



**ANALISIS KESIAPAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU (PTSP) PADA SISTEM INFORMASI
MANAJEMEN DI KEMENTERIAN AGAMA KAB.
BOJONEGORO**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah Dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya**

**Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Sosial (S.sos)**

Oleh:

Affatun Nadhiroh

NIM. B04218001

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA**

2022

**PERNYATAAN PERTANGGUNG JAWABAN
OTENTISITAS SKRIPSI**

Bismillahirohmanirrohim.....

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Afifatun Nadhiroh

Nim : B04218001

Program Studi: Manajemen Dakwah

Konsentrasi : Manajemen Haji dan Umrah

Judul : Analisis Kesiapan Pelayanan Terpadu Satu
Pintu (PTSP) pada Sistem Informasi Manajemen
di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro

Alamat : Ds. Wedoro, Rt. 04, Rw. 01, Kec. Sugihwaras,
Kab. Bojonegoro

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi ini benar-benar karya sendiri. Sepanjang sepengetahuan saya, tidak terdapat karya atas pendapat ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata tulis karya ilmiah yang lazim.

Bojonegoro, 09 Desember 2021

Yang Membuat Pernyataan,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Afifatun', is written over a red circular stamp. The stamp contains some illegible text and a central emblem.

Afifatun Nadhiroh

B04218001

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Nama : Afifatun Nadhiroh

NIM : B04218001

Prodi : Manajemen Dakwah

Judul : Analisis Kesiapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
(PTSP) Pada Sistem Informasi Manajemen Di Kementerian
Agama Kab. Bojonegoro

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui oleh dosen pembimbing
untuk diujikan.

Surabaya, 11 Desember 2021.

Dosen Pembimbing,



Ahmad Khairul Hakim, S.Ag, M.Si

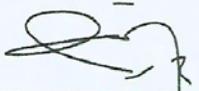
NIP: 1975123020031210001

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skrripsi oleh Afifatun Nadhiroh ini telah dipertahankan dan dinyatakan lulus oleh tim penguji pada tanggal 7 Januari 2022

Tim Penguji

Penguji I



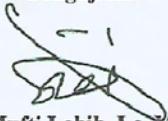
Ahmad Khairul Hakim, S.Ag, M.Si
NIP.197512302003121001

Penguji II



Dr. Achmad Murtafi Haris, Lc, M.Fil. I
NIP. 197003042007011056

Penguji III



H. Mufti Labib, Lc, MCL
NIP. 196401021999031001

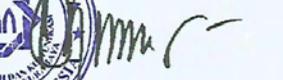
Penguji IV



Airlangga Bramavudha, M.M
NIP. 197912142011011005

Surabaya, 07 Januari 2022
Dekan,




Prof. Abdul Halim, M.Ag
NIP. 196307251991031003



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpustakaan@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Afifatun Nadhiroh
NIM : B04218001
Fakultas/Jurusan : Dakwah dan Komunikasi / Manajemen Dakwah
E-mail address : Afifatunnadhiroh18@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Sekripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)
yang berjudul :

**ANALISIS KESIAPAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) PADA SISTEM
INFORMASI MANAJEMEN DI KEMENTERIAN AGAMA KAB. BOJONEGORO**

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 11 Januari 2022

Penulis

()
Afifatun Nadhiroh

ABSTRAK

Afifatun Nadhiroh, 2021. Analisis Kesiapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pada Sistem Informasi Manajemen Di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

Tujuan penelitian ini yaitu mendeskripsikan analisis kesiapan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) pada sistem informasi manajemen dan mendeskripsikan faktor pendukung dan faktor penghambat kesiapan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) pada sistem informasi manajemen di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro. penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan, bahwa Kementerian Agama Kab. Bojonegoro telah menyiapkan komponen yang digunakan dalam kegiatan pemberian layanan. Kementerian Agama Kab. Bojonegoro dalam memberikan layanan juga telah memanfaatkan sistem informasi manajemen yang terdiri dari, perangkat keras, perangkat lunak, database, prosedur dan personalia.

Faktor pendukung pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) pada sistem informasi manajemen di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro meliputi, faktor kesadaran aparatur pelayan publik, faktor aturan dalam pelaksanaan pelayanan publik, faktor organisasi dalam pelaksanaan pelayanan publik, faktor kemampuan dan keterampilan pelayan publik, evaluasi dan *team work*. Faktor penghambat pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) pada sistem informasi manajemen di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro diantaranya, faktor kemampuan pegawai, faktor kualitas sumber daya manusia, faktor dukungan pemerintah, faktor kondisi kerja, faktor teknologi, faktor belum adanya sosialisasi kepada masyarakat, dan faktor struktur bangunan.

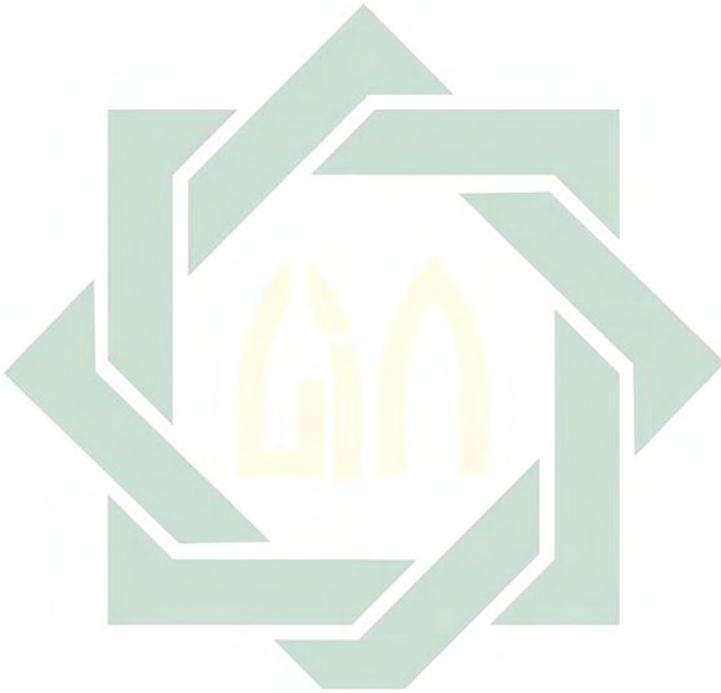
Kata Kunci: Kesiapan, Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), Sistem Informasi Manajemen.

DAFTAR ISI

COVER	i
PERNYATAAN PERTANGGUNG JAWABAN OTENTISITAS SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
DAFTAR ISI	vii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	13
C. Tujuan Penelitian	13
D. Manfaat Penelitian	14
E. Definisi Konsep.....	14
F. Sistematika Pembahasan	19
BAB II	23
KAJIAN TEORI	23
A. Kajian Teori	23
1. Kesiapan.....	23

2. Pelayanan Publik.....	25
3. Pelayanan Prima.....	35
4. Pelayanan Terpadu Satu Pintu	37
5. Sistem Informasi Manajemen	39
6. Pelayanan Publik Dalam Prespektif Islam	41
B. Penelitian Terdahulu Yang Relevan	43
BAB III.....	52
METODE PENELITIAN	52
A. Pendekatan Penelitian Dan Jenis Penelitian.....	52
B. Lokasi Penelitian.....	53
C. Jenis Dan Sumber Data.....	53
D. Tahap-tahap Penelitian.....	58
E. Teknik Pengumpulan Data.....	62
F. Teknik Validitas Data	65
G. Teknik Analisis Data	66
BAB IV	69
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	69
A. Gambaran Umum Subyek Penelitian	69
B. Penyajian Data	74
C. Analisis Data.....	152
BAB V.....	190
PENUTUP	190
A. Kesimpulan	190
B. Saran Dan Rekomendasi	192

C. Keterbatasan Penelitian..... 193
DAFTAR PUSTAKA..... 194



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era *four point zero*, percepatan informasi menjadi semakin pesat. Hal tersebut ditandai dengan semakin banyaknya informasi yang mudah diunduh. Selain hal tersebut, percepatan informasi juga sudah banyak diimplementasikan dalam beberapa sektor pemerintahan. Budiarto menyatakan, bahwa implementasi ialah sesuatu yang dapat menghasilkan timbal balik yang berasal dari penerapan syarat dan ketentuan yang telah disiapkan sebelumnya. Implementasi terhadap program baru memerlukan penyesuaian.¹ Sebelum pemerintah menerapkan pelayanan. Pemerintah harus sudah menyiapkan segala sesuatu yang menyangkut aspek dalam pelayanan. Salah satu aspek yang dapat disiapkan, yaitu berkaitan dengan keilmuan yang dimiliki oleh pegawai.

Slameto berpendapat, bahwa kesiapan ialah semua keadaan yang menyebabkan individu merasa bersedia memberikan tanggapan atas sebuah kondisi. Cara individu untuk memberikan tanggapan kepada sebuah hal dapat didorong oleh penyesuaian kondisi.² Jika organisasi telah memiliki kesiapan, maka kegiatan pelayanan untuk masyarakat akan berjalan dengan baik. Kini, informasi yang dibutuhkan serta diinginkan oleh masyarakat adalah informasi yang dapat dicari dengan mudah, dimanapun dan kapanpun. Intinya, pada dasarnya masyarakat memerlukan informasi yang tidak terbatas baik waktu serta jangkauannya.

¹ Widodo Budiarto, "*Teori dan Implementasi*", (Publisher: Yogyakarta, 2014), hal. 6.

² Slameto, "*Belajar dan faktor-faktor yang mempengaruhinya*", (PT. Rineka Cipta: Jakarta, 2010), hal. 10

Oleh karena itu, pemerintah berupaya untuk menyiapkan layanan yang cepat dan sesuai dengan yang dibutuhkan masyarakat. Persiapan dikerjakan pemerintah dengan menyederhanakan kegiatan pelayanan publik.

Kurniawan berpendapat, bahwa pelayanan publik merupakan aktivitas yang dilakukan oleh pelayan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan oleh pelayan publik harus sesuai dengan parameter kode etik yang berkaitan dengan pelayanan publik.³ Salah satu cara percepatan informasi yang diberikan oleh pemerintah, yaitu pelayanan publik yang berbasis teknologi. Namun, pemerintah harus sadar sebagai sebuah instansi yang melayani kepentingan masyarakat, pemerintah harus membuat program yang tepat sasaran serta dapat diimplementasikan oleh pelayan publik, dan masyarakat dapat mengerti dengan mudah setiap alur pelaksanaannya. Dengan begitu diharapkan, masyarakat dan aparatur sipil negara dapat bekerja sama dengan baik.

Selain itu, pelayanan publik dibuat untuk meminimalisir adanya kegiatan birokrasi yang rumit dan menggantungkan kebutuhan publik. Weber menyatakan, bahwa birokrasi merupakan wujud yang ditunjukkan sebuah organisasi berdasarkan pelaksanaan yang memiliki hubungan yang sejalan dengan arah yang ingin dicapai oleh organisasi. Secara sederhananya, birokrasi adalah sebuah kekuasaan yang memiliki hak untuk bertindak, yang dibuat berdasarkan pemikiran dan pertimbangan yang matang yang berdasarkan aturan yang dapat mengatur setiap pelaksanaan dan kegiatan.⁴ Berdasarkan permasalahan tersebut, pemerintah kemudian

³ Agung Kurniawan, "*Transformasi Pelayanan Publik*", (Penerbit Pembaruan: Yogyakarta, 2005), hal.8

⁴<https://www.liputan6.com/citizen6/read/3867885/biroksrasi-adalah-entitas-penting-suatu-negara-ini-pengertiannya-menurut-para-ahli>, akses 14 Juni 2021, Pukul 09:27 Wib.

membuat inovasi yang berkaitan dengan sistem pelayanan publik.

Dengan Inovasi yang dibuat oleh pemerintah, diharapkan dapat mempermudah pemenuhan kebutuhan masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan publik. Inovasi yang dibuat oleh pemerintah juga harus dipersiapkan dengan matang. Hal tersebut menyangkut perencanaan, pengelolaan pelayanan publik, pelatihan bagi pelayan publik, uji coba pelayanan publik dalam lingkup organisasi, sosialisasi kepada masyarakat, penerapan pelayanan publik bersama masyarakat dan evaluasi setelah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.⁵ Dengan begitu inovasi yang dibuat pemerintah dapat memiliki kualitas pelayanan yang bagus bagi masyarakat. Inovasi yang dibuat pemerintah salah satunya yaitu pelayanan terpadu satu pintu.

Mengutip berdasarkan Undang-Undang pelayanan terpadu satu pintu No. 97 ayat (1) Tahun 2014 menyatakan, bahwa pelayanan terpadu satu pintu adalah *service* yang diberikan pelayan publik dengan berlandaskan integritas, dengan kesamaan tata cara pengolahan yang diawali dengan kegiatan pengajuan atas kebutuhan yang diinginkan, hingga menemukan hasil yang sesuai dengan apa yang sudah diajukan sebelumnya.⁶ Pelayanan terpadu satu pintu merupakan salah satu pelayanan publik yang dibentuk oleh pemerintah. Kegiatan layanan terpadu satu pintu dikerjakan dengan melibatkan teknologi. Secara sederhana, pelayanan

⁵Susianawati, “Analisis Kesiapan Inovasi Layanan Sistem Informasi Manajemen Dan Pelayanan Perizinan Elektronik (Simppel) Di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Tuban”, *SI Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya*, hal. 2.

⁶ Perpres Nomor 97 Tahun 2014.Doc, “*Pelayanan Terpadu Satu Pintu*”, Diakses 15 Juli 2021, Pukul 19:17 Wib, hal.3

terpadu satu pintu adalah pintu dari seluruh kegiatan layanan yang diberikan pelayanan publik.

Oleh karena itu, sebelum institusi memberikan pelayanan terpadu satu pintu, maka institusi tersebut juga harus memiliki kesiapan untuk melayani kegiatan tersebut. Kesiapan layanan terpadu satu pintu dapat diawali dengan menyiapkan pengetahuan pelayan publik. Hal tersebut didasari, semakin fahamnya pelayan publik akan sistem pelayanan terpadu satu pintu, maka resiko kegagalan dalam pelayanan terpadu satu pintu akan semakin minim. Fungsi adanya kegiatan layanan terpadu satu pintu adalah untuk menyederhanakan birokrasi yang berbelit-belit dan memakan banyak waktu, tenaga, dan biaya.

Kesiapan pelayanan terpadu satu pintu lainnya yaitu pengetahuan akan teknologi. Pengetahuan terhadap teknologi merupakan hal dasar yang harus difahami sebelum memberikan pelayanan. Hal tersebut harus diprioritaskan oleh institusi, dengan alasan bahwa semua kegiatan yang menyangkut pelayanan terpadu satu pintu dikerjakan dengan bantuan teknologi. Jika pelayan publik memiliki keminiman dalam dunia teknologi, maka resiko tidak berjalannya kegiatan pelayanan terpadu satu pintu akan besar. Hal tersebut disebabkan, pelayan publik memiliki kewajiban untuk menaati SOP. Standar Operasional Prosedur yaitu rangkaian kegiatan tercatat untuk menetapkan kegiatan pelayanan yang dikerjakan secara tetap setiap waktu yang menjadi acuan organisasi.⁷

Oleh karena itu, kesiapan pelayanan terpadu satu pintu merupakan prioritas institusi pelayan publik. Dengan kesiapan pelayanan terpadu satu pintu diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan di institusi pelayan publik.

⁷Standar Operasional Prosedur, <https://accurate.id/marketing-manajemen/sop-adalah/>, Diakses 19 September 2021, Pukul 08:23 Wib.

Teknologi yang diterapkan dalam kegiatan pelayanan terpadu satu pintu adalah sistem informasi manajemen.

Hartono menyatakan, bahwa sistem informasi manajemen ialah sistem yang telah diatur dengan terencana yang berasal dari bagian keseluruhan unsur, untuk berpadu dan menghasilkan informasi yang dapat dimanfaatkan oleh organisasi.⁸ Dengan memanfaatkan sistem informasi manajemen yang maksimal, maka organisasi juga akan menghasilkan informasi yang tepat berdasarkan data yang dihasilkan.

Secara tidak langsung, sistem informasi manajemen juga memudahkan pelayan publik untuk membuat perencanaan, serta pengawasan terhadap kinerja yang telah dilakukan. Pengerjaan sistem informasi manajemen dilakukan berlandaskan SOP yang telah tersedia. SOP tersebut salah satunya menyangkut alur jalannya pelayanan publik. Alur pengajuan kebutuhan masyarakat dapat langsung dipantau. Pemantauan kebutuhan masyarakat tersebut tidak langsung datang ke kantor pelayanan. Namun, alur tersebut dipantau dengan sistem informasi manajemen.

Sistem informasi manajemen tersebut dapat berupa *web* atau aplikasi sebuah institusi. *Web* atau aplikasi merupakan salah satu komponen yang harus tersedia dalam sistem informasi manajemen. Hasil kinerja pelayan publik dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk kegiatan berikutnya. Dengan begitu, pelayan publik dapat memperbaiki pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Evaluasi kinerja pelayan publik juga dapat menghasilkan kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat. Peningkatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat

⁸ Bambang Hartono, “*Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer*”, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), hal. 20.

dapat dikerjakan dengan menyiapkan layanan yang dibutuhkan masyarakat.

Peningkatan tersebut dapat dimulai dari yang paling kecil, yaitu kesadaran pelayan publik atas tugas yang dipikul. Selain itu, masyarakat sebagai orang yang membutuhkan jasa layanan juga harus bersikap kooperatif kepada pelayan publik. Mengutip penjelasan kooperatif bersandarkan pada Kamus Besar Bahasa Indonesia, kooperatif merupakan kesadaran individu akan pentingnya sifat kerja sama yang baik.⁹ Kooperatif bagi masyarakat dapat dimulai dengan menyiapkan berkas-berkas yang dibutuhkan sebagai syarat pengajuan yang akan digunakan. Dengan begitu diharapkan, pelayanan publik yang diberikan oleh pelayan publik dapat dapat terlaksana sesuai rencana, serta masyarakat sebagai pengguna layanan publik juga terpuaskan.

Pemberian pelayanan publik yang baik kepada masyarakat akan menghasilkan kepuasan bagi masyarakat. Pemberian pelayanan yang baik juga telah diterangkan oleh Allah Swt, dalam surah Al-Baqarah ayat 267 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا
أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ
وَلَسْتُمْ بِأَخْذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ
حَمِيدٌ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan dari padanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya.

⁹ <https://kbbi.web.id/kooperatif>, diakses 14 Juli 2021, Pukul 12:01 Wib.

Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.”¹⁰

Jika dilihat dari hasil tafsir jalaylan menjelaskan, bahwa orang yang beriman dianjurkan untuk melakukan zakat. Zakat tersebut disisihkan dari hartanya, salah satunya harta yang berupa tanaman yang ditumbuhkan di tanah orang beriman tersebut. Ketika seseorang ingin melakukan zakat, maka hendaknya orang tersebut dilarang memberikan zakat berupa hal yang kurang bagus. Hal tersebut sejalan dengan apa yang dikatan pepatah, bahwa jika kamu sendiri tidak mau untuk menggunakan barang tersebut, maka hendaknya juga jangan berikan barang serupa kepada orang lain. Perbuatan kurang terpuji tersebut tidak boleh dilandaskan atas nama Allah. Sesungguhnya Allah Swt tidak membutuhkan nafkah seperti yang dibutuhkan manusia.¹¹

Jika peneliti melihat dari penjelasan surah Al-Baqarah ayat 267, maka dapat diartikan bahwa seorang pelayan publik harus memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Pemberian pelayanan yang baik dapat dimulai dengan menyiapkan sarana, prasarana, aturan dan teknologi yang sesuai. Kesiapan pelayan publik dapat menjadi faktor penentu jalannya kegiatan pelayanan. Kegagalan pelayanan publik dapat dihindari dengan menyiapkan kesiapan pelayanan. Seorang pelayan publik harus dapat menempatkan diri pada posisi masyarakat. Hal tersebut dilakukan, agar pelayan publik memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Ketika pelayan publik tidak mau menerima pelayanan yang buruk dari pelayan publik lainnya, maka pelayan publik tersebut juga dilarang untuk memberikan pelayanan yang serupa. Dengan begitu,

¹⁰ <https://tafsirq.com/2-al-baqarah/ayat-267#tafsir-jalalayn>, diakses 14 Juli 2021, Pukul 14:57 WIB.

¹¹ <https://tafsirq.com/2-al-baqarah/ayat-267#tafsir-jalalayn>, diakses 14 Juli 2021, Pukul 14:57 WIB.

masyarakat dan pelayan publik dapat menjadi *partner* yang baik.

Banyak hal yang pada dasarnya mengakibatkan pelayanan terpadu satu pintu. Selain keadaan yang telah dipaparkan sebelumnya, faktor pendukung lainnya juga dapat menjadi sebab dari dampak yang ditimbulkan. Hal tersebut dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan sebelumnya. Oleh karena itu, masyarakat merasa jenuh dan melakukan beberapa hal sebagai respon yang diberikan. Respon yang diberikan, di antaranya ketidakpercayaan atas apa yang dijelaskan oleh pelayan publik. Respon tersebut muncul akibat pelayanan yang diberikan cukup lama. Selain itu, waktu tunggu serta kegiatan untuk kembali mengambil hasil dari apa yang dibutuhkan tidak cukup hanya sekali. Dengan dasar tersebut, masyarakat meminta untuk segera menyelesaikan kebutuhan yang diinginkan. Penyelesaian kebutuhan tersebut mendorong Kementerian Agama Kab. Bojonegoro untuk memanfaatkan sistem informasi manajemen.

Manfaat sistem informasi manajemen yaitu mempermudah pencarian dan pengaksesan informasi. Selain itu, sistem informasi manajemen adalah salah satu sistem yang dapat memberikan informasi secara cepat. Oleh karena itu lah, pemerintah Kementerian Agama membuat sistem yang bernama pelayanan terpadu satu pintu. Fungsi adanya kegiatan layanan terpadu satu pintu adalah untuk menyederhanakan birokrasi yang berbelit-belit dan memakan banyak waktu, tenaga, dan biaya.

Kementerian Agama pertama kali digagas oleh Muhammad Yamin pada sidang BPUPKI. Gagasan tersebut diutarakan pada tanggal 11 Juni 1945 dan ditolak. Hingga pada 27 November 1945 diusulkan Kembali oleh anggota

KNI banyumas.¹² Kantor wilayah Kementerian Agama menaungi seluruh kantor Kementerian Agama yang ada di Kabupaten, salah satunya Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro. Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro adalah salah satu Kantor Kemenag yang memberikan pelayanan untuk masyarakat. Pelayanan yang diberikan Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro, antara lain PTSP, Manajemen Surat, Regulasi, E-Absensi, Sieka, SIMPEG, Pendirian Madrasah, EMIS, SIMPATIKA, Manasik Haji Online, Umrah Haji, Umrah Cerdas, SIMAS, SIWAK, dan Bimas Islam.¹³

Pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) memiliki layanan yang terdiri dari layanan permohonan izin pendirian Madrasah Diniyah, rekomendasi pembatalan haji atas permintaan sendiri, pemberkasan tunjangan profesi guru Dikmad, pemberkasan tunjangan profesi guru Non-Muslim dua bulan, pemberkasan tunjangan profesi guru Non-Muslim Semester, pemberkasan tunjangan guru PAIS, dan pemberkasan tunjangan profesi guru PAIS Triwulan.

Layanan PTSP di Kementeerian Agama Kab. Bojonegoro juga memberikan layanan terkait pengukuran arah Kiblat, penilaian angka kredit guru, penilaian angka kredit penghulu, penilaian angka kredit penyuluh, permohonan data pernikahan, permohonan data tempat Ibadah, permohonan izin pendirian Pondok Pesantren, permohonan izin pendirian TPQ/TPA, permohonan Rohaniwan, dan permohonan rekomendasi izin belajar.

Pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) juga memberikan pelayanan, antara lain permohonan rekomendasi izin operasional RA/Madrasah, permohonan rekomendasi izin

¹² <https://kemenag.id/sejarah/>, diakses 16 Juli 2021, Pukul 17:12 Wib

¹³ <https://kemenagbojonegoro.net/service/>, diakses 16 Juli 2021, Pukul 17:23

pendirian tempat Ibadah, permohonan rekomendasi passport Umroh, permohonan rekomendasi pendirian izin operasional KBIH, permohonan rekomendasi pendirian izin operasional PPIU, permohonan rekomendasi perpanjangan izin oprasional KBIH, dan permohonan rekomendasi perpanjangan izin operasional PPIU.

Dalam pemberian layanan PTSP Kementerian Agama Kab. Bojonegoro juga melayani permohonan rekomendasi pindah sekolah, permohonan rekomendasi pindah sekolah Santri Wajardiknas, permohonan rekomendasi Santri luar negeri, permohonan rekomendasi Santri Pondok Pesantren belajar/Mondok keluar Negeri (Pasport Pendidikan), permohonan rekomendasi tugas belajar, rekomendasi pembatalan Haji karena meninggal dunia, Simpatika Dikmad, Simpatika PAIS, surat tugas permohonan wali Hakim dan permohonan pembaca do`a.

Selain itu, untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Kementerian Agama Kab. Bojonegoro membentuk beberapa sub bagian yang menangani beberapa bidang, antara lain SUBBAG TU terdiri dari bagian umum, kepegawaian, serta keuangan. Selanjutnya ada seksi Pendidikan Madrasah, seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren, seksi Pendidikan Agama Islam, seksi Bimbingan Masyarakat Islam, seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umrah, dan seksi Penyelenggara Syariah.¹⁴ Setiap sub bidang memiliki tugas dan tanggungjawabnya masing-masing. Dengan begitu diharapkan, setiap tugas dan pekerjaan dapat berjalan dan terselesaikan dengan baik. Dalam setiap sub bagian yang ada di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro memiliki tujuh anggota. Kantor Kementerian Agama hingga

¹⁴ <https://kemenagbojonegoro.net/service/>, diakses 16 Juli 2021, Pukul 17:31 Wib

saat ini telah menerapkan pelayanan terpadu satu pintu untuk setiap kegiatan pelayanan publik.

Kegiatan pelayanan terpadu satu pintu di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro telah berbasis teknologi. Teknologi yang diterapkan berkaitan dengan sistem informasi manajemen di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro. Dimana, setiap masyarakat memiliki kebebasan untuk dapat mengakses pelayanan publik dimanapun dan kapanpun. Selain itu, waktu penyelesaian yang dibutuhkan juga lebih cepat. Hal lain yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat dengan pelayanan terpadu satu pintu, yaitu setiap persyaratan pengajuan kebutuhan yang dilakukan oleh masyarakat juga sudah dapat diakses dengan mudah. Hal tersebut dapat mempermudah masyarakat yang ingin mengajukan izin, sebab masyarakat tidak harus menanyakan persyaratan apa yang dibutuhkan untuk mengajukan permohonan izin. Kemudian masyarakat harus kembali pulang dan mempersiapkan berkas yang dibutuhkan.

Namun, layanan publik berbasis teknologi ini belum banyak diminati. Hal tersebut didukung oleh masih banyaknya masyarakat yang memilih untuk datang langsung dan meminta untuk dapat bertemu dengan atasan. Pada nyatanya hal tersebut belum sejalan dengan tujuan yang diinginkan oleh Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

Tujuan adanya kegiatan layanan PTSP pada sistem informasi manajemen di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro yaitu memberikan kemudahan layanan kebutuhan masyarakat dengan cepat dan efisien. Layanan PTSP yang cepat dan efisien tidak memerlukan kehadiran masyarakat secara langsung. Kemudahan tersebut dapat diperoleh masyarakat dengan mengajukan kebutuhan melalui web atau aplikasi layanan PTSP di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

Masyarakat dapat memperoleh manfaat dari layanan PTSP di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro, yaitu pelayanan cepat, alur surat dapat dipantau, dan biaya yang dibutuhkan lebih sedikit. Berdasarkan survey awal yang dilakukan oleh peneliti. Peneliti mendapatkan informasi dari koordinator bidang umum yang menyatakan, bahwa penerapan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) masih berada di skala 75%. Hal tersebut sejalan dengan apa yang dikemukakan informan.

“...Ya kalo menurut saya ya mbak hehe, sudah 75% mbak, masih banyak orang kalo ada keperluan minta langsung ketemu sama kepala kemenag mbak (N.R, Senin 05 Juli 2021).”¹⁵

Dari pemaparan tersebut dapat dilihat, bahwa pemahaman masyarakat tentang pelayanan terpadu satu pintu juga sangat terbatas. Hal tersebut terbukti, dengan masih banyaknya masyarakat yang ingin mengajukan segala sesuatu yang berkaitan dengan administrasi, langsung ingin dapat bertemu dengan atasan. Faktor lain yang menyebabkan pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu belum berjalan dengan baik, yaitu masih banyaknya masyarakat yang ketika datang langsung ingin dapat menyelesaikan kebutuhannya.

Selain itu, pengajuan kebutuhan yang diinginkan masyarakat seringkali diajukan disub bagian divisi. Dengan begitu, anggota divisi menyerahkan dokumen yang diajukan ke layanan PTSP. Padahal alur pengajuan kebutuhan yang ada sudah seharusnya diajukan lewat layanan terpadu satu pintu. Hal tersebut tidak sejalan dengan fungsi layanan PTSP, yaitu menyederhanakan birokrasi yang berbelit-belit dan memakan banyak waktu, tenaga, dan biaya.

¹⁵Hasil Wawancara, Senin 05 Juli 2021 di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

Pada dasarnya, setiap kegiatan yang berkaitan dengan pemerintah memiliki standart operasional prosedur yang harus dipatuhi. Serta, setiap aparatur sipil negara berkewajiban untuk tunduk dengan standart operasinal prosedur yang telah ada. Dalam kasus ini, masyarakat daerah sekitar juga memiliki kecenderungan terhadap kurangnya pemahaman pelayanan yang berbasis teknologi. Berlandaskan penjabaran tersebut, peneliti memiliki ketertarikan untuk mengangkat judul, yaitu **“Analisis Kesiapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Sistem Informasi Manajemen Di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro”**.

B. Rumusan Masalah

Untuk membuat penelitian sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan, maka peneliti membuat batasan masalah yang nantinya akan dijelaskan pada penelitian ini. Oleh karena itu, batasan masalah yang akan digunakan dalam penelitian ini, antara lain:

1. Bagaimana kesiapan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) pada Sistem Informasi Manajemen di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat kesiapan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) pada sistem informasi manajemen di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan batasan masalah yang telah dibuat, maka tujuan yang ingin diperoleh oleh peneliti, antara lain:

1. Untuk mendeskripsikan analisis kesiapan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) pada sistem informasi manajemen di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro
2. Untuk mendeskripsikan faktor pendukung dan penghambat pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) pada

sistem informasi manajemen di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro

D. Manfaat Penelitian

Penelitian yang baik adalah penelitian yang dapat menghasilkan manfaat bagi orang lain. Manfaat tersebut dapat dinikmati oleh, individu yang berada dalam organisasi tersebut, pembaca serta peneliti baru dengan fokus penelitian yang serupa. Secara lebih detailnya, penelitian ini dapat bermanfaat, antara lain:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Setelah membaca penelitian ini diharapkan, individu dapat menambah penguasaan pengetahuan yang berkaitan dengan pokok pembicaraan kesiapan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) pada sistem informasi manajemen.
 - b. Setelah membaca penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk penelitian yang berikutnya.
2. Manfaat Praktis
 - a. Dari hasil penelitian yang dilakukan diharapkan, dapat menjadi tambahan informasi bagi lembaga yang mengelola kegiatan akademik berkaitan dengan kenyataan penelitian, serta dapat menambah gambaran yang akan diaplikasikan untuk memperbaiki kegiatan yang dirasa kurang.
 - b. Dari hasil penelitian yang dilakukan diharapkan, dapat memberikan pengetahuan khususnya untuk pegawai yang dekat dengan pelayanan publik, bahwa sistem informasi manajemen memiliki kaitan yang erat dengan pelayanan publik.

E. Definisi Konsep

1. Kesiapan

Slameto berpendapat, bahwa kesiapan ialah semua keadaan yang menyebabkan individu merasa bersedia

memberikan tanggapan atas sebuah kondisi. Cara individu untuk memberikan tanggapan kepada sebuah hal dapat didorong oleh penyesuaian kondisi.¹⁶ Kuswahyuni menyatakan, bahwa kesiapan merupakan sebuah respon yang muncul untuk memberikan jalan keluar dengan cara membuat sesuatu yang dapat dimanfaatkan.¹⁷

Dalyono mengungkapkan, bahwa kesiapan ialah kecakapan yang dimiliki individu, baik berupa jasmani, rohani serta kemampuan dalam bidang keilmuan. Dengan begitu, dapat dikatakan, bahwa kesiapan merupakan sebuah keadaan yang merangsang individu untuk memberikan respon dengan menyiapkan jasmani, rohani serta wawasan yang dimiliki.¹⁸ Jadi, secara sederhana, kesiapan adalah kemampuan yang dimiliki oleh individu dalam mengelola situasi dan kondisi, agar dapat memberikan sesuatu yang bermanfaat untuk individu lainnya.

2. Pelayanan Publik

Roth mengungkapkan, bahwa pelayanan publik merupakan fasilitas yang telah selesai dibuat oleh pemerintah untuk masyarakat atas dasar kepentingan publik.¹⁹ Pelayanan publik adalah sebuah kegiatan yang disusun atas dasar perbuatan untuk memenuhi kepentingan masyarakat. Dengan begitu diharapkan,

¹⁶ Slameto, “*Belajar dan faktor-faktor yang mempengaruhinya*”, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2010), hal. 10

¹⁷ Sri Kuswahyuni, “Pengaruh Bimbingan Kelompok terhadap Kesiapan Menghadapi Ujian Akhir”, *Skripsi IKIP PGRI 2009*, hal.7

¹⁸ Dalyono, *Kontribusi Pelaksanaan Praktik Kerja Industri Terhadap Kesiapan Kerja*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2005), hal. 14

¹⁹ Roth, Gabriel, “*The Private Provision o Publik Service in Developing Countries, Edi Series in Economic Development*”, (Published for the World Bank Terjemahan, Oxford University Press, 1987), Edisi. 1.

masyarakat dapat mengerti, bahwa bentuk pelayanan produk dan jasa yang berkaitan dengan publik merupakan tanggung jawab serta dikerjakan oleh instansi pemerintahan. Selain itu, hal lain yang harus dicapai oleh instansi pemerintah yaitu dengan niat untuk menerapkan aturan yang telah ada dalam undang-undang dasar.²⁰

Pelayanan publik menurut Undang-Undang No. 25 pasal (1) Tahun 2009, yaitu aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang telah difasilitasi oleh pemerintah yang menyangkut barang, jasa serta pelayanan administratif.²¹ Pelayanan publik ialah fasilitas pemenuhan jasa yang diberikan oleh pemerintah atau bukan pemerintah untuk masyarakat dengan memberikan bayaran atau tanpa bayaran menggunakan nama pemerintah.²² Jadi secara garis besar, pelayanan publik adalah sebuah kegiatan yang diberikan oleh pemerintah untuk memfasilitasi keinginan dan kebutuhan masyarakat.

3. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Mengutip berdasarkan Undang-Undang pelayanan terpadu satu pintu No. 97 ayat (1) Tahun 2014 menyatakan, bahwa pelayanan terpadu satu pintu adalah *service* yang diberikan pelayan publik dengan berlandaskan integritas, dengan kesamaan tata cara pengolahan yang diawali dengan kegiatan pengajuan atas kebutuhan yang diinginkan, hingga menemukan hasil yang sesuai dengan apa yang sudah diajukan

²⁰ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, Manajemen Pelayanan, (Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2007), hal. 4

²¹ <http://jdih.kkp.go.id/peraturan/uu-25-th-2009.pdf> diakses tanggal 11 Juli 2021, Pukul 14:29 Wib

²² Pandji Santosa, Administrasi Publik Teori Good Governance, (BumiAksara, Jakarta, 2008), hal.57.

sebelumnya.²³ Pelayanan terpadu satu pintu ialah kegiatan pemberian layanan yang berkaitan dengan jasa pengesahan izin dan pengesahan jasa non-izin. Kegiatan pelayanan terpadu satu pintu diawali dengan pengajuan kebutuhan yang dilakukan masyarakat, hingga pada keluarnya hasil kebutuhan yang sudah diajukan masyarakat. Dalam hal ini, semua kegiatan yang berkaitan dengan pelayanan terpadu satu pintu diolah dan dihasilkan dalam tempat yang sama.²⁴

Khalimah mengungkapkan, bahwa pelayanan terpadu satu pintu merupakan aktivitas pelayanan publik yang dikerjakan dalam satu tempat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal perizinan.²⁵ Jadi, secara sederhana pelayanan terpadu satu pintu adalah sebuah kegiatan pelayanan publik yang dikerjakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, yang menyangkut izin administrasi maupun izin non-administrasi. Selain itu, setiap kegiatan dalam pelayanan terpadu satu pintu dikerjakan dalam satu tempat yang sama.

4. Sistem Informasi Manajemen

Sistem Informasi Manajemen ialah prosedur yang dapat dimanfaatkan sebagai pendukung dalam pelaksanaan kegiatan yang ada dalam sebuah organisasi, dengan mengoprasikan dan menyusun pengelompokkan data serta informasi yang dapat dimanfaatkan.²⁶ Mcleod dan Schell berpendapat, bahwa sistem informasi manajemen adalah prosedur yang memanfaatkan

²³ Perpres Nomor 97 Tahun 2014.Doc, *Pelayanan Terpadu Satu Pintu*, Diakses 15 Juli 2021, Pukul 19:17 Wib, hal.3

²⁴ Publik M. P, Suherlan dan Budhiono, *Perkembangan Teori tentang Publik*, (pp. 1–14. doi: 10.1016/ S1570- 0232(03)00565-8. 2013: 130

²⁵ Khalimah, “*Implikasi Penerapan One Stop Service Pelayanan Investasi Di Kabupaten Kudus*”, (Diponegoro: 2013), hal. 3-6

²⁶ Slamet Hariyanto, *Sistem Informasi Manajemen*, hal. 80

teknologi, baik itu berupa komputer dan jaringan yang dapat memberikan kemudahan kepada individu untuk mendapatkan informasi. Selain itu, sistem informasi manajemen juga dapat digunakan untuk merekam segala kegiatan yang ada dalam organisasi, serta dapat dimanfaatkan sebagai acuan dalam membuat evaluasi sebelum membuat keputusan yang akan dikerjakan.²⁷

Syamsi mengungkapkan, bahwa sistem informasi manajemen ialah sistem informasi yang dapat dimanfaatkan oleh top organisasi untuk menjalankan kewajiban dan pengambilan keputusan.²⁸ Mengutip pernyataan Jogiyanto tentang sistem informasi manajemen. Sistem informasi manajemen adalah pelaksanaan kegiatan yang memanfaatkan sistem teknologi untuk mendorong pemenuhan kebutuhan terhadap informasi yang dibutuhkan.²⁹ Dengan begitu, dapat dihasilkan kesimpulan, bahwa sistem informasi manajemen adalah prosedur yang digunakan untuk mengatur setiap kegiatan yang ada dalam organisasi dengan bantuan teknologi yang menghasilkan informasi bagi orang lain.

Kesiapan layanan PTSP pada sistem informasi manajemen adalah kesiagaan kegiatan pelayanan publik yang dikerjakan melalui satu tempat yang sama dan telah berbasis teknologi. Berbasis teknologi dalam hal ini telah memanfaatkan sistem informasi manajemen secara tepat dan sesuai. Pemanfaatan sistem informasi manajemen dapat menunjang pelaksanaan pemberian

²⁷ Mc.Loed dan Schell, "Sistem Informasi Manajemen (online)", *Jurnal Capacity STIE AMKOP* (Makassar: 2001), hal. 15

²⁸ Ibnu Syamsi, *Pengambilan Keputusan dan Sistem Informasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), hal. 8.

²⁹ Jogiyanto, *Analisa dan Design Sistem Informasi Andi Offset* (Yogyakarta: Jogianto HM, 2005), hal. 14

layanan PTSP. Selain itu, kesiagaan pelayanan dibutuhkan organisasi untuk melayani kebutuhan masyarakat dengan tepat sasaran. Pemberian layanan dalam satu tempat dikerjakan untuk memudahkan pemrosesan, pengontrolan, dan penyelesaian layanan PTSP yang dibutuhkan dengan memanfaatkan sistem informasi manajemen. Jika kegiatan pelayanan telah mengalami kesiapan, maka kegiatan pelayanan publik yang diberikan akan berjalan dengan baik. Jadi, kesiapan layanan PTSP perlu direncanakan agar dapat memberi dampak yang baik bagi jalannya kegiatan layanan PTSP pada masyarakat.

Kesiapan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) pada sistem informasi manajemen dalam penelitian ini, ialah kesiapan layanan PTSP untuk semua masyarakat yang membutuhkan layanan di Kementerian Agama Kab Bojonegoro yang berbasis sistem informasi manajemen. Kesiapan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) pada sistem informasi manajemen dibuat untuk memuaskan dan memenuhi kebutuhan dengan cepat tanpa terbatas waktu dan lokasi, sehingga dapat mencapai tujuan organisasi.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dicantumkan untuk memudahkan audiens dalam mengerti isi dari penelitian ini. Sistematika pembahasan dibentuk berdasarkan bab dalam penelitian. Dengan begitu, sistematika pembahasan penelitian ini mencantumkan lima bab, yaitu:

1. Pada bab I penelitian ini membahas tentang pendahuluan. Pendahuluan tersebut menyangkut masalah mendesak yang melatar belakangi kegiatan penelitian. Masalah yang mendesak tersebut kemudian diangkat peneliti. Selain itu, bab ini juga berisi tentang

batasan masalah yang ingin diteliti. Batasan masalah tersebut ditulis dalam bagian rumusan masalah.

Manfaat penelitian juga termasuk dalam pembahasan bab I. Bab I penelitian ini juga menyangkut penjelasan secara sederhana yang berkaitan dengan fokus penelitian. Penjelasan fokus penelitian ditulis pada sub bab definisi konsep. Pembahasan terakhir bab I berisi tentang sistematika pembahasan. Sistematika pembahasan dibuat untuk memudahkan pembaca dalam memahami rangkaian isi penelitian yang dibahas.

2. Pada bab II penelitian ini membahas tentang kajian teoritik. Kajian teorik bermanfaat untuk menjawab sementara rumusan masalah yang ada di bab I. Jadi, bab II penelitian ini juga berisi tentang pembahasan fokus penelitian yang diangkat peneliti. Fokus penelitian tersebut, yaitu kesiapan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) pada sistem informasi manajemen.

Oleh karena itu, bab II penelitian ini menjabarkan tentang definisi kesiapan, indikator kesiapan, pengertian pelayanan publik, indikator pelayanan publik, faktor pendukung dan penghambat pelayanan publik, definisi kualitas layanan, indikator kualitas layanan, pengertian sistem informasi manajemen, indikator sistem informasi manajemen, definisi PTSP dan tujuan PTSP. Selain itu, bab II penelitian ini juga berisi tentang penelitian terdahulu. Penelitian terdahulu dimanfaatkan peneliti sebagai penambah literatur kelimuan dalam penelitian.

3. Pada bab III penelitian ini membahas tentang metode penelitian. Peneliti memanfaatkan metode penelitian sebagai jembatan untuk mengerjakan laporan penelitian. Metode penelitian terdiri dari pendekatan dan jenis penelitian, lokasi tempat penelitian, jenis data yang dimanfaatkan peneliti, sumber data yang menyinkronkan penelitian, tahapan yang dilewati

peneliti, Teknik pengumpulan data dan validitas data untuk mengecek keabsahan hasil penelitian.

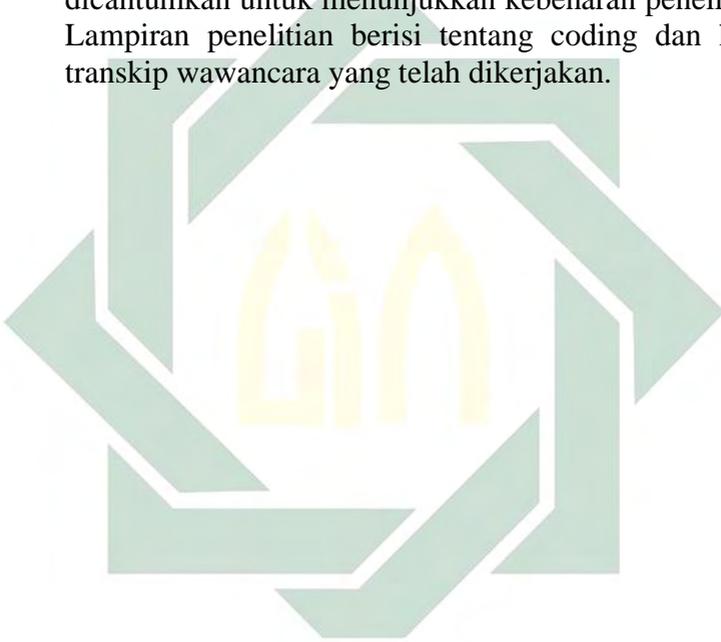
4. Pada bab IV penelitian ini membahas tentang hasil penelitian dan pembahasan. Hasil penelitian diperoleh peneliti dari tahap-tahap yang telah dikerjakan. Hasil penelitian tersebut kemudian dibahas dengan mengaitkan rumusan masalah penelitian. Hasil penelitian didapatkan dari data yang ditemukan di lapangan.

Data tersebut memiliki kaitannya dengan obyek tempat penelitian dikerjakan, hasil analisis data serta penyajian data penelitian. Obyek penelitian yang dibahas yaitu sejarah berdirinya kementerian Agama, visi dan misi, struktur organisasi dan alamat obyek penelitian. Sedangkan, analisis data yang dihasilkan yaitu analisis data yang berkaitan dengan kesiapan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) pada sistem informasi manajemen. Penyajian data dikerjakan dengan memvisualisasikan serta menjelaskan fakta kesiapan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) pada sistem informasi manajemen, serta faktor pendukung dan penghambat pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) pada sistem informasi manajemen.

5. Pada bab V penelitian ini membahas tentang kesimpulan. Kesimpulan dibuat untuk menyederhanakan hasil penelitian yang ditemukan peneliti. Bab V juga berisi anjuran yang dapat dikerjakan untuk memberikan dampak yang baik bagi obyek penelitian. Pembahasan terakhir pada bab V berisi tentang hal yang tidak dapat dikerjakan peneliti. Dengan begitu, peneliti selanjutnya dapat mengerjakan kegiatan yang belum dikerjakan peneliti sebelumnya, agar penelitian yang dikerjakan lebih baik.
6. Lembar setelah bab V yaitu berisi tentang daftar pustaka. Penulisan daftar pustaka dicantumkan untuk

menunjukkan kebenaran literatur yang diambil dalam penelitian. Pada dasarnya daftar pustaka dicantumkan dengan identitas penulis. Identitas tersebut meliputi, nama penulis yang telah dibalik, tahun terbit, judul penelitian, dan kota terbit.

7. Lampiran dicantumkan setelah daftar pustaka pada penelitian ini. Lampiran kegiatan penelitian perlu dicantumkan untuk menunjukkan kebenaran penelitian. Lampiran penelitian berisi tentang coding dan hasil transkrip wawancara yang telah dikerjakan.



BAB II

KAJIAN TEORI

A. Kajian Teori

1. Kesiapan

a. Pengertian Kesiapan

Slameto berpendapat, bahwa kesiapan ialah semua keadaan yang menyebabkan individu merasa bersedia memberikan tanggapan atas sebuah kondisi. Cara individu untuk memberikan tanggapan kepada sebuah hal dapat didorong oleh penyesuaian kondisi.³⁰ Kuswahyuni menyatakan, bahwa kesiapan merupakan sebuah respon yang muncul untuk memberikan jalan keluar dengan cara membuat sesuatu yang dapat dimanfaatkan.³¹

Slameto berpendapat, bahwa kesiapan ialah semua keadaan yang menyebabkan individu merasa bersedia memberikan tanggapan atas sebuah kondisi. Cara individu untuk memberikan tanggapan kepada sebuah hal dapat didorong oleh penyesuaian kondisi.³² Kuswahyuni menyatakan, bahwa kesiapan merupakan sebuah respon yang muncul untuk memberikan jalan keluar dengan cara membuat sesuatu yang dapat dimanfaatkan.³³

³⁰ Slameto, "*Belajar dan faktor-faktor yang mempengaruhinya*", (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2010), hal. 10

³¹ Sri Kuswahyuni, "Pengaruh Bimbingan Kelompok terhadap Kesiapan Menghadapi Ujian Akhir", *Skripsi IKIP PGRI 2009*, hal.7

³² Slameto, "*Belajar dan faktor-faktor yang mempengaruhinya*", (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2010), hal. 10

³³ Sri Kuswahyuni, "Pengaruh Bimbingan Kelompok terhadap Kesiapan Menghadapi Ujian Akhir", *Skripsi IKIP PGRI 2009*, hal.7

b. Indikator Kesiapan

Alateyah mengungkapkan, bahwa terdapat beberapa komponen yang menyangkut tentang kesiapan pelayanan publik, di antaranya:³⁴

1) Kualitas Layanan

Alateyah menjelaskan, bahwa pelayanan yang dikerjakan secara online memiliki dampak kepada kualitas pelayanan. Pemberian kualitas layanan serta kualitas informasi yang maksimal kepada masyarakat, dapat mempengaruhi pengiriman kebutuhan masyarakat atas informasi dengan waktu yang singkat.

2) Difusi Inovasi

Alateyah berpendapat, bahwa difusi inovasi berperan sebagai cara penerimaan dan pengiriman pesan baik dari pelayan publik maupun masyarakat.

3) Literasi Komputer dan Teknologi

Alateyah berpendapat, bahwa literasi komputer dan teknologi ialah penguasaan keilmuan yang harus dimiliki oleh individu, agar dapat mengoperasikan komputer dan mengetahui serta faham dalam segala hal yang menyangkut tentang layanan yang diberikan kepada masyarakat.

4) Budaya

Alateyah menjelaskan, bahwa budaya memiliki pengaruh kepada pelayanan publik. Oleh karena itu, sebelum pembuatan pelayanan publik pemerintah juga harus memperhatikan karakteristik budaya dalam wilayah tersebut.

³⁴ Sulaiman A. Alateyah, "Factors Affecting the Citizen's Intention to Adopt E government in Saudi Arabia" *World Academy of Science, Engineering and Technology International Journal of Humanities and Social Sciences*, (Vol 7, No. 9, 2013), hal. 603

5) Kesadaran

Alateyah berpendapat, bahwa salah satu hal yang harus menjadi fokus dalam menggunakan teknologi pada sebuah pelayanan publik, adalah kurangnya kesadaran masyarakat terhadap pemanfaatan teknologi yang telah disiapkan.

6) Infrastruktur Teknis

Alateyah menyatakan, bahwa infrastruktur teknis ialah bagian dari komponen yang harus diperhatikan oleh pemerintah. Dengan begitu, masyarakat akan mengaplikasikan mudah untuk mengaplikasikan pelayanan publik yang memang telah dianjurkan.

7) Desain Website

Alateyah berpendapat, bahwa desain website yang bagus dapat memunculkan bekas ingatan yang baik setelah melihat. Selain itu, desain website yang bagus juga akan menarik masyarakat untuk menggunakan layanan publik tersebut.

8) Keamanan

Alateyah mengungkapkan, bahwa kewanamanan sangat diperlukan oleh pelayanan publik dengan sistem informasi. Hal tersebut dilakukan untuk melindungi sistem dari keadaan yang tidak diinginkan pada saat layanan publik diakses. Kegiatan tersebut akan menghambat daya tarik masyarakat untuk menggunakan layanan publik.

2. Pelayanan Publik

a) Pengertian Pelayanan Publik

Roth mengungkapkan, bahwa pelayanan publik merupakan fasilitas yang telah selesai dibuat oleh pemerintah untuk masyarakat atas dasar kepentingan

publik.³⁵ Pelayanan publik adalah sebuah kegiatan yang disusun atas dasar perbuatan untuk memenuhi kepentingan masyarakat. Dengan begitu diharapkan, masyarakat dapat mengerti, bahwa bentuk pelayanan produk dan jasa yang berkaitan dengan publik merupakan tanggung jawab serta dikerjakan oleh instansi pemerintahan. Selain itu, hal lain yang harus dicapai oleh instansi pemerintah yaitu dengan niat untuk menerapkan aturan yang telah ada dalam undang-undang dasar.³⁶

Pelayanan publik ialah fasilitas pemenuhan jasa yang diberikan oleh pemerintah atau bukan pemerintah untuk masyarakat dengan memberikan bayaran atau tanpa bayaran menggunakan nama pemerintah.³⁷ Jadi secara garis besar, pelayanan publik adalah sebuah kegiatan yang diberikan oleh pemerintah untuk memfasilitasi keinginan dan kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik menurut Undang-Undang No. 25 pasal (1) Tahun 2009, yaitu aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang telah difasilitasi oleh pemerintah yang menyangkut barang, jasa serta pelayanan administratif.³⁸

b) Jenis Pelayanan Publik

Mengutip hasil dari MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang berkaitan dengan

³⁵ Roth, Gabriel, *“The Private Provision o Publik Service in Developing Countries, Edi Series in Economic Development”*, (Published for the World Bank Terjemahan, Oxford University Press, 1987), Edisi. 1.

³⁶ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2007), hal. 4

³⁷ Pandji Santosa, *Administrasi Publik Teori Good Governance*, (BumiAksara, Jakarta, 2008), hal.57.

³⁸ <http://jdih.kkp.go.id/peraturan/uu-25-th-2009.pdf> diakses tanggal 11 Juli 2021, Pukul 14:29 Wib

pelayanan publik, maka ditemukan sejumlah jenis pelayanan publik, antara lain:

1) Pelayanan Administrasi ³⁹

Pelayanan administrasi ialah usaha melayani masyarakat yang memberikan hasil berupa dokumen formal yang diperlukan oleh masyarakat. Dokumen formal tersebut, di antaranya sertifikat kompetensi, status kewarga negaraan dan surat pernyataan kepemilikan atas barang dan jasa.

2) Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa merupakan usaha melayani masyarakat yang memberikan hasil berupa Pendidikan akademik dan non-akademik, konsevasi terhadap Kesehatan, dan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, serta pelaksana pada bidang transportasi.

3) Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah upaya melayani masyarakat yang memberikan hasil berupa fasilitator listrik dan air bersih, distributor jaringan telepon, serta bahan bakar kendaraan.

Dengan pembagian jenis pelayanan tersebut dapat dikatakan, bahwa setiap masyarakat memiliki keperluannya masing-masing. Hal tersebut dapat dilatar belakangi oleh persoalan individu. Dalam menangani kasus tersebut, sudah seharusnya pemerintah bertindak untuk memberikan kualitas pelayanan yang prima kepada masyarakat. Dengan

³⁹ Desti Riska Sari, “Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Smart Netizen Pada Kabupaten Lampung Tengah (Studi Kasus Desa Buyut Udik Kecamatan Gunung Sugih)”, *FAKULTAS USHULUDDIN DAN STUDI AGAMA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG* 1440 H /2018 M, hal. 30.

begitu, peran pemerintah sebagai pelayan publik dapat terealisasi dengan baik. Prinsip serta nilai dalam manajemen pelayanan publik harus sesuai. Dengan begitu, pemerintah dapat memberikan pelayanan publik kepada masyarakat tepat dengan jenis yang diperlukan.

c. Asas Pelayanan Publik

Berdasarkan teori dilihat, bahwa pelayanan publik memiliki tujuan untuk dapat memberikan kepuasan kepada rakyat. Kepuasan rakyat dapat diperoleh dengan cara melihat dengan cermat dan teliti asas-asas penyelenggaraan publik yang dilakukan oleh pemerintah. Ada sejumlah asas yang harus diperhatikan oleh pelayan publik, di antaranya:⁴⁰

- 1) Transparansi, merupakan dasar yang menyediakan keleluasaan masyarakat untuk mengakses setiap kegiatan pemerintahan.
- 2) Akuntabilitas, yaitu dasar yang harus dipegang oleh pemerintah untuk mempertanggungjawabkan setiap pelaksanaan pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang.
- 3) Kondisional, ialah kesanggupan pelayan publik dalam menyesuaikan keadaan serta keahlian yang dimiliki, agar dapat menghasilkan pelayanan dengan dasar ketepatan maupun keberhasilan sesuai dengan tenggang waktu.
- 4) Partisipatif dalam hal ini, merupakan ikut andilnya masyarakat dalam pelayanan publik dengan cara memberikan kritik dan saran berhubungan dengan pelayanan publik yang diinginkan masyarakat.

⁴⁰ Lijan Poltak Sinambela, Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi, (Bumi Aksara, Jakarta, 2008), hal.6

- 5) Kesamaan hak, ialah pemerataan pelayanan publik yang diterima masyarakat, tanpa melihat dari sisi jabatan, suku, agama, ras, budaya serta kelas sosial masyarakat.
- 6) Keseimbangan hak serta kewajiban, merupakan kegiatan penyetaraan antara orang yang memberikan layanan dan orang yang diberikan pelayanan, berlaku sesuai dengan wewenang dan tanggungjawabnya.

Jika penyelenggaraan pelayan publik dilihat atas dasar Undang-Undang No. 25 pasal (4) Tahun 2009 menyatakan, bahwa terdapat 12 asas penyelenggaraan publik yang harus ditaati oleh pelayan publik, di antaranya:⁴¹

- 1) Asas kepentingan umum
- 2) Asas kepastian hukum
- 3) Asas kesamaan hak
- 4) Asas keseimbangan hak serta kewajiban
- 5) Asas keprofesionalan
- 6) Asas partisipatif
- 7) Asas persamaan perilaku (tidak deskriminatif)
- 8) Asas keterbukaan
- 9) Asas akuntabilitas
- 10) Asas fasilitas serta perlakuan khusus bagi kelompok rentan

d. Indikator Pelayanan Publik

Parasuraman, Zeinhami serta Berry mengungkapkan, bahwa kualitas pelayanan publik dapat berjalan dengan baik dipengaruhi, antara lain.⁴²

⁴¹ <http://jdih.kkp.go.id/peraturan/uu-25-th-2009.pdf> diakses tanggal 11 Juli 2021, Pukul 20:36 Wib

⁴² Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Gava Media 2011), hal. 48.

- 1) Kehandalan (*reability*), ialah kecakapan dalam mengerjakan pelayanan sesuai waktu yang telah ditentukan, serta kepercayaan yang diberikan masyarakat atas kesediaan dan kesanggupan pelayan publik.
- 2) Ketanggapan (*responsiveness*), merupakan kecakapan dalam merespon kebutuhan masyarakat dengan lebih sigap, serta sesuai dengan batas waktu penyelesaian yang telah ditentukan.
- 3) Keyakinan (*confidence*), ialah kepahaman serta rasa hormat pelayan publik kepada masyarakat, sehingga memunculkan rasa percaya masyarakat serta kehandalan pelayan publik kepada masyarakat.
- 4) Empaty (*emphaty*), merupakan pengeklaiman atas rasa yang dimiliki masyarakat kepada pelayan publik, serta melihat dari sudut pandang penerimaan layanan publik.
- 5) Berwujud (*tangible*), ialah asset pelayanan publik yang berbentuk serta dapat dirasakan keberadaannya. Hal tersebut dapat berbentuk pelayan publik, sarana serta prasarasa yang digunakan dalam melakukan pelayanan publik.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik harus memberikan kemudahan dalam segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan publik kepada masyarakat. Dengan begitu, diharapkan masyarakat dapat memberikan penilaian baik atas pemberian pelayanan yang diberikan pelayan publik kepada masyarakat. Dalam pelayanan publik, rasa puas masyarakat menjadi tolak ukur keberhasilan penyediaan pelayanan publik.

e. Standart Pelayanan Publik

Pengertian standart pelayanan dikutip dari Undang-Undang No. 25 pasal (1) Tahun 2009 menerangkan, bahwa Standar pelayanan merupakan parameter kode etik yang dipakai oleh pemberi layanan publik. Dengan begitu diharapkan, masyarakat dapat mendapatkan pelayanan dengan standart yang baik, cekatan, sederhana, serta mudah diakses oleh seluruh masyarakat dimanapun dan kapanpun. Fungsi lain dari standart pelayanan publik, yaitu dapat dimanfaatkan sebagai parameter dalam menilai kualitas pelayanan. Dengan begitu, standart pelayanan dapat berfungsi dengan baik dan sejalan dengan tuntutan dan komitmen dari pelayanan publik itu sendiri.⁴³

Jadi, standart pelayanan publik ialah aturan yang mengatur jalannya pelaksanaan kegiatan pelayanan publik. Standat pelayanan tersebut berkaitan erat dengan syarat pengajuan kebutuhan, biaya yang harus dikeluarkan, dan pengelolaan kebutuhan yang diajukan, serta rentang waktu penyelesaian kebutuhan yang telah diajukan.

f. Faktor Pendukung Dan Penghambat Pelayanan Publik

Dody menyatakan, bahwa terdapat faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan publik. Faktor-faktor tersebut di antaranya:⁴⁴

- 1) Faktor pendukung pelayanan publik

⁴³ <http://jdih.kkp.go.id/peraturan/uu-25-th-2009.pdf>, diakses pada 12 Juli 2021, Pukul 11:09 Wib.

⁴⁴ Dody Mulyono, “Analisis Faktor Pendorong Dan Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kelurahan Pondok Kacang Timur Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan”, *Jurnal Mozaik* (Vol. IX Edisi 2 Desember 2017), hal. 97

Dody berpendapat, bahwa terdapat lima faktor pendukung dalam kegiatan pelayanan publik, antara lain:⁴⁵

a) Faktor Kesadaran Aparatur Pelayan Publik

Faktor kesadaran aparatur pelayan publik digunakan sebagai asal ketulusan pengorbanan tenaga, pikiran serta waktu untuk mengerjakan tanggungjawabnya. Tanggungjawab tersebut meliputi tugas untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, demi dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat, serta dapat menerapkan standart pelaksanaan pelayanan dan standart operasional prosedur pelayanan publik.

b) Faktor Aturan Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik

Faktor aturan berperan sebagai indikator kedua yang mendesak pelaksanaan pelayanan publik yang baik. Aturan dimanfaatkan sebagai komponen yang berperan penting dalam apa yang akan dilakukan dan dikerjakan pelayan publik. Sebuah aturan juga dapat menjadi tolak ukur kemandirian dan keberhasilan pelayanan publik yang dilakukan oleh sebuah organisasi.

c) Faktor Organisasi Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik

Pembagian organisasi dalam hal ini berkaitan dengan pembagian *jobdesk* dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab pelayan publik. Jadi, pada dasarnya setiap organisasi yang baik, harus memiliki sub bidang yang menaungi satu tugas dan tanggung jawab. Hal tersebut dilakukan, agar

⁴⁵ *Ibid.*, hal. 98

kegiatan pelayanan publik yang diberikan dapat berjalan secara maksimal.

d) Faktor Kemampuan dan Keterampilan Pelayan Publik

Kemampuan dan ketrampilan pelayan publik dalam menyelesaikan tugas menjadi tolak ukur untuk memberikan rasa puas kepada masyarakat. Penyelesaian tugas tersebut menjadi standart pelayanan yang harus dipatuhi oleh pelayan publik. Dalam standart pelayanan juga dijelaskan, bahwa pelayan publik harus memiliki kecakapan dalam bidang teknologi, khususnya pada pengoprasian computer serta dapat mengolah database organisasi.

e) Faktor Sarana dan Prasarana

Faktor sarana dan prasarana dalam hal ini meliputi segala peralatan serta perlengkapan yang dapat menunjang kegiatan pelayanan yang baik. Selain itu, fasilitas lainnya juga perlu disediakan sebagai upaya untuk memberikan jaminan kepuasan dan rasa aman kepada setiap orang yang memiliki kepentingan dalam pelayanan publik.

2) Faktor penghambat dalam pelayanan publik

Dody menjelaskan, bahwa terdapat empat faktor yang dapat menjadi hambatan dalam pelayanan publik, di antaranya:⁴⁶

a) Faktor Kemampuan

Pelayanan publik yang tidak memiliki kecakapan yang baik dalam mengelola setiap hal yang berkaitan

⁴⁶ Dody Mulyono, “Analisis Faktor Pendorong Dan Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kelurahan Pondok Kacang Timur Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan”, *Jurnal Mozaik* (Vol. IX Edisi 2 Desember 2017), hal. 99

dengan layanan publik, akan memberikan nilai yang buruk bagi sistem pelayanan publik tersebut.

b) Faktor Kualitas Sumber Daya Aparatur

Faktor kualitas sumber daya aparatur negara dipengaruhi oleh manajemen sumber daya manusia. Handoko berpendapat, bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan proses menyeleksi, mengembangkan, memelihara, dan memanfaatkan sumber daya manusia. Hal tersebut merupakan bagian teknis yang harus dilakukan oleh sebuah organisasi. Selain itu, hal tersebut dikerjakan untuk dapat mencapai tujuan organisasi.⁴⁷

c) Faktor Dukungan Pemerintah

Kegiatan pelayanan publik sudah seharusnya didukung oleh pemerintah. Hal tersebut dikerjakan untuk menghasilkan pelayanan publik cepat dan transparan. Oleh karena itu, untuk mewujudkan pelayanan publik yang cepat dan transparan juga harus mendapat dukungan yang nyata dari pemerintah.

d) Faktor Kondisi Kerja

Kondisi kerja dapat memberikan dampak pada kegiatan pelayanan yang diberikan pelayan publik. Kondisi kerja yang baik dilakukan dengan kerja sama antar sesama pelayan publik dan masyarakat. Jika kerja sama tersebut telah terjalin dengan baik, serta adanya fasilitas penunjang dan pembagian tugas yang sesuai, maka akan menghasilkan kondisi kerja yang baik.

⁴⁷ Mohammad Nasir dan Handoko, “*Metode Penelitian Ghalia Indonesia*”, (Jakarta: Publisher 2009), hal. 47

3. Pelayanan Prima

a. Pengertian Pelayanan Prima

Atep berpendapat, bahwa pelayanan prima adalah kepedulian pegawai kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan secara baik dengan menyediakan kemudahan dan menghasilkan kepuasan dengan tujuan agar masyarakat dapat memiliki sikap yang loyal kepada lembaga.⁴⁸ Daryanto dan Setyobudi menyatakan, bahwa pelayanan prima merupakan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan masyarakat pengguna layanan sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat baik pelanggan internal maupun eksternal lembaga.⁴⁹

Nina mengungkapkan, bahwa pelayanan prima ialah pelayanan yang diberikan pegawai dengan baik melebihi ekspektasi yang diharapkan masyarakat, layanan yang memiliki ciri khas kualitas, layanan dengan standart tinggi yang selalu mengikuti perkembangan jaman, dan layanan yang dapat memenuhi kebutuhan secara praktis dan secara emosional.⁵⁰ Jadi, dapat dikatakan, bahwa pelayanan prima adalah pelayanan yang dibuat dengan baik serta dapat memuaskan harapan dan keinginan masyarakat untuk mendapatkan loyalitas masyarakat.

⁴⁸ Atep Adya Barata, *“Dasar-Dasar Pelayanan Prima”*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2003), hal. 27.

⁴⁹ Daryanto dan Islamento Setyobudi, *“Konsumen dan Pelayanan Prima”*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014), hal. 107.

⁵⁰ Nina Rahmayanty, *“Manajemen Pelayanan Prima”*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hal. 17.

b. Indikator Pelayanan Prima

Atep berpendapat, bahwa pelayanan prima memiliki enam kriteria yang harus terpenuhi. Kriteria tersebut antara lain:⁵¹

1) Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan ialah pengetahuan dan keterampilan yang harus dimiliki oleh pegawai dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Pengetahuan dan keterampilan tersebut diantaranya, kemampuan dalam bidang pekerjaan, mengembangkan motivasi dan hubungan dengan masyarakat baik internal maupun eksternal.

2) Sikap (*Attitude*)

Sikap adalah perilaku yang perlu ditampilkan pegawai kepada masyarakat yang disesuaikan dengan kondisi dan keinginan masyarakat dalam menggunakan layanan.

3) Penampilan (*Appearance*)

Penampilan merupakan kemampuan yang dimiliki oleh pegawai yang berkaitan dengan fisik maupun non-fisik yang dapat mempresetasikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari masyarakat.

4) Perhatian (*Attention*)

Perhatian merupakan rasa peduli yang diberikan pegawai kepada masyarakat yang berkaitan dengan kebutuhan, keinginan, dan saran serta

⁵¹ Atep Adya Barata, “*Dasar-Dasar Pelayanan Prima*”, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2003), hal. 31.

kritikan yang disampaikan oleh masyarakat pengguna layanan.

5) Tindakan (*Action*)

Tindakan adalah suatu aksi yang dilakukan dalam kegiatan yang nyata serta dikerjakan ketika memberikan layanan kepada masyarakat.

6) Tanggung jawab (*Accountability*)

Tanggung jawab ialah suatu Tindakan yang memiliki keberpihakan kepada masyarakat sebagai bentuk kepedulian untuk meminimalisir rasa ketidakpuasan masyarakat.

4. Pelayanan Terpadu Satu Pintu

a. Pengertian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Mengutip berdasarkan Undang-Undang pelayanan terpadu satu pintu No. 97 ayat (1) Tahun 2014 menyatakan, bahwa pelayanan terpadu satu pintu adalah *service* yang diberikan pelayan publik dengan berlandaskan integritas, dengan kesamaan tata cara pengolahan yang diawali dengan kegiatan pengajuan atas kebutuhan yang diinginkan, hingga menemukan hasil yang sesuai dengan apa yang sudah diajukan sebelumnya.⁵² Pelayanan terpadu satu pintu ialah kegiatan pemberian layanan yang berkaitan dengan jasa pengesahan izin dan pengesahan jasa non-izin. Kegiatan pelayanan terpadu satu pintu diawali dengan pengajuan kebutuhan yang dilakukan masyarakat, hingga pada keluarnya hasil kebutuhan yang sudah diajukan masyarakat. Dalam hal ini, semua kegiatan yang berkaitan dengan pelayanan

⁵² Perpres Nomor 97 Tahun 2014.Doc, “*Pelayanan Terpadu Satu Pintu*”, Diakses 15 Juli 2021, Pukul 19:17 Wib, hal. 3

terpadu satu pintu diolah dan dihasilkan dalam tempat yang sama.⁵³

Khalimah mengungkapkan, bahwa pelayanan terpadu satu pintu merupakan aktivitas pelayanan publik yang dikerjakan dalam satu tempat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal perizinan.⁵⁴ Jadi, secara sederhana pelayanan terpadu satu pintu adalah sebuah kegiatan pelayanan publik yang dikerjakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, yang menyangkut izin administrasi maupun izin non-administrasi. Selain itu, setiap kegiatan dalam pelayanan terpadu satu pintu dikerjakan dalam satu tempat yang sama.

b. Tujuan Pembentukan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Tujuan dasar dibentuknya pelayanan terpadu satu pintu, yaitu penyederhanaan pelayanan publik yang berkaitan dengan setiap kegiatan yang berbasis izin dan non-izin. Tujuan lain pembentukan pelayanan publik, di antaranya:⁵⁵

- 1) Mempersingkat tahap-tahap pengajuan kebutuhan yang diinginkan masyarakat dengan lebih sederhana.
- 2) Adanya koordinasi yang cepat terhadap pelayanan kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat.
- 3) Mengurangi biaya *cost* baik dari sisi pemerintah dan masyarakat yang membutuhkan layanan

⁵³ Publik M. P, Suherlan dan Budhiono, “*Perkembangan Teori tentang Publik*”, (pp. 1–14. doi: 10.1016/ S1570- 0232(03)00565-8. 2013: 130

⁵⁴ Khalimah, Sos, “*Implikasi Penerapan One Stop Service Pelayanan Investasi Di Kabupaten Kudus*”, (Diponegoro: 2013), hal. 3-6

⁵⁵ Khalimah, Sos, “*Implikasi Penerapan One Stop Service Pelayanan Investasi Di Kabupaten Kudus*”, (Diponegoro: 2013), hal. 3-6

publik, serta adanya transparansi setiap kegiatan yang menyangkut keuangan.

- 4) Melakukan penyederhanaan persyaratan yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk mengajukan permohonan atas layanan publik yang dibutuhkan

5. Sistem Informasi Manajemen

a. Pengertian Sistem Informasi Manajemen

Sistem Informasi Manajemen ialah prosedur yang dapat dimanfaatkan sebagai pendukung dalam pelaksanaan kegiatan yang ada dalam sebuah organisasi, dengan mengoprasikan dan menyusun pengelompokkan data serta informasi yang dapat dimanfaatkan.⁵⁶ Mcleod dan Schell berpendapat, bahwa sistem informasi manajemen adalah prosedur yang memanfaatkan teknologi, baik itu berupa komputer dan jaringan yang dapat memberikan kemudahan kepada individu untuk mendapatkan informasi. Selain itu, sistem informasi manajemen juga dapat digunakan untuk merekam segala kegiatan yang ada dalam organisasi, serta dapat dimanfaatkan sebagai acuan dalam membuat evaluasi sebelum membuat keputusan yang akan dikerjakan.⁵⁷

Ibnu Syamsi mengungkapkan, bahwa sistem informasi manajemen ialah sistem informasi yang dapat dimanfaatkan oleh top organisasi untuk menjalankan kewajiban dan pengambilan keputusan.⁵⁸ Mengutip pernyataan Jogiyanto tentang sistem informasi manajemen. Sistem informasi

⁵⁶ Slamet Hariyanto, "Sistem Informasi Manajemen", *Jurnal Publiciana* (Vol.9, No.1, 2016), hal. 80

⁵⁷ Mc.Loed dan Schell, "Sistem Informasi Manajemen (online)", *Jurnal Capacity STIE AMKOP* (Makassar: 2001), hal. 15

⁵⁸ Ibnu Syamsi, *Pengambilan Keputusan dan Sistem Informasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), hal. 8.

manajemen adalah pelaksanaan kegiatan yang memanfaatkan sistem teknologi untuk mendorong pemenuhan kebutuhan terhadap informasi yang dibutuhkan.⁵⁹ Dengan begitu, dapat dihasilkan kesimpulan, bahwa sistem informasi manajemen adalah prosedur yang digunakan untuk mengatur setiap kegiatan yang ada dalam organisasi dengan bantuan teknologi yang menghasilkan informasi bagi orang lain.

b. Indikator Sistem Informasi Manajemen

Sutabri menyatakan, bahwa indikator sistem informasi manajemen terdiri dari beberapa komponen, antara lain.⁶⁰

- 1) Perangkat Keras, ialah perangkat yang dapat dilihat secara nyata serta dapat diraba secara langsung oleh manusia. Perangkat keras dapat terdiri dari pengolah data, unit input ataupun unit output serta unit penyimpanan data.
- 2) Perangkat Lunak, ialah himpunan yang dapat digunakan untuk menjalankan intruksi atau program pada sebuah barang elektronik yang dimanfaatkan hingga menghasilkan output yang diinginkan.
- 3) Database, ialah kumpulan secara keseluruhan data yang ada dan saling berkesinambungan antar satu sama lain.
- 4) Prosedur, ialah bagian dari keseluruhan unsur yang berkaitan dengan panduan dalam pelaksanaan serta intruksi.

⁵⁹ Jogiyanto, “*Analisa dan Design Sistem Informasi Andi Offset*”, (Yogyakarta: Jogianto HM, 2005), hal. 14

⁶⁰ Tata Sutabri, “*Sistem Informasi Manajemen*”, (Yogyakarta: Andi 2014), hal. 87

5) Personalia, ialah orang yang mengoperasikan perangkat lunak, perangkat keras, database dan prosedur yang telah dibuat untuk menghasilkan output yang diinginkan dan dibutuhkan masyarakat.

6. Pelayanan Publik Dalam Prespektif Islam

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنَ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ

Artinya: “Dan carilah (pahala) negeri akhirat dengan apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu di dunia dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi. Sungguh, Allah tidak menyukai orang yang berbuat kerusakan”.⁶¹

Berdasarkan Tafsir Tematik yang dirilis oleh media Lajnah Pentashihan Mushaf AlQur'an menjelaskan, bahwa orang muslim yang bekerja hendaknya mengerjakan tugasnya dengan profesional. Dengan begitu, pekerjaan yang dikerjakan oleh muslim tersebut akan menghasilkan kerja yang memuaskan.⁶² Pada tafsir Jalalyn menjelaskan, bahwa seorang muslim harus berusaha untuk mendapatkan apa yang telah diberikan oleh Allah.

Pemberian tersebut dapat berupa harta benda. Jika Allah telah memberikan harta kepada manusia, maka hendaknya manusia tersebut membagikan Sebagian dari harta bendanya kepada saudaranya. Kegiatan berbagi dengan orang lain merupakan salah satu perbuatan yang

⁶¹ Al-Qu'an Surah Al-Qashas, Ayat 77.

⁶² Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, “*Tafsir Al-Qur'an Tematik Jilid 6*”, (Jakarta: Kamil Pustaka, 2014), hal. 89.

dicatat amalannya. Amal tersebut diharapkan dapat menolong ketika berada di akhirat. Selain itu, manusia juga dilarang untuk merusak dunia dengan hal-hal yang berbau maksiat. Manusia juga dianjurkan oleh Allah untuk membantu dan menghargai sesamanya.⁶³

Quraish Shihab menafsirkan Surah Al-Qashas Ayat 77 dalam bukunya yaitu Tafsir Quraish Shihab. Dalam buku tersebut menjelaskan, bahwa seorang individu dapat menjadikan hasil yang dipunya untuk jalan kebaikan. Jalan kebaikan tersebut dikerjakan dengan menyisihkan sebagian dari hasil yang dipunya. Jalan kebaikan yang dikerjakan dapat menjadi nilai kebajikan bagi akhiratnya. Seorang hamba yang taat hendaknya tidak melakukan tindakan yang kurang baik. Hal tersebut disebabkan, tindakan yang kurang baik dapat memberikan dampak yang merusak. Selain itu, Allah SWT juga tidak meridhai kegiatan yang bersifat merusak.⁶⁴

Surah Al-Qashas Ayat 77 memiliki keterkaitan dengan kegiatan pelayanan publik. Hal tersebut dibuktikan dengan tafsir yang menjelaskan, bahwa setiap orang yang bekerja harus bersikap professional. Sikap professional seorang pelayan publik dapat dikerjakan dengan senyum dan sapa. Hal tersebut dikerjakan untuk membuat masyarakat merasa nyaman dan terbuka akan kebutuhan yang diinginkan. Kebutuhan tersebut menyangkut pelayanan publik yang disediakan. Menjalankan sikap professional dan tepat waktu merupakan salah satu ajaran Islam. Sikap tepat waktu

⁶³ <https://tafsir.learn-quran.co/id/surat-28-al-qasas/ayat-77>, diakses tanggal 04 September 2021, pukul 11:47 Wib.

⁶⁴ Quraish Shihab, "Tafsir Quraish Shihab", <https://tafsirq.com/28-al-qasas/ayat-77#tafsir-quraish-shihab>, diakses 15 September 2021, pukul 18:40 wib

dalam Islam dapat dicontohkan ketika muslim melakukan kegiatan sholat.

Kegiatan sholat yang baik hendaknya tidak ditunda. Sikap tepat waktu juga memiliki nilai positif dalam kegiatan pelayanan publik. Hal tersebut disebabkan karena, jika pelayan publik cepat menyelesaikan kebutuhan masyarakat, maka pelayanan publik dapat mengerjakan tugas lainnya. Penyelesaian tugas yang dikerjakan pelayan publik juga harus sesuai dengan SOP yang telah ada. Dengan begitu, kegiatan pelayanan publik akan berjalan dengan baik dan dapat memuaskan serta menyelesaikan kebutuhan masyarakat. Jika kegiatan pelayanan publik tidak dikerjakan sesuai dengan SOP, maka kegiatan pelayanan tersebut akan menimbulkan kerusakan. Salah satu hal yang tidak disukai Allah adalah kegiatan yang merusak.

B. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Peneliti memanfaatkan penelitian terdahulu sebagai acuan serta penunjang penelitian. Dengan begitu, peneliti dapat menggali informasi lebih detail dari informan. Hal tersebut lantaran penelitian terdahulu dimanfaatkan sebagai penambah literatur pada penelitian. Berikut penambah literatur yang diambil dari penelitian terdahulu yang relevan, di antaranya:

1. Susianawati menulis jurnal dengan judul “Analisis Kesiapan Inovasi Layanan Sistem Informasi Manajemen Dan Pelayanan Perizinan Elektronik (Simppele) Di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Tuban”. Penulisan jurnal dikerjakan pada Januari tahun 2017. Hasil penelitian menunjukkan, bahwa banyak masyarakat yang tidak memanfaatkan layanan SIMPPEL. Hasil lainnya juga menunjukkan, bahwa Dinas Penanaman Modal juga tidak memiliki kesiapan untuk memberikan layanan SIMPPEL.

Hal tersebut terbukti dengan kualitas pelayanan yang belum memenuhi standart, penyampaian tatacara pengauploadan data yang masih menimbulkan banyak kendala, penguasaan teknologi yang minim, budaya baru yang belum diadaptasi, dan minimnya kesadaran baik pelayana publik maupun masyarakat yang menggunakan layanan publik.⁶⁵

Susianawati memanfaatkan metode kualitatif dengan jenis pendekatan deskriptif. Penelitian terdahulu memiliki kesamaan, yaitu pada analisis kesiapan pelayanan terpadu satu pintu dan sistem innformasi manajemen. Obyek penelitian juga memiliki kesamaan, yaitu pada pelayanan publik. Kesamaan lainnya terletak pada jenis penelitian, yaitu kualitatif. Namun juga terdapat perbedaan dalam pemilihan obyek penelitian, peneliti terdahulu mengerjakan penelitian di Dinas Penanaman Modal, sedangkan penelitian ini dilakukan di Kementerian Agama.

2. Rizal Ahmad mengerjakan penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Sistem Informasi Manajemen Terhadap Kinerja Pegawai Pdam Tirta Wampu Stabat”. Rizal Ahmad mengerjakan penelitian di bulan Januari tahun 2019. Hasil penelitian Rizal Ahmad dimasukkan pada Jurnal Manajemen Bisnis (JMB), Volume 31 No 1. Hasil penelitian tersebut menunjukkan, bahwa indikator yang diujikan oleh peneliti menunjukkan hasil yang valid.⁶⁶

⁶⁵ Susianawati, “*Analisis Kesiapan Inovasi Layanan Sistem Informasi Manajemen Dan Pelayanan Perizinan Elektronik (Simpel) Di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Tuban*”, (Universita Negeri Surabaya, 2017).

⁶⁶ Rizal Ahmad, “Analisis Kualitas Sistem Informasi Manajemen Terhadap Kinerja Pegawai Pdam Tirta Wampu Stabat”, *Jurnal Manajemen Bisnis (JMB)*, (Vol. 31, No. 1, Januari 2019).

Penelitian ini memiliki kesamaan yang terletak pada fokus penelitian, yaitu Sistem Informasi Manajemen. Kesamaan lainnya juga terletak pada obyek penelitian, yaitu pada bidang jasa. Pembeda penelitian ini terletak pada jenis penelitian yang dipilih. Penelitian terdahulu dikerjakan dengan jenis penelitian kuantitatif, sedangkan pada penelitian ini dikerjakan dengan jenis penelitian kualitatif. Faktor pembeda lainnya terletak pada fokus penelitian. Pada penelitian terdahulu menggunakan variabel Kinerja Pegawai, sedangkan pada penelitian ini menggunakan Layanan PTSP.

3. Suhartoyo mengerjakan penelitian dengan judul “Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)”. Suhartoyo mengerjakan penelitian di bulan Maret tahun 2019. Penelitian tersebut dimasukkan dalam *Administrative Law & Governance Journal*. Volume 2 Issue 1. Penelitian Suhartoyo menunjukkan hasil, bahwa layanan PTSP merupakan wadah yang sederhana dari Sistem Pelayanan Satu Atap. Penyederhanaan yang dibuat tidak akan berjalan maksimal, jika tidak adanya efisiensi pelayanan, standart waktu penyelesaian layanan, estimasi biaya yang dibutuhkan, serta prosedur pelayanan yang jelas dan mudah diakses.⁶⁷

Persamaan pada penelitian ini terletak pada fokus penelitian, yaitu layanan publik dan PTSP. Kesamaan lainnya terletak pada obyek penelitian, yaitu pada layanan jasa. Sedangkan, pembeda dalam penelitian ini terletak pada jenis penelitian yang dipilih. Penelitian terdahulu memilih jenis penelitian hukum empiris dengan pendekatan Undang-Undang. Untuk penelitian ini memilih jenis penelitian kualitatif.

⁶⁷ Suhartoyo, “Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)”, *Administrative Law & Governance Journal*, (Vol. 2 Issue 1, Maret 2019).

4. Irawati, Salju, serta Hapid mengerjakan sebuah penelitian dengan judul “Pengaruh Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Pada Pt. Telkom Kota Palopo”. Irawati, Salju, dan Hapid mengerjakan penelitian pada bulan September tahun 2017. Hasil penelitian tersebut dimasukkan dalam Jurnal Manajemen, Volume 3, No. 2. Penelitian tersebut menunjukkan hasil, bahwa pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen memiliki pengaruh terhadap kualitas laporan keuangan. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai sig 0,000 yang memiliki besaran lebih kecil dari nilai alpha dengan nilai 0,05.⁶⁸

Persamaan penelitian terletak pada fokus penelitian, yaitu Sistem Informasi Manajemn. Sedangkan, pembeda pada penelitian terletak pada obyek penelitian. Penelitian terdahulu mengerjakan penelitian dibidang produk, sedangkan penelitian ini mengerjakan penelitian dibidang jasa. Selain itu, penelitian terdahulu mengerjakan penelitian dengan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian ini dikerjakan dengan jenis penelitian kualitatif.
5. Bryan J. Kaleb, Victor P.K Lengkong, serta Rita N Taroreh mengerjakan penelitian dengan judul “Penerapan Sistem Informasi Manajemen Dan Pengawasannya Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado”. Bryan, Victor dan Rita mengerjakan penelitian di bulan Januari tahun 2019. Hasil penelitian Bryan, Victor dan Rita ditulis pada Jurnal EMBA Volume 7 No.1. Penelitian tersebut menunjukkan hasil, bahwa Sistem Informasi Manajemen

⁶⁸ Irawati, Salju, serta Hapid, “Pengaruh Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Pada Pt. Telkom Kota Palopo”, *Jurnal Manajemen*, (Vol. 3, No. 2 September 2017)

yang diterapkan dapat menyelesaikan tujuan organisasi dengan efektif dan efisien.⁶⁹

Persamaan penelitian terletak pada fokus penelitian yaitu Sistem Informasi Manajemen. Persamaan lainnya terletak pada jenis penelitian yang dipilih, yaitu kualitatif. Persamaan lainnya juga terletak pada obyek penelitian, yaitu pada bidang jasa. Perbedaan dalam penelitian terdahulu terletak pada fokus penelitian pengawasan, sedangkan penelitian ini memiliki fokus penelitian layanan PTSP.

6. Fitriani Abbas dan Anwar Sadat mengerjakan penelitian dengan judul “Model Pelayanan Publik Terhadap Reformasi Birokrasi”. Fitriani dan Anwar mengerjakan penelitian di bulan Februari tahun 2020. Hasil penelitian Fitri dan Anwar dimasukkan dalam Jurnal Studi Ilmu Pemerintahan Volume 1, No 1. Penelitian tersebut menunjukkan hasil, bahwa pelayanan publik sudah disederhanakan dalam PTSP. Namun kualifikasi pegawai yang dibutuhkan untuk PTSP masih belum sesuai dengan kebutuhan. Hasil lainnya menunjukkan, bahwa kedisiplinan dan tanggung jawab pelayan publik masih sangat minim.⁷⁰

Persamaan penelitian terletak pada fokus penelitian, yaitu pelayanan publik yang disederhanakan pada PTSP. Persamaan lainnya terletak pada pendekatan penelitian, yaitu kualitatif. Perbedaan penelitian terletak pada jenis penelitian yang dikerjakan, penelitian terdahulu memanfaatkan jenis penelitian studi kasus, sedangkan

⁶⁹ Bryan J. Kaleb, Victor P.K Lengkong, serta Rita N Taroreh, “Penerapan Sistem Informasi Manajemen Dan Pengawasannya Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado”, *Jurnal EMBA* (Vol. 7 No.1, Januari 2019)

⁷⁰ Fitriani Abbas dan Anwar Sadat, “Model Pelayanan Publik Terhadap Reformasi Birokrasi”, *Jurnal Studi Ilmu Pemerintahan* (Vol. 1, No 1, Februari 2020).

penelitian ini memanfaatkan jenis penelitian deskriptif. Perbedaan lainnya terletak pada fokus penelitian, penelitian terdahulu menggunakan fokus penelitian reformasi birokrasi, sedangkan penelitian ini dikerjakan dengan mengambil fokus penelitian pada Sistem Informasi Manajemen.

7. Heni Susanti, dan Muhammad Noor mengerjakan penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Non Komersil Di Kecamatan Telaga Bauntung Kabupaten Banjar)”. Heni dan Noor mengerjakan penelitian pada tahun 2020. Penelitian Heni dan Noor dimasukkan dalam Jurnal PubBis, Volume 4, No 1. Penelitian tersebut menunjukkan hasil, bahwa pelayanan izin mandiri masih diskala harapan kecil. Hal tersebut dipengaruhi oleh rasa kepuasan masyarakat.⁷¹

Persamaan penelitian terletak pada fokus penelitian yaitu pelayanan publik yang disederhanakan dalam pelayanan izin mandiri, yang dalam penelitian ini disederhanakan dalam PTSP. Persamaan lainnya terletak pada jenis penelitian, yaitu kualitatif. Perbedaan penelitian terletak pada pembahasan kedua, yaitu kepuasan masyarakat. Sedangkan penelitian ini membahas tentang Sistem Informasi Manajemen.

8. Tuti Alfiani mengerjakan penelitian dengan judul “Pengaruh Pelayan Prima Di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Ptsp) Terhadap Citra Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi”. Tuti Alfiani mengerjakan penelitian di tahun 2020. Penelitian

⁷¹ Heni Susanti, dan Muhammad Noor, “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Non Komersil Di Kecamatan Telaga Bauntung Kabupaten Banjar)”, *Jurnal PubBis*, (Volume 4, No. 1, 2020).

tersebut menunjukkan hasil, bahwa peningkatan citra merek PTSP ditunjang oleh pelayanan prima, kepuasan masyarakat, mekanisme prosedur yang jelas, dan kejelasan estimasi biaya yang dibutuhkan. Penelitian terdahulu membahas dua fokus penelitian, yaitu pelayanan prima di PTSP dan Citra Kantor.⁷²

Persamaan penelitian terletak pada fokus penelitian, yaitu PTSP. Selain itu, persamaan lainnya juga terletak pada jenis penelitian, yaitu kualitatif. Obyek penelitian dalam kedua penelitian juga memiliki kesamaan, yaitu Kantor Kementerian Agama. Perbedaan penelitian terletak pada, pembahasan kedua yaitu Citra Kantor Kementerian Agama.

9. Rudi, Muhammad Yunus, dan Hasrat Arief Saleh mengerjakan penelitian dengan judul “Transparansi Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Mamuju”. Penelitian tersebut dikerjakan pada bulan Juni tahun 2018. Penelitian tersebut dimasukkan dalam Jurnal Ilmu Administrasi Volume 7, No. 1. Penelitian tersebut menunjukkan hasil, bahwa proses transparansi belum dikerjakan secara keseluruhan. Kekurangan proses transparansi tersebut meliputi manajemen penyelenggaraan, persyaratan administrasi, jangka waktu penyelesaian, penanggung jawab, janji pelayanan, lokasi pelayanan, dan standar pelayanan.⁷³

⁷² Tuti Alfiani, “Pengaruh Pelayanan Prima Di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Ptsp) Terhadap Citra Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi”, 2020.

⁷³ Rudi, Muhammad Yunus, dan Hasrat Arief Saleh, “Transparansi Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Mamuju”, *Jurnal Ilmu Administrasi*, (Vol. 7, No. 1 Juni 2018).

Persamaan penelitian terletak pada pelayanan publik yang dalam penelitian terdahulu membahas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan, sedangkan dalam penelitian membahas pelayanan PTSP. Kesamaan lainnya juga terletak pada pemilihan salah satu jenis penelitian terdahulu, yaitu kualitatif. Perbedaan dalam penelitian terletak pada pemilihan tempat penelitian. Penelitian terdahulu mengerjakan penelitian di Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Mamuju. Sedangkan penelitian ini mengerjakan penelitian di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro. Perbedaan lainnya juga terletak pada jenis penelitian, yaitu kuantitatif. Hal tersebut disebabkan penelitian terdahulu mengerjakan dengan dua jenis penelitian, yaitu kuantitatif dan kualitatif.

10. Frits Gerit John Rupilele, dan Aram Palilu mengerjakan penelitian dengan judul “Rancang Bangun Sistem Informasi Manajemen Pengaduan Masyarakat dan Monitoring Akademik Perguruan Tinggi”. Rupilele dan Palilu mengerjakan penelitian pada bulan September tahun 2019. Hasil penelitian Rupilele dan Palilu dimasukkan dalam Jurnal SISFOKOM, Volume 08, Nomor 02. Penelitian tersebut menunjukkan hasil, bahwa pengembangan SIM pengaduan masyarakat dan monitoring kinerja akademik PT masih dikerjakan dengan cara yang manual.⁷⁴

Persamaan lainnya terletak pada jenis penelitian yang dipilih, yaitu kualitatif. Persamaan penelitian terletak pada fokus penelitian, yaitu sistem informasi manajemen. Perbedaan penelitian terletak pada tempat

⁷⁴ Frits Gerit John Rupilele, dan Aram Palilu, “Rancang Bangun Sistem Informasi Manajemen Pengaduan Masyarakat dan Monitoring Akademik Perguruan Tinggi”, *Jurnal SISFOKOM*, Volume 08, Nomor 02 September, 2019).

penelitian. Penelitian terdualu mengerjakan penelitian di dunia Pendidikan. Sedangkan penelitian ini mengerjakan penelitian di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

11. Tommy Bustomi, dan Nursobah, serta Jan-Jan Jaelani mengerjakan penelitian dengan judul “Desain & Pengembangan *Web-Service* Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Ptsp) Kementerian Agama (Kemenag) Kutai Timur”. Penelitian tersebut dikerjakan pada bulan Desember tahun 2020. Hasil penelitian yang dikerjakan menemukan hasil, bahwa aplikasi PTSP yang dimanfaatkan oleh Kemenag Kutai Timur dapat mempermudah pengerjaan pegawai dalam mengarsipkan history pengarsipan serta mempermudah pengajuan layanan masyarakat.⁷⁵

Persamaan penelitian ini terletak pada fokus penelitian, yaitu pelayanan terpadu satu pintu (PTSP). Pembeda penelitian terletak pada jenis penelitian. Penelitian terdahulu menggunakan pendekatan kuantitatif. Sedangkan penelitian ini menggunakan jenis pendekatan kualitatif. Pembeda lainnya juga terletak pada tempat penelitian.

⁷⁵ Tommy Bustomi, Nursobah Nursobah, and Jan-Jan Jaelani, ‘DESAIN & PENGEMBANGAN WEB-SERVICE PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) KEMENTERIAN AGAMA (KEMENAG) KUTAI TIMUR’, *Journal of Technopreneurship and Information System (JTIS)*, 3.3 (2021) <<https://doi.org/10.36085/jtis.v3i3.1393>>.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian Dan Jenis Penelitian

Pendekatan kualitatif digunakan pada penelitian ini. Bogdan dan Biklen mengungkapkan, bahwa ucapan atau tulisan serta perilaku individu dapat menghasilkan sebuah data deskriptif dari kegiatan yang diamati peneliti. Hasil data deskriptif dapat disebut metode penelitian kualitatif.⁷⁶ Herdiansyah menyatakan, bahwa metode penelitian kualitatif dimanfaatkan sebagai deskripsi peristiwa yang ada di lapangan. Deskripsi tersebut meliputi penemuan fenomena, menyelidiki fenomena, serta menguraikan secara terperinci fenomena yang ditemukan peneliti.⁷⁷ Pendekatan kualitatif dipilih oleh peneliti. Hal tersebut didasari dengan alasan, bahwa peneliti memiliki keinginan untuk mendapatkan data secara lengkap hingga menghasilkan penelitian yang valid. Selain itu, data dengan sifat akurat memiliki peran sebagai penunjang kevalidan hasil penelitian.

Jenis penelitian deskriptif dipilih oleh peneliti dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Tujuan penelitian yang dilakukan peneliti tidak berdasarkan keinginan untuk menguji kebenaran hipotesis. Namun sebaliknya, penelitian yang dikerjakan bertujuan untuk memvisualisasikan secara nyata keadaan yang ada di lapangan. Jenis penelitian deskriptif dipilih oleh peneliti dengan alasan, bahwa penelitian yang dikerjakan peneliti memiliki fokus pada

⁷⁶Pupu Saeful Rahmat, "Penelitian Kualitatif", *Jurnal EQUILIBRIUM*, (Vol, 5, No. 9, Tahun 2009), hal. 2

⁷⁷ Haris Herdiansyah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Salemba Humanika, Tahun 2010), hal. 8

Analisis Kesiapan Layanan PTSP pada Sistem Informasi Manajemen di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

B. Lokasi Penelitian

Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro dipilih oleh peneliti sebagai tempat untuk melakukan penelitian. Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro beralamat di Jl. Patimura No. 07 Sumbang Kec. Bojonegoro Kab. Bojonegoro, Jawa Timur dengan kode pos 62115. Peneliti memilih Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan pelayanan PTSP pada Sistem Informasi Manajemen. Kementerian Agama Kab. Bojonegoro bertugas untuk memberikan pelayanan serta bimbingan bagi masyarakat sekitar. Hal tersebut dikerjakan dengan berlandaskan pada peraturan presiden No 11 tahun 2011 tentang organisasi dan tata kerja instansi vertikal Kementerian Agama.

Peneliti mengambil tempat penelitian di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro didasari oleh jangkauan antara lokasi tempat tinggal peneliti. Faktor pendung peneliti memilih penelitian di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro, yaitu banyaknya sumber daya yang dimiliki oleh Kementerian Agama Kab. Bojonegoro. Jika sumber daya yang dimiliki Kementerian Agama Kab. Bojonegoro melimpah, maka hal tersebut akan memudahkan peneliti untuk mengambil data yang dibutuhkan. Selain itu, penelitian ini dikerjakan ketika masa PPKM. Oleh karena itu, peneliti memilih instansi terdekat dan memenuhi kriteria sebagai tempat penelitian. Selain itu, pemilihan tempat juga didasari untuk mencegah adanya klaster baru Covid-19 ketika dikerjakan di luar jangkauan peneliti.

C. Jenis Dan Sumber Data

1. Jenis Data

Riduwan berpendapat, bahwa data ialah komponen dasar yang butuh untuk dikelola kembali demi menunjukkan informasi dan keterangan yang ada di lapangan.⁷⁸ Sarwono mengungkapkan, bahwa data primer dan data sekunder ialah jenis data yang saling berkesinambungan.⁷⁹

a) **Data primer**

Marzuki berpendapat, bahwa sumber utama komponen dasar diperoleh dari individu atau perseorangan dapat disebut sebagai data primer. Komponen dasar tersebut dapat berwujud hasil wawancara dan hasil observasi yang ditemukan oleh peneliti.⁸⁰ Kevalidan data penelitian ditunjukkan dari data utama yang diperoleh peneliti dari tempat penelitian. Dalam hal ini, data utama tersebut berperan sebagai data primer. Kevalidan data penelitian dimanfaatkan sebagai data penguat hasil penelitian yang diperoleh dari data primer.

Jawaban pertanyaan informan digunakan oleh peneliti sebagai data primer. Secara teknis peneliti mengajukan pertanyaan kepada informan, kemudian informan memberikan jawaban yang berkaitan dengan pertanyaan. Pada penelitian yang dikerjakan, peneliti berkeinginan untuk memperoleh informasi yang berhubungan dengan analisis kesiapan layanan PTSP pada sistem informasi manajemen di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

b) **Data Sekunder**

⁷⁸ Riduwan, “*Pengantar Statistika Sosial*”, (Bandung: ALFABETA, Tahun 2016), hal. 20

⁷⁹ Jonathan Sarwono, “*Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*”, (Yogyakarta: Graha Ilmu, Tahun 2006), hal. 209

⁸⁰ Marzuki, “*Metodologi Riset*” (Yogyakarta: Prasetya Widi Pratama, 2002), hal. 69

Nirmawati mengungkapkan, bahwa data sekunder ialah sebuah data yang dimanfaatkan sebagai data penunjang bagi data primer. Secara umum, data sekunder ialah data yang telah ada. Ketersediaan data sekunder dapat ditemukan pada keilmuan yang telah tersedia.⁸¹ Burhan berpendapat, bahwa data sekunder merupakan data yang didapatkan oleh peneliti dengan melalui perantara. Dalam hal ini, data sekunder didapatkan oleh peneliti melalui catatan pengetahuan yang dimiliki orang lain. Data sekunder memiliki peran untuk mendukung data primer. Secara sederhana dapat dikatakan, bahwa data sekunder bertugas untuk memperkuat data primer. Jika data sekunder digambarkan secara menyeluruh, maka data sekunder dapat berbentuk undang-undang, catatan rekam jejak sebuah instansi yang telah diarsipkan, baik itu diterbitkan atau disimpan sebagai catatan pribadi bagi instansi.⁸²

Data sekunder pada penelitian ini menggunakan dokumen yang dimiliki Kementerian Agama Kab. Bojonegoro, dan informasi yang disediakan pada website Kementerian Agama Kab. Bojonegoro. Data sekunder dicari oleh peneliti, dengan tujuan untuk mendapatkan data penunjang yang dapat dimanfaatkan peneliti untuk membandingkan data sekunder yang diperoleh peneliti.

2. Sumber Data

a) Informan

Sugiyono mengungkapkan, bahwa informan ialah seseorang yang dapat dimanfaatkan oleh

⁸¹ Umi Nirmawati, "Metodologi Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif, Teori Dan Aplikasi", (Bandung: Agung Media, 2008), Hal. 7

⁸² Burhan Bungin, "Metodologi Penelitian Kualitatif: Edisi Kedua", (Jakarta: Kencana cetakan ke-9, 2017), hal. 25

peneliti untuk mengetahui informasi yang dibutuhkan.⁸³ Informan merupakan alat yang digunakan oleh peneliti untuk memperoleh informasi yang melibatkan keadaan yang ingin diperoleh dalam fokus penelitian.⁸⁴ Pada penelitian yang dikerjakan, informan diharapkan dapat memberikan informasi dengan sifat yang menyeluruh. Keseluruhan tersebut menyangkut pengetahuan yang dibutuhkan oleh peneliti. Strauss dan Juliet mengungkapkan, bahwa informan yang berkualitas setidaknya memiliki kriteria, yaitu menjadi bagian dalam tempat yang dipilih peneliti, mengetahui secara menyeluruh tentang informasi yang dibutuhkan, serta tidak merekayasa informasi yang diberikan.⁸⁵

Teknik penggalan informasi dilakukan dengan mekanisme, bahwa peneliti menyampaikan pertanyaan yang memiliki kaitan dengan fokus penelitian. Pertanyaan disampaikan oleh peneliti secara langsung kepada informan. list pertanyaan yang diberikan peneliti menyangkut kesiapan layanan PTSP pada sistem informasi manajemen, serta faktor pendukung dan penghambat kesiapan layanan PTSP pada sistem informasi manajemen di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro. Dengan begitu, peneliti menyusun list informan penelitian untuk mendapatkan informasi, antara lain:

- 1) Kepala Kasubag TU, merupakan seseorang yang bertanggungjawab melaksanakan tugas

⁸³ Sugiyono, "Metodologi Penelitian Kualitatif", (Bandung: Alfabeta, 2007), hal. 45

⁸⁴ Nursapia Harahap, "Penelitian Kualitatif", (Medan: Wal Ashari Publishing, 2020), hal. 61

⁸⁵ *Ibid.*, hal. 62

administrasi yang ada Kementerian Agama Kab. Bojonegoro

- 2) Koordinator Bidang Umum, merupakan seseorang yang bertugas untuk mengkoordinir kegiatan yang menyangkut kegiatan umum yang ada di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro
- 3) *Frontliner* 1, merupakan seseorang yang bertanggungjawab untuk melayani kebutuhan masyarakat secara langsung di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro
- 4) *Frontliner* 2, merupakan seseorang yang bertanggung jawab melayani kebutuhan masyarakat secara langsung di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro
- 5) *Frontliner* 3 (*IT*), merupakan seseorang yang bertanggung jawab untuk melayani kebutuhan masyarakat secara langsung dan mengemola bidang ilmu teknologi di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.
- 6) Masyarakat pengguna layanan PTSP, merupakan seseorang yang sedang dan telah merasakan pelayanan PTSP di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

b) Dokumen

Amin dan Siahaan mengungkapkan, bahwa dokumen berasal dari informasi bersejarah yang ditulis.⁸⁶ Pada penelitian ini, dokumen berperan sebagai alat yang dimanfaatkan untuk membandingkan data hasil wawancara. Perbandingan tersebut dilakukan untuk mengetahui keselarasan antara data hasil wawancara dengan dokumen yang

⁸⁶ Amin S dan Siahaan K, “*Arsip Berbasis Web Pada Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah*”, (Jakarta: Publisher, 2012) hal. 10

ada. Dengan begitu, peneliti memilih dokumen arsip pengajuan keperluan masyarakat dan dokumen arsip pengajuan yang telah selesai dilayani oleh Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

D. Tahap-tahap Penelitian

Tahap penelitian dimanfaatkan sebagai visualisasi kegiatan yang dikerjakan oleh peneliti. Tahap-tahap penelitian disertakan untuk menjelaskan secara tertata kegiatan yang dilalui peneliti. Dengan begitu diharapkan, peneliti dapat menemukan hasil data yang tersusun dengan rapi. Tahap penelitian dikerjakan mulai pertama hingga pada analisis data. Prosedur penelitian harus dikerjakan dengan mengacu pada tahap penelitian. Dengan begitu, penelitian yang dikerjakan akan sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan, di antaranya:

1. Tahap Pra-lapangan

Tahap pra-lapangan ialah langkah awal yang harus ditempuh oleh peneliti. Tahap pra-lapangan dikerjakan oleh peneliti sebelum datang ke lapangan. Tahap pra-lapangan dikerjakan oleh peneliti, antara lain:

a) Penyusunan rancangan kegiatan

Tahap penyusunan rancangan kegiatan dikerjakan oleh peneliti dengan mencari keunikan pada jurnal penelitian. Selain itu, tempat penelitian juga menentukan ada atau tidaknya jurnal yang akan digunakan. Ketika peneliti tidak menemukan jurnal penelitian yang berkaitan dengan tempat tersebut, maka peneliti dapat untuk melakukan survey lapangan. Hal tersebut bertujuan untuk mengetahui keunikan yang ada di tempat penelitian.

Ketika peneliti telah menemukan keunikan, maka peneliti dapat membuat matriks yang berisi tentang judul yang menyangkut tentang keunikan tersebut. Langkah selanjutnya yang dilakukan peneliti, yaitu

peneliti mengajukan judul yang menyangkut keunikan tempat penelitian kepada sekretaris prodi. Ketika sekretaris prodi telah menyetujui judul, maka tahap selanjutnya peneliti menunggu pembagian dosen pembimbing dan mengerjakan proposal. Pengerjaan proposal dilakukan dengan bimbingan dan diskusi dengan dosen pembimbing. Ketika proposal telah selesai, maka peneliti mengusulkan seminar proposal kepada sekretaris prodi, serta menunggu waktu dan melaksanakan seminar proposal.

b) Pemilihan tempat penelitian

Pada tahap ini, survey awal sebelum terjun kelapangan dilakukan oleh peneliti. Hal tersebut dikerjakan untuk memastikan, bahwa tempat penelitian yang dituju oleh peneliti dapat menerima adanya kegiatan penelitian. Kementerian Agama Kab. Bojonegoro dipilih oleh peneliti sebagai tempat penelitian. Hal tersebut didasari oleh jarak tempuh yang dekat dengan lokasi tempat tinggal peneliti. Selain itu, keunikan yang dimiliki oleh Kementerian Agama Kab. Bojonegoro beragam. Dengan begitu, peneliti dapat leluasa untuk memilih dan menentukan judul yang akan diajukan sebagai bahan skripsi.

c) Pengaturan izin

Pengaturan perizinan dilakukan oleh peneliti melalui siakad yang menyatu dengan *one day service*. Langkah berikutnya peneliti meminta persetujuan dari kaprodi dan mendownload surat izin melalui siakad. Ketika surat izin tersebut telah terdownload, maka kemudian peneliti menyerahkan surat izin penelitian kepada Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

d) Pemilihan Informan

Pemilihan informan dikerjakan peneliti untuk menemukan informan yang sesuai dengan fokus

penelitian peneliti. Jika peneliti memilih informan yang menguasai keilmuan yang berkaitan dengan fokus penelitian, maka peneliti akan mudah untuk menggali informasi secara nyata dan sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan. Peneliti memilih informan, di antaranya kepala Kementerian Agama Kab. Bojonegoro, kepala subbag TU, koordinator bidang umum, koordinator kepegawaian, koordinator bidang keuangan, *frontliner 1*, *fontliner 2*, *fontliner 3* serta masyarakat pengguna layanan PTSP.

e) **Penyiapan perlengkapan penelitian**

Proses penyiapan perlengkapan dikerjakan untuk mempermudah pencarian data yang dibutuhkan peneliti. Proses penyiapan perlengkapan tersebut berkaitan dengan alat tulis serta perekam suara dan kamera untuk dokumentasi. Alat tulis dimanfaatkan oleh peneliti mencatat jawaban penting. Hal tersebut dikerjakan selain untuk mendapatkan jawaban juga dimanfaatkan untuk menghasilkan pertanyaan baru sebagai penjelas. Alat perekam dimanfaatkan peneliti sebagai perekam suara ketika sesi wawancara berlangsung. Kamera digunakan sebagai alat dokumentasi pada saat kegiatan wawancara dilakukan.

2. Tahap Lapangan

Tahap lapangan ialah langkah yang harus dikerjakan setelah pelaksanaan persiapan pra-lapangan. Pada tahap lapangan terdiri dari beberapa Langkah efektif, antara lain:

a) **Pemahaman latar belakang**

Peneliti setidaknya mengetahui aktivitas kerja di lapangan tempat penelitian, yaitu Kementerian Agama Kab. Bojonegoro. Hal tersebut dikerjakan untuk menyesuaikan waktu lenggang informan. hal

tersebut dapat menghindari adanya informan yang berhalangan hadir, sehingga penggalian informasi dari informan dapat berjalan dengan baik.

b) Proses memasuki lapangan

Proses memasuki lapangan dikerjakan oleh peneliti untuk mendapatkan data yang sebenar-benarnya. Data tersebut menyangkut fokus penelitian peneliti, yaitu analisis kesiapan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) pada sistem informasi manajemen di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro. Dalam kegiatan ini, sikap dan etika peneliti harus baik. Hal tersebut dilakukan untuk menghindari adanya rasa tidak nyaman dari informan.

c) Proses pencatatan informasi

Langkah pencatatan informasi dikerjakan peneliti untuk mendapatkan data yang bersifat kebenaran. Oleh karena itu, peneliti melakukan pencatatan informasi ketika terjun langsung ke lapangan. Hasil catatan tersebut dimanfaatkan peneliti untuk mengelompokkan berdasarkan kategori. Pada proses pengelompokkan kategori tersebut, akan menyingkirkan data yang sifatnya tidak sesuai dengan napa yang dibutuhkan peneliti. Kebutuhan tersebut berkaitan dengan fokus penelitian bagi peneliti. Hal tersebut harus tetap sejalan dan sesuai dengan tujuan, bahwa hasil pengelompokkan kategori yang berkaitan dengan fokus penelitian akan dimanfaatkan untuk kegiatan analisis data.

3. Tahap analisis data

Ketika peneliti telah melakukan kegiatan pra-lapangan dan tahap lapangan, maka Langkah berikutnya yang harus ditempuh oleh peneliti yaitu tahap analisis data. Tahap analisis data dapat dikerjakan, ketika peneliti telah mendapatkan informasi serta data yang dibutuhkan.

Oleh karena itu, peneliti harus memastikan bahwa data-data yang dibutuhkan telah mengalami kelengkapan. Tahap analisis data dapat dikerjakan dengan cara membuat transkrip dari hasil wawancara Bersama informan. hal tersebut dikerjakan untuk memberi kemudahan kepada peneliti ketika melakukan analisis data. Selain itu, pada tahap ini peneliti juga tidak hanya dapat membandingkan informasi dari wawancara, namun juga dapat berasal dari data pendukung lainnya.

E. Teknik Pengumpulan Data

Peneliti menggunakan empat cara dalam melakukan Teknik pengumpulan data, antara lain:

1. Wawancara

Rully dan Poppy mengungkapkan, bahwa wawancara ialah cara kerja bersistem yang dimanfaatkan untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan ketika penelitian. Teknik pengumpulan data dikerjakan dengan lisan dan secara langsung oleh peneliti serta informan.⁸⁷ Rahmat berpendapat, bahwa kegiatan wawancara merupakan metode yang dimanfaatkan untuk menghasilkan informasi. Kegiatan wawancara dikerjakan oleh peneliti dengan lawan bicara, yaitu informan yang memiliki penguasaan keilmuan berkaitan dengan penelitian peneliti.⁸⁸

Tujuan kegiatan wawancara dikerjakan oleh peneliti, untuk menghasilkan informasi tentang kebenaran yang dibutuhkan. Pengerjaan kegiatan wawancara dikerjakan peneliti dan informan dengan atusias yang tinggi. Keantusiasan peneliti didasari oleh keinginan kejelasan

⁸⁷ Rully Indrawan dan Poppy Yaniawati, “*Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran untuk Manajemen, Pembangunan, dan Pendidikan*” (Bandung: Refika Aditama 2016), hal. 136

⁸⁸ Pupu Saeful Rahmat, “Penelitian Kualitatif” *Jurnal EQUILIBRIUM* (Vol. 5, No.9, 2009), hal 7

informasi yang dibutuhkan oleh peneliti. Hal tersebut dikerjakan, agar peneliti memperoleh kebenaran informasi yang sejelas-jelasnya. Peneliti membutuhkan kebenaran informasi yang berkaitan dengan Layanan PTSP pada Sistem Informasi Manajemen di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

2. Observasi

Iin dan Tristiadi mengungkapkan, bahwa observasi ialah usaha yang dikerjakan serta bertujuan untuk mengawasi, meninjau dan melakukan pengamatan dalam pelaksanaan kegiatan. Secara sederhana, observasi merupakan usaha mengamati secara teliti, menyelaraskan pelaksanaan di lapangan dengan panduan pelaksanaan, dan pencatatan hasil temuan fenomena yang ada di lapangan.⁸⁹ Rahmat menyatakan, bahwa observasi ialah usaha peneliti dalam melakukan pengumpulan data yang dikerjakan dengan pengamatan langsung dan intens oleh peneliti. Hal tersebut dikerjakan untuk mendapatkan pemenuhan data yang diinginkan peneliti.⁹⁰ Kegiatan observasi dikerjakan peneliti untuk dapat memvisualisasikan secara nyata kebenaran yang ada di lapangan.

Kebenaran visualisasi yang dibutuhkan oleh peneliti berkaitan dengan reaksi individu yang ada di lapangan. Dengan begitu, peneliti berharap dapat memperoleh kebenaran secara nyata dan tanpa rekayasa, untuk memperoleh hasil penelitian yang kuat dan menunjukkan kebenaran penelitian. Peneliti berkeinginan untuk mendapatkan kebenaran informasi melalui observasi yang berkaitan dengan, Analisis

⁸⁹ Iin Tri Rahayu dan Tristiadi Ardi Ardani, "*Observasi Dan Wawancara*", (Jatim: Bayumedia Publishing, 2004), hal. 6

⁹⁰ Pupu Saeful Rahmat, "Penelitian Kualitatif" *Jurnal EQUILIBRIUM* (Vol. 5, No.9, 2009), hal 7

kesiapan layanan PTSP pada sistem informasi manajemen di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

Kegiatan observasi dikerjakan oleh peneliti ketika kegiatan pelayanan PTSP yang diberikan oleh Kementerian Agama Kab. Bojonegoro. Selain itu, kegiatan observasi juga dikerjakan oleh peneliti ketika pelayanan kebutuhan masyarakat di *front office* Kementerian Agama Kab. Bojonegoro. Peneliti mengerjakan observasi juga di *back office* Kementerian Agama Kab. Bojonegoro untuk mendapatkan keakuratan kegiatan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat.

3. Dokumentasi

Syamsul dan Romli berpendapat, bahwa dokumentasi ialah usaha mengumpulkan data yang diperlukan peneliti. Peneliti mengumpulkan data dokumentasi dari arsip dokumen yang dimiliki organisasi.⁹¹ Rahmat menyatakan, bahwa dokumentasi adalah sebuah data yang dapat dimanfaatkan untuk memberikan informasi yang dibutuhkan peneliti. Pemberian informasi diperoleh dari data arsip, gambar, maupun video yang dimiliki organisasi.⁹²

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan dokumen administrasi pelayanan PTSP, dokumen standart pelayanan PTSP, dokumen standart *operating procedure*, dokumen informasi persyaratan pengajuan pelayanan PTSP, dan dokumen rekap waktu proses pelayanan PTSP yang ada di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

⁹¹ Asep Syamsul dan M. Romli, “*Jurnalistik Praktis: Untuk pemula*”, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2009), hal. 30

⁹² Pupu Saeful Rahmat, “Penelitian Kualitatif” *Jurnal EQUILIBRIUM* (Vol. 5, No.9, 2009), hal 7

F. Teknik Validitas Data

Kegiatan penelitian memerlukan kegiatan Teknik analisis data. Teknik analisis data diperlukan untuk melihat dengan teliti kekuatan data yang dimiliki peneliti, sebelum peneliti merangkai laporan. Penelitian dinyatakan valid, jika data yang ditemukan peneliti sejalan dengan kenyataan kegiatan yang ada di lapangan. Peneliti memilih uji kredibilitas data sebagai Teknik validitas data. Uji kredibilitas data ialah kegiatan pengujian yang dikerjakan untuk memperoleh kepercayaan dari data hasil penelitian. Uji kredibilitas dikerjakan dengan beberapa tahapan, antara lain:

1. Meningkatkan Ketekunan

Peningkatan ketekunan dikerjakan peneliti dengan membaca secara berulang informasi yang didapat dari hasil wawancara. Kegiatan peningkatan ketekunan juga dikerjakan peneliti dengan cara mengsikronkan hasil data yang ditemukan dengan hasil wawancara informan, hasil kegiatan observasi dan hasil dokumentasi yang diperoleh peneliti. Dengan begitu, peneliti berharap akan minimnya ketidak sinkronann antara data yang diperoleh peneliti dengan hasil penelitian. Jika semua data telah sikron dan sesuai dengan hasil penelitian, maka penelitian yang dikerjakan peneliti dapat dikatakan valid dan terpercaya.

2. Triangulasi Data

Sugiyono berpendapat, bahwa triangulasi data ialah kegiatan mengecek data yang bersumber dari bermacam-macam cara serta waktu kegiatan berlangsung.⁹³ Teknik triangulasi data dikerjakan peneliti dengan mensinergikan data hasil wawancara,

⁹³ Sugiyono, "*Metodologi Penelitian Kualitatif*", (Bandung: Alfabeta, 2007), hal. 57

data hasil observasi dan data hasil dokumentasi. Pensinergian tersebut dikerjakan untuk menghasilkan data yang akurat dan valid. Teknik triangulasi data dikerjakan peneliti dengan beberapa tahapan, di antaranya:

- 1) Peneliti mencocokkan kembali tingkatan pengukuran hasil wawancara informan satu dengan informan lainnya untuk menunjukkan hasil yang dapat dipercaya.
- 2) Peneliti mencocokkan kembali tingkatan yang dapat dipercaya antara hasil wawancara dan hasil observasi yang telah dikerjakan peneliti.
- 3) Peneliti mencocokkan kembali tingkatan sikronisasi yang dapat dipercaya antara hasil wawancara dengan hasil dokumentasi yang telah dikerjakan peneliti.

G. Teknik Analisis Data

Rahmat mengungkapkan, bahwa teknik analisis data ialah cara mengelompokkan dan menyusun berdasarkan kategori dan memasukan sesuai pola, serta penjabaran secara mendasar, yang kemudian dianalisis untuk memperoleh kebenaran hasil penelitian.⁹⁴ Peneliti memilih menggunakan kualitatif deskriptif untuk melakukan teknik analisis data. Penggunaan Teknik kualitatif deskriptif digunakan peneliti untuk memvisualisasikan secara nyata keadaan yang benar-benar terjadi di lapangan. Pemvisualisasian yang diberikan peneliti berkaitan dengan kesiapan layanan PTSP pada Sistem Informasi Manajemen di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro. Peneliti menggunakan teknik analisis data yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman yang memiliki komponen, antara lain:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

⁹⁴ Pupu Saeful Rahmat, "Penelitian Kualitatif" *Jurnal EQUILIBRIUM* (Vol. 5, No.9, 2009), hal 12

Reduksi data dikerjakan peneliti dengan cara membuat rangkuman yang berasal dari penelitian yang telah dikerjakan. Selain itu, peneliti juga mencari data pokok untuk mempermudah kegiatan reduksi data. Kegiatan lain yang dikerjakan peneliti, yaitu memfokuskan data penting yang dibutuhkan dan mempelajari pola untuk dapat menguasai tema dalam kegiatan reduksi data. Ketika peneliti telah menghasilkan data reduksi, maka data reduksi tersebut dapat memberikan visualisasi dengan akurat dan nyata. Reduksi data dapat dikerjakan dengan cara lain, yaitu dengan usaha membuat tanda pada sudut pandang tertentu.⁹⁵

2. Data Display

Data display dikerjakan peneliti setelah mengerjakan reduksi data. Data display ditemukan peneliti ketika berada di lapangan. Data display merupakan data yang telah diatur hingga membentuk satu kesatuan yang berasal dari struktur hubungan antar data. Data display dibuat dengan tujuan untuk mempermudah peneliti dalam memahami data. Dengan begitu, peneliti dapat menyusun data secara sistematis dengan teks penyajian data secara naratif.⁹⁶

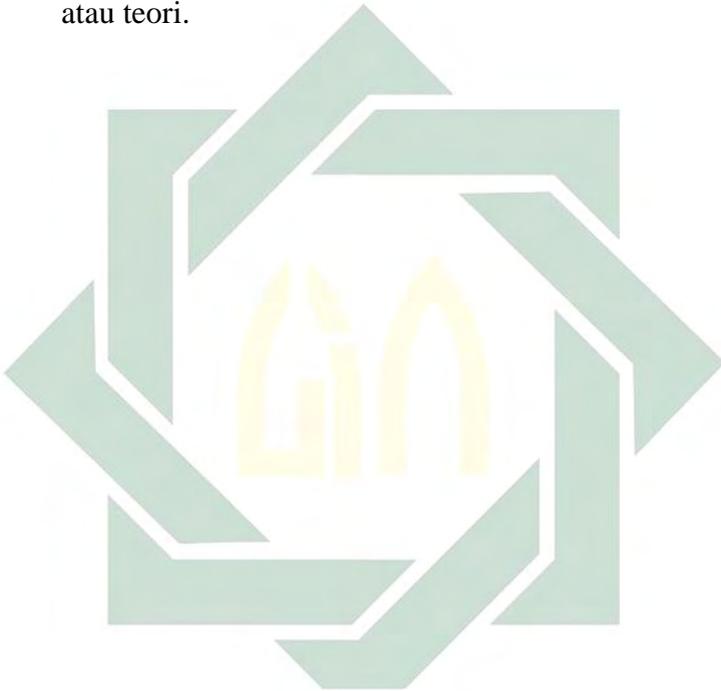
3. *Conclusion Drawing*

Conclusion drawing merupakan langkah terakhir yang harus dikerjakan peneliti. Dalam Langkah terakhir, peneliti bertugas untuk membuat kesimpulan dari penelitian yang telah dikerjakan. Penyimpulan dibuat berdasarkan pada rumusan masalah. Pada penelitian kualitatif, kesimpulan yang harus ditemukan oleh peneliti yaitu berkaitan dengan penemuan baru.

⁹⁵ Sugiyono, “*Metodologi Penelitian Kualitatif*”, (Bandung: Alfabeta, 2007), hal. 63

⁹⁶ *Ibid.*, hal. 63

Penemuan baru ditemukan peneliti dengan catatan, bahwa penemuan tersebut merupakan teori baru dan belum dihasilkan oleh penelitian manapun. Wujud penemuan teori baru dapat divisualisasikan dalam bentuk deskripsi akan sebuah obyek yang semakin nyata, hubungan kausal atau saling aktif, dan hipotesis atau teori.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Subyek Penelitian

1. Sejarah Singkat Kementerian Agama

Kekuasaan bangsa Belanda diruntuhkan oleh tentara Jepang pada bulan Maret Tahun 1942. Sejak tahun tersebut, pemerintah Jepang memegang kendali atas pemerintah Indonesia. Pemerintahan Jepang memiliki tujuan yang sama dengan bangsa lain. Tujuan tersebut yaitu menguasai semua asset yang dimiliki bangsa Indonesia. Asset tersebut terdiri dari rempah-rempah, dan Sumber Daya Alam lainnya. Selain itu, pada masa pemerintahan Jepang Agama Islam dimanfaatkan sebagai sarana penyiaran pendapat baik itu dalam hal politik atau yang lainnya. Hal tersebut dikerjakan oleh pemerintah Jepang dengan tujuan untuk mendapatkan dukungan atau pengikut.

Agama Islam di era pemerintahan Belanda kurang diperhatikan. Oleh karena itu, ketika pemerintah Jepang berkuasa, maka pemerintah Jepang kemudian membentuk lembaga yang terfokus pada bidang agama Islam. Lembaga tersebut diberi nama Shumubu. Shumubu atau Kantor Urusan Agama pusat merupakan lembaga yang telah berdiri sendiri dan telah berdaulat. Meskipun berdaulat, akan tetapi kegiatan Shumubu tetap ada campur tangan dari bangsa Jepang.

Setelah bangsa Indonesia merdeka, Shumubu atau Kantor Urusan Agama menjadi bibit dari munculnya Kementerian Agama. Meskipun pada awalnya tujuan berdirinya Shumubu sebagai alat propaganda, namun dalam kenyataannya masyarakat memiliki kebebasan untuk mensyiarkan agama Islam. Hal tersebut dapat terus

berjalan dengan syarat tidak menimbulkan kerugian bagi pemerintahan Jepang.

Sejak adanya Shumubu yang berdiri secara independen bangsa Indonesia memiliki banyak keuntungan, di antaranya bidang sosial keagamaan, pendidikan, dan politik. Keuntungan lain yang diperoleh bangsa Indonesia yaitu masyarakat dapat belajar untuk berorganisasi serta dapat meningkatkan jumlah pemeluk agama Islam. Akibat pengadministrasian yang baik di Shumubu dan manfaat lain yang diperoleh, maka sejak tanggal 3 Januari 1943 dikukuhkan sebagai Kementerian Agama.

2. Profil Kementerian Agama Kab. Bojonegoro

Kementerian Agama Kab. Bojonegoro adalah sebuah lembaga pemerintah yang meliputi bidang Agama yang ada di Kabupaten Bojonegoro. Status Kementerian Agama Kab. Bojonegoro adalah milik pemerintah. Alamat Kementerian Agama Kab. Bojonegoro yaitu terletak di Jl. Pattimura 07, Kec. Bojonegoro, Kab. Bojonegoro.

Kementerian Agama Kab. Bojonegoro memiliki Visi, yaitu terwujudnya masyarakat Bojonegoro yang taat beragama, rukun, cerdas, mandiri, dan sejahtera lahir dan batin. Misi Kementerian Agama Kab. Bojonegoro, antara lain meningkatkan kualitas kehidupan beragama, meningkatkan kualitas kerukunan umat beragama, meningkatkan kualitas raudlatul athfal, madrasah, pendidikan agama dan Pendidikan keagamaan, meningkatkan kualitas penyelenggaraan ibadah Haji, dan ikut mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih dan berwiba.

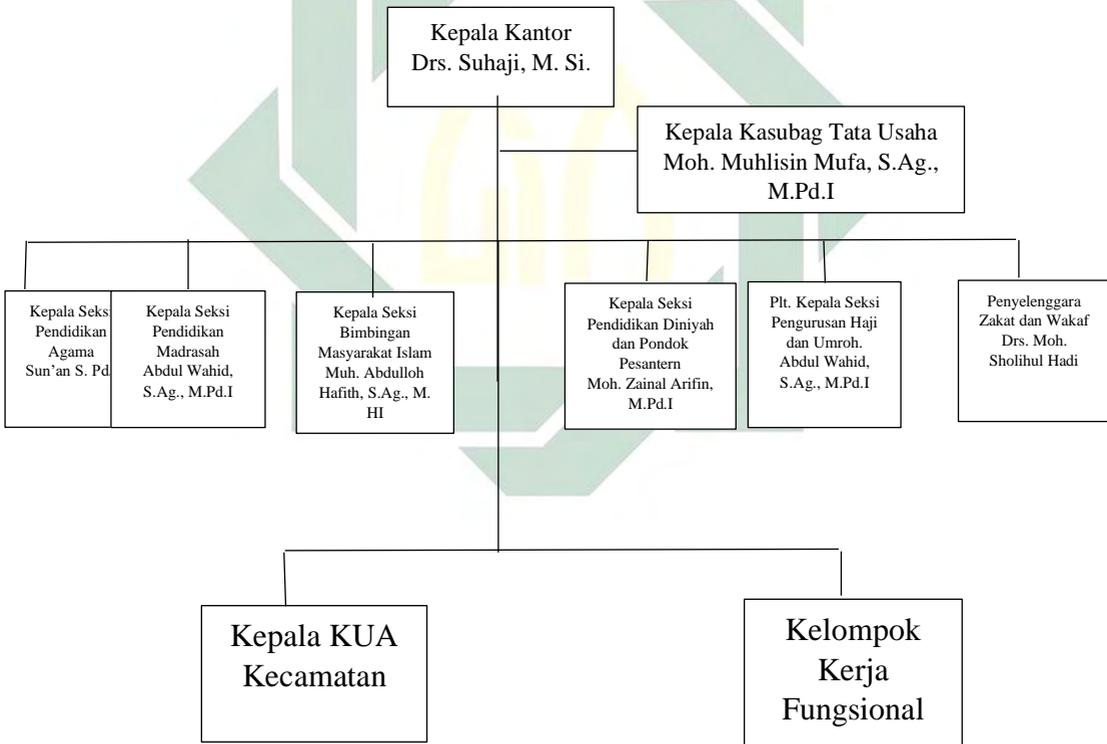
Gambar 4.1



Visi Dan Misi Kementerian Agama Kab. Bojonegoro
Sumber: Dokumentasi Tanggal Di Lobby Kantor Kementerian Agama
Kab. Bojonegoro⁹⁷

3. Strukur Organisasi Kementerian Agama Kab. Bojonegoro

Gambar 4.2
Struktur Organisasi Kementerian Agama Kab. Bojonegoro



⁹⁷ Dokumentasi 17 September 2021.

Gambar 4.3



Struktur Organisasi Kementerian Agama Kab. Bojonegoro
Sumber: Dokumentasi Di Lobby Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro⁹⁸

4. Sejarah Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro

Pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro terbentuk berdasarkan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dan juga berlandaskan peraturan Menteri Agama RI Nomor 65 tahun 2016 tentang pelayanan terpadu satu pintu. Sebelum pelayanan terpadu satu pintu di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro direalisasikan Kepala Kantor, Kasi, Koordinator umum dan pelaksana di masing-masing seksi melakukan kegiatan ngunduh ilmu di Kantor Kementerian Agama Kota Batu.

Selain di Kantor Kementerian Agama Kota Batu, Kementerian Agama Kab. Bojonegoro juga kembali melakukan study tiru PTSP di Kementerian Agama Kota Madiun. Kegiatan tersebut diikuti oleh 17 pegawai dari Kementerian Agama Kab. Bojonegoro. Dalam kegiatan tersebut, pegawai Kementerian Agama Kab. Bojonegoro memiliki kesempatan untuk mencoba langsung layanan PTSP di Kementerian Agama Kota Madiun.

Kegiatan tersebut dilakukan untuk menambah wawasan yang berkaitan dengan PTSP. Wawasan tersebut berkaitan dengan faktor pendukung kegiatan layanan PTSP, anggaran yang harus disiapkan, serta

⁹⁸ Dokumentasi Tanggal 17 September 2021.

kendala yang dialami dalam pelaksanaan kegiatan layanan PTSP. Setelah memperoleh wawasan dari PTSP Kementerian Agama Kota Batu dan Kementerian Agama Kota Madiun, Kementerian Agama Kab. Bojonegoro meresmikan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) pada tanggal 26 Juli 2019. PTSP di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro diresmikan oleh Plt Kepala Kantor Wilayah Provinsi Jawa Timur. Peresmian tersebut juga dihadiri oleh Kepala Seksi dan Penyelenggara Syariah, Kepala MAN, MTsn dan MIN se-Kab. Bojonegoro, Pokjawas, dan Pokjahulu.

PTSP di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro memiliki motto yaitu PRIMA. Motto tersebut singkatan dari puas, ramah, integritas, mudah dan Amanah. Budaya kerja PTSP Kementerian Agama Kab. Bojonegoro adalah integritas, profesionalitas, inovasi, tanggungjawab, dan keteladanan. Budaya tersebut menjadi dasar kebiasaan kerja pegawai di PTSP Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

Setiap kegiatan pelayanan PTSP di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro tidak dipungut biaya sedikitpun. Hal tersebut dikerjakan untuk mewujudkan komitmen wilayah bebas korupsi (WBK) dan wilayah birokrasi bersih melayani (WBBM). Komitmen tersebut dilakukan sebagai upaya mencegah korupsi, mereformasi birokrasi yang berbelit-belit, dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Gambar 4.4



**Artikel Study Tiru PTSP, Ngunduh Ilmu PTSP dan Peresmian PTSP di
Kementerian Agama Kab. Bojonegoro**
**Sumber: Website Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa
Timur⁹⁹**

B. Penyajian Data

Penyajian data dibuat peneliti dengan tujuan untuk mendeskripsikan secara nyata kesiapan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro. Pendeskripsian dikerjakan dengan berlandaskan data dan fakta yang ditemukan ketika penelitian. Dokumentasi, wawancara dan observasi merupakan data dan fakta yang diperoleh peneliti di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

Pengambilan data dan fakta tersebut memiliki kaitan yang erat dengan rumusan masalah. Penelitian ini membahas tentang analisis kesiapan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) pada sistem informasi manajemen di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro. Keterangan koding dalam penelitian ini, di antaranya:

1. NR 1: *Frontliner 1*
2. NR 2: *Frontliner 2*
3. NR 3: Masyarakat Pengguna Layanan
4. NR 4: Koordinator Seksi Umum
5. NR 5: Kepala Sub Bagian (Kasubag TU)

⁹⁹ Dokumentasi 28 September 2021.

6. NR 6: *Frontliner 3* (Bidang IT)

Penyajian data dimanfaatkan peneliti untuk menjawab rumusan masalah. Penyajian data ini melibatkan hasil wawancara peneliti dengan narasumber, dokumentasi baik arsip maupun kegiatan, dan juga hasil observasi yang ditemukan peneliti ketika melakukan penelitian dengan tertulis. Data dan fakta tersebut akan dideskripsikan dengan lebih detail, antara lain:

1. Kesiapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro

a. Infrastruktur Teknis

Sebelum pelayanan publik direalisasikan, Kementerian Agama Kab. Bojonegoro menyiapkan komponen yang akan digunakan dalam memberikan layanan ke masyarakat. Penyiapan yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kab. Bojonegoro salah satunya yaitu dengan memberikan tempat pelayanan yang baik. Saat ini, tempat pelayanan yang disediakan oleh Kementerian Agama Kab. Bojonegoro telah dapat *handle* layanan PTSP. Hal tersebut sejalan dengan informasi yang diungkapkan oleh narasumber.

“...dengan ngasih tempat yang baik ketika pelayanan dan juga bersikap ramah ke masyarakat... komputer yang tersambung ke jaringan...” (NR. 1, Senin, 11 Oktober 2021).¹⁰⁰

Dari informasi yang diberikan oleh narasumber satu, komponen sederhana yang disiapkan oleh Kementerian Agama Kab. Bojonegoro yaitu tempat pemberian layanan. Selain itu, narasumber satu juga memberikan rincian secara jelas, bahwa komponen lain yang

¹⁰⁰ *Frontliner 1*, 11 Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

disiapkan untuk pemberian layanan kepada masyarakat adalah sikap ramah yang diberikan pegawai kepada masyarakat. Sedangkan secara peralatan yang digunakan untuk mendukung kegiatan pemberian layanan masyarakat yaitu komputer yang terkoneksi ke jaringan.

Informasi tersebut diperkuat oleh penjelasan yang diberikan oleh narasumber berikutnya. Narasumber berikutnya lebih menjelaskan, tentang kapasitas tempat layanan.

“...Untuk kesiapannya ya menyediakan tempat, yang awalnya ruang pertemuan sekarang dirombak jadi PTSP. Kalo baik secara tempat sudah lumayan dan kalo dari sisi pelayanan juga sudah memadai. (NR. 4, Rabu 13 Oktober 2021).¹⁰¹

Berdasarkan informasi yang dipaparkan, narasumber empat mengungkapkan, bahwa kesiapan layanan PTSP di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro dilakukan dengan menyiapkan tempat layanan. Selain itu, narasumber juga menyatakan, bahwa tempat yang disediakan untuk layanan PTSP bagi masyarakat sudah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Informasi yang menjelaskan kesiapan infrastruktur diperkuat oleh keterangan yang diberikan narasumber lima. Narasumber lima lebih menjelaskan tentang infrastruktur dibagian seksi.

¹⁰¹Koordinator Bidang Umum, 13 Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

“...dengan didukung oleh *back office* dari masing-masing seksi, dimana digarda belakangnya itu ada bagian umum....” (NR. 5, Rabu 13 Oktober 2021).¹⁰²

Berdasarkan informasi di atas, narasumber lima menyatakan, bahwa dalam menyiapkan infrastruktur kegiatan layanan juga harus dimiliki oleh setiap seksi. Selain masing-masing seksi, penyiapan infrastruktur juga selayaknya dimiliki oleh bagian umum. Dalam hal ini, seksi bagian umum memiliki peran utama dalam pemberian layanan kepada masyarakat dalam menyelesaikan kebutuhan.

Berdasarkan data hasil observasi yang ditemukan, peneliti menemukan fakta, bahwa infrastruktur teknis yang disiapkan Kementerian Agama Kab. Bojonegoro dalam memberikan layanan yaitu tempat pemberian layanan, alat yang digunakan ketika pelayanan dan juga aturan yang perlu dipatuhi dalam pelaksanaan kegiatan layanan.¹⁰³

b. Kualitas Layanan

Kualitas layanan menjadi bagian penting yang disiapkan oleh Kementerian Agama Kab. Bojonegoro. Kualitas layanan yang diberikan pegawai Kementerian Agama Kab. Bojonegoro dibuktikan dengan sikap ramah yang diberikan pegawai. Wujud dari sikap ramah tersebut diimplementasikan dengan menyapa masyarakat pemohonan layanan.

Wujud keramahan pegawai tersebut diberikan oleh seluruh lini pegawai yang bekerja di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro. Sikap ramah tersebut dipaparkan oleh narasumber satu.

¹⁰²Kepala Sub Bagian, 13 Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

¹⁰³Data hasil observasi pada tanggal 14 September 2021.

“...juga bersikap ramah ke masyarakat masuk ke PTSP.”
(NR. 1 Senin, 11 Oktober 2021).¹⁰⁴

Narasumber satu menjelaskan, bahwa pemberian sikap ramah pegawai PTSP diberikan ketika masyarakat masuk ke ruangan layanan PTSP. Informasi terkait wujud keramahan pegawai PTSP diperkuat oleh informasi yang diberikan narasumber dua.

“...kita sapa terus kita tanya ada perlu apa yang bisa dibantu biar masyarakat nyaman” (NR. 2 Senin, 11 Oktober 2021).¹⁰⁵

Berdasarkan informasi yang dipaparkan, narasumber dua menyatakan, bahwa sikap ramah pegawai ditunjukkan dengan menyapa masyarakat ketika masuk ke ruangan layanan PTSP. Selain itu, wujud keramahan pegawai PTSP ditunjukkan dengan menanyakan tentang kepentingan yang dapat dibantu oleh pegawai. Wujud keramahan tersebut juga diperkuat oleh pemaparan yang diberikan narasumber tiga. Dalam hal ini, narasumber tiga lebih mengkonfirmasi wujud keramahan pegawai.

“...kami datang langsung disambut dan ditanya soal keperluan apa....” (NR. 3, Senin, 11 Oktober 2021).¹⁰⁶

¹⁰⁴ *Frontliner 1*, 11 Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

¹⁰⁵ *Frontliner 2*, 11 Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

¹⁰⁶ Masyarakat Pengguna Layanan , 11 Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

Berikutnya, narasumber tiga membenarkan akan sikap ramah yang diberikan pegawai PTSP dengan menyapa dan menanyakan kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat. Narasumber tiga merupakan orang yang telah merasakan pemberian layanan di PTSP Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

Sikap ramah pegawai Kementerian Agama Kab. Bojonegoro dalam memberikan layanan dimulai dari semua lini. Hal tersebut diperkuat oleh pernyataan yang diberikan narasumber lima.

“...mulai dari satpam yang ada dua ini ketika ada tamu yang akan eee mendapatkan pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro ini sudah kita bekali dengan sapa dan senyum. Jadi, ketika tamunya ada masyarakat yang datang ke kantor itu saya yakin mereka pasti punya perasaan takut dan sebagainya tapi dengan dimulai sapaan dan senyuman dari eee satpam kemudian di arahkan ke lobby sudah da yang standby saat ini yang di lobby itu mas wahyu, eee kemudian ditanya kemudian di arahkan ke PTSP. Dari PTSP ini ketika ada yang masuk langsung ada sambutan ee ada yang bisa saya bantu itu kan adem mbak....” (NR. 5, Rabu 13 Oktober 2021).¹⁰⁷

Berdasarkan informasi yang disampaikan, narasumber lima memberikan keterangan, bahwa keramahan yang diberikan oleh pegawai Kementerian Agama Kab. Bojonegoro tidak hanya dilakukan oleh pegawai PTSP saja. Akan tetapi, keramahan tersebut juga dilakukan oleh satpam dan juga *resepsionis*. Selain itu, pegawai juga memberikan arahan untuk langsung ke bagian PTSP. Keramahan yang ditunjukkan oleh

¹⁰⁷Kepala Sub Bagian, 13 Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

pegawai di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro juga menjadi penilaian dalam kualitas pelayanan.

Informasi tersebut juga diperkuat oleh data hasil observasi yang diperoleh peneliti. Hasil observasi peneliti yang berkaitan dengan keramahan layanan PTSP, dapat dilihat peneliti dari setiap kali masyarakat datang kemudian dihampiri oleh satpam dan diarahkan untuk parkir di area parkir umum.

Kemudian satpam tersebut menanyakan keperluan dan mengarahkan masyarakat untuk langsung ke bagian PTSP. Sebelum masuk PTSP, masyarakat akan disambut oleh *resepsionis* yang ada di sebelah kanan pintu utama. *Resepsionis* tersebut kemudian memberikan arahan untuk masuk ke PTSP. Ketika masyarakat telah masuk ke ruang layanan PTSP, maka pegawai PTSP akan dengan sigap menyapa masyarakat, mempersilahkan untuk duduk dan kemudian menanyakan kebutuhan masyarakat serta memproses kebutuhan tersebut.¹⁰⁸

Pemaparan kualitas layanan diperkuat oleh keterangan yang diberikan narasumber. Berikutnya, narasumber di bawah ini lebih memaparkan tentang aspek lain yang dapat meningkatkan kualitas layanan. Penunjang kualitas layanan tersebut disampaikan oleh kedua narasumber.

“...bisa dilihat dari kecepatan penyelesaian kebutuhan yang diajukan masyarakat dan juga sikap ramah ketika masyarakat masuk ke PTSP....” (NR. 1, Senin, 11 Oktober 2021).¹⁰⁹

¹⁰⁸ Data hasil observasi pada tanggal 20 September 2021.

¹⁰⁹ *Frontliner 1*, 11 Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

“...ditanamkan untuk melayani dengan ramah seperti itu ya dengan cepat...” (NR. 4, Rabu 13 Oktober 2021).¹¹⁰

Berdasarkan penjelasan yang dipaparkan, kedua narasumber menyatakan, bahwa kecepatan penyelesaian kebutuhan masyarakat juga dapat mempengaruhi kualitas layanan. Selain itu, kedua narasumber juga menjelaskan, bahwa kecepatan layanan kebutuhan masyarakat tetap harus diimbangi dengan sikap yang ramah.

Berdasarkan hasil data observasi, peneliti menemukan fakta, bahwa masih ada beberapa kebutuhan masyarakat yang terkadang belum dapat diselesaikan dengan cepat. Hal tersebut disebabkan oleh beberapa faktor, salah satunya yaitu kepala kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro yang berhalangan untuk hadir di Kantor. Jika Kepala Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro berhalangan hadir, maka alur pengajuan kebutuhan masyarakat akan berhenti dibagian pimpinan. Ketika pimpinan belum mengetahui permohonan yang diajukan masyarakat, maka berkas permohonan tersebut belum dapat diturunkan ke bagian seksi penyelesaian kebutuhan masyarakat.¹¹¹

¹¹⁰Koordinator Bidang Umum, 13 Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

¹¹¹ Observasi tanggal 9 Oktober 2021.

Gambar 4.5



Testimoni yang Diberikan Masyarakat Dengan Membuat Video dan Respon Positif Kegiatan Layanan PTSP

Sumber: Facebook Sania Nur Rahma¹¹²

c. Literasi Komputer Dan Teknologi

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Kementerian Agama Kab. Bojonegoro juga membekali pegawai dengan pengetahuan yang berbasis komputer dan teknologi. Literasi komputer dan teknologi yang dimanfaatkan Kementerian Agama Kab. Bojonegoro yaitu dengan memberikan layanan menggunakan komputer yang tersambung dengan jaringan dan aplikasi. Hal tersebut sejalan dengan apa yang diungkapkan oleh informan.

“...melalui bimbingan pembinaan apa eee secara bersamaan di aula untuk cara menggunakan teknologi...” (NR. 4, Rabu 13 Oktober 2021).¹¹³

Berdasarkan penjelasan yang diberikan narasumber empat, pegawai PTSP mendapatkan pembinaan sebelum memberikan pelayanan ke masyarakat. Hal tersebut disebabkan, kegiatan layanan PTSP telah memanfaatkan teknologi. Kegiatan bimbingan yang diberikan pegawai dilakukan di aula Kementerian

¹¹²Dokumentasi pada Pada Tanggal 29 Juni 2020

¹¹³Koordinator Bidang Umum, 13 Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

Agama Kab. Bojonegoro. Kegiatan pembinaan yang diterima oleh pegawai juga diberikan secara bersama-sama dalam waktu dan tempat yang bersamaan.

Informasi penggunaan teknologi diperkuat oleh keterangan yang diberikan narasumber di bawah ini. Narasumber satu dan empat lebih menjelaskan teknologi yang dimanfaatkan oleh Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

“...layanan ke masyarakat ya pake komputer yang tersambung ke jaringan, di input ke komputer dan keluar lembar disposisinya...berinovasi kaya misal mempelajari lagi soal komputer, soal aplikasi yang dipake sama buat mengadministrasi” (NR. 1, Senin 11 Oktober 2021).¹¹⁴

“...pake komputer dan langsung keluar kertas dan diinterpret ke berkas saya....” (NR. 3, Senin 11 Oktober 2021).¹¹⁵

Informasi yang diberikan kedua narasumber tersebut menjelaskan, bahwa teknologi yang digunakan dalam layanan PTSP di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro yaitu dengan memanfaatkan komputer yang terkoneksi dengan jaringan, dan aplikasi yang dimanfaatkan untuk memberikan layanan kepada masyarakat. Narasumber satu dan narasumber tiga juga memberikan informasi, bahwa setelah penggunaan komputer yang memanfaatkan teknologi, maka hasil yang dikeluarkan merupakan lembar disposisi.

Berdasarkan data hasil observasi yang ditemukan peneliti, lembar disposisi merupakan lembar yang berisi tentang nomor surat, tanggal surat, permohonan,

¹¹⁴ *Frontliner 1*, 11 Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

¹¹⁵ Masyarakat Pengguna Layanan, 11 Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

keterangan, kode, disposisi kepala kepada seksi, catatan kepala, tanggal penyelesaian, penerima berkas dan lembar disposisi. Selain itu, narasumber satu menyatakan, bahwa penggunaan teknologi akan terus ditingkatkan dengan berinovasi tentang penggunaan komputer, aplikasi yang dimanfaatkan serta memudahkan pengadministrasian yang harus dilakukan.¹¹⁶

d. Difusi Inovasi

Difusi inovasi memiliki peran penting dalam kegiatan layanan PTSP di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro. Difusi inovasi berperan sebagai cara pengiriman dan penerimaan hasil kebutuhan masyarakat yang telah diajukan sebelumnya. Pengiriman dan penerimaan hasil permohonan yang diajukan di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro dapat dilakukan dengan datang langsung, lewat Whatshaap dan e-mail. Hal tersebut dipaparkan oleh narasumber di bawah ini.

“Kalo soal mengajukan layanan itu ya masyarakat biasanya langsung datang ke PTSP...Trus kalo penerimaan atau pengambilannya itu ya setelah beberapa hari gitu masyarakat balik lagi kesini buat ngambil permohonan yang sudah diajukan” (NR. 1, Senin 11 Oktober 2021).¹¹⁷

“...manual jadi pengirimannya langsung lewat PTSP. Untuk pengambilan dokumen ya lewat PTSP....” (NR. 4, Rabu 13 Oktober 2021).¹¹⁸

¹¹⁶ Observasi tanggal 18 September 2021.

¹¹⁷ *Frontliner 1*, 11 Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

¹¹⁸ Koordinator Bidang Umum, 13 Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

“...jadi dengan masyarakat datang buat mengajukan kebutuhan sama pengambilannya mbak....” (NR. 6, Rabu 13 Oktober 2021).¹¹⁹

Berdasarkan informasi di atas, ketiga narasumber menjelaskan, bahwa pengajuan dan pengambilan permohonan kebutuhan masyarakat masih dilakukan dengan cara yang sangat sederhana. Cara pengajuan kebutuhan masyarakat dilakukan dengan datang langsung ke tempat layanan PTSP. Selain itu, pengambilan hasil permohonan juga dilakukan dengan datang langsung ke Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

Inovasi yang dibuat oleh Kementerian Agama Kab. Bojonegoro, diperkuat oleh pemamaparan yang diberikan narasumber satu dan lima. Pemaparan kedua narasumber tersebut lebih menjelaskan tentang alternatif lain yang diterapkan.

“...kadang ya lewat wa....”(NR. 1, Senin 11 Oktober 2021).¹²⁰

“...e-mail juga bisa....”. (NR. 4, Rabu 13 Oktober 2021).¹²¹

“...tapi kita juga siasati dengan nomor Whatsapp mbak....Tapi kalo ada yang mau dikirim via Whatsapp juga bisa mbak pake pdf....(NR. 5, Rabu 13 Oktober 2021).¹²²

¹¹⁹ *Frontliner 3 (IT)*, 13 Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

¹²⁰ *Frontliner 1*, 11 Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

¹²¹ Koordinator Bidang Umum, 13 Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

¹²² Kepala Sub Bagian, 13 Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

Berdasarkan informasi yang diberikan ketiga narasumber, Kementerian Agama Kab. Bojonegoro memanfaatkan media lain yaitu whatsapp dan juga e-mail sebagai media pengiriman kebutuhan layanan masyarakat. Kedua media tersebut dibuat atas nama PTSP Kemenag Bojonegoro. Dalam hal ini, narasumber lima memperjelas bentuk hasil permohonan kebutuhan masyarakat yang dikirim melalui *Whatsapp* dan e-mail dengan menggunakan *format PDF*.

Selain itu, data hasil observasi yang diperoleh peneliti menunjukkan, bahwa pengajuan kebutuhan masyarakat masih sering diajukan ke bagian seksi. Hal ini juga masih dilakukan oleh instansi seperti Kantor Urusan Agama dan juga Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur yang mengirimkan e-mail melalui seksi yang bersangkutan dan bukan ke bagian PTSP. Kegiatan tersebut beberapa kali ditemukan oleh peneliti ketika di lapangan. Pada nyatanya, PTSP Kementerian Agama Kab. Bojonegoro telah memiliki e-mail tersendiri. Adapun alamat e-mail PTSP Kementerian Agama Kab. Bojonegoro yaitu ptsp.kemenagbojonegoro@gmail.com.¹²³

Salah satunya yaitu surat yang diberikan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur Nomor B-5543/Kw.13.6.3/KU.00/10/2021 perihal panggilan peserta sinkronisasi data penyusunan pagu alokasi anggaran program Bimbingan Masyarakat Islam Tahun 2022. Bukti penguat lainnya diambil dari data hasil dokumentasi yang diperoleh peneliti.

¹²³ Hasil observasi pada tanggal 19 September 2021.

Gambar 4.6



Kotak Masuk E-mail Bimbingan Masyarakat Islam, Surat Panggilan Peserta Sinkronisasi Pagu Alokasi Anggaran Program Bimas Tahun 2022 Dari Kanwil, Dan Surat Usulan Revisi POK.

Sumber: Dokumentasi¹²⁴

Gambar 4.7



Foto Nomor WhatshApp yang dapat disimpan masyarakat, dan Capture Informasi terkait layanan kebutuhan masyarakat

Sumber: Dokumentasi¹²⁵

e. Budaya

Budaya pegawai Kementerian Agama Kab. Bojonegoro merupakan salah satu hal yang diperhatikan oleh pegawai. Budaya di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro meliputi bertanggungjawab, berinovasi, berintegritas, profesionalitas, dan keteladanan. Budaya tersebut dilakukan untuk memberikan rasa nyaman kepada masyarakat pengguna layanan PTSP.

¹²⁴ Dokumentasi Pada Kamis 07 Oktober 2021.

¹²⁵ Dokumentasi pada tanggal 29 September 2021

“...layanan ke masyarakat ya pasti sama kaya lima budaya kerja yang dipajang di atas sana ya mbak. Nah budayanya itu ya seperti bertanggungjawab sama kerjaan sesuai tugas dan aturan, terus berinovasi kaya misal mempelajari lagi soal komputer, soal aplikasi yang dipake sama buat mengadministrasi sama yang pasti berintegritas ya biar bisa ngasih layanan yang baik ke masyarakat.” (NR. 1, Senin 11 Oktober 2021).¹²⁶

“budaya memang sudah ditanamkan ya sejak awal sudah ditanamkan untuk melayani dengan ramah sepeti itu ya dengan cepat trus disitu kan ada lima budaya kerja itu sudah sejak awal ditanamkan dan itu juga melalui pembinaan-pembinaan setiap minggu, melalui apel pagi, melalui bimbingan pembinaan apa eee secara bersamaan di aula untuk cara menggunakan teknologi kayak gitu kan setiap saat diperlukan untuk memberikan briefing kepada ini anak PTSP dan semua karyawan dilakukan.” (NR. 4, Rabu 13 Oktober 2021).¹²⁷

Budaya dalam memberikan layanan ke masyarakat yaitu bertanggungjawab, berinovasi, berintegritas, profesionalitas, dan keteladanan. Narasumber satu menjelaskan, bahwa tanggungjawab yang perlu dikerjakan dengan baik oleh pegawai berkaitan dengan kesesuaian tugas dan bekerja sesuai dengan aturan yang berlaku. Selain itu, narasumber satu juga memaparkan wujud dari inovasi yang dikerjakan oleh pegawai dengan menambah pengetahuan tentang komputer dan aplikasi yang dipergunakan oleh Kementerian Agama Kab. Bojonegoro. Adanya integritas dalam diri

¹²⁶ *Frontliner 1*, 11 Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

¹²⁷ Koordinator Bidang Umum, 13 Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

pegawai ketika bekerja dapat memberikan layanan yang maksimal kepada masyarakat.

Sedangkan narasumber empat lebih memberikan penjelasan terkait cara budaya di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro diterapkan. Pembinaan terkait budaya pegawai dilakukan setelah apel pagi setiap hari senin di aula. Hal tersebut diperkuat oleh data observasi yang ditemukan peneliti.

Berdasarkan data hasil observasi, peneliti menemukan fakta, bahwa jika kebutuhan masyarakat belum terpenuhi sesuai dengan jadwal yang seharusnya, maka pegawai PTSP akan menanyakan kebutuhan tersebut ke bagian seksi penyelesaian. Kegiatan menanyakan langsung permohonan masyarakat ke bagian seksi beberapa kali ditemui peneliti dalam permohonan rekomendasi bantuan Mushola dan Masjid serta Surat Keterangan Masjid dan Mushola. Kegiatan tersebut merupakan salah satu bentuk tanggungjawab atas tugas yang dilaksanakan dalam memberikan layanan ke masyarakat.¹²⁸

Berikut ini, gambar data hasil dokumentasi yang diperoleh peneliti. Gambar tersebut dimanfaatkan sebagai data penunjang informasi yang diberikan informan.

Gambar 4.8



Budaya Kerja Di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro

Sumber: Dokumentasi¹²⁹

¹²⁸ Observasi 20 September 2021.

¹²⁹ Dokumentasi pada 24 Oktober 2021.

f. Desain Website

Layanan PTSP di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro telah memiliki website. Website tersebut dibuat untuk memudahkan layanan PTSP di kementerian Agama Kab. Bojonegoro. Website tersebut didesain semenarik mungkin untuk menarik minat masyarakat. Berikut ini, pemaparan informasi yang diberikan oleh narasumber terkait desain website.

“...desainnya ya kami buat eee yang ada ciri khasnya Kemenag, ...warna dari logo Kemenag itu hijau jadi warna dari desain website yang kita pake ya nuansanya ada hijaunya sama putih mbak. Intinya buat ngasih tau juga ke masyarakat kalo ini tuh website resminya Kemenag Bojonegoro.” (NR. 1, Senin 11 Oktober 2021).¹³⁰

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber pertama, desain website Kementerian Agama Kab. Bojonegoro dibuat untuk menarik masyarakat. Penarikan minat masyarakat dilakukan dengan membuat desain yang menarik. Desain website Kementerian Agama Kab. Bojonegoro memiliki degradasi warna hijau yang menjadi warna pengenalan Kementerian Agama.

Informasi narasumber diperkuat oleh data hasil observasi yang ditemukan peneliti. Peneliti mendapatkan fakta yang berkaitan dengan desain website. Desain website Kementerian Agama Kab. Bojonegoro memiliki tampilan hijau dan putih. Tampilan tersebut tidak hanya template, akan tetapi juga konten, setingan website yang berupa gambar dan

¹³⁰ *Frontliner 1*, 11 Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

judul utama berita terkait Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.¹³¹

Informasi tersebut diperkuat oleh data hasil dokumentasi yang diambil oleh peneliti.

Gambar 4.9



Desain Website Kementerian Agama Kab. Bojonegoro

Sumber: Website Kementerian Agama Kab. Bojonegoro¹³²

g. Keamanan

Keamanan data masyarakat pemohon layanan PTSP di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro ditangani dengan meminimalisir pegawai yang dapat mengakses PTSP. Kode pengaksesan admin layanan PTSP Kementerian Agama Kab. Bojonegoro yang dimiliki oleh petugas *Frontliner* dan koordinator. Cara menjaga keamanan juga dilakukan dengan memiliki pegawai yang ahli pada bidang ilmu teknologi. Hal tersebut sejalan dengan keterangan yang diungkapkan oleh narasumber.

“Sampe sejauh ini aman sih ya mbak...” (NR. 1, Senin 11 Oktober 2021).¹³³

“Sudah aman ya mbak” (NR. 4, Rabu 13 Oktober 2021).¹³⁴

¹³¹ Observasi 26 September 2021.

¹³² Dokumentasi pada tanggal 18 Oktober 2021.

¹³³ *Frontliner 1*, 11 Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

¹³⁴ Koordinator Bidang Umum, 13 Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

Berdasarkan informasi yang didapat dari hasil wawancara kedua narasumber di atas, keamanan data milik Kementerian Agama Kab. Bojonegoro sudah dapat dihandel. Hal tersebut dibuktikan dengan masih amannya database yang ada sejak awal pembentukan PTSP hingga sekarang.

Informasi terkait keamanan data diungkapkan oleh narasumber di bawah ini. Narasumber satu dan empat lebih memberikan informasi secara rinci terkait upaya proteksi yang dilakukan pegawai Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

“...Soalnya segala password itu yang tahu petugas PTSP sama koordinator orang lain ga tahu, kalo dari segi keamanan lo ya. Sama ada petugas yang memang menguasai IT sih mbak, jadi saya kira sudah aman lah ya.” (NR. 1, Senin 11 Oktober 2021).¹³⁵

“...sudah punya penjaga supaya data-data itu tidak bocor dan sudah masing-masing seksi biar ga di hacker...” (NR. 4, Rabu 13 Oktober 2021).¹³⁶

Informasi terkait keamanan juga diperkuat oleh penjelasan yang dilakukan oleh narasumber pertama dan keempat. Kedua narasumber menerangkan, bahwa Kementerian Agama Kab. Bojonegoro telah memiliki pegawai yang ditugaskan khusus untuk meminimalisir adanya kebocoran data. Narasumber empat mengungkapkan, bahwa masing-masing seksi telah memiliki pegawai yang menghandle keamanan data di

¹³⁵ *Frontliner 1*, 11 Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

¹³⁶ Koordinator Bidang umum, 13 Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

Kementerian Agama Kab. Bojonegoro. Hal tersebut diperkuat oleh pernyataan yang diberikan narasumber satu, bahwa *password* untuk mengakses data PTSP hanya dimiliki oleh pegawai PTSP dan juga koordinator bidang umum.

h. Kesadaran pegawai

Kesadaran pegawai juga dapat mempengaruhi kegiatan pelayanan. Salah satu kesadaran yang dimiliki pegawai Kementerian Agama Kab. Bojonegoro berkaitan dengan penerapan teknologi. Penggunaan teknologi pada layanan PTSP di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro ditunjukkan dengan permohonan yang diinput dengan komputer. Adapun informasi dipaparkan oleh narasumber.

“Ya kalo soal kesadaran soal adanya layanan yang pake teknologi ya kami sebagai pegawai tahu dan sadar betul soal itu. Soalnya setiap surat masuk kan habis itu ada lembar disposisinya. Nah lembar itu dibuat pake komputer yang ada aplikasinya sama jaringannya terus dicetak pake printer sudah otomatis ya itu bagian dari teknologi ya mbak....” (NR. 1, Senin 11 Oktober 2021).¹³⁷

“soal kesadaran itu kita udah faham sih ya mbak kalo PTSP ini udah pake komputer...” (NR. 2, Senin 11 Oktober 2021).¹³⁸

Berlandaskan informasi yang diberikan kedua narasumber, pegawai Kementerian Agama Kab. Bojonegoro telah memiliki kesadaran yang baik untuk memberikan layanan berbasis teknologi kepada

¹³⁷ *Frontliner 1*, 11 Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

¹³⁸ *Frontliner 2*, 11 Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

masayarakat. Informasi terkait kurangnya kesadaran akan teknologi diperkuat oleh narasumber satu dan narasumber dua. Kedua narasumber menyatakan, bahwa kurangnya kesadaran terhadap teknologi lebih condong untuk masyarakat pengguna layanan. Hal tersebut diungkapkan oleh narasumber.

“...masyarakatnya yang nggak tau kalo misal ini bisa pake teknologi. Sebenarnya antara ngerti sama nggak kita juga nggak tau mbak. tapi kalo PTSP mereka tau....” (NR. 1, Senin 11 Oktober 2021).¹³⁹

“...Tapi ya eee masalahnya, masyarakat itu kurang ngerti paling ya mbak. jadinya ya pada milih datang gitu. Apalagi kadang malah minta langsung ke bagian seksinya....” (NR. 2, Senin 11 Oktober 2021).¹⁴⁰

Berdasarkan informasi yang dipaparkan, kurangnya kesadaran masyarakat tersebut dapat dilihat dari masih adanya masyarakat yang ketika mengajukan kebutuhannya dilakukan dengan langsung masuk ke bagian seksi. Selain itu, kurangnya kesadaran masyarakat akan teknologi juga dibuktikan dengan adanya masyarakat yang meminta bertemu dengan kepala seksi ketika pelayanan. Informasi tersebut dikuatkan oleh data hasil observasi yang ditemukan peneliti.

Berdasarkan data hasil observasi, peneliti memperoleh fakta, bahwa masih banyak masyarakat yang mengajukan permohonannya dilakukan secara langsung dan terkadang masuk ke bagian seksi. Ketika

¹³⁹ *Frontliner 1*, 11 Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

¹⁴⁰ *Frontliner 2*, 11 Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

masyarakat telah terlanjur masuk ke bagian seksi bagian, maka pegawai seksi akan menanyakan kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat. Setelah masyarakat mengungkapkan tentang kebutuhan yang diinginkan, maka pegawai seksi akan mengarahkan ke bagian PTSP. Akan tetapi, jika masyarakat terlanjur menyerahkan berkas ke bagian seksi, maka pegawai seksi yang bertugas sebagai caraka akan mengantarkan berkas tersebut kebagian PTSP.¹⁴¹

1) Pelayanan Publik

Pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) merupakan salah satu layanan publik yang dibuat oleh Kementerian Agama Kab. Bojonegoro untuk masyarakat. Dalam penerapannya, Kementerian Agama Kab. Bojonegoro berusaha untuk memberikan layanan yang terbaik. Adapun usaha yang dikerjakan oleh Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

a) **Kehandalan (Reability)**

Dalam memberikan layanan publik ke masyarakat, pegawai PTSP Kementerian Agama Kab. Bojonegoro telah mengerjakan tugas sesuai waktu yang telah ditentukan. Bukti kehandalan pegawai Kementerian Agama Kab. Bojonegoro ditunjukkan dengan kecepatan keluarnya lembar disposisi permohonan. Hal tersebut diperkuat oleh penjelasan yang diberikan narasumber.

“Kalo dari kita petugas PTSP sudah sangat cepat ya mbak, soalnya lembar disposisinya itu tiga puluh menit sampe satu jam itu udah bisa diserahkan ke bagian seksi

¹⁴¹ Observasi tanggal 6 Oktober 2021.

sebagai tempat permohonan kebutuhan itu diajukan ...” (NR. 1, Senin 11 Oktober 2021).¹⁴²

“... dari kami beberapa menit itu bisa langsung diserahkan ke koordinator trus ke pak kepala...” (NR. 2, Senin 11 Oktober 2021).¹⁴³

Informasi yang diberikan kedua narasumber menyatakan, bahwa pegawai PTSP di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro telah memiliki kehandalan dalam memberikan layanan ke masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dari kecepatan keluarnya lembar disposisi yang kemudian diserahkan ke bagian koordinator.

Penguat kehandalan pegawai PTSP di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro ditunjukkan dengan hasil observasi peneliti. Berdasarkan hasil observasi di lapangan, peneliti menemukan fakta, bahwa pegawai PTSP telah memiliki kehandalan. Hal tersebut dapat dilihat dari keluarnya lembar disposisi dihari yang sama ketika pengajuan kebutuhan masyarakat. contoh lembar surat tersebut adalah surat yang diajukan oleh Kementerian Agama Kantor Wilayah Provinsi Jawa Timur. Surat tersebut berisi tentang penyampaian KMK Nomor 337/KMK.02/2021 dan Surat Menteri Keuangan S-748/MK.02/2021 terkait penggunaan dana penerimaan negara bukan pajak (PNBP). Surat tersebut diajukan pada tanggal 30 September 2021

¹⁴² *Frontliner 1*, 11 Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

¹⁴³ *Frontliner 2*, 11 Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

dan diterima oleh seksi Bimbingan Masyarakat Islam pada 30 September 2021.¹⁴⁴

Bukti penguat lainnya yaitu diambil dari data hasil dokumentasi yang dilakukan peneliti.

Gambar 4.10



Lembar Disposisi

Sumber: Dokumentasi¹⁴⁵

b) Ketanggapan (Responsiveness)

Dalam memberikan layanan PTSP, pegawai Kementerian Agama Kab. Bojonegoro memiliki daya tanggap yang baik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Ketanggapan pegawai PTSP ditunjukkan dengan langsung menyakan kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat. sekian itu, ketanggapan pegawai PTSP juga dibuktikan dengan pegawai yang langsung menginformasikan estimasi waktu hasil permohonan. Hal tersebut dibenarkan oleh narasumber.

“...kalo masyarakat masuk ke PTSP kita juga langsung nanya kebutuhannya apa mbak...” (NR. 1, Senin 11 Oktober 2021).¹⁴⁶

¹⁴⁴ Observasi tanggal 30 September 2021.

¹⁴⁵ Dokumentasi tanggal 04 Oktober 2021.

¹⁴⁶ *Frontliner 1*, 11 Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

“...masuk langsung ditanya keperluannya apa gitu trus dikasih tau kira-kira kapan bisa diambil kalo ga ada halangan.” (NR. 3, Senin 11 Oktober 2021).¹⁴⁷

Berdasarkan keterangan yang diberikan oleh kedua narasumber, pegawai PTSP Kementerian Agama Kab. Bojonegoro memiliki respon yang baik dalam memberikan layanan ke masyarakat. Respon tersebut diberikan oleh pegawai dengan menanyakan kebutuhan yang diinginkan serta waktu penyelesaian. Waktu tersebut berkaitan dengan pengambilan kebutuhan masyarakat. Akan tetapi, waktu pasti dalam pengambilannya tidak dapat dijanjikan. Selain itu, jika permohonan dapat diselesaikan dengan cepat, maka kebutuhan masyarakat akan diselesaikan di hari yang sama.

Informasi terkait ketanggapan pegawai diperkuat oleh keterangan narasumber enam. Narasumber enam lebih menjelaskan kondisi yang berkaitan dengan jangka waktu penyelesaian kebutuhan.

“...Kalo misal kebutuhan masyarakat langsung bisa diproses ya langsung kita proses mbak dihari itu juga.” (NR. 6, Rabu 13 Oktober 2021).¹⁴⁸

Berdasarkan pememparan yang diberikan narasumber keenam menyatakan, bahwa jika kebutuhan masyarakat memungkinkan untuk dapat diselesaikan di hari yang sama, maka pegawai PTSP

¹⁴⁷ Masyarakat Pengguna Layanan, 11 Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

¹⁴⁸ *Frontliner 3 (IT)*, 13 Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

akan menyelesaikan kebutuhan tersebut dalam waktu beberapa jam saja.

Informasi penguat lainnya diambil dari data hasil observasi peneliti. Berdasarkan kegiatan observasi, peneliti beberapakali menemukan fakta, bahwa layanan PTSP Kementerian Agama juga dapat diselesaikan di hari yang sama. Layanan yang dapat diselesaikan di hari yang sama, yaitu permohonan pembacaan Do'a dan pendaftaran Haji.¹⁴⁹

c) **Keyakinan (Confidence)**

Layanan PTSP di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro dibuat untuk memudahkan kebutuhan masyarakat dalam hal permohonan. Rasa hormat pegawai PTSP ditunjukkan dengan menanyakan kebutuhan masyarakat dan memberikan pelayanan yang terbaik. Selain itu, cara pegawai PTSP untuk meyakinkan masyarakat akan layanan PTSP dikerjakan dengan mengakrapkan diri dengan masyarakat. Pengakrapan diri pegawai dilakukan dengan memberikan pertanyaan secara random eke masyarakat. Hal tersebut dilakukan untuk membuat masyarakat merasa nyaman.

Cara pegawai PTSP dalam meyakinkan masyarakat juga dilakukan dengan tidak meminta imbalan dalam bentuk apapun. Hal tersebut dipaparkan oleh narasumber empat.

“...ngasih keyakinan ke masyarakat ya kita caranya dengan menghormati” NR. 4, Rabu 13 Oktober 2021).¹⁵⁰

¹⁴⁹ Observasi tanggal 7 Oktober 2021.

¹⁵⁰ Koordinator Bidang Umum, 13 Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

Berdasarkan informasi yang diberikan narasumber empat, keyakinan yang dilakukan pegawai yaitu dengan menghormati masyarakat. Adapun data hasil observasi yang ditemukan peneliti, pegawai PTSP Kementerian Agama Kab. Bojonegoro melakukan sapa dan bertanya tentang hal dengan sifat *randome* untuk membuat masyarakat percaya. Hal tersebut dilakukan untuk menumbuhkan keyakinan masyarakat atas layanan yang diberikan.

Adapun cara lain yang dikerjakan pegawai untuk meyakinkan masyarakat dalam meyakinkan masyarakat diperkuat informasi yang diberikan oleh narasumber empat.

“...baik tanpa ada embel-embel gratifikasi....” (NR. 4, Rabu 13 Oktober 2021).¹⁵¹

Berdasarkan informasi yang diungkapkan oleh narasumber empat, dalam menumbuhkan keyakinan masyarakat dilakukan dengan menumbuhkan keyakinan masyarakat. Cara yang dikerjakan pegawai PTSP dalam menumbuhkan keyakinan dilakukan dengan tidak meminta imbalan dalam bentuk apapun. Hal tersebut dilakukan juga sebagai bentuk dukungan pegawai PTSP dalam memangkas adanya pungutan liar untuk setiap jasa yang diberikan kepada masyarakat. Hal tersebut juga diperkuat oleh data dokumentasi yang diperoleh peneliti.

¹⁵¹ Koordinator Bidang Umum, 13 Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

Gambar. 4.11



Larangan Adanya Gratifikasi

Sumber: Dokumentasi¹⁵²

d) Empaty

Dalam menumbuhkan rasa memiliki layanan publik yaitu PTSP di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro, dilakukan dengan memberikan layanan yang baik kepada masyarakat. memberikan layanan yang baik kepada masyarakat ditunjukkan dengan menghormati masyarakat pengguna layanan PTSP.

Cara yang dilakukan masyarakat sebagai bentuk rasa memiliki layanan PTSP ditunjukkan dengan menjaga fasilitas yang telah disediakan. Hal tersebut dipaparkan oleh narasumber.

“...ngasih pelayanan yang baik ya mbak, yang pasti sesuai dengan apa yang diinginkan dan dibutuhkan...”
(NR. 2, Senin 11 Oktober 2021).¹⁵³

Berdasarkan informasi yang diberikan oleh narasumber dua, Kementerian Agama Kab.

¹⁵² Dokumentasi tanggal 15 Oktober 2021.

¹⁵³ *Frontliner 2*, 11 Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

Bojonegoro dalam menumbuhkan rasa memiliki layanan publik ke masyarakat, dilakukan dengan memberikan layanan yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan telah diajukan oleh masyarakat. Hal tersebut juga diperkuat oleh keterangan yang diberikan oleh narasumber tiga terkait cara menumbuhkan empaty kepada masyarakat.

“...cukup diberikan layanan yang baik aja udah kayak ini eee merasa memiliki....” (NR. 3, Senin 11 Oktober 2021).¹⁵⁴

Narasumber tiga menyatakan, bahwa cara memberikan layanan terbaik yang dapat dilakukan oleh pegawai. Dengan begitu, masyakat diharapkan dapat memiliki rasa empaty terkait layanan PTSP di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

Informasi terkait cara menumbuhkan empaty masyarakat diperkuat oleh penjelasan penjelasan narasumber dengan lebih spesifik. Dalam hal ini, narasumber tiga lebih spesifik memaparkan tentang cara menumbuhkan rasa empathy masyarakat.

“...caranya buat kami memiliki rasa memiliki layanan ini ya dengan menghormati dan menjaga fasilitas aja sih mbak” (NR. 3, Senin 11 Oktober 2021).¹⁵⁵

Cara menumbuhkan empaty kepada masyarakat yang dirincikan oleh narasumber tiga, yaitu dengan cara menghormati masyarakat sebagai pengguna

¹⁵⁴ Masyarakat Pengguna Layanan, 11 Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

¹⁵⁵ Masyarakat Pengguna Layanan, 11 Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

layanan. Selain itu cara lain yang dilakukan sebagai bentuk memiliki layanan publik, yaitu diwujudkan dengan ikut menjaga sarana dan prasarana yang digunakan dalam layanan publik. Hal tersebut sejalan dengan apa yang telah dianjurkan oleh narasumber dua. Ajuran tersebut digunakan sebagai penguat untuk mewujudkan empaty masyarakat.

“...tujuan dari PTSP ini untuk memudahkan masyarakat pas waktu ngajuin permohonan sampe hasilnya keluar. Jadi, ya harus dijaga dan dirawat bareng-bareng. Nah menjaga dan merawat kan juga termasuk dari rasa memiliki PTSP....” (NR. 2, Senin 11 Oktober 2021).¹⁵⁶

Berdasarkan informasi yang diberikan narasumber dua, narasumber menyatakan bahwa untuk menumbuhkan rasa empaty masyarakat dapat ditunjukkan dengan menjaga dan merawat setiap PTSP di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

Selain itu, berdasarkan data hasil observasi yang ditemukan peneliti ketika di lapangan, peneliti memperoleh fakta, bahwa emphaty masyarakat juga ditunjukkan dengan menghargai pegawai ketika istirahat berlangsung. Masyarkat akan dengan senang hati menunggu pegawai untuk menyelesaikan kegiatan sholat dan makan siang sebelum kembali membuka layanan untuk masyarakat. Dalam kegiatan layanannya pun, masyarakat memiliki budaya antri yang baik.¹⁵⁷

e) **Berwujud**

¹⁵⁶ *Frontliner* 2, 11 Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

¹⁵⁷ Observasi tanggal 17 September 2021.

Dalam kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pegawai Kementerian Agama Kab. Bojonegoro, bentuk nyata penunjang kegiatan layan yaitu adanya sarana dan prasarana kegiatan pelayanan. Kementerian Agama kab. Bojonegoro memiliki asset berwujud dan tidak berwujud sebagai upaya memberikan layanan kepada masyarakat.

Bentuk asset berwujud yang dimiliki oleh Kementerian Agama Kab. Bojonegoro dipaparkan oleh narasumber dua dan lima.

“...Aset yang ada wujudnya itu ya kalo disini itu komputer, meja, ruang layanan, printer sama yang lainnya ya mbak....” (NR. 2, Senin 11 Oktober 2021).¹⁵⁸
“untuk asset ya punya kita itu sarana prasarananya itu mbak. kayak misal tempat, komputer, printer, tempat duduk, meja itu kan ya sarana prasamanya....” (NR. 5, Rabu 13 Oktober 2021).¹⁵⁹

Berdasarkan penjelasan kedua narasumber di atas, bentuk asset berwujud yang dimiliki Kementerian Agama Kab. Bojonegoro, yaitu berupa komputer, meja, ruang layanan, printer, dan tempat duduk.

Adapun asset lain yang dimiliki oleh Kementerian Agama Kab. Bojonegoro, dalam pemberian layanan kepada masyarakat, diperkuat oleh informasi yang diberikan kedua narasumber di bawah ini.

¹⁵⁸ *Frontliner 2*, 11 Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

¹⁵⁹ Kepala Sub Bagian, 13 Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

“...gak berwujud itu ya kayak keilmuan pegawai itu juga termasuk asset trus sama aplikasi yang dipake....” (NR. 2, Senin 11 Oktober 2021).¹⁶⁰

“...website atau aplikasi itu juga termasuk aset. Pengetahuan pegawai juga bisa menjadi asset lo mbak. ini yang lupa juga penyambutan juga menjadi aset ya mbak, perilaku pegawai juga aset yang harus dijaga dan dikembangkan ya mbak. dimana pegawai harus bersikap baik kepada masyarakat ketika memberikana layanan” (NR. 5, Rabu 13 Oktober 2021).¹⁶¹

Berdasarkan informasi yang diungkapkan, kedua narasumber menyatakan, bahwa selain sarana dan prasarana wujud yang ditunjukkan pegawai PTSP dalam memberikan layanan yaitu pengetahuan dan sikap ramah yang diberikan pegawai. Selain itu, website dan aplikasi juga menjadi aset tidak berwujud yang dimiliki oleh Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

2) Tujuan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

a) Mempersingkat Tahap-tahap Pengajuan Kebutuhan Masyarakat

Tahap pengajuan kebutuhan masyarakat perlu dipersingkat untuk memudahkan masyarakat dalam menyelesaikan kebutuhan. Kementerian Agama Kab. Bojonegoro berusaha memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat. hal tersebut sejalan dengan data hasil observasi yang ditemukan peneliti.

¹⁶⁰ *Frontliner* 2, 11 Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

¹⁶¹ Kepala Sub Bagian, 13Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

Berdasarkan data hasil observasi, peneliti menemukan fakta, bahwa alur pengajuan kebutuhan masyarakat diawali dengan mengajukan kebutuhan masyarakat. Pengajuan tersebut dilakukan melalui PTSP. Setelah datang, masyarakat mengantri sesuai urutan dan mengajukan permohonan dengan membawa persyaratan yang dibutuhkan. Setelah itu permohonan akan diproses oleh bagian back office dan masyarakat tinggal menunggu kebutuhan yang diajukan selesai diproses. Alur kebutuhan dapat dilihat di pajangan dinding ruangan layanan PTSP. Selain itu, alur layanan PTSP juga sudah ada di X-banner yang diletakkan di depan beberapa seksi. Data hasil observasi yang diperoleh peneliti diperkuat oleh informasi yang diungkapkan narasumber.

“Kalo soal mengajukan layanan itu ya masyarakat biasanya langsung datang ke PTSP mbak ketemu sama orang-orang yang di front office seperti saya dan juga temen-temen ini mbak. Nanti dari PTSP diproses ke bagian back office...” (NR. 1, Senin 11 Oktober 2021).¹⁶²

“...Jadi soal layanan masuk eee kemudian diterima oleh front office nanti setelah itu ee baru memalui back officenya. Back officenya kan karena fasilitas tempatnya belum bisa bersatu jadi back officenya masih di ruangan masing-masing. Jadi dari front office, kemudian eee segala macam permohonan, surat menyurat itu nanti oleh front office diberikan ke back officenya. Kemudian surat itu dibaca oleh pimpinan

¹⁶²*Frontliner 1*, 11 Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

yahh disampaikan ke pimpinan nanti setelah dibaca nah kemudian nanti suratnya baru diarahkan kembali oleh back officenya kemana gitu surat itu sesuai dengan eee perihalnya.” (NR. 4, Rabu 13 Oktober 2021).¹⁶³

Berdasarkan pemaparan di atas, kedua narasumber menyatakan, bahwa alur pengajuan kebutuhan masyarakat dilakukan dengan mendatangi tempat layanan. Setelah berkas permohonan diterima bagian *front office*, maka berkas tersebut akan diproses ke bagian *back office*. Hal tersebut dilakukan hingga kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi sesuai dengan apa yang telah diajukan.

Data hasil dokumentasi peneliti menunjukkan, bahwa tahap pengajuan kebutuhan masyarakat juga dapat ditemui di pajangan dinding ruangan PTSP dan X-banner yang terletak di beberapa seksi. Berikut ini hasil dokumentasi yang diperoleh peneliti.

Gambar 4.15



Alur Pendaftaran LPQ dan Madin di Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren, serta Alur Layanan PTSP di Ruang Pelayanan

Sumber: Dokumentasi¹⁶⁴

¹⁶³ Koordinator Bidang Umum, 13 Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

¹⁶⁴ Dokumentasi tanggal 24 September 2021.

b) Koordinasi Yang Cepat Terhadap Pelayanan Kebutuhan Masyarakat

Koordinasi yang cepat antar pegawai dapat membuat layanan kebutuhan masyarakat dapat terselesaikan dengan cepat. Bentuk koordinasi pegawai Kementerian Agama Kab. Bojonegoro ditunjukkan dengan satpam yang memberikan arahan kepada masyarakat untuk menuju ke *lobby*. Hal tersebut diungkapkan oleh informasi yang diberikan narasumber.

“...satpam kemudian di arahkan ke lobby sudah da yang standby saat ini yang di lobby itu mas wahyu, eee kemudian ditanya kemudian di arahkan ke PTSP” (NR. 5, Rabu 13 Oktober 2021).

Berdasarkan informasi yang diungkapkan narasumber di atas, adanya koordinasi antar pegawai di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro dimulai dari lini yang paling sederhana. hal tersebut dibuktikan dengan adanya sikap satpam yang langsung mengarahkan ke *lobby* Kantor. Dari *lobby* kantor masyarakat bertemu dengan *resepsionis* yang menanyakan keperluan yang dibutuhkan. Setelahnya masyarakat baru diarahkan ke bagian PTSP.

Respon yang diberikan pegawai PTSP diperkuat oleh narasumber di bawah ini.

“...Dari PTSP ini ketika ada yang masuk langsung ada sambutan ee ada yang bisa saya bantu” (NR. 5, Rabu 13 Oktober 2021).

Berdasarkan keterangan di atas, narasumber empat mengungkapkan, bahwa respon awal pegawai ketika akan memberikan layanan kepada masyarakat, yaitu dilakukan dengan menyapa dan menanyakan keperluan masyarakat.

Langkah setelah peresponan yang diberikan oleh pegawai PTSP diperkuat oleh pemaparan yang diberikan narasumber empat.

“...Jadi soal layanan masuk eee kemudian diterima oleh front office nanti setelah itu ee baru melalui back officenya...” (NR. 4, Rabu 13 Oktober 2021).

Setelah pegawai memberikan respon dengan menyapa dan menanyakan kebutuhan masyarakat, maka langkah berikutnya pegawai PTSP akan menerima berkas permohonan masyarakat. Ketika berkas tersebut telah diterima dan diinput hingga menghasilkan lembar disposisi, maka berkas beserta lembar disposisi akan diserahkan ke bagian *back office*.

Berdasarkan data hasil observasi, peneliti memperoleh fakta, bahwa setelah apel pagi yang dilakukan setiap hari senin, selanjutnya akan dilanjutkan *breafing* yang diberikan oleh Kepala kementerian Agama Kab. Bojonegonegoro. Kegiatan *breafing* tersebut tidak hanya diikuti pegawai PTSP. Akan tetapi, pegawai yang mengikuti *breafing* pagi setelah apel meliputi semua lini. Dalam hal ini, setiap lini tersebut, antara lain satpam, *resepsionis*, dan juga semua

pegawai seksi bagian yang ada di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

c) Mengurangi Biaya

Kegiatan pelayanan yang diberikan oleh sebuah lembaga tentunya memerlukan biaya. Biaya tersebut tidak hanya dikeluarkan oleh Lembaga, akan tetapi juga masyarakat. Pengurangan biaya di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro disiasati dengan cara menyederhanakan pengarsipan surat masuk dan keluar serta penyerahan berkas ke bagian seksi. Hal tersebut dikonfirmasi oleh informasi yang disampaikan narasumber.

“Tentu saja iya ya mbakk eee soalnya kan yang dulu misal harus nulis sendiri secara manual mulai dari arsip sampai ketujuan perihalnya nah itu nulisnya kan juga butuh buku, bolpen, stipo, pensil, penghapus trus juga kertas lagi buat perihalnya masuk ke bagian seksi trus asmanan ya mbak, sekarang sudah tinggal ngetik di komputer masukin tanggal sama keperluannya apa kan sudah jadi mbak. tinggal habis itu ee diprint. Meskipun print butuh computer dan yang lainnya itu kan bisa digunakan jangka Panjang ya mbak. paling ya kalo disini setiap bulan ada pengecekan saja ya mbak. mulai dari tinta, kertas, sama alat-alat yang digunain pas waktu ngasih layanan.” (NR. 4, Rabu 13 Oktober 2021).

Berdasarkan keterangan di atas, narasumber empat menyatakan, bahwa dengan adanya PTSP, Kementerian Agama Kab. Bojonegoro dapat menekan biaya yang dikeluarkan. Biaya tersebut berkaitan dengan alat pengarsipan surat dan juga

bahan penyerahan kebutuhan masyarakat ke bagian seksi.

Informasi penguat terkait tujuan layanan PTSP yang mengurangi biaya lainnya diperkuat oleh narasumber.

“Menurut saya iya mbak, soalnya kan kita bisa langsung nanya ke pegawainya kira-kira kapan selesainya. Trus di hari yang udah dikasih tau saya datang lagi. Jadi biar ga wira-wiri lah mbak kan itu ada biayanya juga ya mbak. walaupun ada telat yang belum jadi ya kami kesini lagi dan disini itu kita gak bayar mbak, mau itu uang atau rokok.” (NR. 3, Senin 11 Oktober 2021).

Berdasarkan keterangan yang diberikan masyarakat pengguna layanan, pengurangan biaya dalam mengajukan permohonan layanan PTSP juga dikonfirmasi oleh masyarakat. Dengan adanya layanan PTSP, masyarakat tidak lagi harus datang berkali-kali untuk menanyakan hasil pengajuan kebutuhan. Selain itu, dengan adanya PTSP kasus pungutan liar yang dilakukan pegawai juga sudah tidak ada. Oleh karena itu, masyarakat dapat menekan pengeluaran biaya dalam kegiatan pengajuannya.

d) Melakukan penyederhanaan persyaratan

Penyederhaan persyaratan perlu dilakukan untuk dapat mempercepat penyelesaian kebutuhan masyarakat. Penyederhanaan persyaratan kebutuhan di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro dilakukan dengan masyarakat datang langsung ke PTSP atau dapat menanyakan

kebutuhan melalui Whatsapp. Hal tersebut diungkapkan oleh narasumber.

“harusnya iya mbak, ee soalnya kan masyarakat tinggal datang bawa berkasnya aja. Trus kalo masyarakat ga tau bisa nanya langsung ke bagian PTSP soal persyaratannya. Tapi kadang karna ee masyarakat terkendala waktu juga bisa lewat wa mbak. solanya kan PTSP punya wa sendiri dan khusus untuk layanan” (NR. 4, Rabu 13 Oktober 2021).¹⁶⁵

Narasumber empat mengungkapkan, bahwa penyederhanaan persyaratan masyarakat dilakukan dengan cara datang langsung ke bagian PTSP. Jika masyarakat masih merasa kebingungan dengan pengajuan permohonan layanan PTSP, maka masyarakat dapat langsung menanyakan kebagian PTSP. Selain itu, apabila masyarakat tidak dapat datang langsung kebagian PTSP, maka masyarakat dapat menanyakan layanan PTSP melalui Whatsapp milik PTSP Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

Penyederhanaan persyaratan juga dapat dilihat masyarakat di *website* resmi Kementerian Agama Kab. Bojonegoro. Narasumber berikutnya menjelaskan tentang tempat pencarian persyaratan pengajuan kebutuhan melalui website.

“...Untuk syarat pengajuan permohonannya juga sudah ada di website Kemenag Bojonegoro mbak jadi

¹⁶⁵ Koordinator Bidang Umum, 13 Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

masyarakat bisa langsung lihat disana” (NR. 2, Senin 11 Oktober 2021).¹⁶⁶

“...Persyaratan juga udah ada di website resmi kemenag bojonegoro kok mbak kalo lebih gampangnya kayak gitu.” (NR. 4, Rabu 13 Oktober 2021).¹⁶⁷

Kedua narasumber menyatakan, bahwa syarat permohonan kebutuhan masyarakat telah ada di website resmi Kementerian Agama Kab. Bojonegoro. Penyederhanaan persyaratan tersebut diperkuat oleh bukti dokumentasi yang terkait persyaratan berkas pengajuan kebutuhan masyarakat.

Gambar 4.16



Fitur Pertanyaan Persyaratan di Website Kementerian Agama kab. Bojonegoro

Sumber: Dokumentasi¹⁶⁸

3) Sistem Informasi Manajemen

a) Perangkat Keras

Perangkat keras ialah komponen dalam sistem informasi manajemen yang dapat dilihat dan diraba. Dalam hal ini, Kementerian Agama Kab. Bojonegoro memanfaatkan perangkat keras dalam

¹⁶⁶ *Frontliner* 2, 11 Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

¹⁶⁷Koordinator Bidang Umum, 13 Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

¹⁶⁸ Dokumentasi tanggal 15 Oktober 2021.

pemberian layanan kepada masyarakat. Informasi tersebut diberikan oleh narasumber yang memang memiliki keahlian dalam ilmu teknologi.

“tentu saja sudah ya mbak kalo itu, soalnya kan kita masukan data dan mencetak hasil layanannya kan pake itu.” (NR. 6, Rabu 13 Oktober 2021).

Berdasarkan keterangan narasumber di atas, narasumber enam mengungkapkan, bahwa layanan PTSP di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro telah memanfaatkan perangkat keras. Informasi penggunaan perangkat keras tersebut diperkuat oleh narasumber lima. Narasumber lima lebih menyebutkan secara spesifik perangkat keras yang dimanfaatkan.

“iya mbak, kalo misal perangkat kerasnya ya yang pasti komputer yang terdiri dari monitor, printer, CPU, mouse, harddisk, RAM, dan keyboard.” (NR. 5, Rabu 13 Oktober 2021).

Berdasarkan informasi di atas, perangkat keras yang dimanfaatkan Kementerian Agama Kab. Bojonegoro yaitu meliputi monitor, printer, CPU, mouse, harddisk, RAM, dan keyboard.

b) Perangkat Lunak

Perangkat lunak ialah bagian dari komputer yang tidak dapat dilihat, akan tetapi perangkat lunak dapat diakses dan dimanfaatkan. Perangkat lunak yang digunakan oleh Kementerian Agama Kab. Bojonegoro bernama Aplikasi Manajemen Surat. Informasi tersebut diperoleh dari narasumber.

“...soalnya kan sudah dikerjakan pake komputer dan aplikasi manajemen surat....” (NR. 2, Senin 11 Oktober 2021).

Berdasarkan pemaparan di atas, narasumber dua mengungkapkan, bahwa perangkat lunak yang digunakan dalam pemberian layanan di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro yaitu menggunakan aplikasi manajemen surat. Kemudahan yang diperoleh dari pemanfaatan aplikasi manajemen surat di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro diperkuat oleh informasi yang dirincikan oleh narasumber di bawah ini.

“...aplikasi manajemen surat habis itu bisa langsung dilihat sudah berapa surat yang masuk, perihal apa saja dan itu akan diperbarui setiap tahunnya mbak. kurang lebih kayak gitu mbak” (NR. 2, Senin 11 Oktober 2021).

Narasumber dua menyatakan, bahwa manfaat yang diperoleh dengan menggunakan aplikasi manajemen surat, yaitu pegawai PTSP dapat dengan mudah mengetahui jumlah surat yang telah masuk dan jenis permohonan apa saja yang diajukan.

Berdasarkan data hasil observasi, peneliti menemukan fakta, bawa aplikasi manajemen surat yang dimanfaatkan oleh Kementerian Agama Kab. Bojonegoro telah dapat digunakan serta dapat menghandle pengajuan kebutuhan masyarakat. Dengan adanya aplikasi manajemen surat pegawai Kementerian Agama Kab. Bojonegoro tidak harus

lagi menulis informasi terkait berapa pengajuan surat yang telah selesai dan belum selesai. Selain itu, dengan adanya aplikasi manajemen surat arah dan posisi keberadaan berkas pengajuan kebutuhan masyarakat dapat diketahui.

Selain itu, manfaat penggunaan aplikasi manajemen surat bagi layanan PTSP di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro yaitu mempermudah penginputan data, mempermudah pencetakan data, mempermudah pencarian data dan mempermudah pengontrolan data. Akan tetapi aplikasi manajemen surat di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro belum dapat menerima pengajuan dan mengirim hasil pengajuan secara online.

Jika masyarakat memiliki keperluan yang berkaitan dengan Kementerian Agama Kab. Bojonegoro, maka masyarakat dapat mengajukan kebutuhan secara langsung atau melalui whatsapp. Dalam hal ini, nomor whatsapp Kementerian Agama Kab. Bojonegoro telah disediakan dibagian *front liner* di PTSP. Selain itu, aplikasi manajemen surat di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro juga belum dapat tersambung ke bagian seksi yang bertugas menyelesaikan kebutuhan masyarakat, serta ke bagian pimpinan yang bertanggung jawab atas adanya layanan PTSP.

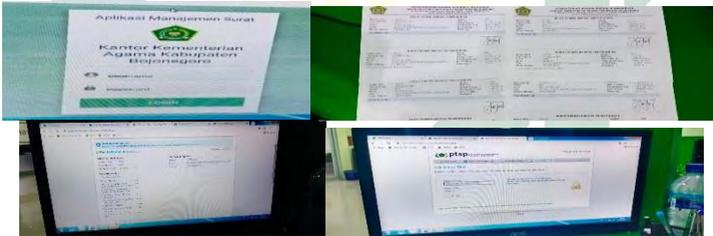
Selain itu, berdasarkan data hasil observasi, peneliti juga menemukan fakta, bahwa layanan yang dapat memunculkan bukti terima berkas permohonan, yaitu layanan pendaftaran haji. Dalam bukti terima berkas permohonan tersebut berisi nomor tiket, tipe layanan, status, nama pemohon, e-mail pemohon, nomor telepon, bagian

seksi yang dituju, prioritas, waktu dibuat, perencanaan selesai, jatuh tempo dan juga penerima berkas di *frontliner*.

Berdasarkan data tersebut e-mail yang digunakan bukanlah e-mail yang masyarakat buat sendiri. Akan tetapi e-mail yang digunakan merupakan e-mail yang dibuat oleh pegawai *front office*. Dalam lembar terima berkas permohonan tersebut akan muncul nomor tiket antrian. Dengan nomor tiket yang tertera, masyarakat dapat melihat atau mencari tahu tentang perkembangan permohonan pengajuan yang dibutuhkan.

Data hasil dokumentasi yang diperoleh peneliti meliputi dokumentasi Aplikasi Manajemen Surat, Bukti Terima Berkas Permohonan, Contoh Pengecekan Status Tiket, Dan Hasil Pengecekan Status Tiket.

Gambar 4.17



Aplikasi Manajemen Surat, Bukti Terima Berkas Permohonan, Contoh Pengecekan Status Tiket, Dan Hasil Pengecekan Status Tiket.

Sumber: Dokumentasi¹⁶⁹

c) Database

Pengerjaan layanan PTSP tentunya memerlukan data. Data tersebut diambil dari file berkas yang diajukan oleh masyarakat. Kementerian Agama Kab. Bojonegoro telah

¹⁶⁹ Dokumentasi tanggal 11 Oktober 2021.

menerapkan penggunaan database. Hal tersebut dikonfirmasi oleh narasumber.

“tentu saja iya mbak, soalnya kan pengarsipannya itu nanti kita juga harus laporan berapa pengajuan surat-surat yang ada mbak....” (NR. 6, Rabu 13 Oktober 2021).

Narasumber enam mengungkapkan, bahwa database kegiatan layanan PTSP di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro dimanfaatkan untuk mempermudah pegawai dalam mengetahui jumlah pengajuan kebutuhan. Selain itu, database layanan PTSP juga dimanfaatkan sebagai bahan laporan secara berkala sesuai periode.

Informasi kemudahan lain yang diperoleh pegawai dengan database dipaparkan oleh narasumber enam. Berikut ini penjelasan yang dapat memperkuat informasi yang diberikan narasumber.

“...trus nanti juga kalo misal datanya itu ga dikumpulin kan kta juga ga tau berkas apa aja yang kurang lengkap atau bagaimana mbak. kayak misal di pd pontren itu kan ada survey lapangan buat lokasi, nah dari situ nanti juga harus ada laporan fotonya mbak biar jelas seperti apa lokasi awalnya. Trus ada juga yang haji itu apay a mbak ee kayak paspor dan yang lainnya. Nanti kan kalo belum punya kita bikin, trus kalo sudah ada kan ga usah. Kayak gitu kan juga perlu di data ya mbak. ya kayak gitu mbak.” (NR. 6, Rabu 13 Oktober 2021).

Berikut ini kemudahan yang diperoleh dengan adanya database di Kementerian Agama Kab.

Bojonegoro, yaitu mengetahui berkas yang sudah dan belum lengkap.

Berdasarkan data hasil observasi, peneliti menemukan fakta, bahwa database layanan PTSP di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro dapat mempermudah layanan kebutuhan masyarakat. Dengan adanya database layanan PTSP, ketika ada bagian seksi yang menanyakan terkait berkas yang dirasa kurang atau terselip di bagian seksi, maka petugas *frontliner* dapat memberikan informasi, bahwa berkas telah tersedia di bagian seksi dan sudah lengkap. Hal ini beberapakali terjadi disebabkan oleh banyaknya berkas di bagian seksi yang menumpuk.

Selain itu, pegawai seksi tersebut tidak jarang juga masih mengerjakan kewajiban terkait tugas yang berada di seksi. Hal tersebut dapat terjadi disebabkan oleh belum adanya pegawai seksi yang memang khusus untuk menyelesaikan kebutuhan terkait layanan PTSP. Jika pegawai telah memiliki tugas untuk menyelesaikan kebutuhan layanan yang ada di PTSP, maka pegawai tersebut juga masih memiliki tugas pokok yang berkaitan dengan seksi tempatnya bekerja. Kejadian tersebut disebabkan pengajuan kebutuhan masyarakat masih menggunakan *hard file*.

Gambar 4.18



Data Jumlah Pengajuan Permohonan Beserta Jenis Permohonan

Sumber: Dokumentasi¹⁷⁰

d) Prosedur

Komponen dalam kegiatan pemberian layanan yang telah menggunakan teknologi berikutnya ialah prosedur. Dalam pelaksanaannya, Kementerian Agama Kab. Bojonegoro telah memiliki aturan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Aturan layanan PTSP meliputi penginputan data, alur penyelesaian, serta waktu penyelesaian kebutuhan masyarakat. Aturan terkait layanan PTSP tersebut diungkapkan oleh narasumber di bawah ini.

“tentunya sudah ya mbak, ee kan kita sudah ada SOPnya yang mengatur dari awal berkas masuk sampai berkas sesuai. Selain itu juga, alur jalannya beras diterima samapi selesai itu juga udah ada mbak. penyelesaian disini juga termasuk waktu nyelesaiannya mbak, ada beberapa yang bisa langsung tapiia da juga yang memang harus menunggu mbak.” (NR. 5, Rabu 13 Oktober 2021).¹⁷¹

¹⁷⁰ Dokumentasi tanggal 11 Oktober 2021.

¹⁷¹ Kepala Sub Bagian, 13 Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

Berdasarkan informasi dari narasumber, narasumber lima menyatakan, bahwa dalam pelaksanaannya, Kementerian Agama Kab. Bojonegoro telah menerapkan aturan yang mengatur penginputan data, alur penyelesaian, serta waktu penyelesaian kebutuhan masyarakat.

Alur pengajuan dan penyelesaian kebutuhan masyarakat diperkuat oleh narasumber empat. Narasumber empat lebih memaparkan secara rinci tentang alur pengajuan yang diatur dalam SOP. Berikut ini informasi yang diungkapkan oleh narasumber.

“...Jadi soal layanan masuk eee kemudian diterima oleh front office nanti setelah itu ee baru melalui back officenya. Back officenya kan karena fasilitas tempatnya belum bisa bersatu jadi back officenya masih di ruangan masing-masing. Jadi dari front office, kemudian eee segala macam permohonan, surat menyurat itu nanti oleh front office diberikan ke back officenya. Kemudian surat itu dibaca oleh pimpinan yahh disampaikan ke pimpinan nanti setelah dibaca nah kemudian nanti suratnya baru diarahkan kembali oleh back officenya kemana gitu surat itu sesuai dengan eee perihalnya.” (NR. 4, Rabu 13 Oktober 2021).¹⁷²

Berdasarkan keterangan di atas, narasumber empat mengungkapkan, bahwa standart operasional prosedur dimulai dari cara pengajuan kebutuhan yang diterima oleh bagian *front office*. Setelah diterima *front office*, maka berkas akan diserahkan ke bagian *back office* yaitu koordinator.

¹⁷² Koordinator Bidang Umum, 13 oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

Dari koordinator diarahkan kebagian pimpinan. Setelah dari pimpinan akan diarahkan kebagian bagian seksi.

Adapun data hasil observasi yang ditemukan, peneliti memperoleh fakta, bahwa layanan PTSP yang dapat diselesaikan secara langsung yaitu layanan permohonan pembaca do'a dan permohonan pendaftaran Haji. Permohonan pembaca do'a dan permohonan pendaftaran Haji dapat langsung diselesaikan di hari yang sama ketika pengajuan kebutuhan. Layanan permohonan pembaca do'a seringkali diajukan oleh Pemerintah Kabupaten Bojonegoro.

Sedangkan untuk permohonan pendaftaran Haji seringkali dilakukan oleh masyarakat luas. Selain itu, syarat pengajuan kebutuhan masyarakat sudah tertera pada situs website di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro. Hal tersebut sengaja dicantumkan untuk mempermudah masyarakat dalam memenuhi persyaratan pengajuan kebutuhan. Adapun layanan yang dapat langsung bertemu dengan atasan salah satunya yaitu permohonan ijin cerai.

Layanan yang dapat bertemu dengan atasan memerlukan surat panggilan dari seksi penyelesaian kebutuhan. Hal tersebut dilakukan untuk mencocokkan data dan kesesuaian fakta yang bersangkutan. Selain itu, dalam sehari masyarakat yang menggunakan layanan PTSP di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro sekitar 7 hingga 15 orang dalam sehari dengan jenis permohonan yang berbeda-beda.¹⁷³

¹⁷³ Observasi tanggal 13 Oktober 2021.

Gambar 4.19



SOP pelayanan PTSP di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro, Surat Panggilan BP4 (Badan Penasehatan Dan Pelestarian Perkawinan).

Sumber: Dokumentasi¹⁷⁴

e) Personalia

Dalam pelaksanaannya, Kementerian Agama Kab. Bojonegoro memiliki pegawai yang bertugas untuk memberikan layanan kepada masyarakat. personalia di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro meliputi bagian umum, keuangan, dan semua seksi yang ada Hal tersebut diungkapkan oleh narasumber.

“kalo itu ya pasti ya mbak heheh, saya ini juga termasuk orang yang bertugas untuk ngasih layanan” (NR. 4, Rabu 13 Oktober 2021).¹⁷⁵

Berdasarkan keterangan narasumber di atas, narasumber empat mengungkapkan, bahwa Kementerian Agama Kab. Bojonegoro telah memiliki pegawai dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Personalia yang terlibat dalam pemberian layanan di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro diperkuat oleh informasi yang diungkapkan narasumber.

¹⁷⁴ Dokumentasi tanggal 15 Oktober 2021.

¹⁷⁵Koordinator Bidang Umum, 13 oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

“...Kan disitu juga ada petugas PTSP yang di depan, mas-mas sama mbak-mbak itu kan personalia. Trus ini yang dibagian umum juga masih termasuk lah mbak. ee apa trus bagian seksi juga termasuk personalia juga yang bertugas untuk menyelesaikan kebutuhan masyarakat sesuai perihalnya. Pak kepala apalagi kan apa-apa disini pasti butuh persetujuannya pak kepala. Nah pokoknya tuh mbak semua disinituh ya personalia yang bertugas untuk menyelesaikan permohonannya masyarakat mbak. gitu yaa.” (NR. 4, Rabu 13 Oktober 2021).¹⁷⁶

Berdasarkan informasi yang diungkapkan oleh narasumber empat, personalia di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro meliputi bagian umum, keuangan, dan semua seksi yang ada.

Adapun data hasil observasi yang ditemukan, peneliti menemukan fakta, bahwa personalia yang bertugas dibagian *frontliner* bertugas untuk menerima berkas permohonan kebutuhan masyarakat. Selain itu, pegawai di *frontliner* juga bertugas untuk menginput data yang berasal dari berkas pengajuan masyarakat dan kemudian menyerahkan lembar disposisi dan berkas tersebut ke bagian koordinator. Personalia yang bertugas sebagai koordinator memiliki tugas untuk mengkoordinir dan mengarahkan lembar serta berkas tersebut kebagian pimpinan. Setelah pemimpin mengetahui berkas permohonan akan kembali diserahkan ke bagian koordinator dan dari koordinator dapat diturunkan ke bagian seksi penyelesaian kebutuhan.¹⁷⁷

¹⁷⁶Koordinator Bidang Umum, 13 oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

¹⁷⁷ Observasi tanggal 12 Oktober 2021.

Informasi personalia yang bertugas dalam bidang ilmu teknologi diperkuat oleh informasi yang diberikan narasumber. Narasumber lima menjelaskan tentang personalia yang bertugas di bagian IT.

“...untuk petugas IT itu ya di bagian frontliner yang di depan itu yaa mbak. dia yang lebih tau kalo soal itu, kayak bikin koesioner trus nginput ini itu ya mas itu.”
(NR. 5, Rabu 13 Oktober 2021).¹⁷⁸

Berdasarkan informasi yang diberikan, narasumber lima mengungkapkan, bahwa Kementerian Agama Kab. Bojonegoro memiliki personalia yang memang khusus bertugas di bidang IT.

2. Faktor Pendukung Pelayanan Publik Di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro

1) Faktor Kesadaran Aparatur Pelayan Publik

Kesadaran tentang tanggungjawab dari pekerjaan yang dilakukan merupakan salah satu faktor pendukung keberhasilan layanan PTSP di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

Kesadaran pegawai terhadap tugas dan pemberian layanan dapat menjadi faktor yang mendukung kegiatan layanan di kementerian Agama Kab. Bojonegoro. Wujud kesadaran pegawai Kementerian Agama Kab. Bojonegoro ditunjukkan dengan kesiapan pegawai dalam memberikan layanan dan penambahan keilmuan yang dimiliki pegawai. Hal tersebut diperkuat oleh informasi yang

¹⁷⁸ Kepala Sub Bagian, 13 Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

diberikan oleh narasumber empat dan narasumber lima.

“...Yang mendukung jelas dari SDMnya yang tau soal tugasnya dan dikerjakan dengan baik....” (NR. 4, Rabu 13 Oktober 2021).¹⁷⁹

“...pengetahuan SDM itu juga salah satu pendukung mbak buat jalan atau nggaknya layanan PTSP....” (NR. 5, Rabu 13 Oktober 2021).¹⁸⁰

Berdasarkan keterangan di atas, kedua narasumber menyatakan, bahwa pengetahuan pegawai terhadap tugas dan tanggungjawab serta pengetahuan yang dimiliki oleh pegawai PTSP dapat mempengaruhi jalannya layanan PTSP di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

Kesadaran tanggungjawab pegawai diperkuat oleh informasi yang diberikan oleh narasumber satu. Dalam hal ini, narasumber satu lebih mendetailkan tentang kesadaran tanggungjawab pegawai.

“...kayak dari kesigapan pegawai PTSP kalo ngasih pelayanan, trus juga soal keilmuan pegawai mbak....” (NR. 1, Senin 11 Oktober 2021).¹⁸¹

Berdasarkan informasi yang diberikan narasumber satu, wujud tanggung jawab tersebut dibuktikan dengan kesigapan pegawai dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Selain itu,

¹⁷⁹ Koordinator Bidang Umum, 13Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

¹⁸⁰ Kepala Sub Bagian, 13 Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

¹⁸¹ *Frontliner 1*, 11 Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

wujud lain dari kesadaran pegawai PTSP dapat dilakukan dengan mengupgrade keilmuan yang dimiliki.

Kesigapan pegawai tersebut hendaknya dimiliki oleh semua pegawai. Hal tersebut dikuatkan oleh informasi yang diberikan oleh narasumber empat.

“...SDM itu mulai dari semua pihak, dari pimpinan, penanggung jawab, FOnya, Back officenya, muali dari semua yang terlibat” (NR. 4, Rabu 13 Oktober 2021).¹⁸²

Narasumber empat menjelaskan, bahwa kesigapan pegawai hendaknya dimiliki oleh pimpinan, penanggungjawab, *front office*, *back office*, seksi bagian serta semua lini yang terlibat dalam pemberian layanan kepada masyarakat.

2) Faktor Aturan Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik

Dalam memberikan layanan PTSP kepada masyarakat, Kementerian Agama Kab. Bojonegoro memiliki aturan dalam penyelesaian kebutuhan masyarakat. Aturan tersebut berkaitan dengan proses layanan, arah penyelesaian permohonan, dan kecepatan hasil kebutuhan pelayanan masyarakat. Hal tersebut dipaparkan oleh ketiga narasumber.

“... aturannya ya kalo disini itu surat masuk lasung diproses mbak, jadi biar bisa langsung masuk ke koordinator juga.” (NR. 1, Senin 11 oktober 2021).¹⁸³

¹⁸²Koordinator Bidang Umum, 13 Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

¹⁸³ *Frontliner 1*, 11 Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

“...ketepatan waktu penyelesaian juga iya ya mbak, solanya kan udah ada sop tuh jadi ya ngikut iitu mbak...” (NR. 2, Senin 11 Oktober 2021).¹⁸⁴

“...Adanya peraturan yang mengikat pelaksanaan dan penyelesaian layanan itu juga menjadi pendukung ya mbak” (NR. 5, Rabu 13 Oktober 2021).¹⁸⁵

Berdasarkan penjelasan yang diberikan ketiga narasumber, Kementerian Agama Kab. Bojonegoro memiliki aturan yang harus dipatuhi dalam kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Aturan tersebut berkaitan dengan proses layanan, arah penyelesaian permohonan, dan kecepatan hasil kebutuhan pelayanan masyarakat.

Informasi terkait aturan alur layanan diperkuat oleh informasi yang diberikan narasumber empat.

“...Jadi soal layanan masuk eee kemudian diterima oleh front office nanti setelah itu ee baru memalui back officenya. Back officenya kan karena fasilitas tempatnya belum bisa bersatu jadi back officenya masih di ruangan masing-masing. Jadi dari front office, kemudian eee segala macam permohonan, surat menyurat itu nanti oleh front office diberikan ke back officenya. Kemudian surat itu dibaca oleh pimpinan yahh disampaikan ke pimpinan nanti setelah dibaca nah kemudian nanti suratnya baru diarahkan kembali oleh back officenya kemana gitu surat itu sesuai dengan eee perihalnya.” (NR. 4, Rabu 13 Oktober 2021).¹⁸⁶

¹⁸⁴ *Frontliner 2*, 11 Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

¹⁸⁵ Kepala Sub Bagian, 13 Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

¹⁸⁶ Koordinator Bidang Umum, 13 Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

Berdasarkan informasi yang dipaparkan, narasumber empat menyatakan, bahwa alur permohonan kebutuhan masyarakat diawali dengan masyarakat mengajukan kebutuhan ke PTSP Kementerian Agama Kab. Bojonegoro. Setelah masyarakat mengajukan, berkas yang diajukan masyarakat akan diinput ke aplikasi manajemen surat oleh pegawai PTSP, maka akan pegawai PTSP akan mencetak lembar disposisi. Setelah itu, berkas tersebut dimasukkan ke bagian koordinator Bersama dengan lembar disposisi yang telah dicetak, setelah dari koordinator diserahkan untuk dibaca oleh pimpinan kantor. Dari pimpinan kantor berkas tersebut baru dimasukkan ke bagian seksi yang dituju. Dari seksi tersebut, maka akan muncul kebutuhan yang ajukan oleh masyarakat yang bertindak sebagai *back office*.

Adapun data hasil observasi, peneliti mendapatkan informasi terkait alur layanan PTSP di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro. Berdasarkan data hasil observasi tersebut, langkah pertama yang dilakukan oleh masyarakat, yaitu datang ke PTSP Kementerian Agama Kab. Bojonegoro. Kedatangan masyarakat tentunya disertai dengan syarat pengajuan kebutuhan. Jika kebutuhan tersebut berkaitan dengan pengajuan surat keterangan (SKT)/ Piagam Masjid/Musholla, maka dalam berkas pengajuannya perlud disertakan surat rekomendasi dari KUA Kecamatan.

Langkah berikutnya yaitu, kebutuhan tersebut diterima oleh bagian *Front Office* dan diinput ke dalam aplikasi manajemen surat. Setelah data dari berkas diinput, maka lembar disposisi akan keluar dan disatukan dengan berkas kebutuhan masyarakat.

Berkas tersebut kemudian diserahkan ke bagian koordinator. Dari koordinator kemudian diserahkan ke bagian pimpinan Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro. Setelah itu, berkas kebutuhan masyarakat tersebut baru dapat turun dan diserahkan ke bagian seksi.

3) Faktor Organisasi Dalam Pelaksanaan Kerja

Untuk memberikan layanan yang baik bagi masyarakat, Kementerian Agama Kab. Bojonegoro membuat seksi bagian. Seksi bagian tersebut dibuat berdasarkan pembagian tugas dan tujuan masing-masing seksi. Dalam layanan PTSP, seksi bagian di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro berperan sebagai tempat penyelesaian kebutuhan yang diajukan oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi, peneliti menemukan fakta, bahwa Kementerian Agama Kab. Bojonegoro memiliki tujuh seksi. Ketujuh seksi tersebut, antara lain Subbag Tu yang terdiri dari tiga, bagian umum, kepegawaian dan juga keuangan. Seksi yang kedua, yaitu seksi pendidikan madrasah, seksi Pendidikan diniyah dan pondok pesantren, seksi Pendidikan Agama Islam, seksi bimbingan masyarakat Islam, seksi penyelenggaraan Haji dan Umroh serta penyelenggara Syariah. Ketujuh seksi tersebut bertugas untuk memberikan layanan kepada masyarakat.¹⁸⁷

Informasi terkait peran seksi bagian dalam pemberian layanan diperkuat oleh penjelasan yang diberikan narasumber satu.

¹⁸⁷ Observasi tanggal 11 Oktober 2021.

“...seksi sebagai tempat permohonan kebutuhan itu diajukan....” (NR. 1, Senin 11 Oktober 2021).¹⁸⁸

Berdasarkan informasi di atas, narasumber satu menyatakan, bahwa seksi bagian menjadi tempat tujuan akhir permohonan masyarakat. Hal tersebut disebabkan, seksi bagian bertugas untuk menjawab dan menyelesaikan permohonan yang diajukan oleh masyarakat. Penyerahan permohonan oleh koordinator dilakukan berdasarkan perihal yang diajukan.

4) Faktor Kemampuan Dan Keterampilan Pelayan Publik

Faktor kemampuan dan keterampilan pegawai menjadi tolak ukur dalam keberhasilan pemberian layanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, Kementerian Agama Kab. Bojonegoro memberikan *briefing* dan juga pelatihan bagi pegawai. Kegiatan *breafing* dan pelatihan pegawai Kementerian Agama Kab. Bojonegoro dilakukan di dalam lingkungan dan di luar lingkungan Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

Berdasarkan data hasil observasi, peneliti mendapatkan data, bahwa setiap hari senin diadakan *breafing* yang berkaitan dengan pemberian layanan bagi masyarakat. Kegiatan *breafing* dan pelatihan tersebut sempat terhenti dengan alasan adanya pembatasan sosial bersekala besar (PSBB). Hal tersebut memberikan dampak pada kegiatan yang ada, yaitu pengurangan intensitas kerja pegawai. Pengurangan tersebut juga berdampak pada adanya kegiatan *breafing* dan pengurangan kapasitas

¹⁸⁸ *Frontliner 1*, 11 Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

pegawai yang dapat hadir di kantor. Oleh karena itu, setelah kegiatan PSBB memiliki kelonggaran, Kementerian Agama Kab. Bojonegoro kembali melakukan kegiatan *breafing* setelah apel pagi. Adanya kegiatan apel pagi dan *breafing* kepada seluruh staf dilakukan semenjak Senin 11 Oktober 2021.

Data hasil observasi yang diperoleh peneliti juga diperkuat oleh informasi yang diberikan narasumber empat.

“...sejak awal ditanamkan dan itu juga melalui pembinaan-pembinaan setiap minggu, melalui apel pagi, melalui bimbingan pembinaan apa eee secara bersamaan di aula untuk cara menggunakan teknologi kayak gitu kan setiap saat diperlukan untuk memberikan briefing kepada ini anak PTSP dan semua karyawan dilakukan.” (NR. 4, Rabu 13 Oktober 2021).¹⁸⁹

Berdasarkan informasi di atas, narasumber empat menyatakan, bahwa untuk menambah keterampilan pegawai Kementerian Agama Kab. Bojonegoro melakukan pemberian *breafing* setelah apel pagi. Kegiatan *breafing* tersebut diikuti oleh seluruh pegawai yang ada di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.kegiartan *breafing* setelah apel pagi biasanya diisi dengan materi yang berkaiatn dengan teknologi.

Selain itu, narasumber lima menyatakan, bahwa kegiatan peningkatan keterampilan pegawai juga dilakukan di luar Kantor Kementerian Agama Kab.

¹⁸⁹ Koordinator Bidang Umum, 13 Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

Bojonegoro. Hal tersebut diperkuat oleh informasi yang diberikan narasumber lima.

“...Habis itu adanya juga soal kemampuan pegawai ya mbak, ya gimana ya ini kan masih pake aplikasi yang dari kemenag madiun, jadi ya kalo disana ada upgrade ya kita kirim pegawai buat pelatihan mbak...” (NR. 5, Rabu 13 Oktober 2021).¹⁹⁰

Berdasarkan informasi yang dipaparkan, narasumber lima menyatakan, bahwa selain kegiatan *briefing* setelah apel, pegawai Kementerian Agama Kab. Bojonegoro juga melakukan kegiatan perjalanan dinas. Kegiatan perjalan dinas tersebut dilakukan untuk meningkatkan kompetensi pegawai PTSP. Peningkatan kompetensi pegawai dilakukan dengan mengikuti pelatihan.

Bukti penguat lainnya juga ditunjukkan dengan data hasil dokumentasi yang diperoleh peneliti.

Gambar 4.12



Pembinaan Administrasi, Pembinaan Administrasi Informasi Keagamaan, Pembinaan Sumber Daya Manusia.

Sumber: Dokumentasi¹⁹¹

¹⁹⁰ Kepala Sub Bagian, 13 Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

¹⁹¹ Dokumentasi tanggal 17 November 2021.

5) Faktor Sarana dan Prasarana

Adanya sarana dan prasana dalam kegiatan pelayanan kepada masyarakat, dapat memberikan rasa nyaman kepada masyarakat. Kementerian Agama Kab. Bojonegoro memiliki sarana dan prasarana yang mencukupi bagi masyarakat pemohon layanan. Hal tersebut sejalan dengan data hasil wawancara yang diungkapkan oleh narasumber.

“...tempat dan alat buat ngasih layanan ke masyarakat. Kayak misalnya ruangnya, kursi, meja, komputer lah mbak.” (NR. 1, Senin, 11 Oktober 2021).¹⁹²

“...menyediakan tempat, yang awalnya ruang pertemuan sekarang dirombak jadi PTSP. Kalo baik secara tempat sudah lumayan dan kalo dari sisi pelayanan juga sudah memadai. (NR. 4, Rabu 13 Oktober 2021).¹⁹³

Berdasarkan informasi yang diberikan kedua narasumber di atas, sarana dan prasarana penunjang kegiatan layanan PTSP di Kementerian Kab. Bojonegoro terdiri dari tempat layanan, kursi, meja, tempat layanan dan komputer.

Adapun data hasil observasi yang diperoleh, peneliti menemukan fakta, bahwa Kementerian Agama Kab. Bojonegoro juga memiliki sarana dan prasarana yang lainnya, yaitu printer, toilet bagi masyarakat, dan juga koperasi yang dimanfaatkan

¹⁹² *Frontliner 1*, 11 Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

¹⁹³ Koordinator Bidang Umum, 13 Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

untuk membantu pemenuhan kebutuhan masyarakat. Selain itu, ruangan yang dimiliki Kementerian Agama Kab. Bojonegoro juga telah dilengkapi dengan pendingin ruangan.

6) Evaluasi

Kegiatan evaluasi dapat memberikan dampak positif bagi pelaksanaan kegiatan. Kementerian Agama Kab. Bojonegoro telah melakukan kegiatan evaluasi. Evaluasi yang diberikan berkaitan dengan pemberian layanan kepada masyarakat. Selain itu, waktu kegiatan juga dilakukan setelah kegiatan apel pagi selesai dilaksanakan. Hal tersebut sejalan dengan informasi yang diungkapkan oleh narasumber.

“...Tapi ada lagi yang kadang dilupakan tapi cukup penting itu evaluasi ya mbak...” (NR. 1, Senin 11 Oktober 2021).¹⁹⁴

“...Evaluasi juga penting sih ya mbak...” (NR. 2, Senin 11 Oktober 2021).¹⁹⁵

“...trus dengan adanya ee evaluasi...” (NR. 5, Rabu 13 Oktober 2021).¹⁹⁶

Berdasarkan keterangan di atas, ketiga narasumber menyatakan, bahwa evaluasi dalam kegiatan pemberian layanan memiliki peran yang sangat penting. Waktu pelaksanaan kegiatan evaluasi diberikan ketika setelah apel senin. Hal

¹⁹⁴ *Frontliner 1*, 11 Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

¹⁹⁵ *Frontliner 2*, 11 Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

¹⁹⁶ Kepala Sub Bagian, 13 Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

tersebut diperkuat oleh informasi yang diberikan narasumber satu.

“...Tapi kalo disini kita pake seminggu sekali waktu pas hari senin....” (NR. 1, Senin 11 Oktober 2021).¹⁹⁷

Berdasarkan informasi di atas, narasumber satu memaparkan, bahwa kegiatan evaluasi di Keementarian Agama Kab. Bojonegoro dilakukan seminggu sekali yang bertepatan pada hari senin setelah kegiatan apel pagi selesai dilaksanakan. Berikutnya tujuan dari adanya evaluasi yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kab. Bojonegoro diperkuat oleh informasi yang diberikan ketiga narasumber di bawah ini.

“...Soalnya buat memperbaiki kinerja pegawai, sistem sama yang lainnya kan ya kalo bisa diupgrade terus ya....” (NR. 1, Senin 11 Oktober 2021).¹⁹⁸

“...soalnya biar kita tau kalo misal ada masalah atau ada yang kurang baik bisa langsung berusaha untuk diperbaiki biar masyarakat juga puas....” (NR. 2, Senin 11 Oktober 2021).¹⁹⁹

“...kita ingin memberikan pelayanan yang terbaik ini yang nantinya kita punya modal untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat....” (NR. 5, Rabu 13 Oktober 2021).²⁰⁰

¹⁹⁷ *Frontliner 1*, 11 Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

¹⁹⁸ *Frontliner 1*, 11 Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

¹⁹⁹ *Frontliner 2*, 11 Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

²⁰⁰ Kepala Sub Bagian, 13 Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

Berdasarkan keterangan di atas, evaluasi di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro memiliki tujuan, antara lain memperbaiki kinerja pegawai, memperbaiki sistem yang ada, mempercepat penanganan ketika dirasa ada yang perlu diperbaiki, mempersiapkan modal yang dibutuhkan dalam kegiatan layanan masyarakat.

7) *Team Work*

Kementerian Agama Kab. Bojonegoro memiliki kerja sama yang baik antar pegawai. Hal tersebut dapat memberikan dampak yang baik dalam pemberian layanan masyarakat. Informasi tersebut diungkapkan langsung oleh narasumber lima.

“...kekompakan atau timwork yang kita pertahankan terus mbak” (NR. 5, Rabu 13 Oktober 2021).²⁰¹

Berdasarkan informasi yang dipaparkan, narasumber lima mengungkapkan, bahwa dalam memberikan layanan kepada masyarakat Kementerian Agama Kab. Bojonegoro memanfaatkan kekompakkan antar pegawai.

Cara yang dilakukan untuk membentuk *team work* di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro diperkuat oleh penjelasan yang dirincikan oleh narasumber lima.

“...dengan adanya komunikasi...” (NR. 5, Rabu 13 Oktober 2021).²⁰²

²⁰¹ Kepala Sub Bagian, 13 Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

²⁰² Kepala Sub Bagian, 13 Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

Narasumber lima menyatakan, bahwa kekompakan pegawai ditumbuhkan dengan cara komunikasi yang baik antar pegawai di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

3. Faktor Penghambat Pelayanan Publik di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro

1) Faktor Kemampuan pegawai

Selain faktor pendukung dalam pelayanan terpadu satu pintu (PTSP), terdapat juga faktor yang dapat menghambat layanan bagi masyarakat. Hal tersebut diungkapkan oleh narasumber lima.

“...Kemampuan pegawai juga bisa ya mbak sebenarnya ngehambat....” (NR. 5, Rabu 13 Oktober 2021).²⁰³

Berdasarkan informasi yang diberikan, narasumber lima menyatakan bahwa faktor yang dapat menghambat kegiatan layanan PTSP adalah kemampuan pegawai.

Dampak yang dapat dihasilkan dari kemampuan pegawai diperkuat oleh informasi yang dirincikan oleh narasumber.

“...soalnya kan layanannya itu harus secepat mungkin nah kalo kayak pegawainya ga punya pemahaman dan keilmuan yang baik kan ya malah menghambat mbak..ya tapi kalo misal pak kepala keluar y akita ga bisa apa-apa mbak. jadi ya udah mandek mbak.” (NR. 5, Rabu 13 Oktober 2021).²⁰⁴

²⁰³ Kepala Sub Bagian, 13 Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

²⁰⁴ Kepala Sub Bagian, 13 Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

Berdasarkan pemaparan di atas, narasumber lima menyatakan, bahwa layanan yang diberikan kepada masyarakat hendaknya diselesaikan dengan cepat. Hambatan yang dialami oleh pegawai Kementerian Agama Kab. Bojonegoro terletak pada kegiatan teknis. Oleh karena itu, jika pegawai tidak memiliki pemahaman dan keilmuan yang baik, maka hal tersebut akan berdampak pada keterlambatan kegiatan layanan kepada masyarakat. Selain keterlambatan pelayanan kepada masyarakat, kemampuan pegawai juga dapat memberikan kemunduran tujuan adanya layanan PTSP bagi masyarakat dengan mempercepat layanan.

2) Kualitas Sumber Daya Aparatur

Kualitas sumber daya aparatur negara dalam pemberian layanan kepada masyarakat berkaitan dengan kecepatan penyelesaian kebutuhan masyarakat sebagai langkah pemanfaatan sumber daya manusia secara maksimal. Hal tersebut sejalan dengan informasi yang diberikan narasumber satu.

“...kami berusaha untuk memberikan pelayanan yang sesuai sama apa yang dibutuhkan masyarakat..bisa dilihat dari kecepatan penyelesaian kebutuhan yang diajukan masyarakat....” (NR. 1, Senin 11 Oktober 2021).²⁰⁵

Narasumber satu menyatakan, bahwa pegawai di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro berusaha untuk memberikan layanan yang terbaik bagi masyarakat. Layanan terbaik yang berusaha

²⁰⁵ *Frontliner 1*, 11 Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

diberikan oleh pegawai Kementerian Agama Kab. Bojonegoro ditunjukkan dengan kecepatan hasil penyelesaian yang diajukan oleh masyarakat.

Faktor yang menghambat kecepatan penyelesaian kebutuhan masyarakat diperkuat oleh informasi yang diberikan narasumber satu.

“...kalo dari kami yang disini itu sudah cepat, tapi untuk kapan keluarnya permohonan yang diajukan masyarakat itu tergantung setiap seksinya....” (NR. 1, Senin 11 Oktober 2021).²⁰⁶

Berdasarkan penjelasan di atas, narasumber satu menyatakan, bahwa *frontliner* PTSP telah berusaha bekerja dengan cepat. Akan tetapi, hasil akhir ditentukan oleh bagian *back office* yang terletak pada bagian seksi.

Adapun data hasil observasi, peneliti mendapatkan data, bahwa alur kegiatan pengajuan yang dibutuhkan masyarakat diajukan melalui *front office*, kemudian diserahkan ke bagian koordinator setelahnya diserahkan ke bagian kepala kantor, kemudian baru turun ke bagian koordinator lagi baru setelahnya dapat diserahkan ke bagian seksi yang bersangkutan.²⁰⁷ Informasi tersebut juga diperkuat oleh pemaparan yang diberikan oleh narasumber empat.

“...Jadi soal layanan masuk eee kemudian diterima oleh front office nanti setelah itu ee baru memalui back officenya. Back officenya kan karena fasilitas

²⁰⁶ *Frontliner 1*, 11 Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

²⁰⁷ Observasi tanggal 9 Oktober 2021.

tempatnyanya belum bisa bersatu jadi back officenya masih di ruangan masing-masing. Jadi dari front office, kemudian eee segala macam permohonan, surat menyurat itu nanti oleh front office diberikan ke back officenya. Kemudian surat itu dibaca oleh pimpinan yahh disampaikan ke pimpinan nanti setelah dibaca nah kemudian nanti suratnya baru diarahkan kembali oleh back officenya kemana gitu surat itu sesuai dengan eee perihalnya.” (NR. 4, Rabu 13 Oktober 2021).²⁰⁸

Berdasarkan penjelasan yang diberikan narasumber empat, koordinator bidang umum mengungkapkan, bahwa ketika layanan masuk akan diterima oleh bagian *front office*. Setelah dari *front office* diproses, maka langkah selanjutnya permohonan tersebut diserahkan kebagian *back office* yaitu koordinator. Langkah berikutnya, permohonan tersebut diserahkan kebagian pimpinan dan dari pimpinan turun kebagian koordinator. Baru selanjutnya, permohonan tersebut diantarkan ke bagian seksi perihal sebagai *back office* penyelesaian kebutuhan. Hal tersebut disebabkan, *backa office* dalam hal ini ruangan seksi bagian masih terpisah dengan layanan PTSP.

3) Faktor Dukungan Pemerintah

Setiap pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah pastinya memerlukan dukungan dari masyarakat. akan tetapi di awal pembentukan PTSP, Kementerian Agama Kab. Bojonegoro menggunakan dana yang dihasilkan dari pihak ketiga. Hal tersebut diperkuat oleh informasi yang dipaparkan oleh narasumber.

²⁰⁸Koordinator Bidang Umum, 13 Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

“...Nah kita nggak punya mbak kita masih sangat sederhana kenapa. Karena untuk pengadaan ini aja, ini dulu bukan dari DIPA tapi dari pihak ketiga tapi kita akan selalu berbenah mbak. bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik...” (NR. 5, Rabu 13 Oktober 2021).

Berdasarkan pemaparan di atas, narasumber lima menyatakan, bahwa awal pembentukan layanan PTSP Kementerian Agama Kab. Bojonegoro kurang mendapat dukungan. Hal tersebut dibuktikan dengan dana yang digunakan dalam pembentukan yaitu berasal dari pihak ketiga.

Seiring berjalannya waktu, dalam pelaksanaan pemberian layanan untuk masyarakat Kementerian Agama Kab. Bojonegoro didukung oleh KANWIL Provinsi Jatim. Hal tersebut dapat dilihat dari informasi yang diberikan narasumber empat.

“...Untuk layanan PTSP ini kan juga intruksi dari KANWIL sendiri ya mbak, kalo misalnya ee setiap kemenag harus punya PTSP. Jadi ya kita melaksanakan intruksi tersebut dengan semaksimal mungkin. Dan ee kita dulu waktu peresmian ini apa PTSP juga dihadiri sama orang-orang kanwil kok mbak. apa lagi soal dana dan pemberitahuan ke masyarakat kan juga penting mbak kalo ga didukung kita juga ga mungkin berani.” (NR. 4, Rabu 13 Oktober 2021).²⁰⁹

Narasumber empat memaparkan, bahwa pembentukan layanan PTSP di Kementerian Agama Kab Bojonegoro dapat terlaksana atas instruksi yang

²⁰⁹Kepala Sub Bagian, 13 Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

diberikan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Kab. Bojonegoro Provinsi Jawa Timur. Hal tersebut dibuktikan dengan hadirnya PLT kepala Kanwil di hari peresmian PTSP Kementerian Agama Kab. Bojonegoro. Selain itu, layanan PTSP di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro juga diresmikan oleh PLT kepala Kanwil. Hal tersebut diperkuat oleh data hasil observasi yang diperoleh peneliti.

Data hasil observasi yang diperoleh peneliti dari website Kantor Wilayah Provinsi Jawa Timur juga memberikan informasi terkait peresmian PTSP di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro. Dimana dalam website tersebut dituliskan, bahwa PTSP Kementerian Agama Kab. Bojonegoro diresmikan oleh PLT Kepala Kanwil.²¹⁰



Peresmian PTSP Di Kantor Kemneterian Agama Kab. Bojonegoro
Sumber: Dokumentasi²¹¹

4) Faktor Kondisi Kerja

Faktor kondisi kerja yang kurang mendukung dapat menurunkan performa dalam pelayanan kepada masyarakat. Dalam kondisi kerja ini, Kementerian Agama Kab. Bojonegoro masih terhambat pada faktor kondisi kerja yang tidak

²¹⁰ Observasi tanggal 16 September 2021.

²¹¹ Dokumentasi tanggal 28 September 2021.

sesuai dengan *jobdesk*. Hal tersebut dipaparkan oleh narasumber satu.

“...Terus *jobdesk* yang gak sesuai jadi kayak disini itu ditiap bagian seksinya ga ada yang punya *jobdesk* yang fokus sama layanan PTSP....” (NR. 1, Senin 11 Oktober 2021).²¹²

Berdasarkan informasi yang diungkapkan narasumber di atas, narasumber satu menjelaskan, bahwa faktor kondisi yang menghambat berkaitan dengan *jobdesk* pegawai. *Jobdesk* khusus dalam hal ini, yaitu pegawai dari setiap seksi yang memiliki *jobdesk* untuk menyelesaikan layanan kebutuhan masyarakat. pemaparan narasumber satu diperkuat oleh data hasil observasi yang ditemukan peneliti.

Berdasarkan data hasil observasi, peneliti menemukan fakta, bahwa setiap seksi belum memiliki pegawai yang terfokus untuk menyelesaikan kebutuhan layanan dari PTSP. Pegawai seksi masih memiliki tugas dan tanggung jawab di seksi dan masih mengerjakan tugas dari PTSP sesuai instruksi Kepala Seksi. Oleh karena itu, terkadang layanan yang diberikan masyarakat mengalami kemunduran penyelesaian sesuai waktu yang telah diinformasikan pegawai PTSP.²¹³

Jobdesk seksi bagian yang berkaitan dengan layanan PTSP diperkuat oleh informasi yang diberikan narasumber satu.

²¹² ²¹² *Frontliner 1*, 11 Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

²¹³ Observasi tanggal 16 September 2021.

“...Sedangkan PTSP inikan cuman pitu awal yang nyelesaiin ya tetep bagian seksi yang membawahi permohonan yang diajukan, kayak misal SKT masjid dan Mushollah itu ya ke bimas. Tapi kalo kayak mutasi siswa itu ke bagian PD Pontren, nah kadang dari seksi itu yang pegawainya sudah punya tupoksinya masing-masing dalam seksi tersebut. Jadi, yang pengajuannya masyarakat itu rada ada kendala...” (NR. 1, Senin 11 Oktober 2021).²¹⁴

Berdasarkan keterangan di atas, narasumber satu menyatakan, bahwa *jobdesk* layanan PTSP yang masuk ke bagian seksi dapat terlaksanakan sesuai dengan bidang masing-masing seksi. Dalam hal ini, kendala yang dimiliki masing-masing seksi yaitu belum adanya pegawai yang terfokus untuk menghadle kebutuhan yang menyangkut layanan PTSP. Selama ini, pegawai seksi yang ada di masing-masing seksi masih memiliki tugas dan tanggung jawab pada bagian seksi. Oleh karena itu, terkadang pegawai keteteran untuk menyelesaikan tugas yang ada di bagian seksi dan tugas yang diterima dari bagian PTSP.

5) Faktor Teknologi

Faktor teknologi yang tidak mendukung pelayanan masyarakat dapat memberi dampak kurang baik bagi layanan. Kementerian Agama Kab. Bojonegoro telah menggunakan teknologi dalam pemberian layanan. Akan tetapi, teknologi yang dimanfaatkan Kementerian Agama Kab. Bojonegoro masih memiliki keterbatasan yang terletak pada belum dapat diaksesnya sistem ke

²¹⁴*Frontliner 1*, 11 Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

semua seksi. Hal tersebut sejalan dengan informasi yang diberikan narasumber.

“...sistemnya juga belum bisa diakses ke semua seksi...” (NR. 1, Senin 11 Oktober 2021).²¹⁵

“...dari sistem yang belum bisa diakses di seksi, kepala kantor dan masyarakat...” (NR. 2, Senin 11 Oktober 2021).²¹⁶

Berdasarkan informasi yang dipaparkan di atas, kedua narasumber menjelaskan, bawa teknologi yang digunakan dalam kegiatan pemberian layanan kepada masyarakat belum dapat terkoneksi hingga bagian seksi bagian dan kepala kantor. Selain itu, teknologi tersebut juga belum dapat diakses oleh masyarakat. hal tersebut diperkuat oleh data hasil observasi yang diperoleh peneliti ketika di lapangan.

Berdasarkan data hasil observasi, peneliti mendapatkan fakta, bahwa teknologi yang digunakan PTSP Kementerian Agama Kab. Bojonegoro juga belum dapat diakses oleh Kepala Kantor. Pengaksesan layanan PTSP di kementerian Agama Kab. Bojonegoro hanya dapat dilakukan oleh pegawai *front office*. Oleh karena itu, ketika Kepala Kantor tidak ada di tempat, maka alur pengajuan kebutuhan masyarakat akan terhenti dibagian Kepala Kantor, dan belum dapat diturunkan ke bagian koordinator serta diarahkan ke bagian seksi penyelesaian kebutuhan. Hal tersebut akan berdampak pada lambatnya penyelesaian

²¹⁵Frontliner 1, 11 Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

²¹⁶ Frontliner 2, 11 Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

kebutuhan masyarakat. Data hasil observasi tersebut juga diperkuat oleh informasi yang diberikan narasumber.

“...dari sistem yang belum bisa diakses di seksi, kepala kantor dan masyarakat. Soalnya setiap permohonan yang masukkan pak kepala harus tau mbak. trus bagian seksi juga terlibat juga di dalamnya, soalnya yang nyelesaian permohonannya itu ya seksi. Belum lagi kalo misal pak kepala ada perjalanan dinas, sudah otomatis jalannya surat ya berhenti mbak kan butuh tanda tangan kepala kantor juga” (NR. 2, Senin 11 Oktober 2021).²¹⁷

Berdasarkan informasi yang diberikan, narasumber dua menyatakan, bahwa sistem layanan PTSP di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro belum dapat diakses oleh seksi bagian, kepala kantor dan juga masyarakat. Dalam hal ini narasumber dua juga menjelaskan, bahwa seksi bagian memiliki keterlibatan dalam penyelesaian kebutuhan masyarakat. Selain itu, kepala kantor juga memiliki peran dan setiap permohonan pimpinan harus mengetahuinya.

Penggunaan teknologi tentunya harus didukung dengan jaringan internet yang mendukung. Kementerian Agama Kab. Bojonegoro telah memiliki jaringan internet sendiri dibagian seksinya. Akan tetapi jaringan tersebut terkadang kurang maksimal. Informasi tersebut diperkuat oleh pemaparan yang diberikan narasumber empat dan lima.

²¹⁷*Frontliner* 2, 11 Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

“eee yang menghambat malah kadang internet, maksudnya kan gini kadangkannya putus sambung ya. Karena sistemnya kan menggunakan aplikasi yang online jadinya kan mempengaruhi juga. Karena disitu kan untuk memunculkan lembar disposisinya itu kan, untuk pengarahannya suratnya kan eee gini kalo internetnya ga ini kan ga bisa ...” (NR. 4, Rabu 13 Oktober 2021).²¹⁸
“...Nah kemudian untuk jaringan kita memang belum bisa seperti di Gresik. Di Gresik itu untuk ee mendukung layanan itu, layanan yang ber-IT itu disana sampe empat tahun tujuh tahun dan itu didapatkan dari pihak ketiga eee dari petro. Jadi, petro itu yang sudah terpakai kemudian diminta Kementerian Agama kemudian diberikan. Nah kita nggak punya mbak kita masih sangat sederhana kenapa. Karena untuk pengadaan ini aja, ini dulu bukan dari DIPA tapi dari pihak ketiga tapi kita akan selalu berbenah mbak” (NR. 5, Rabu 13 Oktober 2021).²¹⁹

Berdasarkan informasi yang dipaparkan, kedua narasumber menjelaskan, bahwa jaringan di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro belum setabil sepenuhnya. Meskipun pada dasarnya setiap seksi telah memiliki jaringan internet masing-masing. Ketika jaringan internet tidak berjalan dengan baik, maka hal tersebut akan berdampak pada lembar disposisi yang tidak dapat dicetak. Hal tersebut akan menghambat jalannya kegiatan layanan. Selain itu, aplikasi yang dimanfaatkan oleh Kementerian Agama Kab. Bojonegoro masih sederhana.

²¹⁸ Koordinator Bidang Umum, 13 Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

²¹⁹ Kepala Sub Bagian, 13 Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

6) Belum Adanya Sosialisasi Kepada Masyarakat

Pengetahuan masyarakat tentang adanya layanan PTSP dapat memberikan dampak positif terhadap kegiatan layanan. Akan tetapi, Kementerian Agama Kab. Bojonegoro belum memberikan sosialisai kepada masyarakat. Hal tersebut disampaikan oleh narasumber dua.

“...Soalnya paling ya itu tadi, pas awal pembuatan juga belum ada sosialisasi ke masyarakat yang jelas buat alurnya dulu cuman ikut pas waktu peresmian, kan peresmian gak jelasin alurnya juga mbak” (NR. 2, Senin 11 Oktober 2021).²²⁰

Berdasarkan informasi di atas, narasumber dua menyatakan, bahwa Kementerian Agama Kab. Bojonegoro dalam pelaksanaan layanan PTSP belum memberikan sosialisasi yang jelas kepada masyarakat. Informasi terkait dampak kurangnya sosialisai kepada masyarakat disampaikan narasumber yang sama.

“...jadi paling masih ada yang bingung paling solusinya disini ya kalo ada yang ngajuin ke seksi langsung diarahin ke PTSP dulu sama pegawai seksinya....” (NR. 2, Senin 11 Oktober 2021).²²¹

Berdasarkan hasil pemamparan, narasumber dua membahas terkait dampak yang ditimbulkan. Kurangnya sosialisasi berdampak pada masyarakat

²²⁰ *Frontliner 2*, 11 Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

²²¹ *Frontliner 2*, 11 Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

yang kebingungan ketika ingin mengajukan permohonan layanan. Oleh karena itu, ketika masyarakat terlanjur masuk ke bagian seksi, maka pegawai seksi akan memberi arahan untuk ke PTSP terlebih dahulu. Pemaparan tersebut diperkuat oleh data hasil observasi yang ditemukan peneliti ketika di lapangan.

Berdasarkan data hasil observasi, peneliti menemukan fakta, bahwa ketika masyarakat telah terlanjur masuk ke bagian seksi penyelesaian kebutuhan yaitu Bimas, maka pegawai Bimas akan mengarahkan untuk memberikan ke bagian PTSP terlebih dahulu. Selain itu, terkadang masih ada masyarakat yang mengajukan kebutuhannya juga diletakkan saja dibagian seksi.²²²

7) Struktur Bangunan

Struktur bangunan dalam sebuah organisasi dapat memberi dampak bagi pelaksanaan kegiatan layanan. Struktur bangunan di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro memiliki desain yang kurang presisi. Oleh karena itu, struktur bangunan di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro berdampak pada kurang maksimalnya kegiatan layanan. Hal tersebut diungkapkan oleh narasumber.

“...Trus habis itu juga struktur gedung kemenagkan pintunya masih banyak...” (NR. 1, Senin 11 Oktober 2021).²²³

“...Nah kemudian letak dan bangunan kantor ini juga berpengaruh kalo di Kanwil itu ee karena bangunannya memungkinkan untuk ditutup, maka ee pintu satunya

²²² Observasi tanggal 18 September 2021.

²²³ *Frontliner 1*, 11 Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

yang itu menjadi pintu arah di bidang pontren, penma, dan pai situ ditutup di sana....” (NR. 5, Rabu 13 Oktober 2021).²²⁴

Berdasarkan informasi di atas, kedua narasumber menyatakan, bahwa struktur bangunan di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro belum mendukung adanya kegiatan layanan PTSP. Bagian struktur bangunan yang perlu diperbaiki oleh Kementerian Agama Kab. Bojonegoro diperkuat oleh penjelasan yang diberikan narasumber di bawah ini.

“...kemenagkan pintunya masih banyak, jadi kadang orang masuk ga lewat pintu depan tapi langsung ke bagian seksinya.” (NR. 1, Senin 11 Oktober 2021).²²⁵

“...Kemudian mereka bisa malalui satu pintu di PTSP itu, nah kita nanti bertekat semoga nanti ada dana. Setelah nanti masjid yang dibelakang selesai itu akan kita tutup permanen, tapi itu ada pintu itu untuk jum’atan. Karena di sepanjang Jalan Pattimura ini kan ga ad aitu akan kita buka. Tapi selain waktu sholat itu nanti akan kita tutup sehingga satu pintunya kita itu benar-benar berfungsi trus yang sebelah timur itu juga akan kita tutup cuman sampe sekarang kita itu belum ada dananya....” (NR. 5, Rabu 13 Oktober 2021).²²⁶

Berdasarkan informasi yang diberikan oleh kedua narasumber, struktur bangunan Kementerian Agama

²²⁴ Kepala Sub Bagian, 13 Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

²²⁵ *Frontliner 1*, 11 Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

²²⁶ Kepala Sub bagian Umum, 13 Oktober 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

Kab. Bojonegoro yang belum dapat mendukung layanan PTSP, yaitu masih banyaknya pintu yang ada. Dampak dari banyaknya pintu tersebut, yaitu masyarakat yang tidak masuk melalui pintu utama. Akan tetapi, hal tersebut telah disadari dan akan terus berusaha diperbaiki oleh Kementerian Agama Kab. Bojonegoro. Rencana perbaikan struktur juga telah dicanangkan setelah renovasi Masjid Kementerian Agama Kab. Bojonegoro selesai.

Berikut ini data hasil dokumentasi yang diambil peneliti sebagai penguat data penelitian.

Gambar 4.14



Pintu Utama, Pintu Barat dan Pintu Timur Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

Sumber: Dokumentasi²²⁷

C. Analisis Data

Ardhana mengungkapkan, bahwa analisis data ialah cara yang dimanfaatkan peneliti untuk mengurutkan data, mengumpulkan dalam satu pola yang sama, serta menyatukan penjelasan yang telah deskripsikan. Selain itu, Taylor menyatakan, bahwa analisis data merupakan kegiatan yang dikerjakan peneliti dengan tersusun dan terencana untuk mendapatkan hasil penelitian sesuai dengan keadaan yang ada di lapangan.²²⁸

Adapun hasil penelitian akan dipaparkan secara terstruktur dan terperinci oleh peneliti:

²²⁷ Dokumentasi tanggal 15 Oktober 2021.

²²⁸ Iqbal Moha and Dadang sudrajat, 'Resume Ragam Penelitian Kualitatif', 2019 <<https://doi.org/10.31227/>

1. Kesiapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pada Sistem Informasi Manajemen di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

Berdasarkan teori kesiapan yang dipaparkan oleh Alateya, kesiapan memiliki delapan pokok kriteria yang harus terpenuhi. Delapan kriteria tersebut terdiri dari infrastruktur teknis, kualitas layanan, difusi inovasi, literasi komputer dan teknologi, budaya, kesadaran, desain website dan keamanan. Infrastruktur teknis ialah kesiapan yang berkaitan dengan peralatan yang digunakan dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Kriteria kesiapan kedua berkaitan dengan kualitas layanan. Kualitas layanan adalah kesesuaian antara harapan masyarakat dengan hasil yang sama. Difusi inovasi merupakan kriteria ketiga dalam teori kesiapan. Difusi inovasi merupakan bagian dari layanan yang terfokus pada cara penerimaan dan pengiriman layanan masyarakat. Kriteria kelima adalah budaya. Budaya merupakan karakteristik sebuah Lembaga serta dapat memberikan pengaruh bagi jalannya pelayanan.

Kriteria keenam dalam kesiapan merupakan kesadaran. Kesadaran akan adanya teknologi dalam pemberian layanan dapat mempengaruhi berjalan atau tidaknya layanan. Desain website berperan sebagai pemancing agar masyarakat dapat tertarik untuk memanfaatkan teknologi yang telah disediakan. Kriteria terakhir dalam kesiapan adalah keamanan. Keamanan berperan sebagai pelindung sistem dan data-data yang memiliki kaitannya dengan layanan yang diberikan.²²⁹

²²⁹ Sulaiman A. Alateyah, "Factors Affecting the Citizen's Intention to Adopt E Government in Saudi Arabia" *World Academy of Science, Engineering and Technology International Journal of Humanities and Social Sciences*, (Vol. 7, No. 9, 2013), hal. 603.

Berdasarkan hasil penelitian, Kementerian Agama Kab. Bojonegoro telah memiliki kesiapan dalam menyelenggarakan layanan PTSP. Akan tetapi tidak dapat dipungkiri, bahwa dalam menyelenggarakan layanan PTSP Kementerian Agama Kab. Bojonegoro perlu meningkatkan segala aspek yang diperlukan dalam layanan. Hal tersebut dilakukan agar memberikan layanan yang maksimal kepada masyarakat.

Berikut ini merupakan pemaparan tentang kesesuaian dan ketidak sesuaian antara kriteria kesiapan yang diungkapkan oleh Alateya dengan keadaan yang ada di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

a) Infrastruktur Teknis

Berdasarkan teori, infrastruktur teknis adalah komponen yang disediakan pemerintah untuk mempermudah pengaplikasian layanan. Komponen tersebut berkaitan dengan peralatan yang digunakan dalam kegiatan layanan.²³⁰ Berdasarkan hasil penelitian, Kementerian Agama Kab. Bojonegoro telah menyediakan infrastruktur yang memudahkan dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya ruang tersendiri bagi layanan PTSP.

Selain itu, kesediaan infrastruktur teknis tidak hanya dimiliki oleh bagian *front office* saja. Akan tetapi, infrastruktur tersebut juga dimiliki oleh bagian seksi yang berperan sebagai tempat penyelesaian kebutuhan yang diajukan masyarakat. Dalam hal ini, Kementerian Agama Kab. Bojonegoro memahami, bahwa menyediakan infrastruktur tidak hanya

²³⁰ Sulaiman A. Alateyah, "Factors Affecting the Citizen's Intention to Adopt E Government in Saudi Arabia" *World Academy of Science, Engineering and Technology International Journal of Humanities and Social Sciences*, (Vol. 7, No. 9, 2013), hal. 603.

dibagian *front office*, akan tetapi juga dibagian *back office*. Hal tersebut dibuktikan dengan pemaparan yang diberikan oleh ketiga narasumber. Ketiga narasumber menyatakan, bahwa pemberian tempat sebagai cara pengoptimalan pemberian infrastruktur layanan serta sudah dapat memberikan layanan yang memadai.

Kegiatan layanan PTSP di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro juga didukung oleh adanya peraturan yang mengikat seluruh kegiatan layanan yang berkaitan dengan PTSP. Adanya peraturan tersebut dibuktikan oleh adanya data hasil observasi yang diperoleh peneliti ketika di lapangan. Dengan begitu dapat dikatakan, bahwa teori yang diungkapkan Alateya sejalan dengan hasil penelitian di lapangan peneliti.

b) Kualitas layanan

Berdasarkan hasil penelitian, upaya yang dilakukan Kementerian Agama Kab. Bojonegoro dalam memberikan layanan yang berkualitas ditunjukkan dengan sikap ramah pegawai dan kecepatan penyelesaian kebutuhan masyarakat. Sikap ramah yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat merupakan bukti adanya kualitas layanan yang baik. Selain itu, keramahan tersebut dibuktikan dengan cara menyapa dan menanyakan kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat. Hal tersebut dibuktikan oleh keterangan yang dipaparkan narasumber satu dan narasumber dua.

Wujud keramahan yang diberikan pegawai Kementerian Agama Kab. Bojonegoro dikonfirmasi oleh narasumber tiga. Dalam hal ini, narasumber tiga merupakan masyarakat pengguna layanan PTSP di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro. Keramahan

yang diberikan pegawai Kementerian Agama Kab. Bojonegoro tidak hanya ditunjukkan oleh pegawai PTSP. Akan tetapi keramahan tersebut juga diberikan oleh pegawai lain yang ada di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro. Narasumber lima menyatakan, bahwa keramahan tersebut diberikan pegawai kepada masyarakat dimulai dari ketika masyarakat datang dan bertemu dengan satpam hingga masuk ke bagian PTSP.

Selain itu, pemberian kualitas layanan yang baik kepada masyarakat juga ditunjukkan dengan kecepatan penyelesaian kebutuhan yang diajukan oleh masyarakat. Tentunya kecepatan penyelesaian kebutuhan masyarakat juga harus tetap diimbangi oleh keramahan yang diberikan pegawai Kementerian Agama Kab. Bojonegoro. Hal tersebut diperkuat oleh informasi yang dipaparkan oleh narasumber satu dan lima. Kedua narasumber mengungkapkan, bahwa kecepatan penyelesaian kebutuhan masyarakat dapat memberikan layanan yang baik.

Kecepatan penyelesaian kebutuhan masyarakat tetap harus sejalan dengan keramahan yang diberikan. Berdasarkan teori, kualitas layanan merupakan kesesuaian antara harapan dan hasil yang diperoleh oleh masyarakat.²³¹ Dengan begitu dapat disimpulkan, bahwa kualitas layanan di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro sejalan dengan teori yang dipaparkan oleh Alateya.

c) Literasi Komputer dan Teknologi

²³¹ Sulaiman A. Alateyah, "Factors Affecting the Citizen's Intention to Adopt E Government in Saudi Arabia" *World Academy of Science, Engineering and Technology International Journal of Humanities and Social Sciences*, (Vol. 7, No. 9, 2013), hal. 603.

Berdasarkan teori, literasi komputer dan teknologi adalah penguasaan keilmuan yang dimiliki oleh pegawai dengan memanfaatkan teknologi.²³² Berdasarkan hasil penelitian, upaya yang dilakukan Kementerian Agama Kab. Bojonegoro dalam menambah literasi komputer dan teknologi pegawai dilakukan dengan memberikan pembinaan. Pegawai Kementerian Agama Kab. Bojonegoro akan diberikan pembekalan dengan cara pembinaan. Pembinaan tersebut berkaitan dengan tatacara penggunaan teknologi. Selain itu, dalam kegiatan pemberian layanan kepada masyarakat, Kementerian Agama Kab. Bojonegoro telah memanfaatkan teknologi. Teknologi tersebut memanfaatkan komputer yang terkoneksi dengan jaringan. Komputer tersebut juga telah berisi aplikasi pengadministrasian yang dapat menghasilkan lembar disposisi. Hal tersebut dibuktikan oleh keterangan yang diberikan oleh narasumber satu dan narasumber tiga.

Lembar disposisi layanan kebutuhan masyarakat berisi nomor surat, tanggal surat, permohonan, keterangan, kode, disposisi kepala, tanggal penyelesaian dan tanggal perkiraan penyelesaian kebutuhan. Dengan begitu dapat dikatakan, bahwa literasi komputer dan teknologi Kementerian Agama Kab. Bojonegoro telah sejalan dengan teori yang dipaparkan Alateya.

d) Difusi Inovasi

²³² Sulaiman A. Alateyah, "Factors Affecting the Citizen's Intention to Adopt E Government in Saudi Arabia" *World Academy of Science, Engineering and technology International Journal of Humanities and Social Sciences*, (Vol. 7, No. 9, 2013), hal. 603.

Berdasarkan teori, difusi inovasi adalah cara yang digunakan oleh lembaga dalam menerima dan mengirimkan kebutuhan yang diinginkan.²³³ Berdasarkan hasil penelitian, Kementerian Agama Kab. Bojonegoro memiliki cara yang sederhana dalam kegiatan pengajuan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut disebabkan, pengguna layanan PTSP masih mengajukan dan mengambil kebutuhan dengan cara datang langsung ke Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

Ketiga narasumber menyatakan, bahwa tatacara pengajuan kebutuhan dan pengambilan hasil kebutuhan masyarakat dilakukan dengan cara datang langsung ke Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro. Inovasi yang dibuat oleh Kementerian Agama Kab. Bojonegoro yaitu dengan mengirimkan permohonan dan hasil permohonan dengan menggunakan *Whatsapp* dan e-mail PTSP. Hal tersebut dipaparkan oleh narasumber satu, narasumber empat dan narasumber lima. Ketiga narasumber menyatakan, bahwa pengiriman dan pengambilan permohonan masyarakat dapat dilakukan dengan melalui *Whatsapp* dan e-mail.

Berdasarkan pemaparan di atas dapat dikatakan, bahwa Kementerian Agama Kab. Bojonegoro telah memiliki inovasi yang baik terkait permohonan dan pengiriman permohonan. Hal tersebut sejalan dengan teori yang diungkapkan oleh Alateya terkait pengiriman dan penerimaan permohonan.

²³³ Sulaiman A. Alateyah, "Factors Affecting the Citizen's Intention to Adopt E Government in Saudi Arabia" *World Academy of Science, Engineering and technology International Journal of Humanities and Social Sciences*, (Vol. 7, No. 9, 2013), hal. 603.

Kekurangan difusi inovasi yang dimiliki Kementerian Agama Kab. Bojonegoro terletak pada masih banyaknya masyarakat yang salah mengajukan kebutuhan ke bagian seksi. Selain itu, masih ada juga beberapa instansi yang mengirim e-mail bukan ke bagian PTSP, akan tetapi langsung ke bagian seksi bagian yang bersangkutan untuk menyelesaikan kebutuhan.

Pemaparan di atas diperkuat oleh data hasil observasi yang ditemukan peneliti ketika di lapangan. Berdasarkan hasil observasi, peneliti beberap kali menemukan masyarakat yang mengajukan kebutuhan ke bagian seksi. Selain itu, beberapa kali juga peneliti menemukan instansi yang mengirimkan kebutuhan ke bagian seksi penyelesaian kebutuhan.

e) Budaya

Berlandaskan teori, budaya adalah perilaku yang sering dilakukan oleh individu. Perilaku tersebut dapat memberikan dampak yang baik dan kurang baik dalam pemberian layanan kepada masyarakat.²³⁴ Berdasarkan hasil penelitian, pelaksanaan layanan di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro menerapkan lima budaya dalam pelaksanaannya. Lima budaya tersebut meliputi tanggungjawab, berinovasi, berintegritas, profesionalitas, dan keteladanan. Hal tersebut diperkuat oleh keterangan yang dipaparkan oleh narasumber satu dan lima. Kedua narasumber menjelaskan, bahwa pemberian layanan dilakukan

²³⁴ Sulaiman A. Alateyah, "Factors Affecting the Citizen's Intention to Adopt E Government in Saudi Arabia" *World Academy of Science, Engineering and Technology International Journal of Humanities and Social Sciences*, (Vol. 7, No. 9, 2013), hal. 603.

dengan menerapkan budaya yang dimiliki oleh PTSP Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

Wujud dari budaya inovasi yang dilakukan oleh pegawai Kementerian Agama Kab. Bojonegoro dibuktikan dengan terus menambah literasi yang berkaitan dengan teknologi. Selain itu, bentuk integritas yang diberikan oleh pegawai Kementerian Agama Kab. Bojonegoro dengan memberikan layanan yang baik kepada masyarakat. Pemaparan ini diperkuat oleh keterangan yang diungkapkan oleh narasumber satu. Narasumber satu menyatakan, bahwa bentuk inovasi ditunjukkan dengan menambah pengetahuan komputer dan aplikasi, sedangkan wujud integritas dibuktikan dengan memberikan layanan yang baik kepada masyarakat.

Wujud dari budaya tersebut juga ditunjukkan dengan cara bertanggungjawab. Bukti tanggungjawab yang diberikan oleh pegawai PTSP dilakukan dengan menanyakan kebutuhan masyarakat yang sebelumnya telah diajukan dan sudah berada di bagian seksi bagian. Hal tersebut diperkuat oleh hasil observasi yang ditemukan peneliti. Dalam hal tersebut peneliti beberapa kali menemukan kegiatan yang menunjukkan pegawai PTSP sedang menanyakan hasil permohonan masyarakat kepada seksi bagian.

f) Desain website

Dengan berlandaskan teori, desain website merupakan alat yang digunakan untuk menarik minat pengguna layanan dengan memanfaatkan teknologi. Oleh karena itu, desain website memiliki kecenderungan dibuat untuk menarik minat

masyarakat.²³⁵ Berdasarkan hasil penelitian, Kementerian Agama Kab. Bojonegoro telah memiliki website sendiri. Website tersebut didesain dengan ciri khas Kementerian Agama.

Desain website tersebut dibuat dengan nuansa hijau putih. Tujuan pemberian warna tersebut yaitu untuk memberitahu dan menarik masyarakat, bahwa website tersebut merupakan website resmi Kementerian Agama Kab. Bojonegoro. Hal tersebut sejalan dengan hasil wawancara narasumber dan hasil observasi peneliti. Kedua hasil penelitian tersebut menunjukkan, bahwa desain website Kementerian Agama Kab. Bojonegoro memiliki warna putih hijau. Hal tersebut dibuat untuk menarik masyarakat mengakses layanan yang ada di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

g) Keamanan

Berdasarkan hasil penelitian, upaya yang dilakukan Kementerian Agama Kab. Bojonegoro dalam memproteksi keamanan data ditunjukkan dengan minimnya pegawai yang dapat mengakses data. Keamanan sistem dan data tersebut sudah ada sejak awal dan berlangsung hingga sekarang. Pemaparan di atas diperkuat oleh keterangan yang diberikan narasumber satu dan narasumber empat. Kedua narasumber mengungkapkan, bahwa sistem dan data Kementerian Agama Kab. Bojonegoro telah aman dari awal hingga saat ini.

Upaya proteksi sistem dan data Kementerian Agama Kab. Bojonegoro dilakukan dengan

²³⁵ Sulaiman A. Alateyah, "Factors Affecting the Citizen's Intention to Adopt E Government in Saudi Arabia" *World Academy of Science, Engineering and Technology International Journal of Humanities and Social Sciences*, (Vol. 7, No. 9, 2013), hal. 603.

minimnya pegawai yang mengetahui akses masuk ke sistem. Hal tersebut dibuktikan dengan password yang hanya dimiliki oleh pegawai PTSP dan koordinator bidang umum. Selain itu, seksi bagian yang ada di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro juga telah memiliki pegawai yang dapat menghandle kebocoran data.

Proteksi sistem dan data milik Kementerian Agama Kab. Bojonegoro diperkuat oleh keterangan yang diberikan narasumber satu dan narasumber empat. Kedua narasumber mengungkapkan, bahwa masing-masing seksi telah memiliki pegawai yang bertugas untuk meminimalisir kebocoran data. selain itu, *password* pengaksesan layanan PTSP juga hanya dimiliki oleh *Front liner* dan koordinator bidang umum. Oleh karena itu, sistem dan data milik Kementerian Agama Kab. Bojonegoro masih aman hingga sekarang.

Berlandaskan teori, kemanan merupakan penjangaan yang dilakukan terkait sistem dan data yang dimiliki oleh sebuah lembaga. Hal tersebut dilakukan untuk meminimalisir adanya kebocoran data pemohon layanan.²³⁶ Dengan begitu dapat dikatakan, bahwa keamanan data milik Kementerian Agama Kab. Bojonegoro dapat diatasi dengan baik. Hal tersebut sejalan dengan teori yang diungkapkan oleh Alateya.

h) Kesadaran

Berlandaskan teori, kesaran merupakan salah satu penentu keberhasilan layanan kepada

²³⁶ Sulaiman A. Alateyah, "Factors Afecting the Citizen's Intention to Adopt E Gonerment in Saudi Arabia" *World Academy of Science, Engineering and technology International Journal of Humanities and Social Sciences*, (Vol. 7, No. 9, 2013), hal. 603.

masyarakat. Hal tersebut disebabkan, pegawai memiliki peran sebagai orang yang memproses kebutuhan masyarakat. Jika kesadaran pegawai akan tugasnya kurang baik, maka hal tersebut akan berpengaruh pada kinerja dan hasil layanan.²³⁷

Menurut hasil penelitian, wujud kesadaran pegawai Kementerian Agama Kab. Bojonegoro ditunjukkan dengan sikap yang *aware* dalam pemberian layanan menggunakan teknologi. Pemaparan tersebut diperkuat oleh keterangan yang diberikan narasumber satu dan narasumber dua. Berdasarkan kedua narasumber menyatakan, bahwa pegawai Kementerian Agama Kab. Bojonegoro memiliki kesadaran yang baik. Kesadaran pegawai dibuktikan dengan pengetahuan teknologi yang dimiliki oleh pegawai dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Kurangnya kesadaran tentang penggunaan layanan yang berbasis teknologi cenderung dimiliki oleh masyarakat pengguna layanan. Hal tersebut terbukti dari masih banyaknya masyarakat yang mengajukan kebutuhan langsung kebagian seksi dan meminta untuk bertemu dengan pimpinan.

Pernyataan tersebut dikuatkan oleh penjelasan yang diberikan narasumber satu dan narasumber dua serta hasil observasi. Kedua narasumber menyatakan bahwa, kurangnya kesadaran akan teknologi lebih dimiliki oleh masyarakat. Hal tersebut disebabkan masyarakat yang lebih memilih untuk datang

²³⁷ Sulaiman A. Alateyah, "Factors Affecting the Citizen's Intention to Adopt E-Government in Saudi Arabia" *World Academy of Science, Engineering and Technology International Journal of Humanities and Social Sciences*, (Vol. 7, No. 9, 2013), hal. 603.

langsung ke bagian seksi dan meminta bertemu dengan atasan.

Dengan demikian dapat dikatakan, bahwa pegawai Kementerian Agama Kab. Bojonegoro telah memiliki kesadaran yang baik akan tugas yang dipikul. Kriteria kesadaran tersebut lebih minim dimiliki oleh masyarakat pengguna layanan PTSP. Hal tersebut dibuktikan dengan masih adanya masyarakat yang mengajukan kebutuhan langsung ke seksi bagian dan meminta bertemu dengan pimpinan.

1) Pelayanan Publik

Pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) merupakan turun dari pelayanan publik. Pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang No. 25 pasal (1) Tahun 2009 menjelaskan, bahwa pelayanan publik adalah aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang telah difasilitasi oleh pemerintah yang menyangkut barang, jasa dan pelayanan administratif.²³⁸ Dalam pelaksanaannya, pelayanan publik memiliki lima kriteria yang menjadi tolak ukur pemberian layanan kepada masyarakat.

a) Keandalan

Berlandaskan teori, keandalan adalah kecakapan dalam mengerjakan pelayanan sesuai waktu yang telah ditentukan, serta kepercayaan yang diberikan masyarakat atas kesediaan dan kesanggupan pelayanan publik.²³⁹ Berdasarkan

²³⁸ Undang-undang pelayanan publik, <http://jdih.go.id/peraturan/uu-25-th-2009.pdf>. Diakses tanggal 1 Juli 2021, Pukul 14:29 Wib.

²³⁹ Hardiyansyah, Kualitas Pelayanan Publik, (Yogyakarta: Gava Media 2011), hal. 48.

hasil penelitian, wujud kehandalan yang dilakukan pegawai Kementerian Agama Kab. Bojonegoro ditunjukkan dengan kecepatan keluarnya lembar disposisi permohonan yang diajukan masyarakat.

Dengan demikian, pegawai PTSP Kementerian Agama Kab. Bojonegoro dapat dikatakan telah memiliki kehandalan dalam pemberian layanan. Kendala tersebut dibuktikan dengan kecepatan pemrosesan pengajuan kebutuhan masyarakat. Kecepatan tersebut dibuktikan dengan langsung keluarnya lembar disposisi, sehingga alur pengajuan kebutuhan masyarakat dapat diteruskan ke bagian *back office* pada hari yang sama dengan pengajuan yang dilakukan. Hal tersebut sejalan dengan teori yang diungkapkan oleh Parasuraman.

b) Ketanggapan

Berdasarkan teori, ketanggapan adalah kecakapan dalam merespon kebutuhan masyarakat dengan lebih sigap, serta sesuai dengan batas waktu penyelesaian kebutuhan yang telah ditentukan.²⁴⁰ Adapun kesesuaian teori dan hasil penelitian dipaparkan oleh uraian berikut. Berdasarkan hasil penelitian, respon pegawai Kementerian Agama Kab. Bojonegoro dalam memberikan layanan ditunjukkan dengan menanyakan langsung kebutuhan yang diinginkan masyarakat.

²⁴⁰ Hardiyansyah, Kualitas Pelayanan Publik, (Yogyakarta: Gava Media 2011), hal. 48.

Selain itu, pegawai PTSP Kementerian Agama Kab. Bojonegoro juga akan menginformasikan perkiraan waktu penyelesaian kebutuhan masyarakat. Sehingga masyarakat dapat mengambil permohonan yang telah diajukan tersebut. Selain itu, jika kebutuhan masyarakat dapat diselesaikan di hari yang sama, maka pegawai Kementerian Agama Kab. Bojonegoro juga akan menyelesaikan permohonan tersebut dihari yang sama.

Dengan demikian, maka Kementerian Agama Kab. Bojonegoro telah memenuhi kriteria kedua dari pelayanan publik, yaitu ketanggapan pegawai PTSP dalam memberikan layanan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

c) Keyakinan

Berdasarkan hasil penelitian, upaya meyakinkan masyarakat akan layanan PTSP Kementerian Agama Kab. Bojonegoro dilakukan dengan cara menghormati masyarakat pemohon layanan. Selain itu, dalam memberikan layanan, kementerian Agama Kab. Bojonegoro juga tidak meminta bayaran dalam bentuk apapun. Berlandaskan teori, keyakinan merupakan pemahaman serta rasa hormat pelayan publik kepada masyarakat, sehingga memunculkan rasa percaya masyarakat serta kehandalan pelayan publik kepada masyarakat.²⁴¹

Dengan demikian dapat dikatakan, bahwa dalam meyelenggarakan layanan, Kementerian Agama telah berupaya untuk menumbuhkan keyakinan

²⁴¹ Hardiyansyah, Kualitas Pelayanan Publik, (Yogyakarta: Gava Media 2011), hal. 48.

masyarakat. Selain menghormati masyarakat pengguna layanan, pegawai Kementerian Agama Kab. Bojonegoro juga meyakinkan masyarakat dengan cara tidak meminta imbalan. Hal tersebut sejalan dengan landasan teori yang diungkapkan oleh Alateya.

d) Emphaty

Menurut hasil penelitian, dalam menumbuhkan emphaty masyarakat Kementerian Agama Kab. Bojonegoro dilakukan dengan memberikan layanan kebutuhan yang sesuai dengan apa yang telah diajukan masyarakat. Selain itu, masyarakat juga membenarkan, jika dengan diberikan layanan yang baik, maka masyarakat akan merasa memiliki layanan tersebut. Wujud rasa memiliki masyarakat ditunjukkan dengan menghormati pegawai dan juga menjaga fasilitas yang telah disediakan.

Berdasarkan teori, empathy merupakan pengklaiman atas rasa yang dimiliki masyarakat kepada pelayanan publik, serta melihat dari sudut pandang penerima layanan publik.²⁴² Dengan demikian dapat dikatakan, bahwa pengaliman rasa memiliki masyarakat akan sebuah layanan publik ditunjukkan dengan menghormati dan menjaga apa yang telah disediakan pelayan publik. Hal tersebut sejalan dengan teori yang telah dipaparkan Alateya.

e) Berwujud

Berlandaskan teori, berwujud adalah asset pelayan publik yang berbentuk dan dapat dirasakan. Hal tersebut dapat berbentuk pelayanan, sarana dan

²⁴² ²⁴² Hardiyansyah, Kualitas Pelayanan Publik, (Yogyakarta: Gava Media 2011), hal. 48.

prasarana yang digunakan.²⁴³ Berdasarkan hasil penelitian, Kementerian Agama Kab. Bojonegoro telah memiliki asset yang berwujud dan tidak berwujud.

Asset berwujud milik Kementerian Agama Kab. Bojonegoro dipaparkan oleh dua narasumber. Asset berwujud tersebut meliputi komputer, meja, kursi dan tempat layanan. Sedangkan asset yang tidak berwujud Kementerian Agama Kab. Bojonegoro yaitu keramahan pegawai dalam memberikan layanan dan pengetahuan yang dimiliki oleh pegawai. Asset tidak berwujud penunjang sarana dan prasarana adalah *website* dan aplikasi yang digunakan oleh Kementerian Agama Kab. Bojonegoro dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Dengan demikian dapat dikatakan, bahwa teori dan hasil penelitian di lapangan memiliki kesamaan yang terletak pada asset yang dimiliki oleh lembaga dalam menunjang kegiatan layanan.

2) Tujuan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Dalam pelaksanaan pelayanan PTSP memiliki tujuan. Pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) berdasarkan Undang-Undang Pelayanan Terpadu Satu Pintu No. 97 ayat (1) tahun 2014 menyatakan, bahwa pelayanan terpadu satu pintu merupakan *service* yang diberikan pelayan publik dengan berlandaskan integritas, dengan kesamaan tata cara pengelolaan yang diawali dengan kegiatan pengajuan kebutuhan yang diinginkan, hingga

²⁴³ Hardiyansyah, Kualitas Pelayanan Publik, (Yogyakarta: Gava Media 2011), hal. 48.

menemukan hasil yang sesuai dengan apa yang sudah diajukan sebelumnya.²⁴⁴

Berikut ini kesamaan antara tujuan dan hasil penelitian di lapangan.

- a) Mempersingkat tahap-tahap pengajuan kebutuhan yang diinginkan masyarakat dengan sederhana.

Menurut hasil penelitian yang mengacu pada hasil observasi, hasil dokumentasi dan keterangan yang diberikan narasumber, alur pengajuan kebutuhan permohonan masyarakat diawali dengan masyarakat yang mengajukan ke butuhan di bagian PTSP. Setelah masyarakat datang ke bagian PTSP, maka masyarakat mengambil nomor antrian dan mengantri sesuai dengan nomor antrian yang telah diterima. Setelah permohonan diproses oleh bagian *front office*, maka berkas tersebut akan diserahkan ke bagian *back office*.

Langkah selanjutnya masyarakat hanya tinggal menunggu permohonan yang diajukan selesai sesuai dengan perkiraan waktu yang telah diinformasikan pegawai PTSP. Berdasarkan teori, tujuan layanan PTSP yaitu mempersingkat tahap-tahap pengajuan kebutuhan yang diinginkan masyarakat dengan sederhana.

Dengan demikian dapat dikatakan, bahwa adanya layanan PTSP di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro sejalan dengan teori yang diungkapkan oleh Hardiyansyah. Hardiyansyah mengemukakan, bahwa layanan PTSP dapat mempersingkat alur permohonan layanan masyarakat. Cara lain untuk memberikan

²⁴⁴ Perpres Nomor 97 tahun 2014.Doc, “*Pelayanan Terpadu Satu Pintu*”, diakses 15 Juli 2021, Pukul 19:17 Wib, hal.3

informasi kepada masyarakat dilakukan dengan memasang pajangan dinding tentang alur layanan PTSP dan X-banner di beberapa bagian seksi.

- b) Koordinasi yang cepat terhadap pelayanan kebutuhan masyarakat

Berdasarkan teori, koordinasi yang cepat antar pegawai dapat mempercepat pelayanan kebutuhan masyarakat. Menurut hasil penelitian yang mengacu pada keterangan yang diungkapkan oleh ketiga narasumber. Koordinasi pegawai Kementerian Agama Kab. Bojonegoro telah dilakukan dari lini paling depan. Koordinasi tersebut dibuktikan dengan satpam yang langsung mengarahkan masyarakat ke bagian *lobby*. Dari *lobby* tersebut masyarakat akan disambut oleh *resepsionis* yang bertugas.

Jika masyarakat telah masuk ke bagian PTSP, maka permohonan tersebut akan diinput oleh *front liner* hingga menghasilkan lembar disposisi. Setelah lembar tersebut keluar, maka langkah berikutnya *front liner* akan menyerahkan ke bagian *back office*. Cara koordinasi yang cepat untuk melayani masyarakat dilakukan dengan adanya *breafing* pagi setelah apel. Dengan begitu, koordinasi antar pegawai PTSP akan terjalin dengan baik.

Dengan demikian dapat dikatakan, bahwa koordinasi antar pegawai Kementerian Agama Kab. Bojonegoro telah berjalan dengan baik. Hal tersebut sejalan dengan teori yang dipaparkan oleh Hardiyansyah, bahwa koordinasi yang cepat dapat mempercepat penyelesaian kebutuhan masyarakat.

- c) Mengurangi biaya *cost* baik dari sisi pemerintah dan masyarakat yang membutuhkan layanan

publik, serta adanya transparansi setiap kegiatan yang menyangkut keuangan.

Menurut hasil penelitian yang mengacu pada keterangan yang diberikan kedua narasumber, pengurangan biaya yang dirasakan oleh Kementerian Agama Kab. Bojonegoro berkaitan dengan biaya alat pengarsipan keluar masuknya surat dan bahan yang harus diserahkan ke bagian seksi penyelesaian kebutuhan. Dampak pengurangan biaya tersebut juga dirasakan oleh masyarakat pengguna layanan.

Dengan adanya layanan PTSP masyarakat tidak harus lagi datang berkali-kali untuk melakukan permohonan kebutuhan yang diperlukan. Selain itu, dengan adanya layanan PTSP adanya pungutan liar atau pelicin untuk mempermudah pengajuan kebutuhan masyarakat sudah tidak terjadi lagi. Berdasarkan teori, layanan PTSP dapat mengurangi biaya *cost* yang harus dikeluarkan oleh pemerintah dan masyarakat dalam kegiatan layanan.

Dengan demikian dapat dikatakan, bahwa layanan PTSP di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro telah mengurangi biaya-biaya yang biasanya perlu dikeluarkan baik oleh Kementerian Agama sebagai lembaga pemerintah dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Hasil penelitian tersebut sejalan dengan teori yang diungkapkan oleh Khalimah terkait tujuan layanan PTSP yang dapat mengurangi biaya yang harus dikeluarkan pemerintah dan masyarakat.

d) Melakukan penyederhanaan persyaratan.

Berlandaskan teori, layanan PTSP dapat menyederhanakan persyaratan yang dibutuhkan masyarakat untuk mengajukan permohonan atas

layanan publik yang dibutuhkan. Berdasarkan hasil penelitian yang mengacu pada keterangan yang diberikan oleh kedua narasumber dan hasil dokumentasi, bahwa jika masyarakat masih kebingungan dengan cara pengajuan kebutuhan yang diinginkan, maka masyarakat dapat langsung datang ke PTSP Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

Selain itu, jika masyarakat berhalangan untuk dapat langsung datang ke PTSP Kementerian Agama Kab. Bojonegoro, maka masyarakat dapat mengajukan pertanyaan melalui Whatshapp yang telah disediakan. Alternatif lain yang dapat dilakukan masyarakat untuk dapat memenuhi syarat pengajuan kebutuhan dapat langsung mengunjungi Website resmi Kementerian Agama Kab. Bojonegoro. dalam website tersebut, Kementerian Agama Kab. Bojonegoro telah menyediakan vitur tentang persyaratan pengajuan kebutuhan masyarakat.

Dengan demikian dapat dikatakan, bahwa layanan PTSP Kementerian Agama Kab. Bojonegoro telah menyederhanakan persyaratan pengajuan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut sejalan dengan teori yang dikemukakan Hardiyansyah, bahwa layanan PTSP dapat menyederhanakan persyaratan masyarakat.

3) Sistem Informasi Manajemen

Dalam pelaksanaannya, Kementerian Agama Kab. Bojonegoro telah memanfaatkan sitem informasi manajemen untuk mempermudah pemberian layanan masyarakat. Mcleod dan Schell mengungkapkan, bahwa sistem informasi manajemen merupakan prosedur yang

memanfaatkan teknologi, baik itu berupa komputer dan jaringan yang dapat memberikan kemudahan kepada individu untuk mendapatkan informasi.²⁴⁵

Sistem informasi manajemen juga dapat digunakan untuk merekam segala kegiatan yang ada dalam organisasi, serta dapat dimanfaatkan sebagai acuan dalam membuat keputusan yang akan dikerjakan.²⁴⁶

Berikut ini kriteria yang harus dipenuhi oleh sebuah Lembaga yang menerapkan sistem informasi manajemen.

a) Perangkat Keras

Menurut hasil penelitian yang mengacu pada keterangan yang diberikan oleh kedua narasumber, dalam pelaksanaannya Kementerian Agama Kab. Bojonegoro telah memanfaatkan perangkat keras. Penggunaan perangkat keras dalam pemberian layanan kepada masyarakat dibuktikan dengan adanya monitor, printer, CPU, mouse harddisk, RAM dan keyboard.

Berdasarkan teori, Sutabri mengatakan, bahwa perangkat keras adalah perangkat yang dapat dilihat secara langsung. Perangkat keras dapat terdiri dari pengelola data, unit input ataupun unit output serta unit penyimpanan data. Dengan demikian dapat dikatakan, bahwa teori yang diungkapkan oleh Sutabri sejalan dengan keadaan yang ada di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro yang telah memanfaatkan perangkat keras.

b) Perangkat Lunak

²⁴⁵ Mc. Leod dan Schell, "Sistem Informasi Manajemen (online)", *Jurnal Capacity STIE AMKOP*, (Makassar: 2021), hal 15.

²⁴⁶ *Ibid.*, hal 15.

Berlandaskan teori, Sutabri menyatakan, bahwa perangkat lunak merupakan himpunan yang dapat digunakan untuk menjalankan instruksi atau program pada sebuah barang elektronik yang dimanfaatkan hingga menghasilkan output yang diinginkan.²⁴⁷ Berdasarkan hasil penelitian yang mengacu pada keterangan yang diberikan narasumber, hasil observasi dan hasil dokumentasi, Kementerian Agama Kab. Bojonegoro telah memanfaatkan perangkat lunak dalam kegiatan layanannya.

Perangkat lunak yang dimanfaatkan dalam kegiatan layanan yaitu aplikasi manajemen surat. Dengan menggunakan aplikasi manajemen surat manfaat yang dapat diperoleh Kementerian Agama Kab. Bojonegoro, yaitu pegawai PTSP Kementerian Agama Kab. Bojonegoro dapat dengan mudah mengetahui jumlah surat yang telah masuk dan jenis permohonan apa saja yang diajukan, memudahkan penginputan data, mempermudah pencetakan data, mempermudah pengontrolan data dan mempermudah pencetakan data.

Aplikasi manajemen surat Kementerian Agama Kab. Bojonegoro telah dapat memunculkan bukti terima berkas. Saat ini bukti terima berkas tersebut hanya dapat dikeluarkan bagi permohonan pendaftaran haji. Bukti terima berkas pendaftaran haji Kementerian Agama Kab. Bojonegoro berisi nomor tiket, tipe layanan, status, nama pemohon, e-mail pemohon, nomor telepon, bagian seksi yang dituju, prioritas, waktu dibuat, perencanaan selesai,

²⁴⁷ Tata Sutabri, “*Sistem Informasi Manajemen*”, (Yogyakarta: Andi, 2014), hal 87.

waktu jatuh tempo, dan nama penerima berkas. E-mail yang tertera pada berkas penerimaan dibuat oleh pegawai PTSP.

Adapun kondisi yang tidak sejalan dengan teori yaitu aplikasi yang tidak dapat terhubung ke seksi bagian penyelesaian kebutuhan masyarakat dan pimpinan serta lembar penerimaan berkas yang hanya dapat mengeluarkan berkas permohonan dari pendaftaran haji. Dalam teori, jika sebuah instansi telah memanfaatkan sistem informasi manajemen, maka aksesibilitas data yang ada akan meningkat secara akurat dan tepat waktu bagi para pemakai, tanpa mengharuskan adanya perantara sistem informasi.²⁴⁸

Oleh karena itu, jika lembar penerimaan permohonan berkas dan jangkauan sistem yang kurang, maka penyaluran berkas permohonan akan tetap membutuhkan perantara, yaitu caraka. Caraka adalah orang yang bertugas untuk mengantarkan berkas ke bagian seksi yang dituju.

c) Database

Berdasarkan teori, Sutabri mengatakan, bahwa database merupakan kumpulan secara keseluruhan data yang ada dan saling berkesinambungan antar satu sama lain.²⁴⁹ Menurut hasil penelitian yang mengacu pada keterangan yang diberikan narasumber, hasil observasi dan dokumentasi menyatakan, bahwa database Kementerian Agama Kab. Bojonegoro bermanfaat untuk mempermudah pegawai dalam mengetahui jumlah pengajuan

²⁴⁸ Slamet Hariyanto, "Sistem Informasi Manajemen", *Jurnal Publiciana*, (VOL. 9, No. 1, 2016), hal 80-85.

²⁴⁹ Tata Sutabri, "*Sistem Informasi Manajemen*", (Yogyakarta: Andi, 2014), hal 87.

kebutuhan, bahan laporan secara berkala, mengetahui berkas yang sudah dan belum lengkap.

Dengan demikian dapat dikatakan, bahwa database Kementerian Agama Kab. Bojonegoro telah mengumpulkan keseluruhan data dalam satu tempat yang sama dan saling berkesinambungan. Hal tersebut dapat dilihat dari kemudahan yang diperoleh pegawai dalam melaporkan laporan secara berkala dan menjawab pertanyaan dari bagian seksi terkait berkas permohonan.

d) Prosedur

Berdasarkan hasil penelitian yang mengacu pada keterangan yang dipaparkan oleh narasumber, hasil observasi dan hasil dokumentasi, Kementerian Agama Kab. Bojonegoro telah mengatur jalannya kegiatan layanan PTSP. Peraturan tersebut berkaitan dengan penginputan data, alur penyelesaian dan waktu penyelesaian kebutuhan. Selain itu, standart operasional prosedur Kementerian Agama Kab. Bojonegoro juga meliputi alur pelayanan serta waktu penyelesaian kebutuhan. Kebutuhan masyarakat yang dapat diselesaikan secara langsung adalah permohonan pendaftaran haji dan permohonan pembaca do'a.

Layanan yang dapat langsung bertemu dengan atasan harus disertai dengan surat panggilan. Layanan yang dapat bertemu dengan atasan secara langsung adalah layanan permohonan izin cerai PNS dan pendaftaran Pondok Pesantren yang memerlukan kegiatan *Survey* lapangan. Selain itu, dalam sehari pegawai Kementerian Agama Kab. Bojonegoro juga dapat memberikan pelayanan 7 hingga 15 orang dalam sehari dengan jenis pelayanan yang berbeda. Berlandaskan teori, Sutabri

mengungkapkan, bahwa prosedur adalah bagian dari keseluruhan unsur yang berkaitan dengan panduan dalam pelaksanaan serta instruksi.

Dengan demikian dapat dikatakan, bahwa prosedur layanan PTSP di Kementerian Agama sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Sutabri. Hal tersebut juga diperkuat oleh teori yang dikemukakan oleh Dwiyanto yang menyatakan, bahwa prosedur layanan juga harus disertai dengan transparansi yang meliputi waktu penyelesaian kebutuhan dan persyaratan yang dibutuhkan untuk melakukan permohonan.²⁵⁰

e) Personalia

Berdasarkan teori, Sutabri mengemukakan, bahwa personalia adalah orang yang mengoperasikan perangkat keras, perangkat lunak, database dan prosedur yang telah dibuat untuk menghasilkan output yang diinginkan dan dibutuhkan oleh masyarakat.²⁵¹ berdasarkan hasil penelitian yang mengacu pada keterangan yang diberikan narasumber dan data hasil observasi yang diperoleh peneliti menyatakan, bahwa Kementerian Agama Kab. Bojonegoro telah memiliki personalia yang bertugas untuk memberikan layanan kepada masyarakat.

Dalam hal ini, personalia yang terlibat dalam kegiatan layanan adalah personalia bagian umum, bagian keuangan, dan semua seksi bagian yang ada

²⁵⁰ Rudi, Muhammad Yunus, dan Hasrat Arief Saleh, “Transparansi Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Mamuju”, *Jurnal Ilmu Administrasi*, (Vol 7, No.1, Juni 2018), hal. 53-62.

²⁵¹ Tata Sutabri, “*Sistem Informasi Manajemen*”, (Yogyakarta: Andi, 2014), hal 87.

di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro. selain itu, personalia yang ada di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro memiliki tugas masing-masing dalam memberikan layanan masyarakat. Selain itu, Kementerian Agama Kab. Bojonegoro juga telah memiliki personalia yang memang khusus untuk bertugas menangani bidang IT.

Dengan begitu dapat dikatakan, bahwa teori yang diungkapkan oleh Sutabri sejalan dengan ketersediaan personalia yang ada di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada sistem informasi manajemen di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro

a) Faktor Pendukung Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

Berlandaskan teori, Doddy mengemukakan, bahwa faktor pendukung layanan publik terdiri dari lima karakteristik. Karakter tersebut diantaranya faktor kesadaran aparatur pelayan publik, faktor aturan dalam pelaksanaan pelayanan publik, faktor organisasi dalam pelaksanaan pelayanan publik, faktor kemampuan dan keterampilan pelayan publik, serta sarana dan prasarana.²⁵²

Sedangkan dalam penelitian ini, peneliti menemukan tujuh faktor yang dapat mendukung layanan PTSP, yaitu faktor kesadaran aparatur pelayan publik, faktor aturan dalam pelaksanaan pelayanan publik, faktor organisasi dalam pelaksanaan pelayanan publik, faktor kemampuan

²⁵² Dody Mulyono, "Analisis Faktor Pendorong Dan factor Penghambat pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kelurahan Pondok Kacang Timur Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan", *Jurnal Mozaik*, (Vol. IX, Edisi 2, Desember 2017), hal. 97.

dan keterampilan pelayan publik, Evaluasi dan *Team work*. Evaluasi merupakan teori yang mengacu pada Standart Pelayanan Publik No. 25 Pasal 21 Tahun 2009. Sehingga dapat dikatakan, bahwa peneliti telah menemukan teori baru, yaitu *team work*.

Berdasarkan hasil penelitian, faktor pendukung layanan PTSP di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro yang mengacu pada keterangan yang diungkapkan narasumber, hasil observasi dan hasil dokumentasi menyatakan, bahwa teori yang diungkapkan oleh Doddy sejalan dengan keadaan yang ada di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

Hal tersebut dibuktikan dengan keterangan yang diberikan ketiga narasumber terkait kesadaran pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. *Pertama*, kesadaran pegawai Kementerian Agama Kab. Bojonegoro dibuktikan dengan kesigapan pegawai dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Kesigapan tersebut merupakan wujud dari pengetahuan akan tugas dan tanggung jawab yang diemban serta perilaku menambah penguasaan *literatur* yang dimiliki oleh pegawai Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

Kesadaran tersebut juga tidak hanya dimiliki oleh pegawai PTSP saja, akan tetapi juga dimiliki oleh semua orang yang terlibat dalam kegiatan pemberian layanan. Pegawai yang terlibat diantaranya, pimpinan, penanggung jawab, *front office*, *back office*, dan seksi bagian serta seluruh sumber daya yang dimiliki Kementerian Agama Kab. Bojonegoro. Dengan begitu dapat dikatakan, bahwa pegawai Kementerian Agama Kab. Bojonegoro telah memiliki kesadaran akan tugas yang dimiliki. Kesadaran tersebut diwujudkan dalam kesigapan

dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Kesigapan tersebut mencakup tugas, tanggung jawab serta penambahan keilmuan yang dimiliki untuk menunjang pemberian layanan yang maksimal kepada masyarakat.

Faktor pendukung *kedua* yaitu aturan dalam melaksanakan layanan kepada masyarakat. Kementerian Agama Kab. Bojonegoro juga telah memiliki aturan yang mengikat tentang bagaimana pelayanan PTSP dapat terlaksana. Aturan yang diterapkan oleh Kementerian Agama Kab. Bojonegoro meliputi proses layanan, arah penyelesaian kebutuhan, dan kecepatan hasil kebutuhan layanan masyarakat.

Peraturan layanan kebutuhan dimulai dengan pengajuan kebutuhan yang dilakukan masyarakat dengan datang langsung ke PTSP Kementerian Agama Kab. Bojonegoro dengan menyertakan persyaratan permohonan kebutuhan yang diinginkan. Setelah diajukan data dari berkas pengajuan masyarakat akan diinput dan akan dicetak dalam bentuk lembar disposisi. Berkas permohonan dan lembar disposisi selanjutnya diserahkan kebagian koordinator dan diajukan kebagian pimpinan.

Setelah dari pimpinan berkas tersebut turun kebagian koordinator dan kemudian diserahkan kebagian seksi bagian. Dengan begitu dapat dikatakan, bahwa pelayanan PTSP Kementerian Agama Kab. Bojonegoro telah memiliki dan menerapkan aturan dalam kegiatan pemberian layanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, dapat diungkapkan, bahwa hal tersebut telah sejalan dengan teori yang dipaparkan oleh Doddy terkait faktor yang dapat mendukung pemberian layanan.

Faktor pendukung *ketiga* yaitu adanya organisasi dalam pelaksanaan kerja. Dalam pelaksanaan tugasnya, Kementerian Agama Kab. Bojonegoro memiliki tujuh seksi yang mendukung tugasnya. Ketujuh seksi tersebut terdiri dari Subbag TU yang terbagi menjadi bagian umum, kepegawaian, dan keuangan. Seksi selanjutnya yaitu seksi Pendidikan madrasah, seksi Pendidikan diniyah dan pondok Pesantren, seksi Pendidikan Agama Islam, seksi bimbingan masyarakat, seksi penyelenggaraan Haji dan Umroh, seksi penyelenggaraan Syariah.

Seksi bagian Kementerian Agama Kab. Bojonegoro memiliki peran sebagai tujuan akhir permohonan masyarakat. Selain itu, seksi bagian juga bertugas untuk menjawab dan menyelesaikan permohonan yang diajukan masyarakat. Penyerahan tugas tersebut diberikan oleh koordinator.

Dengan begitu dapat dikatakan, bahwa dalam memberikan layanan kepada masyarakat, Kementerian Agama Kab. Bojonegoro didukung oleh adanya bagian seksi yang bertugas dalam menyelesaikan permohonan masyarakat. Hal tersebut sejalan dengan teori yang diungkapkan oleh Doddy, bahwa faktor yang dapat mendukung keberhasilan layanan kepada masyarakat salah satunya, yaitu adanya organisasi pendukung.

Faktor keempat yaitu kemampuan dan keterampilan pelayan publik. Pegawai Kementerian Agama Kab. Bojonegoro dalam memberikan layanan kepada masyarakat dibekali dengan kemampuan dan keterampilan yang memadai. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya kegiatan *breafing* yang dikerjakan setiap hari senin setelah apel pagi. Kegiatan *breafing* tersebut baru kembali terlaksana

tanggal 11 Oktober 2021 setelah adanya kelonggaran pembatasan sosial bersekala besar (PSBB).

Kegiatan *breafing* pagi biasanya diisi oleh materi yang memiliki kaitannya dengan teknologi, Selain dengan memberikan *breafing* pagi, peningkatan keterampilan pegawai Kementerian Agama Kab. Bojonegoro juga dilakukan dengan pelatihan lain yaitu dengan melakukan perjalanan dinas. Kegiatan perjalanan dinas ditujukan untuk meningkatkan kompetensi yang dimiliki oleh pegawai. Selain itu, perjalanan dinas juga perlu dilakukan karena Kementerian Agama Kab. Bojonegoro masih menggunakan aplikasi manajemen surat milik Kementerian Agama Kota Madiun.

Dengan begitu dapat dinyatakan, bahwa dalam memberikan layanan kepada masyarakat, Kementerian Agama Kab. Bojonegoro didukung dengan kemampuan keterampilan pegawai. Hal tersebut sejalan dengan teori yang diungkapkan Doddy, bahwa faktor yang dapat mendukung layanan PTSP Kementerian Agama Kab. Bojonegoro adalah keterampilan dan kemampuan pegawai.

Faktor pendukung *kelima* yaitu adanya sarana dan prasaran yang digunakan dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Dalam kegiatan pemberian layanan, Kementerian Agama Kab. Bojonegoro telah memiliki sarana dan prasarana yang memadai untuk memberikan layanan kepada masyarakat. Hal tersebut dibuktikan oleh keterangan yang diberikan narasumber dan hasil observasi yang ditemukan peneliti. Sarana dan prasarana tersebut terdiri dari tempat pelayanan yang dilengkapi dengan pendingin, kursi, meja, komputer, printer, toilet dan koperasi untuk masyarakat.

Berdasarkan hal tersebut, maka dapat dikatakan bahwa dalam memberikan layanan kepada masyarakat Kementerian Agama Kab. Bojonegoro telah memiliki sarana dan prasarana yang baik untuk menunjang keberhasilan pemberian layanan kepada masyarakat. Hal tersebut sejalan dengan teori yang diungkapkan oleh Doddy, bahwa adanya sarana dan prasarana merupakan faktor yang dapat mendukung kegiatan layanan kepada masyarakat

Faktor pendukung *keenam* yaitu adanya evaluasi. Belandaskan teori yang mengacu pada Undang-Undang pelayanan publik Nomor 25 Pasal 21 Tahun 2009 memaparkan, bahwa evaluasi kinerja pelayan publik merupakan bagian dari standart pelayanan publik.²⁵³ Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh peneliti. Kementerian Agama Kab. Bojonegoro telah melakukan evaluasi dalam kegiatan yang dilakukan. Hal tersebut diperoleh dari keterangan yang diberikan ketiga narasumber yang menyatakan, bahwa kegiatan evaluasi dilakukan seminggu sekali pada hari senin setelah apel pagi.

Tujuan evaluasi tersebut dilakukan untuk memperbaiki kinerja pegawai, memperbaiki sistem yang ada dan mempercepat penyelesaian masalah serta mempersiapkan modal yang dibutuhkan untuk kegiatan layanan. Berdasarkan undang-undang pelayanan terpadu satu pintu No. 25, salah satu standart yang harus dipenuhi dalam memberikan layanan kepada masyarakat yaitu evaluasi. Dengan begitu dapat dikatan, bahwa evaluasi yang ada di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro sejalan

²⁵³ Undang-Undang Pelayanan Terpadu Satu Pintu Nomor 25 Pasal 21 Tahun 2009.Doc. Diakses tanggal 22 September 2021.

dengan standart pelayanan Undang-Undang pelayanan terpadu satu pintu No. 25 Pasal 21 Tahun 2009.

Faktor pendukung *ketujuh* yaitu adanya *team work* dalam kegiatan pelayanan PTSP. Berdasarkan penelitian, peneliti menemukan fakta, bahwa pegawai Kementerian Agama Kab. Bojonegoro memiliki kerja sama yang baik dalam memberikan layanan. Cara yang dilakukan untuk membentuk kekompakkan antar pegawai Kementerian Agama Kab. Bojonegoro dilakukan dengan komunikasi yang baik antar pegawai.

- b) Faktor penghambat Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

Berlandaskan teori, Doddy memaparkan, bahwa terdapat empat faktor yang dapat menghambat layanan. Empat faktor tersebut diantaranya, faktor kemampuan, faktor kualitas sumber daya manusia, faktor dukungan pemerintah dan faktor kondisi kerja.²⁵⁴ Sedangkan pada penelitian ini, peneliti menemukan tujuh faktor yang dapat menghambat layanan PTSP di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

Sehingga dapat dikatakan, bahwa peneliti telah menemukan teori baru yaitu faktor teknologi, faktor belum adanya sosialisasi kepada masyarakat, dan struktur bangunan.

Faktor penghambat *pertama* yaitu faktor kemampuan pegawai. Berdasarkan teori, Doddy mengungkapkan, bahwa kemampuan pegawai yang

²⁵⁴ Dody Mulyono, "Analisis Faktor Pendorong Dan factor Penghambat pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kelurahan Pondok Kacang Timur Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan", *Jurnal Mozaik*, (Vol. IX, Edisi 2, Desember 2017), hal. 97.

kurang menguasai teknik kegiatan pelayanan dapat memberikan dampak pada hasil pelayanan.²⁵⁵ Berdasarkan hasil penelitian, kemampuan pegawai yang dapat menghambat layanan PTSP di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro terletak pada bagaimana teknis yang dapat dilakukan ketika pimpinan tidak ada di tempat. Hal tersebut disebabkan, seluruh alur permohonan akan dapat diteruskan ke seksi bagian apabila permohonan tersebut telah disetujui oleh pimpinan.

Dengan begitu dapat dikatakan, bahwa kemampuan pegawai Kementerian Agama Kab. Bojonegoro lebih condong pada teknis yang berkaitan dengan alur jalannya permohonan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut sejalan dengan teori yang diungkapkan Doddy terkait kemampuan pegawai.

Faktor penghambat *kedua* yaitu kualitas Sumber daya manusia. Berdasarkan teori, Doddy mengungkapkan, bahwa kualitas sumber daya manusia yang kurang kompeten dapat memberikan pengaruh dalam kegiatan pelayanan. Pengaruh tersebut salah satunya yaitu pada penyelesaian kebutuhan yang lama.²⁵⁶ Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti mengacu pada keterangan yang diungkapkan oleh narasumber.

Berdasarkan hasil penelitian, narasumber menyatakan, bahwa kualitas sumber daya manusia masih memiliki kendala terkait ketepatan waktu

²⁵⁵ *Ibid.*, hal. 97.

²⁵⁶ Dody Mulyono, "Analisis Faktor Pendorong Dan factor Penghambat pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kelurahan Pondok Kacang Timur Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan", *Jurnal Mozaik*, (Vol. IX, Edisi 2, Desember 2017), hal. 97.

penyelesaian permohonan. Pada dasarnya pegawai *front liner* telah berusaha untuk mempercepat hasil permohonan masyarakat. Akan tetapi, hasil akhir permohonan tersebut tetap berada di bagian *back office*. Dalam hal ini, *back office* layanan PTSP Kementerian Agama Kab. Bojonegoro yaitu terdiri dari pimpinan dan seksi bagian.

Berdasarkan alur setiap layanan yang akan diproses memerlukan persetujuan dari pimpinan. Oleh karena itu, terkadang berkas permohonan masyarakat memerlukan waktu yang lama jika pimpinan tidak ada di kantor. Selain itu, tidak bisanya bergabung pegawai seksi dalam satu tempat juga menjadi penyebab keterlambatan hasil permohonan.

Faktor *ketiga* yaitu dukungan pemerintah. Berdasarkan teori, Doddy menyatakan, bahwa seluruh layanan atas nama pemerintah sudah seharusnya dikerjakan dengan dukungan pemerintah. Dengan dukungan pemerintah akses layanan kepada masyarakat akan semakin besar.²⁵⁷ Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh peneliti dari keterangan yang diberikan narasumber dan hasil observasi, pada awal pembentukan layanan PTSP Kementerian Agama Kab. Bojonegoro kurang mendapat dukungan pemerintah. Hal tersebut dibuktikan dari dana awal pembentukan layanan PTSP yang diambil dari pihak ketiga dan bukan dari dana DIPA.

Meskipun layanan PTSP merupakan program yang dianjurkan oleh Kementerian Agama Republik Indonesia. Hal tersebut dibuktikan dengan dana yang

²⁵⁷ Dody Mulyono, "Analisis Faktor Pendorong Dan factor Penghambat pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kelurahan Pondok Kacang Timur Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan", *Jurnal Mozaik*, (Vol. IX, Edisi 2, Desember 2017), hal. 97.

digunakan dalam pembentukan PTSP merupakan dana yang diberikan oleh pihak ketiga. Akan tetapi saat ini layanan PTSP Kementerian Agama Kab. Bojonegoro telah didukung oleh pemerintah, yaitu Kanwil Jawa Timur. Dukung tersebut dibuktikan dengan kedatangan PLT Kepala Kanwil pada saat peresmian dan berita peresmian layanan PTSP yang diupload di website resmi kanwil Jatim.

Faktor *keempat* yaitu kondisi kerja. Menurut hasil penelitian yang diperoleh peneliti, Kementerian Agama Kab. Bojonegoro masih memiliki kendala terkait kondisi kerja. Dalam hal ini, kendala tersebut berkaitan dengan *jobdesk* pegawai. Permohonan yang masuk kebagian seksi bagian adalah permohonan yang diajukan dengan perihal yang merupakan tugas seksi bagian tersebut. Akan tetapi pada pelaksanaannya, pegawai Kementerian Agama Kab. Bojonegoro memiliki *jobdesk* yang *double*.

Jadi, pada dasarnya belum ada pegawai bagian seksi yang memiliki tugas secara khusus mengerjakan layanan permohonan lewat PTSP. Pegawai tersebut memegang dua tanggungjawab yaitu bagian seksi dan bagian layanan PTSP. Oleh karena itu, terkadang karena fokus dengan tugas yang ada dibagian seksi, maka tugas bagian permohonan PTSP akan molor. Berdasarkan teori, Doddy menyatakan, bahwa kondisi kerja yang kurang baik dapat memberikan kelambatan dalam pemberian layanan kepada masyarakat. keterlambatan tersebut dapat terjadi salah satunya karena pemberian *jobdesk* yang tidak sesuai.²⁵⁸

²⁵⁸ Dody Mulyono, "Analisis Faktor Pendorong Dan factor Penghambat pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kelurahan Pondok Kacang Timur

Dengan begitu, maka dapat dikatakan bahwa kondisi kerja pegawai Kementerian Agama Kab. Bojonegoro masih perlu diperbaiki untuk dapat memberikan layanan yang maksimal kepada masyarakat. hal tersebut sejalan dengan teori yang diungkapkan oleh Doddy terkait faktor penghambat salah satunya yaitu kondisi kerja.

Faktor penghambat *kelima* yaitu teknologi. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh peneliti yang mengacu pada hasil observasi dan keterangan narasumber, layanan PTSP di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro belum dapat terkoneksi kebagian seksi bagian, kepala kantor dan masyarakat pengguna layanan. Selain itu, layanan teknologi yang digunakan oleh Kementerian Agama Kab. Bojonegoro bukanlah aplikasi yang dimiliki sendiri. Akan tetapi, teknologi yang digunakan merupakan aplikasi yang disewa oleh Kementerian Agama Kab. Bojonegoro dari Kementerian Agama Kota Madiun. Oleh karena itu, masih ada kendala-kendala yang belum dapat diatasi oleh Kementerian Agama Kab. Bojonegoro terkait teknologi yang digunakan.

Faktor *keenam* adalah belum adanya sosialisasi kepada masyarakat. pengetahuan masyarakat akan adanya layanan publik dapat menjadi faktor keberhasilan layanan. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh peneliti, peneliti menemukan fakta bahwa Kementerian Agama Kab. Bojonegoro belum memberikan sosialisasi masyarakat terkait layanan PTSP. Beberapa masyarakat hanya diundang ketika peresmian PTSP. Dalam kegiatan peresmian tersebut

Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan”, *Jurnal Mozaik*, (Vol. IX, Edisi 2, Desember 2017), hal. 97.

Kementerian Agama Kab. Bojonegoro juga tidak menyinggung terkait alur dan cara penggunaan layanan PTSP.

Oleh karena itu, masih banyak masyarakat yang kebingungan untuk mengajukan permohonan ke bagian PTSP dan milih mengajukan kebutuhan lewat seksi bagian. Dalam hal ini, seksi bagian juga menyarankan masyarakat untuk kebagian PTSP terlebih dahulu untuk mengajukan permohonan nanti setelahnya akan diproses dibagian seksi.

Faktor *ketujuh* yaitu struktur bangunan. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh peneliti menemukan fakta, bahwa struktur bangunan Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro tidak mendukung layanan PTSP di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro.

Hal tersebut disebabkan masih banyaknya pintu akses masuk masyarakat. Oleh karena itu, tidak jarang masyarakat langsung masuk kebagian seksi bagian melalui pintu-pintu samping kantor dan bukan lewat pintu utama. Akan tetapi renovasi bangunan Kantor Kementerian Agama Kab. Bojonegoro telah direncanakan setelah renovasi Masjid selesai.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh peneliti dari data hasil observasi, wawancara dan dokumentasi terkait analisis kesiapan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) pada sistem informasi manajemen di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro, maka dapat ditarik kesimpulan yakni:

1. Kementerian Agama Kab. Bojonegoro menyiapkan komponen yang digunakan dalam memberikan layanan PTSP kepada masyarakat. Persiapan yang dilakukan tersebut, memenuhi kriteria kesiapan yang terdiri dari delapan yaitu infrastruktur teknis, kualitas layanan, literasi komputer dan teknologi, difusi inovasi, budaya, desain website, keamanan, dan kesadaran. Dalam pelaksanaannya, Kementerian Agama Kab. Bojonegoro telah memberikan layanan dengan berlandaskan delapan kriteria tersebut.

Selain itu, Kementerian Agama Kab. Bojonegoro juga telah memenuhi kriteria dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Hal tersebut disebabkan PTSP merupakan turunan dari pelayanan publik. Oleh karena itu, Kementerian Agama Kab. Bojonegoro juga memenuhi kriteria pelayanan publik, agar dapat memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat. Kriteria pelayanan publik tersebut terdiri dari kehandalan, ketanggapan, keyakinan, empathy, dan berwujud.

Selain kriteria pelayanan publik, Kementerian Agama Kab. Bojonegoro juga menjalankan tujuan dari adanya layanan PTSP. Keempat tujuan layanan PTSP yaitu mempersingkat tahap-tahap pengajuan kebutuhan yang diinginkan masyarakat dengan sederhana,

koordinasi yang cepat terhadap pelayanan kebutuhan masyarakat, mengurangi biaya *cost* baik dari sisi pemerintah dan masyarakat yang membutuhkan layanan publik serta adanya transparansi setiap kegiatan yang menyangkut keuangan, serta melakukan penyederhanaan persyaratan.

Dalam pelaksanaan kegiatan layanan Kementerian Agama Kab. Bojonegoro juga telah memanfaatkan sistem informasi manajemen. Selain itu, Kementerian Agama Kab. Bojonegoro juga telah memenuhi kriteria penggunaan sistem informasi manajemen dalam memberikan layanan PTSP. Kriteria tersebut diantaranya tersedianya perangkat keras, perangkat lunak, database, prosedur dan personalia.

2. Dalam pelaksanaan pemberian layanan kepada masyarakat, terdapat faktor pendukung dan penghambat.
 - a. Faktor yang dapat mendukung layanan PTSP pada sistem informasi manajemen, diantaranya faktor kesadaran aparatur pelayan publik, faktor aturan dalam pelaksanaan pelayanan publik, faktor organisasi dalam pelaksanaan pelayanan publik, faktor kemampuan dan keterampilan pelayan publik, evaluasi dan *team work*.
 - b. Sedangkan faktor penghambat pemberian layanan PTSP pada sistem informasi manajemen di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro, antara lain faktor kemampuan pegawai, faktor kualitas sumber daya manusia, faktor dukungan pemerintah, faktor kondisi kerja, faktor teknologi, faktor belum adanya sosialisasi kepada masyarakat, dan faktor struktur bangunan.

Dalam pelaksanaannya Kementerian Agama Kab. Bojonegoro belum memiliki perangkat lunak sendiri. Perangkat lunak yang saat ini digunakan oleh

Kementerian Agama Kab. Bojonegoro juga sangat terbatas. Perangkat lunak yang digunakan Kementerian Agama Kab. Bojonegoro merupakan perangkat lunak yang diadopsi dari Kementerian Agama Kota Madiun. Selain itu, perangkat lunak yang digunakan Kementerian Agama Kab. Bojonegoro juga tidak dapat diakses oleh masyarakat, seksi bagian dan pimpinan.

Oleh karena itu, terkadang dalam penyelesaian kebutuhan yang diajukan masyarakat mengalami kemoloran. Dampak dari perangkat lunak yang tidak dapat diakses menyebabkan pimpinan tidak dapat mengecek kebutuhan yang diajukan masyarakat dimanapun dan kapanpun. Oleh karena itu, jika pimpinan kantor memiliki tugas di luar kantor, maka pengajuan kebutuhan masyarakat akan terhenti di bagian pimpinan dan belum dapat turun untuk diselesaikan.

B. Saran Dan Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh peneliti serta telah disimpulkan, berikut ini merupakan saran dan rekomendasi yang dapat diberikan peneliti bagi Lembaga dan penelitian lanjutan:

1. Kementerian Agama Kab. Bojonegoro

Pertama, Kementerian Agama Kab. Bojonegoro hendaknya memiliki perangkat lunak sendiri dalam memberikan layanan PTSP. Hal tersebut dilakukan untuk menyesuaikan karakteristik lingkungan yang ada di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro. Karakteristik tersebut terkait dengan pegawai, budaya, serta keilmuan yang dimiliki oleh pegawai dan masyarakat pengguna.

Kedua, Kementerian Agama Kab. Bojonegoro perlu membuat plank yang berisi arahan bagi masyarakat yang akan mengajukan layanan untuk mendatangi tempat

layanan PTSP terlebih dahulu. Hal tersebut bertujuan untuk mengurangi masyarakat pemohon layanan untuk mendatangi seksi bagian secara langsung.

2. Penelitian lanjutan

Saran bagi peneliti mendatang yaitu lebih memfokuskan penelitian pada satu jenis layanan PTSP. Dengan begitu diharapkan penelitian selanjutnya dapat lebih dapat mendapatkan hasil yang mendetail dalam penelitian.

C. Keterbatasan Penelitian

Peneliti sadar, bahwa dalam penelitian yang dilakukan masih memiliki keterbatasan yang hendaknya disempurnakan. Dalam penelitian ini, hal yang menjadi keterbatasan peneliti terletak pada pencarian data yang kurang mendetail. Peneliti belum dapat menyajikan variasi data secara keseluruhan. Hal tersebut disebabkan banyaknya agenda akhir tahun yang harus diselesaikan oleh pegawai Kementerian Agama Kab. Bojonegoro. Selain itu, peneliti juga mengerjakan penelitian ini masih dalam suasana Covid-19.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, Fitriani dan Anwar Sadat. 2020. *Model Pelayanan Publik Terhadap Reformasi Birokrasi. Jurnal Studi Ilmu Pemerintahan* (Vol. 1, No 1).
- Adya Barata, Atep. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. (Jakarta: PT Elex Media Komputindo).
- Ahmad, Rizal. 2019. *Analisis Kualitas Sistem Informasi Manajemen Terhadap Kinerja Pegawai Pdam Tirta Wampu Stabat, Jurnal Manajemen Bisnis (JMB)*, (Vol. 31, No. 1)
- Alateyah, Sulaiman A. 2013. *Factors Affecting the Citizen's Intention to Adopt E government in Saudi Arabia, dalam jurnal World Academy of Science, Engineering and Technology International Journal of Humanities and Social Sciences*.
- Alfiani, Tuti. 2020. *Pengaruh Pelayan Prima Di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Ptsp) Terhadap Citra Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi*.
- Budiarto, Widodo. 2014. *Teori dan Implementasi*. (Yogyakarta: Publisher).
- Bungin, Burhan. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Edisi Kedua*, (Jakarta: Kencana cetakan ke-9).
- Christian, Gronroos. 2001. *Service Management and Marketing: A Moment of Truth*. (Jakarta: Rineka Cipta).
- Dalyono. 2005. *Kontribusi Pelaksanaan Praktik Kerja Industri Terhadap Kesiapan Kerja*. (Jakarta: Rineka Cipta).
- Daryanto dan Islamento Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. (Yogyakarta: Gava Media).
- Gabriel, Roth *The Private Provision o Publik Service in Developing Countries, Edi Series in Economic Development*, (Published for the World Bank Terjemahan, Oxford University Press, 1987), Edisi. 1.

- Goetsch, David L dan Stanley B Davis. 2002. *Pengantar Manajemen Mutu 2, Edisi Bahasa Indonesia*. (Jakarta: PT Prenhallindo).
- Harahap, Nursapia. 2020. *Penelitian Kualitatif*. (Medan: Wal Ashari Publishing).
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. (Yogyakarta: Gava Media).
- Hariyanto, Slamet. 2016. *Sistem Informasi Manajemen dalam Jurnal Publiciana* (Vol.9, No.1)
- Hartono, Bambang. 2013. *Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer*, (Jakarta: Rineka Cipta).
- Herdiansyah, Haris. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Jakarta: Salemba Humanika).
- Indrawan, Rully dan Poppy Yaniawati. 2016. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran untuk Manajemen, Pembangunan, dan Pendidikan*. (Bandung: Refika Aditama).
- Irawati, Salju, serta Hapid. 2017 *Pengaruh Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Pada Pt. Telkom Kota Palopo*. *Jurnal Manajemen*, (Vol. 3, No. 1)
- Jamaluddin, Yanhar. 2016. *Model Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dalam Jurnal TAPIS*. (Bandung: Universitas Padjajaran)
- Jogiyanto. 2005. *Analisa dan Design Sistem Informasi Andi Offset*. (Yogyakarta: Jogianto HM).
- Kaleb, Bryan J, Victor P.K Lengkong, serta Rita N Taroreh. 2019. *Penerapan Sistem Informasi Manajemen Dan Pengawasannya Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado*. *Jurnal EMBA* (Vol. 7 No.1)
- Khalimah. 2013. *Implikasi Penerapan One Stop Service Pelayanan Investasi Di Kabupaten Kudus*. (Kudus: Diponegoro).

- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. (Yogyakarta: Penerbit Pembaruan).
- Kuswahyuni, Sri. 2009. *Pengaruh Bimbingan Kelompok terhadap Kesiapan Menghadapi Ujian Akhir dalam jurnal Skripsi IKIP PGRI 2009*.
- Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an. 2014. *Tafsir Al-Qur'an Tematik Jilid 6*. (Jakarta: Kamil Pustaka)
- Loed, Mc dan Schell. 2001. *Sistem Informasi Manajemen (online) dalam Jurnal Capacity STIE AMKOP*
- Markony, Andreas. 2010. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Di BANK BNI Cabang Sampit*. (PalangkaRaya: Pasca Sarjana Universitas Palangka Raya).
- Marzuki. 2002. *Metodologi Riset*. (Yogyakarta: Prasetya Widi Pratama).
- Morgan, Colin dan Murgatroyd Stephen. 1994. *Total Quality Management in the Public Sector An Interactive Perspective*. (Buckingham: Open University Press).
- Mulyono, Dody. 2017. *Analisis Faktor Pendorong Dan Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kelurahan Pondok Kacang Timur Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan dalam Jurnal Mozaik (Vol. IX Edisi 2)*.
- Nasir, Mohammad dan Handoko. 2009. *Metode Penelitian Ghalia Indonesia*. (Jakarta: Publiser)
- Nasution, M. Nur. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. (Bogor: Ghalia Indonesia).
- Nirmawati, Umi. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif, Teori Dan Aplikasi*. (Bandung: Agung Media).
- Perpres Nomor 97 Tahun 2014.Doc, *Pelayanan Terpadu Satu Pintu*, Diakses 15 Juli 2021.

- Publik M. P, Suherlan dan Budhiono, *Perkembangan Teori tentang Publik*. (pp. 1–14. doi: 10.1016/ S1570-0232(03)00565-8. 2013: 130Santosa,
- Pandji. 2008. *Administrasi Publik Teori Good Governance*. (Jakarta: BumiAksara).
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. (Yogyakarta: Graha Ilmu).
- Shihab, Quraish. *Tafsir Quraish Shihab*, <https://tafsirq.com/28-al-qasas/ayat-77#tafsir-quraish-shihab>, diakses 15 September 2021
- Rahayu, Iin Tri dan Tristiadi Ardi Ardani. 2004. *Observasi Dan Wawancara*. (Jatim: Bayumedia Publishing).
- Rahmat, Pupu Saeful. 2009. *Penelitian Kualitatif dalam Jurnal EQUILIBRIUM*. (Vol, 5, No. 9).
- Riduwan. 2016. *“Pengantar Statistika Sosial”*. (Bandung: ALFABETA)
- Rupilele, Frits Gerit John dan Aram Palilu. 2019. *Rancang Bangun Sistem Informasi Manajemen Pengaduan Masyarakat dan Monitoring Akademik Perguruan Tinggi*. *Jurnal SISFOKOM*, Volume 08, Nomor 02).
- Sari, Desti Riska. 2018. *Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Smart Netizen Pada Kabupaten Lampung Tengah (Studi Kasus Desa Buyut Udik Kecamatan Gunung Sugih)*, Fakultas Ushuluddin Dan Studi Agama Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung 1440 H /2018 M.
- S, Amin dan Siahaan K. 2012. *Arsip Berbasis Web Pada Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah*, (Jakarta: Publisher)
- Sarwono, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. (Yogyakarta: Graha Ilmu).
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. (Jakarta: Bumi Aksara).

- Slameto. 2010. *Belajar dan faktor-faktor yang mempengaruhinya*. (Jakarta: PT. RinekaCipta).
- Subtabri, Tata. 2014. *Sistem Informasi Manajemen*, (Yogyakarta: Andi).
- Sugiyono. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta).
- Suhartoyo. 2019. *Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)*. *Administrative Law & Governance Journal*, (Vol. 2 Issue 1).
- Susanti, Heni dan Muhammad Noor. 2020. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Non Komersil Di Kecamatan Telaga Bauntung Kabupaten Banjar)*. *Jurnal PubBis*, (Volume 4, No. 1).
- Susianawati. 2017. *Analisis Kesiapan Inovasi Layanan Sistem Informasi Manajemen Dan Pelayanan Perizinan Elektronik (Simpel) Di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Tuban*. S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya.
- Syamsi, Ibnu. 2000. *Pengambilan Keputusan dan Sistem Informasi*. (Jakarta: Bumi Aksara).
- Syamsul, Asep dan M. Romli. 2009. *Jurnalistik Praktis: Untuk pemula*. (Bandung: PT Remaja Rosdakarya).
- Winarsih, Atik Septi, dan Ratminto. 2007. *Manajemen Pelayanan*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar)
- Yunus, Muhammad, Rudi, dan Hasrat Arief Saleh. 2018. *Transparansi Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Mamuju*. *Jurnal Ilmu Administrasi*, (Vol. 7, No. 1).

- Kamus Besar Bahasa Indonesia Kooperatif. <https://kbbi.web.id/kooperatif>. (diakses 14 Juli 2021, Pukul 12:01 Wib).
- Tafsir Jalaylan. <https://tafsirq.com/2-al-baqarah/ayat-267#tafsir-jalaylan>. (diakses 14 Juli 2021, Pukul 14:57 Wib).
- Kementerian Agama Kab. Bojonegoro. <https://kemenagbojonegoro.net/service/>. (diakses 16 Juli 2021, Pukul 17:23 Wib).
- Standar Operasional Prosedur, <https://accurate.id/marketing-manajemen/sop-adalah/>, Diakses 19 September 2021, Pukul 08:23 Wib.
- Sejarah Kementerian Agama. <https://kemenag.id/sejarah/>, (diakses 16 Juli 2021, Pukul 17:12 Wib)
- Pengertian Birokrasi. <https://www.liputan6.com/citizen6/read/3867885/ biro-ksrasi-adalah-entitas-penting-suatu-negara-ini-pengertiannya-menurut-para-ahli>, (diakses 14 Juni 2021, Pukul 09:27 Wib).
- Peraturan Undang-Undang No.25 Tahun 2009. <http://jdih.kkp.go.id/peraturan/uu-25-th-2009.pdf> . (diakses tanggal 11 Juli 2021, Pukul 14:29 Wib).
- Tafsir Jalaylan dan Tafsir Quraish Shihab. <https://tafsir.learn-quran.co/id/surat-28-al-qasas/ayat-77>, (diakses tanggal 04 September 2021, pukul 11:47 Wib).