsun Zain, S.Ag, M.Si. Rabu, tanggal 24 April 2024, pukul 10.50 WIB

⁹¹ Wawancara dengan Bapak Rohmatulloh, S.Sos, MM. Senin, tanggal 25 Maret 2024, pukul 13.57 WIB



Gambar 4.11 Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Anti Korupsi (SPAK)
Sumber Kankemenag Kota Batu tanggal 01-04-2024

Dari gambar di atas nampak bahwa baik SPAK maupun SPKP hasilnya meraih rata-rata nilai atau Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) dengan kategori sangat baik (A). Selain melakukan survei, penyelenggara pelayanan juga mengadakan rapat dinas sebagai kegiatan evaluasi, seperti yang disampaikan oleh kepala sub bagian tata usaha, sebagai berikut:

“...kegiatan evaluasi sifatnya rutin, buktinya setiap satu bulan sekali di jajaran sub bag ada rapat koordinasi antar bagian yang dilaksanakan setiap hari senin setelah apel, ada rapat dengan pimpinan dengan para kepala seksi dan sebagainya, kemudian tiap tanggal 17 ada rapat dinas dengan seluruh pegawai, itu sebagai ajang untuk evaluasi, kalau misalnya ada hal yang urgent, sebaiknya tidak perlu menunggu jadwal rutin...”⁹²

Hal senada juga dinyatakan oleh kepala kantor berikut ini:

“...setelah adanya pelaksanaan tentunya ada evaluasi untuk perbaikan layanan kami. Kami melakukan evaluasi dengan rapat koordinasi antar pegawai, rapat dinas yang dilaksanakan setiap bulannya, dan ada rapat antara kepala seksi dengan pimpinan, gitu mbak...”⁹³

⁹² Wawancara dengan Bapak Rohmatulloh, S.Sos, MM. Senin, tanggal 25 Maret 2024, pukul 13.57 WIB

⁹³ Wawancara dengan Bapak Machsun Zain, S.Ag, M.Si. Rabu, tanggal 24 April 2024, pukul 10.50 WIB

Untuk menguatkan hasil wawancara di atas, arsiparis menyampaikan:

“...adanya kegiatan rapat itu sebagai evaluasi dan perbaikan kinerja kami atas layanan yang kami berikan kepada publik, hal ini juga memperkuat komunikasi antar pimpinan dengan pegawai dan pegawai dengan pegawai untuk mencapai tujuan yang sama...”⁹⁴

Hasil wawancara tersebut juga nampak pada dokumen yang didapatkan oleh peneliti, dokumen tersebut merupakan salah satu kegiatan rapat dinas yang dilakukan oleh para pejabat dan pegawai Kementerian Agama Kota Batu dalam meningkatkan transparansi pelayanan publik sebagai kegiatan evaluasi, sebagai berikut:



Gambar 4.12 Rapat Dinas

Sumber Humas Kankemenag Kota Batu tanggal 01-04-2024

Dokumen di atas merupakan kegiatan rapat dinas yang dilakukan oleh pejabat dan pegawai Kementerian Agama Kota Batu terkait layanan publik. Kegiatan tersebut dilaksanakan pada tanggal 19 Maret 2024 yang dipimpin oleh kepala sub bagian tata usaha. Sementara itu, humas menanggapi kegiatan evaluasi yang dilaksanakan untuk secara administratif kegiatan evaluasi tersebut belum berjalan dengan optimal, sebagai berikut:

“...kegiatan evaluasi disini menurut saya, masih belum rapi secara administratif kalau ada tanggungjawab sebagai akuntabilitas kinerja

⁹⁴ Wawancara dengan Ibu Aidatur Rohmah, SS. Jumat, 22 Maret 2024, pukul 09.53

dia, akuntabilitas itu kan bagaimana kita dapat mempertanggung jawabkan dan melaporkan, aspek akuntabilitas kita itu kan masih dipertanyakan, salah satunya dari laporan kinerja kita, mungkin hanya beberapa saja yang mengerjakan dan itu lemahnya lagi bagian dari proses pengawasan, tidak ada *punishment* yang tegas untuk mengontrol sistem yang harusnya berjalan dengan ideal, kalau salah satu komponen tidak berjalan atau tidak berfungsi, bagaimana bisa optimal...”⁹⁵

Pranata komputer juga menyampaikan hal yang sama, berikut ini:

“...kalau menurut saya mbak ya, meskipun ada rapat rutin terkait evaluasi, tapi kegiatan monitoring dan evaluasi ini tidak maksimal, karena dalam hal pelaporan masih belum semuanya mengerjakan dan tidak ada penegasan supaya segera diselesaikan...”⁹⁶

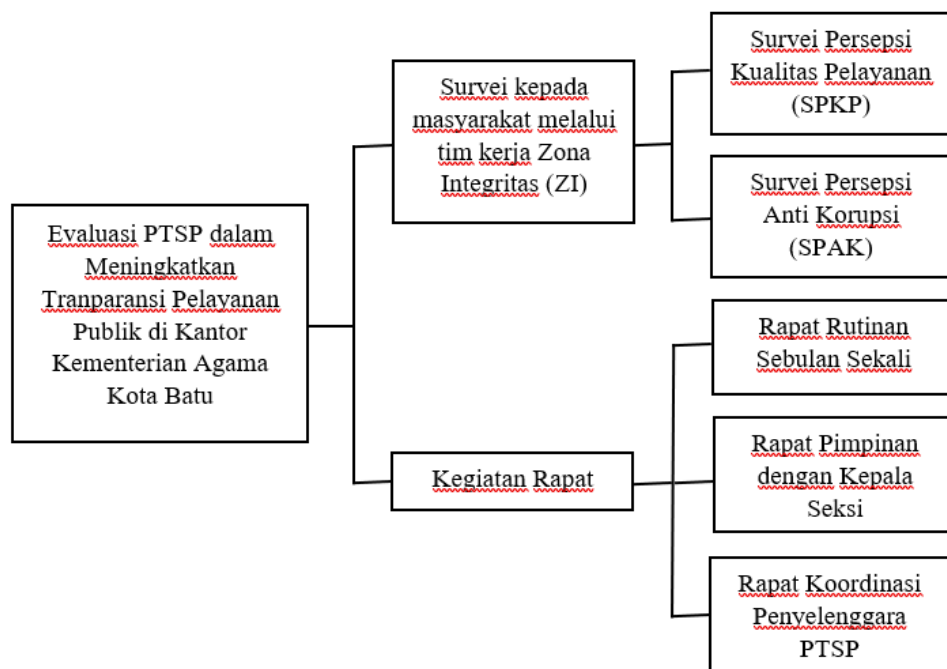
Dari hasil paparan data di atas dapat diketahui bahwa kegiatan evaluasi benar adanya dengan melakukan survei kepada masyarakat tentang persepsi kualitas pelayanan dan persepsi anti korupsi. Kemudian mengadakan rapat dinas yang dilakukan setiap satu bulan sekali pada setiap tanggal 17, rapat koordinasi sesama bagian, dan rapat antara pimpinan dengan kepala seksi. Namun, kegiatan evaluasi tersebut secara administratif belum terlaksana dengan optimal.

Berdasarkan pemaparan data di atas dapat disimpulkan bahwa kegiatan evaluasi pada PTSP di Kementerian Agama Kota Batu dilakukan untuk mengetahui bagaimana kepuasan masyarakat pengguna layanan di Kankemenag Kota Batu terhadap pelayanan petugas PTSP. Kegiatan evaluasi dilaksanakan baik secara langsung diberikan oleh masyarakat maupun dari pimpinan dan antar tim penyelenggara PTSP. Evaluasi secara

⁹⁵ Wawancara dengan Bapak M. Asaddin Nur, Jumat tanggal 22 Maret 2024, pukul 10.46 WIB

⁹⁶ Wawancara dengan Bapak Hafid Junaidi. Senin, tanggal 25 Maret 2024, pukul 08.40 WIB

langsung yang diberikan oleh masyarakat melalui tim kerja Zona Integritas (ZI) dengan menggelar Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) periode Januari hingga Maret 2024. Sementara itu, terdapat rapat rutin setiap bulan sekali yang diikuti oleh seluruh pegawai pada tanggal 17, diselenggarakan pada setiap bulannya, rapat pimpinan dengan kepala seksi, dan rapat koordinasi penyelenggara. Hasil penelitian tentang evaluasi tersebut juga dapat peneliti simpulkan pada bagan berikut ini:



**Bagan 4.3 Evaluasi PTSP dalam Meningkatkan Transparansi
Pelayanan Publik di Kankemenag Kota Batu**

4. Bagaimana Tindak Lanjut Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan Transparansi Pelayanan Publik

Salah satu proses untuk meningkatkan transparansi pelayanan publik yakni menindaklanjuti dari kegiatan evaluasi yang telah

dilaksanakan. Tindaklanjut yang dilakukan ada dua kegiatan, seperti yang disampaikan oleh kepala kantor sebagai berikut:

“...terdapat ada tiga kegiatan untuk kami terus melakukan perbaikan atau inovasi dan supaya pelayanan kepada publik ini dapat dilaksanakan dengan optimal, diantaranya itu meningkatkan teknologi informasi, serta pelatihan dan pengembangan SDM...”⁹⁷

Teknologi dan informasi digunakan untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi dan mendapatkan pelayanan, sehingga terus menjalani pembaharuan dengan mengikuti perkembangan zaman. Hal ini telah disampaikan oleh kepala kantor, sabagai berikut:

“...kami sadar akan pentingnya pemanfaatan teknologi informasi dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. Melalui optimalisasi tim pengelola website, kami berharap dapat memudahkan akses informasi bagi masyarakat...”⁹⁸

Website merupakan salah satu saluran utama masyarakat untuk mendapatkan informasi dan pelayanan dari Kementerian Agama Kota Batu, sebagaimana yang disampaikan oleh kepala sub bagian tata usaha berikut ini:

“...kami adalah salah satu saluran utama untuk berinteraksi dengan masyarakat. Maka dari itu, kami memiliki berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitasnya agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat...”⁹⁹

Kemudian pranata humas menyatakan bahwa optimalisasi penggunaan website melalui lima aspek, sebagai berikut:

⁹⁷ Wawancara dengan Bapak Machsun Zain, S.Ag, M.Si. Rabu, tanggal 24 April 2024, pukul 10.50 WIB

⁹⁸ Wawancara dengan Bapak Machsun Zain, S.Ag, M.Si. Rabu, tanggal 24 April 2024, pukul 10.50 WIB

⁹⁹ Wawancara dengan Bapak Rohmatulloh, S.Sos, MM. Senin, tanggal 25 Maret 2024, pukul 13.57 WIB

“...aspek yang perlu diperhatikan untuk pengoptimalan website, yaitu: yang pertama pembaharuan konten termasuk informasi, kegiatan, regulasi terbaru kemenag. Yang kedua, peningkatan keamanan website supaya tidak disalahgunakan. Yang ketiga, optimasi navigasi, mempermudah pengguna untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Yang keempat, *responsive-mobile friendly* dapat digunakan diberbagai perangkat dan diakses dimanapun dan kapanpun. Yang kelima, peningkatan interkasi dengan pengguna melalui fitur formulir kontak dan forum diskusi...”¹⁰⁰

Untuk menguatkan hasil wawancara di atas kegiatan pengoptimalan *website* dilakukan di mini hall Kantor Kementerian Agama Kota Batu pada tanggal 26 April 2024, pada dokumentasi berikut ini:



Gambar 4.13 Kegiatan Optimalisasi Tim Pengelola Website
Sumber humas Kankemenag Kota Batu tanggal 29-04-2024

Kemudian peneliti melakukan observasi dengan kembali mengamati fitur yang terdapat di *website* resmi Kankemenag Kota Batu dengan hasil fitur yang terdapat di *website* resmi Kankemenag Kota Batu cukup mudah untuk dipahami kemudian digunakan oleh berbagai kalangan masyarakat

¹⁰⁰ Wawancara dengan Bapak M. Asaddin Nur, Jumat tanggal 22 Maret 2024, pukul 10.46 WIB

dapat diakses melalui telepon seluler maupun perangkat lainnya, untuk lebih jelasnya terdapat *callcenter* yang bisa dihubungi pada saat jam kerja.

Selanjutnya, tindaklanjut hasil evaluasi PTSP yaitu peningkatan kualitas SDM. Peningkatan kualitas SDM terdapat beberapa kegiatan yakni: pelatihan keterampilan personal dan workshop manajemen waktu. Hal ini seperti yang dinyatakan oleh kepala kantor Kementerian Agama Kota Batu, sebagai berikut

“...dengan mengadakan pelatihan secara berkala kepada pegawai PTSP dalam upaya meningkatkan keterampilan personal dan etnis dalam bidang pelayanan kepada publik, yang berikutnya mengadakan workshop terkait tentang manajemen waktu bagi pegawai agar dapat mengolah pelayanan tersebut lebih efektif, itu menjadi kegiatan tindak lanjut setelah evaluasi...”¹⁰¹

Hal yang sama juga disampaikan oleh pranata komputer sebagai berikut:

“...peningkatan kualitas SDM dilakukan untuk menindaklanjuti hasil dari evaluasinya mbak, seperti pelatihan atau workshop gitu...”¹⁰²

Kemudian pranata humas menjelaskan terkait pentingnya peningkatan kualitas SDM, sebagai berikut:

“...menurutku yang harus diperbaiki dan ditingkatkan yang tidak kalah penting itu SDMnya sampai menjadi satu pemahaman, satu visi, satu semangat itu nanti akan menjadi sama, untuk sarana prasarana sangat bisa disesuaikan misalkan kayak ada antrian, kalau kita mendahulukan sarpras atau benda matinya dulu sebelum SDMnya itu, secanggih apapun ya percuma kalau tidak digunakan dengan optimal, misalkan sudah ada nomor antrian tapi *mindset* dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan efisien itu belum nancap di SDMnya ya percuma kan ya antri, tapi kalau dari SDMnya itu sudah memberikan pelayanan seperti itu tadi mungkin ya pakai kertas dulu seperti kalau kita ke dokter yang manual dulu, itu

¹⁰¹ Wawancara dengan Bapak Machsun Zain, S.Ag, M.Si. Rabu, tanggal 24 April 2024, pukul 10.50 WIB

¹⁰² Wawancara dengan Bapak Hafid Junaidi. Senin, tanggal 25 Maret 2024, pukul 08.40 WIB

menurutku karena kita bicara sistem, satu organisasi, jadi tidak bisa dianggap parsial, wes sing apik arsiparis tok, sing apik humas tok, sing apik pranata komputer tok, nah kalau hanya salah satu yang bagus itu tidak bisa berjalan dengan optimal, namanya organisasi itu satu mesin secara keseluruhan. Peningkatan SDM itu semuanya, tidak hanya yang di PTSP namun seluruh pegawai, kalau di PTSP kan ada *front office* ada *back office*, *back office* itu seperti dapurnya, di depan sudah oke sudah cepet gitu, misalkan saat ini ada pengajuan layanan langsung diserahkan ke *back office* nah namun yang dihadirkan ke masyarakat lelet, kan maka dari itu semua elemen harus *diupgrade...*”¹⁰³

Beberapa pernyataan tersebut juga nampak pada salah satu dokumen kegiatan bimbingan teknis (bimtek) Penyusunan Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) berbasis aplikasi e-Kinerja dari Badan Kepegawaian Nasional (BKN) Tahun 2024, sebagai berikut:



Gambar 4.14 Kegiatan Bimtek Penyusunan SKP
Sumber humas Kankemenag Kota Batu tanggal 29-04-2024

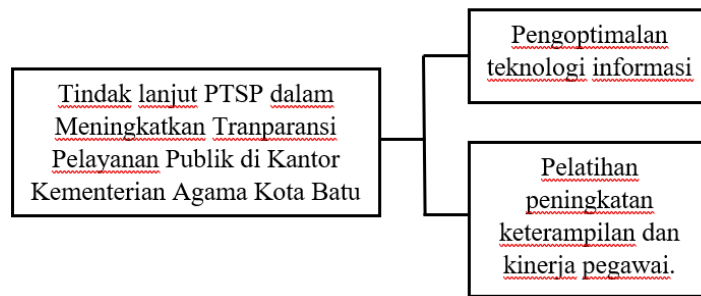
Dari hasil wawancara dan dokumentasi di atas dapat diketahui bahwa kegiatan pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan kinerja

¹⁰³ Wawancara dengan Bapak M. Asaddin Nur, Jumat tanggal 22 Maret 2024, pukul 10.46 WIB

pegawai itu penting dilakukan. Hal ini dilakukan dengan tujuan menyamakan pemahaman kita terkait sasaran kinerja pegawai untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang pentingnya SKP sebagai alat evaluasi kinerja pegawai serta mampu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas kerja sebagai bentuk pertanggungjawaban seorang abdi negara. Selain itu, tujuan dari pelatihan keterampilan yaitu meningkatkan kinerja aparatur sipil negara untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas.

Berdasarkan paparan data di atas dapat disimpulkan bahwa menindaklanjuti hasil dari evaluasi sangat penting dilakukan, karena untuk perbaikan dan peningkatan kualitas layanan serta mendukung visi misi Kementerian Agama dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.. Terdapat beberapa kegiatan dalam menindaklanjuti evaluasi, yaitu: pengoptimalan penggunaan teknologi informasi dan pelatihan ketrampilan atau kinerja pegawai. Pengoptimalan teknologi informasi khususnya pada *website* resmi Kankemenag Kota Batu dilakukan untuk meningkatkan transparansi pelayanan publik dengan memperhatikan beberapa aspek. Sementara itu, untuk kegiatan pelatihan untuk meningkatkan kinerja dan keterampilan pegawai merupakan kunci utama dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, efektif dan efisien. Salah satu kegiatan pelatihan tersebut yaitu penyusunan Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) Berbasis Aplikasi e-Kinerja dari Badan Kepegawaian Nasional (BKN) Tahun 2024. Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) yang baik, maka dapat

mengukur pencapaian kinerja pegawai sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Hasil penelitian terkait tindaklanjut tersebut juga dapat peneliti simpulkan pada bagan berikut ini:



Bagan 4.4 Tindak Lanjut PTSP dalam Meningkatkan Transparansi Pelayanan Publik di Kankemenag Kota Batu

BAB V

PEMBAHASAN

Manajemen Pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) merupakan suatu kegiatan yang krusial dilakukan pada setiap instansi untuk memadukan beberapa jenis pelayanan. Manajemen PTSP dilakukan dengan cara memberikan pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses, dimulai dari perencanaan, pelaksanaan dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu, evaluasi kegiatan, dan tindak lanjut atas evaluasi. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan transparansi pelayanan publik yang merupakan keterbukaan akses untuk publik sehingga mendapatkan informasi terkait dengan pelayanan yang dibutuhkan.

Pada bab V ini peneliti membahas hasil penelitian yang disusun secara deskriptif terkait Manajemen PTSP dalam meningkatkan transparansi pelayanan publik di Kantor Kementerian Agama (Kankemenag) Kota Batu. Peneliti memaparkan berdasarkan teori yang selanjutnya peneliti analisis untuk menemukan jawaban sebagai hasil pembahasan dengan membandingkan teori-teori, konsep, dan/atau temuan hasil penelitian dari peneliti lain.

A. Perencanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan Transparansi Pelayanan Publik di Kantor Kementerian Agama Kota Batu

Perencanaan merupakan suatu bagian yang penting atau tidak dapat dipisahkan dari aktivitas manajemen baik secara individu maupun kelompok,

berisi uraian tentang apa yang akan dilakukan.¹⁰⁴ Menurut Roger A. Kauffman dalam Arifudin, perencanaan merupakan proses penetapan tujuan atau sasaran yang hendak dicapai serta langkah dan sumber yang dibutuhkan secara efektif dan efisien.¹⁰⁵ Sehingga perencanaan merupakan proses menetapkan kegiatan yang akan dilakukan dalam jangka waktu tertentu dengan memanfaatkan sumber daya supaya tepat pada tujuan yang diharapkan.

Perencanaan PTSP di Kantor Kementerian Agama (Kankemenag) Kota Batu didasari oleh visi misi Kankemenag Kota Batu yang bertujuan untuk meningkatkan layanan yang adil, mudah, dan merata serta memantapkan tata kelola pemerintahan dengan baik (*good governance*). Menurut Aditya Fathonah, pemerintahan yang baik memiliki manfaat untuk membangkitkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dan kegiatan pelayanan publik yang berlangsung menjadi lebih transparan.¹⁰⁶ Kemudian yang menjadi landasan untuk melaksanakan PTSP yaitu kebutuhan dari masyarakat untuk melayani dengan cepat, tepat, mudah, murah, efektif, dan efisien serta teknologi informasi yang semakin canggih. Sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Azizah, dkk yang mendasari pelaksanaan PTSP salah satunya yaitu dengan mengedepankan kepentingan dan kebutuhan masyarakat atau

¹⁰⁴ Yowelna Tarumasely, *Buku Ajar Perencanaan Pembelajaran*, vol. 1 (Academia Publication, 2022), hlm. 5

¹⁰⁵ Moh Arifudin, Fathma Zahara Sholeha, and Lilis Fikriya Umami, "Planning (Perencanaan) Dalam Manajemen Pendidikan Islam," *MA'ALIM: Jurnal Pendidikan Islam* 2, no. 02 (2021): 162–83.

¹⁰⁶ Aditya Fathonah Toreh, "Reformasi Birokrasi Dan Moderasi Beragama 2022," *Transformasi* 4, no. 2 (2022): 389–412.

pengguna layanan.¹⁰⁷ Kebutuhan publik sebagai acuan dari perencanaan juga sesuai dengan yang dinyatakan oleh Giandari Maulani bahwa dengan melibatkan visi, misi, dan tujuan dari organisasi yang berfokus pada memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan.¹⁰⁸ Hal tersebut juga mencakup analisis kebutuhan publik, kemudian menentukan langkah-langkah nyata untuk memenuhinya. Selanjutnya, acuan yang digunakan untuk memberikan kemudahan dan kepastian pada masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari Kementerian Agama yaitu Peraturan Menteri Agama (PMA) tahun 2016 nomor 65 tentang pelayanan terpadu pada kementerian agama.¹⁰⁹ Sehingga, PTSP diselenggarakan berlandaskan atas tiga hal yaitu: visi dan misi Kementerian Agama, kebutuhan masyarakat serta canggihnya teknologi informasi, dan sebagai pelaksanaan PMA tahun 2016 nomor 65 tentang pelayanan terpadu pada Kementerian Agama dengan tujuan untuk dalam rangka peningkatan layanan publik, memangkas birokrasi pelayanan dan sebagai upaya menciptakan *good governance*.

Kemudian, sumber daya menjadi komponen penting dalam perencanaan program, baik sumber daya manusia maupun sumber daya yang lainnya.¹¹⁰ Kepala Kankemenag Kota Batu dalam proses perencanaan

¹⁰⁷ Azizah, Afifuddin, and Suyeno, "Impelementasi Pelayanan Publik Pada PTSP Dalam Mempermudah Akses Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Kantor Kementrian Agama Kabupaten Madiun)."

¹⁰⁸ Giandari Maulani et al., *MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK* (Temanggung: Cendikia Mulia Mandiri, 2024), hlm. 64

¹⁰⁹ Kementerian Agama Republik Indonesia, "Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Terpadu Pada Kementerian Agama," 2016.

¹¹⁰ Nurul Hidayati Murtafiah, "Analisis Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia Yang Handal Dan Profesional (Studi Kasus: Iai An Nur Lampung)," *Edukasi Islami: Jurnal Pendidikan Islam* 10, no. 02 (2021).

membentuk tim penyelenggara PTSP dengan menerbitkan Surat Keputusan Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Batu nomor 58 tahun 2022 tentang penyelenggaraan PTSP di Kementerian Agama Kota Batu tahun 2022. Tim penyelenggara dibentuk sesuai dengan tugas dan fungsi Kementerian Agama berdasarkan kebijakan Menteri Agama dan ketentuan perundang-undangan guna mewujudkan tujuan yang berjalan dengan optimal.¹¹¹ Kemudian, beberapa tim penyelenggara PTSP tersebut juga mengelola informasi dan dokumentasi. Tim tersebut merupakan pejabat pengelola informasi dan dokumentasi sesuai dengan Keputusan Menteri Agama (KMA) nomor 657 tahun 2021 tentang pejabat pengelola informasi dan dokumentasi (PPID) kementerian agama dan atasan pejabat pengelola informasi dan dokumentasi kementerian agama. PPID bertugas untuk menyampaikan informasi secara transparan dan terbuka serta meningkatkan kompetensi SDM pelayanan informasi.

Berdasarkan pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa perencanaan PTSP dalam meningkatkan transparansi pelayanan publik di Kantor Kementerian Agama Kota Batu berlandaskan dengan visi dan misi Kementerian Agama. Selain berdasarkan visi dan misi, penyelenggaraan PTSP merupakan suatu bentuk ketaatan untuk menjalankan PMA tahun 2016 nomor 65 tentang pelayanan terpadu pada Kementerian Agama. Mengingat zaman yang semakin berkembang dan kebutuhan masyarakat untuk melayani dengan

¹¹¹ Syafrial, Edi Haskar, and Erry Gusman, "Mekanisme, Tantangan, Dan Solusi Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi," *Otentik Law Journal* 1, no. 2 (2023): 206–19.

cepat, mudah, dan terjangkau yang juga sebagai acuan untuk melaksanakan PTSP. Selanjutnya, untuk mencapai tujuan yang optimal diperlukan sumber daya manusia yang mendukung PTSP dengan membentuk tim penyelenggaraan PTSP dan tim pejabat pengelola informasi dan dokumentasi.

B. Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan Transparansi Pelayanan Publik di Kantor Kementerian Agama Kota Batu

Pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu di Kementerian Agama Kota Batu bertujuan untuk memberikan kemudahan dan kepastian bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan pada Kementerian Agama.¹¹² Kemudahan tersebut dimaksudkan untuk memperoleh informasi mengenai tempat, waktu, biaya, persyaratan, prosedur, penyampaian, dan penyelesaian pengaduan layanan. Sedangkan kepastian yang dimaksud merupakan kepastian hukum terkait waktu, biaya, persyaratan, prosedur, penyampaian, dan penyelesaian pengaduan layanan.

Indikator Pelaksanaan PTSP di Kementerian Agama Kota Batu berdasarkan rancangan standar pelayanan, ¹¹³ yaitu:

1. Dasar hukum

Dasar hukum digunakan untuk menentukan arah, tujuan, maupun pelaksanaan dari kegiatan yang dilaksanakan.¹¹⁴ Secara konsep pelaksanaan

¹¹² Kementerian Agama Republik Indonesia, “Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Terpadu Pada Kementerian Agama.”

¹¹³ “Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2018 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama.”

¹¹⁴ Arifudin, Sholeha, and Umami, “Planning (Perencanaan) Dalam Manajemen Pendidikan Islam.”

PTSP Kantor Kementerian Agama harus dijalankan berlandaskan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Agama RI nomor 90 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Terpadu Kementerian Agama.¹¹⁵ Sementara itu, Keputusan Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Batu nomor 41 tahun 2023 tentang Tim Penyusunan Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur pada Kantor Kementerian Agama Kota Batu juga menjadi acuan dalam pelaksanaan PTSP untuk meningkatkan transparansi pelayanan publik.

Sehingga, dapat diinterpretasikan bahwa landasan hukum penyelenggaraan PTSP menekankan pada hak dan kewajiban warga negara dan pengguna layanan untuk memenuhi tanggung jawabnya dalam memberikan pelayanan kepada publik. Lebih lanjut, landasan hukum layanan tersebut dijadikan acuan untuk meningkatkan mutu layanan dan menjamin pemberian layanan, sehingga pengguna dapat menerima layanan yang sesuai dengan harapan dan tujuan negara. Dengan mempertimbangkan dasar hukum yang digunakan, maka PTSP di Kantor Kementerian Agama Kota Batu dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2. Persyaratan

Prosedur pelayanan pada umumnya membutuhkan kelengkapan persyaratan administrasi agar data yang diberikan kepada penyedia layanan

¹¹⁵ Pung Karmantohadi, *Prinsip Hukum Pelayanan Perizinan Terpadu Di Indonesia* (Jakarta: Kencana, 2020).

bersifat akurat dan akuntabel.¹¹⁶ Persyaratan administrasi di Kankemenag Kota Batu disesuaikan dengan pelayanan yang diajukan. Informasi dan pengumpulan persyaratan tersebut dapat diakses dan diunggah melalui *website* dan *call center*, atau dapat ditanyakan dan dikumpulkan secara langsung dengan datang di PTSP Kantor Kementerian Agama Kota Batu. Hal tersebut sesuai dengan yang dinyatakan oleh Dwiyanto bahwa penyelenggara PTSP harus mempublikasikan persyaratan pelayanan secara terbuka dan mudah diakses oleh pengguna, serta memberitahu kepada para pengguna terkait pemenuhan persyaratan disertai dengan alasan diperlukan persyaratan tersebut.¹¹⁷ Sehingga persyaratan yang terdapat di PTSP Kankemenag Kota Batu sesuai dengan indikator transparansi pelayanan publik yakni keterbukaan dan kemudahan untuk memperoleh informasi.

3. Sistem, mekanisme, dan prosedur

Sistem, mekanisme, dan prosedur merupakan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan.¹¹⁸ Dalam hal ini sangat diperlukan standar operasional prosedur (SOP) untuk mewujudkan proses penyelenggaraan PTSP yang ekonomis, efektif, dan efisien. SOP adalah prosedur yang dimiliki suatu instansi dalam menjalankan kegiatan operasionalnya supaya berjalan dengan efektif dan efisien.

¹¹⁶ S. Lukman R. Siburian and L. Kurniawati, "Analisis Penerapan Standar Operasional Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Menteng Kota Administrasi Jakarta Pusat Provinsi DKI Jakarta" 3, no. 1 (2020): 1–19.

¹¹⁷ A. Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2014).

¹¹⁸ Lailul Mursyidah and Ilmi Usrotin Choiriyah, "Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik," *Umsida Press*, 2020, 1–112.

Sistem, mekanisme, dan prosedur PTSP di kantor Kementerian Agama Kota Batu dalam meningkatkan transparansi pelayanan publik tercantum di SOP PTSP secara online dan SOP PTSP secara luring serta SOP aplikasi sistem informasi kearsipan dinamis terintegrasi (SRIKANDI). Penggunaan SRIKANDI merupakan transformasi digital terkait persuratan hingga pengesahan menggunakan tanda tangan elektronik oleh kepala kantor. Hal ini memberikan kepastian langkah yang harus dilakukan oleh tim penyelenggara PTSP, sehingga layanan dari pemohon atau pengguna layanan dapat terselesaikan dengan waktu yang telah ditetapkan di SOP. Hal ini, nampak berbeda dengan PTSP Kantor wilayah Kemenag Provinsi Jambi yang telah memberikan pelayanan secara *online* yang bernama *Mora-Smart Office*.¹¹⁹ Sedangkan PTSP di Kankemenag Kota Batu dapat dilaksanakan secara dalam jaringan melalui *website* resmi dan *call center* yang telah tersedia.

4. Jangka waktu penyelesaian dan produk layanan

Menetapkan ketepatan waktu sebagai prioritas dan praktik yang baik sebagai tujuan akan meningkatkan kepercayaan masyarakat dan transparansi pelayanan, serta menciptakan *good governance*.¹²⁰ Hal ini juga mengigit kembali tujuan dari PTSP yakni untuk mendekatkan layanan kepada masyarakat, menyederhanakan proses layanan, mewujudkan pelayanan cepat dan kemudahan dalam mengakses.

¹¹⁹ Tuti Alfiani, Ansusa Putra, and Agus Selamat Nugroho, "Pengaruh Pelayanan Terpadu Satu Pintu Terhadap Citra Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi," *MAUIZOH: Jurnal Ilmu Dakwah Dan Komunikasi* 4, no. 2 (2020): 217–34.

¹²⁰ Mursyidah dan Choiriyah, "Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik."

Jangka waktu, dan produk layanan disesuaikan dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan. Produk layanan merupakan hasil yang diterima oleh pemohon layanan.¹²¹ Sementara itu, jangka waktu penyelesaian Kemenag Kota Batu terdapat dua jenis, yaitu: layanan *one day service* dan layanan non *one day service*.¹²² Layanan *one day service* pemenuhan layanan dapat diterima oleh pemohon pada hari itu juga, produknya seperti layanan legalisir, layanan rekomendasi umroh dan sebagainya. Selanjutnya, layanan non *one day service* yaitu layanan yang membutuhkan verifikasi lapangan oleh penyelenggara yang bersangkutan dan menunggu beberapa hari sampai dengan proses penerbitan dokumen selesai seperti pendaftaran haji, pendaftaran sertifikasi halal, rekomendasi izin pendirian rumah ibadah, dan lain sebagainya. Produk layanan PTSP Kankemenag Kota Batu berisi dokumen *output* atas layanan yang diberikan tentang surat-surat maupun data yang dibutuhkan yang diperoleh secara langsung maupun *download* dokumen yang telah dikirim petugas PTSP melalui *callcenter*.

5. Biaya

Biaya merupakan tarif yang diberikan kepada pemohon/penerima layanan untuk memperoleh layanan dari penyelenggara yang nominalnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara pemberi dan penerima layanan.¹²³ Biaya untuk memperoleh layanan di PTSP Kantor Kementerian

¹²¹ Fitriani, Samal, and Lundeto, "Sistem Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Pelaksana Pendidikan Islam Di Lingkungan Kementerian Agama Kabupaten Minahasa Utara."

¹²² Amir Imbaruddin, *Birokrasi, Akuntabilitas, Kinerja* (Yogyakarta: Deepublish Publishe, 2019).

¹²³ Mursyidah and Choiriyah, "Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik."

Agama Kota Batu secara umum yaitu gratis. Sementara itu, jika ada biayanya terdapat peraturan yang jelas terkait adanya biaya tersebut, seperti pernikahan yang tidak dilaksanakan di KUA terdapat ketentuan biaya yang harus dibayar oleh pemohon layanan sebesar 600 ribu berdasarkan Surat Edaran Dirjen Bimas Islam nomor P-006/DJ.III/Hk.00.7/06/2020 tentang Pelayanan Nikah.

6. Penanganan aduan, saran, dan masukan

Penanganan aduan, saran, dan masukan merupakan kegiatan penyaluran pengaduan, pemrosesan respons atas pengaduan tersebut, umpan balik, dan laporan penanganan pengaduan dan saran.¹²⁴ Kementerian Agama Kota Batu dengan memanfaatkan teknologi informasi sebagai wadahnya, seperti dengan langsung menghubungi *callcenter*, memberikan komentar pada unggahan media sosial dan dengan memberikan ulasan pada *googlemaps* yang dapat diakses oleh masyarakat luas kemudian penyelenggara PTSP mengecek secara berkala dari platform-platform tersebut untuk segera ditindaklanjuti.

Berdasarkan pembahasan di atas dapat diinterpretasikan bahwa dalam melaksanakan kegiatan PTSP untuk meningkatkan transparansi pelayanan publik di Kantor Kementerian Kota Batu berlandaskan atas tiga kebijakan, baik dari pemerintah, Kementerian Agama Pusat, maupun dari Kankemenag Kota Batu Sendiri. Pelaksanaan PTSP dapat dilakukan secara daring maupun luring

¹²⁴ Triyastuti Setianingrum, "Mempertanyakan Responsivitas Pelayanan Publik Pada Pengelolaan Pengaduan Kasus UPIK Di Kota Yogyakarta," *Populasi* 24, no. 1 (2020): 1–25.

untuk mendapatkan produk layanan dari Kankemenag Kota Batu. Kemudian, biaya yang dikenakan kepada penerima layanan secara umum gratis dan jangka waktu pelayanan terdapat dua jenis, yaitu *one day service* dan *one one day service* tergantung dari jenis layanannya. Produk layanan berupa dokumen *output* seperti surat maupun data sesuai dengan kebutuhan. Sementara itu, publik dapat memberikan baik pengaduan, saran, maupun masukan atas pelayanan yang diterima melalui *website*, *callcenter*, atau media sosial yang resmi dari Kantor Kementerian Agama Kota Batu.

C. Evaluasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Melaksanakan Transparansi Pelayanan Publik di Kantor Kementerian Agama Kota Batu

Evaluasi dalam penggunaannya yang paling umum adalah suatu proses yang di lakukan untuk menentukan *value*. Menurut Nur Aini, evaluasi berfungsi untuk mengukur hasil dalam kondisi-kondisi pelaksanaan dan menyelidik apakah program dilaksanakan sesuai dengan apa yang diinginkan dan apabila tidak berada dalam posisi untuk menghentikan atau memperbaikinya.¹²⁵ Dengan demikian evaluasi merupakan bagian dari setiap analisis untuk keputusan publik. Kegiatan evaluasi PTSP di Kankemenag Kota Batu dilaksanakan baik secara langsung diberikan oleh masyarakat maupun dari pimpinan dan antar tim penyelenggara PTSP. Evaluasi secara langsung yang diberikan oleh masyarakat melalui tim kerja Zona Integritas (ZI) dengan

¹²⁵ Nur Aini, "Evaluasi Kinerja Pegawai Untuk Mewujudkan Pelayanan Publik Dalam Perspektif Good Governance," *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial Dan Politik* 1, no. 1 (2019): 43.

menggelar Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) periode Januari hingga Maret 2024. Menurut Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017, survei kepuasan masyarakat merupakan kegiatan untuk mengukur secara menyeluruh tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan publik.¹²⁶ Sementara itu, terdapat rapat rutin setiap bulan sekali yang diikuti oleh seluruh pegawai pada tanggal 17, diselenggarakan pada setiap bulannya, rapat pimpinan dengan kepala seksi, dan rapat koordinasi penyelenggara. Hal ini senada dengan hasil penelitiannya Misbah melalui kegiatan rapat rutin untuk mengetahui apa yang perlu diperbaiki dan terdapat pembinaan untuk meningkatkan kinerja.¹²⁷

Dari pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa kegiatan evaluasi pada PTSP di Kementerian Agama Kota Batu dilakukan untuk mengetahui bagaimana kepuasan masyarakat pengguna layanan di Kankemenag Kota Batu terhadap pelayanan petugas PTSP dengan cara melaksanakan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK). Kegiatan evaluasi selanjutnya yaitu untuk memperbaiki kinerja supaya pelaksanaan PTSP dalam meningkatkan Transparansi Pelayanan Publik berjalan dengan optimal.

¹²⁶ Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*, n.d.

¹²⁷ Muhammad Nur Rofik and M Misbah, "Implementasi Program Moderasi Beragama Yang Dicanangkan Oleh Kementerian Agama Kabupaten Banyumas di Lingkungan Sekolah," *Lectura: Jurnal Pendidikan* 12, no. 2 (2021): 230–45.

D. Tindak Lanjut Hasil Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan Transparansi Pelayanan Publik di Kantor Kementerian Agama Kota Batu

Kemampuan penyelenggara PTSP Kankemenag Kota Batu dalam menindaklanjuti kegiatan pelayanan terpadu satu pintu memberikan dampak yang nyata untuk meningkatkan transparansi pelayanan publik. Hal tersebut dilakukan segera setelah melaksanakan pelayanan kepada masyarakat secara terpadu melalui satu tempat. Pimpinan dan tim penyelenggara PTSP menindaklanjuti hasil dari evaluasi kegiatan pelaksanaan pelayanan publik dengan menganalisis dan mengevaluasi hasil penyelenggaraan PTSP baik dari masyarakat maupun antar tim penyelenggara.

Kegiatan dalam menindaklanjuti hasil dari evaluasi PTSP di Kankemenag Kota Batu, yakni: penggunaan teknologi informasi semakin dioptimalkan serta mengikuti pelatihan untuk meningkatkan kinerja dan keterampilan pegawai. Pengoptimalan teknologi informasi khususnya pada *website* resmi Kankemenag Kota Batu dilakukan untuk meningkatkan transparansi pelayanan publik. Menurut Hameru, zaman sekarang *website* sebagai sarana layanan publik yang dapat memenuhi kebutuhan informasi secara efisien dan efektif baik instansi pemerintahan maupun non pemerintahan.¹²⁸ Pengoptimalisasian *website* di Kankemenag Kota Batu dilakukan dengan memperhatikan lima aspek, yaitu: *pertama*, pembaharuan

¹²⁸ Argavira Rastra Hameru, "Pengelolaan Informasi Melalui Media Baru Website Direktorat Jenderal Imigrasi" (PERPUSTAKAAN, 2019).

konten termasuk informasi, kegiatan, regulasi terbaru kemenag. *Kedua*, peningkatan keamanan *website* supaya tidak disalahgunakan. *Ketiga*, optimalisasi navigasi, mempermudah pengguna untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. *Keempat*, *responsive-mobile friendly* dapat digunakan diberbagai perangkat dan diakses dimanapun dan kapanpun. *Kelima*, peningkatan interaksi dengan pengguna melalui fitur formulir kontak dan forum diskusi.

Sementara itu, untuk kegiatan pelatihan untuk meningkatkan kinerja dan keterampilan pegawai merupakan kunci utama dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, efektif dan efisien. Sebagaimana hasil penelitian oleh Edi Yusman yaitu pendidikan, pelatihan, pengalaman dan disiplin kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.¹²⁹ Hal yang sama juga terdapat pada hasil penelitian oleh Putri Mauliza yang menunjukkan bahwa pendidikan dan pelatihan kerja mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dan pengaruh tersebut berada pada kategori sedang.¹³⁰ Salah satu kegiatan pelatihan yang diselenggarakan di Kantor Kementerian Agama Kota Batu yaitu penyusunan Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) Berbasis Aplikasi e-Kinerja dari Badan Kepegawaian Nasional (BKN) Tahun 2024. Sasaran Kinerja Pegawai (SKP)

¹²⁹ Edi Yusman and Yandra Rivaldo, "Pengaruh Pendidikan, Pelatihan, Pengalaman Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Direktorat Pengamanan Bp Batam," *Jurnal As-Said* 1, no. 2 (2021): 97–107.

¹³⁰ Fitriliana Fitriliana et al., "Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pemuda Dan Olahraga Aceh," *Eqien-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 11, no. 03 (2022): 477–83.

yang baik, maka dapat mengukur pencapaian kinerja pegawai sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

Berdasarkan pembahasan di atas, dapat diinterpretasikan bahwa kegiatan tindaklanjut PTSP dalam meningkatkan transparansi publik di Kankemenag Kota Batu dilakukan segera setelah diadakannya evaluasi kinerja. Kegiatan tindaklanjut tersebut dilakukan dengan mengoptimalkan penggunaan *website* sebagai wadah pengguna untuk mempermudah mendapatkan informasi dan layanan dengan memperhatikan lima aspek. Selanjutnya, melakukan pelatihan dan pembinaan untuk meningkatkan kinerja supaya menjadi satu pemahaman dalam menjalankan misi menjadi tepat sasaran.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) dalam meningkatkan transparansi pelayanan publik di Kantor Kementerian Agama Kota Batu direncanakan dengan tujuan untuk memberikan pelayanan terhadap satu atau beberapa jenis pelayanan yang diselenggarakan secara terintegrasi dalam satu tempat yang dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen dan dilaksanakan oleh tim penyelenggara PTSP.
2. Pelaksanaan PTSP dalam meningkatkan transparansi pelayanan publik di Kantor Kementerian Agama Kota Batu memaksimalkan penggunaan teknologi informasi sesuai dengan acuan yang terdapat pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Keputusan Menteri Agama RI nomor 90 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Terpadu Kementerian Agama, dan Keputusan Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Batu nomor 41 tahun 2023 tentang Tim Penyusunan Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur.
3. Evaluasi PTSP dalam meningkatkan transparansi pelayanan publik di Kantor Kementerian Agama Kota Batu dilakukan dengan cara memberikan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dengan memperoleh hasil kategori sangat baik (A) serta mengadakan rapat baik rapat rutin, rapat pimpinan, maupun rapat

koordinasi. Namun, untuk hasil kegiatan rapat tersebut belum dilaksanakan secara maksimal, sehingga perbaikan kinerja dalam melayani masyarakat masih dirasa perlu dioptimalkan kembali oleh beberapa pegawai.

4. Tindak lanjut PTSP dalam meningkatkan transparansi pelayanan publik di Kantor Kementerian Agama Kota Batu dengan melakukan pengoptimalisasian *website* yang hasilnya memberikan kemudahan akses layanan dan informasi kepada masyarakat masyarakat. Kemudian, mengadakan pelatihan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja pegawai dalam pelayanan publik. Hal tersebut dapat memberikan dampak yang nyata untuk meningkatkan transparansi pelayanan publik.

B. Saran

Berdasarkan hasil dan kesimpulan dalam penelitian ini, peneliti memberikan beberapa saran mengenai manajemen pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan transparansi pelayanan publik di Kantor Kementerian Agama Kota Batu, sebagai berikut:

1. Tim Penyelenggara Kantor Kementerian Agama Kota Batu hendaknya lebih memperhatikan regulasi terkait pelaksanaan kegiatan PTSP untuk meningkatkan transparansi pelayanan publik, melakukan pengawasan secara berkala terkait kemajuan dan perkembangan PTSP serta lebih tanggap dalam menghadapi kendala yang ada.

2. Masyarakat diharapkan mendukung program PTSP dalam meningkatkan transparansi pelayanan publik dengan menggunakan fasilitas yang telah disediakan.
3. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini diharapkan untuk dijadikan referensi. Kemudian jika ingin meneliti tentang manajemen pelayanan terpadu satu pintu, maka penulis sarankan mengkaji lebih banyak referensi maupun sumber-sumber yang terkait supaya hasil yang diperoleh lebih baik serta lebih lengkap.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2008.
- Aini, Nur. “Evaluasi Kinerja Pegawai Untuk Mewujudkan Pelayanan Publik Dalam Perspektif Good Governance.” *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial Dan Politik* 1, no. 1 (2019): 43.
- Alfiani, Tuti, Ansusa Putra, and Agus Selamat Nugroho. “Pengaruh Pelayanan Terpadu Satu Pintu Terhadap Citra Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi.” *MAUIZOH: Jurnal Ilmu Dakwah Dan Komunikasi* 4, no. 2 (2020): 217–34.
- Annur, Saipul. *Metode Penelitian Pendidikan*. Palembang: Grafika Telindo Press, 2008.
- Arifudin, Moh, Fathma Zahara Sholeha, and Lilis Fikriya Umami. “Planning (Perencanaan) Dalam Manajemen Pendidikan Islam.” *MA’ALIM: Jurnal Pendidikan Islam* 2, no. 02 (2021): 162–83.
- Audinalupita, Amalia, and Trenda Aktiva Oktariyanda. “Inovasi Layanan Kepegawaian Terpadu Melalui Aplikasi SEDAKEP (Sistem Elektronik Data Dan Kebutuhan Kepegawaian) Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman.” *Publika*, 2023, 1927–38.
- Azizah, Dinda Hayyi Nur, Afifuddin Afifuddin, and Suyeno Suyeno. “Impelementasi Pelayanan Publik Pada PTSP Dalam Mempermudah Akses Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Kantor Kementrian Agama Kabupaten Madiun).” *Respon Publik* 14, no. 1 (2020): 12–18.

- Azzahra, Siti Fatimah. "Hubungan Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dengan Inovasi Layanan Administrasi: Penelitian Di Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Barat." UIN Sunan Gunung Djati Bandung, 2023.
- Dwiyanto, A. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2014.
- Febliany, Imelda, Nur Fitriyah, and Enos Paselle. "Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Terhadap Penyerapan Investasi Di Kalimantan Timur (Studi Pada Badan Perijinan Dan Penanaman Modal Daerah Provinsi Kalimantan Timur)." *Jurnal Administrative Reform* 2, no. 3 (2017): 410–20.
- Fitriani, Vini, Abdul Latif Samal, and Adri Lundeto. "Sistem Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Pelaksana Pendidikan Islam Di Lingkungan Kementerian Agama Kabupaten Minahasa Utara." *Journal of Islamic Education Policy* 5, no. 2 (2020): 121–39.
- Fitriliana, Fitriliana, Putri Mauliza, Filia Hanum, and Juwita Juwita. "Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pemuda Dan Olahraga Aceh." *Eqien-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 11, no. 03 (2022): 477–83.
- Gulo, W. *Metodologi Penelitian*. Media Widia Sarana, 2002.
- Hadi, Sutrisno. *Metodology Research*. Yogyakarta: Andi Offset, 1993.
- Hameru, Argavira Rastra. "PENGELOLAAN INFORMASI MELALUI MEDIA BARU WEBSITE DIREKTORAT JENDERAL IMIGRASI." PERPUSTAKAAN, 2019.

- Herdiansyah, Haris. *Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Empat, 2012.
- Imbarruddin, Amir. *Birokrasi, Akuntabilitas, Kinerja*. Yogyakarta: Deepublish Publishe, 2019.
- Karmantohadi, Pung. *Prinsip Hukum Pelayanan Perizinan Terpadu Di Indonesia*. Jakarta: Kencana, 2020.
- Kementerian Agama Republik Indonesia. “Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Terpadu Pada Kementerian Agama,” 2016.
- “Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2018 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama,” n.d.
- Mahmudah, Rifa Zakiah, and Mulyawan Safwandi Nugraha. “Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Perspektif Hadits.” *Jurnal Mahasiswa Kreatif* 1, no. 4 (2023): 148–61.
- Malik, Faissal, and Syawal Abdulajid. “Penerapan Prinsip Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Instansi Pemerintah Sebagai Upaya Pencegahan Tindak Pidana Korupsi (Studi Pada Dinas Kependudukan Catatan Sipil, Dan Badan Pertanahan Nasional/Tata Ruang Kota Ternate).” *Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan Undiksha* 11, no. 3 (2023): 20–37.
- Mardan, Moh Subchan. “Optimalisasi Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Akuntabilitas Kinerja Pada Kantor Pelayanan Publik Pemerintah Kota Ambon.” *HIPOTESA-Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial* 17, no. 1 (2023): 85–95.

Maulani, Giandari, S Kom, M Kom, S A P Ika Fitria, Rahmat Husein Andri Ansyah, H Asep Deni, C Q M MM, H M Anwar, M K M Dianni Arma Wahyu Setia Ningsih, and M M Rachmawati Novaria. *MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK*. Temanggung: Cendikia Mulia Mandiri, 2024.

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*, n.d.

Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007.

Mursyidah, Lailul, and Ilmi Usrotin Choiriyah. "Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik." *Umsida Press*, 2020, 1–112.

Murtafiah, Nurul Hidayati. "Analisis Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia Yang Handal Dan Profesional (Studi Kasus: Iai An Nur Lampung)." *Edukasi Islami: Jurnal Pendidikan Islam* 10, no. 02 (2021).

Nurhadi, Habsulhadiprasodjo. *Reformasi Birokrasi Tingkat Kementerian/Lembaga Dan Pemerintah Daerah*. Deepublish, 2023.

Oetomo, Dede. *Penelitian Kualitatif; Aliran Dan Tema*. Jakarta: Kencana, 2007.

"Peraturan Menteri Agama RePublik Indonesia Nomor 65 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Terpadu Pada Kementerian Agama," n.d.

"Permen PANRB No. 90 Tahun 2021 Tentang Pembangunan Dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih

Dan Melayani Di Instansi Pemerintah,” n.d.

- R. Siburian, S. Lukman, and L. Kurniawati. “Analisis Penerapan Standar Operasional Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Menteng Kota Administrasi Jakarta Pusat Provinsi DKI Jakarta” 3, no. 1 (2020): 1–19.
- RI, Tim Penulis Ombudsman. *Laporan Tahunan 2022 Mengawasi Pelayanan Publik Bagi Pemulihan Yang Lebih Kuat*. Edited by Zilfia. Jakarta Selatan: OMBUDSMAN Republik Indonesia, 2022.
- . *Laporan Tahunan 2023 Perkuat Kerja Sama Perluas Pengawasan Pelayanan Publik*. Edited by Andre Kristianto Kurniawan Londo and Bagas Rahadian. Jakarta Selatan: OMBUDSMAN Republik Indonesia, 2023.
- Rofik, Muhammad Nur, and M Misbah. “Implementasi Program Moderasi Beragama Yang Dicanangkan Oleh Kementerian Agama Kabupaten Banyumas Di Lingkungan Sekolah.” *Lectura: Jurnal Pendidikan* 12, no. 2 (2021): 230–45.
- Rosyada, Ayu Amrina. “Analisis Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Rangka Pelayanan Publik Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Di Kota Samarinda.” *Ejournal Ilmu Pemerintahan* 4, no. 1 (2016): 102–14.
- Saputra, Eka Dana Margi, Sayyidah Sa’id, Shopa Marwati, and Lili Nur A. “Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sebagai Upaya Peningkatan Layanan Administrasi Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tuban.” *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam* 2, no. 1 (March 26, 2020): 78–87.
- Setianingrum, Triyastuti. “Mempertanyakan Responsivitas Pelayanan Publik Pada Pengelolaan Pengaduan Kasus UPIK Di Kota Yogyakarta.” *Populasi* 24, no.

1 (2020): 1–25.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2017.

Suhartoyo. “Implementasi Fungsi Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).” *Administrative Law and Governance Journal* 2, no. 1 (2019): 143–54.

Sulistiani, Ayu Siami. “Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Kependudukan Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Sambutan.” *Ejournal Ilmu Pemerintahan* 4, no. 1 (2016): 53–63.

Suoth, Marvela Berlian, Florence Daicy Lengkong, and Very Londa. “Transparansi Pelayanan Administratif Di Kantor Kelurahan Uner Kecamatan Kawangkoan Utara.” *JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK* 3, no. 046 (2017): 1–16.

Suprayogo, Imam, and Tobrani. *Metodologi Penelitian Sosial Agama*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2003.

Suryoputri, Syifaa Afelyna, and Sri Nurhari Susanto. “Analisis Tingkat Pemahaman Perangkat Desa Terhadap Asas Pelayanan Publik Dalam Rangka Mewujudkan Pelayanan Publik Yang Prima.” *Administrative Law and Governance Journal* 5, no. 3 (2022): 239–52.

Syafrial, Syafrial, Edi Haskar, and Erry Gusman. “Mekanisme, Tantangan, Dan Solusi Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi.” *Otentik Law Journal* 1, no. 2 (2023): 206–19.

Syamsuddin, and Vismania. *Metode Penelitian Pendidikan Bahasa*. Bandung:

Rosdakarya, 2007.

Tarumasely, Yowelna. *Buku Ajar Perencanaan Pembelajaran*. Vol. 1. Academia Publication, 2022.

Toreh, Aditya Fathonah. “REFORMASI BIROKRASI DAN MODERASI BERAGAMA 2022.” *Transformasi* 4, no. 2 (2022): 389–412.

“Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik,” n.d.

Widanti, Ni Putu Tirka. “Konsep Good Governance Dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur.” *Jurnal Abdimas Peradaban* 3, no. 1 (2022): 73–85.

Yusman, Edi, and Yandra Rivaldo. “Pengaruh Pendidikan, Pelatihan, Pengalaman Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Direktorat Pengamanan Bp Batam.” *Jurnal As-Said* 1, no. 2 (2021): 97–107.

Zulfahmi, Muhammad Badri, and Listiawati Susanti. “Efektivitas Media E-Government Dalam Mendukung Transparansi Informasi Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau.” *Jurnal Riset Mahasiswa Dakwah Dan Komunikasi* 1, no. 1 (2019): 1–11.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
PASCASARJANA**

Jalan Ir. Soekarno No.34 Dadaprejo Kota Batu 65323, Telepon (0341) 531133
Website: <https://pasca.uin-malang.ac.id/>, Email: pps@uin-malang.ac.id

Nomor : B-861/Ps/TL.00/03/2024

01 Maret 2024

Lampiran : -

Perihal : **Permohonan Izin Penelitian**

Yth. Bapak / Ibu
Kepala Kantor Kemenag Kota Batu

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka penyelesaian tugas akhir studi/penulisan tesis, kami mohon dengan hormat kepada Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian serta pengumpulan data dan informasi terkait objek penelitian tesis yang dilakukan oleh mahasiswa kami berikut ini:

Nama : Arofatul Kiptiyah
NIM : 220106210022
Program Studi : Magister Manajemen Pendidikan Islam
Dosen Pembimbing : 1. Dr. H. Ahmad Fatah Yasin, M.Ag
2. Prof. Dr. H. Abdul Malik Karim Amrullah, M.Pd.I
Judul Penelitian : Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan Transparansi Pelayanan Publik Aparatur Pelaksana Pendidikan di Kantor Kementerian Agama Kota Batu

Demikian surat permohonan izin penelitian ini kami sampaikan, atas perhatian dan izin yang diberikan, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Direktur,



Wahidmurni



Lampiran 2. Surat Penerimaan Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BATU
Jalan Sultan Agung Nomor 10 Kota Batu
Telepon (0341) 512123; Call Center (WA) 08113508123
Website: batukota.kemenag.go.id ; E-mail: kotabatu@kemenag.go.id

Nomor : B-212/Kk.13.36/TL.00/03/2024 19 Maret 2024
Sifat : Segera
Lampiran : -
Hal : Ijin Penelitian

Yth. Direktur Pascasarjana
UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

Menindaklanjuti surat Direktur Pascasarjana UIN Maulana Malik Ibrahim Malang Nomor B-861/Ps/TL.00/03/2024 tanggal 01 Maret 2024 Perihal Permohonan Ijin Penelitian, dengan ini kami menyampaikan tidak keberatan memberikan izin kepada:

Nama : Arofatul Kiptiyah
NIM : 220106210022
Program Studi : Magister Manajemen Pendidikan Islam
Judul Penelitian : Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan Transparansi Pelayanan Publik Aparatur Pelaksana Pendidikan di Kantor Kementerian Agama Kota Batu

dengan ketentuan:

- Kegiatan dilaksanakan sesuai dengan proposal, wajib mengikuti ketentuan/peraturan penelitian dan menerapkan protokol kesehatan
- Terlebih dahulu menghadap Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Batu sebelum waktu pelaksanaan
- Setelah kegiatan penelitian berakhir, mahasiswa yang bersangkutan wajib menyampaikan hasil akhir laporan tertulis.

Demikian disampaikan terima kasih.

Kepala Kantor,

\$(ttd)

Machsun Zain

L


Lampiran 3. Instrumen Penelitian

NO	FOKUS PENELITIAN	INFORMAN	TEKNIK PENGUMPULAN DATA		
			WAWANCARA	OBSERVASI	DOKUMENTASI
1.	Perencanaan manajemen PTSP dalam meningkatkan transparansi pelayanan publik.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Kankemenag Kota Batu 2. Kasubag TU 3. Pegawai PTSP 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa arti manajemen pelayanan publik sendiri, khususnya yang ada di Kankemenag kota Batu ini? 2. Apa tujuan dibentuknya PTSP di Kankemenag kota Batu ini? 3. Apa saja aspek yang diperlukan/dipersiapkan untuk menyusun program PTSP? 4. Apa dasar hukum yang digunakan untuk menyusun program PTSP? 5. Bagaimana langkah-langkah dalam menyusun program PTSP ? 6. Bagaimana Sarana/prasarana dan/atau fasilitas yang terdapat di Kankemenag untuk mendukung kegiatan PTSP? 	Mengamati kegiatan koordinasi dalam merumuskan strategi, program, dan kegiatan serta langkah-langkah yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan transparansi pelayanan publik.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Keterangan (SK) Kepala Kankemenag tentang pembentukan PTSP 2. SK Kepala kankemag tentang tugas dan tanggung jawab pengelola PTSP 3. Struktur organisasi PTSP 4. Kebijakan penyelenggaraan PTSP 5. Standar pelayanan

			<ol style="list-style-type: none"> 7. Siapa yang berwenang menentukan SDM sebagai tim pengelola PTSP? 8. Apa yang menjadi landasan dipilihnya SDM tersebut menjadi tim pengelola PTSP? 9. Bagaimana tugas dan visi yang terdapat di PTSP ini dalam meningkatkan transparansi pelayanan publik? 		
2.	Pelaksanaan manajemen PTSP dalam meningkatkan transparansi pelayanan publik.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Kankemenag Kota Batu 2. Kasubag TU 3. Pegawai PTSP 4. Masyarakat penerima layanan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana landasan yang digunakan untuk melaksanakan kegiatan PTSP? 2. Apa saja jenis layanan yang terdapat di PTSP kankemenag Kota Batu? 3. Bagaimana sistem, mekanisme, dan prosedur yang dilaksanakan di PTSP? 4. Bagaimana jangka waktu layanan tersebut? 5. Bagaimana pengawasan yang dilakukan dalam pelaksanaan PTSP? 6. Apa saja kendala yang terjadi atau kekurangan yang ada pada pengelolaan manajemen 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengamati pelaksanaan kebijakan yang ditetapkan tentang pelaksanaan PTSP 2. Mengamati pemberian layanan terpadu kepada masyarakat 3. Mengamati cara menghimpun dan memanfaatkan sumber daya yang digunakan secara efektif dan efisien 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Standar pelayanan 2. Persyaratan pelayanan 3. Jenis-jenis pelayanan 4. SOP Pelayanan 5. Kegiatan PTSP 6. Penanganan pengaduan, masukan, dan saran.

			<p>elayanan publik di PTSP Kankemenag Kota Batu?</p> <p>7. Bagaimana cara mengatasi kendala atau kekurangan yang ada pada pengelolaan manajemen pelayanan publik di PTSP ini?</p> <p>8. Bagaimana penanganan pengaduan, masukan, dan saran atas penerimaan layanan dari masyarakat?</p>	<p>untuk kegiatan pelayanan terpadu</p>	
3.	<p>Evaluasi manajemen PTSP dalam meningkatkan transparansi pelayanan publik.</p>	<p>1. Kepala Kankemenag Kota Batu</p> <p>2. Kasubag TU</p> <p>3. Pegawai PTSP</p> <p>4. Masyarakat penerima layanan</p>	<p>1. Bagaimana kegiatan evaluasi PTSP dalam meningkatkan transparansi pelayanan publik di Kankemenag Kota Batu?</p> <p>2. Apa saja yang diperlukan untuk mengevaluasi kegiatan PTSP?</p>	<p>Mangamati kegiatan evaluasi setelah dilaksanakannya program pelayanan terpadu</p>	<p>1. Hasil survei kegiatan evaluasi</p> <p>2. Kegiatan rapat evaluasi</p>
4.	<p>Evaluasi manajemen PTSP dalam meningkatkan transparansi pelayanan publik.</p>	<p>1. Kepala Kankemenag Kota Batu</p> <p>2. Kasubag TU</p> <p>3. Pegawai PTSP</p>	<p>1. Bagaimana kegiatan untuk menindaklanjuti hasil dari evaluasi PTSP dalam meningkatkan transparansi pelayanan publik?</p>	<p>Mangamati kegiatan tindaklanjut setelah dilaksanakannya evaluasi PTSP</p>	<p>1. Kegiatan pengoptimalisasian <i>website</i></p> <p>2. Kegiatan pelatihan</p>

Lampiran 4. Berita Acara Penetapan Standar Pelayanan


KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BATU
 Jalan Sultan Agung Nomor 10 Kota Batu
 Telepon (0341) 512123, Call Center (WAJ) 08113508123
 Website: batukota.kemena.go.id, E-mail: kotabatu@kemena.go.id

BERITA ACARA
KESEPAKATAN PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BATU
NOMOR: 27/KK.13.36.04/01/2023

Pada Hari ini, Senin, Tanggal Enam Belas Bulan Januari Tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga di Kantor Kementerian Agama Kota Batu dimulai pukul 10.00 WIB s.d. 12.00 WIB, kami yang bertanda tangan di bawah ini sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah mengadakan Kesepakatan Penetapan Standar Pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Kota Batu yang dihadiri oleh Masyarakat Pengguna Jasa Layanan Kantor Kementerian Agama Kota Batu, serta Pejabat Struktural dan Perwakilan Pajabat Fungsional Kantor Kementerian Agama Kota Batu.

Penetapan Standar Pelayanan menghasilkan kesepakatan sebagai berikut:

1. MAKLUMAT PELAYANAN Kantor Kementerian Agama Kota Batu adalah "KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BATU SIAP MEMBERIKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN, PELAKSANAAN LAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BATU SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI DENGAN PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU APABILA TIDAK MEMBERIKAN PELAYANAN SESUAI DENGAN STANDAR YANG TELAH DITETAPKAN"
2. Standar Waktu Pelayanan (Terlampir)

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, maka Kesepakatan Penetapan Standar Pelayanan ini menyatakan bahwa:

- a. Standar Pelayanan yang telah dibahas dan disepakati akan dipublikasikan pada Website Kantor Kementerian Agama Kota Batu (<https://batukota.kemena.go.id>).
- b. Pengguna jasa layanan diberi kesempatan untuk memberikan tanggapan atau masukan paling lama 5 (lima) hari kerja sejak ditandatangani Berita Acara Kesepakatan ini.
- c. Pengguna Jasa Layanan atau pihak terkait dapat mengajukan tanggapan atau masukan paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak Standar Pelayanan dipublikasikan di website resmi.
- d. Kantor Kementerian Agama Kota Batu akan memperhatikan dan menindaklanjuti tanggapan atau masukan tentang Standar Pelayanan yang disampaikan oleh

Pengguna Jasa Layanan atau Pihak Terkait paling lama 14 (empat belas) hari kerja sejak batas akhir pengajuan tanggapan atau masukan

- e. Kantor Kementerian Agama Kota Batu akan menetapkan Standar Pelayanan yang telah disempurnakan
- f. Kantor Kementerian Agama Kota Batu akan melakukan evaluasi berkala paling sedikit 6 (enam) bulan sejak Penetapan Standar Pelayanan yang sudah disempurnakan berdasarkan masukan Pengguna Layanan dan pihak terkait





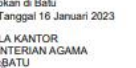
Demikian Berita Acara Penetapan Standar Pelayanan ini dibuat secukupnya dan ditandatangani oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Batu dan perwakilan undangan peserta Pengguna Layanan.


PENYELENGGARA LAYANAN PUBLIK

Nama	Jabatan	Tanda Tangan
Imam Turmudi	Kepala Kantor	

PENGGUNA LAYANAN PUBLIK

Nama	Jabatan/Instansi	Tanda Tangan
Farhadi	Kepala MAN Kota Batu	
Supriadi	Kepala KUA Kecamatan Bumijai	
Gus Imron Fathori, S.Hi	Ketua Pokja Pontren	
Drs. Abu Sufyan, MM	Ketua Baznas Kota Batu	
Ruba'i, S.Pd., MM.	Ketua FKUB Kota Batu	

Nama	Jabatan/Instansi	Tanda Tangan
H. Samadi	Ketua KBIH Al Ikhlas	
Drs. H. Akhmad Marzuki	Ketua DMI Kota Batu	
Guntur Irianto	Ketua BWI Kota Batu	
Pendik Arianto	Ketua Magabudhi Kota Batu	
KH. Abdullah Thohir	Ketua MUI Kota Batu	

Ditetapkan di Batu
 Pada Tanggal 16 Januari 2023
KEPALA KANTOR
KEMENTERIAN AGAMA
KOTA BATU

IMAM TURMUDI

Lampiran 5. Standar Pelayanan

- 4 -

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR
KEMENTERIAN AGAMA KOTA BATU
NOMOR 41 TAHUN 2023
TENTANG
TIM PENYUSUNAN STANDAR
PELAYANAN DAN STANDAR
OPERASIONAL PROSEDUR
KEMENTERIAN AGAMA KOTA BATU

STANDAR PELAYANAN
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BATU

1. Perizinan
 - a. Izin Operasional Madrasah
 - b. Izin Operasional Madin
 - c. Izin Operasional LPQ
 - d. Izin Operasional Pontren
 - e. Izin Magang
 - f. Izin Penelitian
2. Pendaftaran
 - a. Pendaftaran Haji
 - b. Pendaftaran Sertifikasi Halal
 - c. Pendaftaran Nikah Manual
 - d. Pendaftaran Majelis Taldim (untuk SKT)
3. Pengesahan
 - a. Legalisir Ijazah
 - b. Legalisir Dokumen ASN
 - c. Legalisir Buku Nikah
4. Pencatatan
 - a. Pencatatan Nikah
 - b. Pencatatan Rujuk
 - c. Perubahan Biodata Nikah
 - d. Perubahan Biodata Jemaah Haji
5. Informasi
 - a. Permohonan data
6. Konsultasi
 - a. Permohonan Audiensi
 - b. Konsultasi Syariah
7. Rekomendasi
 - a. Rekomendasi Izin Pendirian Rumah Ibadah
 - b. Rekomendasi Izin Tinggal Terbatas
 - c. Rekomendasi Visa Tinggal Terbatas
 - d. Rekomendasi Izin Tinggal Tetap
 - e. Rekomendasi Naturalisasi
 - f. Rekomendasi Rencana Penggunaan Tenaga Kerja Asing
 - g. Rekomendasi Izin Mempelkerjakan Tenaga Kerja Asing
 - h. Rekomendasi Dana Kompensasi Penggunaan Orang Asing
 - i. Rekomendasi Visa Studi Luar Negeri
 - j. Rekomendasi Pindah Madrasah/Sekolah
 - k. Rekomendasi Pindah Nikah
 - l. Rekomendasi Paspor Haji
8. Pelayanan Lain
 - a. Keterangan Pengganti Ijasah
 - b. Duplikat Buku Nikah
 - c. Pembatalan Porsi Haji
 - d. Pelimpahan Porsi Haji alasan Wafat
 - e. Pelimpahan Porsi Haji alasan Sakit


- f. Mutasi Keberangkatan Jemaah Haji
- g. Ikrar Masuk Islam
- h. Pengukuran Arah Kiblat
- 9. Layanan Internal
 - a. Permohonan Cuti PNS
 - b. Permohonan Usul Ijin Belajar
 - c. Permohonan Usul Pengajuan Kartu Istri/Suami (KARIS/KARSU)
 - d. Permohonan Rekomendasi Kartu Pegawai (KARPEG)
 - e. Pengajuan Satyalancana
 - f. Pelaporan Kinerja (GKinerja)
 - g. Permohonan Rincian Gaji
 - h. Permohonan Surat Keterangan Tidak Menunjang
 - i. Permohonan Tunjangan Keluarga
 - j. Informasi Gaji Digital
 - k. Verifikasi dan Validasi Simpatika
 - l. Ajuan Dispensasi TPG PAI
 - m. Permohonan Surat Keterangan Penghentian TPG GPAI
 - n. Permohonan Rekomendasi Ekstra Baca Tulis Al-Qur'an (BTQ)
 - o. SKHK Guru Pendidikan Agama
 - p. Verifikasi dan Validasi Bso data Simpatika
 - q. Rekomendasi Pemenuhan Jam Mengajar Guru Madrasah
 - r. Rekomendasi Pindah Sekolah Santri Wajardikdas
 - s. Permohonan Liputan Berita



KEPALA KANTOR
KEMENTERIAN AGAMA KOTA BATU,


















MAM TURMUDI

Lampiran 6. SOP SRIKANDI

 <p>KEMENTERIAN AGAMA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BATU SUB BAGIAN TATA USAHA</p>	Nomor SOP	Desember 2022
	Tanggal Pembuatan	Desember 2022
	Tanggal Revisi	2 Januari 2023
	Tanggal Efektif	
	Diajukan Oleh	Kepala Kantor, Dr. Imam Turmudi, M.Ag NIP. 196201051994031003

SOP PERSURATAN DI SRIKANDI

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
<ol style="list-style-type: none"> PMA Nomor 6 Tahun 2022 Tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal KMA Nomor 44 Tahun 2010 tentang Pedoman Penataan Keasraipan di Lingkungan Kementerian KMA Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas pada Kementerian Agama 	<ol style="list-style-type: none"> Memahami tugas fungsi Kantor Kemersag Kota Batu, termasuk Subbag, Seksi dan Penyelenggara Memahami tata naskah dinas di lingkungan Kemersag Memahami aplikasi Srikandi
Keterkaitan	Peralatan/Perlengkapan
SOP Pengelolaan Surat Masuk SOP Pengelolaan Surat Keluar (TTE Kepala Kantor) SOP Pengelolaan Surat Keluar (TTE Eselon IV) SOP Pengelolaan Surat Keluar (TTD Konvensional)	<ol style="list-style-type: none"> Komputer Surat dinas Aplikasi Persuratan
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan
Jika tidak dilaksanakan dengan baik akan mengganggu proses perkantoran keseluruhan	Registrasi naskah masuk pada aplikasi Srikandi Registrasi naskah keluar pada aplikasi Srikandi

No	Kegiatan	Pelaksana				Pelaksana	Mula Mula			Keterangan
		PTSP/Anisparis	Kasubbag TU	Kepala	Kasi Penyelenggara		Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima dan memverifikasi surat masuk - surat yang diterima secara daring langsung diregistrasi - surat yang diterima secara luring dipindai dan diinputkan secara digital						surat dinas	1 Menit	surat dinas	
2	Registrasi naskah masuk di Srikandi						surat dinas	1 Menit	data surat masuk	
3	Mengirim naskah surat masuk kepada akun Kasubbag TU						data surat masuk	2 Menit	data surat masuk	
4	Meneruskan naskah masuk yang memerlukan kebijakan pimpinan kepada akun Kepala, dan meneruskan naskah masuk rutin langsung kepada Kasi/Penyelenggara untuk ditindaklanjuti						data surat masuk	1 Menit	data surat masuk	
5	Memberi pertimbangan dan arahan pada naskah masuk dan meneruskan kepada Kasubbag TU/Kasi Penyelenggara						data surat masuk	1 Menit	diposisi Kepala	
6	Menindaklanjuti sesuai arahan dan/atau sesuai peraturan dan regulasi yang berlaku (memberikan diposisi kepada Pelaksana)						diposisi Kepala	5 Menit	diposisi	
7	Membuat konsep naskah keluar (format file .docx)						diposisi	1 Menit	konsep naskah keluar	
8	Registrasi naskah keluar di Srikandi						konsep naskah keluar	1 Menit	data naskah keluar	
9	Mengirim naskah surat keluar ke akun Anisparis dan Kasubbag/Kasi Penyelenggara untuk diverifikasi						data naskah keluar	1 Menit	data naskah keluar	
10	Memverifikasi naskah keluar - PTSP/Anisparis memverifikasi format surat sesuai TND - Kasubbag/Kasi/Penyelenggara memverifikasi substansi surat (sebagai ganti paraf naskah)						data naskah keluar	1 Menit	naskah keluar terverifikasi	
11	Menandatangani naskah keluar dan mengirim kepada tujuan surat di aplikasi srikandi - Jika masih terdapat kesalahan dikembalikan kepada konseptor surat atau verifikasi						naskah keluar terverifikasi	1 Menit	surat keluar bertandatangan elektronik	
12	Mengirim surat keluar yang sudah ditandatangani secara elektronik kepada tujuan surat di luar aplikasi srikandi dan mengarsipkan						naskah keluar terverifikasi	1 Menit	surat keluar bertandatangan elektronik	

Lampiran 7. PMA RI Nomor 65 tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu



PERATURAN MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 65 TAHUN 2016
TENTANG
PELAYANAN TERPADU PADA KEMENTERIAN AGAMA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka memberikan kemudahan dan kepastian bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan di Kementerian Agama, perlu menyelenggarakan pelayanan terpadu;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Menteri Agama tentang Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama;

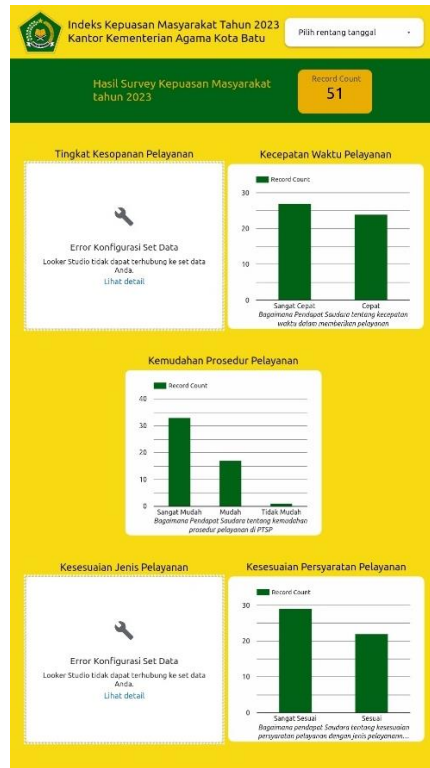
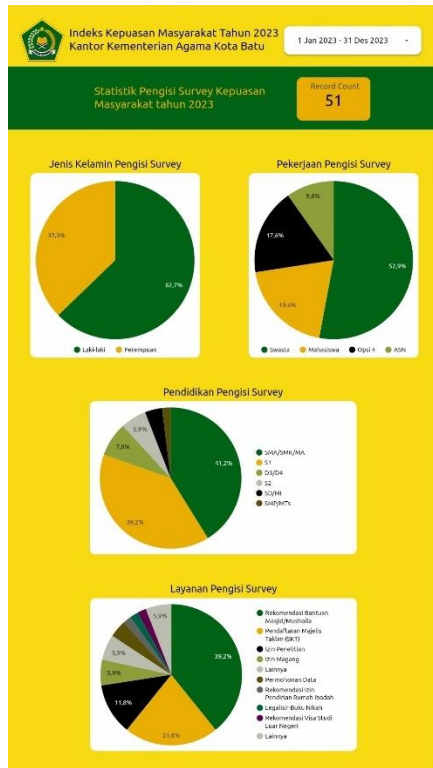
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
2. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916);

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Presiden Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 8);
6. Peraturan Presiden Nomor 83 Tahun 2015 tentang Kementerian Agama (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 168);
7. Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 851);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
9. Peraturan Menteri Agama Nomor 42 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1495);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI AGAMA TENTANG PELAYANAN TERPADU PADA KEMENTERIAN AGAMA.

Lampiran 8. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023



Lampiran 9. Ruang PTSP Kankemenag Kota Batu



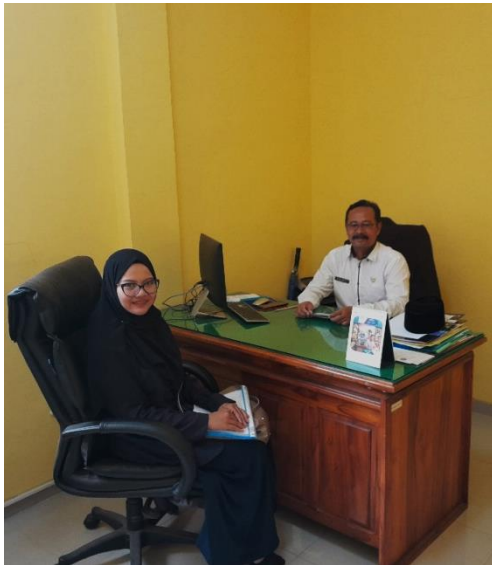
Lampiran 10. Kegiatan wawancara



*Wawancara dengan Kepala
Kankemenag Kota Batu*



*Wawancara dengan Pranata
Komputer*



Wawancara dengan Kepala sub bagian TU



Wawancara dengan Pranata Humas



Wawancara dengan arsiparis



Wawancara dengan salah satu masyarakat penerima layanan

Lampiran 10. Biodata Peneliti

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Arofatul Kiptiyah
NIM : 18170008
TTL : Kediri, 27 Maret 1999
Fakultas : Magister Manajemen Pendidikan Islam
Alamat Rumah : Kel. Bangsal Kec. Pesantren Kota Kediri
Tahun Masuk : 2022
No. HP : 082142205055
e-Mail : arofahkiptiyah99@gmail.com
Riwayat Pendidikan :
1. RA Kusuma Mulya (2004-2006)
2. SDI Al-Falah Pesantren (2006-2012)
3. MTsN 2 Kota Kediri (2012-2015)
4. SMAN 5 Kediri (2015-2018)
5. S1 MPI UIN Maulana Malik Ibrahim Malang (2018-2022)
6. S2 MPI UIN Maulana Malik Ibrahim Malang (2022-sekarang)