BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Fenomena birokrasi sering sekali kita jumpai dalam kehidupan sehari-hari yang sering kita sebut sebagai pelayanan publik, tidak jarang masyarakat mengeluh terhadap proses pelayanan publik yang ada. Birokrasi atau yang sering disebut pemerintah (termasuk pemerintah daerah) selama ini cenderung mendapatkan penilaian yang negatif dari masyarakat. Masyarakat menilai bahwa pelayanan publik yang diselenggarakan oleh birokrat cenderung lama, berbelit-belit, dengan persyaratan yang rumit dan regulasi yang tidak fleksibel. Kondisi ini jelas tidak menguntungkan masyarakat. Padahal melayani dan memberi kemudahan atas pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat adalah tanggungjawab birokrat.

Hingga saat ini secara sadar ataupun tidak hal yang menjadi penyebab mengapa sistem pelayanan yang ada masih belum optimal adalah masih rendahnya akuntabilitas, responsivitas, dan empati dari aparatur pemerintah yang berpengaruh pada kemampuan melaksanakan standar kinerja, lalu rendahnya kualitas pelayanan publik, dimana mekanisme dan prosedur pelayanan yang berbelit-belit, biaya yang mahal serta waktu yang lama.

Meskipun masih banyak PR (pekerjaan rumah) yang harus diselesaikan untuk menciptakan birokrasi yang bersih dan ideal sesuai harapan, bukan tidak mungkin semua diselesaikan dengan berbagai proses dan tahapan melalui reformasi birokrasi. Salah satu upayan mewujudkan reformasi birokrasi adalah dengan membenahi dan meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pelayanan merupakan tugas utama dari sosok aparatur sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. [2]

Hal ini disebutkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur negara Nomor 81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menyadari pentingnya memberikan pelayanan terbaik kepada *custumer* serta meningkatnya tuntutan *custumer* terhadap sektor layanan publik semakin membuat sektor layanan harus menjalankan manajemen pelayanan yang baik. Lebih dari itu, konsep melayani tidak hanya sebatas melayani tetapi konsep *"best service"* yang dilandasi pada nilai spiritualitas (prinsip kerja berdasarkan keikhlasan ibadah kepada Tuhan). Dalam hal ini semua stekholder yang ada pada sektor pelayanan akan

---

[2.] Evi Setyowati, "*Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kota Administrasi Jakarta Barat (Studi Kasus di Kecamatan Cengkareng)*", Skripsi, Serang: Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, 2017, hal. 17.

menunjukan kualitas pelayanannya melalui komitmen petugas meningkat, setiap individu memberi persembahan kinerja terbaiknya, senang berkorban untuk kepentingan yang lebih besar, suasana kerja sangat damai dan harmonis, budaya *service people* akan menunjang visi institusi/lembaga dalam pencapaian *customer satisfaction* (kepuasan *custumer*), serta merencanakan dan membuat program standar dan budaya pelayanan prima untuk loyalitas *custumer*.

Oleh karena itu, dirasa sangat penting sekali bagi kita untuk mengetahui mengenai pelayanan prima bagi keberlangsungan suatu instansi dan memahami aspek-aspek yang mendukung dalam pelasanaan pelayanan prima berdasarkan konsep sikap, motivasi, perhatian, tindakan, dan *team building* serta mempraktikkannya dalam dunia kerja.[3]

Penyelenggara pelayanan publik adalah Instansi Pemerintah. Yang meliputi satuan kerja/satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintahan Non Departemen Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik Pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah.

Undang-undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi pelaksanan pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan

[3] Nina Rahmayanty, "*Manajemen Pelayanan Prima, Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyality"*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hal. 9.

informasi, pengawasan internal, penyuluhan kepada masyarakat dan pelayanan konsultasi. Ruang lingkup pelayanan publik menurut undang-undang ini meliputi pelayanan publik dan jasa publik serta pelayanan adminitrasi yang diatur dalam perundang-undangan.

Melihat kondisi tersebut pemerintah berupaya mengatasi kendala yang ada dengan membuat penyederhanaan pelaksanaan pelayanan melalui kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) atau *One Stop Service* (OSS). Dalam Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, pengertian pelayanan satu pintu adalah pola pelayanan yang diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses yang dilayani melalui satu pintu.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006, tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pasal 1 angka 11 menyatakan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah kegiatanan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat.

PTSP hadir dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik dan memberikan akses yang mudah dan luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik.[4] Dengan memperhatikan mekanisme dan

[4] Anonim, *Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu*, hal.3.

prosedur yang ada sehingga tercipta kualitas pelayanan yang baik serta sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul adalah satu-satunya Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota se-Daerah Istimewa Yogyakarta yang mengawali pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Hal tersebut sejalan dengan visi dan misi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul yang hendak diraih saat ini. Jenis layanan yang akan di PTSP-kan meliputi dua puluh lima (25) layanan. Program ini dilakukan dengan harapan dapat melayani masyarakat dengan lebih baik dan lebih mudah dari sebelumnya, melayani masyarakat dengan lebih cepat, lebih ramah, bebas pungli, lebih transparan, dan lebih jelas dari persyaratan, dan waktu penyelesaian.[5]

Berdasarkan pemaparan di atas pada penelitian ini akan membahas tentang manajemen PTSP. Penelitian ini dilakukan dalam rangka mengetahui bagaimana sistem manajemen pada PTSP sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada *custumer*, sebagaimana selogan Kementerian Agama yaitu "ikhlas beramal" dengan lima (5) nilai budaya kerja Kementerian Agama, yakni: integritas, profesionalitas, inovasi, tanggungjawab, dan keteladanan. Hal inilah yang menjadi dasar penulis untuk mengangkat penelitian ini serta untuk menutupi kekurangan pada penelitian yang sebelumnya pernah ada tentang manajemen dan kaitannya

[5] Hasil dokumentasi berupa brosur dari Bapak Trubus Trimulyadi, S.Ag. selaku Pengelola Humas dan Protokol Kantor Kemen.ag Bantul pada tanggal 22 Maret 2019 pukul 11.00 WIB

dengan kualitas pelayanan dengan judul "Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul**"** sehingga pembahasan penelitian tentang judul ini lebih bartambah.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul?
2. Bagaimana kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul?
3. Bagaimana hasil manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian
   a. Untuk mengetahui manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul.
   b. Untuk mengetahui kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul.
   c. Untuk mengetahui hasil manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul.
2. Kegunaan Penelitian
   a. Secara Teoritis

1) Melalui penentian ini diharapkan mampu memberi kontribusi bagi pengembangan ilmu untuk bidang pendidikan dalam pengembangan manajemen pelayanan khususnya manajemen yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan pada lembaga sektor publik.
2) Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi terutama bagi pihak yang akan melakukan penelitian lebih lanjut terkait hal-hal yang belum dibahas pada penelitian ini.

b. Secara Praktis

1) Bagi peneliti: dapat memberikan wawasan serta pemahaman tentang manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).
2) Bagi instansi: hasil penelitian dapat memberikan masukan dan saran khususnya pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kemenag Bantul.
3) Bagi masyarakat: diharapkan dapat memberikan manfaat terhadap pelayanan yang ada di Kantor Kemenag Bantul sehingga puas terhadap pelayanan yang diberikan.

D. Kajian Penelitian Terdahulu

PTSP merupakan upaya transformasi pelayanan publik guna mewujudkan Kementerian Agama sebagai instansi yang bersih dan melayani. Hal ini sejalan dengan arahan Presiden terkait reformasi birokrasi. Keberadaan PTSP akan membawa pengaruh bagi standar kerja dan kinerja di internal Kementerian Agama. Sistem kerja akan menjadi

lebih rapi, produktivitasnya terukur dan semua aktifitas proses layanan juga tercatat. Undang-undang 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, penyelenggaraan pelayanan publik meliputi pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan, penyuluhan kepada masyarakat dan pelayanan konsultasi. Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 65 Tahun 2016, menyatakan Pelayanan Terpadu adalah pemberian pelayanan terhadap satu atau beberapa jenis pelayanan yang diselenggarakan secara terintegrasi dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen. Pelayanan Terpadu diselenggarakan dengan tujuan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, memperpendek proses pelayanan, mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, akuntebel, dan terjangkau, serta memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan.[6]

Agar tidak terjadi pengulangan dalam penelitian penulis mengkaji beberapa literatur yang dianggap relevan dengan penelitian yang diteliti. Adapun literatur yang telah dikaji adalah sebagai berikut:

Karya ilmiah Bagus Yoga Dwi G dan Priyanto Susiloadi yang berjudul "Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Pelayanan Perizinan Di Kota Surakarta" menyatakan bahwa dalam upaya meningkatkan kualitas manajemen pelayanan kepada masyarakat melalui pelayaan terpadu satu pintu maka pelayanan harus dilakukan sesuai

[6] Hasil dokumentasi berupa brosur dari Bapak Trubus Trimulyadi, S.Ag. selaku Pengelola Humas dan Protokol Kantor Kemenag Bantul pada tanggal 22 Maret 2019 pukul 11.00 WIB.

dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang meliputi kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggungjawab, kelengkapan sarana dan prasaran, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan serta kenyamanan. Sehingga penyelenggaraan pelayaan menjadi cepat, efektif, efisien, mudah, transparan, dan tertib.[7]

Karya ilmiah Nuria Siswi Enggarani yang berjudul "Kualitas Pelayanan Publik dalam Perizinan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Boyolali" menjelaskan bahwa dalam penyelenggaraan penanaman modal dan pelayanan perizinan, Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Boyolali telah menetapkan Maklumat Pelayanan diantaranya, standar pelayanan, persyaratan pelayanan, sistem, mekanisme, prosedur, jangka waktu penyelesaian, dan biaya/tarif. Untuk menilai kualitas pelayanan salah satunya melalui survey indeks kepuasan masyarakat (IKM). Yang dinilai berdasarkan mekanisme pengaduan yang jelas bagi peningkatan dan perbaikan pelayanan, proses pelayanan yang sistematis dan prosedur, bentuk kedisiplinan yang tinggi serta sumber daya manusia yang mendukung yang telah diterapkan di badan perizinan BPMP2T. Hal tersebut yang menjadikan kinerja badan perizinan BPMP2T meningkat

[7] Bagus Yoga Dwi G dan Priyanto Susiloadi, "*Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Pelayanan Perizinan Di Kota Surakarta"*, Jurnal Wacana Publik, 1 (1) 2017: hal. 4.

baik dari segi kualitas maupun kuantitas pada pelayanan dalam rangka mewujudkan pelayanan yang lebih baik.[8]

Karya ilmiah Acmad Nur Haida, Choirul Saleh, dan Romula Adiono yang berjudul "Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Perizinan (Studi Pada Kantor Perizinan Kota Kediri)" menjelaskan bahwa dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan perizinan ada beberapa indikator pencapaian yaitu melalui standar operasional prosedur (SOP), peningkatan sarana dan prasarana, dan pembinaan SDM. Dimana dalam proses pelaksanaannya harus memperhatikan dasar kebijakan atau peraturan daerah (PERDA) yang digunakan, bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan, persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh pelayanan serta mekanisme/prosedur pelayanan perizinan.[9]

Skripsi Ones Grita Crystalia yang berjudul "Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo" menjelaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo dapat nilai dari 5 (lima) dimensi yaitu, *tangible* (bukti fisik) dimensi ini merupakan kemampuan suatu penyedia layanan dalam menunjukkan eksistensinya pada masyarakat., *reliability* (kehandalan*)* dimensi *reability* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu

[8] Nuria Siswi Enggarani, "*Kualitas Pelayanan Publik dalam Perizinan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Boyolali*", Jurnal hukum dan keadilan, 1 (1), 2016: hal. 18.

[9] Acmad Nur Haida dkk, "*Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Perizinan (Studi Pada Kantor Perizinan Kota Kediri)*", Jurnal administrasi publik (JAP), 1 (2), 2016: hal. 134.

kecermatan petugas dalam melayani pengguna layanan, kecamatan memiliki standar yang jelas atau tidak, kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, keahlian petugas dalam proses pelayanan, *responsiviness* (ketanggapan) dimensi ini merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan, dengan penyampaian informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan dengan jelas, *assurance* (jaminan) dimensi ini merupakan jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para petugas pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia layanan, *dan empaty* (empati) dimensi ini memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pengguna layanan dengan berupaya memahami keinginan pengguna layanan dimana penyedia layanan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan, memahami kebutuhan pengguna layanan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi *custumer*. Dengan faktor pendukung saling memotivasi antara petugas satu dengan yang lain, rutin mengadakan rapat koordinasi selama tiga (3) bulan sekali. Sedangkan faktor penghambatnya adalah kurang SDM serta sarana dan prasarana.[10]

Skripsi Evi Setyowati yang berjudul "Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kota Administrasi Jakarta Barat (Studi Kasus di

[10] Ones Grita Crystalia, "*Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo*" Skripsi, Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 2015, hal. 49.

Kecamatan Cengkareng)" menjelaskan bahwa dalam rangka meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan yang diberikan ada tujuh (7) indikator yaitu, wewenang dan proses, koordinasi, mekanisme dan prosedur, pengawasan, standar pelayanan minimal (SPM), lokasi pelayanan, dan bentuk lembaga pelayanan. Walaupun dalam pelaksanaannya tidak terlepas dari faktor pendukung maupun faktor penghambat, diantara faktor pendukung adalah sistem koordinasi yang baik, sarana dan prasarana yang memadai, peningkatan kapasitas SDM serta bentuk pelayanan yang memudahkan. Sedangkan faktor penghambatnya adalah sistem koordinasi yang masih manual, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, minimnya SDM yang profesional dibidangnya, dan sistem layanan online yang sering error.[11]

Skripsi Amirullah Umar yang berjudul "Analisis Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Badan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal (BP2TPM) Kabupaten Pinrang" menjelaskan bahwa pelaksanaan mekanisme pelayanan perizinan dan implementasi standar pelayanan perizinan melalui penerapan system pelayanan terpadu satu pintu sistem di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal (BP2TPM) Kabupaten Pinrang membuat system pelayanan perizinan menjadi lebih baik. Adapun beberapa faktor yang mendukung maupun penghambat pelaksanaan pelayanan perizinan. Faktor pendukung hasil kebijakan dan aturan pemerintah yang mendukung pelayanan perizinan terpadu satu pintu, sumber daya manusia yang profesional dan partisipasi

[11] Evi Setyowati, "*Manajemen Pelayanan* ..., hal. 146.

masyarakat baik dalam hal perizinan maupun penilaian terhadap pelayanan yang diterima. Sedangkan faktor penghambatnya adalah perbedaan persepsi, sumber daya manusia yang masih minim serta keterbatasan sarana dan prasarana.[12]

Berdasarkan literatur yang ada pada penelitian sebelumnya sedikit banyak telah membahas mengenai manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) maupun peningkatan kualitas layanan namun secara lengkap belum ada yang menggabungkan antara keduanya, sehingga dirasa penelitian ini perlu dilakukan dengan membahas mengenai manajemen PTSP, upaya meningkatkan kualitas pelayanan, dan hasil pelayanan melalui PTSP yang dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan pada penelitian ini menggunakan sistematika yang tersusun berdasarkan urutan per bab dengan beberapa sub-sub. Adapun pejelasannya yaitu:

BAB I: Pendahuluan

Bab ini berisi latar belakang yang menjelaskan tentang topik yang dibahas dan perlunya penelitian tersebut dilakukan lalu, membahas tentang rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, telaah pustaka dan sistematika pembahasan.

---

[12] Amirullah Umar, "*Analisis Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Badan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal (BP2TPM) Kabupaten Pinrang*", Skripsi, Makassar: Universitas Hasanuddin, 2015, hal. 103.

BAB II: Landasan Teori dan Metode Penelitian

Bab ini membahas mengenai landasan teori dan metode penelitian yang digunakan. Kajian teori menjelaskan tentang teori yang sesuai dengan judul penelitian. Teknik penelitian menjelaskan terkait teknik yang digunakan pada penelitian yang berisi jenis penelitian, subjek penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisa data, dan teknik penentuan validitas dan keabsahan data.

BAB III: Gambaran Umum Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kemenag Bantul

Bab ini berisi gambaran umum objek penelitian ini, yang meliputi letak geografis, profil lembaga, profil PTSP, sejarah PTSP, visi dan misi, tugas dan fungsi, struktur organisasi, dan jenis layanan yang ada di PTSP Kantor Kemenag Bantul.

BAB IV: Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini berisi pembahasan hasil penelitian yang telah dilakukan di lapangan dan hasil olah data serta analisa data tentang manajemen PTSP dalam meningkatkan mutu layanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul. Di dalamnya dijelsakan mengenai implementasi manajemen PTSP, kemudian kualitas pelayanan yang ada di PTSP, serta hasil pelayanan yang ada di Kantor Kemenag Bantul setelah adanya PTSP.

BAB V: Penutup

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian, saran-saran, daftar pustaka dan lampiran-lampiran.

BAB V
PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah yang ditetapkan serta proses penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan oleh penulis, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kemenag Bantul dijalankan melalui fungsi POAC (*planning, organizing, actuating* dan *controlling*). Dimana pada proses perencanaan dimulai dari tahapan perjalanan yaitu cetusan gagasan PTSP sampai akhirnya *lounching* PTSP. Pada tahap pengorganisasian dikelompokkan berdasarkan sumber daya yang ada, kemampuan, dan kompetensi yang dimiliki masing-masing. Pada tahap pelaksanaan dilakukan menurut SOP yang telah dibuat untuk memberikan kerangka kerja pada tiap-tiap pelayanan yang diberikan. Dan pada tahap pengawasan dilakukan langsung oleh *custumer* melalui pengisian kuesioner pertanyaan terhadap pelayanan yang diterima. Sedangkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) meliputi dasar hukum, dasar hukum jenis-jenis layanan, penyediaan SDM, dan sarana dan prasarana di Kemenag Bantul sudah terpenuhi berdasarkan kebutuhan yang kemampuan yang dimiliki.
2. Kualitas pelayanan di Kantor Kemenag Bantul dapat dinilai berdasarkan lima (5) dimensi kualitas pelayanan yaitu: *Tangible* (berwujud) meliputi penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan, kenyamana tempat

melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas dalam melayani pengguna layanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. *Reliability* (kehandalan) meliputi kecermatan petugas dalam melayani pengguna layanan, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan, dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan. *Responsiviness* (respon/ketanggapan) meliputi merespon setiap pengguna layanan, pelayanan yang cepat dan waktu yang tepat, dan respon keluhan pengguna layanan. *Assurance* (jaminan) meliputi jaminan tepat waktu pelayanan, dan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan. *Empaty* (empati) meliputi mendahulukan kepentingan pengguna layanan, melayani dengan sikap amah, sopan dan santun, tidak diskriminasi, serta melayani dan menghargai setiap pengguna layanan. Upaya yang dilakukan PTSP dalam memberikan pelayanan prima kepada *customer* yaitu memberikan rasa puas terhadap *customer*, memberikan pelayanan yang ramah, cermat dan tepat, murah senyum, memberikan kesederhanaan dalam prosedur pelayanan, petugas mampu berkomunikasi dengan baik, dan memberikan kejelasan dalam pelayanan.

3. Hasil manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul dapat dilihat dari *Survey* Kepuasan Masyarakat (SKM) dari tahun 2017 sampai tahun 2018 dan mengalami fluktuasi, seluruh unsur pelayanan telah mendapat nilai rata-rata diatas 3 yakni dengan nilai interval IKM antara 3,06-3,53

dan nilai interval konversi IKM antara 76,61-88,30 berdasarkan kategori penilaian SKM. Hal ini berarti pelayanan yang diberikan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah masuk katagori B (baik), walaupun belum mencapai nilai tertinggi yaitu 4 yakni dengan nilai interval IKM antara 3,53-4,00 dan nilai interval konversi IKM antara 88,31-100,00 dimana termasuk kategori A (sangat baik/sangat memuaskan). Tetapi secara keseluruhan dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan PTSP kepada *customer* telah memberikan kepuasan.

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan diatas penulis memberikan beberapa saran sebagai refleksi dan perbaikan, sebagai berikut:

1. Bagi penanggungjawab di bidang PTSP diharapkan dapat memberikan evaluasi rutin setiap bulan. Karena hal tersebut untuk mengetahui perkembangan pelayanan di PTSP dan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan di bidang PTSP.
2. Kantor Kemenag Bantul untuk posisi PTSP bisa ditempatkan pada posisi strategis dan ruangan bisa lebih diperluas sehingga *back office* bisa ditempatkan di belakang *frount office*.
3. Kantor Kemenag Bantul memberikan fasilitas pelatihan terkait peningkatan kualifikasi dan kompetensi bagi semua petugas khusunya di bidang PTSP.

4. Bagi petugas bidang PTSP diharapkan untuk kedepannya agar terus meningkatkan kualitas pelayanan dan mempertahankan yang sudah baik sehingga selalu memberikan kepuasan kepada pengguna layanan.

C. Penutup

Alhamdulillaahirabbil 'aalamiin, segala syukur tercurahkan kepada Allah SWT, Pemilik Ilmu Pengetahuan yang telah mencurahkan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul".

Segala usaha telah diupayakan selama penelitian dan proses penyelesaian sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Namun tidak dapat dipungkiri bahwa skripsi ini belum seutuhnya baik. Sehingga penulis mengharapkan evaluasi dan kritik demi perbaikan yang lebih baik.

Terimakasih kepada seluruh pihak yang telah mendukung dan membantu dalam penyusunan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini akan bermanfaat bagi siapapun yang membacanya, terutama untuk kalangan terpelajar agar senantiasa bersemangat, sungguh-sungguh dan selalu berusaha demi mencapai cita-citanya.

DAFTAR PUSTAKA

Anonim, Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama.

Anonim, Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2018 Tentang Petunjuk Pelaksanaan PTSP.

Anonim, Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu.

Anonim, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan PTSP.

Arikunto, *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktek*, Jakarta: Bumi Aksara, 2014.

Arikunto, Suharsimi *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2006.

Ashariyah, Nurul "Analisis Kualitas Pelayanan Di Bidang Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo", *Skripsi*, Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 2017.

Bungin, Burhan, *Penelitian Kualitatif Komonikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial lainnya*, Surabaya: Kencana Prenada Media Group, 2011.

Grita Crystalia, Ones "Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo" *Skripsi*, Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 2015.

Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep , Dimensi, Indikator, dan Implemetasi*, Yogyakarta: Bumi Gaya Media, 2011.

Hermawan Wasito, *Pengantar Metodologi Penelitian*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 1997.

J. Moleong, Lexy, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006.

Nur Haida, Acmad dkk, "Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Perizinan (Studi Pada Kantor Perizinan Kota Kediri)", *Jurnal administrasi publik* (JAP), Vol.1 No.2, 2016.

P. Sondang, Siagian, *Fungsi-fungsi Manajeial*, Jakarta: Bumi Aksara, 1992.

Rahmayanty, Nina "*Manajemen Pelayanan Prima, Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyality*", Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.

Ratminto dkk, *Pelayanan Prima, Pedoman Penerapan Momen Kritis Pelayanan dari A sampai Z*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2017.

R. George, Terry dan Leslie W. Rue, "*Dasar-dasar Manajemen"*, Jakarta: Bumi Aksara, 1993.

Setyowati, Evi "Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kota Administrasi Jakarta Barat (Studi Kasus di Kecamatan Cengkareng)", *Skripsi*, Serang: Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, 2017.

Siswi Enggarani, Nuria "Kualitas Pelayanan Publik dalam Perizinan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Boyolali", *Jurnal hukum dan keadilan*, Vol.1 No.1, 2016.

Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2013

Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2015.

Sugiyono. *Metode Penelitian Manajemen*, Bandung: Alfabeta, 2013.

Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*: *Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2015.

Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2014.

Syahri Lubis, Alfi dan Rahma Andayani, Nur "Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Qualitiy) Terhadap Kepuasan Custumer PT. Sucofindo Batam". *Journal of Business Administratoin*, Vol.1 No.2, 2017.

Suharsaputra, Uhar *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*, Bandung: Refika Aditama, 2012.

Umar, Amirullah "Analisis Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Badan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal (BP2TPM) Kabupaten Pinrang", *Skripsi*, Makassar: Universitas Hasanuddin, 2015.

Ulmunir, Misbah, *Manajemen Perkantoran (K-2013)*, Suplemen Mata Kuliah, 2017.

Web Kantor Kemenag Bantul: kemenagbantul.org [15 Februari 2019 pukul 13.00 WIB].

Yoga Dwi G, Bagus dan Susiloadi, Priyanto "Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Pelayanan Perizinan Di Kota Surakarta", *Jurnal Wacana Publik*, Vol.1 No.1 2017.