

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA PADA PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU (PTSP) DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN
CUSTOMER DI KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**



SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)

Disusun oleh:

SITI AMIN HASTUTIK
NIM: 15490056

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2019



Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

FM-UINSK-BM-05/03/R0

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Siti Amin Hastutik

NIM : 15490056

Prodi : Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya ini dengan judul *Implementasi Pelayanan Prima pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan Kepuasan Customer di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta* adalah asli karya atau penulisan saya sendiri bukan plagiasi dari hasil orang lain kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya. Harap maklum adanya. Terimakasih.

Yogyakarta, 29 Januari 2019

Yang menyatakan,

Siti Amin Hastutik
NIM. 15490056





Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

FM-UINSK-BM-05/03/R0

SURAT PERNYATAAN BERJILBAB

Dengan menyebut nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang,
saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Amin Hastutik

NIM : 15490056

Prodi : Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa saya tidak menuntut kepada Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga (atas pemakaian jilbab dalam ijazah Strata Satu saya). Seandainya suatu hari nanti terdapat instansi yang menolak ijazah tersebut karena karena penggunaan jilbab.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran ridha Allah SWT.

Yogyakarta, 29 Januari 2019

Yang menyatakan,



Siti Amin Hastutik
NIM. 15490056



Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

FM-UINSK-BM-05-03/RO

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Sdr. Siti Amin Hastutik

Lam : 1 (satu) Naskah Skripsi

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan pembimbingan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa Skripsi saudara :

Nama : Siti Amin Hastutik

NIM : 15490056

Judul Skripsi : Implementasi Pelayanan Prima pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan Kepuasan *Customer* di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta

Sudah dapat diajukan kepada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Pendidikan.

Dengan ini kami mengharap agar Skripsi Saudari tersebut di atas dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Yogyakarta, 8 Februari 2019

Pembimbing Skripsi

Miftahus Sa'adah, S.Pd.I, M. Ed

NIP. 19821019 201503 2 002



Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

FM-UINSK-BM-05-03/RO

SURAT PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Setelah dilaksanakan munaqosyah pada hari Kamis, 14 Februari 2019 dan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini dinyatakan lulus dengan perbaikan, maka setelah membaca, meneliti, dan mengoreksi perbaikan seperlunya, kami selaku Konsultan berpendapat bahwa Skripsi Saudara:

Nama : Siti Amin Hastutik

NIM : 15490056

Judul Skripsi : Implementasi Pelayanan Prima pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan Kepuasan *Customer* di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta

Sudah dapat diajukan kembali kepada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Pendidikan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr:Wb

Yogyakarta, 19 Februari 2019

Konsultan,

Miftahus Sa'adah, S.Pd.I, M. Ed
NIP. 19821019 201503 2 002



Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
FM-UINSK-BM-05-03/R0

PENGESAHAN SKRIPSI

Nomor: B.106/UIN.02/DT/PP.009/2/2019

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul :

**Implementasi Pelayanan Prima pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)
dalam Meningkatkan Kepuasan *Customer* di Kantor Wilayah Kementerian
Agama Daerah Istimewa Yogyakarta**

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Siti Amin Hastutik
NIM : 15490056
Telah dimunaqasyahkan : 14 Februari 2019
Nilai Munaqasyah : A-

Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

TIM MUNAQASYAH:

Ketua Sidang

Miftahus Sa'adah S.Pd.I, M. Ed
NIP. 19821019 201503 2 002

Penguji I

Drs. M. Jamroh Latief, M.S.I
NIP. 19560412 198503 1 007

Penguji II

Drs. H. Mangun Budiyanto, M.S.I
NIP. 19551219 198503 1 001

Yogyakarta, **21 FEB 2019**
Dekan

Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta



Dr. Ahmad Arifi, M.Ag
NIP. 19661121 199203 1 002

MOTTO

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لَئِن لَّو كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِن حَوْلِكَ

Artinya: “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu,” (Qs. Ali Imran: 159)¹

¹ Departemen Republik Indonesia, *Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahnya*, (Semarang: PT. Toha Putra, 1997), hal.56.

PERSEMBAHAN

*Dengan segenap rasa syukur,
Skripsi ini dipersembahkan untuk Almamater tercinta,
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga
Yogyakarta*

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ، أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَ أَشْهَدُ أَنَّ مُحَمَّدًا رَسُولُ اللَّهِ، وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ، أَمَّا بَعْدُ

Alhamdulillah, puji syukur selalu penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat, karunia serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Shalawat serta salam semoga tetap terlimpahkan kepada Nabi Muhammad Saw, yang telah menuntun manusia menuju jalan kebahagiaan dunia dan akhirat. Penyusunan skripsi ini merupakan kajian tentang *“Implementasi Pelayanan Prima pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan Kepuasan Customer di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta”*.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak dapat terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dukungan serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Ahmad Arifi, M. Ag, selaku Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan ilmu dan pengarahan kepada penulis selama menempuh studi.
2. Dr. Imam Machali, S.Pd.I., M.Pd., selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam yang telah banyak memberi motivasi selama saya menempuh studi.
3. Dr. Zainal Arifin, S.Pd.I., M.SI., selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Pendidikan Islam yang telah memberi kelancaran, motivasi dan arahan

selama penulis menempuh studi.

4. Drs. H. Mangun Budiyanto, M.S.I., selaku Dosen Pembimbing Akademik dan penguji II yang telah memberi bimbingan akademik berupa motivasi dan arahan selama penulis menempuh studi, serta telah menguji penulis dengan penuh kesabaran dan membimbing penulis untuk perbaikan skripsi ini.
5. Miftahus Sa'adah, S.Pd.I, M.Ed., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang dengan penuh kesabaran telah memberikan arahan, bimbingan, motivasi, serta doa untuk kelancaran penyusunan skripsi ini.
6. Drs. M. Jamroh Latief, M.Si., selaku penguji I yang telah menguji penulis dengan penuh kesabaran dan membimbing penulis untuk perbaikan skripsi ini.
7. Segenap Dosen dan Karyawan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang dengan sabar telah mendidik dan membimbing penulis selama menempuh studi.
8. Kepala Kanwil Kemenag D.I Yogyakarta dan seluruh karyawan terkhusus untuk Bapak Fahrudin, Bu Yeni, Bu Candra, Bu Yunita, Bu Khairunisa, Bu Ambar, Pak Rahmat, Pak Imron yang dengan senang hati memberikan informasi untuk kelancaran skripsi ini.
9. Bapak Alm. Ahmad Sanusi tercinta yang telah mendahului saya semoga berada di tempat terbaik di sisi-Nya, terimakasih telah memberikan pelajaran kehidupan yang berharga diwaktu saya kecil dan maafkan anakmu yang belum bisa membuatmu bangga hingga saat ini, teruntuk Ibu tercinta Kamsinah yang telah dengan penuh kesabaran mendidik, menasehati, menyayangi, memberi

semangat, mendoakan, serta semua kakak dan keponakan tercinta mbak Kalim sekeluarga, mbak Siti sekeluarga, mbak Fu'ah sekeluarga, mbak Nurul sekeluarga yang telah mendukung saya baik dari segi moral maupun materi.

10. Teman seperjuangan Achmad Zukhruf Alfaruqi yang telah memberikan bantuan, dukungan, motivasi dan tempat bertukar pikiran, Andika dan Khumaida yang telah memberikan dukungan serta motivasi, serta Aulya, Ika, Sarah, Khotmi, Eriska.
11. Seluruh teman-teman MPI angkatan 2015 (Assyamil) yang telah menemani, membantu, saling mendukung, memotivasi selama menempuh studi di MPI, serta teman-teman PLP II di Kanwil Kemenag D.I Yogyakarta, teman-teman satu DPA Pak Mangun, KKN Jetis, dan HMJ MPI periode 2017/2018.
12. Semua pihak yang telah ikut berjasa dalam penyusunan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu dalam pengantar ini.

Semoga semua bantuan, bimbingan, doa, dan dukungan yang telah diberikan dapat dicatat sebagai amal ibadah dan mendapat kebaikan di sisi Allah SWT. Amin.

Yogyakarta, 29 Januari 2019

Penulis,



Siti Amin Hastutik
NIM. 15490056

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN BERJILBAB.....	iii
HALAMAN SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN SURAT PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI.....	v
HALAMAN SURAT PENGESAHAN SKRIPSI.....	vi
HALAMAN MOTTO.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
ABSTRAK	xviii
BAB I: PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	6
D. Kajian Penelitian Terdahulu.....	7
E. Sistematika Pembahasan	15
BAB II: LANDASAN TEORI DAN METODE PENELITIAN	17
A. Kajian Teori.....	17
1. Konsep dari Pelayanan Publik.....	17
2. Pelayanan Prima	18

3. Kepuasan <i>Customer</i>	28
B. Metode Penelitian.....	30
1. Jenis Penelitian	30
2. Model Penelitian.....	30
3. Populasi dan Sampel.....	31
4. Variabel Penelitian	32
5. Metode pengumpulan Data.....	33
6. Metode Olah dan Analisa Data.....	35
7. Validitas data	37
BAB III: GAMBARAN UMUM PTSP DI KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA.....	42
A. Sejarah Berdirinya Kementerian Agama.....	42
B. Letak Geografis	45
C. Sejarah Berdirinya Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta	45
D. Profil Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta	50
1. Visi dan Misi Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta.....	50
2. Kedudukan, Tugas dan Fungsi	51
3. Struktur Organisasi	52
E. Gambaran Umum Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta.....	54
1. Sejarah Berdirinya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).....	54
2. Visi dan Misi	57
3. Tujuan PTSP Kanwil Kemenag D.I Yogyakarta.....	58
4. Manfaat PTSP Kanwil Kemenag D.I Yogyakarta.....	59

5. Prinsip Penyelenggaraan PTSP	59
6. Maklumat Layanan PTSP	60
7. Struktur Organisasi	61
8. Jenis Layanan PTSP	62
BAB IV: PELAYANAN PRIMA PADA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA D.I YOGYAKARTA	66
A. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).....	66
B. Pelayanan Prima di PTSP.....	67
1. Memberikan Rasa Puas Terhadap <i>Customer</i>	68
2. Memberikan Kepercayaan dan Meningkatkan Loyalitas <i>Customer</i>	74
3. Memberikan Layanan yang Ramah, Cermat dan Tepat	76
4. Bertanggung Jawab	80
5. Kesederhanaan.....	81
6. Mampu Berkomunikasi dengan Baik	82
7. Kejelasan	83
C. Sumber Daya Manusia dan Sarana Prasarana di PTSP	84
1. Tersedianya Pegawai yang profesional	84
2. Tersedianya Sarana dan Prasarana yang Baik	87
D. Konsep 4A.....	89
1. <i>Attitude</i> (sikap)	89
2. <i>Attention</i> (perhatian)	90
3. <i>Action</i> (tindakan)	91
4. <i>Anticipation</i>	91
E. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Prima di PTSP	92

1. Faktor Pendukung.....	92
2. Faktor Penghambat.....	94
a. Komunikasi antara PTSP dengan Bidang-bidang di Kanwil Kemenag D.I Yogyakarta	94
F. Persepsi Pengguna Layanan	97
BAB V: PENUTUP	107
A. Kesimpulan.....	107
B. Saran.....	108
C. Penutup.....	109
DAFTAR PUSTAKA	110
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
CURRICULUM VITAE	

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Wawancara Narasumber	32
Tabel 2 Jenis Layanan PTSP	59
Tabel 3 Data Hasil SKM	96
Tabel 4 Kesan dan Pesan Masyarakat atas Pelayanan PTSP	101

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	: Foto Dokumentasi
Lampiran II	: Kuisisioner <i>Survey</i> Kepuasan Masyarakat
Lampiran III	: Hasil <i>Survey</i> Kepuasan Masyarakat
Lampiran IV	: Surat Penunjukan Pembimbing
Lampiran V	: Surat Perubahan Judul
Lampiran VI	: Bukti Seminar Proposal
Lampiran VII	: Berita Acara Seminar
Lampiran VIII	: Surat Izin Penelitian Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
Lampiran IX	: Surat Izin Penelitian Kesbangpol
Lampiran X	: Surat Izin Penelitian Kanwil Kemenag DIY
Lampiran XI	: Kartu Bimbingan Skripsi
Lampiran XII	: Pedoman Wawancara
Lampiran XIII	: <i>Grouping</i> Wawancara
Lampiran XIV	: Sertifikat PLP 1
Lampiran XV	: Sertifikat PLP 2
Lampiran XVI	: Sertifikat KKN
Lampiran XVII	: Sertifikat IKLA
Lampiran XVIII	: Sertifikat TOEFL
Lampiran XIX	: Sertifikat SOSPEM
Lampiran XX	: Sertifikat ICT
Lampiran XXI	: Sertifikat PKTQ
Lampiran XXII	: <i>Curriculum Vitae</i>

ABSTRAK

Siti Amin Hastutik, *Implementasi Pelayanan Prima pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan Kepuasan Customer di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta*. Skripsi. Yogyakarta: Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan 2019.

Latar belakang penelitian ini bermula dari adanya keresahan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dalam penyelesaian permohonan masyarakat membutuhkan waktu yang lama, tahapan prosedur yang rumit, kurangnya keterbukaan dari instansi terkait informasi pelayanan, serta tidak transparan terkait biaya dalam pelayanan. Pada akhirnya pemerintah memberikan solusi untuk mengatasi berbagai keluhan masyarakat terkait pelayanan publik, maka pada tahun 2006 pemerintah mulai menerapkan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

Berdirinya PTSP di Kanwil Kemenag D.I. Yogyakarta atas mandat dari Kementerian Agama RI, PTSP ini sebagai *piloting project* atas program Nasional dari Menteri Agama Bapak Lukman Saifuddin. Sesuai dengan mandat dari Menteri Agama, PTSP Kanwil Kemenag D.I. Yogyakarta menjadi rujukan dari 33 Provinsi di seluruh Indonesia yang dibawah naungan Kementerian Agama. Tujuan berdirinya PTSP di lingkungan Kementerian Agama untuk memberikan pelayanan yang lebih dekat dengan masyarakat.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Wilayah Kementerian Agama. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dokumentasi, dan observasi. Analisis data dengan mengumpulkan seluruh data, mereduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan, dan verifikasi data. Subjek penelitian adalah Penanggung Jawab PTSP, petugas PTSP, dan pegawai Kanwil Kemenag D.I Yogyakarta.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Pelayanan Prima pada PTSP telah memberikan rasa puas terhadap *customer*; memberikan pelayanan yang ramah, cermat dan tepat; memberikan kesederhanaan dalam prosedur pelayanan; petugas mampu berkomunikasi dengan baik; dan memberikan kejelasan dalam pelayanan. 2) Faktor yang mendukung dari pelayanan yang ada di PTSP adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sangat baik dengan didukung sumber daya manusia yang berkualitas, sarana dan prasarana yang diberikan sangat mendukung dari pelayanan. Sedangkan faktor penghambat adalah ditemukan komunikasi yang kurang antara PTSP dengan bidang yang ada di Kanwil Kemenag D.I Yogyakarta, ada beberapa petugas di bagian *back office* yang tidak hadir menjalankan tugasnya. 3) Berdasarkan hasil nilai *Survey Kepuasan Masyarakat* pada bulan Januari s.d November menunjukkan adanya fluktuasi, namun fluktuasi tersebut masih dalam kategori penilaian sangat baik.

Kata kunci: **Pelayanan, PTSP, Pelayanan Prima**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi pada saat ini, tentunya tuntutan masyarakat juga semakin tinggi. Tak terkecuali dalam hal pelayanan, masyarakat menginginkan pelayanan yang mudah, cepat dan murah. Pemerintah pun telah memberikan kepastian hukum tentang penyelenggaraan pelayanan publik, ketentuan tersebut tertuang dalam UU Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Undang-undang tersebut telah menjelaskan secara rinci tentang penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan “pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.”²

Dalam kenyataan di lapangan masih banyak ditemukan keluhan dari masyarakat, seperti penyelesaian berkas yang memakan waktu yang cukup lama, kurangnya keterbukaan dari instansi tentang informasi pelayanan, tidak transparan terkait biaya dalam pelayanan di kantor tersebut, masyarakat juga mengeluh karena terdapat kesalahan pengetikan dalam berkas mereka.³

² Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2010), hal.5.

³ Jeni Susandri dan Hery Suryadi, “Reformasi Birokrasi di Indonesia (Studi Kasus Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak)”, hal.3. <https://anzdoc.com/reformasi-birokrasi-di-indonesia-studi-kasus-implementasi-pe.html> (2 Oktober 2018).

Dengan ada keluhan dari masyarakat tersebut pemerintah harus sigap dalam memberikan solusi dari permasalahan yang ada, sebagai solusinya maka perlu menerapkan sistem PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu).

Langkah pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat adalah dengan menciptakan pelayanan terpadu satu pintu. Dasar hukum dari pelayanan terpadu satu pintu tertuang dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu. Tujuan dari dibentuknya pelayanan terpadu satu pintu yaitu “untuk meningkatkan kualitas layanan publik dan memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik.”⁴ Diharapkan dengan adanya pelayanan terpadu satu pintu ini menjawab keluhan dari masyarakat selama ini. Namun karena program ini merupakan kebijakan baru sehingga dalam implementasinya masih ditemukan masalah-masalah. Dalam penelitian Jeni Susandri dan Hery Suryadi memaparkan bahwa masih terdapat kekurangan dari pelaksanaan program pelayanan terpadu satu pintu, seperti pegawai kurang tanggap dalam melaksanakan program tersebut, sarana dan prasarana yang belum mendukung, belum adanya sosialisasi secara menyeluruh terkait program tersebut.⁵

Sejak ditetapkannya PTSP pada tahun 2006 di kantor pemerintah kota maupun daerah, beberapa kantor pemerintah telah menerapkan PTSP yang bertujuan untuk mempermudah dalam memberikan pelayanan publik kepada

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

⁵ Jeni Susandri dan Hery Suryadi, “Reformasi...”, hal.3.

masyarakat. Dalam penerapan PTSP pun belum sepenuhnya berjalan sempurna, masih perlu adanya pembenahan dalam penerapannya dilapangan. Seperti dalam penelitian pengguna layanan merasa belum puas terhadap jangka waktu dalam penyelesaian pelayanan. Pelayanan yang diberikan juga belum sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Sarana kerja berupa peralatan kerja masih belum memadai, data sarana dan prasarana menunjukkan beberapa jenis sarana dalam keadaan rusak seperti telepon, *faximile* dan ketersediaan jaringan internet.⁶

Dengan adanya kekurangan dalam implementasi pelayanan publik maka dalam proses pelaksanaannya perlu adanya pelayanan prima. Pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pelanggan, bertujuan untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan. Pelayanan prima memiliki ciri khas dalam hal kualitas, seperti kemudahan, kecepatan, ketetapan, kehandalan, dan empati dari petugas penyedia layanan.⁷ Dengan adanya pelayanan prima yang baik dari petugas penyedia layanan maka masyarakat tak akan lagi mengeluhkan atas lamanya pelayanan. Masyarakat akan merasakan kenyamanan dalam proses pelayanan di suatu instansi. Pelayanan prima bukan hanya terfokus pada masalah nonfisik saja, namun dari segi fisik juga sangat diperhatikan. Pihak penyedia layanan seyogyanya memberikan fasilitas fisik berupa ruangan yang nyaman,

⁶ Raden Iwan Kurniawan, "Evaluasi Kinerja Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Nunukan", *Tesis*, (Program Pascasarjana Universitas Terbuka Jakarta, 2016), hal.174.

⁷ Fatimah Azzahra, "Implementasi Pelayanan Prima Oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2016/2017", *Skripsi*, (Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2017), hal.2.

raungan ber-AC, ruang tunggu yang nyaman, disediakan pula air minum, dan televisi.

Pelaksanaan pelayanan prima juga didukung oleh sumber daya manusia yang berkualitas. Kualitas SDM yang bagus akan sangat berpengaruh terhadap pelayanan kepada masyarakat, para petugas harus menguasai etika pelayanan dan menguasai teknologi informatika. Jika suatu penyedia layanan mampu memberikan pelayanan terhadap masyarakat secara baik, maka masyarakat juga akan menilai baik. Namun jika petugas yang bertugas tidak ramah dan lama dalam memproses layanan, maka masyarakat akan menilai buruk instansi tersebut dan enggan datang lagi. Padahal dalam hal ini bukan instansinya yang buruk namun sumber daya manusianya lah yang kurang berkualitas. Petugas senantiasa memiliki kesabaran dalam menghadapi berbagai macam sifat dan karakter dari pelanggan dan tidak lupa untuk selalu menebar senyum serta ramah terhadap *customer*.

Pelayan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kanwil Kemenag D.I. Yogyakarta merupakan inovasi dari pelayanan yang ada di Kanwil Kemenag D.I. Yogyakarta. Pelayanan ini baru saja di *launching* pada bulan Agustus 2017, pelayanan ini bertujuan untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi *customer*. *Customer* yang ingin mengurus keperluan perizinan, rekomendasi atau yang lainnya, mereka tidak perlu lagi naik-turun dan masuk-keluar dari satu ruangan ke ruangan lain. Semua keperluan dari *customer* telah disediakan di PTSP. PTSP Kanwil Kemenag DIY ini juga mendapat dukungan langsung dari Menteri Agama RI, Lukman Hakim Saifuddin.

Bahkan PTSP di Kanwil Kemenag D.I. Yogyakarta ini menjadi rujukan dari 33 Kantor Wilayah di Indonesia dan kabupaten kota. Banyak dari kantor wilayah di Indonesia yang telah *study banding* ke Kanwil Kemenag D.I. Yogyakarta untuk mengetahui implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang implementasi pelayanan prima. Selama ini belum ada penelitian yang membahas spesifik tentang pelayanan prima pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Oleh karena itu, penelitian ini akan membahas tentang sistematika dari pelayanan prima, faktor-faktor yang mempengaruhi dalam implementasi pelayanan prima, kemudian hasil dari *survey* yang dilakukan instansi kepada *customer* untuk mengetahui kualitas pelayanan yang ada di instansi tersebut.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana implementasi pelayanan prima pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kanwil Kemenag D.I. Yogyakarta?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi pelayanan prima pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kanwil Kemenag D.I. Yogyakarta?
3. Bagaimana persepsi pengguna layanan terhadap implementasi pelayanan prima pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kanwil Kemenag D.I. Yogyakarta?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui implementasi pelayanan prima pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kanwil Kemenag D.I. Yogyakarta.
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi pelayanan prima pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kanwil Kemenag D.I. Yogyakarta.
- c. Untuk mengetahui persepsi pengguna layanan terhadap implementasi pelayanan prima pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kanwil Kemenag D.I. Yogyakarta.

2. Kegunaan Penelitian

Manfaat yang peneliti harapkan dengan adanya penelitian ini antara lain:

- a. Kegunaan Teoritis
 - 1) Penelitian ini dapat menambah wawasan bagi pengembangan ilmu dan pengetahuan dibidang ilmu administrasi khususnya mengenai pelayanan publik.
 - 2) Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan keilmuan sehingga kedepannya dapat melaksanakan penelitian lebih lanjut terkait objek sejenis yang belum tercakup dalam penelitian ini.

a. Kegunaan Praktis

- 1) Hasil penelitian dapat memberikan masukan dan saran kepada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kanwil Kemenag D.I. Yogyakarta.
- 2) Dapat memberikan pemahaman kepada peneliti tentang Implementasi Pelayanan Prima pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).
- 3) Bagi masyarakat diharapkan dapat dijadikan bahan untuk menambah pengetahuan serta gambaran tentang kinerja pelayanan prima pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kanwil Kemenag D.I. Yogyakarta.

D. Kajian Penelitian Terdahulu

Penelitian terkait dengan pelayanan prima telah banyak dilakukan. Berdasarkan kajian penelitian terdahulu yang telah dikaji oleh peneliti dapat diketahui bahwa terdapat tema-tema yang serumpun dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Berikut ini pembahasan dari hasil analisis literatur-literatur yang telah dikaji oleh peneliti:

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Zainin Firdhousy yang berjudul "*Implementasi Pelayanan Prima bagi Pasien Rawat Inap Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Penerima Bantuan Iuran (PBI) di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta*" mengungkapkan bahwa, pelayanan prima itu tidak hanya sebatas pemberian pelayanan yang terbaik, tetapi memberikan

pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan.⁸ Hal yang dilakukan peneliti untuk mengetahui kualitas dari pelayanan prima yaitu dilihat dari segi transparansi, bahwa RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta dalam memberikan informasi kepada pasiennya dengan menggunakan media banner, brosur, pamphlet ataupun langsung oleh perawat yang bertugas.⁹ Dengan menggunakan media-media tersebut diharapkan pasien lebih mudah mengakses semua informasi dari rumah sakit. Dilihat dari segi akuntabilitas, peneliti memaparkan bahwa RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta telah memiliki SOP dan JUKNIS namun belum sepenuhnya prosedur pelayanan tertuang di dalamnya.¹⁰ Namun demikian terkait pelayanan kepada pasien tidak ada perbedaan sama sekali, rumah sakit memberikan pelayanan yang baik dan cepat serta bertanggung jawab.¹¹ Kemudian jika dilihat dari segi kondisional, dalam penelitian tersebut mengungkapkan bahwa karena banyaknya pasien yang dirawat di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta ini mengakibatkan antre yang cukup lama untuk mendapatkan perawatan.¹² Sedangkan jika dilihat dari segi partisipatif, peneliti menjelaskan bahwa RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta memberikan kebebasan kepada pasien untuk memberikan saran maupun kritik terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit.¹³ Dalam penelitian tersebut juga menjelaskan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi

⁸ Zainin Firdhousy, "Implementasi Pelayanan Prima Bagi Pasien Rawat Inap Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Penerima Bantuan Iuran (PBI) di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta", *Skripsi*, (Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2016), hal.54.

⁹ *Ibid.*, hal. 58.

¹⁰ *Ibid.*, hal. 61.

¹¹ *Ibid.*, hal. 63.

¹² *Ibid.*, hal. 66.

¹³ *Ibid.*, hal. 66.

implementasi pelayanan prima adalah komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Berbeda dengan skripsi ini, peneliti menguraikan sistematika dari pelayanan prima yang diberikan kepada pelanggan, serta menguraikan hambatan yang ada pada proses implementasi pelayanan prima. Dalam skripsi ini peneliti bukan hanya melihat dampak implementasi pelayanan prima dari pelanggan saja, namun juga melihat dari sisi pegawai.

Kedua, dalam skripsi Fatimah Azzahra yang berjudul *“Implementasi Pelayanan Prima oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta”* menjelaskan bahwa kinerja petugas Penyelenggara Haji dan Umroh Kemenag Sleman telah sesuai dengan tugas pokok masing-masing dari petugas, artinya para petugas sudah bekerja dengan professional.¹⁴ Dalam skripsinya menjelaskan pula tata cara petugas dalam melayani jamaah ibadah haji dan umroh dengan sangat baik dan ramah. Dalam skripsi tersebut juga menjelaskan secara mendetail terkait sarana dan prasarana, tata cahaya, bahkan pemilihan warna pada ruang layanan tersebut. Pada seksi pelayanan haji dan umroh ini memiliki model hubungan SERASI, yang artinya S: Saling menghormati, E: Elakkan membicarakan orang lain atau fitnah dan berkata buruk, R: Rajin bekerja dan saling meringankan satu sama lain, A: Anggap rekan kerja sebagai anggota keluarga, S: Santun dan bijak dalam menegur rekan kerja, I: Ingatlah tanpa rekan kerja anda tidak akan mencapai kerja yang

¹⁴ Fatimah Azzahra, “Implementasi...”, hal.49.

optimal.¹⁵ Dengan adanya semboyan itu peneliti menjelaskan dalam penerapannya telah terlaksana dengan baik. Namun dalam skripsi Fatimah Azzahra ini tidak menjelaskan tentang hasil *survey* dari para jamaah haji dan umroh atas pelayanan yang diberikan, sedangkan dalam penelitian ini, peneliti memaparkan hasil *survey* kepuasan dari masyarakat yang telah merasakan pelayanan yang tersedia. Dalam skripsi tersebut juga tidak membahas faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi pelayanan prima.

Ketiga, skripsi Ilham Yudiyansyah yang berjudul “*Implementasi Pelayanan Prima Ibadah Umroh pada PT. Alia Indah Wisata Jakarta*” menjelaskan tentang pelayanan yang diberikan PT. Alia Indah Wisata kepada jamaah umroh, mulai dari pelayanan sebelum pemberangkatan, pada saat pemberangkatan, pada saat jamaah melaksanakan umroh, dan sesampainya jamaah di Tanah Air.¹⁶ Bahkan setiba jamaah di Tanah Air pihak PT. Alia Indah Wisata mengadakan reuni dengan alumni jamaah umroh, yang bertujuan untuk menyambung tali silaturahmi sesama alumni jamaah umroh.¹⁷ Dalam skripsi Ilham Yudiyansyah ini membahas secara mendetail tentang implementasi pelayanan ibadah umroh dengan menggunakan analisis SWOT, sehingga mempermudah peneliti dalam menganalisis implementasi tersebut.¹⁸ Namun pada skripsi tersebut tidak mengukur implementasi

¹⁵ *Ibid.*, hal. 76.

¹⁶ Ilham Yudiyansyah, “Implementasi Pelayanan Prima Ibadah Umroh pada PT. Alia Indah Wisata Jakarta”, *Skripsi*, (Fakultas Ilmu Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2013), hal.33.

¹⁷ *Ibid.*, hal. 41.

¹⁸ *Ibid.*, hal. 53.

pelayanan prima dari sudut pandang jamaah ibadah umroh, sehingga kurang akurat jika tidak dicantumkan *survey* kepuasan dari PT. Alia Indah Wisata.

Keempat, skripsi Agusliayana Devita yang berjudul “*Pelayanan Perizinan pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KP2TSP) Kabupaten Aceh Tamiang*” mengungkapkan bahwa berdasarkan hasil angket yang telah dibagikan kepada 75 orang responden menunjukkan bahwa pelayanan ramah yang diberikan pegawai telah memuaskan.¹⁹ Namun dari hasil angket tersebut juga menunjukkan bahwa masih terdapat banyak kekurangan terhadap pelayanan yang ada di kantor tersebut, seperti: responden merasa kurang puas dengan fasilitas yang ada di ruang pelayanan perizinan, responden merasa kurang nyaman terhadap kebersihan disekitar kantor tersebut, dan responden juga merasa khawatir terhadap keamanan disekitar kantor pelayanan perizinan tersebut. Dalam skripsinya menjelaskan tentang peran kepemimpinan dalam mewujudkan pelayanan di kantor pelayanan perizinan terpadu satu pintu dan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi proses pelayanan perizinan pada KP2TSP.²⁰ Skripsi tersebut juga memaparkan tentang hambatan dalam pelaksanaan perizinan yaitu terdapat pada kualitas pendidikan sumber daya pegawainya yang masih rendah dan sarana dan prasarana pada kantor pelayanan tersebut yang belum memadai.²¹ Berbeda dengan penelitian ini, peneliti membahas tentang

¹⁹ Agusliayana Devita, “Pelayanan Perizinan pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KP2TSP) Kabupaten Aceh Tamiang”, *Skripsi*, (Pascasarjana Universitas Terbuka Jakarta, 2012), hal.88.

²⁰ *Ibid.*, hal. 95.

²¹ *Ibid.*, hal. 110.

implementasi pelayanan prima serta sistematika dalam pelayanan prima pada suatu instansi.

Kelima, skripsi Lestari Wahyuningsih yang berjudul "*Pelaksanaan Pelayanan Prima di Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul*" mengungkapkan bahwa untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan prima dengan menggunakan 6 indikator, mulai dari prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi layanan.²² Masyarakat mendapatkan pelayanan yang adil dan memandang status, golongan, suku, maupun ras, jadi dalam hal ini petugas mampu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat.²³ Sedangkan kendala yang dihadapi kantor kecamatan kretek yaitu belum tersedianya alur prosedur pelayanan, belum adanya kotak pengaduan/saran.²⁴ Oleh karena itu, dalam penelitian ini peneliti menjelaskan alur dari proses pelayanan prima dan menjelaskan pula tentang tanggapan dari masyarakat dengan adanya pelayanan prima.

Keenam, dalam penelitian Laila Rizka Cahyawati yang berjudul "*Implementasi Pelayanan Prima di Sekolah Menengah Kejuruan*" mengungkapkan bahwa pelayanan prima yang ada di SMK Negeri 4 Malang memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan.²⁵ Salah satu upaya SMK Negeri 4 Malang untuk mencapai pelayanan yang maksimal adalah

²² Lestari wahyuningsih, "Pelaksanaan Pelayanan Prima di Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul", *Skripsi*, (Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, 2016), hal.87.

²³ *Ibid.*, hal. 132.

²⁴ *Ibid.*, hal. 132.

²⁵ Laila Rizka Cahyawati, "Implementasi Pelayanan Prima di Sekolah Menengah Kejuruan", *Manajemen dan Supervisi Pendidikan*, 2 (1) November 2017: 71.

dengan meningkatkan kualitas dari sumber daya manusianya, seperti mengikutsertakan guru untuk mengikuti pelatihan. Jika dilihat dari segi sarana dan prasarana dalam skripsinya tersebut menjelaskan bahwa sudah memfasilitasi semua kebutuhan dari para siswa, bahkan semua kegiatan dari siswa berbasis teknologi.²⁶ Sekolah tersebut juga memberikan layanan pengaduan bagi para siswa maupun masyarakat yang ingin memberikan saran maupun kritik, melalui *web* sekolah maupun kotak saran yang telah disediakan sekolah. Dalam pemaparan peneliti tersebut terdapat penjelasan mengenai implementasi indeks kepuasan dari masyarakat, namun tidak dijelaskan secara mendetail terkait hasil dari indeks kepuasan dari masyarakat. penelitian tersebut juga tidak menjelaskan hambatan yang ada pada implementasi pelayanan prima.

Ketujuh, penelitian Marliyufitha yang berjudul “*Pelaksanaan Pelayanan Prima di Kantor Kecamatan Krayan Kabupaten Nunukan*” mengungkapkan bahwa dari segi fasilitas yang ada di kantor Kecamatan Krayan masih kurang. Namun dalam hal pelayanan terhadap masyarakat telah dilakukan sesuai dengan tugas dan fungsinya dengan baik, yaitu melayani masyarakat dengan cepat dan tanggap.²⁷ Dalam penelitiannya dipaparkan pula mengenai faktor pendukung dari pelaksanaan pelayanan prima di kantor Kecamatan Krayan Kabupaten Nunukan yaitu dukungan dari pemerintah atas program Paten (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan), program ini bertujuan untuk mempermudah pelayanan publik yang lebih cepat, terukur,

²⁶ *Ibid.*, hal. 71.

²⁷ Marliyufitha, “Pelaksanaan Pelayanan Prima di Kantor Kecamatan Krayan Kabupaten Nunukan”, *E-Journal Ilmu Pemerintahan*, 1 (2) Mei 2013: 515.

jelas, dan tepat sasaran bagi masyarakat. Sedangkan faktor penghambat dari pelaksanaan prima adalah kantor Kecamatan Krayan masih membutuhkan SDM yang berkualitas, sehingga SDM yang ada sekarang perlu adanya pemberian pelatihan bagi pegawai guna meningkatkan kualitas dari SDM.²⁸ Namun dalam penelitian tersebut tidak menjelaskan mengenai sistematika dari pelaksanaan pelayanan prima dan tidak menjelaskan indeks kepuasan dari masyarakat. Sehingga tidak dapat diketahui secara ilmiah hasil dari pelaksanaan pelayanan prima di kantor Kecamatan Krayan Kabupaten Nunukan.

Berdasarkan penelitian sebelumnya dapat diketahui bahwa terdapat beberapa penelitian-penelitian membahas tema yang serumpun dengan penelitian dalam skripsi ini. Kecenderungan penelitian sebelumnya hanya sebatas membahas implementasi dari pelayanan prima dan faktor-faktor dalam implementasi pelayanan prima. Dalam penelitian-penelitian sebelumnya belum ada yang secara khusus membahas tentang sistematika dari pelayanan prima dan belum ada yang menjelaskan tentang indeks kepuasan dari masyarakat secara ilmiah. Sehingga dirasa sangat penting penelitian ini dilakukan, penelitian ini membahas tentang implementasi pelayanan prima pada PTSP, faktor-faktor yang mempengaruhi dalam implementasi pelayanan prima pada PTSP, dan persepsi pengguna layanan terhadap pelayanan prima pada PTSP di Kanwil Kemenag D.I. Yogyakarta.

²⁸ *Ibid.*, hal. 517.

E. Sistematika Pembahasan

Dalam sistematika ini menjelaskan gambaran umum tentang penyusunan skripsi, maka peneliti merumuskan sistematika pembahasan menjadi lima bab, yaitu:

BAB I: Pendahuluan

Bab ini berisi tentang latar belakang yang menjelaskan tentang topik yang dibahas dalam penelitian dan perlunya penelitian ini dilaksanakan. Selanjutnya, bab ini membahas tentang rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, telaah pustaka dan sistematika pembahasan.

BAB II: Landasan Teori dan Metode Penelitian

Bab ini membahas mengenai kajian teori yang digunakan oleh peneliti. Selanjutnya bab ini juga menjelaskan tentang metode penelitian yang berisi jenis penelitian, model penelitian, populasi dan subjek, variabel penelitian, metode pengumpulan data, metode olah dan analisa data.

BAB III: Gambaran Umum Kanwil Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kanwil Kemenag D.I Yogyakarta

Bab ini membahas gambaran umum Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kanwil Kemenag D.I. Yogyakarta sebagai lokasi penelitian skripsi. Gambaran umum tersebut meliputi letak geografis, sejarah, visi dan misi, tujuan, manfaat, prinsip penyelenggaraan PTSP, Maklumat layanan, struktur organisasi, dan jenis layanan di Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kanwil Kemenag D.I. Yogyakarta.

BAB IV: Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini membahas tentang hasil penelitian yang telah dilakukan di lapangan, serta hasil olah data dan analisa data tentang implementasi pelayanan prima pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Bab ini membahas mengenai sistematika dari proses pelayanan prima pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), kemudian implementasi pelayanan prima pada PTSP, dan faktor-faktor yang mempengaruhi dalam implementasi pelayanan prima pada PTSP di Kanwil Kemenag D.I. Yogyakarta.

BAB V: Penutup

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan dan saran-saran. Pada bagian akhir juga terdapat daftar pustaka dan lampiran-lampiran terkait dengan masalah penelitian.

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. Pelayanan prima yang diberikan oleh Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kanwil Kemenag D.I Yogyakarta adalah mengutamakan kepuasan dari *customer*. Upaya yang dilakukan PTSP dalam memberikan pelayanan prima kepada *customer* yaitu memberikan rasa puas terhadap *customer*; memberikan pelayanan yang ramah, cermat dan tepat; memberikan kesederhanaan dalam prosedur pelayanan; petugas mampu berkomunikasi dengan baik; memberikan kejelasan dalam pelayanan.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan prima pada PTSP Kanwil Kemenag D.I Yogyakarta terdapat dua faktor, yaitu faktor pendukung dan penghambat. Faktor pendukungnya adalah berdirinya PTSP ini merubah pandangan buruk masyarakat terhadap pelayanan di Kementerian Agama, sumber daya manusia di PTSP merupakan SDM yang memiliki kepribadian yang sabar, sopan, baik dan telah diberikan *training* sebelumnya. Kemudian sarana dan prasarana yang diberikan di PTSP sangat memadai untuk menunjang proses pelayanan serta memberikan kenyamanan pada *customer*. Sedangkan faktor penghambat

adalah belum sepenuhnya pegawai di Kanwil Kemenag D.I Yogyakarta yang mendukung adanya PTSP, masih ditemukan miskomunikasi antara bidang-bidang di Kanwil Kemenag D.I Yogyakarta dengan PTSP. Kemudian petugas yang dibagian *back office* yang memiliki tugas rangkap dengan bidang mereka, sehingga menyebabkan mereka tidak dapat selalu datang menjalankan tugas tambahan mereka di PTSP. Hal tersebut sedikit mengambat pelayanan di PTSP.

3. Berdasarkan hasil nilai *Survey* Kepuasan Masyarakat dari bulan Januari sampai November mengalami fluktuasi, namun berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dikategorikan sangat baik.

B. Saran

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

1. Bagi penanggungjawab PTSP diharapkan memberikan evaluasi rutin setiap bulan. Karena hal tersebut untuk mengetahui perkembangan pelayanan di PTSP dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di PTSP.
2. Bagi petugas di bagian *back office* diharapkan disiplin dan tetap bertanggungjawab atas tugas tambahannya bertugas di *back office*. Sehingga permohonan dari *customer* dapat diselesaikan sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan dalam SOP.
3. Bagi penanggungjawab PTSP diharapkan menambahkan petugas untuk bagian *back office*. Sehingga jika petugas piket *back office* tidak bisa

datang, maka petugas *front office* tidak lagi merangkap tugas untuk menyelesaikan tugas di BO.

4. Bagi petugas PTSP diharapkan mempertahankan kinerja yang selama ini telah berjalan dengan baik dan untuk ke depannya dapat ditingkatkan kembali.

C. Penutup

Alhamdulillahirabbil 'aalamiin, segala syukur tercurahkan kepada Allah SWT, Pemilik Ilmu Pengetahuan yang telah mencurahkan rahmat dan nikmat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Implementasi Pelayanan Prima pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan Kepuasan *Customer* di Kantor Wilayah Kementerian Agama D.I Yogyakarta”.

Segala upaya telah tercurahkan dalam penelitian sehingga dapat terselesaikan skripsi ini. Namun tidak bisa 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 menuntut ilmu dimanapun berada, serta berlomba-lomba dalam kebaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, Pasal 2 Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu.
- Azzahra, Fatimah, "Implementasi Pelayanan Prima Oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2016/2017", *Skripsi*, Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2017.
- Barata, Atep Adya, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2004.
- Batinggi, Achmad dan Badu Ahmad, *Manajemen Pelayanan Publik*, Banten: Universitas Terbuka, 2014.
- Cahyawati, Laila Rizka, "Implementasi Pelayanan Prima di Sekolah Menengah Kejuruan", *Manajemen dan Supervisi Pendidikan*, Vol.2, No.1, 2017.
- Daryanto dan Ismanto Setyabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Gava Media, 2014.
- Departemen Republik Indonesia, *Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahnya*, Semarang: PT. Toha Putra, 1997.
- Devita, Agusliayana, "Pelayanan Perizinan pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KP2TSP) Kabupaten Aceh Tamiang", *Skripsi*, Yogyakarta: Pascasarjana Universitas Terbuka Jakarta, 2012.
- Emzir, *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012.
- Firdhousy, Zainin, "Implementasi Pelayanan Prima Bagi Pasien Rawat Inap Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Penerima Bantuan Iuran (PBI) di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta", *Skripsi*, Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2016.
- Kasmir, *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006).
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran Edisi Millenium Jilid 2*, Jakarta: PT Prenhallindo, 2002.
- Kurniawan, Raden Iwan, "Evaluasi Kinerja Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Nunukan," *Tesis*, Jakarta: Universitas Terbuka Jakarta, 2016.

- Laporan Data Pegawai Kementerian Agama, http://simpeg.kemenag.go.id/laporan/pejabat_list_view.aspx?id=27 (8 Desember 2018).
- Marliyufitha, “Pelaksanaan Pelayanan Prima di Kantor Kecamatan Krayan Kabupaten Nunukan”, *E-Journal Ilmu Pemerintahan*, Vol.1, No.2, 2013.
- Nasution, M., *Total Quality Management*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2005.
- Pendit, I.N.R., *Psychology of Service*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2004.
- Prasetyorini, Retno *Pelayanan Prima*, Temanggung: SMK YP 17 VI Temanggung, 2003.
- Prihartono, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Andi Offset, 2012.
- Raco, J. R., *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakteristik dan Keunggulan*, Jakarta: Grasindo, 2010.
- Rahmawaty, Nina, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- Sejarah Kanwil Kemenag DIY, <https://yogyakarta.kemenag.go.id/index.php/web/data/2.2> (6 Desember 2018).
- Sejarah Kementerian Agama, <https://yogyakarta.kemenag.go.id/index.php/web/data/2.1> (6 Desember 2018).
- Sinambela, Lijan Poltak, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: Alfabeta, 2017.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2013.
- Susandri, Jeni dan Hery Suryadi, “Reformasi Birokrasi di Indonesia (Studi Kasus Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak)”, <https://anzdoc.com/reformasi-birokrasi-di-indonesia-studi-kasus-implementasi-pe.html> (2 Oktober 2018).
- Sutopo dan Adi Suryanto, *Pelayanan Prima*, Jakarta: Lembaga Administrasi Negara, 2003.
- Syafarudin, Anis, “Pelayanan Publik” http://www.academia.edu/8801905/Pelayanan_Publik, (2 Oktober 2018).

Tugas dan Fungsi Kanwil Kemenag DIY,
<https://yogyakarta.kemenag.go.id/index.php/web/data/2.3> (6 Desember
2018).

Visi Misi Kanwil Kemenag DIY,
<https://yogyakarta.kemenag.go.id/index.php/web/data/2.3> (6 Desember
2018).

Wahyuningsih, Lestari, "Pelaksanaan Pelayanan Prima di Kantor Kecamatan
Kretek Kabupaten Bantul", *Skripsi*, Yogyakarta: Universitas Negeri
Yogyakarta, 2016.

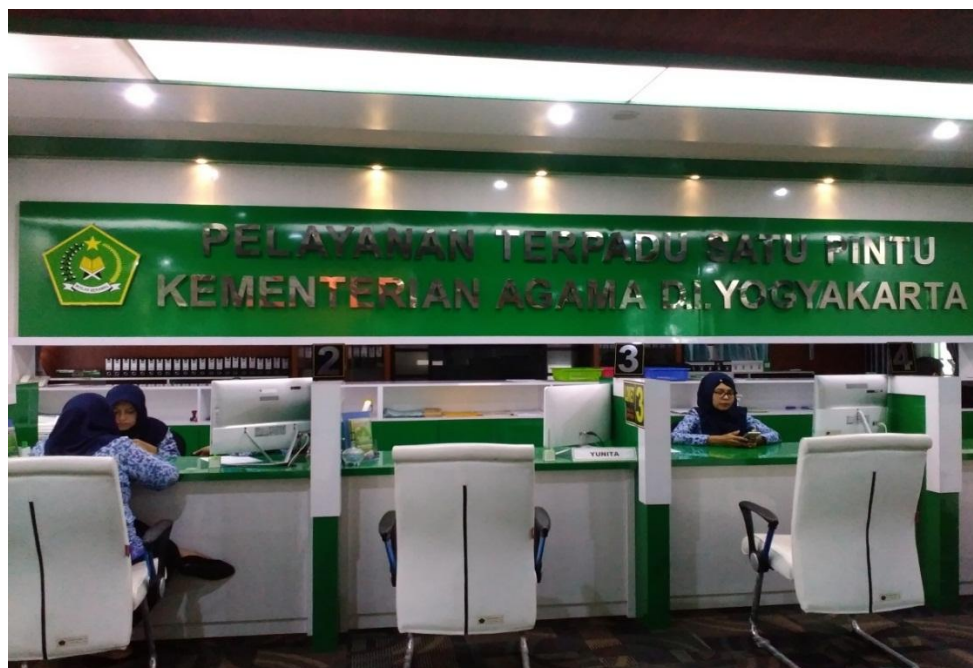
Yudiyansyah, Ilham, "Implementasi Pelayanan Prima Ibadah Umroh pada PT.
Alia Indah Wisata Jakarta", *Skripsi*, Jakarta: Universitas Islam Negeri
Syarif Hidayatullah Jakarta, 2013.

Lampiran I

FOTO DOKUMENTASI



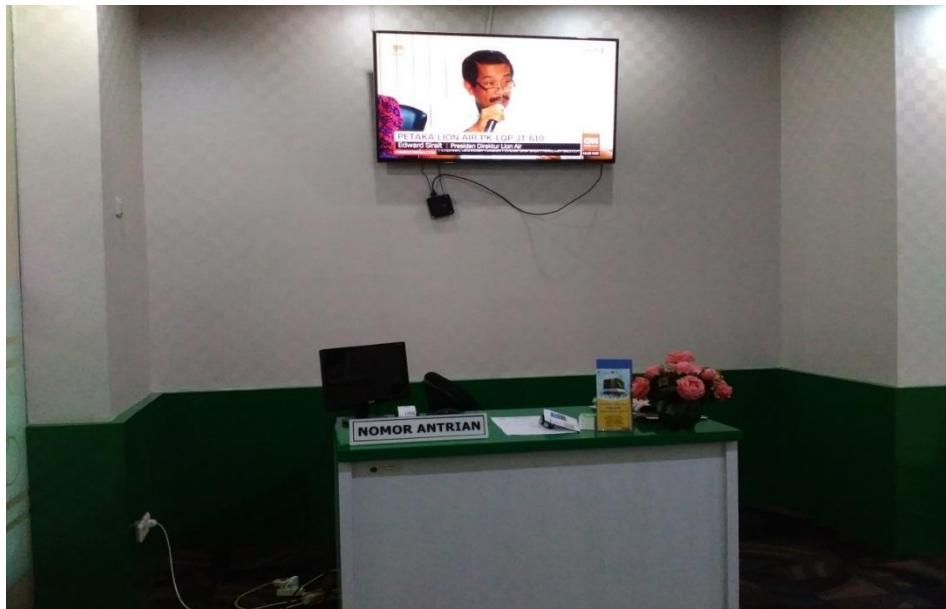
Pintu Ruang PTSP



Meja Pelayanan PTSP



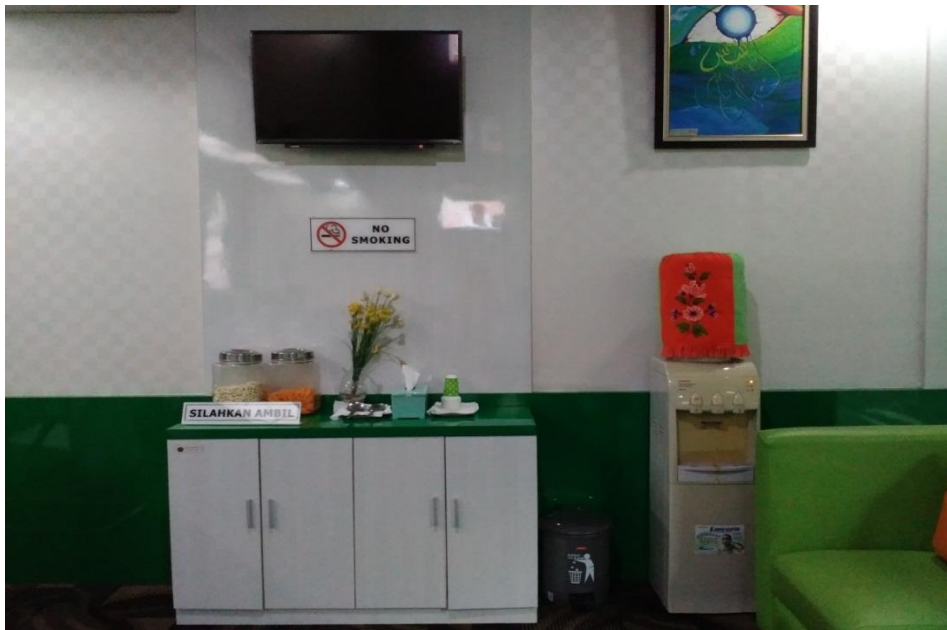
Suasana Pelayanan di PTSP



Meja Pengambilan Nomor Antrian (*Helpdesk*)



Ruang Tunggu



Disediakan *Snack* dan Air Minum



Wawancara dengan Kepala Subbag Umum



Wawancara dengan Koordinator PTSP



Wawancara dengan Bu Yunita



Wawancara dengan Bu Candra

Lampiran II

QUESTIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA D.I. YOGYAKARTA

1. Tanggal Survey :
2. Nama Responden :
3. Alamat :
4. Nama Layanan/Kode :
5. Jenis Kelamin Pemohon : a. Laki-laki b. Perempuan
6. Umur (Tahun) : Tahun
7. Pekerjaan : a. Pelajar/Mahasiswa b. Dosen c. Pegawai BUMD/BUMN
d. PNS/TNI/POLRI e. Swasta/Wiraswasta f. Lainnya
8. Pendidikan : a. <=SMA b. D1/D2/D3 c. D4/S1 d. S2/S3

NO.	DAFTAR PERTANYAAN	PILIH JAWABAN
1.	Bagaimana menurut Saudara dengan kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan dengan hasil/jenis pelayanan yang diberikan?	a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai
2.	Bagaimana pendapat Saudara tentang prosedur pelayanan yang dilaksanakan di unit ini ?	a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah
3.	Bagaimana menurut Saudara tentang ketepatan waktu pelayanan di unit ini ?	a. Selalu Tidak Tepat b. Kadang-kadang Tepat c. Banyak Tepatnya d. Selalu Tepat
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan?	a. Tidak Wajar b. Kurang Wajar c. Wajar d. Sangat Wajar
5.	Bagaimana pendapat Saudara dengan hasil dari pelayanan yang telah diberikan?	a. Tidak Puas b. Kurang Puas c. Puas d. Sangat Puas
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	a. Tidak Mampu b. Kurang Mampu c. Mampu d. Sangat Mampu
7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?	a. Tidak Sopan atau Ramah b. Kurang Sopan atau Ramah c. Sopan atau Ramah d. Sangat Sopan atau Ramah
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang tindak lanjut pengaduan yang dilaksanakan oleh unit pelayanan ini?	a. Tidak Tepat b. Kurang Tepat c. Tepat d. Sangat Tepat
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang Sarana dan Prasarana yang disediakan oleh unit pelayanan ini?	a. Tidak Puas b. Kurang Puas c. Puas d. Sangat Puas

9. Saran-saran :

"Terima kasih atas partisipasi anda dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kami"

NILAI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Periode Januari 2018

No.	NRR									Bobot NRR Tertimbang	NRR Tertimbang									Nilai SKM	Kategori
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1. BIDANG PEND. MADRASAH																					
1. Permohonan Surat Rekomendasi pindah sekolah																					
3,67	3,67	3,67	4	3,67	3,67	4	3,67	3,67	0,11	0,41	0,41	0,41	0,44	0,41	0,41	0,41	0,41	0,41	93,52	Sangat Baik	
2. BIDANG PENYELENGGARA HALI DAN UMRAH																					
1. Permohonan Surat Ijin Operasional KBH																					
4	4	4	4	4	4	4	4	4	0,11	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	100,00	Sangat Baik	
3. BIDANG URAIS DAN BINSYAR																					
1. Permohonan Rohanlwan																					
3	3,5	4	3,5	4	3	3,5	3	3	0,11	0,33	0,39	0,44	0,39	0,44	0,33	0,39	0,33	0,33	84,72	Baik	
4. SUB BAGIAN UMUM																					
1. Permohonan Legalisir Ijasah																					
3	3	3	4	3	3	3	3	3	0,11	0,33	0,33	0,33	0,44	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	77,78	Baik	
2. Permohonan Legalisir Piagam																					
3,67	3	3,67	3,67	3,33	3,67	3,67	3,33	3,67	0,11	0,41	0,33	0,41	0,41	0,41	0,37	0,41	0,37	0,41	87,96	Baik	
5. SUB BAGIAN HUKUM DAN KUB																					
1. Permohonan TTAS (Ijin Tinggal Terbatas)																					
3	3	4	4	3	4	4	3	3	0,11	0,33	0,33	0,44	0,44	0,33	0,44	0,44	0,33	0,33	86,11	Baik	
2. Permohonan Rekomendasi Ziarah ke Luar Negeri																					
3,5	3,75	4	3,5	4	4	3,75	3,75	3,75	0,11	0,39	0,42	0,44	0,44	0,44	0,42	0,42	0,42	0,42	94,44	Sangat Baik	
3. Permohonan Surat Rekomendasi Paspor Pendidikan dan Keagamaan																					
3,33	3,67	3,33	3,33	3,33	3,67	4	3,33	3,67	0,11	0,37	0,41	0,37	0,37	0,37	0,41	0,44	0,37	0,41	87,96	Baik	

No.	NRR									Bobot NRR Tertimbang	NRR Tertimbang									Nilai SKM	Kategori
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1.	Permohonan Ijin Peneltitan/Observasi dalam Provinsi																				
3	2,33	3,67	3,33	3,67	3,33	4	3,67	3,33	0,11	0,33	0,26	0,41	0,37	0,41	0,37	0,44	0,41	0,37	84,26	Baik	

6. SUB BAGIAN INFORMASI DAN KEHUMASAN

**NILAI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Periode Februari 2018**

No.	NRR								Bobot NRR	NRR Tertimbang									Nilai SKM	Kategori
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8		U9	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8		
1. BIDANG PENDD. MADRASAH																				
1. Permohonan Surat Rekomendasi Pindah Sekolah																				
3,67	3	3,67	3	3,33	3,33	3,33	3	3,33	0,11	0,41	0,33	0,41	0,33	0,37	0,37	0,37	0,33	0,37	82,41	Baik
2. SUB BAGIAN UMUM																				
1. Permohonan Legalisir Ijazah																				
3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	4	4	3	3,5	0,11	0,39	0,39	0,39	0,39	0,39	0,44	0,44	0,33	0,39	88,89	Sangat Baik
3. SUB BAGIAN HUKUM DAN KUB																				
1. Permohonan Ijin Mempelkerjakan Tenaga Kerja Asing (IMTA)																				
4	4	4	4	3	4	4	4	4	0,11	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,33	0,44	0,44	0,44	97,22	Sangat Baik
2. Permohonan ITAS (Ijin Tinggal Terbatas)																				
4	3	4	3	4	4	4	4	3	0,11	0,44	0,33	0,44	0,33	0,44	0,44	0,44	0,44	0,33	91,67	Sangat Baik
3. Permohonan Rekomendasi Ziarah ke Luar Negeri																				
3	3	4	4	4	3	3	3	3	0,11	0,33	0,33	0,44	0,44	0,44	0,33	0,33	0,33	0,33	83,33	Baik
4. Permohonan Surat Rekomendasi Kuliah di Luar Negeri																				
4	3	4	4	3	3	4	3	3	0,11	0,44	0,33	0,44	0,44	0,33	0,33	0,44	0,33	0,33	86,11	Baik
5. Permohonan Surat Rekomendasi Paspor Pendidikan dan Keagamaan																				
3,5	3,25	3,75	3,25	3,5	3,25	3,75	3,25	3,25	0,11	0,39	0,36	0,42	0,36	0,39	0,36	0,42	0,36	0,36	85,42	Baik

**NILAI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Periode Maret 2018**

No.	NRR									Bobot NRR	NRR Tertimbang									Nilai SKM	Kategori
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1. SUB BAGIAN HUKUM DAN KUB																					
1. Permohonan jin Mempekerjakan Tenaga Kerja Asing (IMTA)																					
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0,11	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	100,00	Sangat Baik
2. Permohonan Rekomendasi Ziarah ke Luar Negeri																					
3,8	3,8	3,6	4	3,8	4	4	3,8	3,8	3,8	0,11	0,42	0,42	0,4	0,44	0,42	0,44	0,42	0,42	0,42	96,11	Sangat Baik
3. Permohonan Surat Rekomendasi Kuliah di Luar Negeri																					
3	4	4	4	4	4	4	4	3,5	4	0,11	0,33	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,39	0,44	95,83	Sangat Baik
2. SUB BAGIAN INFORMASI DAN KEHUMASAN																					
1. Permohonan jin Magang/PKL																					
4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	0,11	0,44	0,33	0,44	0,44	0,44	0,33	0,44	0,44	0,44	94,44	Sangat Baik
2. Permohonan jin Penelitian/Observasi dalam Provinsi																					
3,44	3,67	3,78	3,33	3,67	3,78	3,56	3,22	3,22		0,11	0,38	0,41	0,42	0,37	0,41	0,42	0,4	0,36	0,36	87,96	Baik
3. Permohonan jin Penelitian/Observasi Luar Provinsi (Antar Provinsi)																					
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0,11	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	100,00	Sangat Baik

NILAI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Periode Mei 2018

No.	NRR									Bobot NRR	NRR Tertimbang									Nilai SKM	Kategori
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1. BIDANG PEND. MADRASAH																					
1. Permohonan Surat Ijin Pendirian dan Operasional Madrasah																					
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0,11	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	75,00	Kurang Baik
2. BIDANG URAIS DAN BINSYAR																					
1. Permohonan Petugas Do'a																					
4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	0,11	0,44	0,44	0,44	0,44	0,33	0,33	0,44	0,33	0,44	91,67	Sangat Baik
3. SUB BAGIAN HUKUM DAN KUB																					
1. Permohonan Ijin Mempekerjakan Tenaga kerja Asing (IMTA)																					
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0,11	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	100,00	Sangat Baik
2. Permohonan TTAS (Ijin Tinggal Terbatas)																					
3,5	3,5	4	3,5	3,5	4	3,5	3,5	3,5	3,5	0,11	0,39	0,39	0,44	0,39	0,39	0,44	0,39	0,39	0,39	90,28	Sangat Baik
3. Permohonan Rekomendasi Ziarah ke Luar Negeri																					
3	3	3,5	3	3	3,5	3,5	3	3	3	0,11	0,33	0,33	0,39	0,39	0,33	0,39	0,33	0,33	0,33	80,56	Baik
4. Permohonan Surat Rekomendasi Paspor Pendidikan dan Keagamaan																					
3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	0,11	0,33	0,44	0,44	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	80,56	Baik
4. SUB BAGIAN INFORMASI DAN KEHUMASAN																					
1. Permohonan Ijin Penelitian/Observasi dalam Provinsi																					
3,6	3,7	3,8	3,1	3,8	3,7	3,8	3,7	3,6	3,6	0,11	0,4	0,41	0,42	0,34	0,42	0,41	0,42	0,41	0,4	91,11	Sangat Baik

NILAI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) Periode Juni 2018

No.	NRR									Bobot NRR	NRR Tertimbang									Nilai SKM	Kategori
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1. SUB BAGIAN UMUM																					
1. Perumahan Legalisir Jajah																					
	3,67	3,67	3,33	3,33	3,67	3,67	4	3,67	3,67	0,11	0,41	0,41	0,37	0,37	0,41	0,41	0,44	0,41	0,41	90,74	Sangat Baik
2. Perumahan Legalisir Piagam																					
	3,33	3,5	3,17	3,17	3,5	3,5	3,83	3,33	3,17	0,11	0,37	0,39	0,35	0,35	0,39	0,39	0,43	0,37	0,35	84,72	Baik
2. SUB BAGIAN HUKUM DAN KUB																					
1. Perumahan Rekomendasi Ziarah ke Luar Negeri																					
	3,75	3,75	4	3,75	3,75	4	4	3,75	3,75	0,11	0,42	0,42	0,44	0,42	0,42	0,44	0,44	0,42	0,42	95,83	Sangat Baik

NILAI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Periode Juli 2018

No.	NRR									Bobot NRR	NRR Tertimbang									Nilai SKM	Kategori
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1. BIDANG PEND. MADRASAH																					
1. Permohonan Surat Rekomendasi Pindah Sekolah																					
3,75	3,75	3,5	3,5	4	4	3,75	3,75	3,75	0,11	0,42	0,42	0,39	0,39	0,44	0,44	0,42	0,42	0,42	93,75	Sangat Baik	
2. SUB BAGIAN UMUM																					
1. Permohonan Legalisir Ijazah																					
3,3	3,6	3,4	3,5	3,4	3,5	3,4	3,2	3,3	0,11	0,37	0,4	0,38	0,39	0,38	0,39	0,38	0,36	0,37	85,00	Baik	
3. SUB BAGIAN HUKUM DAN KUB																					
1. Permohonan ITAS (Ijin Tinggal Terbatas)																					
3	4	3,5	3,5	4	4	3	3,5	3,5	0,11	0,33	0,44	0,39	0,44	0,44	0,44	0,33	0,39	0,39	88,89	Sangat Baik	
2. Permohonan Rekomendasi Ziarah ke Luar Negeri																					
4	4	4	4	4	4	4	4	4	0,11	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	100,00	Sangat Baik	
3. Permohonan Surat Rekomendasi Kuliah di Luar Negeri																					
3,67	3,33	3,67	3,33	3,67	4	3,33	3,33	0,11	0,41	0,37	0,41	0,37	0,41	0,41	0,41	0,44	0,37	0,37	88,89	Sangat Baik	
4. Permohonan Surat Rekomendasi Paspor Pendidikan dan Keagamaan																					
3,5	3,5	3	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	0,11	0,39	0,39	0,33	0,39	0,39	0,39	0,39	0,39	0,39	0,39	86,11	Baik	
4. SUB BAGIAN INFORMASI DAN KEHUMASAN																					
1. Permohonan Ijin Penelitian/Observasi dalam Provinsi																					
3,38	3,63	3,5	3,25	3,75	3,63	3,25	3,5	0,11	0,38	0,40	0,39	0,36	0,42	0,42	0,40	0,36	0,39	0,39	87,85	Baik	

NILAI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) Periode Agustus 2018

No.	NRR Tertimbang									Nilai SKM	Kategori										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9												
1. BIDANG PENDD. MADRASAH																					
1. Permohonan Surat Rekomendasi Pindah Sekolah																					
4	4	4	3	4	4	4	4	4	0,11	0,44	0,44	0,44	0,33	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	97,22	Sangat Baik
2. BIDANG URAIS DAN BINSYAR																					
1. Permohonan Rohaniwan																					
3	3,67	3,83	3,67	3,33	3,83	3,67	3,33	3	0,11	0,33	0,41	0,43	0,41	0,37	0,43	0,41	0,37	0,33	87,04	Baik	
3. SUB BAGIAN HUKUM DAN KUB																					
1. Permohonan ITAS (Ijin Tinggal Terbatas)																					
3	3	4	4	4	4	4	3	3	0,11	0,33	0,33	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,33	0,33	86,11	Baik	
2. Permohonan Rekomendasi Ziarah ke Luar Negeri																					
4	4	4	4	4	4	4	4	4	0,11	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	100,00	Sangat Baik	
3. Permohonan Surat Rekomendasi Kuliah di Luar Negeri																					
3,25	3,31	3,63	3,25	3,38	3,63	3,69	3,5	3,31	0,11	0,36	0,37	0,40	0,36	0,38	0,40	0,41	0,39	0,37	85,94	Baik	
4. Permohonan Surat Rekomendasi Paspor Pendidikan dan Keagamaan																					
3,14	3	3,57	3,14	3,29	3,71	3,57	3,29	3,29	0,11	0,35	0,33	0,4	0,35	0,37	0,41	0,4	0,37	0,37	83,33	Baik	
4. SUB BAGIAN INFORMASI DAN KEHUMASAN																					
1. Permohonan Ijin Penelitian/Observasi dalam Provinsi																					
3,64	3,79	3,5	3,29	3,79	3,93	3,79	3,43	3,29	0,11	0,40	0,42	0,39	0,37	0,42	0,44	0,42	0,38	0,37	90,08	Sangat Baik	

**NILAI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Periode September 2018**

Kategori	NRR Tertimbang									Nilai SKM											
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9												
MG PENDD. MADRASAH																					
honorarium Surat Rekomendasi Pindah Sekolah																					
3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	0,11	0,33	0,33	0,44	0,33	0,44	0,33	0,44	0,33	0,33	83,33	Baik
MG URAIS DAN BINSYAR																					
honorarium Rohaniwan																					
3,82	3,55	3,55	3,73	3,64	3,45	3,45	3,45	3,45	3,45	0,11	0,37	0,42	0,39	0,39	0,41	0,41	0,40	0,38	0,38	89,65	Sangat Baik
BAGIAN HUKUM DAN KUB																					
honorarium ITAS (Ijin Tinggal Terbatas)																					
3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	0,11	0,33	0,33	0,44	0,44	0,33	0,44	0,33	0,33	0,33	83,33	Baik
honorarium Rekomendasi RPTKA (rencana Penggunaan Tenaga Kerja Asing)																					
4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	0,11	0,44	0,44	0,44	0,33	0,44	0,33	0,44	0,33	0,33	88,89	Sangat Baik
honorarium Rekomendasi Ziarah ke Luar Negeri																					
3,5	3	3	4	3,5	3,5	3	3,5	3	3,5	0,11	0,33	0,39	0,33	0,33	0,44	0,39	0,39	0,33	0,39	83,33	Baik
honorarium Surat Rekomendasi Kuliah di Luar Negeri																					
3,33	3,33	3,17	3,25	3,5	3,42	3,17	3,17	3,17	3,17	0,11	0,36	0,37	0,37	0,35	0,36	0,39	0,38	0,35	0,35	82,18	Baik
BAGIAN INFORMASI DAN KEHUMASAN																					
honorarium Ijin Penelitian/Observasi dalam Provinsi																					
3,69	3,38	3,31	3,63	3,69	3,63	3,25	3,38	3,38	3,38	0,11	0,39	0,41	0,38	0,37	0,40	0,41	0,40	0,36	0,38	87,33	Baik

NILAI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) Periode Oktober 2018

No.	NRR U1	NRR U2	NRR U3	NRR U4	NRR U5	NRR U6	NRR U7	NRR U8	NRR U9	Bobot NRR Tertimbang	NRR Tertimbang									Nilai SKM	Kategori
											U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1. BIDANG PEND. MADRASAH																					
1. Permohonan Surat Rekomendasi Pindah Sekolah																					
	3,5	3,5	3,75	3	3,75	3,75	3,25	3,75	3,5	0,11	0,39	0,39	0,42	0,33	0,42	0,42	0,36	0,42	0,39	88,19	Baik
2. BIDANG PENERANGAN AGAMA ISLAM, ZAKAT DAN WAKAF																					
1. Permohonan Penceramah Rutin Bulanan																					
	3	3	4	3	4	4	4	4	4	0,11	0,33	0,33	0,44	0,33	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	91,67	Sangat Baik
3. BIDANG URAIS DAN BINSYAR																					
1. Permohonan Rohaniwan																					
	3,25	3,75	3,58	3,5	3,58	3,71	3,67	3,42	3,38	0,11	0,36	0,42	0,4	0,39	0,4	0,41	0,41	0,38	0,38	88,43	Sangat Baik
4. PEMBIMAS KRISTEN																					
1. Permohonan Surat Rekomendasi Pendaftaran Tempat Ibadah																					
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0,11	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	100,00	Sangat Baik
5. SUB BAGIAN UMUM																					
1. Permohonan Legalisir Ijasah																					
	3,5	3,5	4	4	4	3,5	4	4	3,5	0,11	0,39	0,44	0,44	0,44	0,44	0,39	0,44	0,44	0,39	94,44	Sangat Baik
6. SUB BAGIAN HUKUM DAN KUB																					
1. Permohonan Ijin Mempekerjakan Tenaga Kerja Asing (IMTA)																					
	4	4	3,5	4	4	4	4	4	4	0,11	0,44	0,44	0,39	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	98,61	Sangat Baik
2. Permohonan ITAS (Ijin Tinggal Terbatas)																					
	3	3,25	3,75	3,75	3,5	4	3,25	3	3,25	0,11	0,33	0,36	0,42	0,42	0,39	0,44	0,36	0,33	0,36	85,42	Baik

No.	NRR U1	NRR U2	NRR U3	NRR U4	NRR U5	NRR U6	NRR U7	NRR U8	NRR U9	Bobot NRR Terimbang	NRR Terimbang									Nilai SKM	Kategori
											U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
3. Permohonan Rekomendasi RPTKA (Rencana Penggunaan Tenaga Kerja Asing)																					
4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	0,11	0,44	0,44	0,44	0,33	0,44	0,33	0,44	0,33	0,33	88,89	Sangat Baik
4. Permohonan Rekomendasi Ziarah ke Luar Negeri																					
3,4	3,6	3,6	3,4	4	3,8	3,8	3,4	3,6		0,11	0,38	0,4	0,4	0,38	0,44	0,42	0,42	0,38	0,4	90,56	Sangat Baik
5. Permohonan Surat Rekomendasi Izin Belajar bagi Warga Negara Asing																					
3	3	4	3	3	3	4	4	4		0,11	0,33	0,33	0,44	0,33	0,33	0,33	0,44	0,44	0,44	86,11	Baik
6. Permohonan Surat Rekomendasi Kuliah di Luar Negeri																					
3,27	3,3	3,54	3,24	3,32	3,65	3,54	3,35	3,24		0,11	0,36	0,37	0,39	0,36	0,37	0,41	0,39	0,37	0,36	84,61	Baik
7. Permohonan Surat Rekomendasi Paspor Pendidikan dan Keagamaan																					
3,2	3,2	3,7	3,3	3,5	3,8	3,6	3,4	3,5		0,11	0,36	0,36	0,41	0,37	0,39	0,42	0,4	0,38	0,39	86,67	Baik
7. SUB BAGIAN INFORMASI DAN KEHUMASAN																					
1. Permohonan Ijin Penelitian/Observasi dalam Provinsi																					
3,51	3,64	3,53	3,31	3,73	3,78	3,78	3,39	3,58		0,11	0,39	0,40	0,39	0,37	0,41	0,42	0,42	0,38	0,4	89,55	Sangat Baik

NILAI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Periode November 2018

No.	NRR									Bobot NRR	NRR Tertimbang									Nilai SKM	Kategori
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1. BIDANG PEND. MADRASAH																					
1. Permohonan Surat Rekomendasi Pindah Sekolah																					
	3	3,5	4	3,5	3,5	3	3,5	4	0,11	0,333	0,39	0,44	0,39	0,39	0,33	0,39	0,33	0,44	86,11	Baik	
2. BIDANG PENERANGAN AGAMA ISLAM, ZAKAT DAN WAKAF																					
1. Permohonan Penceramah Rutin Bulanan																					
	3	3	4	3	4	4	4	4	0,11	0,333	0,333	0,44	0,333	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	91,67	Sangat Baik	
3. BIDANG URAIS DAN BINSYAR																					
1. Permohonan Rohaniwan																					
	4	3,5	4	3,5	4	4	4	4	0,11	0,444	0,39	0,44	0,39	0,44	0,44	0,44	0,39	0,39	94,44	Sangat Baik	
4. SUB BAGIAN UMUM																					
1. Permohonan Legalisir Ijasah																					
	4	4	4	4	4	4	4	4	0,11	0,444	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	100,00	Sangat Baik	
5. SUB BAGIAN HUKUM DAN KUB																					
1. Permohonan ijin Mempekerjakan Tenaga Kerja Asing (IMTA)																					
	4	4	4	4	4	4	4	4	0,11	0,444	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	100,00	Sangat Baik	
2. Permohonan Rekomendasi Ziarah ke Luar Negeri																					
	3,5	3,5	4	3,5	4	4	4	3,5	0,11	0,399	0,39	0,44	0,39	0,44	0,44	0,44	0,39	0,39	93,06	Sangat Baik	
3. Permohonan Surat Rekomendasi Izin belajar bagi Warga Negara Asing																					
	3	3	4	3	3	3	4	4	0,11	0,333	0,333	0,44	0,333	0,333	0,333	0,44	0,44	0,44	86,11	Baik	
4. Permohonan Surat Rekomendasi Kuliah di Luar Negeri																					
	3	3,33	4	3	3	3,67	3,33	3,33	3	0,11	0,333	0,37	0,44	0,333	0,333	0,41	0,37	0,37	82,41	Baik	

Lampiran IV



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN

Alamat : Jl. Marsda Adisucipto, Teip. (0274) 589621, 512474, Fax. (0274) 583117
<http://tarbiyah.uin-suka.ac.id>, Email: fk@uin-suka.ac.id YOGYAKARTA 55281

Nomor : B.101/UIN.02/KJ.MPI/P.009/2018 Yogyakarta, 9 Mei 2018
Lampiran : 1 (Satu) jilid proposal
Perihal : **Penunjukan Pembimbing Skripsi**

Kepada Yth. :
Miftahus Sa'adah, S.Pd.I, M.Ed
Dosen Jurusan MPI Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

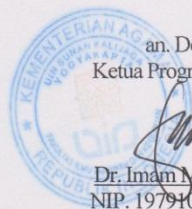
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Berdasarkan hasil rapat pimpinan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta pada tanggal 8 Mei 2018 perihal pengajuan Proposal Skripsi Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Tahun Akademik 2017/2018 setelah proposal tersebut dapat disetujui Fakultas, maka Bapak/Ibu telah ditetapkan sebagai pembimbing Skripsi Saudara:

Nama : Siti Amin Hastutik
NIM : 15490056
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Judul :
IMPLEMENTASI MODEL PELAYANAN PRIMA DALAM
PTSP KANTOR KANWIL KEMENAG DIY UNTUK
MEMBERIKAN KEMUDAHAN AKSES BAGI MASYARAKAT

Demikian agar menjadi maklum dan dapat dilaksanakan sebaik-baiknya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.



an, Dekan
Ketua Program Studi MPI

Iman Machali
Dr. Iman Machali, M. Pd
NIP. 197910112009121005

Tembusan dikirim kepada yth :

1. **Ketua Prodi MPI**
2. Mahasiswa ybs.
3. Arsip TU

Lampiran V



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN

Alamat : Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0274) 589621, 512474, Fax. (0274) 586117
<http://tarbiyah.uin-suka.ac.id>, Email: ftk@uin-suka.ac.id YOGYAKARTA 55281

Nomor : B.209/UIN.02/KJ.MPI/PP.00.9/2018

Yogyakarta, 24 Oktober 2018

Lamp. : Proposal

Hal : Persetujuan Perubahan

Judul Skripsi

Kepada
Sdr. Siti Amin Hastutik
NIM : 15490056

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Dengan ini Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dapat menyetujui permohonan saudara perihal perubahan judul skripsi dengan memperhatikan alasan saudara, Adapun judul semula adalah :

Judul semula :

IMPLEMENTASI MODEL PELAYANAN PRIMA DALAM PTSP KANTOR KANWIL
KEMENAG DIY UNTUK MEMBERIKAN KEMUDAHAN AKSES BAGI
MASYARAKAT

Dirubah menjadi :

IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA PADA PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU (PTSP) DI KANWIL KEMENAG D.I. YOGYAKARTA

Demikian semoga dapat menjadikan maklum bagi semua pihak yang terkait.

Wassalamu'alaikum, Wr. Wb.

Ketua Program Studi MPI

Dr. Imam Machali, M. Pd
NIP. 19791011 200912 1 005

Tembusan :

1. Dosen Pembimbing
2. Arsip

Lampiran VI

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN

Alamat : Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0274) 513056, 7103871, Fax. (0274) 519734
<http://tarbiyah.uin-suka.ac.id>, Email: ftk@uin-suka.ac.id YOGYAKARTA 55281

BUKTI SEMINAR PROPOSAL

Nama Mahasiswa : Siti Amin Hastutik
Nomor Induk : 15490056
Jurusan : MPI
Semester : VII
Tahun Akademik : 2018/2019
Judul Skripsi : IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA PADA PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU (PTSP) DI KANWIL KEMENAG D.I.
YOGYAKARTA

Telah mengikuti Seminar Proposal Skripsi tanggal : 30 Oktober 2018

Selanjutnya, kepada Mahasiswa tersebut supaya berkonsultasi kepada pembimbing berdasarkan hasil-hasil seminar untuk penyempurnaan proposal lebih lanjut.

Yogyakarta, 30 Oktober 2018

Ketua Program Studi MPI

Dr. Imam Machali, M. Pd
NIP. 19791011 200912 1 005

Lampiran VII



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN

Alamat : Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0274) 513056, 7103871, Fax. (0274) 519734
http://tarbiyah.uin-suka.ac.id. Email: rk@uin-suka.ac.id YOGYAKARTA 55281

BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL

Pada Hari : Selasa
Tanggal : 30 Oktober 2018
Waktu : 13.00
Materi : Seminar Proposal Skripsi

NO.	PELAKSANA	TANDA TANGAN
1.	Pembimbing Miftahus Sa'adah, S.Pd.I, M.Ed	

Mahasiswa Pembuat Proposal Skripsi

Nama Mahasiswa : Siti Amin Hastutik
Nomor Induk : 15490056
Jurusan : MPI
Tahun Akademik : 2018/2019
Judul Skripsi : IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA PADA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) DI KANWIL KEMENAG D.I. YOGYAKARTA

Tanda Tangan

Pembahas

NO.	NIM	NAMA	TANDA TANGAN
1.	15490034	Auliya Fia	1.
2.	15490031	Millatun Nabawiyah	2.
3.	15490018	Sulastri	3.
4.	15490003	Zakrah Husna	4.
5.	15490001	Furnia Hendayani	5.
6.	15490006	Andika Mukti	6.

7. 15490015 Lutfi Setya R
8. 15490069 Achmad Zukhruf
9. 15490009 Sri Damayanti
10. 15490005 Khumaidah
11. 15490059 Naufal Zainal A.
12. 15490043 Dimas Ahmad Rizki
13. 15490036 Khamim Tohari
14. 15490062 Muhammad Jafar S


Yogyakarta, 30 Oktober 2018

Moderator

Miftahus Sa'adah, S.Pd.I, M.Ed
NIP. 19821019 201503 2 002

19.

Lampiran VIII



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN

Alamat : Jl. Marsda Adisucipto Telp. 513056, 7103871, Fax. (0274) 519734 <http://tarbiyah.uin-suka.ac.id/>
E-mail : fk@uin-suka.ac.id YOGYAKARTA 55281

Nomor : B- 4416 /Un.02/DT.1/PN.01.1/11/2018 13 November 2018
Lamp. : 1 Bendel Proposal
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada
Yth : Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta
c.q Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik DIY
Di Jl. Jenderal Sudirman No. 5
Yogyakarta


Assalamu'alaikum wr. wb.


Dengan hormat, kami beritahukan bahwa untuk kelengkapan penyusunan skripsi dengan Judul: "IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA PADA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) DI KANWIL KEMENAG D.I. YOGYAKARTA", diperlukan penelitian. Oleh karena itu kami berharap dapatlah kiranya Bapak/Ibu berkenan memberi izin kepada mahasiswa kami :

Nama : Siti Amin Hastutik
NIM : 15490056
Semester : VII (Tujuh)
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Alamat : Bantul Yogyakarta

untuk mengadakan penelitian di Kanwil Kemenag DIY
'dengan metode pengumpulan data Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi.
Adapun waktunya
mulai tanggal : 19 November 2018- Selesai
Demikian atas perkenan Bapak/Ibu, kami sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.



a.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik

Istiningsih

Tembusan :

1. Dekan (sebagai laporan)
2. Kaprodi MPI
3. Mahasiswa yang bersangkutan (untuk dilaksanakan)
4. Arsip

Lampiran IX



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
Jl. Jenderal Sudirman No 5 Yogyakarta – 55233
Telepon : (0274) 551136, 551275, Fax (0274) 551137

Yogyakarta, 16 November 2018

Kepada Yth. :

Nomor : 074/11068/Kesbangpol/2018
Perihal : Rekomendasi Penelitian

Kepala Kementerian Agama RI Kanwil DIY
di Yogyakarta

Memperhatikan surat :

Dari : Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga
Nomor : B-4416/Un.02/DT.1/PN.01.1/11/2018
Tanggal : 13 November 2018
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Setelah mempelajari surat permohonan dan proposal yang diajukan, maka dapat diberikan surat rekomendasi tidak keberatan untuk melaksanakan riset/penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul proposal : "IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA PADA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) DI KANWIL KEMENAG D.I. YOGYAKARTA" kepada:

Nama : SITI AMIN HASTUTIK
NIM : 15490056
No.HP/Identitas : 082324306509/3521125609960001
Prodi/Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga
Lokasi Penelitian : Kementerian Agama RI Kanwil DIY
Waktu Penelitian : 21 November 2018 s.d 30 Desember 2018
Sehubungan dengan maksud tersebut, diharapkan agar pihak yang terkait dapat memberikan bantuan / fasilitas yang dibutuhkan.

Kepada yang bersangkutan diwajibkan:

1. Menghormati dan mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku di wilayah riset/penelitian;
2. Tidak dibenarkan melakukan riset/penelitian yang tidak sesuai atau tidak ada kaitannya dengan judul riset/penelitian dimaksud;
3. Menyerahkan hasil riset/penelitian kepada Badan Kesbangpol DIY selambat-lambatnya 6 bulan setelah penelitian dilaksanakan.
4. Surat rekomendasi ini dapat diperpanjang maksimal 2 (dua) kali dengan menunjukkan surat rekomendasi sebelumnya, paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sebelum berakhirnya surat rekomendasi ini.

Rekomendasi Ijin Riset/Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang tidak mentaati ketentuan tersebut di atas.

Demikian untuk menjadikan maklum.



Tembusan disampaikan Kepada Yth :

1. Gubernur DIY (sebagai laporan)
2. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga;
3. Yang bersangkutan.

Lampiran X



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Jalan Sukonandi No. 8 Yogyakarta 55166
 Telepon (0274) 513492 Faksimile (0274) 516030
 Website www.yogyakarta.kemenag.go.id

Nomor : B-3466/Kw.12.2/TL.00.1/11/2018 22 November 2018
 Sifat : Penting
 Lampiran : -
 Hal : Rekomendasi Penelitian

Yth. Kepala Kementerian Agama RI Kanwil DIY
 di D.I.Yogyakarta

Dengan Hormat,

Menindaklanjuti surat dari Kepala Badan Kesbangpol DIY Nomor 074/11068/Kesbangpol/2018 tanggal 16 November 2018, perihal Rekomendasi Penelitian, dengan ini Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta memberikan rekomendasi kepada:

Nama : Siti Amin Hastutik
 NIM : 15490056
 No. HP/Identitas : 082324306509/3521125609960001
 Prodi/Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
 Fakultas : Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
 Perguruan Tinggi : Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Untuk melakukan Penelitian tentang *Implementasi Pelayanan Prima Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Di Kanwil Kemenag D.I Yogyakarta* di Kementerian Agama RI Kanwil DIY dengan jangka waktu penelitian 21 November 2018 s.d 30 Desember 2018, dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak mengganggu kegiatan di lokasi penelitian;
2. Menghormati dan mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku di lokasi penelitian;
3. Tidak dibenarkan melakukan penelitian yang tidak sesuai atau tidak ada kaitannya dengan judul penelitian dimaksud;
4. Menyerahkan *copy* hasil penelitian kepada Kementerian Agama RI Kanwil DIY sebagai dokumentasi dan kajian kebijakan di masa yang akan datang.

Demikian, surat rekomendasi ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

a.n. Kepala,
 Kabag TU



Edhi Gunawan

Lampiran XI

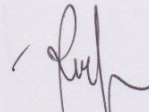
KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Siti Amin Hastutik
NIM : 15490056
Pembimbing : Miftahus Sa'adah, S.Pd.I, M. Ed
Mulai Bimbingan : 01 Oktober 2018
Judul Skripsi : Implementasi Pelayanan Prima pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan Kepuasan *Customer* di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta
Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

No.	Tanggal	Bimbingan ke	Materi Bimbingan	Tanda tangan
1	01 Oktober 2018	I	Proposal Skripsi	
2	7 Oktober 2018	II	Revisi Proposal Skripsi	
3	18 Oktober 2018	III	Revisi Proposal Skripsi	
4	24 Oktober 2018	IV	ACC Seminar Proposal	
5	03 November 2018	V	Revisi Setelah Seminar	
6	7 November 2018	VI	Pedoman Wawancara	
7	06 Januari 2019	VII	Bimbingan Bab I-IV	
8	07 Januari 2019	VIII	Revisi Bab I-IV	
9	13 Januari 2019	IX	Bimbingan Bab I-IV	
10	29 Januari 2019	X	Bimbingan Bab I-V	
11	03 Februari 2019	XI	Revisi Bab I-V	
12	08 Februari 2019	XII	ACC Munaqosyah	

Yogyakarta, 8 Februari 2019

Pembimbing



Miftahus Sa'adah, S.Pd.I, M. Ed
NIP. 19820192015032002

Lampiran XII

PEDOMAN WAWANCARA

TOPIK	PERTANYAAN
1. Definisi pelayanan prima	a. Bagaimana PTSP memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan? b. Bagaimana bentuk pelayanan yang membuat pelanggan merasa tenang? c. Bagaimana melayani pelanggan dengan ramah, tepat dan cepat? d. Bagaimana bentuk pelayanan yang mengutamakan kepuasan pelanggan? e. Bagaimana pelayanan yang menempatkan pelanggan sebagai mitra? f. Bagaimana agar suatu pelayanan dapat optima untuk menghasilkan kepuasan pelanggan? g. Bagaimana hubungan kepedulian kepada pelanggan dengan kepuasan pelanggan? h. Apa saja upaya layanan terpadu untuk meningkatkan kepuasan pelanggan?
2. Tujuan pelayanan prima	a. Bagaimana agar memberikan rasa puas dan kepercayaan pada <i>customer</i> ? b. Bagaimana menjaga agar <i>customer</i> tetap merasa diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhan atau keinginan mereka? c. Apa saja upaya untuk mempertahankan <i>customer</i> agar tetap loyal untuk menggunakan pelayanan yang ditawarkan?
3. Manfaat Pelayanan Prima	1. Menurut anda apa manfaat dari pelayanan prima bagi anda dan instansi? 2. Apa hubungan dari pelayanan prima dengan <i>customer</i> ?
4. Ciri-ciri pelayanan	1. Bagaimana pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik kepada <i>customer</i> ? 2. Apa saja sarana dan prasarana yang ada di PTSP untuk mendukung dari pelayanan yang baik kepada <i>customer</i> ?

	<ol style="list-style-type: none"> 3. Bagaimana bentuk tanggung jawab dari pegawai dari awal pelayanan sampai akhir pelayanan? 4. Bagaimana bentuk pelayanan yang cepat dan tanggap? 5. Bagaimana menjalin komunikasi yang baik dengan customer agar tidak terjadi kesalahpahaman? 6. Bagaimana cara meningkatkan kepercayaan kepada customer terhadap pelayanan yang berikan selama ini?
5. Tiga kelompok dari pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa pelayan utama yang diberikan PTSP kepada customer? 2. Apa saja fasilitas pelayanan tambahan kepada customer? 3. Apa saja pelayanan tambahan/pendukung untuk meningkatkan pelayanan di PTSP? 4. Apa kelebihan dari PTSP di Kanwil Kemenag DIY yang membedakan PTSP lainnya?
6. Prinsip-prinsip dalam pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana PTSP memberikan pelayanan yang sederhana kepada customer? 2. Bagaimana anda memberikan penjelasan terkait teknis dan administratif dalam pelayanan? 3. Bagaimana terkait waktu dalam penyelesaian pelayanan? 4. bagaimana PTSP memberikan kenyamanan dan keamanan kepada customer? 5. Apakah menurut anda kelengkapan sarana dan prasarana sudah memadai untuk mendukung dari pelayanan? 6. Apakah tempat dan lokasi dari PTSP mudah dijangkau? 7. Bagaimana kedisiplinan, kesopanan dan keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan? 8. Bagaimana lingkungan di PTSP dilihat dari kebersihan dan fasilitas yang ada?
7. Konsep A4	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana sikap yang diberikan pegawai kepada customer? 2. Bagaimana perhatian yang diberikan pegawai kepada customer? 3. Bagaimana tindakan dari pegawai dalam menyelesaikan pelayanan?

	4. Bagaimana solusi yang diberikan oleh pegawai ketika terdapat komplain dari customer?
8. PDCA (<i>Plan, Do, Check and Act</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Selama PTSP berjalan adakah kegiatan evaluasi? Jika ada seperti apa bentuk evaluasi tersebut? 2. Apakah pimpinan selalu memantau kegiatan dari pelayanan yang ada di PTSP? 3. Adakah terdapat perbaikan selama PTSP berjalan dari awal berdiri sampai sekarang?
9. Faktor-faktor yang mempengaruhi dalam pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana kualitas dari pegawai yang ada di PTSP? 2. Adakah rasa kebanggaan tersendiri terhadap pekerjaan yang anda lakukan selama ini? 3. Bagaimana bentuk loyalitas anda terhadap instansi? 4. Bagaimana anda sebagai pegawai di PTSP dalam menjaga martabat dan nama baik instansi? 5. Bagaimana kualitas produk atau jasa yang diberikan oleh PTSP?
10. Proses dan tahapan dalam pelayanan prima	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana proses dan tahapan dalam pelayanan prima di PTSP? 2. Adakah pengakuan kepuasan dari customer terhadap pelayanan yang telah diberikan?
11. Kepuasan pelanggan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana persepsi anda terhadap pelayanan di PTSP? 2. Apakah anda merasa puas dengan pelayanan yang diberikan? Jelaskan? 3. Harapan apa yang anda inginkan terhadap pelayanan di PTSP?

GROUPING WAWANCARA

TOPIK	PERTANYAAN
<p>1. Tujuan pelayanan prima</p>	<p>Bu Yeni: Emm.. Jadi memang untuk Kanwil Kemenag DIY, inikan memang ee.. satu-satu Kanwil yang pertama kali yang me-<i>launching</i> adanya PTSP. Jadi PTSP itu dulu awalnya memang baru dibangun di Kementerian Agama Pusat yaitu di Sekretariat Jenderal. Kemudian mulai diterapkan menjadi program nasional yang menjadi program dari Menteri Agama Lukman Hakim Saifuddin, untuk dapat bisa diterapkan diseluruh Kantor Wilayah Kementerian Agama RI. Nah, satu-satunya yang menerapkan ini adalah Kanwil Kemenag DIY, tepatnya pada tanggal 8 agustus tahun 2017 Kementerian Wilayah Daerah Istimewa melaunching berdirinya PTSP ini. Pada waktu itu berbarengan dengan adanya kegiatan AKSIOMA dari Bidang Madrasah, otomatis pada waktu <i>launching</i> itu juga dihadiri oleh Menteri kemudian ada juga dari Dirjen Pendid, kemudian Kepala Biro Umum, juga dihadiri oleh seluruh Kepala Kanwil Kementerian Agama diseluruh wilayah Indonesia karena berbarengan dengan kegiatan AKSIOMA itu. Ee.. Adapun tujuan dari Kementerian Agama mendirikan PTSP ini adalah untuk lebih mendekatkan diri terhadap pelayanan kepada masyarakat, jadi semakin dekat semakin memudahkan juga dan mempercepat proses pelayanan. Jadi tepatnya itu 8 agustus tahun 2017, itu pertama kali di-<i>launching</i> oleh Menteri Agama langsung Pak Lumkan Hakim Saifuddin. (00.19)</p> <p>Bu Yeni: Yang pastinya kan alur dari layanan kita kan begitu tamu masuk ya pasti akan dipersilahkan kemudian akan ketemu oleh petugas helpdesk disana yang akan membantu, jadi mereka tidak merasa bingung saya harus ke meja berapa ke loket berapa gitu kan. Di depan pun sebelum ada ruangan PTSP kita sediakan meja informasi, itu fungsinya agar tamu tidak kebingungan harus tanya</p>

kemana. Artinya kalau memang dia membutuhkan layanan yang memang layanan disitu ada di PTSP oleh petugas informasi akan diarahkan ke PTSP. Tapi kalau ternyata layanan yang dia minta itu belum merupakan layanan di PTSP, ya akan diarahkan petugas informasi ke bidang terkait gitu. Ketika dia diarahkan ke layanan PTSP ya pertama kali akan disambut oleh petugas helpdesk, ini yang akan mengarahkan. Jadi sesuai dengan keinginan *customer* ingin dilayani terkait apa, nanti akan diambilkan no antrian oleh petugas helpdesk dan diarahkan eee... ini termasuk layanan yang mana. Karena di PTSP Kanwil Kemenag DIY ini dibedakan menjadi 3 untuk kategori antreannya ada yang terkait antrean persuratan, ada yang terkait layanan PTSP dan ada terkait pengambilan hasil atau dokumen. Jadi kalau mereka ingin memasukkan surat, ingin mengantar surat itu berarti masuk ke layanan persuratan, tapi kalau mereka ingin membuat semacam surat rekomendasi. Jadi layanan kita ada 27 termasuk persuratan, kalau menginginkan yang 26 ya berarti akan diarahkan ke loket PTSP. Kemudian *customer* ini akan diminta untuk menunggu di ruang tunggu yang sudah disediakan, nanti akan ada pemanggilan dari petugas *front office*, kemudian yang bersangkutan menghadap *front office* kita tanyakan layanan yang diinginkan apa, kemudian kita printkan sesuai yang ada di aplikasi yang ada di FO itu persyaratan apa saja yang harus dipenuhi *customer* untuk layanan yang dimaksud. Kemudian seumpama *customer* sudah membawa berkasnya tinggal kita ceklist apabila lengkap berarti bisa langsung kita proses tapi kalau tidak lengkap kita kembalikan untuk bisa dilengkapi, seperti itu. Jadi ya begitu masuk memang sudah ada disambut oleh petugas *helpdesk*, kemudian kita sediakan ruang tunggu yang nyaman, kemudian akan dipandu oleh petugas *front office*, nah nanti yang mengeksekusi adalah petugas *front office*. (14:04)

Bu Yeni: Kalo loyal itu, gini ya kalau untuk.... Kan memang yang pada datang kesini itu yang memang eee... rekomendasi yang memang harus dikeluarkan oleh Kanwil Kementerian Agama biar mereka loyal, artinya

	<p>datang lagi yang enggak loyal enggak sungkan, enggak takut seperti itu ya tadi, pelayanan yang ramah, tepat waktu dan cepat itu saya rasa juga yang akan membuat <i>customer</i> loyal. Artinya mengurus untuk hal yang sama dikemudian hari mereka enggak merasa takut, enggak merasa ahhh pelayanannya lama, males-malesan, nggak gitu.... karena memang tepat waktu dan pertugasnya ramah, itu kan yang terpenting dari layanan publik itu yang pertama selain berjalan sesuai dengan standar yang telah kita tetapkan SOP kan, efek dari petugas yang ada itu kan karena keramahan mereka, senyum sapa mereka kan memang dibutuhkan oleh para <i>customer</i>. (18:26)</p> <p>Bu Candra: Itu misalnya menunggu, biasanya ibu damping duduk sambil ngobrol gitu. Kalau kebetulan enggak sibuk kita tunggu sama-sama, bisa ngajak ngisi buku tamu bisa ngajak makan camilan apa aja harus kita tunggu duduk sama-sama gitu, biar dia betah. Ya apalagi itu kerjanya terima tamu memang harus sabar. (6:56)</p> <p>Bu Yunita: Ya kadang kalau habis pelayanan itukan kita tanya masih ada yang bisa dibantu lagi apa sudah cukup, itu kek gitu salah satunya. (4:53)</p> <p>Bu Nisa: Itu kita berusaha berbuat secepat mungkin, misalnya permohonan <i>study</i> ke luar negeri. Tulisannya SOP-nya 10 menit jadi, kita usahakan secepat itu jadi, cuman kadang ada kendala-kendala ketika di print, komputer itu ada trouble apa kadang kan bikin lambat, lalu kita evaluasi kalau ada itu tadi. Kek ini tadi komputernya error kita langsung menghubungi teknisi. (6:51)</p> <p>Bu Nisa: Ya dengan itu tadi, kita layani dengan baik, apa yang disampaikan kita dengarkan, apa yang dikeluhkan kita dengarkan dengan baik dan kita jawab atau sampaikan apa yang dia inginkan. Jadi walaupun dia misalnya menunggu surat rekomendasi, disela-sela itu kami persilahkan ada snack ada air minum silahkan dicicipi, supaya mereka merasa diperhatiin gitu. (7:49)</p>
<p>2. Manfaat Pelayanan Prima</p>	<p>Bu Yeni: Manfaatnya ya semakin mendekatkan diri Kementerian Agama dengan masyarakat. Artinya mereka ketika membutuhkan pelayanan pada Kementerian</p>

Agama enggak sungkan lagi. Karena memang layanannya sudah terstandar ya, terstandar.... mereka mempunyai semacam patokan layanan/standar pelayanan minim kepada masyarakat harus seperti apa. (19:42)

Bu Yunita: Ya waktu penyelesaiannya kan kalau ada surat permohonannya kan biasanya masuk surat dulu baru ke bidang unit terkait yang terkait dengan permohonannya, kalau di PTSP-kan *customer* enggak perlu naik kebidang cukup di PTSP bisa diselesaikan sesuaikan dengan SOP. (5:41)

Bu Nisa: Pelayanan prima itu sangat penting dalam sebuah instansi. Pelayanan yang bagus dimana jadi bahan omongan atau yang memiliki kesan yang baik, jadi pelayanan itu seperti kita layani *one day service* satu hari jadi. Karena dulu belum bisa dikatakan pelayanan prima karena permohonan itu selesai kadang 3 hari bahkan sampai seminggu karena begitu banyak prosedurnya, jadi dengan adanya PTSP ini dapat diselesaikan satu pintu. Kecuali yang non-ods itu harus ada waktu kadang seminggu.. kadang 3 hari. Seperti pendirian madrasah itu kan enggak mungkin sehari jadi, karena harus survey tempat.(8:41)

Pak Rahmat: Untuk pelayanan prima itu pada PTSP itu, yang jelas kalau ada komplain itu nyambung ya... misalkan PTSP komplain satu bentuk pelayanan tapi nanti bisa masuk ke ruangan kami, nah selama ini dibanding dengan instansi lain itu kayaknya tapi cuma beberapa kasus... pernah kami beberapa orang itu ketika minta legalisir satu contoh itu harus ditinggal, itu bukan instansi di sini tapi instansi lain... karena dengan alasan mungkin pejabatnya tidak ada, tapi di tempat kami itu Alhamdulillah... jadi kalau memang bapak pejabat itu ada pasti langsung kita tangani, kecuali kalau pejabatnya enggak ada Pak Kabid maupun Pak Kasi, itupun dari PTSP mengusahakan kalau Bapak Kanwil ada biasanya petugas ke Pak Kanwil karena urgent dari surat yang dimasukkan ke ruangan PTSP dari masyarakat. Jadi untuk pelayanan PTSP memang semaksimal mungkin

dilaksanakan, terkecuali memang ada hal-hal yang secara teknik tidak bisa dihindari dengan adanya Bapak pejabat tidak ditempat. (3:51)

Pak Fahrudin: Jadi, wajah Kementerian Agama atau image masyarakat terhadap Kementerian Agama atau persepsi masyarakat terhadap Kementerian Agama, itu dulukan sangat enggak baik ya, dalam pandangan masyarakat Kementerian Agama semacam sarang penyamun, transaksional dan lain sebagainya. Nah dengan adanya PTSP inilah wujud apa namanya... kita mampu menepis image negatif masyarakat itu dengan adanya PTSP ini, karena apa... ternyata di Kementerian Agama itu tidak ada pelayanan yang pake transaksional, semua gratis enggak ada yang dipungut biaya sama sekali. Yang kedua kalinya, katanya pelayanan di Kementerian Agama itu tidak bagus lalu dan lain sebagainya, ternyata dilayani dalam waktu yang singkat. Nah jadi itu merubah image buruk dari masyarakat terhadap Kementerian Agama, sekarang sudah tidak ada lagi yang menilai Kementerian Agama yang sarang penyamun dan lain sebagainya, itu salah satunya ya. Salah satunya Haji itu sekarang nilainya sudah bagus, ternyata image masyarakat sekarang sudah bagus, haji sekarang penilaiannya sudah tinggi, pelayanannya kepada masyarakat sangat luar biasa, ya salah duanya PTSP. Itu fungsinya sangat strategis, ibarat sebuah badan PTSP adalah mukanya dari luar Kementerian. Sehingga ketika ada PTSP ini masyarakat bisa dilayani dengan cepat, tidak berbelit-belit, tidak ada transaksional, yang tidak ada sarang penyamun, tidak ada KKN dan sebagainya. Semua pelayanannya sama dan strategis PTSP itu, maka Pak Menteri berkomitmen seluruh Kementerian Agama diseluruh Kantor Wilayah harus mendirikan PTSP datang ke Jogja, studi ke Jogja, nah makanya datang ke sini semua. (19:01)

Bu Ambar: Sebenarnya sedikit banyak membantu untuk masalah surat masuk, nek dulukan banyak yang langsung ke sini... nek sekarang untuk beberapa bagian itukan seudah dihandel sama PTSP. Ya relatif mengurangi

	<p>walaupun masih ada yang ke sini, kan kayak pondok... dia kan karena sudah biasa ke sini, dia langsung kesini tapi sedikit banyak udah mengurangilah. Nek dulu banyak yang kesini sekarang udah lewat PTSP gitu. (0:22)</p> <p>Bu Ambar: Ya itu untuk satu pintu, intinya kan yang dulu langsung minta rekomendasi, minta apa... langsung kesini, kita nglayanin. Jadi yang harusnya kita kerja jadi nglayanin kan gitu. Ketika sudah dibacking sama PTSP kan otomatis kan kita waktu untuk melayani tamukan agak berkurang, bisa ngerjain tugas kita. Minimalkan seperti itu. (3:08)</p>
<p>3. Ciri-ciri pelayanan</p>	<p>Bu Yeni: Memberikan yang pasti prioritas kita kan menganut prinsipnya dari pelayanan PTSP itu, satu keterpaduan kemudian ekonomik. Jadi semua layanan disini memang tidak dipungut biaya. Kemudian akuntabilitas itu terkait dengan hasil layanan yang bisa dipertanggungjawabkan. Kemudian aksesibilitas simplifikasi artinya mudah diakses mudah dimengerti sama masyarakat. Kemudian kenyamanan itu terkait sarpras yang kita sediakan ruang tunggu yang nyaman, kemudian ada juga beberapa fasilitas penunjang disana, ada ruang menyusui, kemudian ada juga beberapa snack yang kita sediakan, ruang ber-AC, tempat menunggu yang nyaman. Kemudian juga ada prinsipnya disiplin, sopan serta ramah, petugas yang sopan sama ramah yang memberikan pelayanan kepada <i>customer</i>. (5:33)</p> <p>Bu Yeni: Itu maksudnya karena mereka bisa emmm.... Layanannya bisa satu hari itu selesai, artinya tidak lagi ada, tidak ada kepastian terhadap penyelesaian dokumen yang mereka ajukan. Jadi di layanan PTSP Kanwil Kemenag DIY inikan dibedakan ee... ada yang layanan satu hari selesai <i>one day service</i> dan yang <i>non-one day service</i> yang memang membutuhkan waktu lebih dari satu hari karena terkait verifikasi lapangan. Ya barangkali kalau yang untuk memberikan kenyamanan kepada <i>customer</i> karena mereka begitu datang di suatu tempat cukup satu ruangan itu, nggak perlu bolak-balik ke ruangan A ruangan B, mereka cukup berhadapan dengan</p>

petugas *front office* memberikan dokumen persyaratan yang dibutuhkan kemudian menunggu di tempat itu juga, mereka akan menerima hasilnya dan pada hari itu juga. Jadi yang memberikan kenyamanan karena kepastian selesainya pelayanan sama tempat untuk menunggunya itu. (7:01)

Bu Yeni: Agar optimal ya tadi layanan itu kita kerjakan sesuai SOP yang sudah kita tetapkan. Artinya kalau jangka waktunya 15 menit ya kita usahakan memang selesai dengan tepat waktu. Kemudian juga dari penyambutan terhadap *customer* ya sesuai dengan komitmen kita memberikan pelayanan yang dalam menyelesaikannya tepat waktu tadi. Ketika kita sudah memberikan layanan sesuai standar yang kita tetapkan. Ya mudah-mudahan.... memang standar yang kita tetapkan kan tujuannya kan memang untuk memberikan layanan yang terbaik kepada masyarakat, ketika kita sudah mengikuti standar itu diharapkan masyarakat puas terhadap layanan kita. (12:55)

Bu Yeni: Bentuk tanggung jawab dari petugas, ya bisa memberikan yang mereka minta, kalau mereka minta surat rekomendasi ya berarti outputnya ya surat rekomendasi seperti itu, tepat waktu untuk jangka waktu penyelesaiannya. (24:03)

Bu Candra: Kita harus membaca atau mendalami kebutuhannya apa, memang benar-bener misal kalau surat masuk itu alamatnya benar, mereka yang baru datang ke PTSP harus benar kita tanyain keperluannya apa. Kadangkala kita salah paham, yang salah-salah masuk itu. Harus teliti membaca, mendengar, memahami keperluan mereka. (12:08)

Bu Yunita: Kita sampaikan saja sesuai dengan prosedur layanan yang sudah di SOP-kan. (7:02)

Pak Imron: Kalau dari segi sarana dan prasarana.... Kalau bicara ini ya dari kita belum ada PTSP sampai ada PTSP kalau menurut saya pribadi dengan seiring banyaknya mereka yang berkunjung ke sini dari instansi-instansi, dari Kanwil-kanwil di luar DIY itu insyaallah sudah jauh memberikan bentuk gambaran yang serba digital, serba online, kemudian tempat duduknya,

	<p>kemudian bagaimana menunggu untuk mendapatkan layanan, kemudian sarana dan prasarana ini secara IT insyaallah sudah jauh lebih bagus. Walaupun secara ini... yang namanya perangkat enggak bisa kita prediksi dia berjalan lancar sampai sejauh mana... berapa lama ya, artinya ketika ada trouble sedikit mengganggu, saya mau ngrprint aja sudah dari pagi enggak bisa-bisa.... Mungkin bagian yang memperbaiki lagi sibuk. Ya mungkin terkait dengan itu saya kira wajarlah, kalau yang namanya perangkat dalam jangka waktu sekian kalau ada trouble-trouble itu. (11:16)</p> <p>Pak Rahmat: Kalau dibandingkan dengan tempat lain dalam artian instansi lain, bukan Kemenag ya kalau Kemenag kan standar... karena baik di Kanwil maupun Kabupaten mungkin lingkupnya kecil-kecil aja, kalau dibanding kayak di Kecamatan atau di Kabupaten itu sudah lebih cukup dari cukup. Karena ketika kami belum bertugas di Kanwil itu, kami sering komunikasi ditingkat kecamatan juga ditingkat kabupaten jadi lebih memadai... karena ada ruangan tersendiri kalau sekarang kadang masih ada yang campur untuk layanan satu pintunya itu atapnya masih campur... juga belum maksimal. Kalau kita insyallah sudah maksimal. (7:14)</p>
<p>4. Prinsip-prinsip dalam pelayanan</p>	<p>Bu Yeni: Itu maksudnya karena mereka bisa emmm.... Layanannya bisa satu hari itu selesai, artinya tidak lagi ada, tidak ada kepastian terhadap penyelesaian dokumen yang mereka ajukan. Jadi di layanan PTSP Kanwil Kemenag DIY inikan dibedakan ee... ada yang layanan satu hari selesai <i>one day service</i> dan yang <i>non-one day service</i> yang memang membutuhkan waktu lebih dari satu hari karena terkait verifikasi lapangan. Ya barangkali kalau yang untuk memberikan kenyamanan kepada <i>customer</i> karena mereka begitu datang di suatu tempat cukup satu ruangan itu, nggak perlu bolak-balik ke ruangan A ruangan B, mereka cukup berhadapan dengan petugas <i>front office</i> memberikan dokumen persyaratan yang dibutuhkan kemudian menunggu di tempat itu juga, mereka akan menerima hasilnya dan pada hari itu juga. Jadi yang memberikan kenyamanan karena kepastian</p>

selesainya pelayanan sama tempat untuk menunggunya itu. (7:01)

Bu Yeni: Agar optimal ya tadi layanan itu kita kerjakan sesuai SOP yang sudah kita tetapkan. Artinya kalau jangka waktunya 15 menit ya kita usahakan memang selesai dengan tepat waktu. Kemudian juga dari penyambutan terhadap *customer* ya sesuai dengan komitmen kita memberikan pelayanan yang dalam menyelesaikannya tepat waktu tadi. Ketika kita sudah memberikan layanan sesuai standar yang kita tetapkan. Ya mudah-mudahan... memang standar yang kita tetapkan kan tujuannya kan memang untuk memberikan layanan yang terbaik kepada masyarakat, ketika kita sudah mengikuti standar itu diharapkan masyarakat puas terhadap layanan kita. (12:55)

Bu Yeni: Ya seperti prinsip penyelenggaraan yang sudah saya sampaikan, aksesibilitas, ekonomi seperti itu. Artinya murah, cepat, tepat waktu, terjangkau, ramah, akuntabilitas seperti hasil layanan. (20:15)

Bu Yeni: Visinya sebenarnya melayani umat semakin dekat, lebih mendekatkan diri kepada masyarakat. Motto kalau untuk layanan kita RAPI: ramah, akuntabel, kemudian pasti sama ikhlas. Ramah: ramah petugasnya, akuntabel: dapat dipertanggungjawabkan hasil layanannya, P itu pasti waktu layanannya, kemudian ikhlas seperti motto Kemenag ikhlas beramal. (20:37)

Bu Yeni: Sarprasnya yang pertama ruang tunggu PTSP yang nyaman yang dilengkapi dengan pendingin AC, kemudian ada fasilitas makanan minuman atau snack yang bisa diambil ketika mereka menunggu layanan, kemudian ada fasilitas no antrean, ada juga fasilitas bacaan bisa dibaca ketika mereka menunggu, kemudian disediakan juga untuk yang barangkali tamunya punya balita disitu ada tempat menyusui, toilet terdekat. (21:49)

Bu Yeni: Barangkali untuk pengisian kuisisioner ataupun tingkat kepuasan masyarakat untuk yang lebih simpel, artinya mereka kalau sekarang kan masih manual... Digital, jadi nanti mereka tinggal mencet apakah puas

atau kurang puas seperti itu. Kemudian fasilitas semacam untuk informasi dilayar terkait pelayanan yang non-ODS, jadi prosesnya sudah samapai mana jadi itu ada tersedia dilayar. (22:59)

Bu Yeni: Di depan ruangan PTSP kita sudah ada standing bannernya termasuk nglink ke websitenya juga sudah ada alurnya, bagaimana proses layanan itu mulai dari *customer* datang, *customer* menghadap *helpdesk*, *customer* mendapat antrean, kemudian menunggu, kemudian ketemu dengan petugas FO, kemudian petugas FO menyerahkan hasilnya itu sudah ada alurnya. Jadi di depan ruang PTSP bisa dibaca disitu ada standing banner melalui alur layanan PTSP. Sudah kita sediakan standing banner disitu, dan di websitenya juga sudah ada alurnya. Kalau mereka datang ke ruangan ya kita jelaskan sesuai dengan alur masing-masing layanan yang akan dijelaskan oleh petugas *helpdesk* maupun petugas *front office*. (28:15)

Bu Candra: Intinya pelayanan di PTSP itu memudahkan tamu aja, kebutuhannya bisa diakomodir dulu di PTSP. Kan kita di sini ada 3 lantai, kan maksudnya biar enggak capek-capek kalau naik ke atas, kalau hanya mau bertemu dengan yang bersangkutan di atas kan kami bisa bantu *i-phone*. Intinya memudahkan saja, terus enggak langsung ke atas orangnya gitu, tamunya harus melapor dari sini gitu, intinya memudahkan saja. Misalkan saja mereka kalau mereka udah naik ke lantai 3 nyarinya ke dikmad terus kalau orangnya enggak ada kan kasian kan, apalagi kalau sudah nenek-nenek, ya intinya memudahkan saja. (1:34)

Bu Candra: Sementara sih sudah cukup, kan DIY ini pilot dari PTSP disemua provinsi lain jadi contoh. Jadi sementara sudah cukup. Bayangin aja yang sering datang itu banyak, kedepan ya tinggal kita pikirkan mau diapain. Jadi cukup untuk terima tamu, pelayanan, kebersamaan juga ya cukup. (9:52)

Bu Yunita: Sudah cukup.... bagus, dibandingkan dengan

tempat lain kan kita sudah nyaman, sudah ada sofanya yang lainkan ruang tunggunya ada yang kayak di rumah sakit. (6:23)

Bu Yunita: Kalau dari kantor lain Kemenag belum tau ya dek, mungkin di sini lebih unggul di sarana dan prasarana, banyak yang bilang masuk tu ruangnya nyaman. Karena kalo di KanKemenag kan ruangnya terbatas harus pengadaan dan sebagainya. (12:35)

Pak Imron: Kalau dari segi sarana dan prasarana... Kalau bicara ini ya dari kita belum ada PTSP sampai ada PTSP kalau menurut saya pribadi dengan seiring banyaknya mereka yang berkunjung ke sini dari instansi-instansi, dari Kanwil-kanwil di luar DIY itu insyaallah sudah jauh memberikan bentuk gambaran yang serba digital, serba online, kemudian tempat duduknya, kemudian bagaimana menunggu untuk mendapatkan layanan, kemudian sarana dan prasarana ini secara IT insyaallah sudah jauh lebih bagus. Walaupun secara ini... yang namanya perangkat enggak bisa kita prediksi dia berjalan lancar sampai sejauh mana... berapa lama ya, artinya ketika ada trouble sedikit mengganggu, saya mau nprint aja sudah dari pagi enggak bisa-bisa... Mungkin bagian yang memperbaiki lagi sibuk. Ya mungkin terkait dengan itu saya kira wajarlah, kalau yang namanya perangkat dalam jangka waktu sekian kalau ada trouble-trouble itu. (11:16)

Bu Nisa: Nah tentang itu, awal-awalnya sarananya itu sudah bagus... tapi seiring berjalannya ini di bagian BO yang tadinya komputernya ada berapa unit sekarang yang berfungsi malah baru satu, kemarin sore saya sudah ngomong dengan Pak Kassubag bidang umum... kalau bisa komputernya ditambah, karena itu mempengaruhi kepuasan dari masyarakat. Dengan adanya komputer dua atau tiga misalnya ada tamu 3 yang antri bisa dikerjakan sekali bersama-sama jadi cepat selesai. Kemarin baru-baru aja ngomong, terus kalau bisa juga *back office* itu ada yang stand by, karena kalau kayak ini dari bidang-bidang dijadwal tidak selalunya mereka siap... kadang

kosong, ada hari kosong... itukan memperlambat proses pelayanan jadi tingkat SKM-nya tadi jadi kurang, jadi perlu ada BO yang stand by minimal 2 orang... karena kalo enggak ada BO, FO-nya itu merangkap jadi susah... jadi BO bolak-balik depan belakang kan memakan waktu jadi ya seperti itu. (10:04)

Pak Rahmat: Kalau dibandingkan dengan tempat lain dalam artian instansi lain, bukan Kemenag ya kalau Kemenag kan standar... karena baik di Kanwil maupun Kabupaten mungkin lingkupnya kecil-kecil aja, kalau dibanding kayak di Kecamatan atau di Kabupaten itu sudah lebih cukup dari cukup. Karena ketika kami belum bertugas di Kanwil itu, kami sering komunikasi ditingkat kecamatan juga ditingkat kabupaten jadi lebih memadai... karena ada ruangan tersendiri kalau sekarang kadang masih ada yang campur untuk layanan satu pintunya itu atapnya masih campur... juga belum maksimal. Kalau kita insyallah sudah maksimal. (7:14)

Pak Fahrudin: Ouhhh ya jelas, sumber daya yang ada di PTSP itu kita bagi dalam 3 kelompok atau tiga bagian, bagian pertama ada namanya *customer service* sementara ini oleh Bu Candra, yang kedua ada *front office*... bertigakan ada mbak Ais, mbak Yunita, mbak Yeni, dulu dibantu Bu Karni sekarang sudah pension. Mereka semuanya adalah staf subbag umum, ada Bu Candra, mbak Ais, mbak Yunita, mbak Yeni, mereka... saya di Subbag umum. Karena Subbag umum beban kerjanya yang sesuai dengan ketugasan mereka, yang di belakang atau *back office* adalah mereka yang terjadwal, karena mereka tiap hari gonta-gantikan... dalam satu minggu ganti-ganti, itu adalah staf di bidang-bidang sesuai dengan jadwalnya itu. Yang *back office* itu personilnya kurang lebih ada 20 orang tetapi dibagi dalam lima hari, ya mereka gonta-ganti tiap harinya. Kalau yang di *front office* dan *customer service* tetap orangnya, tidak gonta-ganti seperti itu. Nah mereka sebelum kita terjunkan disitu diberi pelatihan dulu, pertama dari performenya

ketika menemui tamu harus seperti apa, ada empat semboyan yang kita tegaskan di PTSP, ya RAPI itu.. R-nya itu ramah, orang-orang yang di dalam sana harus ramah, orang yang bisa tersenyum nah kan begitu, misalkan orang yang enggak bisa senyum enggak ditempatkan di sana. Jadi pelayanan yang pertama harus ramah. Kemudian yang kedua A-nya itu akuntabel, akuntabel itu apa yang sudah dihasilkan yang ia peroleh dari PTSP itu bisa dipertanggungjawabkan. Kemudian yang ketiga P itu pasti, artinya ketika dia memerikan pelayanan kepada *customer* itu pasti waktunya, kalau janjinya satu hari ya satu hari... seminggu ya seminggu, tidak ulur-ulur ya... harus ada kepastian waktu kepastian hasil ya gitu ya. Kemudian yang I-nya ikhlas, semua orang yang minta pelayanan kami di Kementerian Agama tidak dipungut biaya, ikhlas... tidak ada transaksi dan tidak ada prioritas utama kecuali urutan dengan nomer antrean itu. Maka semboyannya adalah Ramah, Akuntabel, Pasti, dan Ikhlas. Nah mereka dilatih dulu tentang itu dulu, bagaimana ramah, bagaimana akuntabel, pasti, kemudian bagaimana ikhlas, sehingga orang yang disitu tidak sembarangan gonta-ganti setiap saat, nah begitu... ada pengganti atau ganti siapa, dia harus dilatih dulu. Ya nanti tiap tahun kita latih lagi, nanti tahun anggaran 2019 kita latih lagi... kita upgrade semua persyaratan yang ada itu termasuk aplikasi-aplikasi yang ada di sana, sop-sop yang ada di sana tiap tahun harus kita upgrade. Karena mengikuti perkembangan yang sekarang, yang kemarin sudah dibuat tentang bentuk pelayanannya, kan kadang ada komplain dari masyarakat... dikomplain lho kok ini terlalu lama... nah itu perlu dirubah SOP-nya sehingga nanti seluruh *customer* dilayani dengan puas, seluruh *customer* dilayani dengan terbuka tidak ada istilah tidak memuaskan. Kalau ada sesuatu yang tidak puas pasti *customer* membuat catatan, nah catatan itu penting bagi kita, tentang layanan ini kurang seperti ini... besok bagaimana supaya catatan ini hilang, sehingga tidak ada lagi catatan yang jelek-jelek. (5:59)

5. Konsep A4

Bu Yeni: Ada, terutama untuk dari segi e... kalau untuk yang *front office* ya, artinya petugas-petugas yang berhubungan langsung dengan *customer* memang mereka waktu kedatangan seorang trainer, kita ada bimteknya yang ngisi waktu itu dari pusat dari kepala biro umum maupun dari biro humas Sekjen Pusat termasuk apa semacam kayak *manner-manner* nya petugas FO itu harus seperti apa itu juga ada trainer yang datang pada waktu itu. Jadi khusus untuk bagaimana menyapa yang bagus yang baik yang sopan kemudian bagaimana... mannerlah seperti apa duduknya, kemudian memberi salamnya seperti apa, kemudian memberi pelayanan seperti apa, itu untuk petugas *front office* sudah ada trainingnya sendiri. (3:40)

Bu Yeni: Kalo ramah ya yang pastinya sering-sering memberikan senyum apapun itu, dengan berkata sopan memberikan senyum sapa. Meskipun kondisi *customer* yang beraneka macam ekspresi mereka, ada yang memang datang itu dalam posisi lagi hati senang berarti ya cukup senang kita menerimanya, ada juga yang memang begitu datang itu sudah emosi seperti itu. Ya kita tetap berkata dengan sopan memberikan layanan yang baik, memberikan senyum sapa. Kemudian untuk bisa cepat, kita kan sudah ada alurnya sudah ada persyaratannya, sudah ada jangka waktu penyelesaiannya di SOP itu sekitar berapa menit, itu kita ikuti sesuai dengan SOP. Ketika persyaratan yang mereka berikan lengkap, akan memprosesnya lebih cepat kalau mereka tidak lengkap dokumen akan kita kembalikan untuk dilengkapi dulu. Jadi di SOP memang sudah ditetapkan jangka waktu sampai dengan berapa menit layanan ini bisa selesai, untuk yang ODS itu kan berapa jam berapa menit bisa selesai. (9:44)

Bu yeni: Ada beberapa yang komplain terkait pelayanan haji, kalau pelayanan haji itu kita teruskan ke bidangnya, jadi lebih ke konsultasi... kita kan ada konsultasi kalau dia komplain terkait penyelenggaraan haji ya kita sediakan wadah dalam bentuk konsultasi dengan orang

haji gitu. Kalau itu komplain terkait layanan PTSP, sebenarnya ketika mereka selesai kita layanin kita sediakan namanya survey kepuasan masyarakat (SKM) jadi mereka wajib mengisi, disitu memang ada beberapa pertanyaan terkait kualitas dari layanan kita ke mereka, yang kita dijadikan bahan evaluasi, disitu juga disediakan kotak saran agar layanan kita lebih baik lagi. (11:13)

Bu Candra: Menerima tamu ya yang mesti kasih senyum, kasih salam terus tanya kebutuhannya apa, kalau belum ngerti ya dijelaskan maksudnya kemana arah suratnya, atau prosesnya lama atau tidaknya. Kadangkan orang datang harus buru-buru, ya kita beri pengertian bahwa mestinya mengurusnya demikian harus sabar, misal surat masuk harus dimasukan aplikasi dulu terus diantar ketempat tujuan ke kepegawaian atau kemana, tidak harus ditunggu. Kadang ada sampek sini oo... enggak bu, kayak gitu, ya kita harus jelaskan kalau urusan begini harus menunggu atau ditinggal dulu, kalau pelayanan PTSP yang *one day service* itukan ditunggu. Itupun kalau ditunggu ada juga yang legalisir ijazah itukan kadang harus ke dikmadnya ke Kabidnya, jadi ya kita harus bijaksana menjawab mereka eee... bahwa apa bisa ditunggu, diambil sore atau menunggu terserah yang baiknya gimana, paling tidak kita harus ngomong beri pengertian pada tamu mau apa gitu, adakan yang tempramen ada yang manut maksudnya iya apa aja gitu. (2:47)

Bu Candra: Ya sabar, memang ada yang marahnya itu kadang mereka enggak ngerti dengan prosedurnya, intinya dia enggak ngerti. Kadang kalau Ibu sudah jelasin baru ngerti, kadangkan taunya ke kantor itu harus ada orangnya sedangkan di kantor itukan enggak mesti pegawai ada, kadang ada urusan lain dinas luar atau urusan lainkan urusan pribadipun misalkan sholat atau apa kan ada waktunya, kadang orang kek gitu ya marah. Apalagi seperti kapan itu di bidang haji, enggak ada pegawai... marah. Ya tinggal baik-baiknya gimana kita jelasin ketamu itu, biar tamu itukan datang dengan segala

	<p>kebutuhan mau cepat mau apa... ya tinggal kita, yang penting ngomong jangan diam. (4:30)</p> <p>Bu Candra: Ya itu pelayanannya kita walaupun mereka itu misalnya urusannya belum selesai gitu, kadang orangnya diem ya kita tetap menyapa biar nantinya dia mungkin pulangannya memikirkan ohhh saya harus sabar.... Saya harus sabar gitu, ya bisa kembali dengan baik. Tetap kita menyapa, kadangkala kita sebel juga udah dibantu udah begini tapi kan tetap harus sabar harus melayani ya ngajak, ya nanti kalau balik lagi udah selesai. (7:50)</p> <p>Bu Candra: Ya banyak sekali manfaatnya, manfaatnya untuk pegawai yang lain misalnya dia enggak ada ditempat kita udah bantu menyelesaikan memberikan jawaban bahwa enggak ada ditempat. Kan orang kalau udah sampai ketempatnya misalnya lantai 3 tidak ketemu kan jengkel, tapi kalau udah dari awal kita udah sampaikan mohon maaf bapaknya lagi dinas keluar atau apa, nanti janji bantu wa atau telponkan ya lumayankan dia seneng gitu. (8:44)</p> <p>Bu Yunita: Kita terima gitu karena kitakan melayani publik banyak orang ada yang puas ada yang enggak. Kalau untuk komplain kita bisa kontak dari penanggungjawab di PTSP, Pak Fahrudin ini minta tolong ini ada <i>customer</i> yang sampek ngotot banget.... didatangi Pak Fahrudin biar beliau yang menyampaikan. (7:50)</p> <p>Bu Yunita: Ya ada kayak kemarin yang rekomendasi paspor kan pemohonnya dari SMA kan tidak di bawah Kemenag, tapi kan dari kantor imigrasi taunya kalo studi agama itu rekomendasinya harus dari sini, sedangkan kita enggak menerima untuk SMA eee.... sebenarnya bisa kita membikin surat rekomendasi cumakan gimana kita memantaunya gimana kalau tidak di bawah Kementerian Agama. (8:28)</p> <p>Pak Imron: Karena ini secara tidak langsung</p>
--	---

menyangkut juga kan mulai dari *front office* terus ke *back office*. Jadi sejauh yang saya tahu sesuai yang dibuat dalam SOP di PTSP ini, sudah berusaha memberikan sebagaimana yang sudah seharusnya. Jadi begitu tamu butuh apa, sudah sesuai alurnya, ya walaupun juga mungkin sudah dipilah-pilah ada yang di service, mungkin juga tidak langsung ditangani, karena mungkin terkait dengan teknis entah listrik mati atau apa. Kalau yang non-teknis, kalo terkait dengan yang bersangkutan pas mau nganter les anaknya atau apa.... ya saya kira masih dalam batas kewajaran. Itu yang jelas setahu saya kalau dari proses mulai ada tamu masuk, mereka harus apa kemudian dibagaimakan sudah disampaikan sesuai dengan SOP dan siapa-siapa yang ada dibagian itu... kayak Bu Candra di depan itu begitu tamu masuk kemudian diarahkan kemana itu juga sesuai dengan alur. Mungkin kalau kekurangan- kekurangan mungkin kalau pas snacknya nggak ada, biasanya se setiap orang yang ada diaturlah mengkonsumsi suguhan yang ada. Ya mungkin hanya bagian dari sikap, walaupun orang bertamu ya harus dengan fisik ya ada makanannya.... Sepertinya lebih dari itu tu sambutan yang menyenangkan, senyum yang ceria dari petugas itu udah lebih dari cukup dan saya lihat teman-teman di sini banyak murah senyum kecuali kalo pas lagi sakit gigi hehehe... (3:25)

Bu Nisa: Pertama kita sambut dengan hangat gitu, ucapkan salam, terus berikan senyuman, sapa, kemudian tanya apa yang bisa dibantu. Kan dengan kalimat-kalimat awal itu mereka udah tenang, akhirnya mereka mau berbicara, “bisa dibantu ini mbak”. Nah itu ketika ada pertanyaan kita jawab sesuai dengan kemampuan kita, tapi kalau pertanyaannya misalnya apa yang biasanya kita bingung... untuk pendirian cabang umroh, itukan ada khusus di bidang yang lebih paham, jadi kita menjawab sesuai dengan kemampuan kita aja... kalau memang mereka masih tanya-tanya terus ya, kita i-phone ke bidang, “ada permohonan konsultasi ini..ini..ini” nah mungkin di sana jawab, “oh ke atas aja” tapi kalau sana

lagi selo.. mereka yang biasanya ke bawah, dilihat fleksibelnya kayak apa. Jadi semua teratasi. (5:10)

Bu Nisa: Kalau ada yang komplain, saya cerita yang pernah terjadi ya. Waktu itu pernah ada yang mau konsultasi tentang haji, bapak itu dari pengadilan, kemudian ngomong ya marah-marah gitu kita melayani tetap senyum... kita tidak bisa membalasnya dengan kasar, tetap kita meluluhkan emosinya supaya reda seperti itu. Setelah itu, setelah kita memberikan pelayanan tetap senyum tetap berkalimat lembut, enggak berkata dengan nada keras, kita berusaha semampu kita tetap enggak bisa. Kita suruh menunggu dulu bapaknya nanti kami hubungi dulu pimpinan kami, di sini Kasubbag kami, yaudah kita hubungi nanti Kassubag yang nangani. Jadi kita tetap FO berusaha dulu, kadang bilik 3 enggak mampu dibantu bilik 5 gitu. Jadi kami bantu kalau ada yang komplain. (11:53)

Pak Rahmat: Menurut kami sebenarnya sudah standar, dalam artian sudah bagus kalau dengan pelayanan itu sudah diterapkan beberapa hal pertama misalkan ada senyum sapa, itu sudah. Rata-rata secara umum sudah nek wong jowo ngarani sudah semanak... ya begitulah kurang lebih ya seperti itu. (0:15)

Pak Rahmat: Bentuk yang diberikan kepada *customer* atau masyarakat, kalau saya pribadi di samping di sini baru satu tahun menangani administrasi tapi sebenarnya secara umum saya sudah 21 tahun. Karena saya sebagai pelayanan di *customer service* juga, jadi insyallah untuk pelayanan untuk masyarakat itu yang penting ketika masyarakat membutuhkan sesuatu.... kalau kita itu istilahnya menolak atau sesuatu yang diinginkan masyarakat itu tidak bisa kita penuhi, itu asal disampaikan dengan bijak dan kekeluargaan itu insyallah masyarakat bisa menerima. Dibanding misalnya kan kadang ada misalkan ada tamu taruh kata legalisir inggih, legalisir itu mungkin bapak pejabat tidak ada tetapi ketika menyampaikan di sana juga tidak semanak... terus sudah menunggu lama, otomatiskan nanti masyarakat atau tamu

	<p>komplain, tetapi ketika disampaikan dengan bijak walaupun maksud tujuan masyarakat datang ke PTSP untuk minta pelayanan terhambat atau terganggu nggih dengan keadaan bapak pejabat tidak ada. Tapi insyallah jika kita sampaikan dengan baik juga mereka bisa menerima. (8:53)</p> <p>Pak Fahrudin: Kalau ada komplain yaw ajar... nggak ada yang sampai berlebihan, ya wajar kadang-kadang ada merasa kurang puas, kemudian menulis dibuku tamu berkata-kata yang kurang puas itu ya ada. Tapi juga wajar, enggak pelayanan disebuah kantor akan mulus semuanya. Karena puas dan tidaknya itu subjektif, ada yang dilayani itu lama yang penting terlayani, enggak apa-apa... tapi yang ada yang gini-gini... enggak mau tau, masak kantor segede ini gini-gini... Jadi enggak mungkin semua puas, tapi ya rata-rata 85% pelayanan kita puas terbukti dari survey kepuasan masyarakat ya mereka menyatakan demikian, itu secara rata-rata ya kalau secara individu ya lebih dari itu. (14:18)</p>
<p>6. Proses dan tahapan dalam pelayanan prima</p>	<p>Bu Yeni: Jadi pada waktu registrasi itukan kita buat lembar registrasi 2 rangkap, yang satu untuk proses pengolahan permohonan yang satunya lagi dikembalikan lagi ke <i>customer</i>. Jadi dilembar registrasi itu ada jangka waktu layanan, seumpama yang di SOP untuk yang <i>non-ODS</i> itu 7 hari, disitu kapasitasnya sudah ada. Nah, nanti dari petugas dari BO (<i>Back Office</i>) ini yang akan menghubungi kalau semacam mengurus surat rekomendasi, bahwasannya surat rekomendasi mereka sudah bisa diambil. Jadi petugas PTSP yang menginformasikan. Jadi prosesnya itu diterima oleh FO kemudian serahkan ke petugas BO, nanti BO yang akan mengkoordinasikan dengan bidang/unit teknis terkait. Karena untuk proses verifikasi lapangan ini yang melakukan adalah bidang terkait. (8:30)</p> <p>Bu Yeni: Sebenarnya kalau untuk sekedar persyaratan, sudah kita taruhkan linknya di web jadi dari 27 layanan, 26 layanan itu yang satunya kan persuratan untuk perjenis layanan itu sudah ada rekomendasinya apa. Ada</p>

linknya sebenarnya sudah ada, cuma mungkin lebih ke apa ya jadi publikasi bahwasannya di.... Kalau mereka memantau web disitu sudah ada, web kemenag Yogyakarta, kemenag.go.id. Ya memang kedepannya diarahkan bahwasannya, *customer* itu enggak perlu datang lagi kesini artinya hanya via web kemudian dibiaskan berkas-berkasnya diupload kemudian kita proses kita upload juga hasilnya, itu rencana kedepan, kalau yang berjalan sekarang ya mereka masih harus datang langsung kesini. Tetapi untuk persyaratan sudah bisa dilihat di webnya kemenag.go.id. (17:00)

Bu Yeni: Di depan ruangan PTSP kita sudah ada standing bannernya termasuk nglink ke websitenya juga sudah ada alurnya, bagaimana proses layanan itu mulai dari *customer* datang, *customer* menghadap *helpdesk*, *customer* mendapat antrean, kemudian menunggu, kemudian ketemu dengan petugas FO, kemudian petugas FO menyerahkan hasilnya itu sudah ada alurnya. Jadi di depan ruang PTSP bisa dibaca disitu ada standing banner melalui alur layanan PTSP. Sudah kita sediakan standing banner disitu, dan di websitenya juga sudah ada alurnya. Kalau mereka datang ke ruangan ya kita jelaskan sesuai dengan alur masing-masing layanan yang akan dijelaskan oleh petugas *helpdesk* maupun petugas *front office*. (28:15)

Bu Yeni: Untuk persuratan jadi memang semuanya surat masuk baik yang itu lewat dianter langsung, via email, via post itu ketika masuk hari itu ya harus selesai hari itu, maksudnya selesai adalah telah terdistribusi kepada tujuannya. Jadi di Kanwil Kemenag DIY ini untuk surat masuk tidak semua harus ke Kepala Kanwil, jadi di PTSP sudah diklasifikasikan mana yang ke Kepala Kanwil mana yang ke Kabag TU, mana yang masuk ke bidang langsung. Jadi disitu kita proses kita terima suratnya kemudian mulai dari kita agendakan, no agendakan, kemudian kita input di aplikasi persuratan kemudian kita distribusikan ke unit teknis terkait. Begitu juga dengan surat keluar kita agendakan kemudian kita arsipkan

dengan bentuk softcopy, kemudian kita input dan kita serahkan kembali ke unit terkait. Baik itu surat untuk satu minggu ke depan acaranya, 2 minggu kedepan ketika dia masuknya hari itu ya kita distribusikan hari itu, jadi tidak ada pendingan surat di PTSP. Jadi semua terdistribusi pada hari ketika surat itu datang. (32:17)

Bu Yeni: Kalau untuk tindak lanjut dari surat itu kan memang tanggung jawab dari unit teknis terkait penerima surat itu, kami di PTSP untuk persuratan itu sebatas mendistribusikan surat itu jadi ketika ada follow up dari luar ya informasi yang kita berikan bahwa surat tersebut sudah kita proses ke bidang, atau ke Kepala Kanwil atau Kabag TU untuk informasi lebih lanjut bisa menghubungi unit terkait. (33:46)

Bu Candra: Baik, tugas ibu di PTSP itu kan penerima tamu. Tamunya itu ditanyain dulu keperluannya apa, terus mau ke surat masuk atau surat keluar atau ke PTSP yang layanan *one day service* cuman itu saja. Diperiksa dulu kalau ada surat masuk diperiksa apa enggak salah masuk, biasanya ke Kemenag Kota atau apa salah masuk. Terus nanti diarahkan ke surat masuk, kalau yang ke PTSP yang *one day service* ke loket 3 sama 6 dengan mbak Yuni dan mbak Aisyah. Kadang ibu bisa bantu-bantu disurat masuk tapi intinya ibu cuman menerima tamu dan menyerahkan tamu yang datang gitu aja. (0:17)

Pak Imron: Kalo di sini saya tentunya terutama untuk mentupoksii yang terkait dengan pekerjaan-pekerjaan yang ada di bidang Penais, secara khususnya itu kalo pas terkait dengan wakaf, terkait dengan zakat, kalau misalnya juga mau konsultasi, mau ada event observasi yang terkait dengan itu, tapi secara umumnya tentunya tidak hanya melulu hal-hal sesuai dengan bidang kami to. Kalau misalnya ada pelayanan yang misalnya pekerjaan luar.... layanan rohaniawan, terus kemudian ijin penelitian dan sebagainya ee... observasi yang di bidang-bidang lain diluar bidang Penais, itu kita juga cocokan sejauh itu pas jadwal piket. Kebetulan pas hari ini, ya pas juga tidak ada kegiatan yang lain... kalau pas ada

kegiatan lain tentu kita lebih menitikberatkan pada tupoksi yang pertama. Inikan sebenarnya boleh dibilang di SKP itu ada tugas jabatan, ini sebagai tugas tambahan. (0:08)

Bu Nisa: Ya sesuai dengan SOP, misalnya salah satu contoh permohonan paspor mereka harus melengkapi persyaratannya, mereka membawa berkas. Kemudian kita cek apakah sudah lengkap, kalau sudah lengkap baru kita proses, masukan ke komputer di input, setelah itu kasih form penerimaan berkas, *customer* itu menunggu untuk diproses di *back office*, menunggu... BO selesai setelah itu menyerahkan ke FO lagi terus diserahkan lagi ke *customer*. Setelah kami terima dari *back office*, kami panggil *customer* bahwa rekomendasi telah selesai. Setelah itu sebelum mereka pulang, kasih dulu buku penerimaan bahwa dia sudah menerima rekomendasi. Karena dulu pernah kejadian sudah kita kasih... datang lagi temennya minta, coba kita enggak ada buku kecil itu sebagai panduan pasti kita bingung, “sudah belum ya” nah dengan adanya itu kita bisa melihat nama yang mengambil... “ohhh ini, sudah diambil atas nama ini” baru dia bisa menerima. Setelah mengisi buku agenda, kita kasih form SKM (survey kepuasan masyarakat) supaya kita dinilai apakah pelayanan kita bagus atau enggak, gitu. (2:50)

Pak Rahmat: Sebenarnya kalau dari sistem pelayanan beberapa dokumen itu selama ini sudah bagus cuma terkadang karena kami di madrasah itukan juga berkaitan langsung dengan tanda tangan. Jadi misalkan seperti pelayanan mutasi/pindah sekolah, sebenarnya dari PTSP sudah ada ketentuan berapa menitnya, cuma ketika masuk di bidang kami... nah kami belum bisa memastikan bahwa pejabat ada dan tidaknya, kalau misalnya bapak pejabat ada itu insyaallah kalau ke tempat kami itu paling maksimal 5 menit sudah selesai, satu berkas enggeh... kalau lebih ya tinggal mengalikan. Misalkan seperti mutasi sekolah, begitu masuk tempat kami langsung kita dahulukan, karena berkas-berkas yang

	<p>berkaitan masyarakat entah mutasi sekolah, legalisir ijazah biasanya banyak yang ditunggu. Makanya kami melihat pelayanan dari PTSP sudah bagus, biasanya sebelum naik juga kadang petugasnya mbak Yeni atau bu Yunita memberikan informasi ke kita, “pak... pak Kabid lembaga ada tidak” kalau begitu ada itu masyarakat biasanya disuruh menunggu. Nah nanti maksimal 15 menitlah sudah selesai satu berkas, karena kan dari lantai satu ke lantai tigakan butuh waktu, belum nanti kita input, biasanya kalo hal seperti itu kita dahulukan dibanding surat-surat masuk ke meja kita... mungkin suratnya tidak perlu kita tangani atau kita masukkan ke Kepala di bidang dikmadnya. Nah jadi baguslah untuk pelayanannya. (1:09)</p> <p>Pak Rahmat: Menunggu ya... menunggu insyallah biasanya seharilah kalau menunggu, kecuali kalau pas pejabatnya dl (dinas luar) mungkin keluar kota.... tapi jarang biasanya kalau dari tiga pejabat khususnya yang legalisir nggih, legalisir ijazah atau mutasi siswa. Karena biasanya kalau di bidang madrasah itu paling banyak memerlukan tanda tangan legalisir ijazah atau mutasi/pindah sekolah, juga ada yang minta surat keterangan ijazah yang hilang atau rusak, itu biasanya sampai ke kita. Nah itu kalau dl semua biasanya jarang beliau-beliau, biasanya kalau Pak Kabid keluar... biasanya Pak Kasi kelembagaan ada. Karena secara jukniskan yang boleh tanda tangan untuk legalisir ijazah itu Pak Kabid, kalau Pak Kabid tidak ada bisa diampu oleh Pak Kepala Seksi kelembagaan. (5:39)</p>
<p>7. Kepuasan pelanggan</p>	<p>Bu yeni: Ada beberapa yang komplain terkait pelayanan haji, kalau pelayanan haji itu kita teruskan ke bidangnya, jadi lebih ke konsultasi... kita kan ada konsultasi kalau dia komplain terkait penyelenggaraan haji ya kita sediakan wadah dalam bentuk konsultasi dengan orang haji gitu. Kalau itu komplain terkait layanan PTSP, sebenarnya ketika mereka selesai kita layanin kita sediakan namanya survey kepuasan masyarakat (SKM) jadi mereka wajib mengisi, disitu memang ada beberapa</p>

pertanyaan terkait kualitas dari layanan kita ke mereka, yang kita dijadikan bahan evaluasi, disitu juga disediakan kotak saran agar layanan kita lebih baik lagi. (11:13)

Bu Yeni: Yang pastinya kan alur dari layanan kita kan begitu tamu masuk ya pasti akan dipersilahkan kemudian akan ketemu oleh petugas helpdesk disana yang akan membantu, jadi mereka tidak merasa bingung saya harus ke meja berapa ke loket berapa gitu kan. Di depan pun sebelum ada ruangan PTSP kita sediakan meja informasi, itu fungsinya agar tamu tidak kebingungan harus tanya kemana. Artinya kalau memang dia membutuhkan layanan yang memang layanan disitu ada di PTSP oleh petugas informasi akan diarahkan ke PTSP. Tapi kalau ternyata layanan yang dia minta itu belum merupakan layanan di PTSP, ya akan diarahkan petugas informasi ke bidang terkait gitu. Ketika dia diarahkan ke layanan PTSP ya pertama kali akan disambut oleh petugas helpdesk, ini yang akan mengarahkan. Jadi sesuai dengan keinginan *customer* ingin dilayani terkait apa, nanti akan diambilkan no antrian oleh petugas helpdesk dan diarahkan eee... ini termasuk layanan yang mana. Karena di PTSP Kanwil Kemenag DIY ini dibedakan menjadi 3 untuk kategori antreannya ada yang terkait antrean persuratan, ada yang terkait layanan PTSP dan ada terkait pengambilan hasil atau dokumen. Jadi kalau mereka ingin memasukkan surat, ingin mengantar surat itu berarti masuk ke layanan persuratan, tapi kalau mereka ingin membuat semacam surat rekomendasi. Jadi layanan kita ada 27 termasuk persuratan, kalau menginginkan yang 26 ya berarti akan diarahkan ke loket PTSP. Kemudian *customer* ini akan diminta untuk menunggu di ruang tunggu yang sudah disediakan, nanti akan ada pemanggilan dari petugas *front office*, kemudian yang bersangkutan menghadap *front office* kita tanyakan layanan yang diinginkan apa, kemudian kita printkan sesuai yang ada di aplikasi yang ada di FO itu persyaratan apa saja yang harus dipenuhi *customer* untuk layanan yang dimaksud. Kemudian seumpama *customer* sudah membawa berkasnya tinggal kita ceklist apabila

lengkap berarti bisa langsung kita proses tapi kalau tidak lengkap kita kembalikan untuk bisa dilengkapi, seperti itu. Jadi ya begitu masuk memang sudah ada disambut oleh petugas *helpdesk*, kemudian kita sediakan ruang tunggu yang nyaman, kemudian akan dipandu oleh petugas *front office*, nah nanti yang mengeksekusi adalah petugas *front office*. (14:04)

Bu Yeni: Ya itu kan penilaian mandiri dari masyarakat ya, kalau yang pasti dari kemarin yang survey dari Kemenpan RB yang diwakili oleh Sucofindo sangat memuaskan hasilnya. Sedangkan untuk yang kemarin terkait zona integritas ya memuaskan juga untuk Kanwil Kemenag DIY. (27:25)

Bu Yeni: Pengakuan kadang-kadang ya ada yang cerita tentang bagus layanan di sini, ada yang cerita tapi ada juga beberapa memang yang saya ceritakan tadi. Artinya mereka datang itu dengan ekspresi masing-masing ada yang dalam kondisi senang ada yang dalam kondisi emosi, ya ketika kita dapat orang yang datangnya emosi ya harus lebih sabar lagi, mau kita dicaci maki seperti apa ya tugas kita melayani sesuai dengan alurnya sesuai prosedur. Pengakuan ya ada, ada yang mereka cerita tentang kepuasan terhadap layanan kita dan itu tadi kepuasan mereka kan kita survey dalam bentuk SKM. (35:51)

Bu Candra: Kepuasan itu ada pada pelanggan pada tamu yang kita berusaha untuk memenuhi, kadangkala ada prosedur ya harus begini dicatat ini terus menunggu, kan kita bisa lihat misalkan suratnya mendesak ya bisa dibantu. Ya menentukan kepuasan itu kek gitu, bisa membantu mempercepat proses itu kan sudah termasuk kepuasan seperti itu. (5:46)

Bu Yunita: Kalau dari layanan PTSP sendiri sudah dari hasil SKM kan cukup puas, Cuma mungkin ada tamu yang diluar PTSP kan kadang datang ke sini ya inilah perlu koordinasi seluruh komponen yang ada di Kanwil ini perlu kerjasama yang baik lagi. Harus saling

mendukung dengan adanya PTSP, saling memberi informasilah umpama hal terkecil eee... ruangan kosong, ya kita harus diberitahu dan ada informasi terkait aturan kayak haji yang terbaru kita juga dikasih tau. (3:35)

Pak Imron: Kalau yang dimaksud survey kepuasan saya belum tau apakah sudah dikelola atau belum. Tapi kalau dari misalnya apa... ketidakpuasan dari masyarakat secara langsung emosional atau gimana belum ada se mbak. Dulu dari Dirjen diminta untuk memberikan sampel mungkin dari beberapa unsur masyarakat yang pernah kita layani, itu kita sudah tunjukkan personalnya ini, no-nya ini tapi belum tau hasil dari itu, artinya sejauh ini kita sudah melakukan kegiatan sampai dimana se kepuasan masyarakat yang kita layani dari bentuk-bentuk layanan yang ada di sini. Dari mereka kita beri tahu, eh nanti akan ada yang menghubungi dari badan ini dari lembaga ini... mereka bersedia itu mereka secara tidak langsung sudah berpihak pada kita, kalau misal, “ohhh saya enggak mau... enggak mau ikut-ikutan,” Nah artinya ada yang tidak benar dengan layanan kita. Kalau mereka mau bersedia untuk dimintai pendapat terkait pelayanan kita itu juga diindikasikan bahwa mereka puas terhadap layanan kita. Kalau saya misalnya sejauh ini kalau yang dibidang Penais ada permintaan untuk ini apa... mensyahadatkan saudara kita yang non-muslim walaupun secara tupoksi ada di KUA, tapi terkadang mereka kok masih ke sini. Nah nanti kita coba tata lagi layanan-layanan itu ada di KUA sesuai domisili mereka tinggal. Tapi kan jauh sebelum ada PTSP inikan mereka sudah ke sini, komitmen saya dengan salah satu lembaga muallaf, bahkan saya rutin secara rutin setiap ahad ketiga masih berkomunikasi. Ya mungkin secara kebetulan ya, di sini saya juga melayani itu. Tapi di luar formal saya sebagai seorang pegawai secara komunikasi membantu memberikan kayak semacam pengajian, dan ketika saya masih diminta ya mereka masih ada kepercayaan dengan kita kan gitu. (6:33)

Bu Nisa: Itu kita berusaha berbuat secepat mungkin,

misalnya permohonan *study* ke luar negeri. Tulisannya SOP-nya 10 menit jadi, kita usahakan secepat itu jadi, cuman kadang ada kendala-kendala ketika di print, komputer itu ada trouble apa kadang kan bikin lambat, lalu kita evaluasi kalau ada itu tadi. Kek ini tadi komputernya error kita langsung menghubungi teknisi. (6:51)

Pak Rahmat: Menurut kami sebenarnya sudah standar, dalam artian sudah bagus kalau dengan pelayanan itu sudah diterapkan beberapa hal pertama misalkan ada senyum sapa, itu sudah. Rata-rata secara umum sudah nek wong jowo ngarani sudah semanak... ya begitulah kurang lebih ya seperti itu. (0:15)

Pak Fahrudin: Kalau ada komplain yaw ajar... nggak ada yang sampai berlebihan, ya wajar kadang-kadang ada merasa kurang puas, kemudian menulis dibuku tamu berkata-kata yang kurang puas itu ya ada. Tapi juga wajar, enggak pelayanan disebuah kantor akan mulus semuanya. Karena puas dan tidaknya itu subjektif, ada yang dilayani itu lama yang penting terlayani, enggak apa-apa... tapi yang ada yang gini-gini... enggak mau tau, masak kantor segede ini gini-gini... Jadi enggak mungkin semua puas, tapi ya rata-rata 85% pelayanan kita puas terbukti dari survey kepuasan masyarakat ya mereka menyatakan demikian, itu secara rata-rata ya kalau secara individu ya lebih dari itu. (14:18)

Lampiran XIV

 <p>KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN Alamat: Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0274) 589621, 512474, Fax. (0274) 586117 http://tarbiyah.uin-suka.ac.id. Email: ftk@uin-suka.ac.id YOGYAKARTA 55281</p>	<p align="center">Sertifikat</p> <p>Nomor : B-2450/Un.02/DT.1/PP.02/06/2018</p> <p>Diberikan kepada:</p> <p>Nama : SITI AMIN HASTUTIK NIM : 15490056 Jurusan/Prodi : Manajemen Pendidikan Islam Nama DPL : Rinduan Zain, S.Ag, MA.</p> <p>yang telah melaksanakan kegiatan Program Latihan Profesi I (PLP I) di Kanwil Kemenag DIY tanggal 26 Februari s.d 18 Mei 2018 dengan nilai:</p> <p align="center">97,00 (A)</p> <p>Sertifikat ini diberikan sebagai bukti lulus PLP I sekaligus sebagai syarat untuk mengikuti Program Latihan Profesi II (PLP II).</p> <p align="right">Yogyakarta, 7 Juni 2018</p> <p align="right">a.n Wakil Dekan Bidang Akademik Ketua Laboratorium Pendidikan,</p> <p align="right">  Fery Irianto Setyo Wibowo, S.Pd., M.Pd.I. NIP. 19840217 200801 1 004</p>
---	--

Lampiran XV

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
Alamat: Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0274) 513056, Fax. (0274) 586117
<http://tarbiyah.uin-suka.ac.id>. Email: ftk@uin-suka.ac.id Yogyakarta 55281

Sertifikat

Nomor: B.5088.b/Un.02/WD.T/PP.02/12/2018

Diberikan kepada:

Nama : SITI AMIN HASTUTIK
NIM : 15490056
Jurusan/Pogram Studi : Manajemen Pendidikan Islam

yang telah melaksanakan kegiatan Program Latihan Profesi II (PLP II) mulai tanggal 8 Oktober sampai dengan 23 November 2018 di Kanwil Kemenag DIY dengan Dosen Pembimbing Lapangan (DPL) Rinduan Zain, S.Ag, MA. dan dinyatakan lulus dengan nilai 85,90 (A/B).

Yogyakarta, 27 Desember 2018

Wakil Dekan I,
Ketua Laboratorium Pendidikan


Fery Irianto Setyo Wibowo, S.Pd., M.Pd.I.
NIP. 19840217 200801 1 004



Lampiran XVI

48



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA

**LEMBAGA PENELITIAN DAN
PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT (LP2M)**

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

SERTIFIKAT

Nomor: B-350.3/Un.02/L.3/PM.03.2/P3.1831/10/2018

Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM) UIN Sunan Kalijaga memberikan sertifikat kepada:

Nama	: Siti Amin Hastutik
Tempat, dan Tanggal Lahir	: Ngawi, 16 September 1996
Nomor Induk Mahasiswa	: 15490056
Fakultas	: Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

yang telah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) Integrasi-Interkoneksi Semester Pendek, Tahun Akademik 2017/2018 (Angkatan ke-96), di:

Lokasi	: Jetis, Pagerharjo
Kecamatan	: Samigaluh
Kabupaten/Kota	: Kab. Kulonprogo
Propinsi	: D.I. Yogyakarta

dari tanggal 04 Juli s.d. 31 Agustus 2018 dan dinyatakan LULUS dengan nilai 95,58 (A). Sertifikat ini diberikan sebagai bukti yang bersangkutan telah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) dengan status mata kuliah intra kurikuler dan sebagai syarat untuk dapat mengikuti ujian Munaqasyah Skripsi.



Yogyakarta, 02 Oktober 2018
Ketua,



Prof. Dr. Phil. Al Makin, S.Ag., M.A.
NIP. : 19720912 200112 1 002



شهادة
اختبار كفاءة اللغة العربية
الرقم: UIN.02/L4/PM.03.2/6.49.7.43/2019

تشهد إدارة مركز التنمية اللغوية بأن

الاسم : Siti Amin Hastutik :

تاريخ الميلاد : ١٦ سبتمبر ١٩٩٦

قد شاركت في اختبار كفاءة اللغة العربية في ١ فبراير ٢٠١٩، وحصلت على درجة :

٤٩	فهم المسموع
٤٠	التركيب النحوية و التعبيرات الكتابية
٣٤	فهم المقروء
٤١٠	مجموع الدرجات

هذه الشهادة صالحة لمدة سنتين من تاريخ الإصدار

جوكاكرتا، ١ فبراير ٢٠١٩

المدير




Dr. Sembodo Ardi Widodo, S.Ag., M.Ág.

رقم التوظيف : ١٩٦٨٠٩١٥١٩٩٨٠٣١٠٠٥



Lampiran XVIII



MINISTRY OF RELIGIOUS AFFAIRS
STATE ISLAMIC UNIVERSITY SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
CENTER FOR LANGUAGE DEVELOPMENT

TEST OF ENGLISH COMPETENCE CERTIFICATE

No: UIN.02/L4/PM.03.2/2.49.16.1/2018


This is to certify that:

Name : **Siti Amin Hastutik**
Date of Birth : **September 16, 1996**
Sex : **Female**


achieved the following scores on the Test of English Competence (TOEC) held on **November 30, 2018** by Center for Language Development of State Islamic University Sunan Kalijaga:

CONVERTED SCORE	
Listening Comprehension	39
Structure & Written Expression	42
Reading Comprehension	39
Total Score	400


Validity: 2 years since the certificate's issued



Yogyakarta, November 30, 2018
Director,



Dr. Sembodo Ardi Widodo, S.Ag., M.Ag.
NIP. 19680915 199803 1 005





TRAINING TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

Nama : Siti Amin Hastutik
 NIM : 15490056
 Fakultas : Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan
 Jurusan/Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
 Dengan Nilai :

diberikan kepada

No.	Materi	Nilai	
		Angka	Huruf
1.	Microsoft Word	100	A
2.	Microsoft Excel	95	A
3.	Microsoft Power Point	75	B
4.	Internet	100	A
5.	Total Nilai	92.5	A
Predikat Kelulusan		Sangat Memuaskan	

Yogyakarta, 18 Desember 2015



Standar Nilai:

Angka	Huruf	Predikat
86 - 100	A	Sangat Memuaskan
71 - 85	B	Memuaskan
56 - 70	C	Cukup
41 - 55	D	Kurang
0 - 40	E	Sangat Kurang



PENGEMBANGAN KEPERIBADIAN DAN TAHSINUL QURAN
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



Nomor : 390 /B-2/PKTQ/FITK/IV/2016

Menerangkan bahwa :

SITI AMIN HASTUTIK
telah dinyatakan lulus dalam :

SERTIFIKASI AL-QUR'AN
dengan nilai **84 (B+)**

yang diselenggarakan oleh PKTQ Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta
pada tanggal 24 April 2016

Yogyakarta, 24 April 2016

a.n Dekan
Wakil Dekan III
Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Ketua PKTQ
Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Dr. Muqowim, S.Ag., M.Ag.
NIP. 19730310 199803 1 002



Almas
NIM : 13490077

*Lampiran XXII***CURRICULUM VITAE****DATA PRIBADI**

Nama : SITI AMIN HASTUTIK
 Tempat Tanggal Lahir : Ngawi, 16 September 1996
 Alamat Asal : Widodaren, Ngawi, Jawa Timur
 Alamat Sekarang : Bambanglipuro, Bantul,
 Yogyakarta
 Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
 Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
 Nomor HP : 082324306509
 Email : hastutikamin@gmail.com
 Orang Tua : a) Ayah: Ahmad Sanusi
 b) Ibu : Kamsinah

**PENDIDIKAN FORMAL:**

Tahun 2003 – 2009 : MI Muhammadiyah Tempurrejo
 Tahun 2009 – 2012 : MTs Muhammadiyah Tempurrejo
 Tahun 2012 – 2015 : MAN Tempursari Mantingan Ngawi
 Tahun 2015 – 2019 : UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Prodi MPI

PRESTASI DAN PENGHARGAAN

1. Panitia *Study Banding* dari MPI INSUD Lamongan Tahun 2017
2. Panitia *Study Banding* dari MPI UIN Malang Tahun 2017
3. Panitia Munas MPI/MP se-Indonesia Tahun 2017
4. Panitia MPI Fair Tahun 2017

PENGALAMAN ORGANISAI

1. Remas *Course* Masjid Matlabul Falaq Tempurrejo Tahun 2008-2012
2. Pengurus Ikatan Pelajar Muhammadiyah MTsM Tempurrejo Periode 2010/2011
3. Sekretaris Dewan Wira MAN 3 Ngawi Periode 2013/2014
4. Himpunan Mahasiswa Jurusan MPI Periode 2017/2018

Yogyakarta, 29 Januari 2019

Yang Membuat



Siti Amin Hastutik