

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN KEPUTUSAN MENTERI AGAMA
NOMOR 90 TAHUN 2018
TENTANG PETUNJUK PELAKSANAAN PENYELENGGARAAN
PELAYANAN TERPADU KEMENTERIAN AGAMA
DI KANWIL KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
JAWA TENGAH**

Oleh : Indra Kertati

kertati@yahoo.com

Adhi Nur Setyo

nooradies@yahoo.com

Abstract

The quality of public services emphasizes three things, which are based on shared values, individual preferences as social capital, and a bridge between individual and social desires as a collective goal. The role of service providers is to provide systems, procedures, mechanisms, human resources and infrastructure to ensure quality service. The purpose of this research is to know the implementation of KMA Number 90 Year 2018 in the Regional Office of the Ministry of Religion in Central Java Province, analyze the quality of public services in the One Stop Integrated Service (PTSP) and describe the factors that support and hinder implementation. The results showed the achievements of the implementation of KMA Number 90 of 2018 there were 21 indicators that had been achieved according to service standards and there were 7 indicators that had not been achieved. The community satisfaction index for services at PTSP Kanwil of the Ministry of Religion in Central Java Province received an excellent category. Some things that need to be improved from several service elements include information about the service, handling public complaints, ease of reaching / reach of residence and settlement time. Factors that support the implementation of the KMA are in accordance with the service standards in the KMA. The inhibiting factor is that instructions for implementing service, standard operational procedures, organizational structure, vision and mission and service motto have not yet been prepared and facilities are available for the disabled.

Keywords: service, KMA, PTSP, SKM, quality

Abstrak

Kualitas pelayanan publik menekankan tiga hal yaitu berlandaskan pada nilai-nilai bersama, preferensi individu sebagai modal sosial, dan menjadi jembatan antara keinginan individu dan sosial sebagai tujuan sosial kolektif. Oleh karena itu peran besar dari penyedia layanan untuk menyediakan sistem, prosedur, mekanisme, sumberdaya manusia dan sarana prasarana untuk menjamin kualitas layanan yang terbuka, mudah, murah dan berkualitas. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui implementasi KMA Nomor 90 Tahun 2018 pada Kementerian Agama di Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Tengah, menganalisis kualitas pelayanan publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan mendiskripsikan faktor-faktor yang mendukung dan menghambat implementasi. Hasil penelitian menunjukkan capaian implementasi KMA Nomor 90 Tahun 2018 terdapat 21 indikator yang sudah tercapai sesuai standar pelayanan dan ada 7 indikator yang belum tercapai. Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada PTSP Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Tengah mendapatkan kategori sangat baik. Beberapa hal yang perlu ditingkatkan dari beberapa unsur pelayanan antara lain unsur maklumat pelayanan, penanganan pengaduan

masyarakat, kemudahan mencapai/jangkauan dari tempat tinggal dan waktu penyelesaian. Faktor-faktor yang mendukung dalam implementasi KMA adalah standar pelayanan penyelenggaraan, sebagian besar sudah memenuhi standar pelayanan pada KMA sedangkan yang menghambat adalah belum dibuatnya petunjuk pelaksanaan pelayanan, standar operasional prosedur, struktur organisasi, visi misi dan motto layanan serta penyediaan sarana bagi masyarakat berkebutuhan khusus.

Kata kunci: pelayanan, KMA, PTSP, SKM, kualitas

I. Latar Belakang

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, telah ditindaklanjuti oleh Kementerian Agama dengan menetapkan Keputusan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama. KMA ini merupakan regulasi dalam memberikan kemudahan dan kepastian bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan di Kementerian Agama.

Sebagai tindak lanjut dari KMA tersebut, Kementerian Agama mendirikan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di setiap Provinsi dan Kabupaten/Kota yang menjadi paket kemudahan pada urusan (layanan) di Kementerian Agama dengan mengedepankan prinsip layanan tepat waktu, mudah, dan murah. Target yang diharapkan Kementerian Agama dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dalam kaitannya penerapan reformasi birokrasi meliputi : (1) terciptanya suatu pelayanan terpadu satu atap untuk beberapa layanan publik sejenis; (2) terwujudnya pelayanan yang cepat, yang menjamin kepastian masyarakat memenuhi kebutuhan mereka; dan (3), tersedianya aturan dan perundangan yang mendukung terwujudnya birokrasi yang efektif dan efisien, dan termanfaatkannya teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan publik sejalan dengan kemajuan dan perkembangan zaman.

Kementerian Agama berkomitmen menargetkan hingga akhir tahun 2018, PTSP sudah hadir di 34 Kanwil Kemenag Provinsi di Indonesia. Kanwil Kemenag DI Yogyakarta salah satu Provinsi yang paling awal membuka layanan PTSP dan pada tahun 2019 diharapkan sudah hadir di seluruh

Kabupaten/Kota di Indonesia. PTSP merupakan upaya Kementerian Agama RI agar masyarakat sebagai umat beragama mendapat pelayanan yang semakin mudah dan semakin cepat.

Sebagaimana diketahui pelayanan publik telah menjadi komitmen pemerintah yang tertuang dalam UU nomor 25 tahun 2009. Dalam UU ini telah ditetapkan apa yang harus dilakukan oleh pemerintah dalam menjamin pelayanan yang dibutuhkan oleh warga negara tersebut. Paul Spicker menegaskan bahwa layanan publik bukan untuk memenuhi tujuan atau preferensi konsumen atau produsen, tetapi untuk tujuan lebih lanjut yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Baik layanan publik maupun sektor publik adalah warga negara. Layanan publik memiliki karakteristik yang tidak dimiliki organisasi publik lainnya, dan industri swasta juga dipengaruhi oleh otoritas politik (Boyne, 2002, 98).

Pelayanan publik kepada warga bukan hal sederhana, Paul Spicker (2009) menguraikan tiga penting yang harus dipahami dalam memberikan layanan publik yaitu ; (1) pelayanan publik harus berlandaskan pada nilai-nilai bersama; (2) ada nilai sosial yang tidak diperhitungkan oleh preferensi individu sebagai "keinginan sosial", ini terkait dengan gagasan "modal sosial", yang menunjukkan bahwa sesuatu tentang karakter masyarakat itu sendiri hilang ketika orang bertindak secara eksklusif sesuai dengan kepentingan individu (Putnam, 2000, bab 19). Modal sosial mengacu pada nilai jaringan interaksi sosial; (3) pelayanan publik menjadi jembatan antara keinginan individu dan sosial sebagai tujuan sosial kolektif, dan hasil keputusan kolektif dapat terlihat secara sah. Catatan pentingnya adalah pelayanan publik memberikan kemudahan karena bukan hanya unsur melayani individu saja namun juga mencakup layanan sosial yang terakumulasi sebagai modal sosial.

Kementerian Agama telah menetapkan target dalam upaya memenuhi layanan publik yang terbuka dan berkualitas. Hasil survey Ombudsman RI meliputi 800 entitas yang terdiri dari Kementerian, Lembaga, Pemda Tingkat I dan II menetapkan Kementerian Agama mendapatkan Anugerah Predikat Kepatuhan Tinggi Tahun 2019. Penilaian kepatuhan ini disesuaikan dengan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang memperhatikan tentang beberapa fasilitas yang ada di beberapa kantor lembaga tersebut. Penilaian kepatuhan pelayanan publik dilakukan secara menyeluruh oleh Ombudsman RI terhadap layanan yang tersebar di seluruh satuan kerja Kementerian Agama salah satunya adalah Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang ada di Provinsi maupun Kabupaten/Kota.

Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Tengah merupakan salah satu provinsi terakhir yang telah meresmikan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada tanggal 31 Desember 2018. Sedangkan untuk Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota sejumlah 35 Kabupaten/Kota sudah melaksanakan implementasi layanan tersebut sampai dengan akhir tahun 2019. Beberapa jenis layanan yang sudah dilaksanakan Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Tengah melalui layanan tersebut antara lain seperti pada tabel berikut:

Tabel 1 Jumlah Layanan PTSP

| No | Bagian/Bidang | Jumlah Layanan |
|----|--|----------------|
| 1 | Bagian Tata Usaha/ Sekretariat | 36 |
| | Bidang Pendidikan Madrasah | 25 |
| 2 | Bidang Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren | 17 |
| 3 | Bidang Pendidikan Agama Islam | 8 |
| 4 | Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah | 10 |
| 5 | Bidang Urais dan Binsyar | 4 |
| 6 | Bidang Penaiszawa | 8 |
| 7 | Pembimas Kristen | 25 |
| 8 | Pembimas Katolik | 14 |
| 9 | Pembimas Hindu | 13 |
| 10 | Pembimas Buddha | 17 |
| 11 | Jumlah | 177 |

Sumber : Subbag Inhum Kanwil Kemenag Prov. Jateng Tahun 2020

Memperhatikan beberapa layanan yang disediakan tersebut, peneliti tertarik untuk mengeksplorasi apakah PTSP yang diterapkan telah memenuhi KMA Nomor 90 tahun 2018 yang menetapkan standar pelayanan sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai tolak ukur keberhasilan yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan

sebagai acuan dalam penilaian kualitas pelayanan. Dalam KMA Nomor 90 Tahun 2018 tersebut menyebutkan bahwa pelayanan terpadu satu pintu harus memenuhi 14 (empat belas) komponen standar pelayanan.

Hasil observasi di lapangan menunjukkan masih ditemukan beberapa standar pelayanan yang belum diterapkan dalam pelaksanaan PTSP pada Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Tengah sehingga pelayanan belum berjalan maksimal. Memahami akan situasi dan kondisi yang ada, peneliti ingin mengkaji lebih dalam tentang Implementasi KMA Nomor 90 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama di Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Tengah.

1. Rumusan Masalah

Publik selalu menuntut kualitas pelayanan dari birokrat, meskipun tuntutan ini tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik secara empiris yang terjadi selama ini masih ditandai dengan hal-hal seperti berbelit-belit, lambat, mahal, ketidakpastian melelahkan. Upaya untuk melakukan pelayanan yang semakin baik dilakukan oleh Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Tengah sebagai upaya menterjemahkan KMA Nomor 90 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama. Ini merupakan salah satu upaya percepatan layanan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan percepatan layanan bagi masyarakat. Implementasi atas penyelenggaraan layanan publik ini akan dieksplorasi secara mendalam untuk mengungkapkan tiga hal yaitu :

- a. Bagaimana Implementasi KMA Nomor 90 Tahun 2018 pada Kementerian Agama di Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Tengah?
- b. Bagaimana kualitas pelayanan publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Tengah?
- c. Apa faktor-faktor yang mendukung dan menghambat implementasi KMA Nomor 90 Tahun 2018 dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Tengah?

2. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

- a. Mengetahui langkah-langkah implementasi KMA Nomor 90 Tahun 2018 pada Kementerian Agama di Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Tengah.
- b. Menganalisis kualitas pelayanan publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Tengah.
- c. Mendiskripsikan faktor-faktor yang mendukung dan menghambat implementasi KMA Nomor 90 Tahun 2018 pada Kementerian Agama dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Tengah.

II. Literatur Review

1. Implementasi Kebijakan Publik

Implementasi kebijakan dalam pengertian luas merupakan tahap dari proses kebijakan segera setelah penetapan undang-undang. Implementasi merupakan suatu fenomena yang kompleks yang mungkin dapat dipahami sebagai suatu proses, suatu keluaran (*output*), maupun sebagai suatu dampak (*outcome*). Ripley dan Franklin (1986) menyatakan implementasi adalah apa yang terjadi setelah undang-undang ditetapkan yang memberikan otoritas program, kebijakan, keuntungan (*benefit*) atau sejenis keluaran yang nyata (*tangible output*). Makna implementasi kebijakan publik merupakan proses kegiatan administratif yang dilakukan setelah kebijakan ditetapkan/disetujui. Kegiatan ini terletak diantara perumusan kebijakan dan evaluasi kebijakan.

Implementasi kebijakan mengandung logika yang *topdown*, maksudnya menurunkan/menafsirkan alternatif-alternatif yang masih abstrak atau makro menjadi alternatif yang bersifat konkrit atau mikro. Sedangkan formulasi kebijakan mengandung logika *bottom-up*, dalam arti proses ini diawali dengan pemetaan kebutuhan publik atau pengakomodasian tuntutan lingkungan lalu diikuti dengan pencarian dan pemilihan alternatif cara pemecahannya, kemudian diusulkan untuk ditetapkan (Tachjan : 2006: 25).

Mazmanian dan Sabatier (1986) mengatakan implementasi kebijakan adalah pelaksanaan keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang, namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan-keputusan eksekutif atau keputusan badan peradilan, dan keputusan tersebut mengidentifikasi masalah yang ingin diatasi, serta menyebutkan secara tegas tujuan atau sasaran yang ingin dicapai, dan berbagai cara untuk menstruktur dan mengatur proses implementasinya. Sementara itu Grindle (1990) juga memberikan pandangan tentang implementasi yaitu tugas implementasi adalah membentuk suatu kaitan (*linkage*) yang memudahkan tujuan-tujuan kebijakan bisa direalisasikan sebagai dampak dari suatu kegiatan pemerintah. Oleh karena itu, tugas implementasi mencakup terbentuknya “*a policy delivery system*,” dimana sarana-sarana tertentu dirancang dan dijalankan dengan harapan sampai pada tujuan-tujuan yang diinginkan (Winarno, 2008: 146).

Ada beberapa model implementasi kebijakan seperti model Model Ripley dan David Easton yaitu : Proses kebijakan publik yang lahir dari siklus pendek dan siklus panjang. Dalam tahapan kebijakan ini, kebijakan dipandang sebagai sebuah siklus yang dimungkinkan akan terjadi evolusi kebijakan. Sebuah kebijakan akan melewati serangkaian proses implementasi, monitoring dan evaluasi. Sedangkan model kebijakan David Easton merupakan model umum dalam ranah perbandingan fenomena kebijakan publik. Model ini sangat berharga ketika hendak membandingkan karakter sistem pengambilan kebijakan secara umum pula. Model tahapan kebijakan publik dari Ripley dan David Easton dapat digabungkan secara hati-hati dan kemudian menggunakannya sebagai frame untuk membandingkan kebijakan publik di berbagai tingkatan, baik antar negara, propinsi maupun tingkat kabupaten.

George Edward menunjuk empat variabel yang berperan penting dalam pencapaian keberhasilan implementasi. Empat variabel tersebut adalah :

- a. Komunikasi, yaitu menunjuk bahwa setiap kebijakan akan dapat dilaksanakan dengan baik jika terjadi komunikasi efektif antara pelaksana program (kebijakan) dengan para kelompok sasaran (*target group*).
- b. Sumber daya, yaitu menunjuk setiap kebijakan harus didukung oleh sumber daya manusia maupun sumber daya finansial.
- c. Disposisi, yaitu menunjuk karakteristik yang menempel erat pada implementator kebijakan/program.
- d. Struktur Birokrasi, menunjuk bahwa struktur birokrasi menjadi penting dalam implementasi kebijakan. Aspek struktur birokrasi ini mencakup dua hal penting yaitu mekanisme dan struktur organisasi pelaksana sendiri.

Mazmanian dan Sabatier (1983) mengklasifikasikan proses implementasi kebijakan

ke dalam tiga variabel yakni :

- a. variabel independen; mudah tidaknya masalah dikendalikan berkenaan dengan indikator masalah teori dan teknis pelaksanaan, keragaman obyek, dan perubahan yang dikehendaki;
- b. variabel intervening; kemampuan kebijakan untuk menstrukturkan proses implementasi dengan indikator kejelasan dan konsistensi tujuan, dipergunakannya teori kausal, ketepatan alokasi sumber daya dan dana, keterpaduan hierarkis diantara lembaga pelaksana, aturan dan lembaga pelaksana, dan perekrutan implementor kebijakan serta keterbukaan kepada pihak luar; dan variabel di luar kebijakan yang mempengaruhi proses implementasi yang berkenaan dengan indikator kondisi sosio-ekonomi dan teknologi, dukungan publik, sikap dari konstituen, dukungan pejabat yang lebih tinggi serta komitmen dan kualitas kepemimpinan dan pejabat pelaksana.
- c. variabel dependen; tahapan dalam proses implementasi dengan lima tahapan yaitu :

1. Pemahaman dari lembaga. badan pelaksana dalam bentuk disusunnya kebijakan pelaksana,
2. Kepatuhan obyek
3. Hasil nyata
4. Penerimaan atas hasil nyata
5. Revisi atas kebijakan yang dibuat dan dilaksanakan tersebut ataupun keseluruhan kebijakan yang bersifat mendasar (Kadji, 2015: 58).

Merilee S. Grindle berpendapat bahwa implementasi kebijakan dipengaruhi oleh dua variabel besar antara lain:

a. Isi kebijakan (*content of policy*) meliputi:

1. Sasaran atau target (*interest affected*) yaitu kepentingan yang dapat mempengaruhi kebijakan.
2. Manfaat yang diterima (*type of benefits*) yaitu jenis manfaat yang menunjukkan dampak positif yang dihasilkan.
3. Perubahan yang diinginkan (*extend of change envision*) yaitu seberapa besar perubahan yang hendak dicapai melalui suatu implementasi.
4. Ketepatan sebuah program (*site of decision making*) yaitu letak pengambilan keputusan dari suatu kebijakan yang akan diimplementasikan.
5. Implementator (program implementer) yaitu implementasi kebijakan atau program yang harus didukung oleh adanya pelaksana yang berkompeten.
6. Dukungan sumber daya (*resources committed*) yaitu sumber daya yang harus mendukung agar implementasi kebijakan dapat berjalan baik.

b. Lingkungan implementasi (*context of implementation*) meliputi:

1. Kekuasaan kepentingan dan strategi aktor yang terlibat (*power, interest and strategy of actor involved*) yaitu kekuasaan, kepentingan dan strategi dari aktor yang terlibat.

2. Karakteristik lembaga (*interest an regime characteristic*) yaitu karakteristik lembaga dan rezim yang sedang berkuasa sebagai lingkungan dimana implementasi kebijakan dijalankan.
3. Penguasa dan kepatuhan daya tanggap (*compliance and responsiveness*) yaitu sejauh mana tingkat kepatuhan dan respon dari para pelaksana dalam menanggapi implementasi kebijakan yang dilakukan.

Penelitian ini menggunakan konsep Grindle namun akan memperhatikan indikator yang relevan. Berkaitan dengan isi kebijakan akan ditelaah tentang penerapan dari KMA 90 tahun 2018 yaitu : apakah isi kebijakan telah diterapkan dalam pendirian PTSP meliputi sasaran atau target, manfaat yang diterima, perubahan yang diinginkan, ketepatan sebuah program, implementator dan dukungan sumber daya. Berkaitan dengan lingkungan kebijakan akan diukur dari dua hal yang penting yaitu strategi PTSP dalam menerapkan ketentuan dalam KMA 90 tahun 2018, dan daya tanggap dalam memberikan layanan publik.

2. Pelayanan Publik

Pelayanan Publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna dalam hal ini masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik seperti pelayanan perizinan dan non perizinan. Pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa (Hardiyansyah, 2018: 10). Pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangkaian pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Amin Ibrahim (2007) mengemukakan pada dasarnya pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana (dalam arti lugas, bukan dengan cara yang tradisional), terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Oleh sebab itulah setidaknya-tidaknya mengandung unsur-unsur dasar antara lain sebagai berikut :

- a. Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelaksanaannya.
- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitasnya.
- c. Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
- d. Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Instansi/Lembaga Pemerintah/Pemerintahan “terpaksa harus mahal”, maka Instansi/Lembaga Pemerintah/Pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban “memberi peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

- a. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;

- b. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
- d. Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain;
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik (Poltak Sinambela, 2006: 6).

Pelayanan publik dalam penelitian ini akan diarahkan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang merupakan salah satu program pemerintah dalam rangka peningkatan pelayanan publik, memangkas birokrasi pelayanan perizinan dan non perizinan, sebagai upaya mencapai *good governance* (kepemerintahan yang baik). Sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 bahwa Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.

Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 Pasal 2 menyebutkan bahwa Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) mempunyai tujuan antara lain sebagai berikut:

1. Memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat;
2. Memperpendek proses pelayanan;
3. Mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti dan terjangkau; dan

4. Mendekatkan dan memberikan pelayanan yang lebih luas kepada masyarakat.

3. Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. Kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah perlu diukur dan dibandingkan. Salah satu cara untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat tersebut merujuk pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2009 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Pemerintah menstimulus panduan pengukuran IKM melalui Permenpan RB Nomor 16 Tahun 2014 yang kemudian mengalami perubahan terakhir seiring perkembangannya dalam Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik. Adapun unsur-unsur Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang terdapat dalam peraturan tersebut meliputi :

- a. Persyaratan : adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur : adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. Waktu Penyelesaian : adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. Biaya/Tarif : adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

- e. Produk Spesialisasi Jenis Pelayanan : adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis layanan yang diberikan.
- f. Kompetensi Pelaksana : adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- g. Perilaku Pelaksana : adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan : adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya.
- i. Sarana dan Prasarana : adalah segala yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (computer, mesin) dan prasaran untuk benda yang tidak bergerak (gedung, jalan).

Unsur pembiayaan/tarif dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundang-undangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (gratis). Demikian pula unsur poin f dan g dapat diganti dengan pertanyaan lainnya jika jenis layanan berbasis website (*online*).

III. Metode

Metode dalam penelitian ini adalah *quasi method*. Penelitian ini mengkombinasikan bentuk kualitatif dan kuantitatif untuk memperoleh data yang komprehensif. Dalam metode penelitian kualitatif ini menggunakan teori model Merilee S. Grindle melalui pengukuran dua variabel antara lain isi kebijakan (*content of policy*) dan lingkungan implementasi (*context of implementation*). *Content of policy* meliputi sasaran atau target, manfaat yang diterima, perubahan yang diinginkan, ketepatan sebuah program, implementator dan dukungan sumber daya. Sedangkan *Context of implementation* meliputi kekuasaan kepentingan

dan strategi aktor yang terlibat, karakteristik lembaga dan penguasa dan kepatuhan daya tanggap.

Metode kuantitatif dipergunakan untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat dengan melakukan survey kepuasan masyarakat sesuai dengan indikator-indikator yang tercantum dalam Permen PAN RB Nomor 14 Tahun 2017 meliputi persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, sarana dan prasarana.

Penelitian ini memfokuskan pada implementasi KMA Nomor 90 Tahun 2018 dengan mengukur tingkat keberhasilan implementasi kebijakan tersebut yang dilihat dari isi kebijakan (*content of policy*) dan lingkungan implementasi (*context of implementation*). Dalam menganalisis kualitas pelayanan PTSP dilakukan dengan mengukur indeks kepuasan masyarakat melalui survey kepuasan masyarakat.

Pengumpulan data dilakukan melalui berbagai metode baik interaktif maupun non interaktif yaitu : (1) check list yaitu mencocokkan apakah ketentuan yang tertera dalam KMA 90 Tahun 2018 telah dilaksanakan; (2) wawancara mendalam, dilakukan kepada para nara sumber terpilih secara purposif yaitu para pengelola layanan publik di Kemenag Provinsi Jawa Tengah; (3) Observasi, dilakukan untuk melihat secara langsung pelayanan terpadu di lokasi Kemenag Provinsi Jawa Tengah; (4) kuesioner, untuk mengetahui tingkat kepuasan akan layanan. dan (5) Dokumentasi, yaitu pengumpul data melalui dokumen maupun melalui media audio visual dan dilakukan perbandingan antar dokumen tersebut sebagai data dukung dalam penelitian. Informan dalam penelitian kualitatif menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu Kepala Bagian Tata Usaha, Kepala Subbag Informasi dan Kehumasan, Kepala Subbag Umum, Pegawai pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah dan pengguna layanan dengan memperhatikan indikator pada konteks yaitu sejauh mana daya tanggap dari petugas dalam memberikan layanan.

Penentuan responden digunakan dalam mengukur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui penyebaran kuesioner. Jumlah responden yang menjadi sampel dipilih secara acak pada seluruh unit pelayanan pada PTSP. Sesuai dengan tabel Krejcie dan Morgan menyebutkan apabila populasi (N) berkisar 160 orang maka dibutuhkan sampel sebanyak 110 untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survey ini.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik kualitatif dengan model analisis interaktif, yaitu analisis data menggunakan versi Miles dan Huberman. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang diperoleh dari pengolahan data SKM dilakukan dengan cara menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat sesuai dengan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017. Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{11}{XX} = N$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus SKM Unit pelayanan x 25. Adapun dapat Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digambarkan pada tabel berikut:

Tabel 2 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

| Nilai Persepsi | Interval | Nilai interval Konversi | Mutu Pelayanan | Kinerja Pelayanan |
|----------------|---------------|-------------------------|----------------|-------------------|
| 1 | 1,00 - 2,5996 | 25,00 -64,99 | D | Tidak Baik |
| 2 | 2,60 - 3,064 | 65,00 -7660 | C | Kurang Baik |
| 3 | 3,0644- 3,532 | 76,61 - 88,30 | B | Baik |
| 4 | 3,5324 - 4,00 | 88,31 - 100,00 | A | Sangat Baik |

Sumber : Permenpan Nomor 14 Tahun 2017

IV. Hasil penelitian

1. Isi Kebijakan (*Content of Policy*)

Implementasi KMA Nomor 90 Tahun 2018 dibentuknya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) melibatkan pihak-pihak baik internal dalam hal ini unit kerja pada Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Tengah maupun pihak eksternal yakni masyarakat secara umum yang memiliki kepentingan untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas, mudah, cepat, kepastian penyelesaian dan tanpa biaya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Tengah selaku implementator kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan wawancara kepada masyarakat sebagai sasaran kebijakan ini diharapkan adanya Pelayanan Terpadu Satu Pintu dapat berjalan sesuai dengan harapan publik. Implementasi KMA Nomor 90 Tahun 2018 pada penyelenggaraan PTSP memberikan dampak perubahan yang signifikan terhadap sistem pelayanan yakni menggunakan pelayanan terpadu dimana proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen dilakukan secara terpadu dalam satu pintu atau satu tempat. Sehingga dapat mewujudkan layanan publik yang berkualitas dengan memberikan kepastian waktu, biaya dan mendapatkan nilai kepuasan terhadap layanan yang diberikan.

Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) ini diluncurkan oleh Kementerian Agama RI untuk membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan yang dilaksanakan oleh Kementerian Agama sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yaitu memberikan

kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Konsekuensinya PTSP Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Tengah memiliki sumber daya manusia maupun sarana dan prasarana yang memadai.

2. Analisis Lingkungan Implementasi (*Content Implementation*)

Aktor yang terlibat dalam implementasi KMA Nomor 90 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama adalah Kementerian Agama RI, Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Tengah dan seluruh jajarannya serta masyarakat pengguna pelayanan publik. Kekuasaan kepentingan dan strategi aktor yang terlibat dalam implementasi KMA Nomor 90 Tahun 2018 pada penyelenggaraan PTSP pada Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Tengah diwujudkan dengan adanya dukungan pimpinan dalam mengoptimalkan pelayanan terpadu satu pintu sesuai dengan standar pelayanan.

Peran aktor tersebut antara lain Kementerian Agama RI berperan dalam kebijakan terkait dengan penyelenggaraan PTSP melalui penetapan regulasi, Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Tengah berperan dalam pelaksanaan implementasi penyelenggaraan PTSP pada Kanwil Kemenag Prov. Jateng dan Kankemenag Kab/Kota se Jawa Tengah sedangkan masyarakat sebagai penerima layanan sekaligus evaluator terhadap penyelenggaraan PTSP.

Lingkungan dimana suatu kebijakan dilaksanakan berpengaruh terhadap keberhasilannya. Dalam implementasi kebijakan yang telah dibuat, maka pelaksanaannya tidak akan terlepas dari karakteristik atau peran dari pelaksana kebijakan itu sendiri. Karakteristik tersebut sesuai dengan tugas pokok dan fungsi dalam melaksanakan tugasnya.

Edward III (1980) dalam "*implementing public policy*" menyatakan terdapat empat faktor atau variabel yang berpengaruh terhadap implementasi kebijakan publik yaitu: (1) komunikasi (*communications*), (2) sumber daya (*resources*), (3) sikap (*dispositions atau attitudes*), dan (4) struktur birokrasi (*bureaucratic structure*). Sementara itu, untuk mengkaji

dan menganalisis kualitas dan kepuasan masyarakat pengguna penelitian ini merujuk kepada pendapat Kotler (2004), Gaspersz (2004) dan Zeithami dkk (1990), serta pendapat lainnya disimpulkan sementara bahwa kualitas pelayanan sangat terkait dengan: (1) bukti fisik, (2) daya tanggap, (3) keandalan, (4) kemampuan, serta (5) empati akan berpengaruh pada kepuasan masyarakat pengguna pelayanan

Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapatkan pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidak sesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif (Parasuraman, 2001: 52).

Daya tanggap adalah respon cepat terhadap kebutuhan pengguna layanan. Respon cepat bukan hanya pada saat ada keluhan, namun secara terstruktur respon atas layanan harus diciptakan. Oleh karena itu respon atau daya tanggap dapat dilaksanakan jika pemberi layanan menyediakan Standart Operating Procedure (SOP). Melihat kenyataan di lapangan dalam hal ini PTSP pada Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Tengah belum membuat Standart Operating Procedure (SOP) setiap layanan dan petunjuk teknis pelaksanaan PTSP pada Kanwil yang memuat visi, misi, struktur organisasi yang dijadikan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan PTSP Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Tengah.

Tingkat kepatuhan dan daya tanggap dalam implementasi KMA Nomor 90 Tahun 2018 pada PTSP Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Tengah belum berjalan optimal dan efektif, hal tersebut dikarenakan PTSP pada Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Tengah belum membuat *Standart Operating Procedure (SOP)* setiap layanan dan petunjuk teknis pelaksanaan

PTSP pada Kanwil yang memuat visi, misi, struktur organisasi yang dijadikan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan PTSP Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Tengah.

Dari beberapa uraian di atas kesesuaian KMA Nomor 90 Tahun 2018 dengan Implementasi PTSP pada Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Tengah dapat diuraikan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 3 Kesesuaian KMA Nomor 90 Tahun 2018 dengan Implementasi PTSP pada Kanwil Kemenag Prov. Jateng

| No | Kesesuaian KMA No. 90 Tahun 2018 Variabel/Indikator | Pencapaian | Kesimpulan |
|----|--|--|---|
| A. | Standar Pelayanan Publik | | |
| | 1. Persyaratan 2. Sistem, Mekanisme, Prosedur 3. Jangka Waktu Penyelesaian 4. Biaya/Tarif | Tercapai Belum tercapai Tercapai Tercapai | Belum ada SOP Layanan |
| B. | Maklumat Layanan | | |
| | 5. Ketersediaan Maklumat Pelayanan | Tercapai | |
| C. | Sistem Informasi Pelayanan Publik | | |
| | 6. Jenis persyaratan teknis, mekanisme penelusuran posisi dokumen pada setiap proses | Tercapai | |
| D. | Sarana dan Prasarana, Fasilitas | | |
| | 7. Ketersediaan ruang tunggu 8. Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan 9. Ketersediaan loket/meja pelayanan 10. Ketersediaan petugas <i>Help desk</i> 11. Papan nama dan petunjuk PTSP | Tercapai Tercapai Tercapai Tercapai Tercapai | |
| E. | Pelayanan Khusus | | |
| | 12. Ketersediaan sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus 13. Ketersediaan pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus | Belum tercapai Belum tercapai | Belum tersedia sarana khusus difabel |
| F. | Pengelolaan Pengaduan | | |
| | 14. Ketersediaan sarana pengaduan (SMS/Telpon/Fax/Email, dll) 15. Ketersediaan informasi prosedur dan tata cara penyampaian pengaduan 16. Ketersediaan pejabat/petugas pengelola pengaduan | Tercapai Tercapai Tercapai | |
| G. | Penilaian Kinerja | | |
| | 17. Ketersediaan Sarana Pengukuran kepuasan Pelanggan | Tercapai | |
| H. | Visi, Misi dan Moto Pelayanan | | |
| | 18. Ketersediaan Motto Pelayanan 19. Ketersediaan Visi dan Misi Pelayanan | Belum tercapai Belum tercapai | Belum dibuat motto pelayanan dan visi misi PTSP |
| I. | Atribut | | |
| | 20. Ketersediaan Petugas Penyelenggaraan menggunakan ID Card | Tercapai | |

| | | | |
|----|---|----------------|----------------------------------|
| J. | Struktur Organisasi | | |
| | 21. Mencantumkan struktur organisasi yang bertugas di unit layanan tersebut dan masing-masing posisinya (dicantumkan dalam sebuah bagan informasi staf di ruang tunggu) | Belum Tercapai | Belum dibuat struktur organisasi |
| K. | Kepastian dan Kapabilitas PTSP | | |
| | 22. Pelimpahan kewenangan pengurusan perizinan dan non perizinan 23. Status Kepegawaian 24. Kemandirian Proses Pelayanan 25. Status Kelembagaan – Badan 26. Status Kelembagaan - Kantor | Tercapai | |
| L. | Otomatisasi Proses Layanan | | |
| | 27. Pemanfaatan teknologi informasi 28. Kesatuan layanan melalui media on line | Tercapai | |

3. Kualitas Pelayanan Publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Tengah

Analisis kualitas pelayanan publik Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Tengah ini dilakukan melalui survei kepuasan masyarakat yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan RB) Nomor 14 Tahun 2017. Hasil SKM terhadap pelayanan publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Tengah diperoleh indikator kepuasan masyarakat yang dinilai dari 10 unsur yang dikembangkan menjadi 24 unsur penilaian. Adapun hasil rekapitulasi hasil penilaian indeks kepuasan masyarakat dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4 Mean Performance, Mean Importance dan IKM

| No | Unsur Layanan | MP | MI | GAP | Indeks | Ket |
|-----|---|------|------|-------|--------|-------------|
| 1 | Persyaratan | 3,56 | 3,63 | -0,07 | 89,02 | Sangat Baik |
| 2. | Sistem, Mekanisme, Prosedur | 3,58 | 3,64 | -0,06 | 89,49 | Sangat Baik |
| 3. | Waktu Penyelesaian | 3,52 | 3,67 | -0,15 | 88,07 | Baik |
| 4. | Biaya/tarif | 3,55 | 3,66 | -0,12 | 88,42 | Sangat Baik |
| 5. | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3,57 | 3,66 | -0,09 | 89,25 | Sangat Baik |
| 6. | Kompetensi Pelayanan | 3,63 | 3,71 | -0,09 | 90,67 | Sangat Baik |
| 7. | Perilaku Pelaksana | 3,66 | 3,73 | -0,07 | 91,54 | Sangat Baik |
| 8. | Sarana dan Prasarana | 3,60 | 3,66 | -0,06 | 90,12 | Sangat Baik |
| 9. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3,42 | 3,55 | - | 85,54 | Sangat Baik |
| 10. | Maklumat Pelayanan | 3,32 | 3,53 | -0,21 | 82,98 | Baik |
| | | 3,54 | 3,64 | | 88,51 | Sangat Baik |

Sumber data : Pengolahan Data Primer 2020

Berdasarkan hasil penelitian secara keseluruhan unsur pelayanan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Tengah memiliki kategori Sangat Baik.. Nilai IKM konversi pelayanan adalah 88,51 dengan nilai IKM 3,54. Berikut ini uraian 24 unsur pelayanan pada PTSP Kanwil Kemenag Jawa Tengah yang dirinci pada tabel berikut :

Tabel 5 Nilai Rata-rata dan Ranging Tiap Unsur

| Indikator | Indikator | Nilai IKM | Rangking |
|--|---|-----------|----------|
| 1. Persyaratan | Tingkat kemudahan persyaratan | 3,54 | 16 |
| | Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan pelayanan | 3,58 | 8 |
| 2. Prosedur | Tingkat kemudahan prosedur | 3,61 | 7 |
| | Kesesuaian prosedur yang tertulis dengan prosedur pelayanan yang ada. | 3,55 | 15 |
| 3. Waktu penyelesaian | Tingkat kecepatan layanan | 3,50 | 18 |
| | Kesesuaian waktu pelayanan yang dijanjikan dengan waktu pelayanan yang diterima | 3,54 | 17 |
| 4. Biaya/Tarif | Kewajaran biaya pelayanan | 3,56 | 13 |
| | Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan | 3,55 | 14 |
| 5. Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan | Produk/hasil dari pelayanan yang telah diberikan | 3,57 | 12 |
| 6. Kompetensi Pelaksana | Kejelasan dan kepastian petugas pelayanan | 3,58 | 9 |
| | Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan | 3,62 | 6 |
| | Tanggung jawab petugas dalam melayani. | 3,66 | 3 |
| | Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan | 3,66 | 4 |
| 7. Perilaku Pelaksana | Keadilan untuk mendapatkan pelayanan | 3,58 | 10 |
| | Kesopanan dan keramahan petugas | 3,83 | 1 |
| | Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan | 3,58 | 11 |
| 8. Sarana Prasarana | Kenyamanan lingkungan | 3,76 | 2 |
| | Keamanan pelayanan | 3,66 | 5 |
| | Kemudahan mencapai/jangkauan dari tempat tinggal | 3,40 | 21 |
| 9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Pemahaman terhadap kebutuhan masyarakat atas pelayanan | 3,38 | 22 |
| | Daya tanggap terhadap keluhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan | 3,43 | 20 |
| | Kemampuan dalam mengkomunikasikan kebijakan pelayanan | 3,46 | 19 |

| | | | |
|------------------------|---------------------------------|------|----|
| 10. Maklumat Pelayanan | Ketersediaan maklumat pelayanan | 3,31 | 24 |
| | Kejelasan maklumat | 3,32 | 23 |

Sumber data : Pengolahan Data Primer 2020

Berdasarkan tabel diatas dari 24 unsur pelayanan yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan. Sedangkan paling rendah adalah unsur maklumat pelayanan.

4. Faktor-Faktor yang Mendukung dan Menghambat

Faktor-faktor yang mendukung implementasi KMA Nomor 90 Tahun 2018 adalah sumber daya sarana dan prasarana yang cukup memadai sesuai dengan KMA Nomor 90 Tahun 2018 meliputi : komposisi ruang (ruang tunggu, konsultasi, *front office*); sarana kerja (computer, internet, telpon foto copy, printer dan cctv); media informasi (tanda arah kantor, papan nama, leaflet/brosur dan kotak saran) dan sistem informasi (website, informasi layanan dll).

Faktor-faktor yang menghambat dalam implementasi KMA Nomor 90 tahun 2018 adalah:

- a. Belum dibuatnya Standar operasional prosedur dalam penyelenggaraan PTSP di Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Tengah
- b. Belum dibuatnya struktur organisasi PTSP Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Tengah
- c. Belum adanya visi, misi dan motto layanan PTSP Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Tengah
- d. Belum tersedianya layanan khusus bagi penyandang berkebutuhan khusus.

V. PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Capaian implementasi KMA Nomor 90 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Tengah dapat dilihat dari beberapa indikator masing-masing unsur

pelayanan terdapat 21 indikator yang sudah tercapai sesuai standar pelayanan pada KMA Nomor 90 tahun 2018 dan ada 7 indikator yang belum tercapai.

2. Kualitas pelayanan publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Tengah menunjukkan bahwa indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada PTSP Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Tengah mendapatkan kategori sangat baik. Ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan dari beberapa unsur pelayanan antara lain unsur maklumat pelayanan, penanganan pengaduan masyarakat, kemudahan mencapai/jangkauan dari tempat tinggal dan waktu penyelesaian.
3. Faktor-faktor yang mendukung dalam implementasi KMA Nomor 90 tahun 2018 antara lain standar pelayanan penyelenggaraan PTSP Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Tengah sebagian besar sudah memenuhi standar pelayanan pada KMA. Factor-faktor yang menghambat implementasi KMA Nomor 90 tahun 2018 antara lain belum dibuatnya petunjuk pelaksanaan pelayanan, standar operasional prosedur, struktur organisasi, visi misi dan motto layanan serta penyediaan sarana bagi masyarakat berkebutuhan khusus.

B. Saran-saran

1. Melakukan evaluasi minimal setiap tahun pada pelayanan terpadu pada Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Tengah dengan memperbaiki unsur-unsur yang belum terpenuhi dalam KMA Nomor 90 tahun 2018 dari 7 indikator yang belum tercapai tersebut
2. Mempertahankan kualitas pelayanan public yang mendapatkan penilaian sangat baik dari hasil survey kepuasan masyarakat sehingga ke depannya pelayanan dapat ditingkatkan lagi.
3. Menyusun petunjuk pelaksanaan pelayanan PTSP Kanwil kemenag provinsi jawa tengah sebagai penjabaran dari KMA Nomor 90 Tahun 2018 meliputi Standar Operasional Prosedur, Visi Misi, Struktur Organisasi unit-unit layanan pada PTSP.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin Ibrahim. 2007. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Boyne G, 2003, What is public service improvement?, *Public Administration* 81(2) 211-227
- Grindle, Merilee S. 1980. *Politics and Policy Implementation in The Third World*, Princnton University Press, New Jersey.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Kadji, Yulianto. 2008. *Implementasi Kebijakan Dalam Perspektif Realitas*, Cahaya Abadi, Tulung Agung Jawa Timur.
- Mazmanian, Daniel H., dan Paul A. Sabatier, 1983, ***Implementation and Public Policy***, New York: Harper Collins.
- Poltak Sinambela, Lijan. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : PT. Aksara
- Ripley, Rendal B. and Grace A. Franklin. 1986. *Policy Implementation and Bureaucracy*, second edition, the Dorsey Press, Chicago-Illionis.
- Sabatier, Paul. 1986. "Top down and Bottom up Approaches to Implementation Research" *Journal of Public Policy* 6, (Jan), h. 21-48.
- Spicker, P., 2009. The nature of a public service. *International Journal of Public Administration*, 32 (11), pp. 970-991.
- Tachjan, 2006. *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: Penerbit AIPI.
- Winarno, Budi. 2008. *Kebijakan Publik : Teori dan Proses*. Yogyakarta : MedPress.
- Putnam R, 2000, *Bowling alone*, New York: Simon and Schuster.

Referensi Peraturan

- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
- 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