MANAJEMEN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KULON PROGO DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh

Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Disusun oleh :

AFIFATUR ROHMAH

NIM: 16490023

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

2020

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Afifatur Rohmah

NIM : 16490023

Prodi : Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya ini adalah asli hasil penelitian peneliti sendiri bukan plagiasi karya orang lain kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Yogyakarta, 23 Juni 2020

Yang menyatakan,

METERAI TEMPEL 8765AAHF458530506 6000 ENAM RIBU RUPIAH

Afifatur Rohmah
NIM. 16490023

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

SURAT PERNYATAAN BERJILBAB

Dengan menyebut nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Saya yang bertanda tanggan dibawah ini:

Nama : Afifatur Rohmah

NIM : 16490023

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 penggunaan jilbab.

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

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 23 Juni 2020

Yang menyatakan,

Afifatur Rohmah
NIM. 16490023

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

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

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Sdr. Afifatur Rohmah
Lampiran : 1 (satu) Naskah Skripsi

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
UIN Sunan Kalijaga 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 : Afifatur Rohmah
NIM : 16490023
Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo 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 Saudara tersebut dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 26 Juni 2020
Pembimbing,

Nora Saiva Jannana, M. Pd.
NIP. 19910830 201801 2 002

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 513056 Fax. (0274) 586117 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-966/Un.02/DT/PP.00.9/08/2020

Tugas Akhir dengan judul : MANAJEMEN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KULON PROGO DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : AFIFATUR ROHMAH
Nomor Induk Mahasiswa : 16490023
Telah diujikan pada : Jumat, 10 Juli 2020
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

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

TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua Sidang

Nora Saiva Jannana, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 5f3730322e363

Penguji I

Muhammad Qowim, S.Ag., M.Ag.
SIGNED

Valid ID: 5f27898f5bbc9

Penguji II

Drs. H. Mangun Budiyanto, M.S.I
SIGNED

Valid ID: 5f27a31211626

Yogyakarta, 10 Juli 2020
UIN Sunan Kalijaga
Plt. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Dr. Ahmad Arifi, M.Ag.
SIGNED

Valid ID: 5f4701165d68d

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 513056 Fax. (0274) 586117 Yogyakarta 55281

BERITA PENYERAHAN TUGAS AKHIR

Nama	: AFIFATUR ROHMAH
Nomor Induk Mahasiswa	: 16490023
Semester	: VIII
Program Studi	: Manajemen Pendidikan Islam
Dosen Penasihat Akademik	: Muhamad Iskhak, M.Pd.
Judul Tugas Akhir	: MANAJEMEN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KULON PROGO DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Tugas Akhir telah diserahkan kepada :

Ketua Sidang	: Nora Saiva Jannana, M.Pd.	(_____)
Penguji I	: Muhammad Qowim, S.Ag., M.Ag.	(_____)
Penguji II	: Drs. H. Mangun Budiyanto, M.S.I	(_____)
Perpustakaan Pusat	: _____	(_____)
Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan	: Marzudi Nur	(_____)

Yogyakarta,
Yang menyerahkan

AFIFATUR ROHMAH
16490023

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MOTTO:

خَيْرُ النَّاسِ اَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ

"Sebak-baik manusia adalah manusia yang paling bermanfaat bagi manusia lain"

(H.R. Thabrani)[1]

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[1] Thabarani. "*Mujam Thabarani Awsath Jilid 6 Nomor 1881.*" Diakses Pada Tanggal 22 Juli 2020. carihadis.com

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan untuk

Almamater tercinta

Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

Yogyakarta

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

بِسۡمِ ٱللَّهِ ٱلرَّحۡمَٰنِ ٱلرَّحِيمِ

الحمد لله رب العلمين * الصلاة والسلام على محمد وعلى ال محمد * اشهد ان لا اله الا الله واشهد ان محمدا رسول الله

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehinga peneliti dapat menyelesaikan skripsi di Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Sholawat dan salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Rasulullah Muhammad ﷺ yang telah memberikan jalan yang terang sebagai *rahmatan lil 'alamin* di bumi ini.

Skripsi ini mengkaji tentang manajemen pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo Daerah Istimewa Yogyakarta. Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih sangat jauh dari kesempurnaan sebagaimana yang diharapkan. Dalam penyusunan skripsi ini peneliti juga banyak menemui kesulitan dan hambatan, akan tetapi berkat bantuan, bimbingan, nasehat, arahan dan dorongan dari berbagai pihak akhirnya peneliti dapat menyelesaikannya. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ahmad Arifi, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta beserta stafnya, yang telah membantu peneliti dalam proses perkuliahan di Prodi MPI Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

2. Bapak Dr. Imam Machali, M.Pd., dan Bapak Dr. Zainal Arifin M.S.I., selaku ketua Prodi MPI dan sekretaris Prodi MPI yang telah memberikan motivasi dan arahan selama belajar di Prodi MPI.
3. Ibu Nora Saiva Jannana, M.Pd., selaku Dosen Pembimbing Skripsi (DPS) yang telah meluangkan waktu, mengarahkan, memberi petunjuk serta memberikan pikiran-pikiran terbaiknya dengan penuh kesabaran dan keikhlasan.
4. Ibu Drs. Nurrohmah, M.Ag., selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA) yang telah memberikan arahan, masukan serta membimbing peneliti selama perkuliahan di Prodi MPI.
5. Segenap dosen dan tenaga kependidikan di lingkungan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan atas bantuan dan layanan yang telah diberikan.
6. Bapak H. Ahmad Fauzi, S.H., selaku Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo yang telah memberikan izin penelitian dan Bapak Drs. H. Moh Mustholih., selaku Kasubbag Tata Usaha beserta stafnya yang telah bersedia membantu peneliti dalam memberikan informasi dan menjadi responden penelitian.
7. Kedua orangtua saya, Bapak H. Sakun, S.Pd.I., dan Ibu Hj. Binti Masruroh yang telah memberikan kasih sayang, do'a dan dukungan serta memberikan semua apa yang peneliti butuhkan dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Saudara Jumri yang telah memberikan semangat dan motivasi serta bantuan dalam menyusun skripsi ini. Tak lupa kepada teman-teman seperjuangan, Fika Amini,

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Nidaul Fajrin, Windhi Erlinda, Nurus Safa'ah dan Fillah Babul Fathatul Jannah yang telah berjuang bersama dalam penyusunan skripsi.

9. Teman-teman Keluarga Besar Adhiraja MPI 2016 yang memberikan semangat dan dukungan selama ini.

Terima kasih atas kerjasamanya selama ini dan semoga apa yang telah dikerjakan dibalas oleh Allah SWT.

Yogyakarta, 23 Juni 2020

Peneliti,

Afifatur Rohmah
16490023

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRAK

Afifatur Rohmah, *Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo Daerah Istimewa Yogyakarta.* Skripsi. Yogyakarta: Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2020.

Latar belakang penelitian ini karena di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kemenag Kulon Progo menyelenggarakan jenis layanan paling banyak dari Kemenag lain di Daerah Istimewa Yogyakarta. Jenis layanan yang ada disana berjumlah 63 jenis baik *online* maupun *offline*. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui manajemen pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kulon Progo.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus yang dilaksanakan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerian Agama Kulon Progo dengan informan sebanyak 8 orang. Subyek penelitian ini adalah Kepala Sub bagian Tata Usaha Kemenag Kulon Progo, Pegawai PTSP Kemenag Kulon Progo dan masyarakat pengguna layanan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik validitas dan keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dan teknik. Teknik analisis data dilakukan dengan *transcript, coding, grouping* serta *contrasting* dan *comparing.*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) manajemen pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di Kemenag Kulon Progo dapat dilihat dari Konsep PDCA Deming yaitu *plan, do, check* dan a*ction.* Manajemen PTSP dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan mengadakan *workshop* untuk petugas PTSP serta senantiasa membaca acuan dan aturan yang ada. (2) Secara keseluruhan, kualitas pelayanan d PTSP Kemenag Kulon Progo sudah baik. Hal ini dilihat dari pencapaian indikator kualitas pelayanan dalam lima dimensi, yaitu *tangible, reliability, responsiviness, assurance* dan *empathy.* Berdasarkan hasil survey kualitas pelayanan di PTSP Kemenag Kulon Progo menunjukkan bahwa 92% pengguna layanan memberikan penilaian baik terhadap layanan di PTSP. Hal ini berarti menunjukkan bahwa pelayanan di PTSP Kemenag Kulon Progo sudah baik dan tidak memerlukan perbaikan hanya perlu standarisasi dan ditingkatkan agar lebih baik lagi.

Kata kunci: manajemen pelayanan, Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), kualitas layanan.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
PERNYATAAN KEASLIAN ii
SURAT PERNYATAAN BERJILBAB iii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI iv
MOTTO v
PERSEMBAHAN vi
KATA PENGANTAR vii
ABSTRAK x
DAFTAR ISI xi
DAFTAR TABEL xiii
DAFTAR DIAGRAM xiv
DAFTAR GAMBAR xv
DAFTAR LAMPIRAN xvi
BAB I : PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Rumusan Masalah 7
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian 8
D. Kajian Penelitian yang Relevan 8
E. Kerangka Teori 17
F. Metode Penelitian 26
1. Jenis Penelitian 26
2. Tempat dan Waktu Penelitian 27
3. Subyek Penelitian 27
4. Teknik Pengumpulan Data 28
5. Teknik Validitas dan Keabsahan Data 30
6. Teknik Analisis Data 30
G. Sistematika Pembahasan 33
BAB II : GAMBARAN UMUM PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KULON PROGO 36
A. Letak Geografis 36
B. Sejarah Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) 36
C. Motto Pelayanan 37
D. Maklumat Pelayanan 38
E. Struktur Tim Kerja PTSP 38

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB III : MANAJEMEN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KULON PROGO 40
A. Manajemen Pelayanan 40
B. Ketercapaian Indikator Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) 51
BAB IV : PENUTUP 75
A. Kesimpulan 75
B. Saran-saran 77
C. Kata Penutup 77
DAFRAT PUSTAKA 78
LAMPIRAN-LAMPIRAN 81

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Daftar Informan 29

Tabel 2.1 : Daftar Susunan Tim Kerja PTSP 37

Tabel 3.1 : Data Perencanaan PTSP 41

Tabel 3.2 : Daftar Pembagian Tugas Tim Kerja PTSP 43

Tabel 3.3 : Daftar Hasil Survey Kualitas Pelayanan 70

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 3.1 : Data Hasil Survey Kualitas Pelayanan..... 71

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 : Konsep PDCA 18

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	: Jenis-Jenis Layanan di PTSP Kemenag Kulon Progo
Lampiran II	: Standar Pelayanan di PTSP Kemenag Kulon Progo
Lampiran III	: Foto Dokumentasi
Lampiran IV	: Surat Penunjukan Pembimbing
Lampiran V	: Bukti Cek Plagiasi
Lampiran VI	: Kartu Bimbingan Skripsi
Lampiran VII	: Surat Keterangan Bebas Nilai C-
Lampiran VIII	: Surat Izin Penelitian
Lampiran IX	: Surat Persetujuan Penelitian dari Kemenag
Lampiran X	: Sertifikat PLP 1
Lampiran XI	: Sertifikat PLP-KKN Integratif
Lampiran XII	: Sertifikat IKLA
Lampiran XIII	: Sertifikat TOEFL
Lampiran XIV	: Sertifikat PKTQ
Lampiran XV	: Sertifikat OPAC
Lampiran XVI	: Sertifikat SOSPEM
Lampiran XVII	: Ijazah Terakhir
Lampiran XVIII	: *Curriculum Vitae*
Lampiran XIX	: Pedoman Wawancara
Lampiran XX	: Transkip Wawancara

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada bidang pemerintahan, pelayanan sangatlah penting peranannya karena menyangkut dengan kepentingan publik. Pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah semakin lama semakin meningkat kedudukannya, karena dimata masyarakat saat ini menjadi suatu hak atas pelayanan. Tetapi kenyataannya hak masyarakat untuk memperoleh pelayanan belum semua terpenuhi. Hal ini berarti belum bisa menjadi budaya antara masyarakat sebagai penerima layanan dan pemerintah sebagai penyelenggaa layanan. Sebagai anggota masyarakat, banyak menemui kelemahan-kelemahan dari penyelenggara pelayanan yang dampaknya merugikan bagi mereka. Masyarakat banyak yang mengeluh karena banyak hal seperti; pelayanan yang dilakukan dirasa berbelit-belit, proses pelayanan yang lama serta biaya yang dikeluarkan masyarakat terhitung tinggi.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Hal yang sama dirasakan oleh masyarakat Kabupaten Malang. Dalam penelitian Leny Ismayanti (2015) di Kabupaten Malang, masyarakat pada umumnya menganggap bahwa pelayanan perizinan dianggap sulit atau berbelit-belit dan membutuhkan waktu yang lama serta mengeluh karena biaya atau retribusi yang kurang transparan yang mengakibatkan anggapan bahwa pengurusan perizinan menjadi mahal. Rendahnya kualitas pelayanan publik di

Kabupaten Malang, khususnya bidang perizinan menjadi salah satu sorotan masyarakat pada birokrasi pemerintahan. Seharusnya dengan adanya Pelayanan Terpadu, pelayanan perizinan menjadi mudah, transparan, bebas biaya diluar retribusi, tepat waktu sesuai dengan Standar Operasional Prosedur. Keamanan dan kenyamanan masyarakat dijamin sesuai dengan Standar Pelayanan.[2]

Sampai sekarang yang menjadi penyebab belum optimalnya pelayanan masih sama, yaitu akuntabilitas, responsivitas dan empati dari pemberi layanan yang terbilang masih rendah sehingga akan berdampak kepada masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dari adanya pengaduan dari masyarakat melalui surat pembaca maupun media pengaduan yang menyangkut tentang prosedur dan mekanisme pelayanan, dalam melayani masyarakat kurang informatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas sehingga tidak menjamin kepastian waktu dan biaya penyelesaiannya.[3] Seperti yang dilaporkan oleh Dian Utari dalam Risalah pada 28 Desember 2018. Ia menyebutkan bahwa pelayanan publik di Indonesia belum mendapatkan titik terang dan tidak menunjukkan peningkatan.[4]

Meskipun sudah banyak upaya yang dilakukan penyelenggara layanan dalam melayani masyarakat, akan tetapi masih banyak kendala yang dialami. Salah satunya adalah mendapat anggapan negatif dari masyarakat. Salah satu

---

[2] Leni Ismayanti, "Evektifitas Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Malang," *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 1, 4 (2015): 294.

[3] Ratminto and Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014), 206.

[4] Dian Utari, "Pelayanan Publik Masih Buruk, Kemana Reformasi Birokrasi?," *Matakita.Co* (blog), accessed November 22, 2019, https://matakita.co/2017/12/28/pelayanan-publik-masih-buruk-kemana-reformasi-birokrasi/.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

upaya yang dilakukan penyelenggara layanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yaitu dengan cara memperbaiki proses pelayanan dan meningkatkan kualitas pelayanan. Pelayanan merupakan tugas yang wajib bagi aparatur sebagai abdi masyarakat. Hal ini disebutkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yang mendefinisikan pelayanan sebagai segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan.[5]

Sebagai salah satu instansi penyelenggara pelayanan, Kementerian Agama sangat berperan penting dalam menyelenggarakan pelayanan terpadu sesuai tuntutan masyarakat. Melihat pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, diperlukan adanya manajemen untuk mengelola pelayanan agar terlaksana dengan baik. Manajemen merupakan suatu proses yang dilakukan untuk menentukan dan memenuhi sasaran hasil yang diwujudkan dengan penggunaan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.[6] Manajemen pelayanan merupakan suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.[7]

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[5] Diarama Tirta Pertiwi, "Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kementerian Agama Kabupaten Bantul" (Yogyakarta, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2018), 2.

[6] Jejen Musfah, *Manajemen Pendidikan* (Jakarta: Prenadamedia, 2015), 2.

[7] Ratminto and Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, 4.

Saat ini banyak instansi atau lembaga yang menyelenggarakan pelayanan terpadu dalam kendali manajemen agar memudahkan dalam memberikan pelayanan melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).[8] Setiap penyelenggaraan pelayanan harus memiliki standar pelayanan sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi layanan dalam pelaksanaan tugas dan bagi penerima layanan dalam proses pengajuan permohonanya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang ditetapkan dalam penyelenggaraan pelayanan dan menjadi pedoman yang wajib ditaati oleh penyelenggara pelayanan serta pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan.

Pelayanan Terpadu merupakan pemberian pelayanan terhadap satu atau beberapa jenis pelayanan untuk masyarakat yang diselenggarakan secara terintegrasi dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen.[9] Pelayanan terpadu secara fisik dapat dilaksanakan dengan cara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yaitu dilakukan dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan untuk menyelenggarakan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses yang dimulai dari permohonan sampai dengan tahap penyelesaian.[10] Penyelenggaran Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) bertujuan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, mempersingkat proses pelayanan, mewujudkan proses yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti dan

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[8] Angelita Paath, Daud Liando, and Stefanus Sampe, "Manajemen Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado," 3, 3 (2019): 2.

[9] Anonim, "Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Terpadu Pada Kementerian Agama," 2016, 3.

[10] Anonim, "Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2016, 4.

akuntabel serta memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan.

Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo merupakan salah satu instansi yang menyelenggarakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). PTSP Kabupaten Kulon Progo memiliki enam puluh tiga (63) jenis layanan. Program ini dilakukan dengan tujuan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, menyederhanakan proses pelayanan, mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, akuntabel dan terjangkau serta memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan.[11] Dalam melakukan program PTSP tentunya ada beberapa masalah yang dialami. Masalah yang dijumpai di PTSP Kabupaten Kulon Progo yaitu terkait dengan layanan yang terkadang belum berjalan dengan efektif, hal ini dibuktikan dengan keterlambatan kehadiran pegawai saat berangkat ke kantor.[12] Hal tersebut bisa menjadikan penumpukan pekerjaan, yang seharusnya hadir tepat waktu agar mengerjakan pekerjaannya tetapi malah tertumpuk karena keterlambatan kehadiran.

Selain layanan, masalah lain yang dijumpai di PTSP Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo adalah *double job* pegawai. Pegawai yang seharusnya mengerjakan pekerjaannya sendiri malah mengerjakan yang lain. Masih ada

[11] Prihono, Wawancara tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), 20 Maret 2019 di Ruang PTSP.

[12] Hasil Pra Observasi tentang Pelayanan yang Kurang Efektif, 1 Juli-27 Agustus 2019 di Ruang PTSP.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

pegawai yang melakukan tugas diluar dari deskripsi jabatan pegawai dan mengabaikan pekerjaan wajibnya sehingga menimbulkan penumpukan pekerjaan bagi pegawai lain. Selain itu sistem *online* yang terkadang masih *error* akan menghambat pelayanan, ketika masyarakat sedang melakukan permohonan sering terjadi server yang *error* dan tidak dapat merespon sehingga mengakibatkan penundaan pelayanan.[13] Hal ini perlu adanya pengelolaan pelayanan agar berjalan dengan efektif.

Disisi lain pengelolaan sarana prasarana sangatlah penting dalam menunjang aktivitas di kantor. Sarana prasarana merupakan salah satu sumber daya yang perlu dan sangat penting untuk dikelola oleh instansi dan tidak bisa dipisahkan dari manajemen.[14] Pengelolaan sarana prasarana meliputi; penentuan kebutuhan, proses pengadaan, pemakaian atau penggunaan, pengurusan dan pencatatan serta pertanggungjawaban.[15] Di PTSP Kemenag Kulon Progo masih terdapat sarana prasarana yang kurang memadai, dibuktikan dengan minimnya alat *scan* dan *printer* untuk setiap meja pegawai.[16] Hal ini dapat menimbulkan penundaan pekerjaan dan kurang efisien dalam mengerjakan tugas. Untuk itu perlu adanya pengelolaan sarana prasarana agar terpelihara dan jelas manfaat serta kegunaannya. Semua pegawai yang bekerja di suatu instansi mempunyai tanggung jawab menjaga dan merawat sarana prasarana yang ada didalamnya.

[13] Hasil Pra Observasi tentang Server Error, 1 Juli-27 Agustus 2019 di Ruang PTSP.

[14] Rika Megasari, "Peningkatan Pengelolaan Sarana Dan Prasarana Pendidikan Untuk Meningkatkan Kualitas Pembelajaran Di SMP N 5 Bukit Tinggi," *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 1, 2 (2014): 642.

[15] B Suryosubroto, *Manajemen Pendidikan Sekolah* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), 115–16.

[16] Hasil Pra Observasi tentang Sarana Prasarana, 1 Juli-27 Agustus 2019 di Ruang PTSP.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Dengan adanya pengelolaan sarana prasarana kantor maka pekerjaan akan berjalan dengan baik dan tidak menimbulkan penundaan pekerjaan.

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan, penelitian ini akan membahas tentang manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo karena disana memiliki jumlah layanan yang lebih banyak dari Kementerian Agama lain di Yogyakarta, yaitu berjumlah 63 layanan. Di Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo khususnya di bagian PTSP, peneliti menemukan masalah pada pelayanan yang terkadang masih belum berjalan dengan efektif dan pekerjaan yang tidak sesuai dengan *job desk* serta sarana dan prasarana yang kurang memadai. Oleh karena itu peneliti mengambil fokus penelitian pada manajemen pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di PTSP Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo. Berdasarkan permasalahan yang ada pada Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo, peneliti ingin menguraikan tentang manajemen kaitannya dengan kualitas pelayanan dengan mengangkat judul: **Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kulon Progo Daerah Istimewa Yogyakarta.**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo?

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

2. Bagaimana ketercapaian indikator kualitas pelayanan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian
   a. Untuk menguraikan manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo.
   b. Untuk mendeskripsikan ketercapaian indikator kualitas pelayanan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo.
2. Kegunaan Penelitian
   a. Secara teoritis penelitian ini bertujuan untuk memberikan informasi dan masukan bagi perkembangan serta peningkatan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).
   b. Secara praktis penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh instansi yang membutuhkan sebagai pengetahuan pada umumnya dan khususnya untuk PTSP Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo, penelitian ini dapat memberikan manfaat dalam hal penerapan proses manajemen yang baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

D. Kajian Penelitian yang Relevan

Penelitian ini berkaitan dengan Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu Satu Pintu (PTSP), merupakan kegiatan yang dilakukan dengan cara memadukan

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

beberapa jenis pelayanan untuk menyelenggarakan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses yang dimulai dari permohonan sampai dengan tahap penyelesaian. Penyelenggaran Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) bertujuan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, memperpendek proses pelayanan, mewujudkan proses yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti dan akuntabel serta memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan. Banyak *literature* yang sudah membahas tentang pelayanan khususnya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

Untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas, perlu adanya manajemen yang mengelola semua kegiatan yang berhubungan dengan pelayanan, mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian. Dengan adanya manajemen pelayanan diharapkan bisa membantu mengelola pelayanan agar dapat mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Sebagian besar *literatur* penelitian menitikberatkan pada empat aspek penelitian, yaitu proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, diskriminasi, *double job* pegawai dan sarana prasarana.

Aspek *pertama* adalah proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Pelayanan menurut AKP Adya Barata adalah *self awareness* (menanamkan kesadaran diri atau menanamkan pelayanan dengan benar), *enthusiasm* (pelayanan dengan penuh gairah), *reform* (memperbaiki kinerja pelayanan), *value* (pelayanan dengan nilai tambah), *impressive* (berpenampilan menarik), *care* (memiliki kepedulian atau perhatian yang optimal), *evaluation*

yang berarti mengevaluasi layanan, self asteem (nilai pada diri sendiri), *exceed exprectation* (melampaui harapan pelaggan).[17] Pelayanan pada dasarnya harus memenuhi kepuasan masyarakat agar bisa dikatakan pelayanan yang baik.

Penelitian yang dilakukan di Kabupaten Malang oleh Leny Ismayanti menunjukkan bahwa masyarakat menganggap pelayanan perizinan dianggap sulit atau berbelit-belit dan membutuhkan waktu yang lama serta mengeluh karena biaya atau retribusi yang kurang transparan yang mengakibatkan anggapan bahwa pengurusan perizinan menjadi lebih mahal. Hal ini disebabkan karena rendahnya kualitas pelayanan publik di Kabupaten Malang khususnya bidang perizinan dan menjadi salah satu sorotan masyarakat pada birokrasi pemerintahan. Seharusnya dengan adanya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), pelayanan perizinan menjadi mudah, transparan, bebas biaya diluar retribusi, tepat waktu sesuai dengan Standar Operasional Prosedur.[18]

Hal tersebut senada dengan penelitian yang dilakukan di Kota Kediri oleh Achmad Nur Haida yang menujukkan bahwa masih banyak keluhan dan tuntutan dari masyarakat terkait dengan pelayanan publik yang diberikan. Masyarakat menganggap pelayanan publik masih "berjalan ditempat" karena dari pihak pemerintah belum memperbarui pelayanan tersebut. Dalam mengurus perizinan masyarakat lebih sering bolak-balik dari satu kantor ke kantor yang lain, lebih parahnya lagi proses penyelesaian tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan

[17] Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), 15–16.

[18] Ismayanti, "Evektifitas Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Malang," 290.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

sehingga mengakibatkan biaya yang dikeluarkan semakin tinggi. Masyarakat mengharapkan penyederhanaan proses pelayanan publik dari pemerintah agar semakin maju dan berkembang.[19]

Sama halnya dengan kedua penelitian diatas yang menyebutkan bahwa pelayanan masih dipandang sebelah mata oleh masyarakat. Banyak keluhan dari masyarakat tentang lambatnya waktu penyelesaian pelayanan perizinan merupakan salah satu masalah yang dihadapi Pemerintah Kecamatan Johar Baru yang diteliti oleh Budi Harsono. Pemerintah saat ini masih dihadapkan pada anggapan negatif terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, yakni pelayanan yang lambat, kurang ramah serta waktu dan biaya yang tidak pasti, menjadi alasan ketidak percayaan publik terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Dengan sumber daya manusia yang sangat minim, PTSP Kantor Kecamatan Johar Baru mengakui kewalahan dalam menangani berbagai pelayanan perizinan yang dapat diurus semua dalam satu pintu.[20] Pemerintah kota Johar Baru perlu meingkatkan kualitas dan kuantitas SDM agar bisa memberikan pelayanan yang lebih baik.

Dahyar Daraba menyebutkan masalah yang sama, masyarakat pengguna layanan sering dihadapkan pada banyak ketidakpastian ketika mereka berhadapan dengan birokrasi. Sulit untuk memperkirakan kapan pelayanan bisa

[19] Achmad Nur Haida, "Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Perizinan," *Jurnal Administrasi Publik*, 2, 1 (2018): 136.

[20] Budi Harsono, "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat," *Public Administration Journal*, 1, 3 (2019): 35.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

diperolehnya, begitu pula dengan harga pelayanan. Menurut masyarakat Kabupaten Takalar, harga bisa berbeda-beda tergantung pada banyak tidaknya faktor yang bisa dikendalikan oleh para pengguna jasa. Baik harga ataupun waktu seringkali tidak bisa terjangkau oleh masyarakat sehingga banyak orang yang kemudian tidak mau berurusan dengan birokrasi publik. Selain itu pelayanan yang sering memposisikan dirinya sebagai "loket" atau pelayanan satu dan akan dilanjutkan ke instansi yang lain akan mengakibatkan pelayanan semakin lama. Hal ini yang menyebabkan masyarakat memandang sebelah mata pihak birokrasi pemerintah.[21]

Masalah yang sama dialami Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Manado oleh Angelita Paath dkk dalam melayani masalah perizinan masih belum sesuai dengan batas waktu yang ditetapkan. Peran pemerintah masih kurang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dimana masih terjadi proses pelayanan yang berbelit-belit, beberapa masyarakat mengatakan bahwa pembuatan surat izin mendirikan bangunan yang masyarakat lakukan memakan waktu yang cukup lama. Selain itu petugas pemberi layanan kurang profesional dan lamban dalam menangani layanan

[21] Dahyar Daraba, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Rangka Mewujudkan Pemerintahan Yang Baik Di Kabupaten Takalar," *Jurnal Administrasi Publik*, 1, 5 (2015): 2.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

perizinan serta mendiskriminasi masyarakat lain karena mendahulukan kerabat atau saudaranya terlebih dahulu, sehingga membuat proses perizinan lambat.[22]

Selanjutnya penelitian yang sama yang dilakukan oleh Fatah Hidayat dkk, dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kabupaten Banyuwangi, masih belum menjalankan tugasnya dengan baik, hal ini berdasarkan pada beberapa keluhan dari masyarakat atau yang belum puas terhadap pelayanan yang diberikan. Pertama, masyarakat merasakan belum adanya kepastian waktu penyelesaian pelayanan, artinya tidak sesuai dengan batasan waktu yang ditetapkan dalam Standar Pelayanan Perizinan. Kedua, beberapa masyarakat banyak yang masih mengeluh adanya biaya diluar retribusi yang telah ditetapkan. Ketiga, untuk memperoleh kelengkapan persyaratan, masyarakat tetap harus datang ke instansi lain. Keempat, masyarakat berpendapat bahwa pelayanan belum memiliki kepastian dalam hal waktu, biaya, persyaratan dan prosedur pelayanan. Kelima, masyarakat akhirnya cenderung memilih mengurus izin melalui perantara, dengan alasan bahwa izin yang mereka butuhkan lebih cepat selesai meskipun dengan konsekuensi biaya yang dikeluarkan menjadi lebih besar.[23]

Berdasarkan pengamatan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Gorontalo oleh Lucyane Djaafar dihadapkan pada beberapa permasalahan diantaranya masyarakat mengadukan bahwa biaya yang

[22] Paath, Liando, and Sampe, "Manajemen Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado," 3.

[23] Fatah Hidayat, Sutomo, and Bagus Sigit Sunarko, "Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP): Pendelegasian Kewenangan Setengah Hati (Studi terhadap Penyelenggaraan PTSP di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Banyuwangi)," *Jurnal Politico*, 1, 8 (2018): 147.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

dikeluarkan untuk mendapatkan surat izin usaha sangatlah besar. Hal tersebut dipublikasikan langsung oleh masyarakat melalui media massa. Selain biaya, banyaknya persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat untuk mengurus perizinan. Karena banyak persyaratan yang dipenuhi, akibatnya akan memakan waktu yang cukup lama dalam mengurus perizinan. Masyarakat juga sering menggunakan jasa *calo* agar karena tidak mau ribet dan berbelit-belit, tetapi pada dasarnya akan mengeluarkan biaya yang lebih untuk membayar jasa tersebut. Hal demikianlah yang menyebabkan masyarakat memandang citra kurang baik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Gorontalo.[24]

Aspek kedua adalah diskriminasi pemberi layanan kepada masyarakat pengguna layanan. Menurut Theodorson & Theodorson dalam Danandjaja diskriminasi adalah perlakuan yang tidak seimbang terhadap orang satu dengan yang lainnya atau kelompok dengan kelompok berdasarkan suku, ras agama ataupun kelas sosial.[25] Sebagai makhluk sosial sebagaimana mestinya diskriminasi tidak diperbolehkan karena menyalahi aturan bagi masyarakat tertentu. Diskriminasi bisa terjadi karena beda suku, ras, agama, etnis dan kelas sosial. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Andi Murfiqien Latjuba di Provinsi Sulawesi Tengah, masalah yang ditemui oleh peneliti yaitu pelayanan yang

[24] Lucyane Djaafar, "Reformasi Pelayanan Publik Di Dinas Investasi Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gorontalo," *Gorontalo Journal of Government and Political Studies*, 1, 1 (2018): 20.

[25] Imamatus Sa'diyah, "Pengaruh Keadilan Sistem Perpajakan, Diskriminasi Dan Kemungkinan Terdeteksi Kecurangan Terhadap Persepsi Wajib Pajak Mengenai Perilaku Etika Penggelapan Pajak (Tax Evasion)" (Gresik, Universitas Muhammadiyah Gresik, 2016), 34.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

dilakukan kepada masyarakat bersifat diskrminatif yang lebih memprioritaskan orang-orang yang dekat untuk dipermudah dalam pelayanan. Hal ini bisa terjadi karena orang yang memohon perizinan lebih dekat dengan orang yang melayani sehingga dengan mudah dan cepat dalam mengurus perizinan, sedangkan orang yang tidak terlalu dekat dengan orang yang melayani bisa memakan waktu yang cukup lama dan terkesan menyulitkan.[26]

Aspek ketiga adalah *double job* pegawai, dimana pegawai yang bekerja dalam suatu instansi harus sesuai dengan job desknya masing-masing. Job desk pegawai harus sudah terspesialisasi dengan pekerjaannya, tidak boleh ada yang mengerjakan *double job* karena akan menunda pekerjaan. Hal yang sama yang dilakukan oleh penelitian Yusriadi dan Misnawati, masalah layanan publik yang terjadi di Kabupaten Bone adalah adanya kecenderungan mayarakat yang membutuhkan layanan, lebih memilih menggunakan perantara daripada mengurus secara langsung ke tempat pelayanan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku. Selain itu pengelompokkan pekerjaan serta tugas pekerjaan di PTSP Kabupaten Bone kurang terspesialisasi, artinya pegawai memiliki tugas yang besar dan rutin setiap harinya tanpa adanya penyempitan pekerjaan.[27]

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[26] Andi Murfiqien Latjuba, "Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Tengah," *E Jurnal Katalogis*, 11, 5 (2017): 80.

[27] Yusriadi and Misnawati, "Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Terpadu Satu Pintu)," *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 2, 7 (2017): 102.

Sama halnya dengan penelitian Andi Murfiqien Latjuba yang membahas mengenai job pegawai. Dalam penelitian yang dilakukan di Provinsi Sulawesi Tengah, masalah yang ditemui oleh peneliti yaitu sering juga dijumpai dalam pemerintahan aparat yang tidak memahami tugas dan jabatannya sehingga lebih mementingkan dirinya sendiri. Padahal jika dilihat dari tugasnya mereka harus bisa lebih mementingkan kepentingan masyarakat dan melayani dengan baik bukan malah mementingkan dirinya sendiri.[28]

Aspek keempat adalah sarana dan prasarana kantor yang kurang memadai. Penelitian yang dilakukan Mursalim Tonggiroh dan Hasanudin, Kota Jayapura dalam melayani perizinan masyarakat dikatakan kurang efektif. Hal ini disebabkan karena belum adanya jaringan komputer sehingga mengakibatkan penumpukan pekerjaan. Permasalahan yang sering dialami oleh pegawai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) adalah mengurus perizinan yang ditulis di buku-buku sebagai dokumen. Dengan demikian akan menyulitkan pegawai dalam menyalin dokumen yang akan dibuat laporan nantinya. Apabila dokumen dibutuhkan oleh masyarakat akan sulit untuk mencari dokumen itu lagi, terlebih jika dokumen-dokumen itu sudah banyak dan belum diarsipkan sebelumya. Permasalahan lain yang terjadi adalah kesulitan dalam penataan dokumen persyaratan izin. Semakin banyak pemohon yang mengurus perizinan semakin banyak pula dokumen-dokumen persyaratan izin sehingga

[28] Latjuba, "Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Tengah," 80.

membutuhkan ruang yang cukup untuk menyimpan dan menata dokumen tersebut.[29]

Dari empat aspek penelitian yang telah ada cenderung sudah bisa mengidentifikasikan masalah, tetapi belum bisa menemukan cara agar bisa meningkatkan pelayanan agar berkualitas. Oleh sebab itu penelitian selanjutnya akan memfokuskan penelitian pada manajemen pelayanan dalam meningkatkan kualitas di Kementerian Agama sebagai penyelenggara pelayanan. Hal ini dilakukan agar mengetahui bagaimana manajemen pelayanan dan cara meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian selanjutnya perlu dilakukan karena penelitian sebelumnya hanya membahas proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, diskriminasi, jobdesk pegawai dan sarana prasarana. Belum ada yang membahas secara lebih spesifik tentang manajemen pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta memberikan solusi agar pelayanan berkualitas.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

E. Kerangka Teori

1. Manajemen Pelayanan

Manajemen pelayanan merupakan proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, menjalankan rencana, mengkoordinasikan rencana dan menyelesaikan semua aktivitas pelayanan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Dalam menyelenggarakan pelayanan tentunya memerlukan

[29] Mursalim Tonggiroh and Hasanudin, "Sistem Informasi Perizinan Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Pada Bidang Tertentu Subid (Izin Imb, Izin Ho Dan Izin Prinsip) Kota Jayapura," *Jurnal Ilmiah Teknik Dan Informatika*, 2, 1 (2016): 31.

petugas yang kompeten dalam melayani pengguna layanan sesuai dengan tugasnya masing-masing.[30] Dengan adanya petugas yang kompeten maka kualitas pelayanan akan baik pula dengan didukung oleh pimpinan yang bisa mengendalikan perusahaan tersebut.

Dalam mengendalikan kualitas perusahaan, perlu dilakukan dengan cara terus-menerus dan berkesinambungan yang tidak ada akhirnya. Salah satu caranya yaitu dengan menerapkan siklus PDCA oleh Dr. William Edward Deming yang merupakan ahli manajemen kualitas dari Amerika Serikat.[31] Siklus ini biasanya disebut dengan *Deming Cicle/Deming Wheel* seperti gambar dibawah ini:

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Gambar 1.1

Konsep PDCA

[30] Ones Gita Crystalia, "Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo" (Yogyakarta, Universitas Negeri Yogyakarta, 2015), 5.

[31] Ismi Mashabai, "Analisa Sepatu Model United yang Miring dengan Metode PDCA untuk Meningkatkan Kualitas di PT. Pratama Abadi Industri," *JITMI*, 2, 2 (2019): 93.

Ket:

a. *Plan* merupakan tahap untuk menetapkan target yang ingin dicapai dalam meningkatkan kualitas dan menetapkan metode yang digunakan untuk mencapai target yang telah ditetapkan.
b. *Do* merupakan tahap penerapan dan pelaksanaan dari *plan* yaitu menjalankan proses, memproduksi serta mengumpulkan data untuk tahap selanjutnya.
c. *Check* merupakan tahap pengecekan dan pemeriksaan ulang serta mempelajari hasil pada tahap *Do* tersebut kemudian membandingkan semua yang telah dicapai dengan target yang telah ditetapkan sesuai dengan waktunya.
d. *Action* merupakan tahap untuk menindak lanjuti semua hasil dari tahap *Check*. Dalam tahap ini ada dua cara yang perlu dilakukan yaitu dengan melakukan perbaikan atau dengan standarisasi.[32]

Sebagai penyelenggara layanan tentunya harus memiliki kualitas pelayanan yang baik agar pengguna layanan merasa puas atas layanan yang diberikan. Dalam hal ini islam telah mengajarkan untuk senantiasa memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap semua orang. Sebagaimana dalam firman Allah SWT:

[32] Elly Wuryaningtyas Yunitasari, "Perbaikan Sistem Belajar Mahasiswa pada Mata Kuliah Statistik Industri dengan Metode Plan Do Check Action (PDCA)," *Industrial Engineering Journal of The University of Sarjanawiyata Tamansiswa*, 2, 3 (2019): 66.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِيْنَ ءَامَنُوٓاْ أَنفِقُوْا مِنْ طَيِّبٰتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّآ أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِّنَ ٱلْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوْا ٱلْخَبِيثَ مِنْهُ تُنفِقُوْنَ وَلَسْتُمْ بِـَٔاخِذِيْهِ إِلَّآ أَنْ تُغْمِضُوْا فِيْهِ ۚ وَٱعْلَمُوٓاْ أَنَّ ٱللَّهَ غَنِىٌّ حَمِيْدٌ ۝

Artinya: "Hai orang-orang yang beriman nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu nafkahkanlah daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnyamelainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuila, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji." (Q.S. Al- Baqarah : 267)

Dari ayat ini Allah SWT memerintahkan untuk semua orang hendaknya melayani dan memperlakukan seseorang dengan baik sebagaimana ia memperlakukan dirinya sendiri.[33] Artinya jika seseorang melayani orang lain dengan baik maka kebaikannya akan kembali pada dirinya, sebaliknya jika seseorang melayani orang lain dengan buruk maka keburukannya akan kembali padanya. Maka dalam ayat tersebut bertujuan untuk memberikan perintah untuk semua orang agar berbuat baik seperti berbuat baik untuk dirinya sendiri.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[33] Muhammad Rachmadi and Muslim, "Manajemen Pelayanan Publik dalam Perspektif Islam (Studi di Rumah Sakit Ibnu Sina Kota Pekanbaru)," *Juris*, 2, 14 (2015): 157.

2. Indikator Kualitas Pelayanan

Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Tjiptono dan Chandra mengidentifikasi lima dimensi utama yang disusun sesuai dengan urutan tingkat kepentingan relatifnya. Kelima dimensi tersebut sangat representatif untuk mengukur kualitas pelayanan karena dimensi-dimensi yang ada mampu mengukur performansi dari aspek-aspek suatu kualitas pelayanan. Pengukuran kualitas pelayanan melalui lima dimensi tersebut biasa dikenal dengan RATER Model (*Reliability, Assurance, Tangibles, Emphaty dan Responsiveness*).[34] RATER Model tersebut dijelaskan sebagai berikut:

a. *Reliability* atau reliabilitas yaitu kemampuan atau kehandalan dalam menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat. Reliabilitas ini memiliki empat indikator:

   1) Kecermatan petugas dalam melayani masyarakat

      Kecermatan petugas sangat penting dan sangat berpengaruh karena dapat mengurangi risiko kesalahan dalam memberikan pelayanan.

   2) Memiliki standar pelayanan yang jelas

      Standar pelayanan yang jelas sangat diperlukan dalam memberikan pelayanan agar dalam melayani masyarakat sesuai dengan yang ditentukan. Standar pelayanan diantaranya; prosedur pelayanan,

[34] Gunandi et al., "Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening antara Kompetensi Pegawai dan Budaya Kerja terhadap Kepuasan Mitra di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam," *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 1, 3 (2015): 59.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana dan kompetensi petugas pemberi pelayanan.

3) Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu sangat dibutuhkan dalam proses pelayanan untuk mempermudah proses pelayanan.

4) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Keahlian petugas sangat diperlukan dalam proses pelayanan, dengan keahlian yang dimiliki petugas proses pelayanan akan berjalan dengan baik.

b. *Assurance* atau jaminan yaitu pengetahuan dan kesopanan para pekerja dalam melayani masyarakat dan kemampuan untuk memberikan kepercayaan kepada masyarakat. Jaminan ini memiliki empat indikator:

1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

Jaminan waktu sangat penting dalam pelayanan, karena dengan adanya jaminan waktu masyarakat akan merasa yakin dengan waktu yang diberikan petugas dalam menyelesaikan keperluannya.

2) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan

Jaminan biaya telah ditentukan dalam standar pelayanan masing-masing instansi.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

c. *Tangibles* atau berwujud, artinya adanya penampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai dan fasilitas-fasilitas lain yang dimilki oleh penyelenggara layanan. Wujud ini memiliki lima indkator:

1) Penampilan petugas saat memberikan pelayanan

   Berpenampilan yang baik merupakan kunci dalam menghadapi banyak orang, termasuk memberikan pelayanan kepada banyak orang. Oleh karena itu berpenampilan yang baik sangat penting dalam memberikan pelayanan dan akan terkesan baik pula oleh masyarakat pengguna layanan.

2) Kenyamanan tempat dalam proses pelayanan

   Kenyamanan tempat diantaranya lingkungan pelayanan yang nyaman, aman, bersih, rapi serta tersedia fasilitas pendukung lainnya.

3) Kemudahan dalam proses pelayanan

   Kemudahan dalam proses pelayanan disini adalah kemudahan pengguna layanan dalam memperoleh pelayanan sesuai kebutuhan pengguna serta tempat pelayanan dan sarana prasarana yang dapat digunakan dalam proses pelayanan.

4) Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan

   Kedisiplinan petugas sangat diperlukan dalam melayani masyarakat karena dengan petugas yang disiplin proses pelayanan akan berjalan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

5) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Alat bantu yang dimaksud adalah alat yang digunakan dalam proses pelayanan seperti komputer serta perangkat lainnya. Penggunaan alat bantu sangat diperlukan dalam pelayanan agar pelayanan berjalan dengan mudah.

d. *Empathy* atau empati yaitu perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada masyarakat atau *customer*. Empati ini memiliki lima indikator:

1) Mendahulukan kepentingan masyarakat yang memohon izin

Mendahulukan kepentingan masyarakat adalah tujuan pelayanan. Petugas pemberi layanan harus mendahulukan kepentingan pengguna daripada kepentingannya sendiri.

2) Petugas melayani dengan sikap yang ramah, sopan dan santun

Pemberi layanan yang ramah, sopan dan santun dalam memberikan pelayanan akan terkesan baik dimata masyarakat dan masyarakat akan segan untuk memperoleh pelayanan kembali.

3) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif atau membeda-bedakan

Petugas pemberi layanan tidak boleh membeda-bedakan pengguna layanan baik saudara, teman dan orang terdekat lainnya, semua harus sesuai dengan antriannya masing-masing.

4) Petugas melayani dan menghargai setiap pengguna layanan

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Petugas pemberi layanan harus melayani sesuai yang diminta oleh pengguna layanan dan menghargai semua pengguna layanan.

e. *Responsiveness* atau responsivitas yaitu kerelaan dalam membantu masyarakat atau *customer* dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas. Responsivitas ini memiliki enam indikator:

1) Merespon setiap pengguna layanan

   Merespon artinya menanggapi keperluan pengguna layanan. Hal ini diperlukan dalam proses pelayanan sehingga pengguna layanan akan merasa dihargai saat melakukan pelayanan

2) Petugas memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat

   Cepat artinya sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dalam standar pelayanan dan tepat artinya sesuai dengan yang diminta oleh pengguna layanan.

3) Semua keluhan dari masyarakat direspon oleh petugas[35]

   Merespon keluhan pengguna layanan merupakan hal yang wajib dilakukan oleh pemberi layanan. Keluhan pengguna biasanya timbul karena pemberi layanan memberikan pelayanan yang kurang sesuai dengan ketentuan.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[35] Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Gava Media, 2011), 46–47.

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Strauss (1997: 17) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang menghasilkan temuan-temuan yang tidak menggunakan alat-alat kuantitatif atau yang berhubungan dengan kuantitatif. Hal ini berarti temuan-temuan yang dihasilkan tentang kehidupan, sejarah, perilaku seseorang ataupun hubungan interaksional.[36] Metode kualitatif ini bertujuan untuk mengetahui informasi yang lebih mendalam tentang proses manajemen pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Dimana pada proses penelitian ini dilakukan pengumpulan data yang dideskripsikan sesuai dengan kenyataan.

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Jenis penelitian ini dapat digunakan untuk mengungkapkan dan mendeskripsikan informasi secara mendalam mengenai suatu objek penelitian sesuai dengan kenyataan. Penelitian ini dapat dideskripsikan dalam bentuk narasi sesuai dengan data yang telah diperoleh tanpa mengubah sedikitpun sehingga dapat diolah dan dianalisa dan dapat diperoleh hasil yang utuh.

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus karena membahas tentang "pelayanan terintegrasi". Studi kasus digunakan untuk memahami dari suatu kasus tertentu. Data yang akan diperoleh dengan jenis

[36] Rulam Ahmadi, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2016), 15.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

penelitian studi kasus ini adalah dari semua pihak yang bersangkutan dengan cara mengumpulkan informasi dari beberapa sumber yang kemudian dipilih yang paling representatif untuk mendapatkan gambaran kasus secara menyeluruh. Fokus penelitian ini membahas tentang manajemen PTSP dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo.

2. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo, Daerah Istimewa Yogyakarta karena jenis pelayanan yang ada di Kemenag tersebut lebih banyak dibandingkan Kemenag lain di Yogyakarta. Jenis layanan yang diselenggarakan yaitu 63 jenis layanan. Penelitian ini telah dilaksanakan pada tanggal 23 Desember 2019 sampai dengan tanggal 21 Januari 2020. Sedangkan pra penelitian dimulai dimulai dari bulan Juli sampai dengan Agustus 2019 bersamaan dengan PPL-KKN Integratif.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

3. Subyek Penelitian

Subyek dalam penelitian ini adalah pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo bagian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* yang merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu,[37]

[37] Sugiyono, *Metodologi Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitaif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2013), 300.

yaitu yang benar-benar mengetahui, memahami dan mengalami (M3). Dari teknik *purposive sampling* tersebut diperoleh hasil sampel atau subyek penelitian yaitu: Kasubbag TU, pegawai bagian *front office*, pegawai bagian pengadministrasi dan dokumentasi, pegawai bagian data dan informasi, caraka serta beberapa masyarakat yang menggunakan jasa layanan.

4. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Metode observasi dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengamati fenomena yang ada di kantor yang dimulai dengan permohonan, proses pelayanan dan hasil dari layanan. Observasi bertujuan mendapatkan data serta memahami tingkah laku manusia dengan cara mengamati secara langsung kegiatan yang ada di PTSP dan mencatat setiap kejadian yang berlangsung dalam penelitian. Observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah *participant observer* yaitu peneliti ikut serta dalam kegiatan pelayanan. Dalam hal ini keberadaan peneliti diketahui oleh informan, sehingga peneliti dengan mudah mencari informasi di bagian PTSP. Informan juga tahu dari awal sampai akhir apa saja yang dilakukan oleh peneliti. Pada penelitian ini peneliti ingin mengetahui tentang bagaimana manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Observasi

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

dilakukan di Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo pada Bulan Desember 2019 dan Januari 2020.

b. Metode Wawancara

Dalam penelitian ini wawancara dilakukan secara mendalam (*indepth interview*) kepada informan agar informasi yang didapatkan dapat menjawab pertanyaan yang signifikan dengan masalah penelitian. Sebelum melakukan wawancara, peneliti terlebih dahulu memberi tahu maksud dan tujuan wawancara, sehingga informan sudah mengerti. Dalam hal ini peneliti membuat instrument wawancara berupa pertanyaan yang akan ditanyakan pada informan. Informan merupakan orang yang benar-benar mengetahui, memahami dan mengalami tentang peristiwa yang diteliti. Berikut adalah daftar narasumber yang telah peneliti wawancarai:

Tabel 1.1 *Daftar Informan*

NO	NAMA	JABATAN
1	Drs. H. Moh Mustolih	Kepala Sub Bagian Tata Usaha
2	Rosiana Aprilia	Petugas PTSP/*Front Office*
3	Prihono	Petugas PTSP/Administrasi dan Dokumentasi
4	Sulismadi	Petugas PTSP/Administrasi
5	Sidik Siswoyo	Petugas PTSP/Caraka
6	Dwi Antar Wibawa	Pengelola Data dan Informasi
7	Lukman	Pengunjung/Guru MAN 4 Kulon Progo
8	Bayu Timur Kusuma Jati	Pengunjung/Pemohon Rekomendasi Umrah

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Pengumpulan data yang dilakukan dengan wawancara yaitu dengan menanyakan permasalahan yang diteliti berupa point-point pertanyaan untuk mendapatkan informasi. Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah *handphone* untuk merekam pada saat wawancara berlangsung menggunakan aplikasi perekam. Wawancara dilakukan pada 23 Desember 2019 sampai dengan Januari 2020.

c. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan metode pengumpulan data mengenai catatan peristiwa berupa transkip wawancara, catatan lapangan, dokumentasi foto, *soft file* indeks kepuasan masyarakat (IKM), brosur, form pelayanan terpadu satu pintu (PTSP). Dalam penelitian ini peneliti mendapat dokumen tentang struktur organisasi PTSP dan *jobdes* pegawai serta pelayanan apa saja yang sering digunakan oleh masyarakat pengguna layanan. Bentuk dokumentasi dalam penelitian ini berupa foto, rekaman, data pendukung seperti brosur dan form PTSP dan persyaratan menjadi *Front Office* PTSP Kemenag Kulon Progo.

5. Teknik Validitas dan Keabsahan Data

Teknik validitas dan keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi. Triangulasi dapat diartikan sebagai cara pengecekan data dari berbagai sumber, berbagai cara dan berbagai waktu. Dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan teknik.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

a. Triangulasi sumber merupakan pengecekan data yang telah didapat dengan meneliti kembali melalui berbagai sumber.[38] Dalam hal ini peniliti membandingkan data yang diperoleh dari informan utama dan informan pendukung, kemudian dideskripsikan, dipilih mana yang sama dan yang berbeda dianalisis sehingga akan mendapat data yang lebih spesifik dan dapat ditarik kesimpulan.

b. Triangulasi teknik merupakan pengecekan data dengan sumber yang sama tetapi melalui teknik yang berbeda.[39] Dalam hal ini peneliti melakukan pengecekan data melalui teknik yang berbeda, yakni melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Triangulasi dari dokumentasi yaitu membandingkan data dari dokumen atau buku yang satu dengan yang lain sehingga akan memperoleh dokumen yang mewakili dari semua dokumen.

6. Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data dengan model Miles dan Huberman (1984). Miles dan Huberman menjelaskan bahwa analisis data dilakukan secara terus-menerus sampai

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[38] Sugiyono, *Metodologi Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitaif, Kualitatif Dan R&D*, 330.
[39] Sugiyono, 330.

tuntas. Tahapan dalam analisis data yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.[40]

a. Reduksi data

Langkah-langkah yang dilakukan dalam mereduksi data adalah sebagai berikut:

1) *Transcript* adalah proses pengetikan ulang hasil wawancara yang dilakukan dengan mengetik seluruhnya dan apa adanya. Data yang diketik merupakan hasil wawancara berupa pertanyaan dan jawaban yang dilakukan oleh peneliti dan narasumber menggunakan alat perekam.

2) *Coding* merupakan proses kedua setelah *transcript* yaitu pemberian label atau kode pada jawaban narasumber sesuai dengan variabel. Misalnya manajemen pelayanan dan kualitas pelayanan sehingga akan mendapatkan data yang lengkap.

3) *Grouping* dilakukan setelah *coding* yaitu pengelompokkan atau pengklasifikasian data hasil wawancara yang dihubungkan dengan label-label yang telah ditentukan dan bertujuan untuk memudahkan dalam menganalisa data.

4) *Comparing* dan *Contrasting* merupakan proses mencari persamaan dan perbedaan hasil wawancara. Dalam proses ini peneliti

[40] Sugiyono, *Metodologi Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitaif, Kualitatif Dan R&D*, 337.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

menyertakan opini berdasarkan hasil wawancara kemudian menarasikan.

b. Penyajian data

Penyajian data dilakukan dengan menarasikan hasil penelitian yang datanya diperoleh untuk menjawab permasalahan yang akan diteliti.

c. Penarikan kesimpulan

Setelah data disajikan, proses selanjutnya adalah penarikan kesimpulan. Kesimpulan ini bersifat sementara dan dapat berubah seiring berjalannya waktu. Apabila kesimpulan yang sudah ditentukan ada bukti-bukti yang memperkuatnya maka kesimpulan bisa dikatakan sudah dapat dipercaya. Namun kesimpulan dapat berkembang lagi jika peneliti sudah berada di lapangan dan melakukan penelitian.

G. Sistematika Pembahasan

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Sistematika pembahasan merupakan susunan yang berisi gambaran tentang apa saja yang akan dibahas didalam penelitian, susunan ini terdiri dari lima bab sebagai berikut:[41]

Pada bab I berisi tentang pendahuluan yang membahas tentang signifikansi judul yang berisi subbab latar belakang masalah, peneliti juga memaparkan tentang rumusan masalah yang berisi batasan masalah yang akan dibahas serta

[41] Zainal Arifin and Nora Saiva Jannana, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Skripsi, Makalah, Dan Artikel Ilmiah)* (Yogyakarta: Prodi Manajemen Pendidikan Islam, 2020), 21.

tujuan penelitian dan kegunaannya. Pada subbab kajian penelitian yang relevan peneliti mengkomparasikan beberapa literatur yang signifikan dan sesuai dengan penelitian yang akan dilakukan, sehingga ditemukan signifikansi perbedaan penelitian ini dengan beberapa literatur yang telah melakukan penelitian sebelumnya. Selanjutnya adalah kerangka teori yang berisi landasan teori dan menjadi acuan dalam penelitian ini. Pada subbab metode penelitian, membahas jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, subyek penelitian, teknik pengumpulan data, teknik validitas dan keabsahan data serta teknik analisis data. Dan subbab terakhir adalah sistematika pembahasan.

Sedangkan bab II Berisi tentang gambaran umum Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo. Dalam bab ini dibahas mengenai kantor yang akan diteliti berdasarkan temuan dilapangan, serta situasi dan kondisi yang ada pada saat ini seperti letak geografis, sejarah singkat, visi dan misi, stuktur dalam kantor, sumber daya manusia, program layanan serta sarana dan prasarana.

Adapun bab III berisi tentang inti dan pembahasan dari rumusan masalah tentang manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo. Pada bab ini peneliti akan menjelaskan terkait hasil analisis data yang diperoleh selama di lapangan disertai penjelasan lebih lanjut mengenai manajemen pelayanan, kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) serta hasil dari manajemen pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di Kemenag Kulon Progo.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Pada bab IV berisi tentang penutup yang membahas mengenai hasil dan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan, saran-saran dan penutup.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PSTP) dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kementerian Agama Kulon Progo Daerah Istimewa Yogyakarta, maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Manajemen pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo jika dilihat dari teori PDCA dari Deming terdapat empat metode. Metode pertama yaitu *plan* atau rencana, dimana rencana PTSP dibuat sebelum *launching* yang diawali dengan rencana pembangunan ruangan, pemenuhan sarana dan prasarana serta pembekalan petugas PTSP. Metode kedua yaitu *do* atau melakukan, dimana dalam melakukan pelayanan, PTSP mengacu pada SOP atau standar pelayanan yang telah ditetapkan. Metode ketiga yaitu *check* atau memeriksa, dimana pemeriksaan dilakukan langsung oleh Kasubbag TU yang memeriksa petugas dalam melayani pengguna setiap harinya. Metode keempat yaitu *action* atau menindak lanjuti, dimana PTSP Kemenag Kulon Progo hanya perlu mempertahankan kualitas pelayanan dan meningkatkannya.
2. Ketercapaian indikator kualitas pelayanan di PTSP Kemenag Kulon Progo, dapat dilihat dari lima dimensi. Dimensi pertama *tangible*, dimensi berwujud sudah baik karena dari penampilan petugas, kenyamanan tempat, kedisiplinan petugas, kemudahan dalam pelayanan serta penggunaan alat bantu sudah

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

dapat dikatakan baik dan dapat diterima oleh masyarakat. Dimensi kedua yaitu *reliability*, dimensi kehandalan cukup baik, karena dari kecermatan petugas, adanya standar pelayanan, keahlian dan kemampuan petugas sudah dapat mencapai indikator-indikator *reliability*. Untuk meningkatkan kehandalan petugas, atasan juga memberikan pelatihan untuk petugas agar lebih handal dalam melayani masyarakat pengguna layanan. Dimensi ketiga yaitu *responsiviness*, dimensi responsivitas dikatakan sudah baik karena respon petugas yang baik, melayani dengan cepat dan tepat serta segala keluhan dari masyarakat pengguna layanan direspon dengan baik dan hati-hati. Hal ini dapat membuktikan bahwa responsivitas petugas PTSP sudah baik. Dimensi keempat yaitu *assurance*, dimensi asuransi atau jaminan sudah dapat dikatakan sangat baik. Hal ini karena PTSP Kemenag Kulon Progo tidak memberikan jaminan biaya kepada pengguna. Adapun jaminan waktu sudah jelas tertempel standar pelayanan di dinding ruangan PTSP agar pengguna layanan bisa membacanya setiap waktu. Dimensi kelima yaitu *empathy*, dimensi empati sudah dikatakan baik. Hal ini karena petugas PTSP memberikan pelayanan dengan ramah, sopan, santun dan menghargai pengguna layanan serta tidak mendiskriminasi setiap pengguna layanan yang datang. Hasil survey menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan PTSP Kemenag Kulon Progo sudah baik karena memperoleh persentase sebanyak 92%. PTSP Kemenag Kulon Progo tidak perlu mengadakan perbaikan, hanya perlu standarisasi dan meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih baik lagi.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

B. Saran-saran

Setelah menyelesaikan semua kegiatan penelitian, tanpa mengurangi rasa hormat kepada semua pihak, peneliti memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Kepada Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo diharapkan meng-*update* web disertai dengan sejarah Kemenag Kulon Progo dan mengunggah berita-berita terbaru.
2. Kepada PTSP Kemenag Kulon Progo hendaknya membuka survey kepuasan masyarakat (SKM) setiap bulannya sebagai bahan evaluasi dan meningkatkan koordinasi kepada *back office* serta petugas diharapkan untuk mengingatkan kepada pengguna layanan untuk mengisi SKM pada tab kepuasan agar tidak kosong dan dapat diolah datanya.
3. Kepada peneliti selanjutnya diharapkan melakukan penelitian dengan metode dan menemukan gap yang berbeda.

C. Kata Penutup

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Alhamdulillahirobbil 'alamiin puji syukur kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayah-Nya peneliti bisa menyelesaikan tugas akhir ini. Dalam penulisan karya tulis ini tentunya banyak kekurangan dan kesalahan. Untuk itu peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk perbaikan skripsi ini dikemudian hari. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi pembaca dimanapun berada sebagai wawasan keilmuan.

DAFTAR PUSTAKA

Afrizal, Dedy, and Chalid Sahuri. "Analisis Manajemen Pelayanan Publik." *Jurnal Administrasi Pembangunan*, 1, 1 (2012): 47–50.

Ahmadi, Rulam. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2016.

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

———. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama (n.d.).

———. "Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2012 Tentang Organisasi Dan Tim Kerja Instansi Vertikal Keementerian Agama," 2012.

Arifin, Zainal, and Nora Saiva Jannana. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Skripsi, Makalah, Dan Artikel Ilmiah)*. Yogyakarta: Prodi Manajemen Pendidikan Islam, 2020.

Crystalia, Ones Gita. "Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo." Universitas Negeri Yogyakarta, 2015.

Daraba, Dahyar. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Rangka Mewujudkan Pemerintahan Yang Baik Di Kabupaten Takalar." *Jurnal Administrasi Publik*, 1, 5 (2015): 1–8.

Dian Utari. "Pelayanan Publik Masih Buruk, Kemana Reformasi Birokrasi?" *Matakita.Co* (blog). Accessed November 22, 2019. https://matakita.co/2017/12/28/pelayanan-publik-masih-buruk-kemana-reformasi-birokrasi/.

Diarama Tirta Pertiwi. "Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kementerian Agama Kabupaten Bantul." Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2018.

Djaafar, Lucyane. "Reformasi Pelayanan Publik Di Dinas Investasi Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gorontalo." *Gorontalo Journal of Government and Political Studies*, 1, 1 (2018): 10–23.

Gunandi, Adi Irawan, Sri Langgeng Ratnasari, and Chablullah Wibisono. "Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening Antara Kompetensi Pegawai Dan Budaya Kerja Terhadap Kepuasan Mitra Di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas Dan Pelabuhan Bebas Batam." *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 1, 3 (2015): 56–65.

Haida, Achmad Nur. "Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Perizinan." *Jurnal Administrasi Publik*, 2, 1 (2018): 132138.

Handayani, Silvya, Ellysa Nursanti, and Fourry Handoko. "Perencanaan Perbaiakan Berkelanjutan (CI-PDCA) Untuk Mewujudkan Efisiens Energi Pada Sistem Perkantoran." *Institut Teknologi Nasional Malang*, 1, 1 (2016): 139–44.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Hardiansyah. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media, 2011.
Harsono, Budi. "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat." *Public Administration Journal*, 1, 3 (2019): 20–38.
Hidayat, Fatah, Sutomo, and Bagus Sigit Sunarko. "Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP): Pendelegasian Kewenangan Setengah Hati (Studi Terhadap Penyelenggaraan PTSP Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Banyuwangi)." *Jurnal Politico*, 1, 8 (2018): 144–63.
Ismayanti, Leni. "Evektifitas Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Malang." *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 1, 4 (2015): 290–300.
Kulon Progo, Kementerian Agama Kabupaten. "Letak Geografis." Accessed February 26, 2020. https://www.kemenagkulonprogo.com.
———. "Sejarah Kementerian Agama." Accessed February 26, 2020. https://www.kemenagkulonprogo.com/v1/sejarah/.
———. "Visi Dan Misi." Accessed February 26, 2020. https://www.kemenagkulonprogo.com/v1/visi-misi/.
Latjuba, Andi Murfiqien. "Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Tengah." *E Jurnal Katalogis*, 11, 5 (2017).
Mashabai, Ismi. "Analisa Sepatu Model United Yang Miring Dengan Metode PDCA Untuk Meningkatkan Kualitas Di PT. Pratama Abadi Industri." *JITMI*, 2, 2 (2019): 93–97.
Megasari, Rika. "Peningkatan Pengelolaan Sarana Dan Prasarana Pendidikan Untuk Meningkatkan Kualitas Pembelajaran Di SMP N 5 Bukit Tinggi." *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 1, 2 (2014): 636–831.
Musfah, Jejen. *Manajemen Pendidikan*. Jakarta: Prenadamedia, 2015.
Paath, Angelita, Daud Liando, and Stefanus Sampe. "Manajemen Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado," 3, 3 (2019): 1–10.
Rachmadi, Muhammad, and Muslim. "Manajemen Pelayanan Publik Dalam Perspektif Islam (Studi Di Rumah Sakit Ibnu Sina Kota Pekanbaru)." *Juris*, 2, 14 (2015): 145–67.
Rahmayanti, Nina. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.
Ratminto, and Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014.
Sa'diyah, Imamatus. "Pengaruh Keadilan Sistem Perpajakan, Diskriminasi Dan Kemungkinan Terdeteksi Kecurangan Terhadap Persepsi Wajib Pajak Mengenai Perilaku Etika Penggelapan Pajak (Tax Evasion)." Universitas Muhammadiyah Gresik, 2016.
Selli. "Kenali Pengertian Workshop Beserta Manfaat, Ciri-Ciri & Contohnya," 2020. https://nesabamedia.com.

Sugiyono. *Metodologi Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitaif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2013.

Suryosubroto, B. *Manajemen Pendidikan Sekolah*. Jakarta: Rineka Cipta, 2010.

Tonggiroh, Mursalim, and Hasanudin. "Sistem Informasi Perizinan Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Pada Bidang Tertentu Subid (Izin Imb, Izin Ho Dan Izin Prinsip) Kota Jayapura." *Jurnal Ilmiah Teknik Dan Informatika*, 2, 1 (2016): 31–35.

Yunitasari, Elly Wuryaningtyas. "Perbaikan Sistem Belajar Mahasiswa Pada Mata Kuliah Statistik Industri Dengan Metode Plan Do Check Action (PDCA)." *Industrial Engineering Journal of The University of Sarjanawiyata Tamansiswa*, 2, 3 (2019): 64–76.

Yusriadi, and Misnawati. "Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Terpadu Satu Pintu)." *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 2, 7 (2017): 99–108.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA