

**IMPLEMENTASI PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP)
PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI MALUKU**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)
Dalam Program Studi Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ambon



Oleh :

WAHYU KHOIRUL MUSTOFA
NIM: 180304017

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
AMBON
2022**

PENGESAHAN SKRIPSI

JUDUL : *IMPLEMENTASI PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI MALUKU*

NAMA : WAHYU KHOIRUL MUSTOFA

NIM : 180304017

PRODI/KELAS : MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM/A

FAKULTAS : ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN

Telah diuji dan dipertahankan dalam sidang munaqasyah yang diselenggarakan pada Hari Senin, Tanggal 17, Bulan Oktober, Tahun 2022 dan dinyatakan dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) dalam Ilmu Manajemen Pendidikan Islam.

DEWAN MUNAQASYAH

Pembimbing I : Elfridawati Mai Duhani, M.Pd (.....)

Pembimbing II : Dinar Riaddin, M.Pd (.....)

Penguji I : La Rajab, MA (.....)

Penguji II : Rhaishudin Jafar Rumandan, M.M (.....)

Diketahui Oleh:
Ketua Program Studi Manajemen
Pendidikan Islam IAIN Ambon


Dr. Kapraja Sangadji, M.Pd
NIP. 19701162007011014

Disahkan Oleh:
Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah
dan Keguruan IAIN Ambon


Dr. Ridhwan Latuapo, M.Pd.I
NIP. 197311052000031002

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wahyu Khoirul Mustofa

Nim : 180304017

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Menyatakan bahwa skripsi ini benar merupakan hasil penelitian/karya sendiri. Jika dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibantu orang lain secara keseluruhan atau sebagian, maka skripsi ini dan gelar yang diperolehnya batal demi hukum.



Ambon, 19 Desember 2022



Penulis


Wahyu Khoirul Mustofa
NIM. 180304017

PENGESAHAN SKRIPSI

JUDUL : **IMPLEMENTASI PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI MALUKU**

NAMA : **WAHYU KHOIRUL MUSTOFA**

NIM : **180304017**

PRODI/KELAS : **MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM/A**

FAKULTAS : **ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN**

Telah diuji dan dipertahankan dalam sidang munaqasyah yang diselenggarakan pada Hari Senin, Tanggal 17, Bulan Oktober, Tahun 2022 dan dinyatakan dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) dalam Ilmu Manajemen Pendidikan Islam.

DEWAN MUNAQASYAH

Pembimbing I : **Elfridawati Mai Dhuhani, M.Pd** (.....)

Pembimbing II : **Dinar Riaddin, M.Pd** (.....)

Penguji I : **La Rajab, MA** (.....)

Penguji II : **Rhaishudin Jafar Rumandan, M.M** (.....)

Diketahui Oleh:

Ketua Program Studi Manajemen
Pendidikan Islam IAIN Ambon


Dr. Kapraja Sangadji, M.Pd
NIP. 19701162007011014

Disahkan Oleh:

Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah
dan Keguruan IAIN Ambon

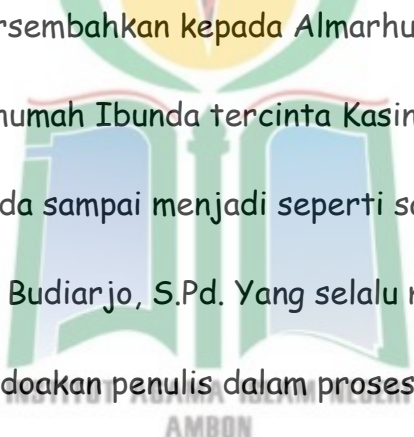

Dr. Ridhwan Latuapo, M.Pd.I
NIP. 197311052000031002

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

**Bahagia itu diciptakan, bukan didapatkan. dan kebahagiaan
kita tergantung pada diri kita sendiri**

PERSEMBAHAN



Skripsi ini kupersembahkan kepada Almarhum Ayahanda tercinta Suwari dan Almarhumah Ibunda tercinta Kasini yang telah melahirkan dan merawat Ananda sampai menjadi seperti saat ini, terkhusus kakak tersayang Wawan Budiarjo, S.Pd. Yang selalu mendukung, memotivasi dan selalu mendoakan penulis dalam proses perkuliahan sampai penyelesaian akhir studi. Walau memiliki keterbatasan fisik dan tanpa kedua orang tua, tetapi tak pernah patah semangat untuk menyekolahkan adiknya sampai selesai. Terima kasih atas segala do'a dan semua dukungan yang diberikan selama ini.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan menyebut nama Allah SWT yang telah memberi Taufik, Hidayah dan Rahmat-Nya kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ambon, Shalawat serta salam tetap tercurah kepada Nabi Muhammad SAW juga keluarga dan para sahabatnya serta semua orang yang meniti jalanNya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini, banyak hambatan dan kesulitan yang dihadapi. Namun, berkat keyakinan, bantuan, serta dukungan dari keluarga dan teman-teman semua, dan bimbingan dari Dosen pembimbing sehingga segala kesulitan yang dihadapi dapat diatasi dan penulis dapat menyelesaikannya. Oleh sebab itu dalam kesempatan ini penulis dengan penuh ketulusan dan keikhlasan hati hendak menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor IAIN Ambon Dr. Zainal A. Rahawarin, M.Si. serta Wakil Rektor I Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga Dr. Ismail Tuanany, M.M. Wakil Rektor II Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan Dr. Husein Wattimena, M.Si. dan Wakil Rektor III Bidang Administrasi Kemahasiswaan dan Kerja Sama, Dr. Faqih Seknun, M.Pd.I.

2. Dr. Ridhwan Latuapo, M.Pd.I. selaku Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan, Dr. Hj. Siti Jumaeda, M.Pd.I. selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Hj. Cornelia Parry, M.Pd. selaku Wakil Dekan II Bidang Administrasi Umum dan Perencanaan, Dr. Muhajir Abdurahman, M.Pd.I. selaku Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Dr. Kapraja Sangadji, M.Pd, selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam dan Rhaishudin Jafar Rumandan, M.M, selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Pendidikan Islam.
4. Seluruh Staf Dosen dan Asisten Dosen di Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan yang telah membekali penulis dengan ilmu dan pelayanan yang baik selama berada di bangku kuliah.
5. Elfridawati Mai Duhani, M.Pd. selaku Pembimbing I dan Dinar Riaddin, M.Pd. selaku pembimbing II yang telah sabar meluangkan waktu, tenaga, pikiran, untuk membimbing serta mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
6. La Rajab, M.A selaku Penguji I dan Rhaishudin Jafar Rumandan, M.M selaku Penguji II yang telah sabar memberikan arahan dan mengoreksi Skripsi ini.
7. Orang-orang terkasih dan tersayang Ayahanda Almarhum Suwari, Ibunda Almarhumah Kasini dan kakak Wawan Budiarjo, S.Pd, serta Dila Selviana yang senantiasa memberikan dukungan, do'a dan motivasi.
8. Keluarga besar Ma'had Al-Jami'ah IAIN Ambon, Ustadz dan Ustadzah terkhusus Ustadz La Jalonto Batuatas, S.Pd, teman-teman Mahasantri serta

teman-teman *Musyrif* yang senantiasa memberi dukungan dan motivasi serta do'a sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.

9. Semua teman-teman Mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam, Terkhusus teman-teman Angkatan 2018 yang selalu memberikan dukungan, do'a dan motivasi.

Akhirnya kepada Allah SWT. Penulis serahkan dan kembalikan segala urusan ini, Semoga kebaikan bapak/ibuk, saudara/saudari, teman-teman dan adik-adik diriddoi dan dirahmati Allah SWT dan diberikan pahala yang melimpah disisi-Nya. Aamiin Yaa Rabbal Aalamiin.



Ambon, 19 desember 2022

Penulis

Wahyu Khoirul Mustofa
NIM. 180304017

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	9
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan Penelitian	10
E. Kegunaan Penelitian.....	10
F. Devinisi Operasional.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Pengertian Implementasi	13
B. Pengertian Pelayanan Publik.....	14
C. Jenis-jenis Pelayanan	15
D. Karakteristik Pelayanan	17
E. Unsur-unsur Pelayanan Publik.....	19
F. Sarana dan Prasarana.....	20
G. Sumber Daya Manusia	21
H. Konsep A3 Pelayanan Publik.....	24
I. Pelayanan Terpadu Satu Pintu	25
J. Penelitian Terdahulu	27
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	33
B. Kehadiran Peneliti.....	33
C. Lokasi Penelitian dan Waktu Penellitian	34
D. Informan Penelitian	34
E. Sumber Data.....	35
F. Prosedur Pengumpulan Data	36
G. Analisis Data	38
H. Pengecekan Keabsahan Temuan	39
I. Tahap-tahap Penelitian.....	41

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	43
1. Sejarah Kanwil Kemenag Provinsi Maluku.....	43
2. Visi Misi Kanwil Kemenag Provinsi Maluku.....	47
3. Tugas dan Fungsi Kanwil Kemenag Provinsi Maluku	48
4. Kepala Kanwil Kemenag Provinsi Maluku Dari Awal Sampai Sekarang	49
5. Struktur Organisasi Kanwil Kemenag Provinsi Maluku.....	51
B. Deskripsi Hasil Penelitian	52
1. Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).....	52
a. Sarana dan Prasarana.....	52
b. Sumber Daya Manusia	58
c. Pelayanan	62
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).....	71
a. Faktor Pendukung	71
b. Faktor Penghambat.....	72
C. Pembahasan.....	75
1. Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).....	75
a. Sarana dan Prasarana.....	76
b. Sumber Daya Manusia	83
c. Pelayanan	88
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).....	96
c. Faktor Pendukung	96
d. Faktor Penghambat.....	99
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	104
B. Saran.....	105
DAFTAR PUSTAKA	106

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Daftar Komposisi Ruangan PTSP Kemenag Provinsi Maluku	78
Tabel 4.2 Daftar Sarana Kerja PTSP Kemenag Provinsi Maluku	79
Tabel 4.3 Daftar Media Informasi PTSP Kemenag Provinsi Maluku	80
Tabel 4.4 Daftar Sistem Informasi PTSP Kemenag Provinsi Maluku.....	82
Tabel 4.5 Alur Pelayanan Publik Kanwil Kemenag Provinsi Maluku	93



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1. Parkiran, <i>Front Office</i> , Toilet dan Back Office.....	77
Gambar 4.2 Komputer Pada <i>Front Office</i>	79
Gambar 4.3 Papan Nama Kantor dan Kotak Saran.....	80
Gambar 4.4 Tempat Mengambil Nomor Antrian dan <i>Website</i> PTSP	81
Gambar 4.5 Ruang PTSP	83
Gambar 4.6. Proses Pelayanan Pada PTSP	91



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Pedoman Observasi	109
Lampiran 2	Pedoman Wawancara	111
Lampiran 3	Pedoman Dokumentasi	117
Lampiran 4	Hasil Observasi.....	118
Lampiran 5	Hasil Wawancara	120
Lampiran 6	Dokumentasi.....	149
Lampiran 7	Surat Izin Penelitian.....	



ABSTRAK

Wahyu Khoirul Mustofa, NIM: 180304017. Pembimbing I Elfridawati Mai Duhani, M.Pd. dan Pembimbing II Dinar Riaddin, M.Pd. Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Ambon 2022. Judul “Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku, serta Faktor Pendukung Dan Penghambat Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku. adapun fokus penelitian ini ialah tentang Pengimplementasian dari Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku.

Jenis penelitian ini merupakan deskriptif kualitatif. Penelitian ini terbilang sejak tanggal 8 April 2022 - 8 Mei 2022. Teknik pengumpulan data yang dipakai adalah observasi, wawancara dan dokumentasi serta menggunakan analisis reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Informan dalam penelitian ini berjumlah 10 orang

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku secara keseluruhan belum sesuai dengan KMA RI Nomor 90 Tahun 2018. Hal tersebut dapat dilihat dari beberapa aspek, sebagai berikut: a) Dari segi Sarana dan Prasarana belum bisa dikatakan lengkap, akan tetapi sudah cukup bagus. b) Sumber Daya Manusia yang ada masih kurang memadai. c) Dari segi proses pelayanan yang terjadi pada PTSP belum berjalan sesuai yang seharusnya, proses pelayanan masih menggunakan prosesur lama, pengguna layanan hanya mendaftar atau mengajukan keperluannya, selanjutnya penyelesaian pengurusan pengguna layanan masih dilakukan pada ruangan masing-masing bagian/bidang, hal tersebut terjadi karena belum tersedianya pegawai yang menguasai dalam bidang IT yang bisa ditempatkan pada *Back Office*. 2) Yang menjadi faktor pendukungnya yaitu a) Tersedianya Sarana dan Prasarana minimal, b) Masyarakat, c) para pejabat atau pimpinan, d) *Stakeholder*, e) kerja sama seluruh pegawai Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku. kemudian faktor penghambatnya yaitu a) kekurangan anggaran, b) sangat kurangnya Sumber Daya Manusia pada bidang pranata komputer.

Kata Kunci: Implementasi, Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)