

**MANAJEMEN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM
MENINGKATAN PELAYANAN DI PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU (PTSP) KEMENAG KOTA YOGYAKARTA**



SKRIPSI

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

Disusun oleh:

Ifadatul Wafiati
NIM: 20104090027

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

2024

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ifadatul Wafiati
NIM : 20104090027
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan keguruan

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul
“MANAJEMEN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN DI PELAYAAAN TERPADU SATU PINTU
(PTSP) KEMENAG KOTA YOGYAKARTA” adalah hasil penelitian peneliti
sendiri dan bukan plagiasi karya orang lain kecuali pada bagian- bagian yang
dirujuk sumbernya.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 16 Mei 2024

Yang menyatakan



Ifadatul Wafiati
NIM. 20104090027

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan keguruan

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Di Yogyakarta

Assalamualaikum Wr.Wb

Setelah membaca, meneliti, memberikan, petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan pembimbing seperlunya, maka kami selaku Dosen Pembimbing Skripsi (DPS) berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Ifadatul Wafiati

NIM : 20104090027

Judul Skripsi : **MANAJEMEN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DI PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) KEMENAG KOTA YOGYAKARTA**

Sudah dapat diajukan kepada program studi manajemen pendidikan islam fakultas ilmu tarbiyah dan keguruan UIN sunan kalijaga Yogyakarta.

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi saudara tersebut diatas dapat segera dimunaqsyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Yogyakarta, 16 Mei 2024

Pembimbing skripsi



Irwanto, M.Pd.

NIP.19900907 201903 1 009

SURAT PERNYATAAN BERHIJAB

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ifadatul Wafiati
Tempat dan Tanggal Lahir : Banjar Sari, 10 Desember 2002
NIM : 20104090027
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan
Alamat : Jl. Raden Ronggo No.981, Prenggan, Kec.
Kotagede, Kota Yogyakarta, Daerah
Istimewa Yogyakarta 55172
No.Hp : 085832776840

Menyatakan bahwa saya menyerahkan diri dengan mengenakan jilbab untuk dipasang pada ijazah saya. Atas segala konsekuensi yang timbul di kemudian hari sehubungan dengan pemasangan pasfoto berhijab pada ijazah saya tersebut adalah menjadi tanggung jawab saya sepenuhnya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar- benarnya.

Yogyakarta, 16 Mei 2024

Yang menyatakan



Ifadatul wafiati



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-1394/Un.02/DT/PP.00.9/06/2024

Tugas Akhir dengan judul : MANAJEMEN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATAN LAYANAN DI PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) KEMENAG KOTA YOGYAKARTA

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : IFADATUL WAFIATI
Nomor Induk Mahasiswa : 20104090027
Telah diujikan pada : Kamis, 30 Mei 2024
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

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

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Irwanto, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 666273e2a37e2



Penguji I

Prof. Dr. Subiyantoro, M.Ag.
SIGNED

Valid ID: 66627256a36fa



Penguji II

Dra. Wiji Hidayati, M.Ag
SIGNED

Valid ID: 666272d87abbb



Yogyakarta, 30 Mei 2024
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Prof. Dr. Hj. Sri Sumarni, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 66627462cc78f

MOTTO

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ

“ Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri”

Surah Ar- Rad ayat : 11¹



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

¹ “Ar-Ra’d,” NU.Online, diakses pada tanggal 03 juni 2024, <https://quran.nu.or.id/ar-rad>.

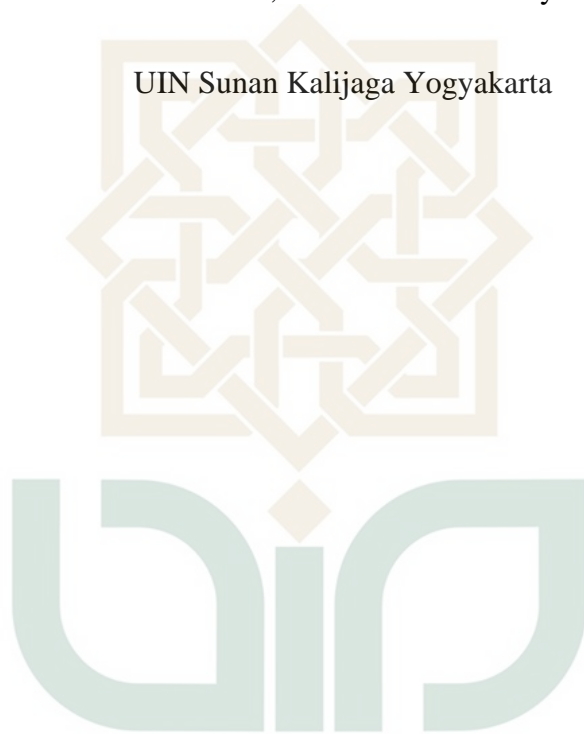
HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Skripsi ini saya persembahkan kepada almamater tercinta Program Studi

Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan,

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إِنَّ الْحَمْدَ لِلَّهِ نَحْمَدُهُ وَنَسْتَعِينُهُ وَنَسْتَغْفِرُهُ، وَنَعُوذُ بِاللَّهِ مِنْ شُرُورِ أَنْفُسِنَا وَمِنْ سَيِّئَاتِ أَعْمَالِنَا، مَنْ يَهْدِهِ اللَّهُ فَلَا مُضِلَّ لَهُ، وَمَنْ يَضِلَّ فَلَا هَادِيَ لَهُ، وَأَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَحْدَهُ لَا شَرِيكَ لَهُ، وَأَشْهَدُ أَنَّ مُحَمَّدًا عَبْدُهُ وَرَسُولُهُ. أَمَّا بَعْدُ

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penyusun panjatkan kehadirat Allah SWT. yang mana telah memberikan taufik, rahmat, hidayah serta inayah Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW sebagai figur teladan dalam dunia pendidikan yang patut digugu dan ditiru.

Skripsi ini berjudul *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kemenag Kota Yogyakarta*. Penyusun menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk ini, dengan segala kerendahan hati penulis banyak mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Phil. Al Makin, S.Ag., M.A. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Prof. Dr.Hj. Sri Sumarni, M.Pd. selaku dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Dr. Zainal Arifin, M.Pd. selaku ketua program studi Manajemen Pendidikan Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Bapak Irwanto, M.Pd. selaku pembimbing Skripsi dengan penuh kesabaran telah memberikan arahan, bimbingan, motivasi, serta do'a untuk kelancaran penyusunan skripsi ini.
5. Dr. Subiyantoro, M.Ag. selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan perkuliahan.

6. Ibunda Nyai Hj. Barokah Nawawi, serta Abah K.H. Munir Syafa'at, selaku Pengasuh Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri Kotagede Yogyakarta.
7. Kedua orang tuaku Bapak Jajuli dan Ibu Solawati yang selalu mendoakan untuk kebaikan anak-anaknya, selalu memberikan kasih sayang, cinta, dukungan, dan motivasi. Menjadi suatu kebanggaan memiliki orang tua yang mendukung anaknya untuk mencapai cita-cita.
8. Adik- adikku Muhammad Itqonul Fuadi dan Taskiatun Nufus tersayang terimakasih atas doa dan suntikan semangatnya untuk peneliti mengerjakan skripsi ini.
9. Teman- teman peneliti, termasuk teman seperjuangan di MPI angkatan tahun 2020 (ALEGRA), Teman KKN 111 Kutosari Mangunranan Kebumen, Teman PLP Kemenag Kota Yogyakarta dan juga Teman Pondok Nurul Ummah Putri Kotagede yang selalu memberikan motivasi dan dukungan kepada peneliti agar bisa segera menyelesaikan skripsi ini.
10. Semua pihak yang telah ikut berjasa dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penyusun hanya dapat berdo'a semoga amal baik yang diberikan dapat diterima disisi Allah SWT. Dan senantiasa mendapatkan limpahan rahmat-Nya. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik yang konstruktif sangat penyusun harapkan. Penyusun berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat baik bagi penyusun maupun bagi pihak yang berkepentingan.

Yogyakarta, 16 Mei 2024

Penyusun



Ifadatul wafiati
NIM. 20104090027

ABSTRAK

Ifadatul Wafiati, *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Pelayanan di Pelayan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kemenag Kota Yogyakarta*. Skripsi. Yogyakarta: Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2024.

Latar belakang dari penelitian ini berawal dari ketertarikan peneliti terhadap pelaksanaan pelayanan di pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) yang dilaksanakan kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta. Hal ini dikarenakan Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta meraih berbagai prestasi yang dapat merepresentasikan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki. Belum ada penelitian secara lengkap yang mengabungkan antara keduanya, sehingga dirasa penelitian ini perlu dilakukan untuk membahas mengenai manajemen pengembangan PTSP, upaya meningkatkan kualitas pelayanan, dan hasil pelayanan yang dilakukan melalui PTSP yang dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta.

Metode penelitian menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Subjek penelitian cara *purposive* yang mengacu pada kriteria mengetahui, mengalami, dan memahami. Teknik analisis data menggunakan model *analysis interactive* dengan langkah-langkah analisis data mulai dari *transcript*, *coding*, *grouping*, *comparing* dan *contrasting* serta menggunakan teknik triangulasi sumber sebagai uji keabsahan data.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Manajemen pengembangan Sumber daya manusia di PTSP Kemenag Kota Yogyakarta meliputi analisis kebutuhan pelatihan, metode- metode pelatihan dan evaluasi. Pengembangan SDM di Kemenag Kota Yogyakarta diatur oleh Badan Diklat Keagamaan Wilayah kerja Jawa Tengah dan DIY. 2) Pengembangan sumber daya manusia dalam aspek peningkatan pelayanan dilihat dari lima dimensi mulai dari kehandalan, daya tangkap, empati, bukti fisik dan jaminan cukup baik. 3) faktor- faktor dalam pengembangan sumber daya manusia di Kementerian Agama Kota Yogyakarta antara lain terdapat faktor pendukung yaitu dari komitmen pemerintah, sumber daya, kepemimpinan dan budaya organisasi. Kemudian faktor penghambat dalam pengembangan SDM di Kemenag Kota Yogyakarta yaitu anggaran, waktu dan motivasi pegawai.

Kata kunci: Manajemen, Pengembangan SDM, Kualitas pelayanan.

ABSTRACT

Ifadatul Wafiati, Human Resource Development Management in Improving Services at the One-Stop Integrated Service (PTSP) Kemenag Yogyakarta City. Thesis. Yogyakarta: Faculty of Tarbiyah and Teacher Training, Sunan Kalijaga State Islamic University Yogyakarta, 2024.

The background of this research stems from the researcher's interest in the implementation of services at the Integrated Service Center (PTSP) conducted by the Ministry of Religious Affairs Office in Yogyakarta City. This interest arises due to the various achievements of the Ministry of Religious Affairs Office in Yogyakarta City, which reflect the quality of the human resources they possess. There has not yet been a comprehensive study that combines both aspects, thus this research is deemed necessary to discuss the management of PTSP development, efforts to improve service quality, and the service outcomes achieved through PTSP at the Ministry of Religious Affairs Office in Yogyakarta City.

The research method uses qualitative research with a descriptive approach. The research subjects were selected purposively based on criteria of knowing, experiencing, and understanding. The data analysis technique uses the interactive analysis model with steps including transcription, coding, grouping, comparing and contrasting, and utilizing source triangulation to test data validity.

The results of this study show that: 1) Human resource development management at PTSP Kemenag Yogyakarta City includes training needs analysis, training methods, and evaluation. Human resource development at Kemenag Yogyakarta City is regulated by the Religious Training Agency for the Central Java and DIY working areas. 2) Human resource development in the aspect of service improvement is seen from five dimensions: reliability, responsiveness, empathy, physical evidence, and assurance, all of which are quite good. 3) Factors in human resource development at the Ministry of Religious Affairs Yogyakarta City include supporting factors such as government commitment, resources, leadership, and organizational culture. The inhibiting factors in human resource development at Kemenag Yogyakarta City include budget, time, and employee motivation.

Keywords: Management, HR Development, Service Quality.

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN BERHIJAB	iv
PENGESAHAN	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian	7
D. Kajian Penelitian Yang Relevan.....	8
E. Kerangka Teori	16
F. Metode Penelitian	29
G. Sistematika Pembahasan.....	34
BAB II GAMBARAN UMUM PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI KEMENTERIAN AGAMA KOTA YOGYAKARTA.....	37
A. Letak Geografis Kantor Kemenag Kota Yogyakarta.....	37
B. Sejarah Singkat Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta.....	38
C. Visi dan Misi Kantor Kemenag Kota Yogyakarta.....	43
D. Tugas dan Fungsi Kantor Kemenag Kota Yogyakarta	44
E. Tujuan Kantor Kemenag Kota Yogyakarta	45
F. Struktur Organisasi Kantor Kemenag Kota Yogyakarta	47
G. Gambaran Umum Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kemenag Kota Yogyakarta.....	48

BAB III MANAJEMEN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DI PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA YOGYAKARTA	56
A. Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia Di PTSP Kemenag Kota Yogyakarta	56
B. Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Pelayanan di PTSP Kemenag Kota Yogyakarta	72
C. Faktor Yang Mempengaruhi Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia.....	86
BAB IV PENUTUP.....	92
A. Kesimpulan	92
B. Saran	93
C. Penutup	94
DAFTAR PUSTAKA	95

DAFTAR TABEL

Tabel.1 Daftar Nama Responden Penelitian	30
Tabel 2. Tenaga kepegawaian PTSP Kemenag Kota Yogyakarta	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Denah Lokasi Kan. Kementerian Agama Kota Yogyakarta	38
Gambar 2. Struktur Organisasi Kan.Kemenag Kota Yogyakarta	47
Gambar 3. Website Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kemenag Kota Yogyakarta..	54
Gambar 4. Kegiatan Pelatihan bahasa isyarat	68
Gambar 5. kegiatan pengembangan bagi pegawai di wilayah kerja	69
Gambar 6. Kegiatan Pelayanan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kan. Kemenag Kota Yogyakarta	75
Gambar 7. Penjaga pelayanan Kemenag Kota Yogyakarta	80
Gambar 8. Fasilitas yang tersedia di PTSP Kemenag Kota Yogyakarta	82
Gambar 9. Piagam penghargaan tentang penyelenggara pelayanan publik dengan kategori pelayanan prima	85
Gambar 10. Piagam Penghargaan sebagai penyelenggara unit pelayanan publik terbaik.....	85

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Bukti Seminar Proposal	101
Lampiran 2. Permohonan Izin Penelitian Tugas Akhir.....	102
Lampiran 3. Ijin Penelitian.....	103
Lampiran 4. Bukti Bimbingan Skripsi	104
Lampiran 5. Instrumen Penelitian	105
Lampiran 6. Hasil Dokumentasi	112

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia sebagai negara berkembang, inisiatif akan perubahan untuk perbaikan masyarakat di Indonesia seringkali berasal dari pemerintah. Oleh karena itu, Aparatur pemerintahan memiliki peran penting sebagai agen perubahan masyarakat. Aparatur pemerintahan diharapkan bisa menjadi inisiator, motivator, dan dinamisator pembangunan. Dengan demikian, jika ingin mengembangkan sumber daya manusia di Indonesia, maka sumber daya manusia dalam birokrasi yang perlu disiapkan terlebih dahulu.²

Manusia merupakan aset yang sangat penting dalam sebuah organisasi dengan berbentuk lembaga, perusahaan, perkantoran dan lain sebagainya. Semua program yang dirumuskan oleh organisasi akan sepenuhnya dikawal dan dilaksanakan oleh manusia di dalamnya, bahkan termasuk perencanaan semua program tersebut. Apapun program atau sistem yang dibentuk oleh organisasi keberhasilannya tergantung pada manusianya. Perhatian khusus dan menyeluruh sangat diperlukan dalam mengelola aset manusia yang dimiliki oleh organisasi agar mereka dapat diberdayakan secara maksimal sesuai dengan kebutuhan organisasi.³

² Enni Iriani, 'Pengembangan Kapasitas Manajemen Sumber Daya Manusia Di Sektor Publik', *Wacana Kerja*, 2005, 1–13.

³ Gary Dessler, 'Sumber Daya Manusia (Human Resource Management)', *New Jersey: Upper Saddle River*, 1997.

Aset manusia yang dimiliki oleh sebuah organisasi biasa disebut dengan sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan manusia beserta potensi-potensinya yang berada pada satu wilayah yang dapat dimanfaatkan untuk keperluan organisasi. Mengelola sumber daya manusia atau biasa dikenal manajemen sumber daya manusia (*human resources management*) yang didalamnya yaitu manusia serta potensi atau kemampuan yang dimilikinya. Manajemen sumber daya manusia dikatakan berhasil apabila sumber daya manusia mampu dikendalikan sedemikian rupa sesuai kebutuhan organisasi sehingga dapat mengantarkan organisasi berhasil mencapai tujuannya. Kebanyakan organisasi mengalami kegagalan dalam mencapai tujuan dikarenakan mereka kurang tepat atau keliru dalam mengelola sumber daya yang dimiliki.⁴

Agar dapat melaksanakan tugas dan fungsinya secara baik, peningkatan kualitas sumber daya manusia aparatur pemerintahan adalah suatu kewajiban. Pengembangan sumber daya manusia ini dilakukan melalui pendidikan, pelatihan dan pengembangan yang berjenjang dan berkala sesuai kebutuhan. Seiring dengan meningkatnya dinamika ekonomi masyarakat, tuntutan akan pelayanan yang prima juga terus bertambah. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat menjadi tolak ukur kinerja suatu instansi pemerintahan.⁵

Pengembangan sumber daya manusia melalui pelatihan misalnya, dapat membantu para pekerja atau pegawai untuk lebih menguasai dan lebih baik dalam

⁴ Bangun wilson, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Erlangga, 2012).

⁵Syachrumayah Asri, 'Pengembangan Sumberdaya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Aparatur Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur)', *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 13.4 (2015), 662–72.

mengerjakan tugas-tugasnya, baik tugas yang baru saja, sudah lama, atau akan diberikan. Sebagaimana yang dikatakan oleh Melvin, dkk. dalam penelitiannya yang berjudul “*Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Berlian Kharisma Pasifik Manado*” bahwa pengembangan sumber daya manusia memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan, sehingga peningkatan dan penurunan kinerja karyawan berbanding lurus dengan peningkatan dan penurunan pengembangan sumber daya manusia.⁶ Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Juwita yang mengatakan bahwa pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia secara simultan berpengaruh terhadap variabel kinerja pada pegawai BPJS Kabupaten Ogan Ilir.⁷ Dampak positif lainnya dari pengembangan dan pelatihan pegawai adalah peningkatan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator keberhasilan sebuah organisasi. Keberhasilan sebuah organisasi dapat menjadi representasi kualitas sumber daya manusia yang dimiliki.

Kementerian Agama menjadi salah satu lembaga yang mewadahi kebutuhan masyarakat yang menyangkut tentang kegiatan beragama. Layanan masyarakat sangat erat kaitannya dengan proses yang dijalankan oleh pihak Kementerian Agama seperti pernikahan, pendaftaran haji, umrah dan beragam perizinan lainnya. Maka dari itu ketika layanan dari Kementerian Agama dapat berfungsi dengan

⁶ Melvin Lolowang, “Pengaruh Pelatihan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Berlin Kharisma Pasifik Manado,” *EMBA* 4, no. Vol. 4 No. 2 (2016): JE Vol.4 No.2 (2016) Hal. 121-265 (2016): 121–265, <https://doi.org/https://doi.org/10.35794/emba.4.2.2016.12546>.

⁷ Reni Juwita, “Analisis Pengaruh Pelatihan Dan Pengembangan SDM Terhadap Kinerja Pada Pegawai BPS Kabupaten Ogan Ilir,” *Jurnal Ilmiah Bina Manajemen* 2, no. 1 (2019): 1–11.

efektif, maka kebutuhan dan kepentingan masyarakat yang berkaitan dengan agama akan terurus dengan baik. Sehingga Kementerian Agama merupakan cerminan bangsa dalam urusan agama. Terutama Kementerian Agama yang lekat dengan nilai religius seharusnya juga menerapkan nilai- nilai dan contoh yang baik terhadap lembaga lainnya dan juga masyarakat.⁸

Menteri Agama mengeluarkan keputusan mengenai penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di unit pelayanan instansi pemerintahan. Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2018 menyatakan bahwa tujuan utama dari penyelenggaraan PTSP adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan. Untuk pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan, serta distribusi informasi pelayanan, Kementerian Agama memanfaatkan sistem teknologi informasi. Sebelum adanya PTSP, pelayanan publik dilakukan secara langsung oleh unit-unit pelayanan terkait tanpa adanya integrasi seperti yang diterapkan dalam sistem PTSP saat ini.⁹

Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta adalah lembaga pemerintah yang menyediakan layanan pendidikan dan keagamaan bagi masyarakat di Kota Yogyakarta. PTSP di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta menggunakan dua sistem informasi pelayanan. Pertama, layanan offline di mana masyarakat harus datang langsung ke kantor PTSP untuk mendapatkan layanan dan informasi. Kedua,

⁸Dzikrina Afifah, 'Manajemen Humas Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kementerian Agama Kota Yogyakarta Dalam Mempertahankan Citra Positif Di Kota Yogyakarta', *Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 2019, 50–60.

⁹ Wawancara dengan Ibu Kustiyanti, penanggung jawab harian PTSP Kementerian Agama Kota Yogyakarta.

layanan online yang memungkinkan masyarakat untuk dengan mudah mengakses informasi terkait pelayanan publik dan mengajukan permohonan secara mandiri melalui aplikasi PTSP berbasis website yang terintegrasi dengan website Kemenag Kota Yogyakarta.¹⁰

Layanan ini berhasil menjalankan tugasnya dalam melayani masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan diraihnya predikat Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) pada 2018, Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) pada 2020, dan Unit Pelayanan Publik dengan Pelayanan Prima pada 2020 yang diberikan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi¹¹. Mengambil kesimpulan bahwa ada perbedaan kinerja para pegawai antara sebelum mendapatkan dan setelah mendapatkan predikat karena salah satu indikator untuk mendapatkan WBK dan WBBM adalah penataan manajemen sumber daya manusia. Persentase survey kepuasan masyarakat yang terdiri dari variabel kesesuaian persyaratan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, dan penanganan pengaduan selalu stabil di angka tertinggi sebagaimana yang terpampang di monitor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).¹²

Hal ini memperlihatkan bahwa kapabilitas Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta sangat baik dalam bidang pelayanan. Oleh karena itu peneliti

¹⁰ Wawancara dengan Ibu Kustiyanti, penanggung jawab harian PTSP Kementerian Agama Kota Yogyakarta

¹¹ Anonim, 'Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2019', 2019, 1–40.

¹² E. Imanah, N., Abadi, N., Kustiyanti, A. M., Nur Cahya, A., Rahmawati, D. E., Karyani, I., Kurniyasari, A., Wahyu Sukmono, A., Wardhana, N. Ma. A., & Triyanto, *Bersama Meraih WBK WBBM & Pelayanan Prima* (Harfa Creative, 2022).

ingin mengetahui lebih dalam mengenai apa saja program yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta untuk mengembangkan dan menjaga kualitas pelayanan para pegawai, bagaimana implementasi programnya dan bagaimana manajemen program pengembangan pegawai yang dilakukan dalam bidang pelayanan. Maka dari itu peneliti mengambil judul "Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Pelayanan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kemenag Kota Yogyakarta".

B. Rumusan Masalah

Berangkat dari latar belakang tersebut, peneliti ini memfokuskan diri pada manajemen program pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana manajemen pengembangan sumber daya manusia di Kemenag Kota Yogyakarta?
2. Bagaimana manajemen pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan pelayanan di PTSP Kemenag Kota Yogyakarta?
3. Apa saja faktor pendukung dan penghambat manajemen pengembangan sumber daya manusia di PTSP Kemenag Kota Yogyakarta ?

C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui manajemen program pengembangan SDM di PTSP Kemenag Kota Yogyakarta.
- b. Untuk mengetahui manajemen pengembangan SDM dalam meningkatkan pelayanan pada PTSP Kemenag Kota Yogyakarta.
- c. Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat manajemen pengembangan sumber daya manusia di PTSP Kemenag Kota Yogyakarta.

2. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan dampak positif dan sumbangsi bagi pendidikan, baik segi teori dan praktik, yaitu:

- a. Secara teoritis, penelitian ini bermanfaat bagi UIN Sunan Kalijaga, khususnya Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, dengan memperkaya pengetahuan baru dalam bidang pengembangan SDM. Penelitian ini juga memberikan manfaat bagi peneliti sendiri dan meningkatkan pemahaman serta kemampuan dalam menjelaskan pengembangan sumber daya manusia untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu, penelitian ini bisa menjadi referensi bagi penelitian lainnya, sehingga terus mendorong perkembangan di bidang ini.
- b. Secara praktis, diharapkan dapat meningkatkan dan mengembangkan pengetahuan peneliti serta menjadi sumbangan informasi mengenai

manajemen pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan layanan di PTSP Kemenag Kota Yogyakarta.

D. Kajian Penelitian Yang Relevan

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Ada banyak penelitian sebelumnya yang telah membahas topik manajemen sumber daya manusia. Oleh karena itu, tinjauan pustaka dilakukan untuk memahami perbedaan antara penelitian sebelumnya dan penelitian yang akan dilakukan penulis. Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan adanya pola pembahasan yang serupa dengan penelitian sebelumnya. Berikut adalah beberapa studi yang relevan yang telah ditemukan oleh penelitian ini.

Pertama, penelitian Muhammad Priyatna yang berjudul “Manajemen Pengembangan SDM pada Lembaga Pendidikan Islam” tahun 2017¹³. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwasanya untuk mencapai tujuan organisasi perlu adanya kegiatan pengembangan SDM yang berfungsi untuk meningkatkan daya guna, keterampilan perilaku serta pengetahuan pegawai. Pengembangan harus dilakukan sesuai kebutuhan organisasi. Terdapat kesamaan dengan penelitian yang dibahas mengenai manajemen pengembangan SDM. Namun, fokus pengembangan SDM dalam penelitian ini adalah untuk meningkatkan kinerja, perilaku, dan pengetahuan pegawai di lembaga pendidikan islam, sedangkan penelitian yang saya

¹³Muhammad Priyatna, ‘Manajemen Pengembangan Sdm Pada Lembaga Pendidikan Islam’, *Edukasi Islami: Jurnal Pendidikan Islam*, 5.09 (2017), 21 <<https://doi.org/10.30868/ei.v5i09.87>>.

berfokus pada manajemen pengembangan SDM yang berfungsi untuk meningkatkan pelayanan untuk masyarakat di lembaga pemerintahan.

Kedua, jurnal penelitian dari Nita Fitriana, mahasiswa STIE Widya Wiwaha Yogyakarta tahun 2020. Penelitian dengan judul “Manajemen Pengelolaan Sumber Daya Manusia Berbasis *Religious Approach* di Waroeng Steak & Shake dan Pamella Supermarket”¹⁴. Fokus skripsi ini adalah penerapan manajemen pengelolaan sumber daya manusia dengan berbasis agama di perusahaan yaitu waroeng steak & shake agar dapat mencapai visi perusahaan berdasarkan *spiritual company*.

Hasil penelitian ini diketahui dalam di Waroeng Steak & Shake, karyawan secara rutin terlibat dalam pengembangan keterampilan spiritual. Di sisi lain, di Pamella Supermarket, belum ada program pengembangan yang menitik beratkan pada keterampilan spiritual maupun profesional. Di Pamella Supermarket, penekanan lebih pada penilaian kinerja dan aspek keagamaan, seperti hafalan Al-Quran. Keberhasilan dalam manajemen sumber daya manusia dapat mengurangi kemungkinan konflik antara perusahaan dan karyawan. Memiliki persamaan yaitu membahas mengenai pengembangan SDM. Adapun perbedaan penelitian ini lebih berfokus pada manajemen pengembangan SDM dalam meningkatkan pelayanan di PTSP.

¹⁴Nita Fitriana, ‘Manajemen Pengelolaan Sumber Daya Manusia Berbasis Religious Approach Di Waroeng Steak & Shake Dan Pamella Supermarket’, *Jurnal Pemberdayaan Masyarakat: Media Pemikiran Dan Dakwah Pembangunan*, 3.2 (2019) <<https://doi.org/10.14421/jpm.2019.032-03>>.

Ketiga, jurnal penelitian Riana Dewi Kartika. Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Satya Dharma tahun 2022. Penelitian berjudul “Analisis Kebutuhan Pelatihan dalam Pengembangan Sumber Daya Manusia Koperasi di Kecamatan Busungbiu”.¹⁵ Penelitian ini berfokus pada bagaimana *Training Needs Analysis* dalam pengembangan sumber daya manusia dalam pengelolaan koperasi di Kecamatan Busungbiu. Ternyata ada beberapa faktor penyebab diadakannya pelatihan yaitu Penempatan karyawan yang tidak sesuai dengan kemampuan mereka, kurangnya pelatihan kerja, pelatihan yang tidak efektif, dan perbedaan strata pendidikan merupakan faktor-faktor yang menyebabkan ketidakcocokan, sementara dari sudut pandang karyawan, masalah ini mungkin disebabkan oleh keahlian dalam menangani pekerjaan dan memberikan pelayanan publik. Persamaan penelitian memiliki yaitu membahas mengenai manajemen pengembangan sumber daya manusia. Perbedaan penelitian terletak pada fokus penelitian ini lebih membahas mengenai analisis kebutuhan pelatihan sedangkan penelitian yang akan dibahas peneliti berfokus pada manajemen pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan layanan.

Keempat, jurnal penelitian Yuli Syafitri dkk. Mahasiswa dari Universitas Aisyah Pringsewu tahun 2019. Penelitiannya berjudul “Pelatihan Staf Kepegawaian Untuk Pengembangan SDM Melalui Teknologi Informasi Sekretariat

¹⁵Riana Dewi Kartika, ‘Analisis Kebutuhan Pelatihan Dalam Pengembangan Sumber Daya Manusia Koperasi Di Kecamatan Busungbiu’, *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 4.1 (2022), 133–39.

Daerah Kabupaten Pesawaran Bagian Binda Potensi Daerah”.¹⁶ Penelitian ini berfokus pada pelatihan pengembangan SDM melalui teknologi informasi bagi staf di Institusi tersebut bertujuan untuk meningkatkan produktivitas staf di perusahaan melalui pelatihan keterampilan. Pelatihan keterampilan, yang juga dikenal sebagai metode *skill training*, adalah jenis pelatihan yang diselenggarakan dengan tujuan memungkinkan peserta untuk memperoleh keterampilan atau kemampuan baru yang relevan dengan pekerjaan mereka.

Hasil dari penelitian tersebut diperoleh kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah meningkatnya keterampilan dan semangat kerja bagi staf kepegawaian. Utamanya dalam memanfaatkan teknologi secara maksimal dan menyelesaikan beberapa pekerjaan dan motivasi kerja. Persamaan dengan penelitian ini adalah fokus penelitian yang membahas mengenai pengembangan sumber daya manusia. Tetapi memiliki perbedaan tujuan dikarenakan pelayanan di PTSP Kantor Kemenag Kota Yogyakarta tidak hanya dalam teknologi informasi tetapi pelayanan yang dilakukan secara *offline*.

Kelima, penelitian Darmawan Sanusi dkk yang berjudul “Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Pelayanan Akademik Di Universitas Puangrimanggalatung Sengkang”¹⁷ pada tahun 2021. Penelitian ini membahas

¹⁶Yuli Syafitri et al., “Pelatihan Staf Kepegawaian Untuk Pengembangan Sdm Melalui Teknologi Informasi Sekretariat Daerah Kabupaten Pesawaran Bagian Bina Potensi Daerah,” *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Ungu (ABDI KE UNGU) Universitas Aisyah Pringsewu* 2, no. 2 (n.d.): 68–72.

¹⁷ Darmawan Sanusi, Andi Agustang, and Andi Muhammad Idkhan, “Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Pelayanan Akademik Di Universitas Puangrimanggalatung Sengkang,” *Governance and Politics (JGP)* 1, no. 2 (2021): 95–110.

mengenai pengembangan sumber daya manusia di Universitas Puantrimagdalung Sengkang yang belum berjalan dengan baik, oleh karena itu perlu adanya pengembangan SDM yang dilakukan dengan berbagai kegiatan seperti: 1) Training & Development, 2) Organization Development, 3) Intervensi Organization Development. Persamaan penelitian ini terdapat pada pembahasan penelitian yang membahas mengenai pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan pelayanan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dibahas adalah perbedaan fokus pelayanan yaitu pelayanan akademik dan pelayanan publik serta lokasi penelitian yang sudah dibahas terletak di Universitas sedangkan penelitian yang akan dibahas lokasi penelitian di Kementerian Agama Kota Yogyakarta.

Keenam, penelitian oleh Djulaiha Sukmana dkk, yang berjudul “Pengembangan Sumber Daya Manusia Pada Organisasi Pelayanan Sosial Untuk Penyandang Disabilitas (Studi Kasus Pada Yayasan Biruku Indonesia)”¹⁸ yang membahas mengenai tugas manajemen pengembangan sumber daya manusia dalam organisasi yaitu dengan memberikan pelatihan sehingga SDM yang ada dapat mengembangkan potensi dirinya. Dengan berkembangnya potensi SDM tentu akan menjadikan organisasi lebih mudah dalam mencapai visi dan misinya. Pihak HRD harus dapat memastikan bahwa yang dipilih merupakan SDM yang terbaik yang dibutuhkan lembaga. Karena bagaimanapun fungsi organisasi pelayanan sosial

¹⁸ Djulaiha Sukmana, Soni Akhmad Nulhaqim, and Nurlia Cipta Apsari, “Pengembangan Sumber Daya Manusia Pada Organisasi Pelayanan Sosial Untuk Penyandang Disabilitas (Studi Kasus Pada Yayasan Biruku Indonesia),” *Kebijakan : Jurnal Ilmu Administrasi* 14, no. 1 (2023): 12–21, <https://doi.org/10.23969/kebijakan.v14i1.5814>.

adalah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Maka dari itu perlu diperhatikan kualitas SDM lembaga/organisasi dalam memberikan pelayanan.

Persamaan penelitian ini memiliki satu pembahas yang sama mengenai pengembangan SDM untuk meningkatkan pelayanan. Perbedaan penelitian ini terdapat pada lokasi penelitian, penelitian ini berlokasi di yayasan biruku Indonesia yang termasuk organisasi pelayanan sosial untuk penyandang disabilitas sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan adalah di pelayanan terpadu satu pintu Kemenag Kota Yogyakarta yang merupakan salah satu instansi pemerintahan di bidang pendidikan dan keagamaan.

Ketujuh, skripsi Siti Umayah mahasiswa UIN Sunan Kalijaga tahun 2019 yang berjudul “Manajemen Pengembangan SDM dalam meningkatkan pelayanan prima bidang pelestarian dan layanan arsip di dinas perpustakaan dan arsip daerah (DPAP) DIY”¹⁹ penelitian ini berfokus menjelaskan bahwa di perpustakaan DPAP melakukan pengembangan sumber daya manusia (SDM) perpustakaan bagi pustakawan dan staf tenaga perpustakaan dengan pelaksanaan pelatihan bahasa inggris. Perbedaan penelitian terdapat pada subyek penelitian berupa para pegawai yang bekerja di PTSP Kemenag Kota Yogyakarta.

Kedelapan, skripsi dari M . Mahfud Sakroni mahasiswa Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta tahun 2020 “Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Pelayanan Berbasis Digital Di Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umroh

¹⁹ Siti Umayah, “Manajemen Pengembangan SDM Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Pada Bidang Pelestarian Dan Layanan Arsip Di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Daerah (DPAD) DIY,” *Skripsi*, 2019.

Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta”²⁰. Penelitian ini memiliki tema yang sama mengenai manajemen sumber daya manusia tapi lebih menjelaskan mengenai 4 fungsi dari manajemen sumber daya manusia mulai dari perencanaan kebutuhan, pengadaan staf, penilaian prestasi kerja, dan pengembangan atau pelatihan. Kemudian menjelaskan pelayanan digital yang diterapkan oleh seksi PHU yang memiliki hambatan dikarenakan banyak calon jamaah haji yang berusia lanjut sehingga tidak memahami penggunaan teknologi digital.

Pada penelitian tersebut memiliki persamaan dengan penelitian ini sama dalam hal memakai metode penelitian kualitatif dengan jenis studi kasus. Perbedaan dengan penelitian tersebut hanya membahas mengenai sumber daya manusia. Sedangkan, penelitian ini membahas manajemen pengembangan sumber daya manusia yang dikorelasikan dengan peningkatan layanan yang diberikan.

Kesembilan, penelitian Jumhariyani dkk yang berjudul “Persepsi Kualitas Jasa Layanan Perizinan Terhadap Inovasi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Bantaeng”²¹. Penelitian ini menunjukkan bahwa responden memberikan persepsi positif terhadap inovasi Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Bantaeng. Kualitas Layanan berpengaruh terhadap kepuasan secara simultan, secara parsial 4 variabel yaitu Tangible (penampilan), responsiveness (tanggap), assurance (jaminan), dan

²⁰ M. Mahfud Sakroni, ‘Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Pelayanan Berbasis Digital di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta’, 2020.

²¹ Abdul Razak Munir Jumhariyani, Gunawan Bata Ilyas, “Persepsi Kualitas Jasa Layanan Perizinan Terhadap Inovasi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Bantaeng,” *Jurnal Mirai Managemnt* 3, no. 1 (2018), <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/mirai/article/view/217/112>.

empathy (empati) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa, sedangkan variabel reliability (kehandalan) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa. Terdapat persamaan penelitian yaitu pada fokus pemberian persepsi terhadap pelayanan yang didapatkan. Perbedaan penelitian ini hanya membahas mengenai kaitan antara inovasi yang dikembangkan dengan persepsi pengguna jasa layanan sedangkan penelitian yang akan diteliti membahas mengenai hubungan pengembangan SDM terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada pelanggan.

Kesepuluh, skripsi dari Diarama Tirta Pertiwi mahasiswa UIN Sunan Kalijaga pada tahun 2019 yang berjudul “Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Kementerian Agama Bantul”²² Penelitian ini membahas mengenai manajemen di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dengan fungsi- fungsi Manajemen yaitu POAC (*planning, organizing, actuating, dan controlling*). Persamaan penelitian ini terdapat pada fokus terhadap pelayanan di PTSP. Perbedaan penelitian ini terdapat pada lokasi penelitian, penelitian yang akan diteliti berlokasi di Kemenag Kota Yogyakarta dan perbedaan dalam pembahasan penelitian yang akan diteliti membahas mengenai manajemen pengembangannya dalam meningkatkan kualitas dari pelayanan di PTSP.

²² Diarama Pertiwi, “Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Kementerian Agama Bantul” (UIN Sunan Kalijaga, 2019).

Berdasarkan tinjauan literatur yang ada pada penelitian sebelumnya sedikit banyak telah membahas tentang manajemen pengembangan sumber daya manusia dan manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Namun secara lengkap belum ada yang menggabungkan antara keduanya, sehingga dirasa penelitian ini perlu dilakukan untuk membahas mengenai manajemen pengembangan PTSP, upaya meningkatkan kualitas pelayanan, dan hasil pelayanan yang dilakukan melalui PTSP yang dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta.

E. Kerangka Teori

1. Manajemen Sumber Daya Manusia

a. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen berasal dari kata “*to manage*” yang berarti mengatur, sedangkan secara istilah terminologi diartikan sebagai suatu istilah yang digunakan dalam memahami kata “*Management*” dimana pada awalnya hanya diartikan sebagai pengelolaan dan kemudian berkembang menjadi suatu definisi yang lebih spesifik dan berkaitan dengan fungsi- fungsinya. Manajemen menurut Zainal Arifin merupakan sebuah proses sistematis untuk mencapai tujuan yang sudah ditargetkan. Dimana didalamnya terdapat berbagai kegiatan pokok manajemen yaitu perencanaan, implementasi dan evaluasi.²³

²³Zainal Arifin, *Tafsir Ayat- Ayat Manajemen*, ed. by Imam Machali (Bandung, 2020).

Sumber daya manusia merujuk pada kelompok individu dalam masyarakat atau populasi yang memiliki kemampuan, kesiapan, dan keinginan untuk memberikan kontribusi dalam mencapai tujuan suatu organisasi. Dalam konteks manajemen, sumber daya manusia adalah elemen yang memiliki peran sentral dan signifikan dalam upaya mencapai tujuan sebuah lembaga atau organisasi. Manajemen sumber daya manusia adalah kebijakan dan praktek yang dibutuhkan seseorang untuk menjalankan aspek “orang” atau sumber daya manusia dari posisi seorang manajemen, meliputi perekrutan, penyaringan, pelatihan, pengimbalan, dan penilaian.²⁴

Manajemen sumber daya manusia menurut Wilson berkaitan dengan pengelolaan manusia melalui aktivitas-aktivitas organisasi dan fungsi-fungsi operasionalnya. Manajemen sumber daya manusia dapat didefinisikan sebagai suatu proses perencanaan, pengorganisasian, penyusunan staf, penggerakan, dan pengawasan, terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja untuk mencapai tujuan organisasi. Orang yang melaksanakan aktivitas tersebut adalah manajer sumber daya manusia, yang memperoleh kewenangan dari manajer umum untuk mengelola manusia dalam suatu organisasi.²⁵

²⁴Gary Dessler, ‘Sumber Daya Manusia (Human Resource Management), *New Jersey: Upper Saddle River*, 1997.hlm 2

²⁵ Bangun wilson, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Erlangga, 2012), hal 107

Manajemen sumber daya manusia adalah suatu pengakuan atas peran penting unit tenaga kerja dalam suatu organisasi sebagai sumber daya manusia yang penting untuk pencapaian tujuan- tujuan organisasi. Ini melibatkan pengelolaan berbagai fungsi dan aktivitas personalia untuk memastikan penggunaan yang efektif dan bijaksana dari sumber daya manusia tersebut, sehingga memberikan manfaat bagi individu, organisasi dan masyarakat secara keseluruhan.²⁶

Dari berbagai penjelasan diatas jadi dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan sebuah implementasi fungsi manajemen umum dalam praktik aktivitas pengelolaan Sumber daya manusia (SDM) yang notabene adalah pegawai atau karyawan. Kontekstualisasi manajemen umum yaitu *Planning, Organizing, Actuating dan Controlling* (POAC) ke dalam praktik pengelolaan SDM mulai dari perencanaan, pengadaan, pengembangan, penilaian prestasi kerja.

Menurut Sugijono dalam proses MSDM ada suatu usaha untuk memelihara, meningkatkan kemampuan, kapasitas maupun profesionalisme pegawai proses tersebut disebut dengan pengembangan pegawai. Pengembangan sumber daya manusia (*human resource development*) adalah proses meningkatkan kemampuan sumber daya manusia dalam membantu tercapainya tujuan organisasi. Henry Simamora menjelaskan bahwa pengembangan untuk masa sekarang yang disebut

²⁶Hani Handoko, *Majemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: BPFE,2001), hlm 5

pelatihan, dan pengembangan untuk masa depan disebut juga pendidikan.²⁷

Tujuan pengembangan sumber daya manusia adalah memperbaiki efektivitas kinerja karyawan. Adapun tujuan pengembangan SDM menurut Henry Simamora, adalah sebagai berikut:²⁸

- 1) Meningkatkan kinerja (*improve performace*)
- 2) Memperbarui keterampilan karyawan (*update employee's skill*)
- 3) Menghindari keusangan manajerial (*avoid manageria obsolescence*)
- 4) Memecahkan permasalahan organisasi (*solve organizational problems*)
- 5) Mempersiapkan diri untuk promosi dan suksesi manajerial (*preparefor promotion, and managerial succession*)
- 6) Memenuhi kebutuhan kepuasan pribadi (*satisfy personal growth*)

Dari uraian diatas menunjukkan pentingnya pengembangan SDM dalam suatu Organisasi. Dengan manajemen pengembangan SDM yang baik maka organisasi akan memiliki peluang untuk terus berkembang dan menerapkan inovasi- inovasi yang berdaya guna dan mencari sebuah ciri khas tersendiri.

²⁷Sugijono, 'Manajemen Sumber Daya Manusia', *Orbith*, 11.2 (2015), 110–17.

²⁸M Kadarisman, *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2012).

b. Langkah- langkah dalam pengembangan sumber daya manusia

Menurut Barnardin & Russell agar berbagai manfaat pelatihan dan pengembangan dapat dimaksimalkan berbagai langkah yang perlu ditempuh antara lain:²⁹

1) Analisis Kebutuhan Pelatihan

Menurut Soekidjo Notoatmodjo analisis kebutuhan pelatihan adalah kegiatan yang bertujuan untuk mengidentifikasi dan mencari kompetensi yang dibutuhkan oleh karyawan agar dapat menunjang kebutuhan organisasi atau instansi. Untuk memperkuat analisis dilakukan dengan survei kebutuhan (*need assessment*). Terdapat 3 jenis analisis:³⁰

a) Analisis organisasional

Analisis organisasi menurut Mondy merupakan langkah dalam penentuan kebutuhan pelatihan dan pengembangan dilihat dari perspektif organisasi secara menyeluruh, misi- misi, tujuan- tujuan dan rencana- rencana strategis perusahaan dipelajari bersama dengan hasil-hasil perencanaan sumber daya manusia.

²⁹Amabar Teguh Sulistiyani and Rosidah, *Manajemen Sumber Daya Manusia Kosep, Teori Dan Pengembangan Konteks Organisasi Publik* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009).

³⁰ Prof.Dr. Suparno Widodo, *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2018).

b) Analisis pekerjaan

Menurut Malthis dan Jackson Analisis pekerjaan atau tugas dilakukan dengan membandingkan kebutuhan dalam pekerjaan dengan pengetahuan, keterampilan dan kemampuan karyawan agar kebutuhan- kebutuhan pelatihan dapat diidentifikasi.

Menurut Soekidjo Notoatmodjo tujuan utama analisis pekerjaan adalah untuk memperoleh informasi tentang:

- (1) Tugas- tugas yang harus dilakukan oleh karyawan.
- (2) Tugas- tugas yang telah dilakukan pada saat itu
- (3) Tugas- tugas yang seharusnya dilakukan, tetapi belum atau tidak dilakukan karyawan
- (4) Sikap, pengetahuan, dan keterampilan yang diperlukan untuk melakukan pekerjaan dengan baik dan sebagainya.

c) Analisis individual

Menurut Mondy kegiatan ini merupakan langkah untuk menentukan kebutuhan pelatihan dan pengembangan individu. Pertanyaan –pertanyaan yang relevan adalah “siapa yang perlu dilatih?” dan “pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan jenis apa yang dibutuhkan para karyawan?”.

Soekidjo Notoatmodjo mengungkapkan bahwa dalam melakukan analisis individual diperlukan waktu untuk mengadakan diagnosa yang lengkap tentang masing- masing personel mengenai kemampuan- kemampuan mereka dapat dilakukan dengan *achievement, test, observasi, dan wawancara.*

2) Metode – metode pelatihan

Menurut Marihot Tua Efendi Hariandja menyebutkan bahwa metode pelatihan dan pengembangan terdiri dari:

a) Metode *On the job*

Metode on the job merupakan metode yang paling banyak digunakan dalam pelatihan dan pengembangan. Karyawan dilatih langsung oleh supervisi langsung seorang pelatih yang berpengalaman. Meliputi semua upaya bagi karyawan untuk mempelajari suatu pekerjaan sambil mengerjakannya di tempat kerja yang sesungguhnya.

Metode- metode pelatihan *On the job Training* yaitu meliputi rotasi pekerjaan, latihan instruksi pekerjaan, magang, *coaching*, penugasan sementara.

b) Metode *Off the job*

Pelatihan dan pengembangan dilaksanakan pada lokasi terpisah dengan tempat kerja. Program ini

memberikan karyawan dengan keahlian dan pengetahuan yang mereka butuhkan untuk melaksanakan pekerjaan pada waktu terpisah dari waktu kerja reguler.

(1) Teknik- teknik presentasi informasi yaitu metode kuliah, presentasi video, metode konferensi, instruksi pekerjaan (*programmed instruction*), studi sendiri (*self study*).

(2) Metode-metode simulasi yaitu metode studi kasus, *role playing, bussiness games, vestibule training*, latihan laboratorium, dan program- program pengembangan eksekutif.

3) Evaluasi

Menurut Sjafrri Mangkuprawira kriteria efektif yang digunakan untuk mengevaluasi pelatihan dan pengembangan berfokus pada proses dan *outcome*. Selaras dengan yang diungkapkan oleh Kirkpatrick terkait dengan model evaluasi program pelatihan dan pengembangan dapat dilihat dari empat aspek yang meliputi reaksi karyawan terhadap program yang dilaksanakan, pembelajaran atau pengetahuan yang diperoleh oleh karyawan, adanya perubahan perilaku dan pencapaian tujuan pelatihan dan pengembangan.

2. Pelayanan Publik

Menurut Kurniawan pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik merupakan usaha yang dilakukan seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu melalui penyediaan barang dan jasa yang bertujuan memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan³¹. Sedangkan berdasarkan UU 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa/ pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.³²

Kualitas layanan merupakan isu krusial bagi organisasi maupun instansi, menurut Lewis & Booms kualitas layanan bisa diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diartikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

a. Sistem Informasi Pelayanan Publik

Pelayanan publik harus memiliki keterbukaan informasi publik agar masyarakat dapat mengawasi sekaligus berpartisipasi dalam

³¹ “PELAYANAN PUBLIK,” dpmpt kulonprogakab, 2019.

³² Anonim, ‘UU RI No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik’, *Lembaran Negara RI Tahun 2009. Sekretariat Negara. Jakarta*, 2003.1 (2009), 20–28.

penyelenggaraan pelayanan publik, terdapat pada Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik merupakan suatu rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi pelayanan serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan barile, bahasa gambar, dan bahasa lokal, serta disajikan secara manual maupun elektronik.

Dalam asas pelayanan publik, terdapat prinsip-prinsip yang berkaitan dengan penyediaan informasi pelayanan publik dan sistem informasi pelayanan publik nasional (SIPPN). Salah satu indikator dari prinsip penyediaan informasi pelayanan publik adalah transparansi yang mencakup keterbukaan, kemudahan akses, dan ketersediaan informasi secara memadai serta mudah dipahami oleh semua pihak yang memerlukannya. Akuntabilitas juga menjadi prinsip penting yang berarti suatu hal dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Selanjutnya, prinsip penyediaan informasi pelayanan publik juga terkait dengan prinsip penyelenggaraan pelayanan publik, seperti akurasi yang mengacu pada penerimaan produk pelayanan publik yang benar, tepat, dan sah, serta kemudahan akses yang mencakup lokasi, sarana, dan teknologi yang memadai untuk memastikan pelayanan dapat dijangkau dengan mudah oleh masyarakat.³³

³³Anonim, 'UU RI No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik'.

b. Pelayanan Prima

Menurut Freddy Pelayanan prima adalah suatu pelayanan yang terbaik agar memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain pelayan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sudah ditentukan.³⁴ Pelayanan prima (service excellence) merupakan sebuah penyediaan sarana kepedulian oleh perusahaan terhadap para pelanggan dengan berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, berdasarkan standar dan prosedur pelayanan untuk mewujudkan kepercayaan pelanggan agar mereka selalu puas, sehingga mewujudkan pelanggan yang memiliki loyalitas tinggi. Karena antara pelayanan dengan kepuasan pelanggan adalah dua hal yang tidak dapat dipisahkan dan harus diperhatikan dalam dunia bisnis.

Pengukuran kualitas pelayanan dalam penelitian ini mengacu pada perspektif pelanggan dimana mereka mengharapkan pelayanan yang terbaik dari pemberi layanan. Hal ini tentunya berkaitan dengan perbedaan pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak penyedia. Gaster mengatakan bahwa untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas dari sudut pandang pengguna adalah membangun interaksi hubungan yang baik antara publik dan pemerintah sehingga pelayanan dapat diberikan dengan baik.

³⁴ Dwiyani Permatasari, "Apa Itu Pelayanan Prima?," Kanwil DJKN Sulawesi Selatan, 2022, <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kanwil-sulseltrabar/baca-artikel/15009/Apa-itu-Pelayanan-Prima.html>.

Menurut Parasuraman, Zeithaml & Beryy terdapat lima dimensi pokok yang disusun sesuai aturan tingkat kepentingan relatifnya untuk mewujudkan pelayanan prima sebagai berikut:³⁵

1) Keandalan (*Reliability*)

Menurut Tjiptono & Chandra Keandalan meliputi kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*on time*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan, tanpa melakukan kesalahan setiap kali. Kemampuan perusahaan menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali akan mempengaruhi kualitas pelayanan.

2) Daya tangkap (*Responsiveness*)

Daya tangkap adalah hal yang berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera dan tepat waktu. Daya tangkap tidak hanya mengenai kecepatan pemberian pelayanan tetapi juga kemauan dari perusahaan atau karyawan dalam membantu pelanggan.

³⁵ Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta: ANDI, 2012).

3) Jaminan (*Assurance*)

Berkaitan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (trust) dan keyakinan pelanggan (confidence) dalam penerimaan layanan yang ditawarkan. Dari pemberian pelayanan sampai penyelesaian pemberian layanan.

4) Empati (*Empathy*)

Pemahaman perusahaan mengenai masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasional yang nyaman sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan.

5) Bukti fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik adalah bukti langsung yang berkenaan dengan penampilan fasilitas layanan, peralatan/ perlengkapan, penampilan dari karyawan instansi atau perusahaan dan materi komunikasi perusahaan yang akan berpengaruh kepada evaluasi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan PTSP.

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk memahami kejadian yang terjadi dalam peristiwa- peristiwa secara ilmiah. Hal ini sesuai dengan tujuan penelitian ini yaitu dapat menggambarkan secara mendalam tentang bagaimana manajemen pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan layanan di PTSP Kemenag Kota Yogyakarta. Data ilmiah merupakan sebuah konsep utama penelitian kualitatif ini.³⁶ Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif, dikarenakan sumber data utama adalah berupa kata- kata dan tindakan orang yang diamati atau diwawancarai, menganalisis fenomena, peristiwa, aktivis sosial, atau sikap orang lain baik secara kelompok maupun individu.

2. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta dari mulai bulan November 2023 hingga bulan Maret 2024.

3. Subyek Penelitian

Menurut Sugiyono subyek penelitian merupakan informan yang dicari untuk pemecahan suatu masalah yang didasarkan pada 3M (mengetahui, memahami, dan mengalami). Penelitian dilakukan di unit pelayanan terpadu satu

³⁶Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabet, 2017).

pintu (PTSP) kantor Kemenag Kota Yogyakarta. Subyek penelitian dalam penelitian ini antara lain kepala Kantor Kemenag Kota, kepala bagian tata usaha sebagai induk PTSP, pegawai di PTSP dan pegawai bagian kepegawaian yang bertanggung jawab mengenai pengembangan SDM.

Tabel.1 Daftar Nama Responden Penelitian

No.	Nama	Jabatan	Tanggal	Waktu
1.	H. Ahmad Mustafid	Kepala Subbagian Tata Usaha	18 Maret 2024	Pukul 08.30 WIB
2.	Lipursari S.E	Pegawai bagian kepegawaian	5 Maret 2024	Pukul 08.30 WIB
3.	Dwi Endah Rahmawati	Bagian analisis pengembangan SDM Aparatur	5 Maret 2024	Pukul 13.00 WIB
4.	Kustiyanti	Petugas PTSP	12 Februari 2024	Pukul 09.00 WIB
5.	Arief Nur Cahyana	Petugas Pelayanan Informasi	12 Februari 2024	Pukul 11.00 WIB
6.	Ida Listiani	Guru PAI SMA 11 YK (Pelanggan PTSP)	14 Maret 2024	Pukul 13.00 WIB
7.	Aunur Rahmah Faqiyah Muchtar	Mahasiswa (Pelanggan PTSP)	14 Maret 2024	Pukul 09.00

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan metode yang digunakan oleh penulis dalam mengumpulkan data-data yang di perlukan. Teknik penelitian yang digunakan antara lain :³⁷

³⁷Mudjia Rahardjo, 'Metode Pengumpulan Data Penelitian Kualitatif', *UIN MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG*, 2011 <<https://uin-malang.ac.id/r/110601/metode-pengumpulan-data-penelitian-kualitatif.html>>.

a. Teknik Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data yang memanfaatkan informasi yang telah tersedia dalam catatan dokumen. Metode ini memungkinkan peneliti untuk mengakses dan menghasilkan catatan-catatan penting yang relevan dengan topik penelitian yang sedang dikaji.³⁸ Dengan menggunakan dokumentasi, peneliti dapat memperoleh data yang lengkap dan akurat, karena metode ini menyediakan sumber informasi yang telah terdokumentasi dan terverifikasi sebelumnya. Oleh karena itu, dokumentasi menjadi salah satu teknik pengumpulan data yang efektif untuk mendukung validitas dan reliabilitas penelitian.

b. Teknik Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data yang melibatkan tanya jawab langsung dengan narasumber atau informan serta pihak-pihak terkait dalam penelitian. Metode ini menjadi salah satu sumber informasi yang sangat penting dan esensial. Dalam penelitian ini, tipe wawancara yang digunakan adalah tipe terbuka (opened) dan mendalam (*indepth interviews*) di mana peneliti dapat mengajukan pertanyaan kepada responden kunci mengenai fakta-fakta suatu peristiwa serta meminta opini mereka tentang peristiwa tersebut.³⁹ Dalam beberapa situasi, peneliti juga dapat meminta

³⁸ Arikunto, *Metode Penelitian Kualitatif Teori Dan Praktek* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014). Hal 143

³⁹ Hermawan Wasito, *Pengantar Metodologi Penelitian* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 1997). Hal.71.

responden untuk mengemukakan pendapat mereka sendiri mengenai peristiwa tertentu dan menggunakan informasi tersebut sebagai dasar untuk penelitian selanjutnya.

c. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data yang melibatkan pengamatan langsung terhadap lingkungan, subjek, objek, dan fenomena yang terkait dengan penelitian. Dengan melakukan kunjungan lapangan secara langsung ke lokasi studi kasus, peneliti memiliki kesempatan untuk mengamati secara langsung berbagai aspek yang terjadi di lingkungan tersebut. Fenomena yang menarik perhatian peneliti, seperti perilaku individu atau kondisi lingkungan sosial, dapat diamati dan dicatat. Hasil dari observasi ini juga memberikan bukti tambahan yang penting dalam penelitian kasus.⁴⁰

5. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh kemudian dilakukan analisis data dengan menggunakan empat langkah. Langkah- langkah analisis data tersebut yaitu :⁴¹

- a. *Transcript*, yaitu Proses *pengolahan* data dilakukan dengan cara mengetik secara langsung dari hasil penelitian lapangan. Data yang diketik mencakup jawaban dan pertanyaan yang diajukan kepada responden. Umumnya, dalam penelitian ini, penggunaan rekaman atau recorder digunakan untuk merekam seluruh proses wawancara.

⁴⁰ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006).

⁴¹ Rinduan Zain, "Olah Data Kualitatif," E- Learning.Fitk.Uin-Suka.Ac.Id., 2023, E-Learning.Fitk.Uin-Suka.Ac.Id.

- b. *Coding*, Setelah transkripsi data atau memberikan label pada jawaban responden, langkah selanjutnya adalah proses mengidentifikasi dan memberi label pada setiap jawaban sesuai dengan variabel penelitian yang relevan.
- c. *Grouping*, yaitu mengelompokkan atau mengklasifikasi data dari hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan di lapangan untuk disamakan antara label yang satu dengan label yang lain sehingga memudahkan untuk analisa data.
- d. *Comparing* dan *Contrasting*, yaitu proses yang dilakukan setelah melakukan pengelompokan dengan mencari persamaan dan perbedaan dari semua jawaban responden, peneliti memasukkan opini yang didasarkan pada data yang diperoleh melalui wawancara dan menarasikan persamaan serta perbedaannya. Setelah menuliskan persamaan dan perbedaan dari jawaban responden, peneliti kemudian membandingkan hasil narasi tersebut dengan telaah pustaka yang telah dianalisis dalam penelitian sebelumnya.

6. Teknik Keabsahan Data

Triangulasi adalah suatu teknik untuk mendapatkan data yang akurat dengan menggunakan pendekatan metode ganda. Triangulasi adalah teknik pengecekan keabsahan data dengan cara memanfaatkan sesuatu yang di luar data itu sendiri, untuk keperluan pengvalidasi atau sebagai pembandingan terhadap data itu.⁴² Jika peneliti menggunakan triangulasi dalam pengumpulan

⁴² Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabet, 2015). Hal 83.

data, mereka sebenarnya sedang mengumpulkan data sambil sekaligus menguji kredibilitasnya. Ini dilakukan dengan memeriksa kredibilitas data melalui berbagai teknik pengumpulan data dan menggunakan berbagai sumber informasi. Triangulasi yang digunakan pada penelitian ini adalah:⁴³

a. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber adalah proses membandingkan atau memverifikasi keakuratan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber yang berbeda. Misalnya, hal ini dapat dilakukan dengan membandingkan hasil pengamatan dengan hasil wawancara, memeriksa konsistensi antara apa yang dikatakan secara pribadi, atau membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada.⁴⁴

b. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik adalah metode untuk meningkatkan kredibilitas dan validitas data dengan memeriksa data yang diperoleh dari satu sumber menggunakan berbagai teknik pengumpulan data yang berbeda, seperti wawancara, observasi, dan studi dokumentasi.

G. Sistematika Pembahasan

Fungsi sistematika pembahasan adalah untuk memberikan gambaran umum terhadap skripsi ini untuk mempermudah dalam penelitian beserta

⁴³Arnild Augina Mekarisce, 'Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Pada Penelitian Kualitatif Di Bidang Kesehatan Masyarakat', *JURNAL ILMIAH KESEHATAN MASYARAKAT: Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat*, 12.3 (2020), 145–51 <<https://doi.org/10.52022/jikm.v12i3.102>>.

⁴⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen* (Bandung, 2013), Alafabet.

pembahasan kepada pembaca secara terstruktur dan sistematis. Adapun sistematis pembahasan terdiri dari empat bab sebagai berikut:

1. BAB I Pendahuluan

Pada bab ini membahas tentang signifikan judul penelitian yang terdiri dari beberapa sub bab penelitian meliputi (a) latar belakang masalah yang berisi tentang gambaran yang mendasari adanya penelitian ini, (b) rumusan masalah yang bertujuan untuk memberikan batasan dalam penelitian yang akan dilakukan, (c) tujuan dan kegunaan penelitian, (d) telaah pustaka untuk memberikan pemaparan dari penelitian terdahulu yang sejenis dan mencari perbedaan dengan topik yang dipilih oleh peneliti, serta kerangka teori yang berkaitan dengan masalah penelitian sehingga mampu menunjang keberhasilan dalam penelitian.

2. BAB II. Gambaran Umum

Pada bab ini membahas mengenai Kemenag Kota Yogyakarta yang dipilih sebagai lokasi penelitian. Pada bab ini membahas mengenai kelembagaan yang meliputi: (a) sejarah Kemenag Kota Yogyakarta, (b) visi dan misi, (c) tugas dan fungsi, (d) struktur organisasi dan (e) tenaga kepegawaian dan tugas PTSP Kemenag Kota Yogyakarta, dan lain sebagainya.

3. BAB III. Hasil dan Pembahasan

Bab ini merupakan jawaban dari rumusan masalah, yakni analisis manajemen pengembangan SDM di pelayanan terpadu satu

pintu terhadap meningkatkan pelayanan pada Kemenag Kota Yogyakarta.

4. BAB IV. Penutup

Bab ini berisi tentang penutupan yang terdiri dari kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan serta sasaran yang diberikan penelitian yang terkait dari rumusan masalah, saran, penutup dan lampiran.



BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data yang dilakukan mengenai manajemen pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan pelayanan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kemenag Kota Yogyakarta, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Manajemen pengembangan SDM di PTSP Kemenag Kota Yogyakarta yaitu melalui 3 tahapan yaitu: analisis kebutuhan pelatihan, metode-metode pengembangan SDM dan evaluasi. Pada tahapan analisis kebutuhan dilakukan oleh kepegawaian yang akan menentukan analisis mengenai pengembangan apa yang dirasa perlu dilaksanakan. Kemudian, pada tahapan pelaksanaan pengembangan SDM dilakukan oleh Badan Diklat Keagamaan (BDK) dan instruktur juga berasal dari BDK. Jenis pengembangan SDM berupa diklat, workshop, dan pengembangan karakter. Adapun metode pengembangan yang dilakukan yaitu menggunakan metode *on class*, yaitu diklat. Selain dari BDK Kemenag Kota Yogyakarta juga melaksanakan pengembangan dan pelatihan secara mandiri di wilayah kerja (PDWK) untuk mengcover kebutuhan pelatihan yang tidak dilaksanakan oleh BDK. Tahapan terakhir dari pengembangan sumber daya manusia adalah evaluasi

kegiatan evaluasi dilaksanakan setiap bulannya yang dinamakan dengan Monitoring dan evaluasi pengembangan kompetensi pegawai.

2. Manajemen pengembangan sumber daya manusia dalam bidang pelayanan dilihat dari teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry mengenai lima metode mengenai kualitas pelayanan yaitu mulai dari bukti fisik, kehandalan, daya tangkap, jaminan dan perhatian yang diberikan di PTSP Kemenag Kota Yogyakarta. Pengembangan SDM yang dilakukan sudah cukup baik dan memenuhi kebutuhan pelatihan bagi pegawai untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kepada masyarakat kota yogyakarta.
3. Faktor– faktor dalam pengembangan sumber daya manusia di Kementerian Agama Kota Yogyakarta antara lain terdapat faktor pendukung yaitu komitmen pemerintah, sumber daya, kepemimpinan dan budaya organisasi. Selain itu terdapat beberapa hal yang menjadi penghambat dalam pengembangan SDM yaitu anggaran, waktu dan motivasi.

B. Saran

Setelah menyelesaikan seluruh rangkaian kegiatan penelitian dan kajian yang ekstensif mengenai manajemen pengembangan SDM untuk meningkatkan kualitas pelayanan di PTSP Kemenag Kota Yogyakarta. Tanpa mengurangi rasa hormat kepada seluruh pihak, peneliti memberikan beberapa saran diantaranya:

1. Bagi badan diklat diharapkan untuk pelatihan kinerja ASN sebaiknya rutin agar kualitas kinerja makin baik.
2. Pelatihan informasi publik bagi *front office* maupun *back office* guna meningkatkan kualitas dalam menyampaikan penyuluhan bagi masyarakat. Baiknya agar rutin diselenggarakan supaya dinamika informasi dapat mudah difahami dan diterima masyarakat.

C. Penutup

Sebagai penutup skripsi ini, peneliti mengucapkan syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT, karena dengan rahmat dan hidayah-Nya, peneliti akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini meskipun menghadapi berbagai rintangan. Mengingat keterbatasan yang ada pada diri peneliti, penyusunan skripsi ini masih mengandung kelemahan dan kekurangan yang perlu diperbaiki. Oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan kritik, saran, dan masukan yang membangun dari rekan-rekan maupun pembaca untuk memperbaiki kualitas diri dan menghasilkan karya yang lebih baik di masa depan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, Dzikrina, 'Manajemen Humas Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kementerian Agama Kota Yogyakarta Dalam Mempertahankan Citra Positif Di Kota Yogyakarta', *Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 2019, 50–60
- Anonim, 'PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA NOMOR 10 TAHUN 2019', 2019, 1–40
- , 'UU RI No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik', *Lembaran Negara RI Tahun 2009. Sekretariat Negara. Jakarta*, 2003.1 (2009), 20–28
- Arifin, Zainal, *Tafsir Ayat- Ayat Manajemen*, ed. by Imam Machali (Bandung, 2020)
- Arikunto. *Metode Penelitian Kualitatif Teori Dan Praktek*. Jakarta: Bumi Aksara, 2014.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Asri, Syachrumayah, 'Pengembangan Sumberdaya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Aparatur Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur)', *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 13.4 (2015), 662–72
- Azizah, Laily Nur. *Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Meningkatkan Profesionalisme Tenaga Pendidik Dan Kependidikan Di*

Madrasah Tsanawiyah (Mts) Nurul Ummah Yogyakarta, 2022.

BKN. “Pembinaan Jabatan Fungsional,” 2020.

<https://www.bkn.go.id/layanan/pembinaan-jf/>.

“Denah Lokasi.” Accessed February 23, 2024.

<https://www.google.com/maps/place/Kantor+Kementerian+Agama+Kota+Yogyakarta/@7.7992262,110.3799152,17z/data=!3m1!4b1!4m6!3m5!1s0x2e7a577f3f7423b7:0xf11745e735560c8b!8m2!3d7.7992262!4d110.3799152!16s%2Fg%2F1pxqcclpq?entry=ttu>.

dpmppt kulonprogokab. “PELAYANAN PUBLIK,” 2019.

Fitriana, Nita, ‘Manajemen Pengelolaan Sumber daya Manusia Berbasis Religious Approach Di Waroeng Stake & Shake Dan Pamella Supermarket’, *Jurnal Pemberdayaan Masyarakat: Media Pemikiran Dan Dakwah Pembangunan*, 3.2 (2019) <<https://doi.org/10.14421/jpm.2019.032-03>>

Gary Dessler, ‘Sumber Daya Manusia (Human Resource Management)’, *New Jersey: Upper Saddle River*, 1997

Hasibuan, Nur Laila. “Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia Pendidik Dalam Meningkatkan Daya Saing Di Pesantren Darel Hasan Desa Sigagan Kecamatan Simangambat Kabupaten Padang Lawas Utara.” *Paper Knowledge. Toward a Media History of Documents*, 2021, 1–93.

HUMAINI, A F, ‘Penerapan Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Kantor Kementerian Agama Kabupaten

Jember (Study Kasus Kantor ...', 2020

<http://digilib.uinkhas.ac.id/id/eprint/6565>

Hasibuan, Nur Laila. "Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia Pendidik Dalam Meningkatkan Daya Saing Di Pesantren Darel Hasan Desa Sigagan Kecamatan Simangambat Kabupaten Padang Lawas Utara." *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 2021, 1–93.

Imanah, N., Abadi, N., Kustiyaniti, A. M., Nur Cahya, A., Rahmawati, D. E., Karyani, I., Kurniyasari, A., Wahyu Sukmono, A., Wardhana, N. Ma. A., & Triyanto, E., *Bersama Meraih WBK WBBM & Pelayanan Prima* (Harfa Creative, 2022)

Iriani, Enni, 'Pengembangan Kapasitas Manajemen Sumber Daya Manusia Di Sektor Publik', *Wacana Kerja*, 2005, 1–13

dpmpt kulonprogokab. "PELAYANAN PUBLIK," 2019.

Juwita, Reni. "Analisis Pengaruh Pelatihan Dan Pengembangan SDM Terhadap Kinerja Pada Pegawai BPS Kabupaten Ogan Ilir." *Jurnal Ilmiah Bina Manajemen* 2, no. 1 (2019): 1–11.

Kadarisman, M, *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2012)

Kartika, Riana Dewi, 'Analisis Kebutuhan Pelatihan Dalam Pengembangan Sumber Daya Manusia Koperasi Di Kecamatan Busung BIU', *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 4.1 (2022), 133–39

- Kemenag Kota Yogyakarta. "Kontak Kami." Accessed February 23, 2024.
<https://www.kemenagkotajogja.org/kontak-kami/>.
- Kemenag Kota Yogyakarta. "Sejarah." Accessed February 23, 2024.
<https://www.kemenagkotajogja.org/profil/sejarah/>.
- Kemenag Kota Yogyakarta. "Tugas Dan Fungsi." Accessed February 23, 2024.
<https://www.kemenagkotajogja.org/profil/tugas-dan-fungsi/>.
- Kemenag Kota Yogyakarta. "Tujuan." Accessed February 23, 2024.
<https://www.kemenagkotajogja.org/profil/tujuan/>.
- Kemenag Kota Yogyakarta. "Visi Dan Misi." Accessed February 23, 2024.
<https://www.kemenagkotajogja.org/profil/visi-misi/>.
- Lolowang, Melvin. "Pengaruh Pelatihan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Berlin Kharisma Pasifik Manado." *EMBA 4*, no. Vol. 4 No. 2 (2016): JE Vol.4 No.2 (2016) Hal. 121-265 (2016): 121-265. <https://doi.org/https://doi.org/10.35794/emba.4.2.2016.12546>.
- NU.Online. "Ar-Ra'd." Accessed June 3, 2024. <https://quran.nu.or.id/ar-rad>.
- Permatasari, Dwiyani. "Apa Itu Pelayanan Prima?" Kanwil DJKN Sulawesi Selatan, 2022. <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kanwil-sulseltrabar/baca-artikel/15009/Apa-itu-Pelayanan-Prima.html>.
- Pertiwi, Diarama. "Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Kementerian Agama Bantul."

UIN Sunan Kalijaga, 2019.

Sanusi, Darmawan, Andi Agustang, and Andi Muhammad Idkhan. "Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Pelayanan Akademik Di Universitas Puangrimaggalatung Sengkang." *Goverance and Politics (JGP)* 1, no. 2 (2021): 95–110.

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

———. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung, 2013. Alafabet.

Sukmana, Djulaiha, Soni Akhmad Nulhaqim, and Nurlia Cipta Apsari. "Pengembangan Sumber Daya Manusia Pada Organisasi Pelayanan Sosial Untuk Penyandang Disabilitas (Studi Kasus Pada Yayasan Biruku Indonesia)." *Kebijakan : Jurnal Ilmu Administrasi* 14, no. 1 (2023): 12–21. <https://doi.org/10.23969/kebijakan.v14i1.5814>.

Syafitri, Yuli, Reni Astika, Didi Susianto, and Deddy Sulaimawan. "Pelatihan Staf Kepegawaian Untuk Pengembangan Sdm Melalui Teknologi Informasi Sekretariat Daerah Kabupaten Pesawaran Bagian Bina Potensi Daerah." *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Ungu (ABDI KE UNGU) Universitas Aisyah Pringsewu* 2, no. 2 (n.d.): 68–72.

Tjiptono, Fandy. *Service Management*. Edisi 2. Yogyakarta: ANDI, 2012.

———. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: ANDI, 2012.

Umayah, Siti. "Manajemen Pengembangan SDM Dalam Meningkatkan Pelayanan

Prima Pada Bidang Pelestarian Dan Layanan Arsip Di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Daerah (DPAD) DIY.” *Skripsi*, 2019.

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

Widodo, Prof.Dr. Suparno. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2018.

Zain, Rinduan. “Olah Data Kualitatif.” E- Learning.Fitk.Uin-Suka.Ac.Id., 2023. E- Learning.Fitk.Uin-Suka.Ac.Id.

