

SISTEM MANAJEMEN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) DALAM MENINGKATKAN KINERJA APARATUR PELAKSANA PENDIDIKAN ISLAM DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN MINAHASA UTARA

Vini Fitriani

Yayasan Pelita Hati Islam Raudhatul Athfal An-Nuur
Alamat: Perum Pemda Kec.Kalawat, Kab. Minahasa Utara
e-mail: vinifitriani@iain-manado.ac.id

Abdul Latif Samal

Institut Agama Islam Negeri Manado
e-mail: abdullatifsamal@iain-manado.ac.id

Adri Lundeto

Institut Agama Islam Negeri Manado
e-mail: adrilundeto@iain-manado.ac.id

Abstrack : Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sistem manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam meningkatkan kinerja aparatur pelaksana pendidikan Islam. PTSP merupakan produk inovasi dari reformasi birokrasi pelayanan publik yang dilaksanakan secara terpadu dan terintegrasi untuk semua jenis layanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, dengan lokasi penelitian di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Minahasa Utara. Penelitian ini menunjukkan perbedaan antara kondisi pelayanan sebelum dan sesudah penerapan sistem manajemen PTSP. Di mana kondisi pelayanan sebelumnya yang masih kaku, lambat, berbelit-belit, dan belum terfokus, sekarang menjadi lebih mudah, cepat, transparan dan lebih terfokus. Dengan adanya kebijakan regulasi, standar pelayanan, kepastian hukum, komitmen dan budaya organisasi sebagai faktor pendukung pada sistem manajemen PTSP.

Abstract : **One-Door Integrated Service Management System (PTSP) In Improving The Performance of Islamic Education Implementing Apparatus In The Ministry of Religious Affairs of Northern Minahasa Regency.** This research aims to analyze the management system of One Door Integrated Service (PTSP) in improving the performance of the Islamic education implementing apparatus. PTSP is the product of innovation from the reform of the public service bureaucracy implemented in an integrated and integrated manner for all types of services. This research uses a descriptive qualitative approach, with a research site at the Ministry of Religious Affairs Office of North Minahasa Regency. This research shows the difference between service conditions before and after the implementation of the PTSP management system. Where previous service conditions were still rigid, slow, convoluted, and unfocused, it is now becoming more comfortable, faster, transparent, and more focused with regulatory policies, service standards, legal certainty, commitment, and organizational culture as supporting factors in PTSP management system.

Kata Kunci: Sistem Manajemen, PTSP, Kinerja, Aparatur, Pendidikan Islam.

Pendahuluan

Reformasi dan tuntutan lingkungan strategis yang melingkupi pelayanan publik merupakan salah satu isu yang paling penting dalam perkembangan organisasi publik saat ini. Pelayanan publik yang masih buruk sudah menjadi pemandangan sehari-hari sejak zaman dulu hingga sekarang zaman reformasi, dan kondisinya tidak banyak mengalami perubahan. Berdasarkan survey pelayanan publik dunia pada tahun 2014 peringkat pelayanan publik di Indonesia menempati urutan ke-129 dari 188 negara di dunia. Kondisi buruknya pelayanan publik dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat kepada pemerintahan. Sebaliknya, pelayanan publik yang baik merupakan pertanda hadirnya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).¹

Kebijakan menghadirkan pelayanan publik yang lebih berkualitas melalui Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik didasarkan atas kenyataan bahwa pelayanan publik hingga pada saat itu masih dihadapkan dengan kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan, berbangsa dan bernegara. Oleh karena itu pemerintah membentuk organisasi penyelenggara pelayanan publik yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain. Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.²

Birokrasi pemerintahan memiliki peran utama dalam hal pelayanan publik, memiliki fungsi melaksanakan pelayanan publik kepada masyarakat. Pentingnya pelayanan publik menjadi sesuatu yang harus dilakukan secara baik oleh birokrasi pemerintah atau administrasi publik. Untuk itu birokrasi seharusnya menjadi *center of excellence*, pusat keunggulan pemerintahan. Implementasi kebijakan merupakan hal yang kompleks, karena dalam pelaksanaannya merupakan satu sistem yang tidak lepas dari sub-sub sistem yang ada (input-proses-output) sampai dengan *outcome* atau dampak yang ditimbulkan.³

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, hal tersebut karena masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas. Secara filosofis, perilaku manusia terbentuk oleh interaksi antar manusia, iklim organisasi (konteks organisasi), dan sistem yang dianut. Ketiga interaksi tersebut, baik secara sendiri-sendiri maupun secara bersama-sama saling berinteraksi dengan lingkungan eksternalnya.

Sederhananya bila masyarakat merasakan pelayanan publik yang baik, maka kepercayaan (*trust*) dari masyarakat akan muncul, begitu pula sebaliknya, ketidakadilan dalam mendapatkan pelayanan (pelayanan buruk) tentu dapat menurunkan derajat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Jika ditinjau lebih jauh, permasalahan yang dihadapi antara lain mahalnya biaya pelayanan publik, proses yang berbelit-belit, sulit diakses, informasi dan dokumen minim, dan masih ditemukannya praktek pungutan liar. Kondisi ini memperlihatkan bahwa masih banyaknya pengaduan (keluhan) atau pertanyaan ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan

¹Pelayanan Publik di Indonesia urutan 129, <http://bisnis.liputan6.com/read/2079787/pelayanan-publik-Indonesia-di-urutan-129>, diakses tanggal 23 Juni 2020

² Muhammad Alfisyahrin. "Penjelasan Umum UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik", (Jakarta, Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2018), h. 5.

³ Deddy Mulyadi, dkk., "Administrasi Publik Untuk pelayanan Publik" (Bandung; Alfabeta, 2018), h.4

publik. Oleh karena itu, untuk menumbuhkan kepercayaan masyarakat secara luas kepada pemerintah maka kinerja pelayanan publik menjadi titik strategis.⁴

Organisasi publik dihadapkan pada adanya tuntutan pemberian pelayanan dengan cara yang baru dan lebih berkualitas. Pelayanan publik dituntut secara kompetensi dan profesional yang dipadukan dengan integritas, anti korupsi serta transparan. Pelayanan yang cepat, pasti, berbiaya, rendah, serta mampu memberikan pengalaman yang berkesan, yang didukung oleh kualitas dan kuantitas aparatur yang memadai. Kondisi belum berkualitasnya layanan publik oleh organisasi penyelenggara layanan publik, pada umumnya disebabkan oleh rendahnya tingkat kinerja organisasi publik dalam tata kelola pelayanan publik. Salah satu aspek yang dapat mempengaruhi baik buruknya pelayanan publik diantaranya adalah faktor kinerja, baik secara individual (kinerja individu pegawai) maupun secara keseluruhan (kinerja organisasi).⁵

Reformasi birokrasi memberi harapan terhadap pelayanan publik yang lebih adil dan merata. Penyelenggaraan pelayanan publik menjadi tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik pusat maupun daerah. Kebutuhan terhadap manajemen publik ialah kebutuhan untuk mensukseskan tercapainya tujuan organisasi publik secara lebih spesifik dengan berpedoman pada prinsip-prinsip pelayanan terbaik bagi publik.⁶

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Minahasa Utara adalah kantor penyelenggara PTSP ke-7 setelah Minahasa Selatan, Talaud, Minahasa Tenggara, Bolaang Mongondou Selatan, Kotamobagu dan Tomohon. Dimana penerapan PTSP juga menjadi program unggulan dari Kementerian Agama untuk membuka akses pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan transparan bagi masyarakat demi tujuan pelayanan yang berkualitas dan prima. Terdapat enam (6) jenis layanan PTSP yaitu: (1) Keagamaan; (2) Haji dan Umrah; (3) Pendidikan; (4) Keuangan; (5) Kepegawaian; (6) Umum. Layanan di bidang Pendidikan Islam meliputi: verifikasi dan validitas biodata Simpatika, surat keterangan pemenuhan jam mengajar, dan rekomendasi izin operasional RA/Madrasah.

Berdasarkan data dari Kementerian Agama Kabupaten Minahasa Utara, untuk data pokok Pendidikan Islam Madrasah 2018/2019, total jumlah lembaga pendidikan berjumlah 34 lembaga pendidikan Lembaga pendidikan tersebut terdiri atas RA 19, MI 6, MTS 5 dan MA 4, yang semuanya berstatus Swasta dengan jumlah tenaga pendidik 166 guru, yang terdiri dari guru RA 35 orang, MI 49, MTS 50, dan MA 32, yang tersebar di seluruh kecamatan se-Kabupaten Minahasa Utara.⁷

Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif yaitu suatu metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi obyek yang alamiah, apa adanya, tidak dimanipulasi keadaan dan kondisinya. Penelitian ini menjadikan peneliti sebagai instrumen utama dalam penelitian serta bertanggung jawab untuk dapat mendeskripsikan berbagai fenomena di lapangan sekaligus mengasosiasikan dengan teori-teori yang berkaitan dengannya. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode deskriptif untuk

⁴ Muhammad Alfisyahrin, "Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik", (Jakarta, Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2018) h. 8

⁵ Deddy Mulyadi, dkk "Administrasi Publik Untuk pelayanan Publik", Bandung; Alfabeta, 2018), h.91

⁶ Donni Juni Priansa, "Manajemen Pelayanan Prima fukos pada organisasi publik dan Peningkatan Kualitas Aparatur", (Bandung: Alfabeta,CV 2017), h. .2

⁷ Kabupaten Minahasa Utara Dalam Angka 2020 (rilis info Mei), h. 90-94

menghimpun data actual, dimana prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.⁸

Metode penelitian kualitatif dilakukan secara intensif, peneliti ikut berpartisipasi di lapangan, mencatat secara hati-hati apa yang terjadi, melakukan analisis reflektif terhadap berbagai dokumen yang ditemukan di lapangan, dan membuat laporan penelitian secara mendetail. Hasil akhir dari penelitian kualitatif, menghasilkan data atau menghasilkan informasi yang bermakna. Pendekatan penelitian adalah usaha dalam rangka aktivitas penelitian untuk mengadakan hubungan dengan orang yang diteliti. Pendekatan dalam penelitian adalah salah satu aspek yang digunakan untuk melihat dan mengamati persoalan atau fenomena yang muncul sekaligus menjadi tolak ukur dalam memecahkan masalah.⁹

Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Minahasa Utara Provinsi Sulawesi Utara dengan waktu dari bulan April dan bulan Juni 2020. Informan dalam penelitian ini adalah para aparatur pelaksana pendidikan Islam yang mencakup Kepala Kantor, Kepala Sub Bagian Tata Usaha, analis protokoler hubungan Masyarakat serta para tenaga pendidik dan kependidikan yang berada di lingkungan Kementerian Agama. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam teknik pengamatan di gunakan untuk mengetahui alur-alur pelayanan mulai dari penerimaan informasi publik (*input*), pelaksanaan (*process*), dan hasil akhir (*output*) dengan kondisi sebelum dan sesudah penerapan sistem Manajemen PTSP dari tiap jenis layanan pendidikan Islam kepada pemohon/masyarakat yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Minahasa Utara. Teknik wawancara dilakukan dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang telah disediakan. Teknik dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang diperlukan sebagai sumber data, bukti, dan informasi untuk lebih memperluas pengetahuan terhadap sesuatu yang diselidiki, yakni layanna PTSP.

Analisis data dan interpretasi menggunakan analisis deskriptif kualitatif secara interaktif. Aktivitas dalam analisis data, menurut Miles & Huberman terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan (1) reduksi data (*data reduction*), (2) penyajian data (*data display*), dan (3) penarikan kesimpulan (*conclusion drawing/verification*).

Penjelasan proses analisis data dan interpretasi tersebut dapat di uraikan sebagai berikut, prosedur analisis data dalam penelitian ini, dijelaskan sebagaimana langkah-langkah berikut: Pengumpulan data, yaitu mengumpulkan data yang berkaitan dengan penelitian ini yang di fokuskan pada penerapan Sistem Manajemen PTSP. Kegiatan pengumpulan data akan diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumen.

Reduksi data, yaitu membuat abstraks seluruh data yang diperoleh dari seluruh catatan lapangan hasil observasi, wawancara, dan pengkajian dokumen. Setelah pengumpulan data dari lapangan dianggap cukup banyak, maka peneliti melakukan analisis data melalui reduksi data. Proses pereduksian data ini, merupakan suatu bentuk analisis data yang menajamkan, mengharapakan hal-hal penting, menggolongkan mengarahkan, membuang yang tidak dibutuhkan dan mengorganisasikan data agar sistematis serta dapat membuat satu simpulan yang bermakna, dengan tidak menghilangkan nilai data itu sendiri. Peneliti mereduksi data

⁸Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009), h. 4.

⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D), (Bandung: Alfabeta, 2018), h. 31

secara terus menerus selama proyek penelitian berlangsung sampai laporan akhir lengkap disusun.¹⁰

Penyajian data. Pada tahap ini adalah mengorganisasikan data yang sudah di reduksi. Data tersebut mula-mula disajikan secara terpisah antara satu tahap dengan tahapan yang lain, setelah itu kategori terakhir di reduksi, maka keseluruhan data dirangkum dan disajikan secara terpadu. Langkah ini di tempuh agar peneliti dapat melihat gambaran keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari hasil penelitian, yaitu dengan mengusahakan membuat berbagai macam grafik, matriks dan chart. Penyajian data dalam penelitian ini, dimaksudkan untuk menemukan suatu makna dari data yang telah diperoleh, kemudian disusun secara sistematis dari bentuk informasi yang kompleks menjadi sederhana namun efektif, sehingga akan semakin mudah dipahami.¹¹

Kesimpulan/verifikasi. Pada tahap ini dapat diketahui arti dari kata yang telah diperoleh baik melalui observasi, wawancara, maupun dokumentasi. Kesimpulan akhir diharapkan dapat diperoleh setelah pengumpulan data selesai. Kesimpulan ini akan diakui dengan bukti-bukti yang diperoleh ketika penelitian di lapangan. Verifikasi data dimaksudkan untuk penentuan data akhir dari keseluruhan proses tahapan analisis sehingga keseluruhan permasalahan dapat terjawab sesuai dengan data dan permasalahannya.

Dengan kegiatan mereduksi data, dan penyimpulan terhadap hasil penelitian yang dilakukan memberikan kemudahan pembaca dalam memahami proses dan hasil penelitian ini. Teknik pengumpulan data yang di gunakan yaitu observasi, tahap ini Hal yang diamati peneliti adalah sebagai berikut: melihat kondisi pelayanan sebelum dan sesudah penerapan sistem manajemen PTSP pada pelayanna bidang pendidikan Isla dan pelaksanaan yang sesuai dengan petunjuk standar pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP), dan pengontrolan/evaluasi pada unit Penyelenggaraan Terpadu Kementerian Agama, melihat kinerja aparatur pelaksana pendidikan Islam berdasarkan yaitu: penilaian indikator responsibilitas, produktivitas, dan kualitas layanan yang dihasilkan dari aparatur pelaksana pendidikan Islam, melihat implikasi PTSP terhadap pelayanan publik melalui proses pelaksanaan layanan kepada masyarakat dan guru atau Kepala Madrasah serta tenaga kependidikan yang merasakan langsung dampak dari penerapan pelayanan terpadu Kementerian Agama, mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan dan penyelenggaraan PTSP di lingkungan Kementerian Agama Kabupaten Minahasa Utara.

Selanjutnya wawancara Agar wawancara tetap berada dalam konteks penelitian maka wawancara disertai pedoman wawancara (*interview guide*) yang dapat berkembang sesuai dengan kebutuhan penulisan tesis ini. Dalam penelitian ini metode wawancara di gunakan untuk: mempersiapkan pedoman wawancara dan daftar pertanyaan, menentukan subjek yang akan di wawancara, yaitu mereka para aparatur pelaksana Pendidikan Islam Adapun yang dijadikan peneliti sebagai nara sumber dalam wawancara adalah: Kepala Kantor kementerian Agama Kabupaten Minahaasa Uatara, Kepala Sub bagian (Kasubag) Kepala Seksi Hubungan Masyarakat, Kepala Seksi Pendidikan Islam beserta stafnya, Para guru atau Kepala Madrasah dan Kependidikan yang berada d lingkungan Kementerian Agama Kabupaten Minahasa Utara.

Kemudian menggunakan dokumentasi, dokumen yang dibutuhkan pada penelitian ini, antara lain: laporan buku tamu pada *help desk* pada bagian *front office* PTSP, peraturan

¹⁰Wahidmurni, *Cara Mudah Menulis Proposal dan Laporan Penelitian Lapangan* (Malang: UM Pres, 2008), h. 41.

¹¹ Lexy J. Moleong, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, (Bandung, Remaja Rosdakarya, 2007), h. 45.

perundang-undangan/kebijakan regulasi pada unit Penyelenggaraan Terpadu Kementerian Agama (PTKA), Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan pejabat pengelola informasi publik (PPID), Buku pedoman SOP PTSP Kanwil Kementerian Agama Sulawesi Utara/ Kab/Kota dan dokumentasi-dokumentasi lain yang mendukung penelitian ini.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Minahasa Utara. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Minahasa Utara resmi didirikan pada Tahun 2006 dengan tipologi III.R, berkedudukan di Kelurahan Airmadidi Atas Kecamatan Airmadidi. Kabupaten Minahasa utara memiliki batas wilayah yaitu: utara (Kabupaten Kepulauan Sangihe dan laut Sulawesi); timur (Kota Bitung dan laut Maluku); barat (Kota Manado dan laut Sulawesi); dan selatan (Kabupaten Minahasa). Wilayah Kabupaten Minahasa Utara memiliki luas wilayah sebesar 918,49 km² yang terbagi atas 10 Kecamatan, 6 Kelurahan dan 125 desa dengan jumlah penduduk 217.600 jiwa. Selain itu Kabupaten Minahasa Utara terdapat 46 pulau dengan 6 pulau diantaranya telah dihuni dengan jumlah 18 desa. Pulau-pulau yang masuk wilayah Kabupaten Minahasa Utara berisikan penduduk di 18 desa, dan diantara desa tersebut memiliki lembaga pendidikan Islam (Madrasah) yaitu Raudhatul Athfal dan Madrasah Ibtidaiyah. Kedua lembaga pendidikan Islam tersebut terletak di Pulau Gangga dua dan Kinabuhutan di Kecamatan likupang barat dan Pulau Nain di Kecamatan Wori Kabupaten Minahasa Utara.¹²

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan salah satu program pemerintah sebagai upaya mencapai *good governance*/tata kelola pemerintahan yang baik. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerian Agama Kabupaten Minahasa Utara adalah pemberian pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang diselenggarakan secara terintegrasi dalam satu tempat dan dikontrol dengan sistem pengendalian manajemen.

Agar dapat mencapai tujuan untuk mendekatkan, meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta memperpendek proses pelayanan maka buat suatu inovasi pelayanan publik dengan prinsip Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Tujuan lainnya yakni untuk meminimalisir interaksi langsung antara pengguna layanan dengan pejabat/aparatur dalam rangka terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) diresmikan sejak tanggal 14 Maret Tahun 2019 Sebagai salah satu fasilitas layanan publik. Dengan diresmikannya layanan PTSP maka secara otomatis proses pelayanan beralih dari pelayanan manual/mandiri (*self services*) menjadi pelayanan yang terpusat/terpadu dengan sistem manajemen PTSP. Seluruh jenis layanan dilaksanakan secara terpadu dan terintegrasi, sehingga pelayanan menjadi efektif dan efisien dalam rangka perbaikan dan optimalisasi layanan yang ada di Kantor Kemneterian Agama Kabupaten Minahasa Utara.

PTSP juga menjadi program unggulan dari Kementerian Agama untuk membuka akses pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan transparan bagi masyarakat demi pelayanan prima kepada masyarakat. PTSP diharapkan dapat melayani masyarakat dengan baik, dengan

¹² Pemerintah Kabupaten Minahasa utara, "Iklim dan geografs" artikel diakses pada 11 Juni 2020 dari <https://www.minutkab.go.id/2020/1206/p01s03-womw.html>

menggunakan prinsip-prinsip pelayanan publik yaitu keterpaduan, ekonomis, akuntabilitas, aksesibilitas, simplifikasi, kenyamanan, disiplin, sopan & ramah.¹³

B. Analisa Sistem Manajemen PTSP terhadap Kinerja Aparatur Pelaksana Bidang Pendidikan Islam

Berdasarkan pengumpulan data penelitian yang dilakukan dapat menjelaskan beberapa hal tentang prosedur pelayanan sebelum dan sesudah penerapan sistem manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada pelayanan bidang pendidikan Islam, dengan langkah-langkah yang dilakukan yaitu : (1) Bagaimana sistem Manajemen PTSP dalam meningkatkan kinerja aparat pelaksana pendidikan Islam, (2) implikasi sistem manajemen PTSP terhadap pelayanan publik dan (3) faktor-faktor pendukung dan penghambat penerapan sistem manajemen PTSP di lingkungan Kantor Kemnetrian Agama Kabupaten Minahasa Utara. Ketiga langkah tersebut diuraikan berikut ini.

a. Sistem Manajemen PTSP

Penggunaan sistem manajemen dalam pelayanan publik pada sebuah organisasi publik merupakan bagian dari penerapan konsep sistem dan manajemen. Di mana pendekatan sistem meliputi penerapan konsep-konsep yang cocok dari teori sistem untuk mempermudah pemahaman tentang teori organisasi dan praktik manajerial. Bentuk umum suatu sistem terdiri atas *input*, *process*, *output* dan umpan balik. Umpan balik adalah hasil *output* untuk memperbaiki *input* yang akan datang. Keempat unsur tersebut berada dalam suatu organisasi, sebagai organisasi dengan sistem terbuka, maka organisasi dipengaruhi dan mempengaruhi lingkungan luarnya.¹⁴

Sedangkan konsep manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien dalam mencapai tujuan tertentu.¹⁵ Manajemen diartikan sebagai ilmu karena manajemen adalah suatu bidang pengetahuan yang secara sistematis berusaha memahami mengapa dan bagaimana orang melakukan kerja sama. Manajemen diartikan sebagai kiat bagaimana mencapai sasaran melalui cara-cara dengan mengatur orang lain didalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya.

Manajemen sebagai ilmu dan seni sangatlah penting untuk mengatur dan mengendalikan kehidupan sebuah organisasi baik organisasi profit maupun non profit. Penguasaan yang baik terhadap masyarakat dan segala perangkatnya memungkinkan sebuah organisasi berjalan dengan baik dan benar. Organisasi publik tersebut perlu membangun dirinya menjadi *performance driven organization*, menjadi suatu organisasi yang tumbuh dan berkembang didorong oleh kinerja tinggi untuk mencapai tujuan yang diharapkan.¹⁶

Sistem manajemen PTSP Kementerian Agama adalah pemberian pelayanan yang dilaksanakan secara terpadu dan terintegrasi terhadap beberapa jenis layanan dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen. Dengan tujuan mendekatkan, meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta memperpendek proses

¹³ Wawancara pribadi dengan Selvi Asram

¹⁴ Ludwig Von Bertalanffy, "General System Theory: Foundations, Development, Applications", dalam Husain Usman, *Manajemen Teori, Praktek, dan Riset Pendidikan*, (Jakarta; PT Bumi Aksara, 2006), h. 31

¹⁵ Malayu SP Hasibuan, "Manajemen Sumber Daya Manusia", (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2007), h. 22

¹⁶ Nanang Fattah, *Landasan Manajemen Pendidikan*, (Bandung; PT Remaja Rosdakarya, 2006) h. 6

pelayanan, pelayanan yang pasti dan terjangkau melalui pelayanan terpadu satu pintu guna mewujudkan pelayanan yang berkualitas dan prima.

Sebelum diterapkannya sistem manajemen PTSP, pelayanan masih terkesan kaku, lambat, berbelit-belit, dan tidak transparan, di mana kebutuhan informasi publik masih kurang lengkap, dan akurat. sehingga pelayanan masih belum maksimal dan profesional. Bahkan tidak jarang pemohon/tamu harus datang kembali (berulang-ulang) Kondisi seperti ini juga berdampak pada masyarakat umum dan khususnya para tenaga pendidik dan kependidikan yang berada di jauh di pulau, tempat bertugas dan lembaga/Madrasah yang berlokasi di pulau.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Drajab Dehu, Analis protokoler hubungan masyarakat, “efektifnya dari segi sistem manajemen PTSP karena sesuatu yang memerlukan waktu dan tenaga, dengan naik ke tangga (lantai dua) harus mencari informasi di ruangan masing-masing aparatur melalui sistem manajemen PTSP bisa langsung mendapatkan informasi yang jelas, cepat, transparan dan akurat. melalui layanan PTSP upaya memberian informasi dan koordinasi dapat lebih cepat dan mudah, jika jenis layanan yang dibutuhkan memang memerlukan waktu, serta tindakan lebih lanjut maka pelayanannya akan menyesuaikan, dan tetap akan dibantu menginformasikannya melalui media elektronik.”¹⁷

Dengan adanya penerapan sistem manajemen PTSP, pelayanan menjadi lebih mudah, cepat, ramah, dan transparan. Pelayanan bisa lebih efektif dan efisien. Melalui penerapan sistem manajemen PTSP para tenaga pendidik dan kependidikan yang bertugas, berlokasi jauh di pulau, menjadi lebih mudah, cepat mendapatkan informasi publik dan pengurusan administrasi (dokumen/berkas) terbantu dan lebih aman melalui layanan PTSP. Dalam pengurusan administrasi yang perlu diperhatikan yaitu kelengkapan persyaratan dokumen yang diperlukan agar proses pelayanan juga akan terlaksana lebih cepat dan tepat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan, Noval Besse, Kepala Sub Bagian tata Usaha,”pertama kita dalam melayani memberikan pelayanan publik kami memudahkan mereka, tidak pernah kami berbelit-belit yang penting persyaratan dan syarat sudah terpenuhi, seperti permohonan izin rekomendasi untuk bikin kegiatan keagamaan kami yang penting syarat dan ketentuan sudah terpenuhi bisa segera kami berikan tidak ada yang berbelit-belit dan tanpa biaya alias gratis”¹⁸

Kondisi inilah yang dulu sebelum diterapkannya sistem manajemen PTSP sering terjadi. Tamu yang tidak terlayani dengan baik, menunggu lama, serta rasa kecewa atas tidak terselesaikan maksud dan tujuannya adalah akibat dari pelayanan yang masih belum maksimal. Harapan akan adanya pelayanan yang lebih baik, cepat, murah dan transparan akan menjadi peningkatan kualitas baik pada kinerja para aparatur pelaksanaannya dan tentunya peningkatan kualitas mutu pendidikan khususnya pendidikan Islam yang ada di wilayah Minahasa Utara.

Dengan demikian setelah diterapkannya sistem manajemen PTSP pelayanan publik dan pelayanan bidang pendidikan bisa berjalan dengan lebih baik, masyarakat dan para

¹⁷ Wawancara Pribadi dengan Drajab Dehu, Analis Protokoler hubungan Masyarakat Kantor Kementerian Agama Kabupaten Minahasa Utara, 25 Juni 2020

¹⁸ Wawancara Pribadi dengan Noval Besse, Kepala Sub Bagian tata Usaha Kantor Kementerian Agama Kabupaten Minahasa Utara, 30 Juni 2020

tenaga pendidik dan kependidikan dapat terbantu dan dimudahkan, pelayanan lebih terfokus dan terarah baik, ramah, sopan dan professional yang diberikan baik itu aparatur pelaksana bidang pelayanan maupun petugas layanan (*front officer*) pada layanan PTSP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Minahasa Utara.

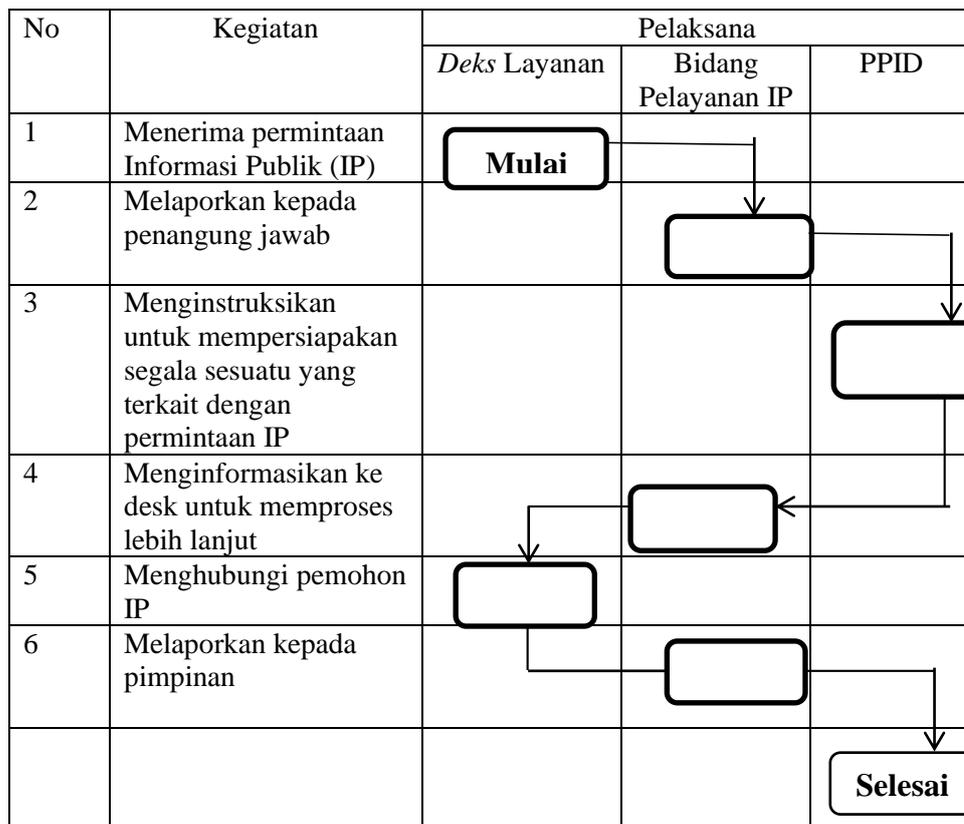
Hadirnya sistem manajemen PTSP memberikan manfaat serta memudahkan proses administrasi, pelaporan dan kesejahteraan. Menjadi solusi dalam pelayanan bidang pendidikan khususnya bagi mereka yang bertugas dan berlokasi jauh di pulau dan turut membantu para pendidik dan kependidikan dalam melaksanakan tugas dan kewajiban meningkatkan mutu pendidikan. Manfaat lainya dari adanya PTSP, situasi lingkungan Kantor akan semakin aman dan nyaman. Setiap tamu yang datang memiliki tujuan/keperluan yang jelas, sesuai dengan tujuan kepada aparatur bidang pelaksana masing-masing. Sehingga situasi dan kondisi pelayanan menjadi aman terkendali.

Alur pelayanan dimulai pada saat kedatangan Kantor Kementerian Agama, petugas/*fornt Office* akan menyambut dan mempersilahkan untuk menuju ke desk layanan (meja tamu) dan dilayani sebagai penerima permintaan informasi publik oleh petugas. Selanjutnya petugas akan menerima kelengkapan dokumen persyaratan (*input*) dan meneruskannya kepada aparatur penanggung jawab. Kemudian pejabat pengelola informasi memproses (proses) dengan memberikan instruksi untuk mempersiapkannya. Selanjutnya menginformasikan ke petugas layanan PTSP untuk memproses lebih lanjut sampai dengan selesai. kemudian melaporkannya kepada pimpinan.

Hasil (*outpu*t) berupa produk seperti surat keterangan, surat rekomendasi, pigam dan verifikasi data dari pejabat/aparatur pelaksana bidang pelayanan. Pelaksanaan konsep pelayanan terpadu yang diuraikan telah berdasarkan pada Standar Operasional Prosedur Kementerian Agama.

Dengan adanya penerapan sistem manajemen PTSP semua kebutuhan tamu dilayani sesuai dengan prosedur operasional (standar operasional prosedur) layanan pejabat pengelola informasi dan publik Kemneterian Agama. Visualisasi alur pelayanan juga dapat dilihat pada tabel 1 berbentuk *flow chart*.¹⁹ berikut ini:

¹⁹ Standar Operasional Prosedur Layanan Pejabat Pengelola Informasi dan Publik/PPID Kementerian Agama, h. 2



Pelaksana tugas pada pelayanan penyelenggaraan PTSP dilaksanakan oleh staf pegawai Kantor Kementerian Agama. Dalam penerapan dan pelaksanaannya dilakukan setiap hari dan jam kerja kantor dimulai dari hari Senin sampai Jumat, dari jam 09.00 sampai dengan 15.00 dengan waktu istirahat di jam 12.00-13.00 siang. Hal tersebut juga didukung dengan adanya jadwal piket bagi para pegawai/staf Kantor Kementerian Agama Kabupaten Minahasa Utara.

b. Sistem Manajemen PTSP Terhadap Kinerja Aparatur

Indikator pengukuran kinerja yang dikemukakan oleh *Dwiyanto* meliputi lima (5) indikator, yaitu produktivitas, responsivitas, kualitas layanan, responsibilitas dan akuntabilitas. Dari kelima indikator diatas peneliti memilih untuk menggunakan tiga (3) indikator penilaian yaitu produktivitas, responsivitas, dan kualitas layanan. Ketiga indikator ini dipilih dengan alasan bahwa indikator ini dirasa telah mewakili dari beberapa indikator yang banyak digunakan untuk menilai kinerja suatu organisasi publik dari dalam dan luar organisasi.²⁰

Berdasarkan hasil penelitian lapangan yang dilakukan peneliti dapat mengidentifikasi indikator-indikator pengukuran kinerja aparatur pelaksana pendidikan Islam dalam organisasi publik melalui tiga (3) indikator yang ada yang diuraikan sebagai berikut.

Indikator Produktivitas merupakan indikator pengukuran kinerja aparatur pelaksana pendidikan Islam. indikator produktivitas untuk mengukur kinerja dari dalam organisasi. Dalam penerbitan surat rekomendasi dan Piagam produktivitas dari

²⁰ Agus Dwiyanto, dkk, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, (Yogyakarta; Gadjah Mada University Press, 2006), h.50

pendirian izin operasional Madrasah, Madrasah Diniyah, dan Pondok Pesantren pada bidang pelayanan pendidikan Islam Kantor Kementerian Agama Kabupaten Minahasa Utara dari target dan realisasi rekomendasi/piagam dalam kurun waktu tertentu.

Indikator Responsivitas merupakan indikator kinerja yang berorientasi pada proses. Responsivitas ini dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi dalam menjalankan visi, misi, dan tujuan. Berdasarkan pada visi, misi, tujuan, serta sasaran yang ada pada Kementerian Agama Kabupaten Minahasa Utara yang juga berkesinambungan dari visi, misi, tujuan dan sasaran Kementerian Agama Wilayah Sulawesi Utara yang menggambarkan secara langsung kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Keselarasan yang ada antara program dan kegiatan pelayanan yang diberikan terhadap kebutuhan masyarakat menunjukkan keberhasilan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan organisasi publik.

Indikator Kualitas Pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada pengukuran kualitas pelayanan pada aparatur pelaksana pendidikan Islam melalui layanan PTSP, dapat dilihat konsistensi proses dan alur pelayanan ada dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Standar Pelayanan yang berdasarkan pada standar pelayanan terpadu Kementerian Agama. Di mana penerapan SOP dan standar pelayanan tersebut menjelaskan sekaligus menguraikan proses pelayanan mulai dari awal pengaduan sampai pada penyelesaian.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerian Agama Kabupaten Minahasa Utara adalah pemberian pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang diselenggarakan secara terintegrasi dalam satu tempat dan dikontrol sistem pengendalian manajemen. Dengan tujuan untuk mendekatkan, meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta untuk memperpendek proses pelayanan guna mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti dan terjangkau dalam suatu pelayanan terpadu satu pintu.

Indikator yang di dipilih untuk mengukur penilaian kinerja pada layanan bidang pendidikan Layanan bidang pendidikan Islam yang meliputi pelayanan verifikasi dan validasi biodata Simpatika, Surat keterangan pemenuhan jam mengajar dan rekomendasi izin operasional. Berdasarkan hasil pengumpulan data yang digunakan sebagai sumber data dan informasi untuk membuktikan indikator pengukuran dan penilaian kinerja melalui analisa data dengan teknik dokumentasi standar pelayanan (*services delivery*) untuk jenis Layanan Pendidikan Islam²¹ dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1) Verifikasi dan Validasi biodata Simpatika
 - a) Persyaratan : menyediakan ijazah, akta lahir, KTP dan surat SK guru dari Yayasan atau Sekolah sebagai bukti bahwa guru tersebut benar mengajar di Satminkal setempat. Kemudian mengisi biodata yang terdapat di Aplikasi Simpatika. Selain itu terdapat juga beberapa aplikasi lainnya yaitu SIAGA, EMIS dan SPAM.

²¹ Buku Layanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Utara, Tahun 2019, h. 20-24

- b) Output : lembar Verval PTK
 - c) Waktu : 1 hari
 - d) Biaya : Nihil
- 2) Permohonan tambah jam mengajar guru
- a) Persyaratan : surat permohonan ditujukan kepada kepala Kantor Kementerian, surat persetujuan dari kepala sekolah yang dituju dengan surat persetujuan dari kepala sekolah yang dituju dengan menyebutkan jumlah jam mengajar disekolah yang dituju.
 - b) *Output* : Surat Rekomendasi
 - c) Waktu : 1 Hari
 - d) Biaya : Nihil
- 3) Permohonan Rekomendasi Izin Operasional RA/Madrasah
- a) Persyaratan: proposal izin operasional pendirian madrasah baru: data umum, organisasi pengelolaan madrasah, pendidikan dan tenaga pendidik, sarana dan prasarana, penutup (syarat-syarat detail terlampir)
 - b) *Output* : Rekomendasi
 - c) Waktu : 6 Hari
 - d) Biaya : Nihil

C. Implikasi Sistem Manajemen PTSP Terhadap Pelayanan Publik

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada intinya merupakan suatu inovasi dan terobosan baru dalam bidang pelayanan publik. Sebagai salah satu upaya menghadirkan sebuah pelayanan publik yang berkualitas (*excellence public services*) humanis dan partisipatif dalam proses merencanakan dan melaksanakan pelayanan publik, agar dapat memberikan suatu pelayanan publik yang berkualitas bagi masyarakat.

Melalui pelayanan publik dan pelayanan bidang pendidikan yang dilaksanakan pada layanan PTSP ini memberikan banyak kemudahan, terbantu dan terlayani dengan baik, ramah, sopan dan profesional baik itu dari para petugas layanan PTSP dan juga pada aparatur pelaksana khususnya bidang pendidikan Islam, sehingga penerapan sistem manajemen PTSP dapat bermanfaat dalam pelayanan publik untuk mencapai tujuan pelayanan prima.

Hal tersebut memberikan gambaran pelayanan publik yang mereka rasakan saat ini bisa lebih baik dibandingkan sebelumnya yang masih belum maksimal dalam memberikan pelayanan, hal itu disebabkan karena dalam kurun waktu sebelumnya, terlihat jelas bahwa aparatur masih bersikap lamban, terpaku pada peraturan, tidak sensitif terhadap persoalan dan kebutuhan mereka.

PTSP menjadi program unggulan dari Kementerian Agama untuk membuka akses pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan transparan bagi masyarakat demi pelayanan prima kepada masyarakat. PTSP diharapkan dapat melayani masyarakat dengan baik, dengan menggunakan prinsip-prinsip pelayanan publik yaitu keterpaduan, ekonomis, akuntabilitas, aksesibilitas, simplifikasi, kenyamanan, disiplin, sopan & ramah. Agar dapat mencapai tujuan untuk mendekatkan, meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta untuk memperpendek proses pelayanan dalam suatu pelayanan terpadu satu pintu. Hal ini meminimalisir interaksi antara pengguna layanan dengan pejabat atau aparatur pelaksana bidang dalam rangka terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih.

Dengan demikian sistem manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam meningkatkan kinerja aparatur pelaksana pendidikan Islam adalah suatu proses penerapan pelayanan dengan menggunakan sistem manajemen sebuah produk pelayanan yang telah diatur dalam undang-undang dan dalam Keputusan Menteri Agama (KMA). Memberikan pelayanan yang berkualitas prima (transparan, cepat, efektif dan efisien) terhadap berbagai jenis layanan khususnya pada bidang pendidikan Islam yang ada di lingkungan Kementerian Agama Kabupaten Minahasa Utara. Pelayanan pendidikan Islam yang dilaksanakan disesuaikan dengan standar pelayanan yang terdiri dari, persyaratan, output, waktu dan biaya pada masing-masing rincian layanan yang di sediakan pada PTSP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Minahasa Utara.

D. Faktor -Faktor Penerapan PTSP

Dari hasil pengalihan data di lapangan dan penelusuran pustaka yang relevan dengan penerapan Penyelenggara Palayan Terpadu Satu Pintu (PTSP), bahwa terdapat beberapa faktor-faktor penerapan layanan PTSP yang secara langsung maupun tidak langsung berkaitan dengan penerapan sistem Manajemen PTSP, faktor-faktor tersebut terdiri dari: faktor pendukung dan faktor penghambat yang dapat duraikan sebagai berikut.

a. Faktor Pendukung

1) Kebijakan Regulasi

Kebijakan Pemerintah untuk meningkatkan mutu kualitas pelayanan publik dilaksanakan dalam skala luas Salah satu upaya peningkatan kualitas pelayanan menjadi dasar pertimbangan bagi seluruh organisasi penyelenggara pelayanan publik yang ada di Indonesia. Tantangan dan tuntutan terhadap peran atau fungsi pelayanan publik tersebut dijawab oleh instansi pemerintah, yaitu Kementerian Agama Republik Indonesia. Termasuk diantaranya dengan berinovasi pada model pelayanan publik yang lebih mendekati kepada masyarakat, memperpendek proses pelayanan, cepat, mudah, murah, transparan, pasti, akuntabel, dan terjangkau.

2) Kepastian Hukum

Pembentukan PTKA Kementerian Agama mengeluarkan beberapa peraturan untuk melaksanakan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 yaitu:

- a) Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Terpadu/Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- b) Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama
- c) Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2018 Tentang Petunjuk Pelaksanaan penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama
- d) Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 168 Tahun 2010 Tentang pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Kementerian Agama.

3) Standar Pelayanan dan SOP

Penerapan SOP dan Standar Pelayanan pada layanan PTSP di Kantor Kementerian Agama memudahkan dan mempercepat proses pelayanan publik serta

meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga mutu pekerjaan akan dapat dipertahankan. Di mana SOP adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas dan pekerjaan sesuai fungsi dan alat penilaian kinerja berdasarkan indikator teknis, administratif dan procedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja, dan sistem kerja. Tujuannya untuk menciptakan komitmen kerja dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Kementerian Agama sebagai organisasi penyelenggara layanan publik, telah membuat SOP dan Standar Pelayanan sebagaimana diamanatkan dalam KMA Nomor 168 Tahun 2010 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Di Lingkungan Kementerian Agama dan KMA Nomor 109 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama.

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Maka Kementerian Agama dalam hal ini sebagai pihak penyelenggaraan pelayanan publik yang ada di Kementerian Agama pusat maupun di unit penyelenggaraan yang ada di daerah.

4) Komitmen Organisasi

Komitmen organisasional merupakan konsep manajemen yang menempatkan SDM sebagai figure sentral bagi organisasi. Tanpa komitmen organisasional, sukar mengharapkan partisipasi aktif dan mendalam dari aparatur. Oleh karena itu, komitmen organisasional harus dipelihara agar tetap tumbuh dan menjadi keyakinan di sanubari aparatur.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti mengidentifikasi bentuk komitmen organisasional aparatur pada Kementerian Agama yang tertuang dalam Maklumat Pelayanan Informasi Publik, yang menjadi bagian dari Standar Operasional Prosedur layanan informasi publik oleh pejabat pengelola informasi dan publik (PPID) unit Kementerian Agama. Maklumat pelayanan informasi publik ini merupakan suatu komitmen organisasional aparatur dalam pelaksanaan pelayanan publik khususnya bagi aparatur pelaksana pendidikan Islam melalui PTSP.

Dengan demikian komitmen organisasional merupakan loyalitas aparatur terhadap organisasinya yang tercermin dari Maklumat Pelayanan. Maklumat Pelayanan Kementerian Agama, maka maklumat pelayanan berbunyi : “Dengan ini Menyatakan Sanggup Menyelenggarakan Pelayanan Sesuai Dengan Standar Pelayanan Yang Telah Ditetapkan Dan Apabila Tidak Menepati Janji Ini, Maka Kami Siap Menerima Sanksi Sesuai Dengan Ketentuan Perundang-Undangan Yang Berlaku”

Berdasarkan Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Pada Kementerian Agama dijelaskan bahwa penyusunan Maklumat Pelayanan menjadi satu bagian yang tidak terpisahkan dalam penyusunan standar pelayanan Maklumat pelayanan yang telah disusun

wajib dipublikasikan secara luas, jelas, dan terbuka kepada masyarakat, melalui berbagai media yang mudah di akses oleh masyarakat.²²

5) Budaya organisasi

Pada organisasi pelayanan publik dalam menganalisis budaya terdapat dua aspek yaitu bagaimana hubungan antar pegawai dan perhatian pegawai terhadap pelaksanaan tugas organisasi. Dalam organisasi yang berorientasi pelayanan prima, maka budaya organisasi akan mempengaruhi kinerja pelayanan. Hal ini juga berlaku pada sistem Manajemen layanan PTSP, di mana hubungan antara pegawai/aparatur, petugas layanan dan masyarakat memiliki aspek budaya masyarakat di wilayah perdesaan yang telah menjadi ciri khas dari budaya organisasi dengan kearifan lokalnya.

Berdasarkan hasil observasi yang di lakukan pada layanna PTSP yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Minahasa Utara, penulis mengetahui bahwa budaya organisasi memiliki pedoman yang dilandasi pada budaya kerja kementerian Agama. Lima (5) budaya kejrta Kementerian Agama terdiri dari: Integritas, profesionalitas, inovasi, tanggung jawab, keteladanan.

Setiap organisasi harus memiliki tiga komponen, yaitu ada kerja sama, ada orang, dan ada tujuan bersama. Sedangkan untuk karakteristik dalam organisasi yang memberikan pelayanan publik yang prima memiliki karakteristik: memahami tujuan dan mengerti peranan masing-masing dalam proses operasional organisasi.

6) Monitoring dan evaluasi

Evaluasi dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi sesuai dengan asas pelayanan publik dan peraturan perundang-undangan. Dalam pasal 32 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 disebutkan bahwa penyelenggara wajib melakukan evaluasi penerapan pelayanan secara berkala satu (1) tahun dan hasil evaluasi ini dapat dijadikan dasar oleh penyelenggara untuk meninjau dan menyempurnakan standar pelayanan.

Pemantauan, evaluasi, dan pelaporan merupakan kegiatan yang dilakukan secara terus menerus oleh pejabat yang melaksanakan layanan dalam rangka perbaikan pelayanan yang dilakukannya secara berkelanjutan. Berdasarkan hasil wawancara dengan, Danang Sulistiyono diketahui bahwa dalam prakteknya pemantauan dan dilakukan oleh Kementerian Agama Wilayah Provinsi Sulawesi Utara. Evaluasi yang dilaksanakan yaitu dengan mengadakan kunjungan langsung ke pelayanan PTSP. Evaluasi yang dilaksanakan yaitu dengan mengadakan kunjungan langsung ke pelayanan PTSP. Monitoring juga dilakukan oleh pimpinan Kantor Kementerian Kabupaten secara langsung, tidak ada jadwal khusus untuk melakukan evaluasi dan monitoring.²³

²² Keputusan Menteri Agama Nomor 109 tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Pada Kementerian Agama, Penetapan Maklumat Pelayanan, h.10.

²³ Wawancara pribadi dengan Danang Sulistiyono, Staf Pendidikan Islam Kantor Kementerian Agama Kabupaten Minahasa Utara, 25 Juni 2020.

b. Faktor Penghambat

Namun demikian dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang prima dihadapkan beberapa kendala atau penghambat dalam penerapan PTSP kendala tersebut antara lain:

1. Pengembangan dan Kebutuhan Aparatur (SDM)

Dalam proses pelaksanaan pelayanan publik perlu didukung oleh sumber daya manusia (SDM) yang sesuai dengan kebutuhan organisasi dan mampu bekerja dengan berorientasi kepada publik. Dukungan oleh sistem pengembangan SDM yang komprehensif, yang mampu merespon berbagai tantangan yang dihadapi, mampu bergerak secara cepat, tanggap, efektif, dan efisien.

Adapun prinsip dari pengembangan SDM pada dasarnya adalah peningkatan kualitas, kuantitas layanan, maupun kemampuan kerja pegawai untuk mengemban tugasnya dimasa yang akan datang. Tujuan akhir dari proses pengembangan adalah peningkatan efektivitas dan efisiensi kerja pegawai dalam mengemban jabatannya. Kebutuhan dan pengembangan SDM yang menjadi kendala dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan khususnya pelayanan di bidang pendidikan Islam.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Selvi Asram, kepala seksi Pendidikan Islam dan Bimbingan Masyarakat Islam. “Dari segi kekurangan personel, sebenarnya ada SOPnya jadi sesuai dengan SOP, cuman yang menjadi kendalanya selama ini, keterbatasan personel, seperti pada bidang pendidikan Islam dan Bimbingan Masyarakat Islam kan ada duasatuan kerja, itu dengan keterbatasan personel, keterbatasan tenaga maka akan mempengaruhi pelayanan”.²⁴

Dengan demikian keterbatasan personel di bidang pendidikan Islam menjadi kendala utama dalam proses pelayanan dan mempengaruhi kualitas pelayanan. Permintaan informasi publik yang berasal dari para guru atau Kepala Madrasah dan tenaga Kependidikan akan tetap terlaksana akan tetapi masih belum maksimal. Oleh karena itu kebutuhan akan personel serta pengembangan SDM tersebut sangatlah dibutuhkan, bila tidak terpenuhi maka akan menghambat proses pelayanan pada bidang Pendidikan yang ada di PTSP. Sehingga akan berdampak pada kinerja aparatur pelaksana pendidikan dan kualitas layanan menjadi belum maksimal.

2. Sarana dan Prasarana Penyelenggara Pelayanan Publik

Berdasarkan KMA Nomor 90 Tahun 2018 tentang Pelayanan Terpadu Kementerian Agama, setiap standar pelayanan di persyaratkan harus mencantumkan komponen yang salah satunya meliputi sarana, prasarana, dan/atau fasilitas. Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.

Penjelasan tentang indikator yang digunakan untuk menilai kinerja organisasi, yang kaitanya dengan pelaksanaan sarana dan prasarana pada layanan PTSP yaitu terdiri atas beberapa faktor yang salah satunya dengan menilai *tangible* atau ketampakkan fisik, artinya ketampakkan fisik dari gedung, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh providers.²⁵

²⁴ Wawancara Pribadi dengan Selvi Asram, kepala seksi Pendidikan Islam dan Bimbingan Masyarakat Islam

²⁵ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, “*Manajemen Pelayanan*”, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005) h. 175

Berdasarkan hasil observasi, peneliti mengidentifikasi keberadaan sarana dan prasarana serta fasilitas yang tersedia di layanan PTSP Kantor Kementerian Agama yaitu komponen sarana dan prasarana yang disediakan pada layanan PTSP meliputi: Komposisi (ruang tunggu, ruang tempat pengajuan permohonan layanan dan permintaan informasi (*deks help/ front office*), tempat parker, toilet. Sarana kerja yaitu, meja dan kursi tamu, *computer*, fotocopy, printer, pesawat telepon, dan internet. Media informasi yaitu, papan nama kantor, brosur/*standing banner dan spanduk*.

Selain itu terdapat beberapa fasilitas yang belum tersedia pada layanan PTSP seperti, CCTV sebagai sarana kerja, petunjuk alur pelayanan dan kotak saran sebagai media informasi dan *website* sebagai sistem informasi. Belum tersedianya sarana prasarana tersebut, menjadi kendala dan salah satu faktor penghambat pelayanan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dengan tujuan pelayanan prima. Penyediaan dan pemasangan jaringan *internet* pada sistem informasi juga masih terbilang baru dan saat ini masih dalam proses pemasangan. Pemasangan sarana kerja tersebut dilaksanakan atas kerja sama antara Kementerian Informasi dan Komunikasi dan Kementerian Agama yang ada di Kabupaten Minahasa Utara.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Noval Besse, diketahui bahwa sarana sistem informasi yaitu jaringan *internet*. Jika ingin melayani dengan berbasis teknologi (IT) harus mengunggah informasi dan kegiatan ke *website* milik Kementerian Agama Kabupaten Minahasa Utara, tapi karena jaringan sering lambat dan terganggu sehingga pelayanan *online* agak sedikit terganggu pengaruh *signal*. Komponen sarana dan prasarana yang menjadi penunjang kualitas layanan menambah kepercayaan masyarakat umum, khususnya para tenaga pendidik dan kependidikan yang berada di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Minahasa Utara.

Kesimpulan

PTSP merupakan produk inovasi dari reformasi birokrasi pelayanan publik yang dilaksanakan secara terpadu dan terintegrasi untuk semua jenis layanan. penerapan sistem manajemen PTSP diharapkan dapat memberikan pelayanan publik yang maksimal dan profesional. karena sebelumnya pelayanan publik masih kaku, lambat, berbelit-belit, dan belum terfokus menjadikan proses pelayanan kurang efektif dan efisien Dengan adanya penerapan sistem manajemen PTSP pelaksanaan pelayanan publik menjadi lebih mudah, ramah, cepat, terfokus dan terarah, serta informasi publik yang diinginkan oleh masyarakat bisa di dapatkan dengan tepat dan akurat.

Analisa Sistem Manajemen PTSP dalam pelaksanaan pelayanan publik dapat diidentifikasi kondisi sebelum dan sesudah penerapan sistem manajemen PTSP. Terdapat perbedaan yang mendasar dan berdampak positif dari adanya pnerapan dan penyelenggaraan dalam pemberian dan pelaksanaan informasi publik, antara lain: (a) proses menjadi lebih cepat, mudah, murah dan transparan, (b) pelayanan yang baik, sopan dan ramah, (c) aman dan nyaman, (e) efektif dan efisien. Sistem manajemen PTSP terhadap kinerja aparatur pelaksana pendidikan Islam dengan menggunakan pengukuran dan penilaian indikator kinerja aparatur yaitu (a) indikator produktivitas, (b) indikator responsivitas, dan (c) kualitas pelayanan. Didapatkan hasil bahwa

berdasarkan analisa sistem manajemen PTSP kinerja aparatur dapat berjalan dengan baik, namun dengan keterbatasan SDM dan personel pada layanan bidang pendidikan Islam sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan serta kinerja aparatur pelaksana pendidikan Islam di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Minahasa Utara. Implikasi sistem manajemen PTSP terhadap pelayanan publik di mana kondisi sebelum adanya sistem manajemen PTSP pelayanan terkesan kaku dan lambat, aparatur masih bersikap lamban, akses informasi tidak terarah, dan terfokus pada persoalan dan kebutuhan pemohon (*costumer*), terhadap informasi publik. Setelah adanya sistem manajemen PTSP dapat menghasilkan pelayanan publik yang ramah, mudah, murah, transparan, aman dan nyaman. maka dengan adanya layanan PTSP ini menjadi bagian dari reformasi birokrasi yang mampu melaksanakan pelayanan publik dengan lebih baik, efektif dan efisien. Faktor-faktor penyebab diterapkannya PTSP meliputi faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor pendukung antara lain: (a) Kebijakan Regulasi, (b) Kepastian Hukum, (c) Standar pelayanan dan SOP, (d) Komitmen Organisasi, (e) Budaya organisasi. Faktor penghambat antara lain: (a) Pengembangan dan Kebutuhan Aparatur (SDM), dan (b) Sarana dan Prasarana.

Daftar Pustaka

- Alfisyahrin, Muhammad *Peningkatan Pelayanan Publik di Indonesia*, Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2018
- Buku layanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Utara tahun 2019
- Deddy, Mulyadi, dkk, *Administrasi Publik Untuk pelayanan Publik*, Bandung: Alfabeta, 2018
- Dwiyanto, Agus, dkk, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Yogyakarta; Gadjah Mada Univesity Press, 2006
- Fattah Nanang, *Landasan Manajemen Pendidikan*, (Bandung; PT Remaja Rosdakarya, 2006
- Hasibuan, Malayu SP, “*Manajemen Sumber Daya Manusia*”, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2007
- Juni, Donni Priansa, “*Manajemn Pelayanan Prima fukos pada organisasi publik dan Peningkatan Kualitas Aparatur*”, Bandung: Alfabeta, 2017
- Kabupaten Minahasa Utara Dalam Angka 2020 (rilis info Mei)
Kementerian Agama Kabupaten Minahasa Utara, laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Tahun 20017.
- Keputusan Menteri Agama Nomor 109 tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Pada Kementerian Agama, Penetapan Maklumat pelayanan
- Lexy, J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009
- Miles, M.B., & Humberman, A.M. *Analisis data Kualitatif*, Jakarta: Multi Karya Grafika. 1992.

Pelayanan Publik di Indonesia urutan 129,
<http://bisnis.liputan6.com/read/2079787/pelayanan-publik-Indonesia-di-urutan-129>,
diakses tanggal 23 Juni 2020

Standar Operasional Prosedur Layanan Pejabat Pengelola Informasi dan Publik/PPID
Kementerian Agama

Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2012

Von, Ludwig Bertalanffy, “*General System Theory: Foundations, Development, Applications*”,
dalam Husain Usman, *Manajemen Teori, Praktek, dan Riset Pendidikan*, Jakarta; PT
Bumi Aksara, 2006

Wahidmurni, *Cara Mudah Menulis Proposal dan Laporan Penelitian Lapangan*, Malang: UM
Pres, 2008

Wawancara dengan Danang Sulistiyo, Staf penyelenggara Pendidikan Islam, Kantor
Kemnetrian Agama Minahasa Utara, 25 Juni 2020

Wawancara Pribadi dengan Drajab Dehu, Analis Protokoler hubungan Masyarakat Kantor
Kementerian Agama Kabupaten Minhaasa Utara, 25 Juni 2020

Wawancara Pribadi dengan Noval Besse, Kepala Sub Bagian tata Usaha Kantor Kementerian
Agama Kabupaten Minahasa Utara, 30 Juni 2020

Wawancara pribadi dengan Selvi Asram, Kepala Seksi Pendidikan Islam dan Bimbingan
Masyarakat Islam, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Minahasa Utara, 26 Juni
2020