

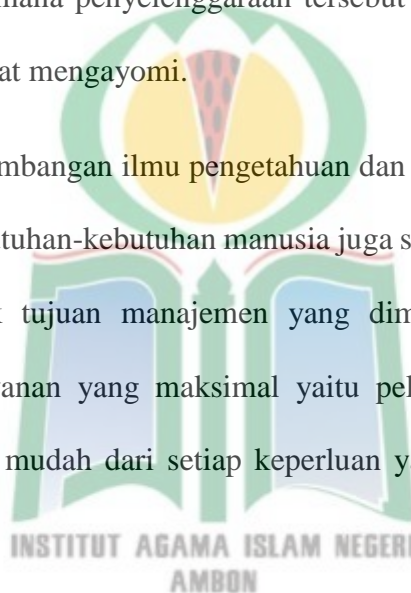
# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Penelitian

Pada dasarnya tata pemerintahan yang baik membutuhkan peran serta seluruh komponen pemangku kepentingan, termasuk birokrasi didalam lingkungan pemerintah dan pihak swasta sebagai perpanjangan tangan pemerintah dan masyarakat, yang dimana penyelenggaraan tersebut harus memenuhi kebutuhan masyarakat serta dapat mengayomi.

Dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sangat pesat, maka keinginan kebutuhan-kebutuhan manusia juga semakin meningkat. Hal yang sama berlaku untuk tujuan manajemen yang dimana setiap orang tentunya mendambakan pelayanan yang maksimal yaitu pelayanan yang ramah, cepat, nyaman, murah dan mudah dari setiap keperluan yang dilakukan pada instansi tersebut.



Dalam al-Qur'an dan Assunah banyak terdapat dalil terkait tentang pelayanan publik, salah satunya yang terdapat dalam al-Qur'an Surah At-Taubah: 105, Allah Swt berfirman :

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ  
الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Terjemahnya:

Dan katakanlah, “Bekerjalah kamu, maka Allah akan melihat pekerjaanmu, begitu juga Rasulnya dan orang-orang mukmin, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui yang gaib

dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan”.<sup>1</sup>

Dalam tafsir al-Munir yang ditulis oleh Wahbah Az-Zuhaili, maksud dari ayat tersebut adalah amal-amal yang dikerjakan adalah terpelihara dan akan didapati dalam timbangannya tanpa ada sedikitpun yang hilang. Amal-amalnya itu akan diperlihatkan kepadanya dan kepada para penduduk mahsyar pada hari kiamat. Hal itu sebagai pemuliaan dan penghormatan kepada orang baik, dan celaan dan hinaan bagi orang-orang yang teledor dan lalai. Allah Swt mengabarkan dan memperlihatkan kepada orang-orang tentang apa yang seseorang tersebut kerjakan dan apa balasan yang akan didapatkannya. Jika baik, maka baik pula balasannya. Namun jika buruk maka buruk pula balasannya.<sup>2</sup>

Dalam Hadits yang diriwayatkan oleh Imam Bukhori, Rasulullah SAW bersabda.

... عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ عُمَرَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا، قَالَ: أَخَذَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ بِمَنْكِبِي، فَقَالَ: «كُنْ فِي الدُّنْيَا كَأَنَّكَ غَرِيبٌ أَوْ عَابِرُ سَبِيلٍ» وَكَانَ ابْنُ عُمَرَ، يَقُولُ: «إِذَا أُمْسَيْتَ فَلَا تَنْتَظِرِ الصَّبَاحَ، وَإِذَا أَصْبَحْتَ فَلَا تَنْتَظِرِ الْمَسَاءَ، وَخُذْ مِنْ صِحَّتِكَ لِمَرَضِكَ، وَمِنْ حَيَاتِكَ لِمَوْتِكَ»

Artinya:

...Dari Abdullah bin Umar radiallahu anhuma, berkata, Rasulullah SAW telah memegang pundakku, lalu beliau bersabda: “Jadilah engkau di dunia ini seakan-akan perantau (orang asing) atau orang yang sedang menempuh perjalanan. Ibnu Umar berkata: “Jika engkau diwaktu sore maka jangan menunggu sampai waktu pagi dan sebaliknya, jika engkau diwaktu pagi

<sup>1</sup> Departemen Agama RI, *Bukhara Al-Qur'an Tajwid & Terjemah*, (Bandung: Sygma Examedia Arkanleema, 2010). hlm. 331.

<sup>2</sup> Wahbah Az-Zuhaili, *Tafsir Al-Munir Jilid 14 (Juz 27-28)*, (Jakarta: Gema Insani, 2014). hlm. 163.

maka janganlah menunggu sampai diwaktu sore, dan gunakanlah sehatmu untuk sakitmu, dan gunakanlah hidupmu untuk matimu (HR. Bukhori. No. 6416)<sup>3</sup>

Berdasarkan Q.S At-Taubah:105 dan Hadits No. 6416 yang diriwayatkan oleh Bukhari diatas, bahwasanya dalam melakukan suatu amalan atau pekerjaan harus bersungguh-sungguh dan tidak menunda-nunda dalam mengerjakannya agar supaya pekerjaan tersebut tidak menumpuk dan terbengkalai, kemudian hasilnya segera didapatkan dan sesuai dengan apa yang diharapkan. Termasuk pada saat memberikan pelayanan kepada pengguna layanan. Seorang pemberi layanan harus bekerja sesuai dengan Standar Operasional Prosedural (SOP) yang ada. Karena, apabila dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedural (SOP) yang telah ditetapkan berarti sama saja dengan melanggar peraturan yang ada. Bagi pelanggar aturan maka akan ada konsekwensi yang akan didapatnya baik di dunia maupun diakhirat.

Dalam hal pelayanan publik, pendekatan ini dapat diukur dengan pencapaian sasaran kebijakan-kebijakan publik seperti pelayanan kesehatan, pertumbuhan ekonomi, kesempatan bisa mengikuti pendidikan, kualitas pelayanan yang baik, pemenuhan pilihan-pilihan publik ataupun perwujudan organisasi. Pendekatan ini bermuara pada cara mengembangkan kebaikan bagi diri pegawai dan petugas pemberi layanan dan nilai guna atau mengusahakan yang terbaik bagi publik.

---

<sup>3</sup> Muhammad bin Ismail Abu Abdullah Al-Bukhari Al-Ju'fi, *Shahih Bukhari Juz 4*, (Edisi 7, Beirut : Dar Al-Kutub Al-Ilmiyah, 2014). hlm. 190.

Selain dalam al-Qur'an surah At-Taubah:105 tersebut, pemerintah telah membuat aturan mengenai pelayanan publik. Ketentuan tersebut terdapat dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang ini sudah menerangkan dengan jelas mengenai penyelenggaraan pelayanan publik. "Pelayanan Publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk semua warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik."<sup>4</sup>

Akan tetapi, masih banyak perkantoran yang kurang melayani konsumennya dengan baik, sehingga pengguna layanan yang mengurus administrasi di kantor tersebut merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, bahkan ada yang merasa sangat kecewa dengan pelayanan yang ia terima. Untuk penyelesaian berkas yang diurus membutuhkan waktu yang sangat lama, tidak adanya transparansi dari kantor, dan merasa diabaikan oleh pemberi pelayanan.

Padahal, pada dasarnya hakikat pelayanan merupakan pemberian pelayanan prima kepada masyarakat. Seharusnya istilah pelayanan minimal atau Standar Pelayanan Minimal untuk *Public Service* di Indonesia sudah tidak tepat lagi. Peraturan Pemerintah Nomor 65 tahun 2005 dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 6 tahun 2007 masih menyebutkan dengan istilah Standar Pelayanan

---

<sup>4</sup> Muhammad Fitri Rahmadana, *Pelayanan Publik*, (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020), hlm. 3.

Minimal. Sementara Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 menyebutkan dengan istilah Standar Pelayanan dalam banyak literatur asing sering disebut istilah *Excellent Service, Service Standard, Service Excellence*. Hanya di Indonesia masih ada yang menyebutkan dengan istilah minimum *Service Standard*. Bahkan lebih dikenal dengan istilah Standar Pelayanan Minimal (SPM) dari pada Standar Pelayanan. Padahal, seharusnya hakikat dari instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada publik atau masyarakat adalah pelayanan prima bukan sekedar hanya pelayanan yang minimal.<sup>5</sup>

Ada banyak keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan yang sangat mengecewakan pada kebanyakan kantor pemerintahan, pemerintah harus sigap dalam menangani dan menanggulangi masalah-masalah yang dikeluhkan masyarakat ini. Salah satunya dengan menerapkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Dasar hukum dari Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) terdapat dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Tujuan dibentuknya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah “agar pelayanan publik semakin berkualitas dan memudahkan masyarakat untuk memperoleh akses pelayanan publik.” Yang diharapkan dari penerapan peraturan ini dapat menjadi jawaban dari apa yang dikeluhkan oleh masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi pada kantor-kantor pemerintahan.

---

<sup>5</sup> Nurmah Samil, *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah Kajian Kritis Pada Sistem Pelayanan Publik di Indonesia*, (Jakarta: Kencana, 2018) hlm. 3.

Sejak ditetapkannya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, banyak kantor-kantor pemerintahan di berbagai Provinsi mulai menerapkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Akan tetapi, berhubung Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) ini terbilang masih baru maka pelayanannya pun belum bisa maksimal. Masih ada beberapa kekurangan-kekurangan yang terjadi meliputi sumber daya manusia yang belum menguasai pekerjaannya, sarana dan prasarana penunjang pelayanan yang masih kurang dan masyarakat yang belum memahami hakikat Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) juga harus didukung oleh Sumber Daya Manusia yang berkualitas. Karena dengan kualitas Sumber Daya Manusia yang mumpuni akan sangat berpengaruh kepada pelayanan yang diberikan untuk masyarakat, para petugas seharusnya menguasai etika pelayanan dan menguasai teknologi informatika. Setiap instansi sangat berharap pegawainya bisa bekerja untuk mencapai tujuan organisasi, sesuai keahliannya masing-masing dan sesuai pula dengan bidang tugasnya masing-masing, peranan, tanggung jawab, dan fungsinya. Untuk mendapatkan suatu keberhasilan sangat diperlukan suatu landasan yang kuat yaitu berupa kompetensi kepemimpinan, kompetensi pekerjaan, dan budaya organisasi yang dapat memperkuat dan memaksimalkan kompetensi<sup>6</sup>

Apabila suatu penyelenggara layanan dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara baik, maka masyarakat juga akan memberikan penilaian yang

---

<sup>6</sup>Yoyo Sudarso, dkk, *Manajemen Sumber Daya Manusia (Kompensasi Tidak Langsung dan Lingkungan Kerja Fisik)*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2018), hlm.177.

sangat baik. Akan tetapi apabila petugas yang bertugas kurang ramah dan kurang cekatan dalam memproses layanan yang diberikan kepada pengguna layanan, maka pengguna layanan pastinya akan menilai buruk instansi tersebut dan kemungkinan besar enggan datang kembali. Padahal dalam hal ini, bukan instansinya yang buruk akan tetapi sumber daya manusianya lah yang kurang berkualitas. Petugas harus selalu memiliki kesabaran yang besar dalam menghadapi berbagai macam sifat dan karakter dari pengguna layanan dan yang tidak kalah penting petugas juga harus selalu menebar senyum serta ramah terhadap pengguna layanan.<sup>7</sup>

Selain itu juga sarana dan prasarana yang memadai juga sangat penting untuk disediakan, karena dengan sarana dan prasarana yang memadai dapat menunjang kepuasan pengguna layanan dengan pelayanan yang kantor berikan. Apabila pada saat pelayanan berlangsung sarana dan prasarana yang ada kurang memadai, akan membuat pegawai lamban dalam memberikan pelayanan, dengan begitu, otomatis pengguna layanan juga akan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Terlebih, jika ruang tunggu yang ada kurang memadai. Misalnya ruangan panas, sempit dan lain sebagainya. Akan semakin membuat pengguna layanan merasa kecewa dengan pelayanan yang didapat.

Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah salah satu langkah yang dilakukan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku untuk memperbaiki kualitas pelayanan sebelumnya. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) ini *dilaunching* pada tanggal 20 Oktober 2018 bersamaan dengan peresmian

---

<sup>7</sup> Siti Amin Hastutik, *Implementasi Pelayanan prima Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dalam Meningkatkan Kepuasan Customer di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta*”, Skripsi, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta 2019.

gedung baru Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku oleh Menteri Agama RI Lukman Hakim Saifuddin.<sup>8</sup> Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) ini mengacu pada Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama. Harapannya dengan dibukanya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) ini, agar supaya memberikan kemudahan dan kenyamanan pada masyarakat dalam proses pengurusan administrasi. pengguna layanan yang melakukan pengurusan perizinan atau lainnya, tidak perlu kebingungan untuk mengurusnya di bagian bagiannya sendiri. Sehingga keperluan pengguna layanan telah dilayani pada PTSP.

Peneliti melihat bahwa Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku selalu melayani pengguna layanan setiap jam kerja kantor, yaitu pegawai masuk kantor pada pukul 07:30 untuk mengisi Absen dan mempersiapkan semua hal yang berhubungan dan dibutuhkan pada proses pelayanan. Kemudian pada pukul 08:00 pelayanan mulai dibuka sampai jam istirahat yaitu pukul 12:00-14:00, Kemudian setelah pukul 14:00 pelayanan dibuka kembali dan sampai pukul 16:00 pelayanan ditutup. Kemudian dari hasil pengamatan yang dilakukan peneliti pada Jum'at, 7 Januari 2022, didapati bahwasanya pada hari tersebut terdapat hanya ada tujuh surat masuk pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Dari ketujuh surat masuk tersebut kemudian petugas memprosesnya dan mendisposisikan semua surat tersebut, Akan tetapi dari

---

<sup>8</sup>Abd. Karim Rahantan, *Kepala Bagian Umum Dan Humas Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku*, "Wawancara", Ambon 10 Januari 2022



ketujuh surat tersebut tidak semua bisa diselesaikan pada hari itu, salah satunya adalah mahasiswa dari Universitas Pattimura, karena melihat kesediaan dari orang yang akan diwawancarai pada hari Jum'at itu belum ada ditempat oleh karenanya mahasiswa tersebut hanya bisa mengantar surat observasi dan bisa melakukan observasi pada hari Senin. Kemudian juga ada beberapa surat yang pengurusannya bisa selesai pada hari itu, salah satunya yaitu surat permohonan pembacaan do'a oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku. pada acara pelantikan Raja atau kepala negeri pada salah satu negeri di Maluku Tengah yang dihadiri oleh Gubernur Maluku.<sup>9</sup>

Berdasarkan dari latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk menggali lebih lanjut informasi dan keilmuan tentang **Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku.**

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan konteks penelitian di atas, maka yang menjadi fokus penelitian pada penelitian ini ialah tentang Pengimplimentasian dari Pelayanan Terpadu satu Pintu (PTSP) pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku.

## **C. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku ?

---

<sup>9</sup>*Observasi*, di PTSP Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku, 7 Januari 2022

2. Apa faktor pendukung dan penghambat dalam Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku ?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku.

#### **E. Kegunaan Penelitian**

1. Secara Teoritis

Secara teoritis, Penelitian ini merupakan langkah awal informasi teoritis Pengimplementasian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Selanjutnya, penelitian ini dapat menambah perbendaharaan khazanah keilmuan, yaitu:

- a. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan dan pengetahuan serta teraplikasi dalam memahami ilmu administrasi khususnya dalam bidang pelayanan publik.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan penelitian berikutnya

## 2. Secara Praktis

- a. Bagi peneliti, dapat memberikan pemahaman terkait penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pada Kanwil Kemenag Provinsi Maluku.
- b. Untuk masyarakat, harapannya dapat dijadikan untuk bahan pengetahuan dan gambaran tentang kinerja Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kanwil Kemenag Provinsi Maluku.
- c. Hasil penelitian dapat menjadi masukan dan saran kepada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku agar kedepannya bisa lebih optimal dalam pengimplementasian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

## F. Devinisi Operasional

Dalam penelitian ini, penulis sering menggunakan beberapa istilah yaitu:

### 1. Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Implementasi adalah tindakan atau pelaksanaan setelah menyusun perencanaan dengan matang dan terperinci sebelumnya. Biasanya Implementasi dilakukan setelah perencanaan dianggap sempurna. Menurut Nurdin Usman, Implementasi bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan atau adanya mekanisme suatu sistem, implementasi bukan sekedar aktivitas, akan tapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan.<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> Nurdin Usman, *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*, (Jakarta:Grasindo, 2002), hlm. 70

Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa arti implementasi adalah penerapan atau tindakan yang dilakukan setelah dilakukannya sebuah perencanaan yang matang. Sedangkan Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) penerapan sebuah program yang bernama Pelayanan Terpadu satu Pintu (PTSP) yang fungsinya untuk menyederhanakan birokrasi pelayanan pada sebuah kantor, baik swasta maupun kantor pemerintahan, sehingga masyarakat akan semakin dimudahkan untuk mengurus urusan administrasi pada kantor tersebut.

## 2. Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku

Kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku merupakan Kantor pelaksana tugas pokok Kementerian Agama yang berkedudukan di ibu kota Provinsi Maluku. Sebuah kantor wilayah yang dipimpin oleh seorang kepala Kantor Wilayah.

