



Mekanisme, Tantangan, dan Solusi Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi

Syafrial, Edi Haskar, Erry Gusman

Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat
Email: alsyafrial85@gmail.com, edihaskar61@gmail.com, erry_aw@yahoo.co.id

Abstract

This article aims to explain the mechanism of the One Stop Integrated Service (PTSP) at the Office of the Ministry of Religion in the City of Bukittinggi by Law Number 25 of 2009 concerning Public Services, as well as to analyze the obstacles and solutions in the implementation of PTSP at the Office of the Ministry of Religion of the City of Bukittinggi. PTSP at the Office of the Ministry of Religion in Bukittinggi is a policy that aims to provide the best service to the community. PTSP at the Ministry of Religion Office in Bukittinggi was appointed as a pilot project to implement PTSP in West Sumatra. Qualified human resources must support the implementation of services at PTSP. This article research uses an empirical juridical approach by extracting data through interviews. The results of this study indicate that the PTSP mechanism at the Office of the Ministry of Religion of the City of Bukittinggi has not been implemented optimally. The obstacles faced in the PTSP Mechanism at the Office of the Ministry of Religion of Bukittinggi City are related to human resources, facilities and infrastructure. Efforts are being made to improve the quality of human resources, facilities and infrastructure by providing independent assistance to officers related to service procedures and planning to provide online services.

Keywords: *One Stop Integrated Service; public service; the Office of the Ministry of Religion.*

Abstrak

Artikel ini bertujuan untuk menjelaskan mekanisme Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, serta menganalisis kendala dan solusi dalam pelaksanaan PTSP di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi. PTSP di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi merupakan suatu kebijakan yang bertujuan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. PTSP di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi ditunjuk sebagai pilot project pelaksanaan PTSP di Sumatera Barat. Pelaksanaan pelayanan pada PTSP harus didukung oleh sumber daya manusia yang berkualitas. Penelitian artikel ini menggunakan pendekatan yuridis empiris, dengan penggalian data melalui wawancara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mekanisme PTSP di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi belum terlaksana secara optimal. Kendala-kendala yang dihadapi dalam Mekanisme PTSP di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi yaitu terkait dengan sumber daya manusia, sarana dan prasarana. Upaya yang dilakukan meningkat kualitas sumber daya manusia, sarana dan prasarana dengan memberikan pendampingan terhadap petugas terkait tata cara pelayanan secara mandiri dan berencana menyediakan pelayanan online.

Kata Kunci: *Pelayanan Terpadu Satu Pintu; Pelayanan Publik; Kantor Kementerian Agama.*

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu isu yang semakin strategis dalam konteks kebijakan, seiring dengan perkembangan zaman, ilmu pengetahuan, dan teknologi saat ini. Buruknya pelayanan publik akan berdampak besar dan langsung bagi krisis kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, serta berimplikasi luas dalam kehidupan ekonomi, politik, sosial budaya, dan lain-lain. Oleh karenanya, mewujudkan pelayanan publik yang prima adalah suatu keharusan setiap penyelenggara pelayanan publik dan sekaligus menjadi hak setiap warga negara demi dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.¹ Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara terhadap masyarakatnya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.²

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 telah mewajibkan kepada negara untuk melayani setiap warga negara dalam kerangka pelayanan publik. Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Selain itu, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik juga telah menegaskan bahwa, pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan kepada masyarakat.³ Undang-undang tersebut juga mengisyaratkan bahwa upaya membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat dengan adanya pelayanan sistem terpadu.

Dalam menata pelayanan publik, Pemerintah menjalankan program Reformasi Birokrasi sejak tahun 2010 dengan disusunnya *Road Map* Reformasi Birokrasi yang

¹ Suhartoyo. (2019). "Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)", *ALGJ: Administrative Law & Governace*, Vol. 2, No. 1, hlm. 143-154.

²Juniarso Ridwan dan Achmad Sodiq Sudrajat. (2009). *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Layanan Publik*. (Bandung: Nuansa Cendikia).hlm. 19

³Ermalena Rahmawati dan I Ketut Suardita. (2014). "Penerapan Asas Good Governance dalam Pelayanan Publik di Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009", *Kertha Negara*, Vol. 2, No. 3, hlm. 1-5.

menetapkan tiga sasaran dan delapan area perubahan Reformasi Birokrasi 2015-2019. Salah satu sasaran program reformasi birokrasi tersebut adalah birokrasi yang memiliki pelayanan publik dengan sasaran birokrasi yang bersih dan akuntabel, birokrasi yang efektif dan efisien serta birokrasi yang memiliki pelayanan publik yang berkualitas. Tantangan besar yang harus dihadapi oleh birokrasi adalah bagaimana mereka mampu melaksanakan kegiatan secara efisien dan efektif.⁴

Selama ini, birokrasi diidentikkan dengan kinerja yang berbelit-belit, struktur yang terlalu besar, penuh dengan kolusi, korupsi dan nepotisme, serta tidak ada standar yang pasti. Sejumlah permasalahan birokrasi tersebut menjadi hambatan yang sangat berarti dalam rangka perwujudan reformasi birokrasi. Atas dasar itulah sehingga birokrasi Indonesia sangat jauh dari apa yang disebut *good governance*.⁵ Berbagai jenis atau bentuk hambatan reformasi birokrasi yang sudah sangat dikenal dan dirasakan masyarakat. Dalam kontes Bukittinggi, di antara keluhan masyarakat terkait pelayanan adalah seperti penyelesaian berkas yang memakan waktu yang cukup lama, kurangnya keterbukaan informasi publik, dan tidak transparan terkait biaya pelayanan. Bahkan masyarakat juga mengeluh karena terdapat kesalahan pengetikan dalam berkas dan lain sebagainya.⁶ Kenyataan ini memberi suatu isyarat bahwa reformasi birokrasi perlu dilakukan dalam rangka perubahan yang sesuai dengan tuntutan dan perkembangan masyarakat.

Dengan berlandaskan pemikiran terhadap permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sebagai upaya untuk memperbaiki berbagai kelemahan dan mengantisipasi kekurangan terhadap kualitas layanan publik khususnya bidang perizinan, pemerintah membentuk lembaga Pelayanan Terpadu Satu

⁴A. Cordella dan N. Tempini. (2015). "E-government and Organizational Change: Reappraising the Role of ICT and Bureaucracy in Public Service Delivery", *Government Information Quarterly*, Vol. 32, No. 3, hlm. 279-286.

⁵ Yusriadi dan Misnawati. (2017). "Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Terpadu Satu Pintu)", *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, Vol. 7, No.2, hlm 100-108; Nuria Siswi Enggarani. (2016). "Kualitas Pelayanan Publik dalam Perizinan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Boyolali", *Jurnal Law and Justice*, Vol. 1, No. 1, hlm. 16.

⁶ Wawancara dengan YR, Guru PAI di SDN Kota Bukittinggi, pada tanggal 25 Mei 2022 Jam 13.00 WIB.

Pintu (PTSP).⁷ Salah satu kantor pemerintahan yang telah secara efektif melaksanakan PTSP adalah Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi.⁸ PTSP pada Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi ini menjadi rujukan dari Kementerian Agama 19 Kabupaten/Kota Se-Sumatera Barat bahkan dari luar Provinsi Sumatera Barat untuk mengetahui maupun melihat langsung implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) ini.⁹

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian hukum yuridis empiris, yakni suatu metode penelitian hukum yang berfungsi untuk melihat hukum dalam artian nyata dan meneliti bagaimana bekerjanya hukum di lingkungan masyarakat. Adapun data penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data Primer diperoleh peneliti langsung dari objek penelitian seperti wawancara, observasi, pengamatan dan sebagainya. Adapun objek penelitian penulis adalah Mekanisme Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi Sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sedangkan, data sekunder yaitu data yang diperoleh melalui studi dokumen dan kepustakaan yang berkaitan dengan objek penelitian yang dikaji. Pengumpulan data dalam artikel ini dilakukan dengan wawancara langsung penulis dengan cara tanya jawab kepada narasumber seperti: Kepala, Kasubbag Tata Usaha, Jabatan Fungsional Umum (JFU) yang menangani masalah Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Staf Subbag Tata Usaha Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi. Wawancara merupakan cara yang digunakan untuk memperoleh keterangan secara lisan guna mencapai tujuan tertentu.¹⁰ Selanjutnya, analisis data dilakukan secara kualitatif, yakni dengan berusaha mengamati gejala hukum tanpa menggunakan alat ukur yang menghasikan angka,

⁷Leny Ismayanti. (2015). "Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Malang", *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Politik*, Vol. 4, No.2, hlm. 290-300.

⁸ Wawancara dengan Eri Iswandi, Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi, pada tanggal 27 Mei 2022 Jam 10.00 WIB.

⁹ Wawancara dengan Zulfikar, Kasubbag Tata Usaha Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi, pada tanggal 30 Juni 2022 Jam 15.00 WIB

¹⁰Burhan Ashshofa.(2001). *Metode Penelitian Hukum*.(Jakarta : Rineka Cipta).hlm. 95

berupa informasi yang hanya dapat dinilai dengan menggunakan peraturan perundang-undangan, pandangan teori dan konsepsi, para ahli dan logika.¹¹

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pelayanan Publik dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Pelayanan publik merupakan pemberian layanan keperluan publik atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang sudah ditetapkan. Publik disini dimaksudkan bukan saja sebagai pelanggan namun sebagai warga negara.¹² Definisi lain mengenai pelayanan publik disampaikan oleh Surjadi yang mendefinisikan pelayanan publik sebagai upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.¹³

Pasal 1 Angka (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menyatakan bahwa “pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan dan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk berupa barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik”. Selanjutnya, berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan perundang-undangan.

Salah satu upaya untuk mengefektifkan pelayanan publik tersebut adalah dengan menerapkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) berdasarkan Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu pada Kementerian

¹¹ Rully Irawan. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran*. Cet. II. (Bandung: PT Refika Aditama). hlm. 67.

¹²Robi Cahyadi Kurniawan. (2016). “Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah”, *Fiat Justisia*, Vol. 10, No. 3, hlm. 569-586.

¹³Surjadi. (2012). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*.(Bandung : PT Refika Aditama). hlm. 7.

Agama. Kementerian Agama mempunyai tugas menyelenggarakan pemerintahan di bidang agama untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara. Dalam melaksanakan tugas tersebut, Kementerian Agama diantaranya menyelenggarakan fungsi perumusan, penetapan, dan pelaksanaan kebijakan dibidang bimbingan masyarakat Islam, Kristen, Katolik, Hindu, Buddha, dan Khonghucu, penyelenggaraan haji dan umrah, dan pendidikan agama dan keagamaan, serta pelaksanaan penyelenggaraan jaminan produk halal.

Penyelenggaraan fungsi-fungsi tersebut, menjadi proses utama yang berperan langsung dalam pencapaian visi, misi, dan sasaran strategis Kementerian Agama, yang berkaitan langsung dengan masyarakat, dan dalam rangka memenuhi seluruh kebutuhan masyarakat dibidang agama. Penyelenggaraan pelayanan publik dibidang agama yang dilakukan Kementerian Agama kepada masyarakat sampai saat ini sudah berjalan cukup baik. Namun, masih mendapat penilaian yang belum maksimal dari Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan Terpadu diselenggarakan dengan tujuan:¹⁴

- a. Mendekatkan pelayanan kepada masyarakat;
- b. Memperpendek proses pelayanan;
- c. Mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, akuntabel dan terjangkau; dan
- d. Memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan.

Pelayanan perizinan dengan sistem terpadu satu pintu (*one stop service*) ini membuat waktu pembuatan izin menjadi lebih singkat. Pasalnya dengan pengurusan administrasi berbasis teknologi informasi, input data cukup dilakukan sekali dan administrasi bisa dilakukan simultan. Dengan adanya kelembagaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, seluruh perizinan dan non-perizinan yang menjadi kewenangan kabupaten/kota dapat terlayani dalam satu lembaga. Harapan yang ingin dicapai

¹⁴Wawancara dengan Eri Iswandi, Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi (Zulfikar) hari Senin tanggal 20 Juli 2022 jam 10.00 WIB

adalah mendorong pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan investasi dengan memberikan perhatian yang lebih besar pada peran usaha ekonomi mikro, kecil dan menengah. Tujuannya adalah meningkatkan kualitas layanan publik. Oleh karena itu, diharapkan terwujud pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti, dan terjangkau disamping untuk meningkatkan hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik. Bentuk pelayanan terpadu ini bisa berbentuk kantor, dinas, ataupun badan.¹⁵

Berdasarkan hal tersebut, penyelenggaraan pelayanan publik Kementerian Agama didorong untuk dilaksanakan secara terpadu/terintegrasi sejalan dengan sasaran yang ingin dicapai dalam *Grand Design* Reformasi birokrasi yakni terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sebagaimana dimaksud pada Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama adalah pemberian pelayanan terhadap satu atau beberapa jenis pelayanan pada satu tempat yang diselenggarakan dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan yang terintegrasi dalam satu kesatuan proses, dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.

Tujuan dilaksanakannya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, memberi kemudahan kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan, dan memberikan jaminan kepastian hukum¹⁶. Sasaran yang diharapkan dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah terwujudnya pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti, terjangkau dan akuntabel. Selain itu, juga untuk meningkatkan hak masyarakat terhadap pelayanan publik.¹⁷ Adapun ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Ruang lingkungannya yaitu meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat

¹⁵Muhammad Khoirul Anwar. (2017). "Transformasi Model Inovatif untuk Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Indonesia", *Swatantara*, Vol. 15, No. 1, hm. 21-33.

¹⁶ Lampiran Keputusan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama.

¹⁷ *Ibid.*

tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya¹⁸.

2. Mekanisme PTSP Kantor Kemenag Kota Bukittinggi

Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama, maka Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi adalah bagian dari penyelenggara tugas pemerintahan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan tugas dan fungsi kementerian agama di Kota Bukittinggi berdasarkan kepada kebijakan kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat.

Selanjutnya, dalam rangka mewujudkan pelayanan yang prima secara profesional dan responsif, maka Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi mengimplementasikan amanat Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama. Kebijakan tersebut adalah suatu keharusan bagi segenap aparatur kementerian agama kota menyelenggarakan dengan mulai dirintisnya pelaksanaan PTSP pada Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi. Adapun mekanisme-nya yaitu sebagai berikut:¹⁹

a. Sarana dan Media Pelayanan

Pelaksanaan PTSP pada Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi terdiri atas 4 (empat) loket pelayanan sebagai berikut:

- Loket 1 : Pelayanan Informasi dan Dumas
- Loket 2 : Pelayanan Bimas Islam dan Binsyar
- Loket 3 : Pelayanan Haji dan Umrah
- Loket 4 : Pelayanan Pendis (Penmad, PAIS dan PD Pontren).

b. Pendanaan/Biaya

- 1) Pada awal berdirinya, anggaran untuk penyelenggaraan PTSP diambil dari DIPA 2017, tetapi hanya untuk pengadaan meubelair dan anggaran untuk membuat aplikasi pelayanan PTSP.

¹⁸ *Ibid.*

¹⁹ Wawancara dengan Zulfikar, Kasubbag Tata Usaha Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi (Zulfikar) hari Jum'at tanggal 24 Juni 2022 jam 11.00 WIB.

- 2) Untuk pendanaan meubelair dan pembuatan aplikasi serta sarana prasarana dan fasilitas lainnya yang belum tercakup dalam DIPA 2017 di atas, disiapkan pada tahun anggaran 2018 dan seterusnya hingga saat sekarang.

c. Sistem Manajemen

1) Sumber Daya Manusia

- a) Dalam penyelenggaraan PTSP, pada masing-masing loket pelayanan ditempatkan 1 (satu) orang petugas dengan teknis pembagian jadwal piket pelayanan ditetapkan berdasarkan surat tugas.
- b) Untuk tercapainya pelayanan prima pada PTSP tersebut ditugaskan pegawai yang memiliki SDM yang dipandang cakap dan mampu dalam penguasaan materi dan prosedur pelayanan serta menguasai teknologi informasi yang diterapkan dalam PTSP.
- c) Berdasarkan hal diatas dilakukan upaya pembinaan terhadap personil/ petugas PTSP dan jika dibutuhkan akan dilakukan penataan/ pendistribusian PNS dari dan antar satuan kerja di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi.

2) Menyusun dan Menetapkan Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP)

- a) Standar Pelayanan (SP): Standar Pelayanan merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan publik sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada Masyarakat dalam rangka pelayanan publik yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
- b) Standar Operasional Prosedur (SOP): Serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan, bagaimana dan kapan harus dilakukan serta di mana dan oleh siapa dilakukan.

d. Manajemen Pelayanan

1) Tim Kerja Penyelenggaraan PTSP

Bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan demi terwujudnya pelayanan prima pada Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi, maka untuk menyelenggarakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) ditetapkan Tim Kerja Penyelenggaraan PTSP yang terdiri dari pejabat administrasi, pejabat pengawas dan pelaksana/JFU pada Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi.

Penetapan tim kerja di atas adalah berdasarkan kepada Surat Keputusan Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi tentang Penetapan Tim Kerja Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi, diantaranya meliputi: Penanggung jawab, Ketua, Koordinator/penanggung jawab unit kerja, Sekretaris, dan Anggota.

2) Tugas Tim Kerja Penyelenggaraan PTSP

Adapun Tugas dari Tim Kerja Penyelenggaraan PTSP pada Kantor Kementerian Agama dan jadwal petugas piket layanan ditetapkan berdasarkan dengan surat keputusan dan/atau surat tugas dari Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi. Pada setiap loket pelayanan ditempatkan 1 (satu) orang petugas dari masing-masing unit kerja terkait pada Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi.

e. Waktu Pelayanan

Penyelenggaraan PTSP dilaksanakan setiap hari kerja dan pada jam kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku sebagai berikut:

- 1) Senin sampai dengan Kamis mulai dari pukul 7.30 (setelah apel pagi) s.d. pukul 16.00, dengan waktu istirahat pukul 12.00 s.d. pukul 13.00.
- 2) Jum'at mulai dari pukul 7.30 s.d. pukul 16.30, dengan waktu istirahat pukul 11.30 s.d. pukul 13.00.

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu upaya dalam membangun Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) dilingkungan Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi, dilakukan survey kepuasan masyarakat

dan evaluasi secara berkala, sehingga dapat meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan yang diberikan pada Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi.

PTSP Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam pelayanan terhadap masyarakat. Masyarakat merasa terbantu dengan adanya sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Hal ini dapat dirasakan salah satunya oleh seorang guru dalam melakukan pengurusan TPG (sertifikasi). Sang guru merasa sangat terbantu dan lebih mendapatkan kemudahan dalam pengurusan TPG. Waktu yang digunakan terasa lebih efektif karena mendapatkan pelayanan langsung.²⁰

3. Kendala dan Solusi Pelaksanaan PTSP Kantor Kemenag Kota Bukittinggi

PTSP (Pelayanan Tepadu Satu Pintu) adalah kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik yang proses pengelolaannya mulai dari tahap pengajuan permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat dengan harapan agar proses pelayanan akan lebih cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau sesuai moto PTSP.²¹

Sumber daya manusia yang belum maksimal serta sarana dan prasarana yang terbatas menjadi sebuah kendala tidak maksimalnya Mekanisme Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi. Hal ini disebabkan, petugas PTSP belum mendapatkan pelatihan yang maksimal dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi terus berbenah untuk meningkat pelayanan melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dengan mengupayakan pelatihan dan pendampingan mandiri terkait pelayanan publik. Hal ini bertujuan agar Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kementerian Agama Kota Bukittinggi dapat berjalan sebagaimana mestinya sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

Ketersediaan aplikasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) bersifat *offline* yang dioperasikan melalui komputerisasi dan memiliki peranan yang cukup penting dalam

²⁰ Wawancara dengan Yusnelly, Guru Pendidikan Agama Islam SMK Genius Bukittinggi, pada hari Jum'at 01 Juli 2022.

²¹Wawancara dengan Eri Iswandi, Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi (Zulfikar) hari Senin tanggal 20 Juli 2022 jam 10.00 WIB

menunjang kinerja Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi serta terus diupdate sesuai dengan kemajuan teknologi dan perkembangan zaman. Saat ini, telah disiapkan aplikasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) secara *online* di tengah keterbatasan waktu dan kemampuan yang dioperasikan di ruang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi. Keberadaan aplikasi ini sebagai pengembangan dari aplikasi yang bersifat *offline* sebelumnya yang beroperasi menggunakan intranet dan berbasis *website*.

Penyediaan aplikasi PTSP berbasis Web dimaksudkan untuk mempermudah dan mengefisienkan proses pelayanan bagi petugas FO/BO di ruang pelayanan PTSP sehingga pelayanan dapat berjalan dengan mudah, cepat, dan terkontrol. Akan tetapi, jaringan yang masih belum maksimal menjadi salah satu kendala untuk mewujudkannya. Pada saat ini, Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi sedang mengupayakan agar jaringan dan sistem yang ada dapat berjalan maksimal.

D. PENUTUP

Mekanisme Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi belum berjalan optimal. Dalam pelaksanaannya, Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi memaksimalkan sumber daya manusia, sarana dan prasarana yang ada. Sebagai tahap awal terdapat 16 layanan unggulan yang diberikan kepada masyarakat melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi.

Kendala-kendala yang dihadapi dalam Mekanisme Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi yaitu terkait dengan sumber daya manusia, sarana dan prasarana. Pada saat ini, upaya yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi yaitu meningkatkan kualitas sumber daya manusia, sarana dan prasarana dengan memberikan pendampingan terhadap petugas terkait tata cara pelayanan secara mandiri serta berencana menyediakan pelayanan online.

DAFTAR PUSTAKA/DAFTAR REFERENSI**Buku**

Burhan Ashshofa, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta : Rineka Cipta,2001).

Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Layanan Publik*, (Bandung: Nuansa Cendikia, 2009).

Rully Irawan, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran*, Cet. II. (Bandung: PT Refika Aditama, 2016).

Surjadi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*,(Bandung : PT Refika Aditama, 2012).

Soerjono Soekanto, *Pokok-pokok Sosiologi Hukum*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2010).

Jurnal

A. Cordella dan N. Tempini. (2015). "E-government and Organizational Change: Reappraising the Role of ICT and Bureaucracy in Public Service Delivery", *Government Information Quarterly*, Vol. 32, No. 3.

Ermalena Rahmawati dan I Ketut Suardita. (2014). "Penerapan Asas Good Governance dalam Pelayanan Publik di Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009", *Kertha Negara*, Vol. 2, No. 3.

Leny Ismayanti. (2015). "Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Malang", *JISIP:Jurnal Ilmu Sosial dan Politik*, Vol. 4, No.2.

Muhammad Khoirul Anwar. (2017). "Transformasi Model Inovatif untuk Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Indonesia", *Swatantara*, Vol. 15, No. 1.

Nuria Siswi Enggarani. (2016). "Kualitas Pelayanan Publik dalam Perizinan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Boyolali", *Jurnal Law and Justice*, Vol. 1, No. 1.

Robi Cahyadi Kurniawan. (2016). "Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah", *Fiat Justisia*, Vol. 10, No. 3.

Suhartoyo. (2019). "Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)", *ALGJ: Administrative Law & Governace*, Vol. 2, No. 1.

Yusriadi dan Misnawati. (2017). " Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Terpadu Satu Pintu)", *Junal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, Vol. 7, No.2.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama.

Keputusan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama.