

**MANAJEMEN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) BERBASIS
TEKNOLOGI INFORMASI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN 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 :

Mira Dwi Lestari
NIM. 19104090077

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

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

2023

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mira Dwi Lestari

NIM : 19104090077

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah asli hasil penelitian peneliti sendiri dan bukan plagiasi karya orang lain kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk dari sumber.

Yogyakarta, 17 Mei 2023

Yang Menyatakan,



Mira Dwi Lestari

NIM. 19104090077

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Sdr. Mira Dwi Lestari
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 pembimbing seperlunya. Maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Mira Dwi Lestari

NIM : 19104090077

Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Berbasis
Teknologi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan 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 Pendidikan.

Dengan ini kami berharap agar skripsi Saudara tersebut dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta,
Pembimbing,



Muhammad Iskhak, M.Pd
NIP. 198612022019031008

HALAMAN PENGESAHAN



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-1438/Un.02/DT/PP.00.9/06/2023

Tugas Akhir dengan judul : MANAJEMEN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : MIRA DWI LESTARI
Nomor Induk Mahasiswa : 19104090077
Telah diujikan pada : Senin, 29 Mei 2023
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

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

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang
Muhamad Iskhak, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 6481375a7e813



Penguji I
Ir. Sumarsono, S.T., M.Kom.
SIGNED

Valid ID: 64801166a8a0d



Penguji II
Syaeudin, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 647fad44a8ca



Yogyakarta, 29 Mei 2023
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Prof. Dr. Hj. Sri Sumarni, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 64818d7850b4b

MOTTO

العلم بلا عمل جنون, والعمل بلا علم عبث

“Ilmu tanpa pengamalan adalah suatu kegilaan, dan amal tanpa ilmu hanyalah sia-sia”

(H.R. Imam Al-Ghazali)¹



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

¹ Adian Husaini, “*Ilmu Tanpa Amal adalah Gila,*” Super Administrator, 2020, <https://www.adianhusaini.id/detailpost/ilmu-tanpa-amal-adalah-gila>.

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

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله رب العلمين الصلاة والسلام على محمد وعلى آل محمد أشهد أن لا إله إلا الله وأشهد أن محمداً رسول الله

Puji Syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi di Program Studi (Prodi) Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad saw, yang telah menjadi pemimpin spiritual umat dengan membawa agama islam sebagai petunjuk jalan kebenaran. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Sri Sumarni, M.PD. 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.
2. Bapak Dr. Zainal Arifin, S.Pd.I, M.S.I., dan Ibu Nora Saiva Jannana, M.Pd. selaku Ketua Prodi MPI dan Sekretaris Prodi MPI yang telah memberikan motivasi dan arahan selama belajar di prodi MPI.
3. Bapak Muhamad Iskhak, 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. Bapak Rinduan Zain, S.Ag, MA., 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 Dr. H. Masmin Afif, M.Ag selaku Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta yang telah memberikan izin penelitian dan Bapak H. Muntholib, S. Ag., M.Si, selaku Kasubbag Tata Usaha beserta stafnya yang telah bersedia membantu peneliti dalam memberikan informasi.
7. Romo Kyai Imam Sughro Wardi dan Ibu Nyai Siti Muharroroh yang selalu membimbing dan juga memberikan kesabaran serta ketulusannya kepada saya.

8. Kepada orangtua saya, Bapak Solatin dan Ibu Yuliani serta Bapak Buari dan Ibu Ani, nenek pariem serta seluruh keluarga besar saya yang telah memberikan kasih, do'a dan dukungan serta memberikan semua apa yang peneliti butuhkan dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Saudara Muhammad Sholeh yang selalu meluangkan waktunya dan memberi semangat serta motivasi kepada peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
10. Untuk teman-teman seperjuangan Anindhita dian Safira, Fina Dzurriatussyarifah, Isna Sa'diyah dan Jessica Ahali Jannah yang telah berjuang Bersama dalam penyusunan skripsi.
11. Mbak-mbak As Shofa 1 dan seluruh keluarga besar Pondok Pesantren Nurul Hadi Putri yang sudah kebersamai peneliti dalam penulisan skripsi ini.

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

Yogyakarta, 17 Mei 2023

Peneliti,



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Mira Dwi Lestari
19104090077

ABSTRAK

Mira Dwi Lestari, *Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Berbasis Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta*. Skripsi. Yogyakarta: Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2023.

Latar Belakang penelitian ini karena di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kanwil Kemenag DIY merupakan PTSP pertama dari 44 Kemenag yang ada di Indonesia. Jenis pelayanan yang ada di sana berjumlah 86 jenis baik *online* maupun *offline*. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui manajemen pelayanan terpadu satu pintu berbasis teknologi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus yang dilaksanakan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kanwil Kemenag DIY. Subyek penelitian ini adalah Pegawai Analisis, Pegawai *Front Office*, Pegawai *Back Office*, Pranata Komputer dan hasil survey kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik validitas dan keabsahan data menggunakan triangulasi sumber. Teknik analisis data dilakukan dengan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) manajemen pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di Kanwil Kemenag DIY dilihat dengan konsep POAC Terry yaitu *planning*, *organizing*, *actuating*, dan *controlling*. Manajemen PTSP dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan pengadaan renstra dan buku pintar PTSP. (2) Penggunaan teknologi pada PTSP Kanwil Kemenag DIY dilihat dari adanya penggunaan *Hardware*, *Software*, data, prosedur dan pegawai PTSP. (3) Secara keseluruhan, kualitas pelayanan dilihat dari pencapaian indikator kualitas pelayanan dalam lima dimensi, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, dan *empathy*. Berdasarkan hasil survey kualitas pelayanan di PTSP Kanwil Kemenag DIY menunjukkan bahwa 94% pengguna layanan memberikan penilaian baik terhadap layanan di PTSP. Hal ini berarti menunjukkan bahwa pelayanan di PTSP Kemenag Kulon Progo sudah baik.

Kata Kunci: manajemen, Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), Teknologi, Kualitas Layanan.

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| SURAT PERNYATAAN KEASLIAN | ii |
| SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iv |
| MOTTO..... | v |
| PERSEMBAHAN..... | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| ABSTRAK..... | ix |
| DAFTAR ISI..... | x |
| DAFTAR TABEL..... | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR BAGAN..... | xiv |
| DAFTAR DIAGRAM | xv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvi |
| BAB 1..... | 1 |
| PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 4 |
| C. Tujuan dan Manfaat Penelitian | 5 |
| D. Kajian Penelitian yang Relevan | 6 |
| E. Kerangka Teori..... | 12 |
| 1. Manajemen Pelayanan | 12 |
| 2. Teknologi Informasi | 20 |
| 3. Indikator Kualitas Pelayanan | 23 |
| F. Metode Penelitian | 29 |
| 1. Jenis Penelitian | 29 |
| 2. Tempat dan Waktu Penelitian | 30 |
| 3. Subjek Penelitian | 30 |
| 4. Teknik Pengumpulan Data | 31 |
| 5. Teknik Keabsahan Data | 34 |
| 6. Teknik Analisis Data | 35 |

| | |
|--|-----------|
| G. Sistematika Pembahasan | 36 |
| BAB II..... | 39 |
| GAMBARAN UMUM..... | 39 |
| A. Letak Geografis | 39 |
| B. Sejarah..... | 40 |
| 1. Sejarah Kantor Wilayah Kementerian Agama DIY | 40 |
| 2. Sejarah PTSP Kanwil Kemenag DIY | 41 |
| BAB III..... | 43 |
| Hasil dan Pembahasan..... | 43 |
| A. Manajemen Pelayanan di PTSP Kantor Wilayah Kementerian Agama DIY..... | 43 |
| 1. Perencanaan..... | 43 |
| 2. Pengorganisasian | 52 |
| 3. Pelaksanaan | 54 |
| 4. Pengawasan..... | 57 |
| B. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Berbasis Teknologi di Kantor Wilayah Kementerian Agama DIY..... | 60 |
| C. Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Wilayah Kementerian Agama DIY | 63 |
| 1. <i>Reliability</i> | 65 |
| 2. <i>Responsiveness</i> | 66 |
| 3. <i>Assurance</i> | 67 |
| 4. <i>Tangibles</i> | 68 |
| 5. <i>Empaty</i> | 69 |
| BAB IV | 72 |
| PENUTUP | 72 |
| DAFTAR PUSTAKA | 75 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN..... | 1 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|---------|---|----|
| Tabel 1 | : Daftar Responden..... | 31 |
| Tabel 2 | : Standar Pelayanan Teknis | 45 |
| Tabel 3 | : Daftar Petugas PTSP | 53 |
| Tabel 4 | : Jam Layanan Senin-Kamis..... | 55 |
| Tabel 5 | : Jam Layanan Jum'at..... | 55 |
| Tabel 6 | : Pertanyaan Survei Kepuasan Masyarakat | 58 |
| Tabel 7 | : Pengelompokan dimensi SKM..... | 63 |
| Tabel 8 | : Seragam Petugas PTSP | 69 |



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|----------|---|----|
| Gambar 1 | : Siklus PDCA | 24 |
| Gambar 2 | : Denah Letak Kanwil Kemenag DIY | 39 |
| Gambar 3 | : Barkode Penilaian Layanan..... | 59 |
| Gambar 4 | : Aplikasi <i>Input</i> dan <i>Output</i> | 61 |
| Gambar 5 | : Aplikasi Administrasi Surat | 62 |

DAFTAR BAGAN

| | | |
|---------|--|----|
| Bagan 1 | : Fungsi-Fungsi Manajemen..... | 14 |
| Bagan 2 | : Struktur PTSP Kanwil Kemenag DIY | 52 |



DAFTAR DIAGRAM

| | | |
|-----------|---|----|
| Diagram 1 | : Evaluasi Indeks Kepuasan Masyarakat | 65 |
|-----------|---|----|



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I : Hasil Wawancara
- Lampiran II : Dokumentasi Foto
- Lampiran III : Lembar Disposisi
- Lampiran VI : Contoh SOP Pelayanan
- Lampiran V : Modul Pengoperasian Aplikasi SOP
- Lampiran VI : Jenis-jenis Pelayanan
- Lampiran VII : Surat Penunjukan Pembimbing
- Lampiran VIII : Bukti Cek Plagiasi
- Lampiran IX : Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran X : Surat Izin Penelitian
- Lampiran XI : Surat Persetujuan Penelitian dari kanwil
- Lampiran XII : Sertifikat PLP-KKN Integratif
- Lampiran XIII : Sertifikat IKLA
- Lampiran XIV : Sertifikat TOEFL
- Lampiran XV : Sertifikat OPAC
- Lampiran XVI : Sertifikat SOSPEM
- Lampiran XVII : Sertifikat ICT
- Lampiran XVIII : Ijazah Terakhir
- Lampiran XIX : *Curriculum Vitae*

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada saat ini produsen menggunakan teknologi yang saling terhubung untuk melakukan komunikasi satu sama lain dengan tujuan menentukan hasil akhir tanpa keterlibatan manusia. Saat ini pelayanan di Indonesia masih menganut era 3.0 yang masih memerlukan masyarakat datang ke kantor membawa berkas untuk mendapatkan surat tertentu.² Untuk ber-reformasi ke era 4.0, pelayanan memerlukan SDM yang bisa dirangkul seperti SDM yang berkualitas guna mengembangkan pelayanan publik yang lebih modern dan juga meningkatkan produktivitas usaha yang sesuai dengan era digital.³

Dalam pelayanan publik, pemerintah mempunyai peran utama untuk memenuhi segala kebutuhan masyarakat, termasuk fasilitas, alat bahkan kebutuhan informasi di bidang pelayanan yang sangat penting dalam menjaga kesinambungan dan citra penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Pelayanan publik pada dasarnya memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mewujudkan tanggung jawab pemerintah sebagai penyelenggara.

² Kantor Wilayah Kalimantan Barat “*Pelayanan Publik 4.0*,” accessed December 11, 2022, <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kanwil-kalbar/baca-artikel/14409/Pelayanan-Publik-40.html>.

³ Annisa Mayasari, Yuli Supriani, and Opan Arifudin, “*Implementasi Sistem Informasi Manajemen Akademik Berbasis Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pembelajaran di SMK*,” *JIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan* 4, no. 5 (2021): 340–45, <https://doi.org/10.54371/jiip.v4i5.277>.

Selain itu, pelayanan publik dimaksudkan untuk meminimalisir adanya kegiatan birokrasi yang rumit dan menggantungkan kebutuhan publik. Secara sederhana, birokrasi didefinisikan sebagai sebuah kekuasaan yang dimiliki seseorang untuk bertindak, yang dibuat berdasarkan pemikiran dan pertimbangan yang matang dan juga aturan yang dapat mengatur setiap pelaksanaan kegiatan.⁴

Pemerintah menggunakan manajemen publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Administrasi publik menitikberatkan pada organisasi sektor publik internal yang mengatur organisasi agar berfungsi secara optimal untuk mencapai tujuan, dan tidak mengabaikan organisasi eksternal yang selalu dipengaruhi oleh politik dan kepentingan politik. Administrasi publik adalah cabang ilmu administrasi publik yang mempelajari ilmu desain program dan struktur organisasi, alokasi sumber daya melalui sistem anggaran, manajemen keuangan, manajemen sumber daya manusia, dan evaluasi program. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan menjamin ketersediaannya sesuai dengan asas umum, negara dan badan hukum memerlukan peraturan hukum untuk mendukungnya dalam melindungi warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan kekuasaan dan dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Oleh karena itu, pemerintah Indonesia mengeluarkan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 yang berisi mengenai pelayanan publik. Undang-Undang tersebut kemudian dijadikan

⁴ Angelita Paath, Daud Liando, and Stefanus Sampe, "Manajemen Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado," *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan* 3, no. 3 (2019): 1–10.

tonggak gerakan reformasi yang melindungi dan menjamin pelayanan publik yang berkualitas.⁵

Pelayanan publik dapat dikatakan efisien dan berkualitas apabila sesuai dengan tujuan dan sasaran penyelenggaraan pelayanan publik dalam hal kepuasan masyarakat. Pengenalan layanan mencapai efektivitasnya dengan tujuan yang tepat. Pelayanan bermutu dilaksanakan sesuai dengan dimensi pelayanan yaitu sederhana, jelas dan aman, terbuka dan efisien, ekonomis dan berkeadilan sebagai bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah.⁶

Pelayanan harus mampu beradaptasi dengan era modern, dimana kepentingan masyarakat semakin berkembang dan semakin kompleks. Perkembangan zaman dan teknologi informasi yang terus berkembang menuntut pemerintah untuk dapat merancang pelayanan publik yang sesuai dengan perkembangan teknologi informasi. Dengan diperkenalkannya layanan publik teknologi informasi, diharapkan hak dan kepentingan masyarakat dapat lebih mudah diwujudkan.⁷

⁵ Sifa Suryana, Leo Agustino, and Arenawati Arenawati, "Inovasi Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pandeglang," *JDKP Jurnal Desentralisasi dan Kebijakan Publik* 2, no. 2 (2021): 239–51, <https://doi.org/10.30656/jdkp.v2i2.3415>.

⁶ Muliani, Heri Kusmanto, and Indra Fauzan, "Kualitas Pelayanan Publik Bidang Perizinan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara," *Jurnal Ilmiah Sosial dan Humaniora* 1, no. 2 (2022): 132–41.

⁷ Bambang Irawan and Adi Saputro, "Penerapan Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Melalui Web Domain di Kota Surakarta," *The Indonesian Journal of Public Administration (IJPA)* 6, no. 2 (2021): 59–67, <https://doi.org/10.52447/ijpa.v6i2.4386>.

PTSP Kantor Wilayah Kementerian Agama DIY merupakan PTSP pertama yang ada di Indonesia. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya surat dari Sekjen Kementerian Agama terkait penunjukan PTSP Kanwil Kemenag DIY sebagai *pilot project* yang dikeluarkan pada tanggal 21 juli 2017.⁸ Pelayanan yang ada di PTSP Kanwil Kemenag DIY memiliki 86 pelayanan yang dengan 4 kategori yakni pelayanan persuratan yang dibantu dengan aplikasi PONDOK (Pelayanan dokumen *online*), pelayanan produk halal dengan aplikasi SI HALAL, pelayanan haji dan umroh dengan aplikasi SSKOHAT, dan layanan PTSP dengan aplikasi PONDOK. Keunggulan-keunggulan tersebut kemudian yang menjadikan penulis melakukan penelitian di Kantor Wilayah Kementerian Agama DIY untuk mengetahui bagaimana peran teknologi dalam pelaksanaan pelayanan yang dilaksanakan.

B. Rumusan Masalah

Penelitian dilakukan sesuai dengan tujuan yang ditentukan, peneliti merumuskan masalah dijelaskan kemudian pada penelitian ini. Rumusan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana manajemen pelayanan di PTSP Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta?
2. Bagaimana pelayanan berbasis teknologi dalam peningkatan kualitas pelayanan di PTSP Kanwil Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta?

⁸ Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta, "*Profil*," 2020, diy.kemenag.go.id/page-1-profil.

3. Bagaimana kualitas pelayanan PTSP Kanwil Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Mengetahui penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta
- b. Mengidentifikasi Manajemen Pelayanan Terpadu (PTSP) berbasis teknologi satu pintu untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kanwil Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta
- c. Untuk mengetahui kualitas pelayanan di Kantor PTSP Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta

2. Manfaat Penelitian

a. Secara teoritis

- 1) Dengan bantuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan manajemen pelayanan khususnya manajemen yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan sektor publik.

- 2) Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi pihak yang melakukan penelitian pada topik yang tidak tercakup dalam penelitian ini.

b. Secara praktis

- 1) Untuk peneliti

Hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan baru tentang pengelolaan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) berbasis teknologi di Kanwil Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta.

2) Untuk instansi

Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan dan inspirasi bagi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kanwil Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta.

D. Kajian Penelitian yang Relevan

Penelitian ini merupakan kegiatan yang dilakukan melalui penggabungan beberapa jenis layanan secara terintegrasi dalam satu unit, mulai dari tahap aplikasi hingga tahap akhir. Untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas, manajemen dituntut untuk mengarahkan seluruh kegiatan yang berkaitan dengan pelayanan, mulai dari perencanaan, pengoorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan. Diharapkan layanan tersebut dapat terus memberikan pelayanan terbaik sesuai semangat zaman dengan bantuan teknologi yang berkembang. Agar tidak terjadi pengulangan dalam penelitian, peneliti mengkaji beberapa penelitian yang dianggap relevan dengan penelitian yang akan dilakukan.

Penelitian yang dilakukan di Kulon Progo oleh Afifatur Rohmah dengan judul “Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo Daerah Istimewa Yogyakarta” penelitian ini berfokus pada cara

yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di kantor kementerian agama kabupaten kulon progo. Selain itu, penelitian ini membahas secara spesifik terkait manajemen pelayanan serta solusi yang bisa dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan, penelitian ini terfokus pada solusi yang bisa dilakukan terhadap kualitas pelayanan.⁹

Hal tersebut juga diteliti oleh Diarama Tirta Pertiwi dengan judul Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul. Penelitian ini berfokus pada peran sistem manajemen dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan terhadap pengaduan *customer* dengan berdasarkan slogan kementerian agama dan juga meliputi dasar hukum, jenis-jenis layanan, penyediaan SDM, serta sarana dan prasarana. Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan, penelitian ini membahas masalah - masalah yang menjadi penghambat kualitas pelayanan.¹⁰

Penelitian yang sama juga tertera pada jurnal “Sistem Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Pelaksana Pendidikan Islam di Lingkungan Kementerian Agama Kabupaten Minahasa Utara” oleh Vini Fitriani, Abdul Latif Samal dan Adri Lundeto.

⁹ Afifatur Rohmah, “*Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo Daerah Istimewa Yogyakarta*” (UIN Sunan Kalijaga, 2020).

¹⁰ Diarama Tirta Pertiwi, “*Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul*” (UIN Sunan Kalijaga, 2019).

Penelitian ini menunjukkan bahwa dengan adanya sistem manajemen PTSP mampu memberikan perbedaan dalam hal kemudahan, kecepatan, transparansi dan juga fokus dalam memberikan pelayanan. Dalam penelitian ini disebutkan adanya peran kinerja aparatur dalam pelayanan sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan. Selain itu, PTSP memiliki faktor penghambat dan faktor pendukung, faktor pendukung yang disebutkan antara lain: kebijakan regulasi, kepastian hukum, standar pelayanan dan SOP, komitmen organisasi, dan budaya organisasi. Sedangkan faktor penghambat yakni: pengembangan dan kebutuhan SDM, serta sarana dan prasarana ¹¹

Penelitian lain yang digunakan yaitu penelitian yang dilakukan oleh Ravi Udin Amirullah dalam skripsinya yang berjudul “Manajemen Strategi Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Berbasis Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Literasi Mahasiswa”. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah pada peran teknologi dalam manajemen. Sedangkan perbedaannya terletak pada sistem manajemen yang digunakan. Pada penelitian ini peneliti berfokus pada manajemen strategik dalam meningkatkan literasi mahasiswa. Penelitian ini dilakukan untuk membuktikan bahwa perpustakaan yang memiliki fasilitas memadai mampu mengikuti perkembangan zaman akan mewujudkan wawasan mahasiswa meluas serta meningkatkan literasi mahasiswa. Saat ini, media sosial sudah

¹¹ Vini Fitriani, Abdul Latif Samal, and Adri Lundeto, “Sistem Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Pelaksana Pendidikan Islam di Lingkungan Kementerian Agama Kabupaten Minahasa Utara,” *Journal of Islamic Education Policy* 5, no. 2 (2020): 121–39, <https://doi.org/10.30984/jiep.v5i2.1353>.

merebak dengan bermacam-macam tren yang digemari oleh kalangan mahasiswa. Maka dengan adanya teknologi informasi yang memadai akan berpengaruh pada minat baca mahasiswa.¹²

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 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 (SOP).¹³

Penelitian yang sama dilakukan di Kota Kediri oleh Achmad Nur Haida yang menunjukkan bahwa masih banyak keluhan dan tuntutan dari masyarakat terkait 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

¹² R U Amirullah, “*Manajemen Strategi Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Berbasis Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Literasi Mahasiswa*” (UIN Maulana Malik Ibrahim, 2020), <http://etheses.uin-malang.ac.id/id/eprint/17932>.

¹³ L. Ismayanti, “*Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Malang*,” *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tungadewi* 4, no. 2 (2015): 42426.

ditentukan, sehingga mengakibatkan biaya yang dikeluarkan semakin tinggi. Masyarakat mengharapkan penyederhanaan proses pelayanan publik dari pemerintah agar semakin maju dan berkembang.¹⁴

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 publik yang diberikan kepada masyarakat, yakni pelayanan yang lambat, kurang ramah serta waktu dan biaya yang tidak pasti, menjadi alasan ketidakpercayaan 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.¹⁵

Penelitian yang dilakukan oleh Angelita Paath dkk di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) terkait perizinan yang masih belum sesuai dengan batas waktu yang ditetapkan. Peran pemerintah masih kurang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dimana masih terjadi proses pelayanan yang sulit, beberapa masyarakat mengatakan bahwa pembuatan surat izin mendirikan bangunan yang masyarakat lakukan memakan waktu yang cukup lama. Selain itu petugas pemberi layanan kurang

¹⁴ Ahmad Nur Haida, "Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Perizinan," *Jurnal Administrasi Publik (JAP)* 2, no. 1 (2018): 136.

¹⁵ Budi Harsono, "Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat," *Public Administration Journal* (2019).

professional dan lamban dalam menangani layanan perizinan serta mendiskriminasi masyarakat lain karena mendahulukan kerabat atau saudaranya terlebih dahulu, sehingga membuat proses perizinan lambat.¹⁶

Penelitian yang sama 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 terhadap pelayanan yang diberikan. Masyarakat merasakan belum adanya kepastian dalam hal waktu, biaya, persyaratan dan prosedur pelayanan. Masyarakat akhirnya cenderung mengurus izin melalui perantara, dengan alasan bahwa izin yang dibutuhkan lebih cepat selesai meskipun dengan konsekuensi biaya yang dikeluarkan menjadi mahal.¹⁷

Penelitian yang dilakukan oleh Lucyane Djaafar di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) terkait aduan masyarakat bahwa biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan pelayanan sangatlah besar. Selain biaya, banyaknya persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat untuk mengurus perizinan juga menjadi factor penghambat pelayanan. Oleh karena itu, masyarakat memandang citra kurang baik pada PTSP di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kota Gorontalo.¹⁸

¹⁶ Paath, Liando, and Sampe, "Manajemen Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado". *Gorontalo Journal of Government and Political Studies*, vol 1 no 1, 2018.

¹⁷ 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 Politik* 1, no. 8, 2018.

¹⁸ Lucyane Djaafar, "Reformasi Pelayanan Publik di Dinas Investasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gorontalo," *Gorontalo Journal of Government and Political Studies*, vol 1 no. 1, 2018.

Berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya, sudah banyak pembahasan mengenai manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Pembahasan terkait strategi maupun upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi belum ada pembahasan bagaimana kualitas pelayanan yang sudah ditunjang dengan teknologi seperti saat ini. Oleh sebab itu penelitian ini perlu dilakukan untuk mengetahui manajemen pelayanan berbasis teknologi melalui PTSP yang ada di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta.

E. Kerangka Teori

1. Manajemen Pelayanan

a. Manajemen

Manajemen berasal dari Bahasa Latin yakni *manus* yang berarti tangan dan *agree* yang artinya melakukan, jika digabung maka menjadi *managere* yang artinya menangani. Manajemen adalah perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan (P3) sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.¹⁹

Sedangkan dalam ilmu dan seni, manajemen memiliki konsep mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien. Manajemen sebagai ilmu

¹⁹ Husaini Usman, *Manajemen (Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan) Edisi 4*, (Jakarta, 2013).

dan seni sangatlah penting untuk mengatur dan mengendalikan kehidupan sebuah organisasi.²⁰

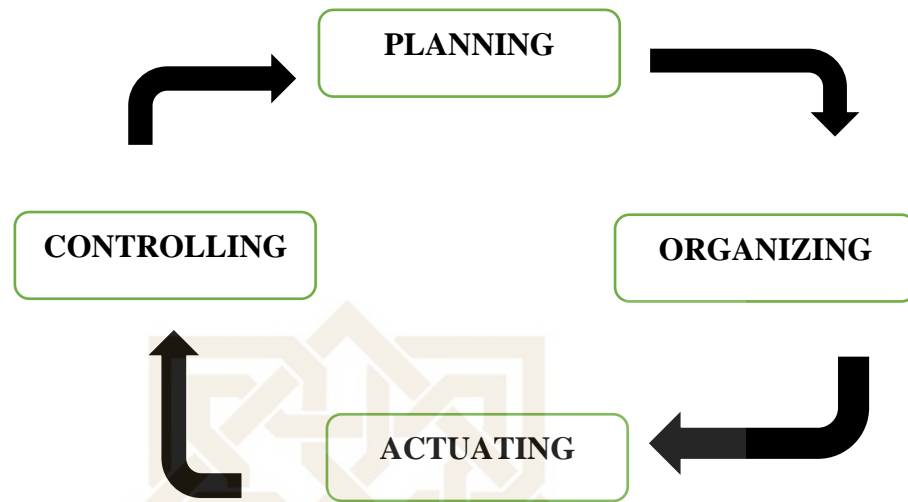
Definisi manajemen juga disampaikan oleh Harold Koontz dan Cyril O'donnel sebagai suatu usaha untuk mencapai suatu tujuan tertentu melalui kegiatan orang lain. Oleh karena itu, manajer mengadakan koordinasi atas sejumlah aktivitas orang lain yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian.²¹ R. Terry mendefinisikan manajemen sebagai suatu proses khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya. Manajemen juga didefinisikan oleh James A.F. Stoner sebagai sebuah proses perencanaan, pengorganisasian dan penggunaan sumber daya organisasi agar tercapai tujuan yang ditetapkan.²²

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

²⁰ Vini Fitriani, Abdul Latif Samal, and Adri Lundeto, "Sistem Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Pelaksana Pendidikan Islam di Lingkungan Kementerian Agama Kabupaten Minahasa Utara," *Journal of Islamic Education Policy* 5, no. 2 (2020): 121–39, <https://doi.org/10.30984/jiep.v5i2.1353>.

²¹ Husaini Usman, *Manajemen (Teori, Praktik, Dan Riset Pendidikan) Edisi 4*, (Jakarta, 2013).

²² Amirullah and Haris Budiyo, *Pengantar Manajemen* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2003).



Bagan 1: Fungsi – Fungsi Manajemen²³

Dari bagan di atas dapat diketahui 4 fungsi manajemen menurut George R. Terry yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan.

1) Perencanaan (*Planning*) merupakan suatu proses yang digunakan untuk menentukan sasaran yang ingin dituju serta mengambil langkah-langkah strategis yang digunakan untuk mencapai tujuan tersebut. Beberapa hal yang harus diperhatikan dalam proses perencanaan, yaitu SMART:

- a) *Specific* yaitu kegiatan atau aktivitas yang akan dilakukan harus jelas.
- b) *Measurable* yang berarti kegiatan yang akan dilakukan dapat diukur tingkat keberhasilannya.

²³ Zaenal Mukarom and Muhibudin Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik* (Bandung: Pustaka Setia, 2015).

- c) *Achievable* yaitu kegiatan atau rencana yang dibentuk dapat dicapai, bukan hanya rencana yang tidak bisa dilakukan.
 - d) *Realistic* yaitu kegiatan yang direncanakan sesuai dengan kemampuan serta sumber daya yang ada.
 - e) *Time* yang berarti kegiatan yang direncanakan memiliki waktu yang jelas sehingga dapat dievaluasi.
- 2) Pengorganisasian (*Organizing*) bahwa sumber daya manusia dialokasikan dan diberi perintah serta pengaturan kegiatan secara terkoordinir untuk menerapkan rencana yang telah dibuat. *Organizing* memiliki dua indikator, yaitu:
- a) *Staffing* yaitu menempatkan pegawai pada tempat yang sesuai dengan kemampuannya sehingga kegiatan yang dilakukan dapat terjamin.
 - b) Memadukan segala sumber daya perusahaan agar semuanya berjalan sinergi.
- 3) Pelaksanaan (*Actuating*) merupakan proses pemberian layanan dan juga memaksimalkan kinerja pegawai dalam melakukan pekerjaan untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Kegiatan yang ada pada proses ini mengarah pada kepemimpinan dan koordinasi, dimulai dengan memimpin pegawainya untuk bekerja sesuai dengan perencanaan yang telah dilakukan sebelumnya kemudian mengkoordinasi kerja sama antar pegawai dengan harmonis. Hal ini dilakukan untuk meminimalisir adanya persaingan antar pegawai.

- 4) Pengawasan (*Controlling*) merupakan fungsi akhir yang digunakan untuk memeriksa apakah tindakan yang diambil konsisten dengan rencana awal. Pengawasan mencakup empat kegiatan dimulai dengan penentuan standar prestasi kemudian pengukuran prestasi yang telah dicapai, membandingkan prestasi yang telah dicapai, serta perbaikan jika terdapat kesalahan dari standar prestasi yang ditetapkan.²⁴

Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah suatu usaha yang dilakukan untuk mencapai tujuan dengan jalan merencanakan, mengorganisasikan, melaksanakan dan mengawasi. Penelitian ini menggunakan teori manajemen George Robert Terry bahwa fungsi manajemen ada 4 yakni *planning*, *organizing*, *actuating*, dan *controlling*.

b. Pelayanan

Secara etimologis, pelayanan adalah upaya untuk melayani orang lain, pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani. Pelayanan terpadu adalah pelayanan dari satu atau lebih pelayanan masyarakat yang dilaksanakan secara terpadu dalam satu tempat dan dikendalikan oleh suatu sistem pengendalian manajemen. Pelayanan publik merupakan kegiatan yang dibangun atas dasar kegiatan yang memuaskan

²⁴ Amirullah and Budiyo, "*Pengantar Manajemen*", (Yogyakarta, Graha Ilmu, 2003).

kebutuhan masyarakat. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman warga negara bahwa penyediaan barang dan jasa kepada masyarakat merupakan tanggung jawab negara dan dilakukan dengan memperhatikan aturan yang telah tertulis dalam kontitusi.²⁵

Dalam Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama BAB 1 dijelaskan bahwa pelayanan terpadu adalah kegiatan penyelenggaraan pelayanan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dilakukan secara terpadu dalam satu pintu. Layanan dibentuk dengan syarat adanya dasar hukum jenis-jenis layanan, persediaan SDM serta sarana dan prasarana.²⁶

Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2016 tanggal 29 Desember 2016 tentang Pelayanan Terpadu Pada Kementerian Agama BAB 1 Pasal 3, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berdasar kepada prinsip-prinsip pelayanan sebagai berikut.²⁷

- a. Keterpaduan
- b. Ekonomis

²⁵ Ratminto and Atik Septi Winarsih, *"Manajemen Pelayanan"* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005).

²⁶ Tri Wibowo, *"Manajemen Strategi dalam Meningkatkan Pelayanan Berbasis Teknologi Informasi di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta"* (UIN Sunan Kalijaga, 2018).

²⁷ Sotya Partiw, *"Kualitas Pelayanan Perizinan Satu Pintu di Kabupaten Kebumen,"* Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis) 4, no. 1 (2020): 12–24, <https://doi.org/10.37339/e-bis.v4i1.249>.

- c. Koordinasi
- d. Akuntabilitas
- e. Aksesibilitas

Dalam Al-Qur'an dijelaskan.

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ
لَكَ وَلَا تَبْغِ الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُسْرِفِينَ

Artinya : “*dan carilah pahala negeri akhirat dengan apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu di dunia dan berbuat baiklah kepada orang lain sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, sungguh Allah tidak menyukai orang yang berbuat kerusakan*”.²⁸

Surah Al-Qashash ayat 77 memiliki keterkaitan dengan pelayanan publik karena menjelaskan bahwa setiap orang yang bekerja harus profesional. Sikap profesional dapat dilakukan dengan senyum dan sapa. Hal tersebut akan meningkatkan kenyamanan dan keterbukaan masyarakat untuk menyampaikan kebutuhan yang diinginkan.

Berdasarkan pengertian di atas dapat diketahui bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang diberikan kepada pengguna layanan dengan prinsip-prinsip tertentu baik dalam bentuk jasa maupun barang. Adapun manajemen pelayanan adalah usaha yang dilakukan dengan merencanakan, mengorganisir, melaksanakan dan mengawasi jalannya kegiatan pelayanan berdasarkan prinsip - prinsip pelayanan.

²⁸ Al Qur'an Terjemah, Surah AL Qashash ayat 77.

Dalam penyelenggaraan pelayanan, manajemen pelayanan dituntut untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, yang merupakan perwujudan dari tugas aparat pemerintah sebagai pelayan masyarakat agar dapat memenuhi harapan pelayanan yaitu, transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, adil. . Hak dan Kompensasi Hak atau Kewajiban. Saat ini banyak instansi atau lembaga yang menyelenggarakan pelayanan terpadu di bawah kendali administratif, sehingga memberikan pelayanan melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) menjadi mudah.²⁹

Loverlock (1992) menunjukkan bahwa manajemen pelayanan memiliki empat fungsi utama, yaitu: Pertama, pahami persepsi publik yang selalu berubah tentang nilai dan kualitas layanan. Aspek kedua adalah memahami kemampuan sumber daya untuk menyediakan layanan. Ketiga memahami arah pengembangan lembaga layanan, dan terakhir memahami tugas lembaga layanan.³⁰

c. Pelayanan Terpadu Satu pintu

Menurut Pasal 1 UU Pelayanan Terpadu Satu Pintu No. 97

Tahun 2014, pelayanan terpadu satu pintu adalah pelayanan yang

²⁹ Angelita Paath, Daud Liando, and Stefanus Sampe, "Manajemen Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado," *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan* 3, no. 3 (2019): 1–10.

³⁰ Lia Melanie Ginting, Elisa Susanti, and Asep Sumaryana, "Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Non-Perizinan di Ukur dari Kepuasan Masyarakat dengan Menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat," *Responsive* 1, no. 2 (2019): 45, <https://doi.org/10.24198/responsive.v1i2.20674>.

didasarkan pada keutuhan pelayanan publik dengan prosedur pengolahan yang sama seperti sebelumnya dengan penyediaan kebutuhan yang diinginkan dan pencapaian yang diinginkan.³¹

Pelayanan Terpadu Terpadu Daerah (PTSP) sebelumnya disebutkan dalam Pasal 1 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 18 Tahun 2017 bahwa Pelayanan Terpadu Pusat (PTSP) merupakan pelayanan terpadu dalam proses dari tahap permohonan sampai dengan selesainya pelayanan. produk melalui satu pintu, pelaksanaan PTSP dari tahap aplikasi sampai tahap penerbitan dokumen terintegrasi bersama dalam satu tempat.³²

2. Teknologi Informasi

a. Pengertian Teknologi Informasi

Menurut Haag dan Keen, teknologi informasi adalah seperangkat alat yang membantu seseorang bekerja dengan informasi dan melakukan tugas yang berkaitan dengan pemrosesan informasi. Martin juga menyampaikan pengertian teknologi informasi sebagai sesuatu yang tidak terbatas pada teknologi

³¹ Afifatun Nadhiroh, "Analisis Kesiapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Sistem Informasi Manajemen di Kementerian Agama Kabupaten Bojonegoro" (Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2022).

³² Paath, Liando, and Sampe, "Manajemen Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado", Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan, vol 3 no 3 2019.

informasi saja, yang meliputi perangkat keras dan perangkat lunak yang digunakan untuk mengolah dan menyimpan informasi, tetapi teknologi informasi itu juga mencakup teknologi komunikasi yang digunakan untuk mengirimkan informasi. Definisi Williams dan Sawyer tentang teknologi informasi adalah kombinasi teknologi informasi dengan jalur komunikasi yang mencakup data, audio dan video, serta perangkat lunak dan perangkat keras komputer. Teknologi informasi juga didefinisikan sebagai teknologi pemrosesan oleh Hamzah B. Uno dan Nina Lamatenggo. Memproses, menangkap, mengumpulkan, menyimpan, dan memproses informasi dengan berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas tinggi, yaitu informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu.³³

Berdasarkan beberapa pengertian tersebut, dapat diketahui bahwa teknologi informasi adalah alat berupa teknologi informasi dan teknologi komunikasi yang digunakan seseorang untuk mengelola informasi. Karena dengan adanya penggabungan tersebut, informasi dapat diolah, tersimpan dan terjangkau lebih mudah oleh banyak orang. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori Muslihuding dan Oktafianto berikut:

³³ Dimiyati and Mudjiono, "Belajar dalam Pembelajaran", (Jakarta: PT Rineka Cipta, 1999).

Menurut Muslihudin dan Oktafianto teknologi informasi memiliki 5 indikator yaitu:³⁴

- 1) *Hardware*, perangkat keras yang terdiri dari komponen *input*, proses, *output* dan jaringan.
- 2) *Software*, terdiri dari komponen operasi, utilitas dan aplikasi
- 3) Data yang meliputi struktur data, keamanan dan integritas data.
- 4) Prosedur seperti dokumentasi, sistem prosedur dan manual teknis
- 5) Manusia sebagai partisipan dalam penggunaan sistem informasi.

b. Keuntungan Penggunaan Teknologi Informasi

Menggunakan teknologi informasi dalam pelayanan memiliki beberapa keuntungan. Menurut Zulkifli Amsyah, manfaat tersebut antara lain peningkatan efisiensi, pemantauan operasi yang lebih teratur, biaya yang lebih rendah, kesalahan yang lebih sedikit, layanan pelanggan yang lebih baik, perencanaan dan pengorganisasian kegiatan operasi dan penjualan yang lebih mudah, pengambilan keputusan yang lebih mudah dan pengurangan penggunaan pejabat administrasi.

Penggunaan teknologi informasi sangat mempengaruhi penyebaran informasi. Dengan adanya teknologi informasi, selain lebih efektif dan efisien juga dapat mengurangi penggunaan kertas

³⁴ Muslihudin and Oktafianto, *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi*, (Yogyakarta, 2016).

yang digunakan untuk penyampaian informasi. Perbandingan dengan penyampaian informasi secara manual juga dapat dilihat dari segi cepatnya sebuah informasi tersebar.

3. Indikator Kualitas Pelayanan

Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik memerlukan pengadaan pembentukan layanan terpadu dan layanan cepat karena masyarakat membutuhkan pelayanan yang murah dan cepat. Seorang pakar manajemen kualitas dari Amerika Serikat bernama Dr. William Edward Deming menerapkan siklus yang biasa disebut dengan *Deming Cicle/Deming Wheel* untuk mengendalikan kualitas perusahaan yang dilakukan secara terus-menerus.³⁵ Siklus tersebut dipaparkan seperti gambar dibawah ini:

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

³⁵ Nadiyah Rahmalia, "Plan Do Check Act (PDCA), Metode Pemecahan Masalah dan Perbaikan Berkelanjutan," Artikel, n.d., glints.com.



Gambar 1: Siklus PDCA

Keterangan:

- a. *Plan* merupakan tahap pengidentifikasian Masalah dengan menggunakan teknik 5W adalah *what* (apa), *who* (siapa), *when* (kapan), *where* (dimana) dan *why* (mengapa). Pada tahap ini Pada fase ini dibuat hipotesis tentang masalah dan tujuan yang harus dicapai untuk mencapai hasil yang diinginkan.
- b. *Do* merupakan tahap implementasi dari *plan* yaitu mulai menerapkan hal-hal yang direncanakan, termasuk tes kecil di tahap awal untuk mengukur hasil dari solusi yang direncanakan.
- c. *Check* merupakan tahap pengecekan ulang hasil dari tahap *Do*. Tahap ini merupakan fase yang paling penting untuk memperbaiki rencana, menghindari terulangnya masalah dan mencapai semua yang telah ditargetkan.

d. *Act* merupakan proses menindaklanjuti semua hasil dari tahap *Check*. Tahap ini dilakukan secara berkala sesuai dengan tujuan yang akan dicapai.

Menurut Zeithaml, Parassuraman & Berry untuk mengukur performansi dan aspek-aspek suatu kualitas pelayanan diperlukan adanya indikator kualitas pelayanan,³⁶ yaitu:

a. *Reliability* (keandalan) pelayanan dikatakan memiliki reliabilitas apabila memberikan pelayanan dengan cermat dan standar pelayanan yang jelas. Dalam reliabilitas ada empat indikator yaitu:

- 1) Ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan sangat penting karena dapat mengurangi resiko kesalahan pelayanan.
- 2) Standar layanan yang jelas yang dinyatakan dalam praktik layanan, waktu layanan, biaya layanan, produk layanan, infrastruktur dan keahlian penyedia layanan.
- 3) Kemampuan petugas menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
- 4) Kompetensi petugas dalam menggunakan alat bantu dalam memberikan pelayanan.

³⁶ Antonius Along, Kabupaten Sanggau, and Kalimantan Barat, "Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP) Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak" 6, no. 1 (2020).

b. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemampuan merespon yang baik, cepat dan tepat pada setiap keluhan konsumen. Responsivitas dapat dilihat dari 3 indikator:

- 1) Dapat merespon setiap pengguna layanan agar pengguna merasa dihargai dalam proses layanan
- 2) Petugas melayani dengan cepat dan tepat, cepat dalam artian tepat waktu dan tepat berarti sesuai dengan apa yang pengguna layanan butuhkan.
- 3) Merespon semua keluhan dari masyarakat untuk meminimalisir adanya kesalahan dalam melakukan pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan.

c. *Assurance* (jaminan), yaitu kemampuan petugas untuk melayani dan mempercayai masyarakat. hal ini dapat dilakukan dengan memberikan jaminan baik berupa waktu atau biaya. Jaminan waktu sangat diperlukan agar masyarakat merasa yakin dengan layanan yang diberikan oleh petugas terhadap keperluannya. Sedangkan jaminan biaya tidak harus ada dalam setiap instansi sesuai dengan standar pelayanan masing-masing.

d. *Tangibles* atau bukti fisik yaitu pendukung layanan berupa gedung layanan, sarana dan prasarana, petugas PTSP maupun fasilitas layanan yang ada pada PTSP. Bukti fisik dapat dilihat dari:

- 1) Penampilan petugas agar terlihat rapi dan sopan dalam menghadapi pengguna layanan.

- 2) Kenyamanan tempat berupa lingkungan pelayanan yang nyaman, aman, bersih, tertib, dan juga didukung oleh fasilitas-fasilitas tertentu seperti AC dll.
 - 3) Kemudahan pengguna layanan dalam memperoleh layanan.
 - 4) Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan agar pelayanan berjalan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.
 - 5) Penggunaan alat bantu seperti komputer serta perangkatnya yang sangat membantu dalam pelayanan agar pelayanan berjalan dengan mudah.
- e. *Empaty* (empati), yaitu perlakuan yang diberikan oleh petugas kepada pengguna layanan, seperti mendahulukan kepentingan masyarakat yang memohon izin, melayani dengan ramah, sopan dan santun, memberikan layanan dengan tidak diskriminatif atau membedakan pengguna layanan, serta melayani dan menghargai setiap pengguna layanan.

Dalam Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2016 disebutkan beberapa standar pelayanan yang dapat dijadikan parameter kode etik dalam memberikan pelayanan. Komponen standar pelayanan meliputi komponen yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan dan pengelolaan pelayanan di *internal* organisasi penyelenggara. Penyampaian pelayanan dimaksudkan meliputi:

- a. Persyaratan
- b. Sistem, mekanisme, dan prosedur,

- c. Jangka waktu pelayanan
- d. Biaya
- e. Produk pelayanan, dan
- f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

Sedangkan komponen standar pelayanan di *internal* organisasi penyelenggara meliputi:

- a. Dasar hukum,
- b. Sarana, prasarana, dan fasilitas
- c. Kompetensi pelaksana
- d. Pengawasan internal
- e. Jumlah pelaksana
- f. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan,
- g. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keraguan, dan
- h. Evaluasi kinerja pelaksana.

Nabi SAW berpesan untuk memberikan kemudahan kepada orang yang mempunyai urusan agar tentram, tidak was-was khawatir dan takut.

Anas bin Malik berkata, Rasulullah pernah bersabda: “*permudahlah dan*

jangan mempersulit, dan jadikan suasana yang tenang, jangan menakut-nakuti”(HR Muslim).³⁷

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dalam penelitian yang akan dilakukan. Penelitian kualitatif diartikan sebagai metode penelitian ilmu-ilmu sosial yang mengumpulkan dan menganalisis data berupa kata-kata (lisan maupun tulisan) dan perbuatan-perbuatan manusia serta peneliti tidak berusaha menghitung data kualitatif yang diperoleh dan dengan demikian tidak menganalisis angka-angka.³⁸ Penelitian kualitatif juga didefinisikan sebagai penelitian yang menggunakan wawancara terbuka untuk menggali dan memahami sikap, keyakinan, perasaan, dan perilaku individu atau kelompok orang.³⁹

Penelitian kualitatif diupayakan secara intensif, peneliti terlibat dalam praktik, merekam peristiwa secara akurat, membuat analisis reflektif terhadap berbagai dokumen yang ditemukan di lapangan, dan menyiapkan laporan penelitian yang terperinci. Hasil akhir penelitian kualitatif memberikan data atau informasi yang berarti.⁴⁰ Penelitian ini

³⁷ Afifatur Rohmah, *“Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo Daerah Istimewa Yogyakarta”* (UIN Sunan Kalijaga, 2020).

³⁸ Afrizal, *“Metode Penelitian Kualitatif : Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif dalam Berbagai Disiplin Ilmu”*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014).

³⁹ Lexy J Moleong, *“Metodologi Penelitian Kualitatif”*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017).

⁴⁰ Sugiyono, *“Metode Penelitian Pendidikan, (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)”*, (Bandung: Alfabeta, 2018).

menggunakan pendekatan studi kasus untuk mengumpulkan informasi dari beberapa sumber yang kemudian dipilih yang paling representatif untuk mendapatkan hasil penelitian yang maksimal. Penelitian ini berfokus pada manajemen PTSP berbasis teknologi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta.

2. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Penelitian ini dilakukan pada tanggal 13-24 Februari. Sedangkan pra penelitian dimulai dari bulan Desember sampai dengan bulan Januari.

3. Subjek Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan subjek beberapa pegawai yang ada di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta bagian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan juga salah satu pengguna layanan.

| No | Responden | Jabatan |
|----|----------------------|-----------------------------|
| 1 | Ngaisah, SE., MAB | Pegawai Analisis |
| 2 | Siti Munawaroh, A.Md | Pegawai <i>Back Office</i> |
| 3 | Risnawati, S.Sos.I. | Pegawai <i>Front Office</i> |

| | | |
|---|---------------|------------------|
| 4 | Wage Hermawan | Pranata komputer |
| 5 | Gita Andriani | Pengguna layanan |

Tabel 1: Daftar responden

4. Teknik Pengumpulan Data

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

a. Observasi

Metode observasi dalam penelitian ini dilakukan dengan mengamati operasional kantor berdasarkan permintaan, proses pelayanan dan hasil pelayanan. Observasi ini bertujuan untuk memperoleh informasi dan mengamati secara langsung fungsi PTSP serta mencatat setiap kejadian yang terjadi dalam penelitian. Observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi partisipan, suatu bentuk penelitian dimana seseorang secara aktif berpartisipasi dalam berbagai hal yang dapat diamati. Informan mengetahui keberadaan peneliti, sehingga peneliti dapat dengan mudah mencari informasi di area PTSP. Informan juga mengetahui apa yang peneliti lakukan. Pada penelitian ini peneliti ingin mengetahui mengenai bagaimana manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) berbasis teknologi dalam meningkatkan kualitas pelayanan, observasi dilakukan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta. Langkah-langkah yang

digunakan peneliti dalam melakukan observasi adalah sebagai berikut:

- 1) Menentukan objek yang akan diamati. Objek yang akan diamati yakni Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang ada di kanwil kemenag DIY
- 2) Mengumpulkan fakta terkait objek yang akan diamati. Sebelum melakukan observasi, peneliti mengumpulkan informasi atau fakta terkait objek penelitian dimulai dengan membuka situs *web* yang dimiliki dan juga menggali informasi kepada beberapa pegawai pada saat kegiatan PKL.
- 3) Menyiapkan laporan untuk mencatat hasil observasi.
- 4) Melakukan pencatatan observasi, dan
- 5) Menyunting hasil observasi

b. Wawancara

Metode wawancara dilakukan melalui proses tanya jawab secara lisan. Dalam metode ini, dua orang atau lebih saling berhadapan untuk secara langsung mendengarkan keterangan atau informasi yang diperlukan. Sebelum melakukan wawancara, peneliti menyampaikan maksud dan tujuan dari wawancara, sehingga informan dapat terlebih dahulu mengerti. Selain itu, peneliti membuat instrumen wawancara berupa pertanyaan yang akan ditanyakan pada informan. Informan yang terlibat di dalam

penelitian ini tentu orang yang benar-benar mengetahui, memahami, dan mengalami tentang apa yang sedang diteliti. Langkah – langkah dalam wawancara yang dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

- 1) Menentukan topik yang akan disampaikan saat wawancara.
- 2) Terlebih dahulu mempelajari masalah yang berkaitan dengan topik wawancara.
- 3) Menyusun daftar atau garis besar pertanyaan yang akan diajukan kepada narasumber dengan pertanyaan *5W+1H*.
- 4) Menentukan narasumber yang akan menjadi responden wawancara.
- 5) Menghubungi dan menyampaikan surat izin penelitian.
- 6) Membuat janji dengan narasumber.
- 7) Melakukan wawancara dengan ke 5 narasumber pada hari yang berbeda.
- 8) Mencatat pokok-pokok wawancara.
- 9) Menyusun hasil wawancara.

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah Pengumpulan data dengan metode dokumenter berupa rekaman kejadian yang meliputi wawancara, catatan lapangan, dokumentasi foto, berkas program dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Dalam penelitian ini,

peneliti memperoleh informasi tentang struktur organisasi dan peran pegawai PTSP, pelayanan yang berbasis teknologi, dan pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik. Dokumentasi penelitian ini akan berupa foto-foto dan informasi pendukung seperti formulir PTSP dan permintaan layanan.

5. Teknik Keabsahan Data

Teknik validasi data sangat perlu dilakukan agar data yang dihasilkan dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi dapat diartikan sebagai penelaahan data dari berbagai sumber, metode, dan jangka waktu. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber.⁴¹

Triangulasi sumber dapat diartikan sebagai teknik yang membandingkan dan memeriksa tingkat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh pada waktu yang berbeda dan dengan alat yang berbeda. Kajian ini dapat dilakukan dengan membandingkan data observasi dengan data wawancara, membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang mereka katakan secara pribadi, membandingkan apa yang dikatakan orang tentang situasi penelitian dengan apa yang mereka katakan sepanjang waktu, membandingkan keadaan dan sudut pandang mereka. dengan pendapat yang berbeda,

⁴¹ Sugiyono, *“Metode Penelitian Pendidikan, (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)”*, Bandung: Alfabeta, 2018.

atau juga dapat dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara dengan dokumen terkait.⁴²

6. Teknik Analisis Data

Setelah data yang diperlukan terkumpul, langkah selanjutnya adalah analisis data. Analisis data dalam penelitian kualitatif adalah tentang penanganan data mentah berupa narasi, kegiatan, catatan lapangan dan bahan-bahan lain yang memungkinkan peneliti menemukan permasalahan yang relevan dengan penelitian yang sedang dilakukan. Analisis data yang digunakan peneliti adalah analisis data yang dimodelkan oleh Miles dan Huberman (1992) yang menggunakan tiga langkah yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.⁴³

a. Reduksi data

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

- 1) Transkrip atau pengetikan ulang hasil wawancara yang telah dilakukan dengan menyetik apa adanya (meliputi pertanyaan dan jawaban)

⁴² Moleong, "Metodologi Penelitian Kualitatif", Bandung, 2017

⁴³ Afrizal, "Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif dalam Berbagai Disiplin Ilmu", (Jakarta,2014).

- 2) Pengelompokan data hasil wawancara berdasarkan klasifikasi masalah yang diteliti untuk mempermudah penganalisan data.
- 3) Mencari persamaan dan perbedaan hasil wawancara dengan menyertakan opini yang kemudian dinarasikan.

b. Penyajian data

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

c. Penarikan kesimpulan

Kesimpulan yang diambil masih bersifat sementara dan merupakan pernyataan yang diambil secara ringkas dari keseluruhan hasil pembahasan atau analisis.

G. Sistematika Pembahasan

Menulis pembahasan hasil penelitian merupakan langkah seorang peneliti untuk mengetahui berbagai hal. Pembahasan hasil penelitian dipastikan sesuai dengan sistem, kerangka acuan dan pertanyaan penelitian. Hasil penelitian dipastikan menjawab semua pertanyaan penelitian sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan dan kesimpulan menunjukkan manfaat/kemanfaatan penelitian.⁴⁴

⁴⁴ Wahyudin Darmalaksana, "Cara Menulis Pembahasan Penelitian," UIN Sunan Gunung Djati, n.d., <https://www.yudidarma.id/2020/05/cara-menulis-pembahasan-penelitian.html>.

Sistematika pembahasan berisi mengenai hasil dari penelitian yang dilakukan dan juga pembahasannya.⁴⁵ Pada penelitian ini disusun dengan menggunakan sistematika yang tersusun berdasarkan urutan per bab dengan beberapa sub-sub. Berikut ini penjelasannya:

Pada bab I berisi sub bab latar belakang topik yang dibahas dan pentingnya penelitian ini dilakukan, kemudian juga membahas rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, kajian penelitian yang relevan, kerangka teori, metode penelitian meliputi jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, subyek penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan teknik keabsahan data, sub bab yang terakhir yakni sistematika pembahasan.

Pada bab II peneliti akan memaparkan gambaran umum yang berkaitan dengan Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa berdasarkan temuan di lapangan, serta situasi dan kondisi yang ada pada saat ini. Gambaran umum yang dimaksud meliputi letak geografis, sejarah singkat, visi dan misi, struktur dalam kantor, sumber daya manusia, dan juga sarana dan prasarana.

Selanjutnya pada bab III peneliti akan menjelaskan mengenai hasil dari analisis data yang diperoleh selama melakukan penelitian mengenai manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) berbasis teknologi dalam

⁴⁵ Zainal Arifin and Nora Saiva Jannana, *"Pedoman Penulisan Karya Ilmiah"*, (Yogyakarta, 2020).

meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta.

Pada bab IV berisi bagian penutup yang terdiri dari kesimpulan, saran-saran, dan kata penutup.



BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah yang ditentukan serta proses penelitian yang dilakukan oleh peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta dilaksanakan dengan fungsi manajemen *planning, organizing, actuating dan controlling*. Perencanaan yang dilakukan sudah jelas dengan bukti adanya renstra dan juga buku teknis sehingga rencana yang ingin dicapai jelas dan dapat diukur sesuai dengan kemampuan para pegawai. Manajemen Kanwil Kemenag DIY juga diawasi langsung secara internal oleh para pemimpin. Pelaksanaan pelayanan memiliki faktor pendukung seperti jaringan internet yang baik dan juga perangkat serta petugas yang baik. Selain itu, pelayanan memiliki penghambat seperti kurangnya inovasi dari para pemimpin.
2. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Berbasis teknologi dapat dilihat dari lengkapnya alat pendukung seperti komputer dan juga jaringan serta beberapa aplikasi yang digunakan dalam melakukan pelayanan yang selalu diperbaharui. Penggunaan teknologi dan juga lancarnya jaringan internet merupakan salah satu faktor pendukung layanan, PTSP Kanwil Kemenag DIY juga memiliki WA dan juga Email yang bisa di akses oleh umum.
3. Kualitas pelayanan di Kantor Wilayah Kementerian Agama DIY dapat dilihat dari penerapan lima dimensi pelayanan yaitu: *Reliability*

(kehandalan), kehandalan yang dimiliki oleh petugas kanwil kemenag DIY sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari ketepatan waktu dan juga kecermatan dengan hasil yang memuaskan. *Responsiveness* (respon), para petugas selalu menyambut kedatangan para pengguna layanan dan selalu melayani dengan senyum ramah. *Tangible* (bukti fisik) yang ada di PTSP kanwil dapat dilihat dari kerapian para petugas pada setiap harinya dengan seragam yang sudah ditentukan serta adanya SOP pada setiap layanan. *Empaty* (empati) para petugas PTSP Kanwil Kemenag DIY dapat dilihat dari cara pelayanan yang berdasarkan nomor urut dan juga adanya konfirmasi jika ada kesalahan dan juga keterlambatan layanan. Kualitas pelayanan PTSP Kanwil Kemenag DIY sudah baik, dengan adanya bukti Indeks Kepuasan Masyarakat yang meningkat pada 2 tahun terakhir.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan tersebut, peneliti dengan tidak mengurangi rasa hormat kepada semua pihak yang terlibat, memberikan saran sebagai berikut:

1. Kantor Wilayah kementerian Agama DIY diharapkan melakukan inovasi terhadap PTSP dan juga petugas PTSP untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan yang ada.
2. PTSP untuk meningkatkan keterlibatan dan kerja sama antar petugas agar untuk menyelesaikan pengaduan secara tepat. Dan juga meningkatkan kualitas layanan, mempertahankan yang sudah baik, agar pengguna layanan selalu puas.

3. Kepada peneliti lain diharapkan dapat melakukan penelitian untuk menemukan pengembangan pelayanan terpadu satu pintu.

C. Penutup

Semoga hasil penelitian “Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Berbasis Teknologi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta” ini dapat memberikan manfaat untuk pelayanan. Penelitian ini masih jauh dari sempurna, apabila terdapat kesalahan atau kekurangan dalam penulisan, peneliti memohon maaf dan menjadi bahan evaluasi kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal. *Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif dalam Berbagai Disiplin Ilmu*. Jakarta: Rajawali Pers, 2014.
- Along, Antonius, Kabupaten Sanggau, and Kalimantan Barat. “Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP) Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak” 6, no. 1 (2020): 94–99.
- Amirullah, and Haris Budiyo. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2003.
- Amirullah, R U. “Manajemen Strategi Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Berbasis Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Literasi Mahasiswa.” UIN Maulana Malik Ibrahim, 2020. <http://etheses.uin-malang.ac.id/id/eprint/17932>.
- Arifin, Zainal, and Nora Saiva Jannana. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. 01 januari 2020.
- Darmalaksana, Wahyudin. “Cara Menulis Pembahasan Penelitian.” UIN Sunan Gunung Djati, n.d. <https://www.yudidarma.id/2020/05/cara-menulis-pembahasan-penelitian.html>.
- Dimiyati, and Mudjiono. *Belajar dalam Pembelajaran*. Jakarta: PT Rineka Cipta, 1999.
- Fajri, Puspita Arta, and Khairul Ikhwan. “Aplikasi Manajemen Kinerja dalam Upaya Pengembangan Efektivitas Mutu Pelayanan Berbasis Teknologi Informasi.” *Jurnal Bisnisan: Riset Bisnis dan Manajemen* 2, no. 3 (2021): 1–14. <https://doi.org/10.52005/bisnisan.v2i3.35>.
- Fitriani, Vini, Abdul Latif Samal, and Adri Lundeto. “Sistem Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Pelaksana Pendidikan Islam di Lingkungan Kementerian Agama Kabupaten Minahasa Utara.” *Journal of Islamic Education Policy* 5, no. 2 (2020): 121–39. <https://doi.org/10.30984/jiep.v5i2.1353>.
- Ginting, Lia Melanie, Elisa Susanti, and Asep Sumaryana. “Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Non-Perizinan di Ukur dari Kepuasan Masyarakat dengan Menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat.” *Responsive* 1, no. 2 (2019): 45. <https://doi.org/10.24198/responsive.v1i2.20674>.
- Irawan, Bambang, and Adi Saputro. “Penerapan Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Melalui Web Domain di Kota Surakarta.” *The*

- Indonesian Journal of Public Administration (IJPA)* 6, no. 2 (2021): 59–67.
<https://doi.org/10.52447/ijpa.v6i2.4386>.
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017.
- Mukarom, Zaenal, and Muhibudin Wijaya Laksana. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia, 2015.
- Muliani, Heri Kusmanto, and Indra Fauzan. “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Perizinan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara.” *Jurnal Ilmiah Sosial dan Humaniora* 1, no. 2 (2022): 132–41.
- Nadhiroh, Afifatun. “Analisis Kesiapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Sistem Informasi Manajemen di Kementerian Agama Kabupaten Bojonegoro.” Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2022.
- Paath, Angelita, Daud Liando, and Stefanus Sampe. “Manajemen Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado.” *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan* 3, no. 3 (2019): 1–10.
- Partiwi, Sotya. “Kualitas Pelayanan Perizinan Satu Pintu di Kabupaten Kebumen.” *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)* 4, no. 1 (2020): 12–24.
<https://doi.org/10.37339/e-bis.v4i1.249>.
- “Pelayanan Publik 4.0.” Accessed December 11, 2022.
<https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kanwil-kalbar/baca-artikel/14409/Pelayanan-Publik-40.html>.
- Pertiwi, Diarama Tirta. “Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul.” UIN Sunan Kalijaga, 2019.
- Rahmalia, Nadiyah. “Plan Do Check Act (PDCA), Metode Pemecahan Masalah dan Perbaikan Berkelanjutan.” *Artikel*, n.d. glints.com.
- Ratminto, and Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.
- Roziqin, Moh Syukron, M Hanif, and Satria Budi. “Sistem Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Pelaksana Pendidikan Islam Di MAN 3 Kediri.” *SALIMIYA: Jurnal Studi Ilmu Keagamaan Islam* 2, no. 1 (2021): 2721–7078.
<https://ejournal.iaifa.ac.id/index.php/salimiya>.

- Saputra, Eka Dana Margi, Sayyidah Sa'id, Shopa Marwati, and Lili Nur A. "Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sebagai Upaya Peningkatan Layanan Administrasi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tuban." *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam* 2, no. 1 (2020): 78–87. <https://doi.org/10.15642/japi.2020.2.1.78-87>.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan, (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta, 2018.
- Suhartoyo, Suhartoyo. "Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)." *Administrative Law and Governance Journal* 2, no. 1 (2019): 143–54. <https://doi.org/10.14710/alj.v2i1.143-154>.
- Suryana, Sifa, Leo Agustino, and Arenawati Arenawati. "Inovasi Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pandeglang." *JDKP Jurnal Desentralisasi dan Kebijakan Publik* 2, no. 2 (2021): 239–51. <https://doi.org/10.30656/jdkp.v2i2.3415>.
- Usman, Husaini. *Manajemen (Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan) Edisi 4*. Edited by Suryani. Jakarta, 2013.
- Wibowo, Tri. "Manajemen Strategi dalam Meningkatkan Pelayanan Berbasis Teknologi Informasi di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta." UIN Sunan Kalijaga, 2018.