

IMPLEMENTASI PELAYANAN TERPADU SATU PINTU BERBASIS ELEKTRONIK (E-PTSP) DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN TABALONG

Nurul Sa'diyah*, Eddy Suryani
nsadiyah29@gmail.com ; eddyshurya@gmail.com

Program Studi Administrasi Negara
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong
Komplek Stadion Olah Raga Saraba Kawa Pembataan Tanjung – Tabalong
Telp/Fax (0526) 2022484 Kode Pos 7012
Email: info@stiatabalong.ac.id

ABSTRAK

Implementasi kebijakan tidak akan dimulai sebelum tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran di tetapkan atau di identifikasi oleh keputusan-keputusan kebijakan. Jadi implementasi merupakan suatu proses kegiatan yang dilakukan oleh berbagai aktor sehingga pada akhirnya akan mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran-sasaran kebijakan itu sendiri. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi pelayanan terpadu satu pintu berbasis elektronik (E-PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tabalong. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, dokumentasi dan wawancara kepada informan yang berjumlah 3 orang. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan model interaktif untuk menganalisis data hasil penelitian yaitu menggunakan *Data Collection, Data Reduction, Data Display, Conclusion Drawing/Verifying*. Berdasarkan uraian hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa dalam Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu berbasis Elektronik (E-PTSP) di Kantor Kementerian agama Kabupaten Tabalong sudah terimplementasi.

Kata Kunci: Implementasi, Pelayanan, E-PTSP

IMPLEMENTATION OF ELECTRONIC-BASED ONE-STOP INTEGRATED SERVICE (E-PTSP) AT THE OFFICE OF THE MINISTRY OF RELIGIOUS AFFAIRS OF TABALONG REGENCY

ABSTRACT

Policy implementation will not commence before objectives and targets are established or identified by policy decisions. Thus, implementation is a process of activities carried out by various actors, ultimately leading to an outcome that aligns with the goals or targets of the policy itself. The objective of this research is to determine the implementation of the electronic-based one-stop integrated service (E-PTSP) at the Office of the Ministry of Religious Affairs of Tabalong Regency. The research method employed in this study is descriptive research with a qualitative approach. The data sources used in this research are primary and secondary data. Data collection techniques included observation, documentation, and interviews with 3 informants. The data analysis technique used in this research applies an interactive model to analyze the research findings, namely through Data Collection, Data Reduction, Data Display, and Conclusion Drawing/Verifying. Based on the description of the research results, it can be concluded that the Implementation of the Electronic-Based One-Stop Integrated Service (E-PTSP) at the Office of the Ministry of Religious Affairs of Tabalong Regency has been implemented.

Keywords: Implementation, Service, E-PTSP

PENDAHULUAN

Tuntutan mendapatkan pelayanan yang baik, cepat dan mudah sudah menjadi harapan semua masyarakat. Tetapi penyelenggaraan pelayanan 2 publik yang dilakukan birokrasi pemerintah selama ini, belum sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat. Hal ini ditandai dengan banyaknya keluhan masyarakat atas kinerja aparat birokrasi. (Sabaruddin, 2015) menyatakan bahwa "Terbatasnya sarana dan prasarana yang dimiliki pemerintah, tidak transparan dan tidak komunikatifnya penyelenggara layanan adalah sebagian dari persoalan yang mewarnai penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik.

Hal-hal mengenai pelayanan kepada masyarakat telah tertulis pada Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 18 menjelaskan bahwa "Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan". (Satispi, 2018) mengatakan bahwa "Pelayanan masyarakat merupakan semangat pengabdian yang mengutamakan efisiensi, efektivitas, ketercapaian serta kepuasan masyarakat. Hal ini perlu disadari oleh penyelenggara pelayanan masyarakat dan perangkat birokrasi. Artinya perlu adanya perubahan paradigma bahwa pelayanan publik yang semula menjadi penyedia layanan menjadi pelayanan yang berorientasi kepada kebutuhan masyarakat sebagai pengguna (*User Oriented*).

Pelayanan Terpadu Satu Pintu elektronik (E-PTSP) Kantor Kementerian Agama (Kemenag) Tabalong, resmi diluncurkan Ka. Kanwil Kemenag Provinsi Kalsel, DR. H. Muhammad Tambrin M.M.Pd di Gedung Pendopo Bersinar, Selasa 16 Mei 2023 Peluncuran E-PTSP ini merupakan aksi perubahan yang dilakukan oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Tabalong, Sahidul Bakhri, sebagai reformer. Dimana layanan E-PTSP ini mengusung konsep "Layanannya Lakas Wan Kada Ngalih". Kepala Kanwil Kemenag Kalimantan Selatan, Muhammad Tambrin, sangat mengapresiasi inovasi yang diluncurkan oleh Kepala Kantor Kemenag Tabalong.

Dengan adanya inovasi ini, diharapkan dapat memberikan kepuasan layanan Kemenag terhadap masyarakat, pelayanan ini bertujuan untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi customer. Melalui inovasi layanan E-PTSP yang bersifat online, bisa diakses kapan saja, dan tidak terbatas waktu, dan diharapkan dapat memberikan kepuasan layanan kepada masyarakat yaitu dengan mengambil bunyi bahasa Banjar, layanannya lakas wan kada ngalih," ujar Muhammad Tambrin, Kepala Kanwil Kemenag Kalimantan Selatan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang implementasi pelayanan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kementerian Agama. Selama ini belum ada penelitian yang membahas spesifik tentang pelayanan Elektronik Pelayanan Terpadu Satu Pintu (E-PTSP). Oleh karena itu, penelitian ini akan membahas tentang implementasi pelayanan terpadu satu pintu berbasis elektronik, kemudian hasil dari survey yang dilakukan instansi kepada customer untuk mengetahui kualitas pelayanan yang ada di instansi tersebut. Adapun instansi yang peneliti pilih adalah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tabalong dan penelitian ini hanya akan fokus membahas pelayanan yang dilakukan pada instansi tersebut. Maka dari itu, peneliti tertarik mengangkat judul penelitian: " Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Berbasis Elektronik (E-PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tabalong.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka masalah dalam penelitian ini adalah:

Bagaimana implementasi pelayanan terpadu satu pintu berbasis elektronik (E-PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tabalong?

Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

Untuk mengetahui implementasi pelayanan terpadu satu pintu berbasis elektronik (E-PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tabalong.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang) atau jasa. Menurut (Moenir, 2005), pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung. Kebutuhan-kebutuhan tersebut meliputi kebutuhan fisik, kebutuhan sosial, dan kebutuhan psikologis (Agus, 2002). (Sugiarto, 1999) menyatakan pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani. Perilaku pelayanan karyawan adalah tindakan individu (karyawan) untuk memenuhi kebutuhan orang lain (tamu atau konsumen). Pelayanan optimal akan memberikan kepuasan kepada orang lain tersebut. Tolak ukur pelayanan yang baik melalui pemenuhan kebutuhan-kebutuhan dan keinginan-keinginan tamu. Penilaian kualitas pelayanan ditentukan oleh tamu sebagai pemakai jasa pelayanan tersebut.

(Kotler, 2008), pengertian pelayanan yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut (Tjiptono, 2012) pelayanan (*service*) bisa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni *service operations* yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan (*back office* atau *backstage*) dan *service delivery* yang biasanya tampak (*visible*) atau diketahui pelanggan (sering disebut pula *front office* atau *frontstage*).

Prinsip-prinsip Pelayanan

Perilaku pelayanan karyawan adalah tindakan individu (karyawan) untuk memenuhi kebutuhan orang lain (tamu atau konsumen). Pelayanan optimal akan memberikan kepuasan kepada orang lain tersebut. Tolak ukur pelayanan yang baik melalui pemenuhan kebutuhan-kebutuhan dan keinginan-keinginan tamu. Penilaian kualitas

pelayanan ditentukan oleh tamu sebagai pemakai jasa pelayanan tersebut. Menurut (Fitzsimmons, 2014) menjelaskan konsumen akan menilai kualitas pelayanan yang diterima melalui lima prinsip dimensi pelayanan sebagai tolok ukurnya yaitu (1) *reability* adalah kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada tamu, (2) *responsive* atau *responsiveness* yaitu kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu tamu dan memberikan pelayanan yang tepat waktu, (3) Kepastian/jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan dan kesopanan santunan serta kepercayaan diri para pegawai. Dimensi *assurance* memiliki ciri-ciri: kompetisi untuk memberikan pelayanan, sopan dan memiliki sifat respek terhadap tamu, (4) Empati atau *empathy* memberikan perhatian individu tamu secara khusus. Dimensi *emphaty* ini memiliki ciri-ciri: kemauan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan dan usaha untuk mengerti keinginan, kebutuhan dan perasaan tamu, (5) nyata atau *tangibles* yaitu sesuatu yang nampak atau yang nyata, yaitu penampilan para pegawai, dan fasilitas-fasilitas fisik, lainnya seperti peralatan dan perlengkapan yang menunjang pelaksanaan pelayanan.

Unsur-unsur di lima prinsip dimensi kualitas pelayanan bergantung pada perilaku atau kualitas manusia, serta tingkat ketrampilan atau keahlian yang dimiliki oleh setiap individu yang terlibat dalam pelaksanaan pelayanan tersebut. Dimensi pelayanan reliabilitas (*reliability*) dari karyawan dapat dilihat dari kesesuaian pelaksanaan pekerjaannya (pelayanannya) dengan rencana yang telah dibuat perusahaannya. Selain itu, karyawan mempunyai kepedulian terhadap permasalahan yang sedang dihadapi konsumen dan sejak awal memang ahli dalam menyampaikan pelayanan kepada konsumen serta melaksanakan pekerjaannya dengan tepat waktu sesuai janji yang diberikan kepada konsumen. Sedangkan dimensi *responsive* (*responsiveness*) dari karyawan adalah karyawan memberikan informasi yang jelas kepada konsumen dan memberikan pelayanan kepada konsumen secara cepat dan tepat serta sungguh-sungguh membantu konsumen serta memiliki

waktu untuk menanggapi permintaan konsumen dengan cepat. Karyawan memiliki dimensi pelayanan kepastian/ jaminan (*assurance*) apabila dia benar-benar memiliki kemampuan atau keahlian dan mempunyai rasa sabar dalam menghadapi konsumen sehingga konsumen merasa aman. Selain itu, lingkungan kerja dan pimpinan perusahaan mendukung tugas karyawannya. Kemudian, dimensi pelayanan empati (*empathy*) dari karyawan terlihat ketika karyawan memiliki perhatian kepada konsumen dan kepentingannya, dan dia memahami kebutuhan konsumen serta berusaha menyesuaikan jam kerjanya dengan kesibukan konsumen. Sedang dimensi pelayanan nyata (*tangibles*) terlihat dari kemutakhiran peralatan dan teknologi yang dimiliki dan kondisi sarana yang baik serta keselarasan fasilitas fisik yang dimiliki dengan jenis jasa yang diberikan. Selain itu, penampilan karyawan yang rapi dan bersih juga termasuk dalam dimensi pelayanan ini.

Pengertian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah terobosan baru yang dikeluarkan oleh Kementerian Agama untuk memberi kemudahan dan kepastian pada masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari Satker di Kementerian Agama, yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan yang dilakukan dalam satu tempat.

PTSP merupakan sebuah inovasi dari pemerintah dalam rangka peningkatan layanan publik, memangkas birokrasi pelayanan dan sebagai upaya menciptakan *good governance* yang baik sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 tanggal 29 Desember 2016 tentang Pelayanan Terpadu Pada Kementerian Agama.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan suatu kebijakan dalam memudahkan kegiatan penyelenggaraan jasa perizinan dan non-perizinan. Dimana proses pengelolaannya di mulai dari tahap permohonan sampai pada tahap penerbitan izin dokumen yang dilakukan secara terpadu dalam satu tempat. Pada konsep ini

pemohon cukup datang ke satu tempat dan bertemu dengan petugas *front office* saja. Kegiatan ini dapat meminimalisasikan interaksi antara pemohon dengan petugas perizinan dan menghindari adanya pungutan-pungutan yang bersifat tidak resmi seringkali terjadi dalam proses pelayanan (ublik, 2013). (Rusli, 2013) menyatakan bahwa perlu dikembangkan model kelembagaan pelayanan publik yang dapat memudahkan masyarakat dan kalangan dunia usaha untuk berurusan dengan pemerintah. Salah satu konsep yang dikembangkan adalah model pelayanan yang mengintegrasikan berbagai jenis pelayanan pemerintah disatu lokasi. Model pelayanan publik seperti ini memiliki istilah seperti *one stop government integrated service delivery*, *seamless government*, *joined up government*, *single acces point*, *one stop shop*, *one stop service*. Menurut (Rusli, 2013) sistem pelayanan publik terintegrasi menjanjikan pelayanan yang mulus dari berbagai organisasi pemerintah, menciptakan efisiensi dan pengalaman pelayanan yang lebih baik bagi penyedia layanan serta pengguna layanan itu sendiri. Sedangkan di Indonesia, istilah *one stop service* lebih dikenal dengan model Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Hal ini sejalan dengan pendapat (Rusli, 2013) yang menyatakan bahwa model pelayanan terpadu satu yaitu pelayanan yang dilakukan oleh suatu kantor, dimana masyarakat yang memerlukan pelayanan apa saja dapat dilakukan dengan menghubungi dan menerima layanan dari kantor tersebut. Kantor tersebut berfungsi sebagai *front liner* dan *back line*.

Tujuan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Pembentukan penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada dasarnya ditujukan untuk menyederhanakan birokrasi pelayanan perizinan dan non-perizinan dalam bentuk :

- a) Mempercepat waktu pelayanan dengan mengurangi tahapan-tahapan dalam pelayanan yang kurang penting.
- b) Koordinasi yang lebih baik juga akan sangat berpengaruh terhadap percepatan layanan perizinan.

- c) Menekan biaya pelayanan izin usaha, selain pengurangan tahapan, pengurangan biaya juga dapat dilakukan dengan membuat prosedur pelayanan serta biaya resmi menjadi lebih transparan.
- d) Menyederhanakan persyaratan izin usaha industri, dengan mengembangkan sistem pelayanan paralel dan akan ditemukan persyaratan-persyaratan yang tumpang tindih, sehingga dapat dilakukan penyederhanaan persyaratan. Hal ini juga berdampak langsung terhadap pengurangan biaya dan waktu. Pelayanan perizinan dengan sistem terpadu satu pintu (*one stop service*) ini membuat waktu pembuatan izin menjadi lebih singkat. Pasalnya dengan pengurusan administrasi berbasis teknologi informasi, input data cukup dilakukan sekali dan administrasi bisa dilakukan simultan. Dengan adanya kelembagaan pelayanan terpadu satu pintu, seluruh perizinan dan non-perizinan yang menjadi kewenangan kabupaten/kota dapat terlayani dalam satu lembaga. Harapan yang ingin dicapai adalah mendorong pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan investasi dengan memberikan perhatian yang lebih besar pada peran usaha ekonomi mikro, kecil dan menengah. Tujuannya adalah meningkatkan kualitas layanan publik (Pasolong, 2014).

Pengertian Implementasi

Studi implementasi adalah studi perubahan, bagaimana perubahan terjadi, bagaimana kemungkinan perubahan bisa dimunculkan. Ia juga merupakan studi tentang mikrostruktur dari kehidupan politik, bagaimana organisasi diluar dan di dalam sistem politik menjalankan urusan mereka dan berinteraksi satu sama lain, apa motivasi-motivasi mereka bertindak seperti itu, dan apa motivasi lain yang mungkin membuat mereka bertindak secara berbeda. (Jenkins, 1978).

Dengan adanya pendekatan *top down* ini memiliki pandangan tentang hubungan kebijakan implementasi seperti yang tercakup dalam (Allan, 1979): “Segala sesuatu adalah baik jika diserahkan ketangan sang pencipta. Segala sesuatu adalah

buruk di tangan manusia.” Model rasional ini berisi gagasan bahwa implementasi menjadikan orang melakukan apa-apa yang diperintahkan, dan mengontrol urutan tahapan dalam sebuah sistem, dan implementasi adalah soal pengembangan sebuah program kontrol yang meminimalkan konflik dan deviasi dari tujuan yang telah ditetapkan oleh “hipotesis kebijakan”.

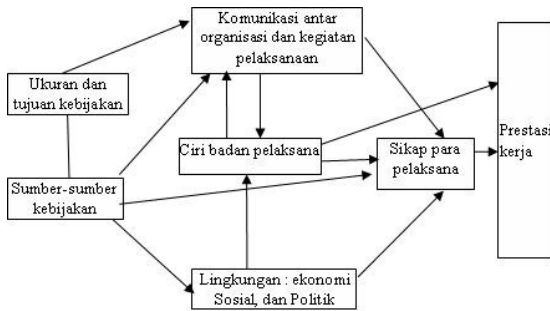
Pembuatan keputusan kebijakan dan implementasi kebijakan tidaklah terjadi secara berurutan. Artinya proses kedua belum tentu dimulai ketika proses pertama selesai. Selesai proses implementasi berlangsung, proses pembuatan kebijakan (yang lebih operasional) terjadi. Ada empat hal penting yang perlu di bicarakan lebih rinci dalam proses implementasi ini: yaitu pendayagunaan sumber, pelibatan orang atau kelompok dalam impementasi, interpretasi, manajemen program, dan penyediaan layanan dan manfaat pada publik (Ali, 2006).

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan tidak akan dimulai sebelum tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran di tetapkan atau di identifikasi oleh keputusan-keputusan kebijaan. Jadi implementasi merupakan suatu proses kegiatan yang dilakukan oleh berbagai aktor sehingga pada akhirnya akan mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran-sasaran kebijakan itu sendiri.

Model Implementasi

Menurut (Subarsono, 2005) terdapat enam variabel yang mempengaruhi implementasi kebijakan yaitu:

Gambar 1 Model Implementasi



Sumber: (Subarsono, 2005)

1. Standar dan Sasaran Kebijakan

Kinerja implementasi kebijakan dapat diukur tingkat keberhasilannya dari ukuran dan tujuan kebijakan yang bersifat realistis dengan sosio-kultur yang ada di level pelaksana kebijakan. Ketika ukuran dan dan sasaran kebijakan terlalu ideal (utopis), maka akan sulit direalisasikan (Agustino, 2006). (Subarsono, 2005) mengemukakan untuk mengukur kinerja implementasi kebijakan tentunya menegaskan standar dan sasaran tertentu yang harus dicapai oleh para pelaksana kebijakan, kinerja kebijakan pada dasarnya merupakan penilaian atas tingkat ketercapaian standar dan sasaran tersebut.

2. Sumberdaya

Keberhasilan implementasi kebijakan sangat tergantung dari kemampuan memanfaatkan sumber daya yang tersedia. Seperti yang kita ketahui bahwa banyak hal yang menjadi sumber daya utama suatu faktor. Pada factor implementasi kebijakan ini ,manusia merupakan sumber daya yang terpenting dalam menentukan keberhasilan suatu implementasi kebijakan. Selain sumber daya manusia, sumber daya finansial dan waktu menjadi perhitungan penting dalam keberhasilan implementasi kebijakan. Sebagaimana diketahui sumber daya finansial merupakan Sumber Daya yang berorientasi uang/dana.

3. Komunikasi Antarorganisasi Dan Penguatan Aktivitas

Komunikasi merupakan hal yang sangat penting dalam terciptanya suatu kegiatan yang baik. Agar kebijakan publik bisa dilaksanakan

dengan efektif, maka menurut (Widodo, 2001) apa yang menjadi standar tujuan harus dipahami oleh para individu (*implementors*). Komunikasi dalam penyampaian informasi kepada para pelaksana kebijakan yakni tentang apa menjadi standar dan tujuan harus konsisten dan seragam (*consistency and uniformity*) dari berbagai sumber informasi. Informasi yang diperoleh disini harus akurat dan berdasarkan sumber yang pasti. Dalam mengelola komunikasi yang baik perlu dibangun dan dikembangkan saluran komunikasi yang efektif. Semakin baik pengembangan saluran komunikasi yang dibangun, maka semakin tinggi peluang perintah tersebut diteruskan secara tepat dan benar.

Dalam komunikasi dibutuhkan perintah yang akurat dan jelas. Jika tidak ada kejelasan dan konsistensi serta keseragaman terhadap suatu standar dan tujuan kebijakan, maka akan sulit untuk bisa dicapai. Dengan kejelasan itu, para pelaksana kebijakan dapat mengetahui apa yang diharapkan darinya dan tahu apa yang harus dilakukan.

4. Karakteristik Agen Pelaksana

Pada agen pelaksana pusat perhatian meliputi organisasi formal dan organisasi informal yang akan terlibat dalam pengimplementasian kebijakan. Hal ini penting karena kinerja implementasi kebijakan akan sangat dipengaruhi oleh ciri yang tepat serta cocok dengan para agen pelaksananya. Berkaitan dengan konteks kebijakan yang akan dilaksanakan pada beberapa kebijakan menuntut pelaksana kebijakan yang ketat dan disiplin. Pada konteks lain diperlukan agen pelaksana yang demokratis dan persuasif. Selain itu, luas wilayah menjadi pertimbangan penting dalam menentukan agen pelaksana kebijakan.

5. Kondisi Sosial, Ekonomi dan Politik

Perlu diperhatikan sejauh mana lingkungan eksternal turut mendorong keberhasilan kebijakan publik. Keikut campuran lingkungan eksternal dalam faktor juga mempengaruhi hasil dari implementasi kebijakan itu. Lingkungan sosial, ekonomi dan politik yang tidak kondusif

dapat menjadi sumber masalah dari kegagalan kinerja implementasi kebijakan. Karena itu, upaya implementasi kebijakan mensyaratkan kondisi lingkungan eksternal yang kondusif agar implementasi kebijakan akan berjalan lancar dan terkendali.

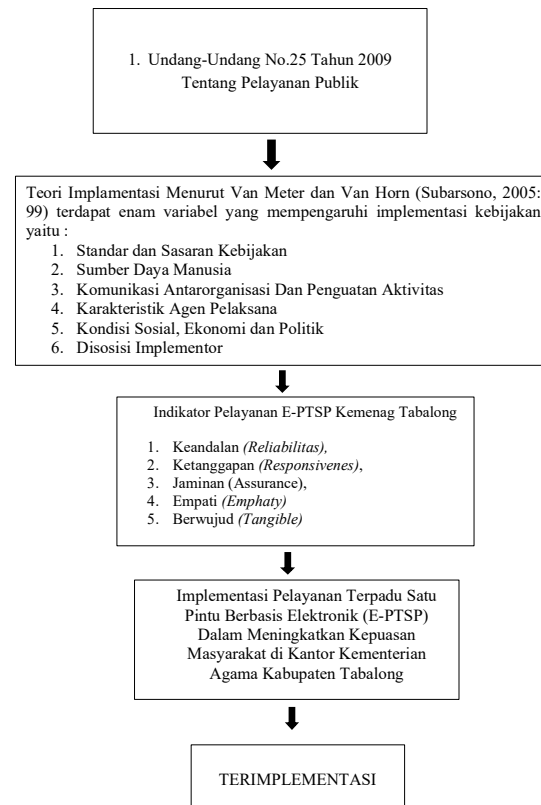
6. Disosiasi Implementor (sikap para pelaksana)

Menurut pendapat (Agus, 2002): "sikap penerimaan atau penolakan dari agen pelaksana kebijakan sangat mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan publik. Hal ini sangat mungkin terjadi karena kebijakan yang dilaksanakan bukanlah hasil formulasi warga setempat yang mengenal betul permasalahan dan persoalan yang mereka rasakan.

Tetapi kebijakan publik biasanya bersifat *top down* yang sangat mungkin para pengambil keputusan tidak mengetahui bahkan tak mampu menyentuh kebutuhan, keinginan atau permasalahan yang harus diselesaikan". Sikap mereka itu dipengaruhi oleh pandangannya terhadap suatu kebijakan dan cara melihat pengaruh kebijakan itu terhadap kepentingan organisasi dan kepentingan pribadinya. (Agus, 2002) menjelaskan bahwa disposisi dalam implementasi kebijakan diawali penyaringan (*befiltered*) lebih dahulu melalui persepsi dari pelaksana (*implementors*) dan hingga batas mana kebijakan itu dilaksanakan.

Kerangka Konseptual

Gambar 1 Kerangka Konseptual



Sumber: diolah peneliti, 2024

METODE PENELITIAN

Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. (Sugiyono, 2017) penelitian kualitatif adalah prosedur yang menghasilkan data deskriptif, yang meliputi kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang yang memahami objek penelitian yang sedang dilakukan yang dapat didukung dengan studi literature berdasarkan pendalaman kajian pustaka, baik berupa data penelitian maupun angka yang dapat dipahami dengan baik. Dengan tujuan memahami tentang fenomena yang dialami oleh subyek penelitian.

Adapun jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif yaitu jenis penelitian yang menggambarkan suatu keadaan atau penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau hubungan antara variabel satu dengan variabel yang lain (Sugiyono, 2017).

Sumber Data

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang dihimpun secara langsung dari informan dan diolah sendiri oleh peneliti. Data primer diperoleh dari hasil wawancara yang dilakukan kepada Kepala Subbag Umum Kementerian Agama Kabupaten Tabalong, Kepala Petugas PTSP, Petugas PTSP serta Masyarakat yang melakukan pelayanan di PTSP.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung yaitu dari hasil dokumentasi dan data –data yang tersedia dari berbagai pihak atau instansi terkait dengan penelitian. Bentuk data sekunder dalam penelitian ini yaitu dokumen dan arsip yang berkaitan dengan SOP (*Standart Operating Procedur*) ataupun peraturan dalam program pelayanan E-PTSP Kemenag Kabupaten Tabalong, dokumentasi hasil wawancara, observasi, situs dari internet, data penunjang lain seperti buku, koran, majalah dan lain sebagainya.

Teknik Pengumpulan Data

(Sugiyono, 2017) teknik pengumpulan data merupakan suatu langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian yaitu mendapatkan suatu data.

1. Observasi

Obeservasi atau pengamatan yakni perolehan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung sistematis terhadap objek penelitian dan mencatat gejala-gejala yang di teliti yang berhubungan dengan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tabalong, sehingga di peroleh fakta-fakta yang jelas.

Adapun observasi yang dilakukan oleh peneliti yaitu dengan mengamati secara langsung kegiatan dan perilaku pegawai dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat, kondisi Kantor Kementerian Agama Kabupaten

Tabalong dalam Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

2. Wawancara

Wawancara merupakan suatu percakapan dengan tujuan tertentu. Percakapan ini di lakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan mewawancarai serta narasumber yang memberikan jawaban atas pertanyaan yang di lontarkan oleh pewawancara. Wawancara di lakukan dengan cara berdialog dan tanya jawab kepada pihak terkait. Kemudian hasil dari wawancara tersebut di tuangkan dalam struktur ringkasan, yang diawali dari penjelasan ringkas identitas, deskripsi situasi atau konteks, identitas masalah, deskripsi data, unitisasi dan diakhiri dengan pemunculan data.

Pada penelitian ini informannya sebagai berikut:

- Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tabalong : 1 orang
- Kepala sub urusan tata usaha : 1 orang
- Masyarakat yang berpartisipasi : 1 orang

3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mengumpulkan data terkait hal-hal atau variable. Pengumpulan data dengan cara dokumentasi peneliti mengamati benda mati bukan benda hidup yang berupa catatan buku agenda dan sebagainya. penelitian teknik dokumentasi juga berguna untuk melengkapi kekurangan yang diperoleh dari data primer.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah suatu metode atau cara untuk mengolah sebuah data menjadi informasi sehingga karakteristik data tersebut menjadi mudah untuk dipahami dan juga bermanfaat untuk menemukan solusi permasalahan, yang terutama adalah masalah tentang sebuah penelitian. Atau analisis data juga bisa diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan untuk merubah data hasil dari sebuah penelitian menjadi informasi yang nantinya bisa dipergunakan untuk mengambil sebuah

kesimpulan. Proses analisis dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Analisis sebelum di lapangan dilakukan terhadap data hasil studi pendahuluan, atau data skunder yang akan menentukan fokus penelitian. Namun fokus penelitian ini bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti akan masuk dan selama di lapangan

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara kualitatif, sehingga menggunakan teori (Miles, Huberman, & Saldana, 2014) yang mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu *data reduction*, *display*, dan *conclusion drawing/verification*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Berikut ini hasil dari wawancara yang dilakukan oleh peneliti terkait tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu berbasis Elektronik (E-PTSP)

1. Standar dan sasaran kebijakan

Berdasarkan hasil wawancara, kebijakan terkait Pelayanan Terpadu Satu Pintu berbasis Elektronik (E-PTSP) mencakup berbagai aspek penting yang mendukung peningkatan efisiensi pelayanan publik. Kebijakan ini mencakup Peraturan Daerah tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengatur mekanisme pelayanan dan waktu penyelesaian permohonan, serta kebijakan internal yang menetapkan standar pelayanan minimum, pelatihan pegawai, dan penggunaan teknologi informasi. Selain itu, kebijakan ini juga mempermudah proses perizinan dengan memungkinkan pengajuan secara online melalui E-PTSP, serta mempercepat pengurusan dokumen dengan memanfaatkan layanan digital. Secara keseluruhan, kebijakan E-PTSP telah dipahami dan diterapkan dengan baik, dengan hasil yang menunjukkan peningkatan kecepatan, kemudahan, dan transparansi dalam proses

pelayanan, sehingga sasaran utamanya, yaitu memberikan pelayanan yang lebih efisien dan responsif kepada masyarakat, telah tercapai dengan baik.

2. Sumber daya

Berdasarkan hasil wawancara, kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat melalui E-PTSP dinilai cukup baik, dengan sebagian besar pegawai menunjukkan keterampilan yang memadai dan profesionalisme dalam bekerja. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa pegawai yang memerlukan peningkatan, terutama dalam penguasaan teknologi informasi dan penggunaan aplikasi E-PTSP. Mengenai fasilitas yang diberikan, upaya telah dilakukan untuk memperbarui fasilitas dan memberikan pelatihan kepada pegawai secara berkala, sehingga fasilitas yang tersedia dapat dikatakan memadai untuk mendukung pelaksanaan tugas pegawai. Secara keseluruhan, baik kemampuan pegawai maupun fasilitas yang disediakan telah memenuhi standar yang diperlukan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

3. Komunikasi antar organisasi

Berdasarkan hasil wawancara, sistem komunikasi yang diterapkan dalam organisasi untuk mempermudah implementasi kebijakan E-PTSP oleh pegawai telah berjalan dengan baik. Komunikasi internal dilakukan melalui berbagai saluran, seperti rapat rutin, grup WhatsApp, email, sistem informasi digital, dan pengumuman di kantor. Pendekatan ini memastikan bahwa setiap pegawai memahami kebijakan yang ada dan selalu mendapatkan informasi terbaru. Dalam hal sosialisasi kebijakan terkait pelayanan E-PTSP, upaya telah dilakukan dengan baik baik kepada pegawai maupun masyarakat umum. Informasi disebarluaskan melalui berbagai saluran komunikasi yang efektif, memastikan bahwa sosialisasi kebijakan tersampaikan dengan jelas dan tepat waktu. Secara keseluruhan, komunikasi antar organisasi dalam mendukung

implementasi kebijakan E-PTSP telah berjalan dengan baik dan efektif.

4. Karakteristik

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa pegawai yang bertanggung jawab atas pelaksanaan kebijakan E-PTSP telah menjalankan tugas mereka sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Mayoritas pegawai mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) dan aturan yang berlaku, meskipun beberapa di antaranya masih memerlukan bimbingan lebih lanjut. Selain itu, komitmen pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dinilai cukup tinggi. Para pegawai menunjukkan dedikasi, tanggung jawab, dan motivasi yang baik dalam menjalankan tugas mereka. Secara keseluruhan, pelaksanaan kebijakan E-PTSP dan komitmen pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik.

5. Karakteristik agen pelaksana/implementor

Berdasarkan hasil wawancara, penempatan pegawai dalam pelayanan E-PTSP telah dilakukan dengan mempertimbangkan keahlian, kompetensi, latar belakang pendidikan, dan pengalaman kerja mereka. Hal ini memastikan bahwa pegawai ditempatkan sesuai dengan bidangnya, yang berkontribusi pada kualitas pelayanan yang profesional dan efektif. Selain itu, strategi untuk meningkatkan kemampuan pegawai juga sudah berjalan dengan baik, melalui pelatihan rutin, workshop, dan akses ke sumber daya pembelajaran yang relevan. Pendekatan ini memastikan bahwa keterampilan dan pengetahuan pegawai terus ditingkatkan, sehingga mereka mampu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Secara keseluruhan, penempatan dan pengembangan pegawai dalam pelayanan E-PTSP dapat dikatakan sudah sesuai dan efektif.

6. Kondisi ekonomi, sosial dan politik

Berdasarkan hasil wawancara, kondisi ekonomi, sosial, dan politik di Kabupaten Tabalong secara umum cukup mendukung implementasi kebijakan pelayanan E-PTSP. Kondisi ekonomi daerah dinilai cukup stabil, meskipun ada tantangan dalam pengalokasian dana dan pengelolaan anggaran yang memerlukan kebijakan yang bijak. Dari segi sosial, dukungan dari masyarakat sangat positif, dengan kondisi sosial yang kondusif dan partisipasi masyarakat yang baik dalam memanfaatkan layanan E-PTSP. Di sisi politik, stabilitas politik di daerah juga memberikan dukungan yang signifikan dalam pelaksanaan kebijakan ini, sehingga pelayanan dapat berjalan dengan lebih lancar. Secara keseluruhan, ketiga aspek ini ekonomi, sosial, dan politik telah memberikan fondasi yang cukup kuat bagi pengimplementasian kebijakan E-PTSP di Kabupaten Tabalong.

Tabel Rekapitulasi Indikator Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu berbasis Elektronik E-PTSP di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tabalong

No.	Indikator	Hasil
1	Standar dan sasaran kebijakan	Baik
2	Sumberdaya	Baik
3	Komunikasi antar organisasi	Baik
4	Karakteristik agen pelaksana/implementor	Baik
5	Kecenderungan (disposition) pelaksana/implementor	Baik
6	Kondisi ekonomi, sosial dan politik	Cukup baik

Sumber: Data diolah peneliti

Berdasarkan tabel indikator di atas dapat disimpulkan bahwa Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu berbasis Elektronik E-PTSP di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tabalong sudah berjalan dengan baik.

Pembahasan

Dari hasil wawancara di atas serta pengamatan peneliti, maka dapat disimpulkan penelitian ini mendukung teori (Pasolong, 2014) yang menjadi tolak ukur untuk mengetahui dan menganalisis pelayanan E-PTSP dengan menunjang dalam hal operasional pelayanan sebagai berikut:

1. Keandalan (*Reliability*): Hasil penelitian menunjukkan bahwa keandalan pelayanan E-PTSP di Kementerian Agama Kabupaten Tabalong cukup baik, dengan sistem yang mampu memproses permintaan layanan secara cepat dan tepat. Pegawai yang handal serta prosedur yang tidak berbelit-belit menjadi kunci dalam memberikan pelayanan yang efektif. Sistem yang berfungsi dengan baik dan ketepatan waktu dalam penyelesaian permintaan layanan juga menjadi faktor yang berkontribusi terhadap kepercayaan dan kepuasan pengguna.
2. Ketanggapan (*Responsiveness*): Dari hasil penelitian, terlihat bahwa sistem E-PTSP di Kabupaten Tabalong responsif dalam memberikan respons awal terhadap permintaan pengguna. Dukungan yang tersedia melalui berbagai saluran seperti chat online dan call center, serta kecepatan dalam menyelesaikan keluhan pengguna, menunjukkan komitmen tinggi terhadap kepuasan pengguna. Ketersediaan opsi yang memudahkan pengguna juga menjadi nilai tambah dalam memberikan pengalaman layanan yang lebih baik.
3. Jaminan (*Assurance*): Penelitian ini mengungkapkan bahwa jaminan pelayanan di E-PTSP mencakup tingkat keamanan data yang tinggi dan sikap profesional petugas dalam memberikan layanan. Pengguna merasa aman dalam berbagi informasi pribadi, sementara sikap petugas yang profesional meningkatkan kepercayaan terhadap layanan yang diberikan. Informasi yang mudah diakses dan prosedur yang konsisten juga memastikan kualitas layanan yang terus terjaga.
4. Empati (*Empathy*): Pelayanan E-PTSP di Kabupaten Tabalong menunjukkan tingkat empati yang tinggi dengan upaya untuk menyesuaikan layanan sesuai kebutuhan pengguna. Petugas menunjukkan komunikasi yang jelas dan sopan, serta menyediakan panduan yang berguna sebelum pengguna meminta bantuan. Kemudahan akses layanan dan kemampuan untuk menyesuaikan prosedur

dengan kebutuhan individu menambah nilai positif terhadap pengalaman pengguna.

5. Berwujud (*Tangible*): Aspek berwujud dalam pelayanan E-PTSP di Kementerian Agama Kabupaten Tabalong terlihat baik, dengan sarana dan prasarana yang mendukung, seperti ruang tunggu yang nyaman dan fasilitas yang bersih. Penampilan petugas yang profesional dan sikap yang ramah juga menjadi faktor penting yang meningkatkan kualitas pelayanan. Kecepatan waktu pelayanan, sesuai dengan SLA yang ditetapkan, menunjukkan efisiensi yang tinggi dalam proses pelayanan, yang diimbangi dengan pemanfaatan teknologi modern untuk mempercepat proses tersebut.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa dalam Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu berbasis Elektronik (E-PTSP) di Kantor Kementerian agama Kabupaten Tabalong sudah terimplementasi.

SARAN

1. Pelayanan Terpadu Satu Pintu berbasis Elektronik (E-PTSP) harus terus dikembangkan dan diperbarui sesuai dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan pengguna untuk memastikan layanan tetap relevan dan efektif.
2. Meningkatkan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai cara menggunakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berbasis Elektronik (E-PTSP) dan manfaatnya, melalui berbagai media komunikasi, untuk memastikan adopsi yang lebih luas.
3. Mengimplementasikan sistem *feedback* yang efektif untuk mendapatkan masukan dari pengguna secara langsung, yang dapat digunakan untuk terus memperbaiki dan menyempurnakan layanan yang diberikan.
4. Mengadakan pelatihan secara berkala bagi petugas untuk memastikan mereka selalu siap menghadapi tantangan baru dan memberikan

pelayanan terbaik kepada masyarakat (pengguna).

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, s. (2002). *Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi*. Bandung: AlfaBeta.
- Agustino, L. (2006). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ali, M. (2006). *Manajemen Risiko*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Allan, B. (1979). *Jean Jacques Rousseau- Emile or On education*. USA: Basic Books.
- Fitzsimmons, J. A. (2014). *Service Management, 8th Edition*. New York: McGraw Hill.
- Jenkins, W. (1978). *Policy Analysis*. Oxford: Martin Robertson.
- Kotler, L. N. (2008). *Social Marketing: Influencing Behaviors for Good (3rd ed.)*. Thousand Oak. CA: Sage Publications.
- Miles, Huberman, & Saldana. (2014). *Qualitatif Data Analysis*. Jakarta : UI Press.
- Moenir, A. (2005). *Pengantar Administrasi Publik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Pasolong, H. (2014). *Teori Administrasi Publik*. Bandung.
- Rusli, B. (2013). *One Stop Service : Alternatif Pelayanan Sektor Publik yang Responsif dan Terpadu*. Bandung: FISIP UNPAD.
- Sabaruddin, A. (2015). *Manajemen Kolaborasi dalam Pelayanan Publik; Teori, Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: GRAHA ILMU.
- Satispi, T. d. (2018). *Teori dan Perkembangan Manajemen. Pelayanan Publik*. Tangerang Selatan: UMJ PRESS.
- Subarsono. (2005). *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiarto, E. (1999). *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT. Garamedia. Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2012). *Strategi Pemasaran. Edisi 3*. Yogyakarta: Andi.
- ublik, M. P. (2013). *Perkembangan Teori tentang Publik*.
- Widodo, J. (2001). *Good Governance*. Surabaya: Insan Cendekia.