

**ANALISIS PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP)
PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN
KUANTAN SINGINGI**

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian Guna memperoleh Gelar Sarjana
Sosial Program Pendidikan Strata Satu Program Studi Ilmu
Administrasi Negara



Oleh :

NAMA :JAILIN

NPM :180411036

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI
TELUK KUANTAN
2022**

PENGESAHAN

Diperiksa dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi

Fakultas Ilmu Sosial

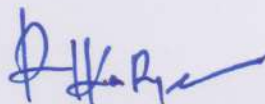
Universitas Islam Kuantan Singingi

Pada :
Hari : Jum'at
Tanggal : 02
Bulan : September
Tahun : 2022

Tim Penguji

Ketua Dewan Sidang

Sekretaris Dewan Sidang



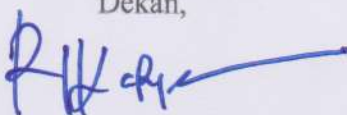
RIKA RAMADHANTI, S.IP, M.Si
NIDN. 1030058402



EMILIA EMHARIS, S.Sos, M.Si
NIDN. 1002059002

- | | | |
|--------------------------------|----------------|---------|
| 1. DESRIADI, S.Sos., M.Si | (Pembimbing 1) | (.....) |
| 2. EMILIA EMHARIS, S.Sos, M.Si | (Pembimbing 2) | (.....) |
| 3. ALSAR ANDRI, S.Sos, M.Si | (Anggota) | (.....) |
| 4. Drs.H. SUMARLI, M.M | (Anggota) | (.....) |

Mengetahui
Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Islam Kuantan Singingi
Dekan,



RIKA RAMADHANTI, S.IP, M.Si
NIDN. 1030058402

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul : ANALISIS PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
(PTSP) PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN KUANTAN SINGINGI
Nama Mahasiswa : JAILIN
NPM : 180411036
Fakultas : ILMU SOSIAL
Program Studi : ADMINISTRASI NEGARA

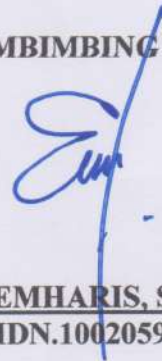
TELAH DIPERIKSA DAN DISETUJUI OLEH DOSEN PEMBIMBING

PEMBIMBING I



DESRIADI, S.Sos., M.Si
NIDN.1022018302

PEMBIMBING II



EMILIA EMHARIS, S.Sos., M.Si
NIDN.1002059002

Mengetahui

**Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Universitas Islam Kuantan Singingi**



EMILIA EMHARIS, S.Sos., M.Si
NIDN.1002059002

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pemerintah merupakan suatu bentuk organisasi yang di buat untuk memelihara keamanan Negara dan menyediakan pelayanan kepada masyarakat Dalam hal ini pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat baik berupa barang maupun jasa, sebagaimana pada sila ke 3 (tiga) pada pembukaan UUD 1945 Pelayanan harus bernilai persatuan dalam menjalankan tugas pelayanan. Pelayanan tidak boleh membeda bedakan masyarakat atas dasar suku ,agama dan ras ,dalam artian aparatur harus melayani masyarakat secara netral. Pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang di lakukan oleh pemerintah atau aparatur Negara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, aparatur Negara hendaknya memberikan pelayanan yang sebaik baeknya ‘‘prima’’ kepada masyarakat berorientasi kepada kepentingan umum dan kepuasan penerima layanan.

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 6 ayat 1 menyebutkan :

‘‘Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik’’.

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintahan dari tingkat pusat sampai dengan tingkat daerah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan perundang-undangan. Pelayanan publik menarik untuk dicermati karena kegiatannya dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar warga negara atas suatu barang/jasa dan pelayanan administrasi yang terkait dengan kepentingan publik. Orientasi kegiatannya adalah barang-barang publik dan pelayanan publik sehingga dalam dinamika kehidupan, masyarakat yang bertindak selaku konsumen akan berhubungan atau terkait dengan kegiatan pelayanan publik. Selain itu perlu diketahui bersama bahwa sumber dana kegiatan pelayanan publik berasal dari masyarakat melalui pajak sehingga wajar apabila masyarakat mengharapkan adanya pelayanan yang baik dan berkualitas.

Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat adalah Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang merupakan jenis penyelenggaraan suatu perizinan dan nonperizinan yang mendapat pendelegasian wewenang dari instansi yang memiliki kewenangan yang proses penyelenggaraannya di mulai dari tahap permohonan sampai dengan terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat.

Tabel I.1 : SOP Pengurusan Administrasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi

No	Jenis- Jenis Pelayanan	Lama Layanan	Biaya
1	Pemohonan Rekomendasi surat izin belajar PNS	30 Menit	Rp.0
2	Permohonan izin Magang/PKL di Kankemenag	30 Menit	Rp.0
3	Legalisir Dokumen Kepegawaian	10.Menit	Rp.0
4	Rekom Pendirian Pondok Pesantren,RA dan Madrasah	30 Menit	Rp.0
5	Rekomendasi pembatalan Haji	1 Jam	Rp.0
6	Rekomendasi Melanjutkan Study	15 Menit	Rp.0
7	Konsultasi Zakat dan Wakaf	15 Menit	Rp.0
8	Surat Izin penelitian	15 Menit	Rp.0
9	Legalisir ijazah bagi Madrasah yang telah tutup di wilayah Kabupaten Kuansing	15 Menit	Rp.0
10	Rekomendasi melanjutkan Study	15 Menit	Rp.0
11	Rekomendasi pembatalan Haji	1 Jam	Rp 0
12	Permohonan izin penelitian,obserpasi pada Madrasah	30 Menit	Rp 0
13	Permohonan surat pindah Rayon Madrasah	30 Menit	Rp 0
14	Konsultasi Haji dan Umrah	30 Menit	Rp 0
15	Rekomendasi pembuatan Paspor umrah	15 Menit	Rp 0
16	Permohonan Rekomendasi izin pendirian dan perpanjangan operasional PPIU	5 Hari	Rp 0
17	Surat izin pendirian MDTA/TPQ	30 Menit	Rp 0
18	Surat permohonan santri pindah Rayon	15 Menit	Rp 0

19	Rekomendasi Bantuan Masjid/Mushollah	10 Hari	Rp 0
20	Rekomendasi izin pendirian dan perpanjangan operasional KBIH	5 Hari	Rp 0
21	Rekomendasi perubahan status Musholah menjadi Masjid	30 Hari	Rp 0
22	Konsultasi Pernikahan	30 Menit	Rp 0
23	Surat Rekomendasi lomba	15 Menit	Rp 0
24	Rekomendasi Bantuan Baznas	15 Menit	Rp 0
25	Surat Rekomendasi Menerima dan melepas pegawai/Guru PNS	30 Menit	Rp 0

Sumber: Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2022

Dari semua jenis - jenis pelayanan di atas belum ada yang menerapkan pelayanan secara online, apalagi di saat pandemi covid 19 yang mana di saat situasi seperti itu masyarakat lebih butuh pelayanan yang cepat, tepat dan memuaskan “Pelayanan Prima”.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi memberikan pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat puas atau tidak, hakikatnya pelayanan yang baik adalah pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat yang hendaknya berkualitas dan terdapat dimensi kualitas pelayanan diantaranya daya tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reability*), jaminan (*assurance*), perhatian (*emphaty*), kemampuan fisik (*tangibles*) dimana kelima dimensi ini menjadi tolak ukur dalam memberikan pelayanan oleh pihak terkait sebagai pemberi pelayanan publik.

Berdasarkan hasil wawancara diawali dengan 4 warga/masyarakat pengguna pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Kantor Kementerian Agama

Kabupaten Kuantan Singingi, ada 1 orang warga/masyarakat yang mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan cukup baik, para petugas pelayanan di kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi menyelesaikan kepengurusan surat sesuai dengan waktu yang ditentukan, meskipun terkadang penyelesaiannya paling lama selama dua hari penyelesaian di karenakan pejabat yang di minta tanda tangan tidak berada di tempat, yang mana apabila pengurusan sesuai dengan *Standard Operating Procedure (SOP)*, penyelesaiannya bisa diselesaikan hanya sampai satu hari saja. Dan berdasarkan 4 orang warga/masyarakat lainnya mengatakan pelayanan yang diberikan para pegawai yang kurang tanggap dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap terhadap masyarakat, kurangnya kemampuan handal dan bertanggungjawab para pegawai, kurangnya kemampuan dalam memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada orang lain. Serta kemampuan bentuk penampilan fisik, peralatan personal, media komunikasi, dan hal-hal yang lainnya yang bersifat fisik (yang tampak/*tangible*). Serta hal yang terpenting bagi pelaku pemberi layanan , bahwa dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan sisi penampilan fisik para karyawan/pegawai dalam memberikan pelayanan yang santun dan beretika. Sebagaimana pernyataan warga/masyarakat pada saat wawancara dapat disimpulkan banyak permasalahan dan kekurangan yang ada, dalam memberikan pelayanan, sehingga hendaknya pihak Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi lebih memperbaiki kualitas pelayanannya serta meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai/pelayan yang di tempatkan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu(PTSP).

Berdasarkan argument dan pemaparan teori serta masalah tersebut maka perlu penelitian terhadap kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai Analisis Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Di samping itu penelitian terhadap kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Berdasarkan dari tema permasalahan yang diuraikan tersebut maka peneliti tertarik untuk menjadikan latar belakang penelitian, yang selanjutnya diangkat dengan judul **“Analisis Pelayanan Terpadu Satu (PTSP) Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi”**, untuk selanjutnya peneliti tertarik untuk dilanjutkan sebagai objek dan dasar penelitian.

1.2 Rumusan Masalah

Berkaitan dengan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: “Bagaimana Analisis Pelayanan Terpadu Satu Pintu(PTSP) Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi”.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Analisis Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan manfaat dan kontribusi yang positif bagi semua pihak. Adapun manfaat penelitian ini dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumber referensi dalam menambah pengetahuan dan bahan acuan bagi penelitian sejenis di masa yang akan datang dan diharapkan mampu memperkaya kajian administrasi, terutama mengenai kajian pelayanan publik.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan tambahan koleksi sehingga memberikan wawasan dan pengetahuan yang lebih luas tentang studi kajian administrasi yang ada dalam kehidupan masyarakat.

1.5 Kegunaan Penelitian

Setiap penelitian yang dilaksanakan tentunya mempunyai kegunaan, demikian pula halnya dengan penelitian yang penulis lakukan juga mempunyai kegunaan, yaitu: Sebagai bahan informasi bagi semua pihak.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori / Konsep Adimistrasi Negara

Menurut Pffifner dan Prestus Administrasi Negara meliputi implementasi kebijaksanaan pemerintah yang telah di tetapkan oleh badan-badan perwakilan politik. secara umum Administrasi Negara dapat diartikan suatu proses yang bersangkutan dengan pelaksanaan kebijaksanaan kebijaksanaan pemerintah, pengarahan dan teknik teknik yang tidak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap usaha sejumlah orang.

Pengertian Administrasi Negara bukanlah tercipta dengan sendirinya melainkan melalui proses berpikir dan bertindak artinya seseorang atau beberapa orang munusia ilmunan dan professional dalam bidang administrasi yang memiliki kesadaran tinggi dan kemauan yang besar sebagai perangkat utama dalam administrasi Negara. Menurut Mufiz (1985:118) menyatakan bahwa elemen pokok administrasi Negara adalah setiap organ pemerintah tanpa memandang tingkatannya harus melayani urusan masyarakat. Sejak bertahun-tahun, studi tentang *publik service* telah banyak dilakukan, kemudian istilah birokrasi dan birokrat menjadi satu konsep dasar dalam pembahasannya. Birokrasi sebagai satu sistem otorita yang ditetapkan secara rasional oleh berbagai peraturan serta untuk mengorganisasi secara teratur suatu pekerjaan yang harus dilakukan oleh banyak

orang. Menurut Marx (dalam Albrow, 1989:29) merumuskan birokrasi sebagai tipe organisasi yang dipergunakan pemerintah modern untuk pelaksanaan tugas-tugasnya yang bersifat spesialisasi, dilaksanakan dalam sistem administrasi dan khususnya oleh aparat pemerintah.

Karena objek disiplin Ilmu Administrasi Negara adalah pelayanan publik sehingga yang di kaji terutama adalah keberadaan organisasi publik.

2.1.2 Teori / Konsep Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Pelayanan terpadu satu pintu merupakan kegiatan penyelenggaraan suatu perizinan dan non perizinan yang mendapat pendelegasian wewenang dari instansi yang memiliki kewenangan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat. Pelayanan dalam mendirikan suatu usaha di Indonesia terus semakin diperbaiki dan dipermudah. Pemerintah telah melakukan upaya penyederhanaan layanan baik perizinan maupun non perizinan yaitu dengan menerapkan sistem pelayanan terpadu satu pintu (PTSP), yang dalam bahasa Inggrisnya disebut *the one-stop integrated service*. Pelayanan terpadu satu pintu bukanlah suatu kebijakan yang baru di dalam manajemen birokrasi, pembentukan PTSP di daerah termasuk dalam rangka mendekatkan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta memperpendek proses pelayanan guna mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, kepastian dan terjangkau. Dengan adanya PTSP permohonan perizinan tidak perlu lagi mengurus berbagai surat dan dokumen di instansi berbeda dan lokasi kantor yang berbeda pula.

Proses pengelolaan dokumen persyaratan pelayanan di mulai dari permohonan sampai dengan terbitnya dokumen dilakukan secara terpadu dan proses penyelenggaraan pelayanan merupakan satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang di lakukan secara terintegrasi dalam satu tempat baik secara fisik maupun virtual sesuai dengan standar pelayanan.

Penyelesaian layanan di mulai dari penerimaan berkas dari pelayanan terpadu satu pintu sampai dengan terwujudnya hasil layanan di lakukan penyelenggara layanan dan proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah di tetapkan.

2.1.3 Teori / Konsep Pelayanan Publik

Menurut Undang Undang No.25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat (1) pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan undangan bagi setiap warga negara atas barang dan jasa .

Menurut Undang- Undang 25 tahun 2009 tentang Pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundangan undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang dan jasa dan atau pelayanan administrative yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik lain halnya menurut Widodo (2001) pelayanan publik merupakan suatu pemberian layanan kepada masyarakat yang mempunyai kepentingan pada yang di layani sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang di tetapkan.

Jenis-jenis Pelayanan

- a. Pelayanan administrasi, merupakan pelayanan yang dilakukan oleh organisasi pemerintah atau swasta yang berupa pencatatan, pengambilan keputusan, penelitian, dokumentasi dan kegiatan usaha lainnya secara keseluruhan yang dilakukan organisasi.
- b. Pelayanan barang, merupakan pelayanan yang dilakukan oleh organisasi berupa kegiatan penyediaan barang atau pengolahan bahan berbentuk fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen secara langsung.

2.1.4 Teori / Konsep Strategi Pelayanan

Pengertian Strategi Strategi berasal dari bahasa Yunani Strategos yang artinya komandan militer, strategi merupakan pendekatan secara keseluruhan yang berkaitan dengan pelaksanaan gagasan, perencanaan dan eksekusi sebuah aktifitas dalam waktu telah ditentukan (Hunger 2006;15).

Meskipun para pakar memberikan definisi yang berbeda-beda tentang manajemen strategi, suatu yang biasa yang dalam kegiatan ilmiah kiranya tidak akan jauh dari kebenaran apabila dikatakan manajemen strategi adalah serangkaian keputusan dan tindakan mendasar yang dibuat manajemen puncak dan diimplementasikan oleh seluruh jabatan suatu organisasi dalam rangka pencapaian tujuan organisasi tersebut. Dewasa ini istilah strategi sudah digunakan oleh semua organisasi dan ide-ide pokok yang terdapat dalam pengertian semula tetap dipertahankan, hanya saja aplikasinya disesuaikan dengan jenis organisasi yang menerapkannya. Strategi merupakan gagasan pemikiran rasional yang disusun secara sistematis yang berdasarkan hasil pengamatan yang digunakan dalam

suatu organisasi, strategi merupakan cara terbaik yang dilakukan untuk mencapai tujuan organisasi. Strategi dibutuhkan setiap saat dalam menghadapi permasalahan dalam organisasi, setiap persaingan dinamika organisasi selalu di menengkan oleh organisasi yang menggunakan strategi (Makmur. 2013;44).

Strategi adalah prioritas atau arah yang dilakukan oleh organisasi untuk mencapai tujuannya. Strategi merupakan cara-cara yang dilakukan untuk mengambil keputusan atau kebijakan baru.

Dari pengertian tersebut maka perlu menyimpulkan bahwa strategi adalah penentuan arah dari suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang telah dibuat, strategi dijadikan cara untuk mencapai tujuan organisasi. Maka dari itu suatu organisasi perlu memperhatikan apa inti permasalahan sebelum membuat strategi, karena strategi menjadi penentu suatu organisasi.

Membahas konsep manajemen strategi berarti membicarakan hubungan antara organisasi dan lingkungannya, lingkungan internal dan eksternal. Konsep ini member petunjuk bagaimana menanggulangi perbuatan yang terjadi di lingkungan organisasi.

2.1.5 Fungsi Strategi

- a. Strategi memiliki fungsi dan kegunaan yang pada dasarnya berupaya agar strategi yang disusun dapat di implementasikan secara efektif, ada 6 (enam) fungsi strategi yang dilakukan secara simultan yaitu: mengkomunikasikan suatu visi dan misi yang di capai kepada orang lain.
- b. Menghubungkan atau mengaitkan kekuatan atau keunggulan organisasi dengan peluang dari lingkungan.

- c. Memanfaatkan keberhasilan dan kesuksesan yang di dapat sekarang sekaligus menyelidiki adanya peluang.
- d. Menghasilkan dan mengembangkan sumber daya yang lebih banyak dari yang di gunakan sekarang.
- e. Mengkoordinasikan dan mengarahkan kegiatan atau aktifitas organisasi ke depan agar efektif.
- f. Menanggapi serta bereaksi atas keadaan yang baru di hadapi sepanjang waktu.

2.1.6 Teori / Konsep Manajemen

Manajemen secara umum banyak di sebutkan oleh beberapa ahli, baik secara spesifik maupun secara umum ada yang mengatakan bahwa manajemen adalah ilmu pengetahuan yang mandiri yang sebenarnya akan anda kerjakan, selanjutnya mengkaji apakah suatu itu di kerjakan dengan cara terbaik serta termudah (Frederik W. Taylor, 1974). Menurut Hellriegel dan dan Slokum (dalam Silalahi, 2021), Manajemen adalah suatu pendekatan yang ideal untuk suatu organisasi yang menekankan pada aturan aturan seperangkat hierarki, pembagian kerja yang jelas dan tuntas, mengikuti prosedur-prosedur dan menitikberatkan pada struktur keorganisasian secara menyeluruh.

Pelayanan publik menurut Kurniawan dan Najib dalam buku *Kebijakan Pelayanan Publik* dimaknai sebagai usaha pemenuhan hak-hak dasar masyarakat dan merupakan kewajiban pemerintah untuk melakukan pemenuhan hak-hak dasar tersebut. (Kurniawan dan Najib, 2008:56). Pelayanan publik sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di

daerah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat. Manajemen baru administrasi publik, membuat batas-batas antara instansi pemerintah, swasta, dan sektor-sektor non profit yang semakin kabur, sehingga pelayanan publik memiliki makna yang lebih luas. Dengan beragamnya sektor penyedia pelayanan publik, mobilitas, dan perubahan pada penyedia jasa/kerja menimbulkan perubahan besar didalam pelayanan publik.

Pengertian di atas menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas oleh penyelenggaraan pemerintah dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat, dimana terbentuknya suatu Negara adalah hasil dari perjuangan masyarakat dalam menempuh kesejahteraan masyarakat dalam suatu Negara. Hanif Nurcholis dalam bukunya Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah mengemukakan: “Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh negara dan perusahaan milik negara kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat”(Nurcholis, 2005:175-176).

Manajemen dibutuhkan setidaknya untuk mencapai tujuan, menjaga keseimbangan di antara tujuan-tujuan yang saling bertentangan, dan untuk mencapai efisiensi dan efektivitas. Manajemen terdiri dari berbagai unsur, yakni *man, money, method, machine, market, material dan information*.

- 1) *Man* : Sumber daya manusia
- 2) *Money* : Uang yang diperlukan untuk mencapai tujuan
- 3) *Method* : Cara atau sistem untuk mencapai tujuan
- 4) *Machine* : Mesin atau alat untuk berproduksi

- 5) *Material* : Bahan-bahan yang diperlukan dalam kegiatan
- 6) *Market* : Pasaran atau tempat untuk melemparkan hasil produksi
- 7) *Information* : Hal-hal yang dapat membantu untuk mencapai tujuan

2.1.7 Teori / Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)

MSDM adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Menurut Michel J. Jucius (dalam Malayu S.P Hasibuan, 2017) MSDM merupakan lapangan manajemen yang bertalian dengan perencanaan, pengorganisasian dan pengendalian bermacam macam fungsi pengadaan, pengembangan, pemeliharaan dan pemanfaatan tenaga kerja sedemikian rupa. Menurut S. Panggabean Manajemen Sumber Daya Manusia adalah “ Proses yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pimpinan dan pengendalian kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan analisis pekerjaan, evaluasi pekerjaan, pengadaan, pengembangan, kompensasi, promosi dan pemutusan hubungan kerja guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan.”

Dengan definisi yang dikemukakan oleh para ahli tersebut menunjukkan demikian pentingnya manajemen sumber daya manusia di dalam mencapai tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan evaluasi terhadap sumber daya manusia dalam organisasi untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

2.1.8 Teori / Konsep Organisasi

Prof. DR Prajudi Atmosudirjo mengemukakan bahwa organisasi adalah “struktur tata hubungan kerja antara sekelompok orang pemegang posisi yang bekerja sama secara tertentu untuk mencapai suatu tujuan bersama tertentu” Secara umum organisasi dapat diartikan sebagai suatu himpunan /kumpulan dua orang atau lebih manusia yang terikat dalam suatu sistem dan melakukan kerja sama yang terstruktur dalam usaha mencapai tujuan bersama.

Ahli manajemen dan organisasi menyatakan teori organisasi berakar dan telah ada sejak zaman purbakala atau abad pertengahan. Namun studi formal tentang teori organisasi baru dilakukan ketika pabrik-pabrik mulai dikenal di Inggris Raya (Shafritz & Ott dalam Levy, 2009). Terdapat berbagai jenis teori organisasi dari berbagai literatur dan sumber pustaka. Penulis mengutip karya Scott dalam Legaard (2010) yang membagi teori organisasi ke dalam tiga level analisis, yaitu:

1) Level sosial-psikologis, yakni teori organisasi yang berfokus pada hubungan individu dan antar personal/individu dalam organisasi. Pada kelompok teori ini, ahli organisasi berupaya menjelaskan bagaimana orang-orang di dalam organisasi tersebut saling berhubungan untuk mencapai tujuan masing-masing.

2) Level struktural, yakni teori organisasi yang berfokus pada organisasi secara umum dan subdivisi dari organisasi seperti departemen, tim, dan Organisasi dan Teori Organisasi| Ade Heryana, SST, MKM 6 sebagainya. Pada kelompok teori ini, ahli organisasi menjelaskan bagaimana antar unit dalam

organisasi (departemen, bagian, seksi, dll) saling berkaitan untuk mencapai tujuan masing-masing unit tersebut.

3) Level makro, yakni teori organisasi yang berfokus pada peran organisasi dalam hubungannya dengan organisasi dan komunitas lainnya.

2.1.9 Teori / Konsep Kementerian Agama

Menurut Kementerian Agama yang di sadur melalui: <http:kemenagsurabaya.co.id>, Pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) adalah terobosan baru untuk memberi kemudahan dan kepastian pada masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari satker di kementerian agama yang proses pengelolaannya di mulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan.

2.1.10 Standar Pelayanan Publik

Setiap Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik.

Pelayanan yang diselenggarakan serta memperhatikan lingkungan. Dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat dan stakeholder lainnya (termasuk aparat birokrasi) untuk mendapatkan saran dan masukan dan membangun kepedulian dan komitmen (dalam Sinambela, 2010:6) secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. Transparan

Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif

Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak

Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Di Indonesia sendiri di tetapkan Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2018, yang sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan
- b. Waktu Penyelesaian
- c. Biaya Pelayanan
- d. SOP Pelayanan
- e. Sarana dan Prasarana
- f. Kompetensi petugas pelayanan

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut diatas, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari Rancangan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik yang cukup realistis untuk menjadi materi muatan standar Pelayanan Publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut:

1. Dasar Hukum
2. Persyaratan
3. Prosedur pelayanan
4. Waktu Penyelesaian

5. Biaya Pelayanan
6. Produk Pelayanan
7. Sarana dan Prasarana
8. Kompetensi petugas pelayanan
9. Pengawasan intern
10. Pengawasan extern
11. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan
12. Jaminan pelayanan

Tambahan materi muatan standar pelayanan publik tersebut diatas dimaksudkan untuk melengkapi, dasar pertimbangannya cukup realistis karena memasukkan materi muatan dasar hukum memberikan kepastian adanya jaminan hukum/legalitas bagi standar pelayanan tersebut. Disamping itu, persyaratan pengawasan, penanganan pengaduan dan jaminan pelayanan bagi pelanggan perlu dijadikan materi muatan standar pelayanan publik. Penyusunan standar pelayanan publik, harus mempertimbangkan aspek kemampuan, kelembagaan dan aparat penyelenggara pelayanan, dan karakteristik sosial budaya masyarakat setempat. Dengan harapan, agar standar pelayanan publik yang ditetapkan dapat dilaksanakan dengan baik, terutama oleh para pelaksana operasional pelayanan yang berhadapan langsung dengan masyarakat, dimengerti dan diterima oleh masyarakat/stakeholder.

2.2 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran ini bertujuan untuk memberikan gambaran lebih jelas atau secara garis besar tentang variabel penelitian atau alur logika berjalanya

sebuah penelitian dan indikator-indikator yang menentukannya. Penamaan kerangka pemikiran bervariasi, kadang disebut kerangka konsep atau kerangka teoritis. Adapun kerangka pemikirannya sebagai berikut:

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian Tentang Strategi Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi



2.3 Defenisi Operasional

Untuk menghindari kesalahpahaman beberapa indikator ataupun istilah yang digunakan dalam penelitian ini, maka perlu dijelaskan indikator operasional sebagai berikut:

Untuk menghindari kesalahpahaman beberapa indikator ataupun istilah yang digunakan dalam penelitian ini, maka perlu dijelaskan indikator operasional sebagai berikut:

2.3.1 Transparansi

Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak.

2.3.2 Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2.3.3 Kondisional

Kondisional adalah pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektifitas.

2.3.4 Partisipatif

Partisipasi adalah pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

2.3.5 Kesamaan Hak

Kesamaan hak yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, dan status sosial.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis penelitian ini adalah penelitian Kualitatif. penelitian kualitatif adalah penelitian ilmiah yang sistematis yang menghasilkan data deskriptif berupa kata kata tertulis atau lisan dari banyak orang atau perilaku yang dapat diamati peneliti yang terjun langsung ke lapangan untuk meneliti objek dan mengadakan interaksi langsung kepada masyarakat. Tujuan penelitian kuantitatif adalah mengembangkan dan menggunakan model-model matematis, teori-teori dan/atau hipotesis yang berkaitan dengan fenomena alam. Proses pengukuran adalah bagian yang sentral dalam penelitian kuantitatif karena hal ini memberikan hubungan yang fundamental antara pengamat empiris dan ekspresi matematis dari hubungan-hubungan kualitatif.

Penelitian kualitatif banyak digunakan baik dalam ilmu alam maupun ilmu sosial dari fisika dan biologi hingga sosiologi dan jurnalisme. Pendekatan ini juga digunakan sebagai cara untuk meneliti berbagai aspek.

3.2 Informan

Pemilihan informan pada penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling, sebagaimana maksud yang dikutip dari Sugiyono dalam buku Metode penelitian kuantitatif, Kualitatif, R dan D, adalah:

“Purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan sampel tertentu, misalnya akan melakukan penelitian tentang kualitas makanan, maka sampel sumber datanya adalah orang yang ahli makanan, atau

penelitian tentang kondisi politik suatu daerah, maka sumber datanya adalah orang ahli politik” (Sugiyono, 2017:85).

Dalam penelitian ini penulis memilih informan yang dianggap mampu memberikan informasi tentang penelitian yang di ungkapkan, berikut dapat dilihat pada Tabel III.2:

Tabel III.2 Daftar Informan Penelitian pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi.

No	Jabatan	Jumlah	Presentasi
1	Kasubbag Tata Usaha Kemenag Kabupaten Kuantan Singingi	1	10 %
2	Masyarakat	4	90 %
Total		5	100%

Sumber: Data lapangan

3.3 Sumber Data

3.3.1 Data primer, merupakan data yang di peroleh langsung dari informan - informan merujuk pada individu atau seseorang yang dapat memberikan informasi mengenai masalah yang akan di teliti yaitu pelayanan terpadu satu pintu pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi.

3.3.2 Data Sekunder, data dan informasi yang di perlukan untuk menyusun landasan penelitian guna memperoleh dan memperjelas permasalahan yang di teliti yang di peroleh pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi.

3.4 Fokus Penelitian

Penelitian ini di fokuskan pada Strategi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi.

3.5 Lokasi penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan, lokasi yang di gunakan dalam penelitian ini di lakukan pada kantor Kementerian Agama Kab Kuantan Singingi. Alasan peneliti memilih lokasi Kantor Kementerian Agama Kab. Kuantan Singingi yaitu peneliti ingin menginformasikan tindakan layanan, membuktikan teori dan berkontribusi dalam mengembangkan engetahuan.

3.6 Metode Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data atau imformasi merupakan pengumpulan data, teknik yang dipakai/dilakukan adalah Studi Kepustakaan, merupakan pengumpulan data atau imformasi yang menyangkut masalah yang akan di teliti dengan mempelajari dan menelaah buku, jurnal, karya ilmiah dan bentuk tulisan lainnya yang relevan dengan masalah yang di teliti. Studi Lapangan, merupakan pengumpulan data atau imformasi lapangan dengan mengikuti beberapa instrumen dalam suatu penelitian .instrumen instrument tersebut sebagai berikut:

3.6.1 Observasi, merupakan pengamatan langsung dpat di lakukan dengan tes, kuisioner, ragam gambar dan rekaman suara.

3.6.2 Wawancara, merupakan proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden yang di wawancarai.

3.6.3 Dokumentasi, di dalam melakukan penelitian menyelidiki benda-benda tertulis, seperti buku, majalah, peraturan-peraturan, notulen rapat dan lain-lain.

3.7 Metode Analisis Data

Analisis data merupakan proses mengkoordinasikan dalam mengurutkan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori dan satuan ukuran dasar. Analisis data adalah proses mengkoordinasikan dalam mengurutkan data, sehingga dapat ditemukan tema dan tempat di temukan hipotesis. Penyajian data alur penting yang kedua dari kegiatan analisis yaitu penyajian data. Peneliti membatasi suatu penyajian sebagai se-

kumpulan informasi tersusun yang berfungsi memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan maupun pengambilan tindakan.

3.8 Jadwal Penelitian

Jadwal penelitian tentang Analisis Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi.

Tabel III.2 Jadwal Kegiatan Penelitian Tentang Analisis Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Kantor Kementerian Agama Kab.Kuantan Singingi

No	Kegiatan	Bulan dan Minggu Tahun 2021/2022																			
		Sep/Okto 2021				Nov/Des 2021				Januari/Agustus 2022				Sept/Okt 2022							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1.	Pengajuan judul	■	■	■																	
2.	Pembuatan proposal				■	■	■	■	■	■	■	■	■								
3.	Bimbingan Proposal								■								■				
4.	Ujian Proposal																				
5.	Revisi proposal																■	■	■	■	■
6.	Bimbingan Skripsi																■	■	■	■	■
7.	Ujian Skripsi																■	■	■	■	■
8.	Revisi Skripsi																■	■	■	■	■

BAB IV

DISKRIPSI LOKASI PENELITIAN

4.1 Sejarah Singkat Lokasi Penelitian.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi adalah Instansi Vertikal yang dibentuk berdasarkan KMA Nomor 381 tahun 2001 tentang Pembentukan Kantor Departemen Agama Kabupaten/Kota seluruh Indonesia. Adapun organisasai dan tata kerja Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi berdasarkan KMA Nomor 13 tahun 2012 (yang disempurnakan) dimana merupakan perpanjangan tangan Kantor Wilayah Kementerian Agama Propinsi Riau di tingkat Kabupaten, yang memiliki kewenangan menyelenggarakan sebahagian tugas umum pemerintahan dan bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Propinsi Riau dan Menteri Agama RI.

Dalam melaksanakan tugasnya Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi menjalankan kebijakan - kebijakan Pemerintah dalam hal ini Kementerian Agama RI dan Kantor Wilayah Kementerian Agama Propinsi Riau serta memperhatikan kebijakan- kebijakan Pemerintah Daerah Kabupaten Kuantan Singingi.

Banyak Perubahan yang terjadi sejak berdirinya Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi. Pada saat ini Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi telah mempunyai Kantor sendiri semenjak tahun 2005 dimana dahulunya pada awal berdiri Kementerian Agama Kabupaten

Kuantan Singingi berkantor dengan menyewa/kontrak rumah penduduk dengan jumlah pegawai terbatas dan fasilitas yang sangat minim.

Berdasarkan Peraturan Menteri Agama RI Nomor 1 Tahun 2010 terjadi perubahan penyebutan nama dari Departemen Agama menjadi Kementerian Agama yang diikuti perubahan semua penggunaan atribut seperti logo, badge, kop surat, stempel, papan nama dan lain-lain yang menunjuk pada Kementerian Agama.

Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingingi dari pertama hingga sekarang yaitu sebagai berikut :

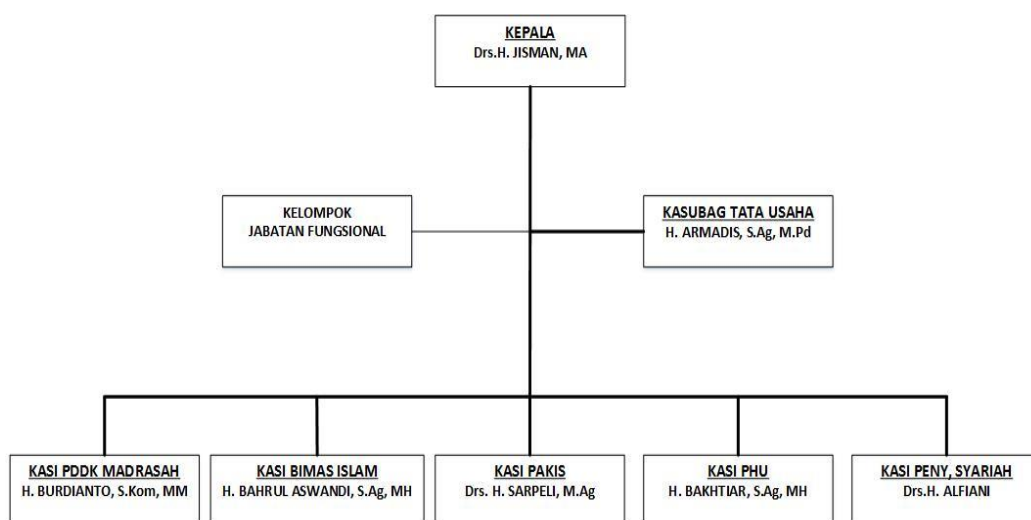
1. Rafli Usman, S.Pd.i
2. H. Masran Ali, S.Ag
3. Drs. H. Syafruddin, S.Ag
4. H. Erizon Efendi, S.Ag
5. Drs. H. Jisman, MA

4.2 Struktur Organisasi.

Dalam sebuah instansi diperlukan sebuah struktur yang berfungsi untuk mengatur jalannya sebuah instansi. Struktur organisasi juga diperlukan untuk pembagian tugas, tanpa adanya struktur organisasi maka tugas yang ada tidak akan berjalan dengan semestinya. Berikut ini gambar struktur organisasi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingingi :



**STRUKTUR ORGANISASI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN KUANTAN SINGINGI TAHUN 2020**



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Tahun 2020

4.2.1 Tugas Pokok dan Fungsi Dari Struktur Organisasi.

Struktur organisasi dan tata kerja Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi dengan KMA No. 13 tahun 2012, terdiri dari :

A. Kepala Kantor

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dalam KMA No. 13 tahun 2012,, Kepala Kantor Kementerian Agama menyelenggarakan fungsi:

1. Merumuskan Visi, Misi dan kebijaksanaan teknis dibidang pelayanan dan bimbingan kehidupan beragama.
2. Pembinaan, pelayanan dan bimbingan di bidang Bimbingan Masyarakat Islam, Pelayanan Haji dan Umrah, Penyelenggara Syari'ah, Pendidikan Madrasah, Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam, Pelayanan pada

masyarakat umum sesuai dengan peraturan perundang - undangan yang berlaku.

3. Melaksanakan kebijakan teknis dibidang pengelolaan informasi keagamaan.
4. Pelayanan dan bimbingan dibidang kerukunan umat beragama.
5. Pengkoordinasian perencanaan, pengendalian dan pengawasan program.
6. Pelaksanaan hubungan koordinasi dengan Pemerintah Daerah, Instansi terkait, dan lembaga sosial keagamaan.

B. Kasubbag Tata Usaha

Kasubbag Tata Usaha sebagaimana dimaksud dalam KMA No. 13 tahun 2012 mempunyai tugas melakukan koordinasi perumusan kebijakan teknis dan perencanaan, pelaksanaan pelayanan dan pembinaan administrasi, keuangan dan barang milik Negara di lingkungan Kantor Kementerian Agama.

Adapun uraian tugas Kasubbag Tata usaha Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi adalah sebagai berikut :

1. Penyusun Rencana Program Anggaran.
2. Pengembang Pegawai dan Pengelola Kepegawaian dan Ketatalaksanaan.
3. Bendahara Pengeluaran dan Penerimaan .
4. Bendahara Pengeluaran Pembantu.
5. Penyusun Bahan Siaran dan Pemberitaan.
6. Pengolah Data Pendidikan Agama dan Keagamaan.
7. Pengadministrasian.
8. Pengelola Barang Persediaan.

9. Penyusun Laporan.

C. Kasi Pendidikan Madrasah

Bidang Pendidikan Madrasah sebagaimana dimaksud dalam KMA No. 13 tahun 2012 mempunyai tugas melaksanakan pelayanan dan bimbingan dibidang penyelenggaraan pendidikan pada Madrasah. pendidikan madrasah.

Adapun uraian tugas bidang Pendidikan Madrasah Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan Mutu RA, MI dan MTs.
2. Pengembang Kapasitas Santri.
3. Pengembang tenaga kependidikan dan Guru.
4. Pengembang Kelembagaan.

D. Kasi Bimas Islam

Bidang Bimbingan Masyarakat Islam sebagaimana dimaksud dalam KMA No. 13 tahun 2012 mempunyai tugas melaksanakan pelayanan dan bimbingan dibidang Urusan Agama Islam pada bimbingan masyarakat Islam.

Adapun uraian tugas bidang Bimbingan Masyarakat Islam Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi adalah sebagai berikut :

1. Penyusun Bahan Pembinaan Penghulu atau Penyuluh.
2. Penyusun Bahan Pembinaan Keluarga Sakinah.
3. Penyusun Bahan Pembinaan Masjid.
4. Penyuluh.

E. Kasi Pakis

Bidang Pendidikan Agama dan keagamaan Islam sebagaimana dimaksud dalam KMA No. 13 tahun 2012 mempunyai tugas melaksanakan pelayanan dan bimbingan pendidikan agama dan keagamaan Islam pada Pondok Pesantren, PDTA dan Sekolah Umum.

Adapun uraian Tugas bidang Pendidikan Agama dan keagamaan Islam Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi adalah sebagai berikut :

- a. Pengembang Potensi Siswa/Santri/Mahasiswa.
- b. Pengembang Kapasitas Pendidik dan/atau Santri.
- c. Pengembang Kelembagaan.

F. Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umroh

Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umroh sebagaimana dimaksud dalam KMA No. 13 tahun 2012 mempunyai tugas melaksanakan pelayanan dan bimbingan dibidang Penyelenggara Haji dan Umrah.

Adapun uraian Tugas Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi adalah sebagai berikut :

1. penyiapan kebijakan teknis dan perencanaan program di bidang penyelenggaraan haji dan umrah.
2. pelaksanaan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang pendaftaran, dokumen, akomodasi, transportasi, perlengkapan haji, pengelolaan keuangan haji, pembinaan jemaah haji dan umrah.
3. pengelolaan sistem informasi haji.

4. evaluasi dan penyusunan laporan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah.

G. Kasi Penyelenggara Syari'ah

Bidang Penyelenggara Syari'ah sebagaimana dimaksud dalam KMA No. 13 tahun 2012 mempunyai tugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, serta pengelolaan data dan informasi dibidang penyelenggaraan syari'ah.

Adapun uraian Tugas Penyelenggara syari'ah Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi adalah sebagai berikut :

1. Penyusun Bahan Pemberdayaan Amil Zakat.
2. Pengadministrasi .
3. Layanan konsultasi dan bimbingan syari'ah.

G. Kepangkatan jabatan dan syarat pengangkatan pada Kemenag Kab.

Kuantan Singingi

Dalam pengangkatan Kepala Kantor, Kasubbag Tata Usaha dan Kepala Seksi di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kab. Kuantan Singingi diwajibkan sudah mengikuti Diklat PIM 3 (Pendidikan dan pelatihan Kepemimpinan) . untuk jabatan Kepala seksi Minimal III d begitu juga sebaliknya untuk Kepala Kantor Kementerian Agama Kab. Kuantan Singingi.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Identitas Responden

Setelah diadakan wawancara dan pengumpulan data di lapangan, baik melalui wawancara dan pengamatan langsung maka dapat diperoleh berbagai data dari informan yang berjumlah 5 orang dalam kaitannya dengan Analisis Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi. Data-data yang penulis peroleh dari data primer akan diuraikan sesuai dengan kenyataan di lapangan dan wawancara langsung kepada pihak terkait dengan Analisis Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi untuk mendapatkan gambaran mengenai responden, berikut dideskripsikan identitas responden berdasarkan jenis kelamin, tingkat usia dan tingkat pendidikan.

5.1.1 Identitas Informan Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari hasil wawancara responden di dapat jenis kelamin responden sebagai berikut :

Tabel V.1 Identitas informan berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase %
1	Laki-Laki	5	100%
Jumlah		5	100%

Sumber : Modifikasi Peneliti Tahun 2022

Berdasarkan tabel V.1 di atas dapat di lihat jumlah Informan yang di gunakan sebanyak 5 orang, Yang semuanya adalah laki laki.

5.1.2 Identitas Informan Berdasarkan Tingkat Usia

Tingkat umur Informan dalam penelitian ini dapat di lihat pada tabel V.2 di bawah ini :

Tabel V.2 Klasifikasi Informan Menurut Tingkat Umur

No	Tingkat Umur (tahun)	Jumlah responden (orang)	Persentase (%)
1	< 30	-	-
2	31-40	3	70%
3	41-50	2	30%
4	>51	-	-
Jumlah		5	100%

Sumber : Modifikasi Peneliti Tahun 2022

Dari tabel V.2 dapat di lihat bahwa jumlah informan yang berumur kurang dari Tidak ada (0%), antara umur 31-40 tahun sebanyak 3 orang (70%), antara umur 41-50 sebanyak 2 orang (30%), dan informan yang berumur lebih dari 50 tahun tidak ad (0%)

5.1.3 Identitas Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Adapun pendidikan informan dapat di lihat pada tabel V.3 berikut ini :

Tabel V.3 Klasifikasi Informan Menurut Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah responden (orang)	Persentase (%)
1	SLTA	-	-
2	Diploma	-	-
3	Strata I	4	90%
4	Strata II	1	10%
Jumlah		5	100%

Sumber : Modifikasi Peneliti Tahun 2022

Pada tabel di atas dapat di jelaskan bahwa tingkat pendidikan SLTA tidak ada (0%), dan Strata I sebanyak 4 orang (60%) serta Strata II sebanyak orang (10%).

5.2 Hasil Penelitian Dan Pembahasan Analisis Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi

5.2.1 Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang di lakukan bagi pemberi dan penerima layanan termasuk pengaduan.adapun hasil wawancara dengan Bapak Bakhtiar Selaku Kepala Subbagian Tata Usaha Kantor Kementerian Agama Kab.Kuantan Singingi dan Masyarakat Pengguna layanan PTSP Kantor Kementerian Agama Kab.Kuantan Singingi.

Adapun pertanyaan adalah Apakah prosedur pelayanan Terpadu Satu Pintu(PTSP) Kantor kementerian Agama Kab.Kuantan Singingi sudah Terpenuhi?

” Sudah! Karna standar layanan sudah di buat masing masing seksi yang berpedoman pada juknis yang ada” (Teluk Kuantan Bakhtiar,Wawancara lansung tanggal 15 Agustus 2022)

Berikut wawancara dengan Bapak Yayan,Bapak Delta,Bapak Rohidin dan Bapak Achmad Yulianto Selaku Pengguna PTSP Kantor Kementerian Agama Kab.Kuantan Singingi.Adapun Pertanyaanya adalah Apakah Prosedur Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Sudah Terpenuhi?

“ Sudah! Saya menilai prosedurnya sudah tepat karna ada budaya antrian yang mana tidak ada yang memotong antrian,yang dulu datang itu yang dahulu di layani”(Yayan,Delta,Rohidin,dan Achmad Yulianto,Wawancara langsung tanggal 08 Agustus 2022).

Berdasarkan wawancara di atas dapat di ketahui bahwa Prosedur Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi Penulis menilai prosedurnya sudah tepat dan sesuai dengan juknis pelayanan PTSP.

5.2.2 Waktu Penyelesaian Pembuatan Surat Menyurat

Berdasarkan wawancara penulis dengan Kepala Subbagian Tata Usaha Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi, 4 orang masyarakat masyarakat pengguna pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi, bahwa Waktu Penyelesaian adalah sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan akal dan cara berfikir pegawai yang ditunjukkan kepada masyarakat.

5.2.1.1 Untuk Mengetahui Bagaimana Waktu Penyelesaian Pelayanan Publik di PTSP Kantor Kementerian Agama Kab. Kuantan Singingi.

Adapun pertanyaannya Apakah pegawai melayani dengan tepat waktu dalam proses pelayanan yang di lakukan oleh Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi.

Berikut kutipan wawancara penulis dengan Bapak Bakhtiar selaku Kepala Sub Bagian Tata Usaha Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi :

“Menurut kami selagi persyaratan lengkap biasanya langsung selesai saat itu juga dan tidak perlu ditunda. Kami memegang prinsip bahwa kalau bisa dikerjakan dengan cepat kenapa harus ditunda”.
(Bakhtiar, Teluk Kuantan wawancara langsung pada tanggal 15 Agustus 2022 pukul 10.00 WIB)

Berikut kutipan wawancara dengan Bapak Bakhtiar selaku Kasubbag TU Kantor Kementerian Agama Kab. Kuantan Singingi :

“Kami berusaha tepat waktu dalam melayani masyarakat agar masyarakat merasa puas dengan kinerja kami”. (Bakhtiar, Teluk Kuantan wawancara langsung pada tanggal 15 Agustus 2022 pukul 10.23 WIB)

Berikut kutipan wawancara dengan bapak Yayan Fitrianto,(guru pada MTs Sirojutholibin Kec Singingi Hilir) selaku masyarakat pengguna layanan PTSP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi :

“Pegawai sudah melakukan pelayanan dengan tepat waktu sesuai dengan harapan saya sebagai masyarakat pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan”. (Yayan Fitrianto wawancara langsung pada tanggal 08 Agustus 2022 pukul 10.00 WIB)

“Sudah tepat waktu, Saya jarang menemui keterlambatan waktu dalam pelayanan”. (Rohidin, wawancara langsung pada tanggal 08 Agustus 2022 pukul 09.00 WIB)

“Pegawai PTSP Sudah melakukan pelayanan tepat waktu, Ketika saya mengurus surat pindah Rayon, pegawai mengerjakannya tidak lama, saya diminta menunggu sebentar dan setelah itu jadi”. (Achmad erix yuliantu wawancara langsung pada tanggal 8 Agustus 2022 pukul 10.00 WIB)

Dari hasil wawancara penulis dengan informan dapat di ketahui bahwasanya waktu penyelesaian pelayanan publik yang di lakukan oleh PTSP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi sudah baik, waktu penyelesaian pelayanan publik sudah sesuai dengan harapan yang di inginkan oleh masyarakat pengguna Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), kinerja yang di lakukan oleh pegawai PTSP Kantor Kementerian Agama Kab. Kuantan Singingi sudah di laksanakan dengan sebaik mungkin dan sudah sesuai dengan apa yang di inginkan oleh masyarakat Pengguna Layanan.

5.2.1.2 Untuk Mengetahui Bagaimana Waktu Penyelesaian Pelayanan Publik Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi

Adapun pertanyaannya Apakah pegawai pelayanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat dalam proses pelayanan yang di lakukan oleh Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi.

Berikut kutipan wawancara penulis dengan bapak Bakhtiar selaku Kepala Subbagian Tata Usaha Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi :

“Menurut kami sudah memenuhi standar pelayanan. Jadi misalnya untuk pengurusan Rekom Umroh itu bisa dilakukan dengan cepat dan hanya beberapa menit langsung jadi. Akan tetapi untuk mengurus Pengesahan Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP) Memerlukan beberapa hari karena tebal dan butuh waktu menganalisanya (Bakhtiar, wawancara langsung pada tanggal 08 Agustus 2022 pukul 10.00 WIB)

Berikut kutipan wawancara dengan bapak Bakhtiar selaku Kepala Subbagian Tata Usaha Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi :

“Kami sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat dalam melayani pengguna layanan. Contohnya ketika pengguna layanan ingin mengurus Surat keterangan terdafdar Nama Masjid kami melakukan dengan cepat”. (Bakhtiar, wawancara langsung pada tanggal 15 Agustus 2022 pukul 10.00 WIB)

Berikut kutipan wawancara dengan bapak Yayan, Delta dan Rohidin selaku masyarakat pengguna layanan PTSP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi :

“Biasanya cepat tergantung ada pegawai atau tidak. Kalau Cuma satu pegawai prosesnya lama”. (Yayan, Teluk Kuantan wawancara langsung pada tanggal 08 Agustus 2022 pukul 09.00 WIB)

“Pelayanannya yang di berikan sudah cepat dan tepat asal ada banyak pegawai yang mengurus”. (Delta,wawancara langsung pada tanggal 01 Maret 2022 pukul 08.00 WIB)

Sudah cepat dan tepat kok. Saya mengurus Rekom Umroh saja tidak perlu menunggu terlalu lama dan setelah itu jadi, (Rohidin, Teluk Kuantanwawancara langsung pada tanggal 08 Agustus 2022 pukul 08.00 WIB)

Dari hasil wawancara penulis dengan informan dapat di ketahui bahwasanya pelayanan dengan cepat dan tepat dalam proses pelayanan publik yang di lakukan oleh PTSP Kantor Kementerian Agama Kab.Kuantan Singingi sudah baik, pelayanan publik yang di lakukan pegawai sudah cepat dan tepat, sudah sesuai dengan harapan yang di inginkan oleh masyarkat pengguna PTSP Kantor Kementerian Agama Kab.Kuantan Singingi, kinerja yang di lakukan oleh pegawai PTSP Kantor Kementerian Agama Kab.Kuantan Singingi sudah di laksanakan dengan sebaik mungkin dan sudah sesuai dengan apa yang di inginkan oleh masyarakat Pengguna layana PTSP Kantor kementerian Agama Kab.Kabupaten Kuantan Singingi.

5.2.3 Untuk Mengetahui Bagaimana Biaya/Tarif Pelayanan Terpadu Satu Pintu(PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi

Adapun pertanyaannya Apakah ada jaminan biaya dalam proses pelayanan yang di lakukan oleh pegawai Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi.

Berikut kutipan wawancara penulis dengan Bapak Bakhtiar selaku Kepala Subbagian Tata Usaha Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi :

“Pelayanan di sini gratis tidak ada bayar (semuanya nol Rupiah) sama sekali Tidak di pungut biaya”. (Bakhtiar,wawancara langsung pada tanggal 15 Agustus 2022 pukul 10.00 WIB)

Berikut kutipan wawancara dengan bapak Bakhtiar Selaku Kepala Subbagian Tata Usaha Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi

:“Pelayanan di sini gratis(nol persen) tanpa di pungut biaya Pelayanan disini gratis(nol, kami melayani masyarakat tanpa ada meminta biaya kepada mereka.lagi pula ini merupakan arahan langsung dari Menag RI Bahwa tidak ada pungutan dalam hal pelayanan publik”. (Bakhtiar,wawancara langsung pada tanggal 15 Agustus 2022 pukul 10.00 WIB)

Berikut kutipan wawancara dengan bapak Yayan, bapak Rohidin, dan Bapak Delta selaku masyarakat pengguna layanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi :

“Tidak ada biaya dalam proses pelayanan yang di berikan oleh pegawai Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor kementerian Agama Kabupaten Kuantan singingi semuanya gratis”. (Yayan,Teluk Kuantan wawancara langsung pada tanggal 08 Agustus 2022 pukul 09.00 WIB)

“Pelayanannya yang di berikan tidak di kenakan biaya sama sekali”. (Rohidin, Teluk Kuantan wawancara langsung pada tanggal 08 Agustus 2022 pukul 10.00 WIB)

“Disini pelayanannya gratis. Tidak membayar”. (Delta,Teluk Kuantan wawancara langsung pada tanggal 08 Agustus 2022 pukul 11. 00 WIB)

Dari hasil wawancara penulis dengan informan dapat di ketahui bahwasanya tidak ada sama sekali jaminan biaya dalam proses pelayanan yang di lakukan oleh pegawai PTSP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi, masyarakat mengatakan tidak ada di pungut biaya sama sekali dalam memberikan pelayanan semuanya gratis, di sini dapat saya simpulkan bahwa pelayanan publik yang di laksanakan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kab.Kuantan Singingi semuanya gratis tanpa ada

biaya sepersen pun. kalau itu memang kebutuhan dari masyarakat, memang selayaknya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi ini tugasnya memberikan pelayanan yang baik dan secara tepat sasaran.

5.2.4 SOP Pelayanan

Hasil Pelayanan yang di terima masyarakat sesuai dengan ketentuan yang telah di tetapkan. untuk dapat melihat hasil tanggapan informan mengenai produk layanan dalam pelaksanaan pelayanan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kab. Kuantan Singingi.

Adapun hasil wawancara dengan kepala Subbagian Tata Usaha Kantor kementerian Agama Kab. Kuantan Singingi dan Masyarakat pengguna Layanan PTSP Kantor Kementerian Agama Kab. Kuantan Singingi.

“Sudah! Karna Komponen layanan dan petugas yang di tunjuk berdasarkan Standar” .Bakhtiar, Teluk Kuantan ,15 Agustus 2022

“ya jelas karena dengan SOP yang tetapkan akan menghasilkan kerja yang terstruktur dan terencana yang akan menghasilkan kerja yang di inginkan” Bakhtiar, Teluk kuantan. Wawancara langsung 15 Agustus 2022)

Dari hasil informan di dapat di simpulkan bahwa pegawai PTSP Sudah melakukan tugasnya dengan cermat dan teliti sehingga pengguna PTSP Kantor Kementerian agama Kab. Kuantan Singingi puas.

5.2.5 Sarana Dan Prasarana Dalam Menunjang Pelayanan

Berdasarkan wawancara penulis dengan 4 orang masyarakat pengguna Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi, bahwa Sarana Dan Prasarana adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan personal dan media komunikasi dalam pelayanan. Jika dimensi ini

dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sudah baik maka masyarakat akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan pegawai Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kab.Kuantan Singingi namun sebaliknya jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat buruk, maka masyarakat akan menilai buruk dan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan.

5.2.5.1 Untuk Mengetahui Bagaimana Sarana Dan Prasarana Pelayanan Di PTSP Kantor Kementerian Agama Kab.Kuantan Singingi.

Adapun pertanyaannya Apakah kenyamanan tempat juga mempengaruhi dalam proses pelayanan yang di lakukan oleh Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi.

Berikut kutipan wawancara penulis dengan Bapak Bakhtiar selaku Kepala Subbagian Tata Usaha Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi :

“Suasana ruang pelayanan sangat mempengaruhi kualitas dari pelayanan publik karena jika masyarakat harus menunggu dengan suasana ruangan yang tidak nyaman maka masyarakat pun akan menjadi tidak nyaman. Jika pengguna layanan harus mengantri dengan suasana nyaman dan bersih maka masyarakat akan bersedia untuk bersabar. Tetapi sebaliknya, jika proses pelayanan lama dan tempat pelayanan kurang nyaman serta tidak bersih maka masyarakat tidak akan merasa nyaman. Oleh karena itu, masih terdapat keluhan pengguna layanan terkait kenyamanan tempat Ruang tunggu karna posisinya di luar dan tidak ada kipas angin ”.
(Bakhtiar, Teluk Kuantan wawancara langsung pada tanggal 15 Agustus 2022 pukul 10.00 WIB)

Berikut kutipan wawancara dengan bapak Bakhtiar selaku Kepala Subbagian Tata Usaha Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi :

“Tempat pelayanan di sini secara umum sudah nyaman, karna tersedia pendingin ruangan seperti AC sehingga pengguna layanan maupun pegawai sama-sama nyaman dalam melakukan proses pelayanan yang belum nyaman yaitu ruang tunggu karna posisinya di luar dan tidak ada

kipas angin". (Bakhtiar, wawancara langsung pada tanggal 15 Agustus 2022 pukul 10.00 WIB)

Berikut kutipan wawancara dengan bapak Yayan, bapak Rohidin, Bapak Ahmad Erix Yulianto dan Bapak Delta selaku masyarakat pengguna layanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi :

"Menurut saya PTSP Kantor ini sudah begitu nyaman, hanya saja kantor Hanya Saja Ruang tunggu masih di luar" Belum ada Kipas angin "(Yayan, Teluk Kuantan wawancara langsung pada tanggal 10 Agustus 2022 pukul 10.00 WIB)

"ruang pelayanannya sudah nyaman" (Rohidin, Teluk Kuantan wawancara langsung pada tanggal 11 Agustus 2022 pukul 09.00 WIB)

"Menurut saya, tempat pelayanan disini sudah nyaman dan bersih". (Delta, Teluk Kuantan wawancara langsung pada tanggal 11 Agustus 2022 pukul 11.00 WIB)

Dari hasil wawancara penulis dengan informan dapat di ketahui bahwasanya kenyamanan tempat dalam proses pelayanan yang di lakukan oleh Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi sudah begitu nyaman dan bersih hanya saja kantor masih belum memiliki Kipas Angin di ruang Tunggu jadi masyarakat mengatakan pada siang hari ketika ingin mendapat pelayanan ruangan tunggu terasa sedikit panas apa lagi pada saat antri.

5.2.1.7 Untuk Mengetahui Bagaimana Sarana Dan Prasarana Pelayanan Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi

Adapun pertanyaannya Apakah pegawai menggunakan alat bantu dalam melakukan proses pelayanan yang di lakukan oleh Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kecamatan Kabupaten Kuantan Singingi.

Berikut kutipan wawancara penulis dengan Bapak Bakhtiar selaku Kepala Subbagian Tata Usaha Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi :

“Kami menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, yaitu komputer dan perangkatnya serta menggunakan mesin printer”. (Bakhtiar, Teluk Kuantan wawancara langsung pada tanggal 15 Agustus 2022 pukul 10.00 WIB)

Berikut kutipan wawancara dengan bapak Bahktiar selaku Kepala Kabupaten Kuantan Singingi :

“Iya kami menggunakan alat bantu seperti computer dan printer”. (Bahktiar, Teluk Kuantan wawancara langsung pada tanggal 15 Agustus 2022 pukul 10.00 WIB)

Berikut kutipan wawancara dengan Bapak Yayan, Bapak Rohidin, dan Bapak Delta selaku masyarakat pengguna layanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi :

“Saya melihat pegawai Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sudah menggunakan alat bantu, sudah menggunakan laptop dan mesin printer”. (Yayan, Teluk Kuantan wawancara langsung pada tanggal 08 Agustus 2022 pukul 10.00 WIB)

“Sudah menggunakan, Setahu saya alat bantu yang digunakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pada kantor Kementerian Agama Kab. Kuantan Singingi adalah komputer dan print yang biasanya digunakan untuk membuat surat menyurat”. (Rohidin, Teluk Kuantan wawancara langsung pada tanggal 08 Agustus 2022 pukul 10.30 WIB)

“Sudah menggunakan, Setahu saya alat bantu yang digunakan computer dan mesin printer, kalo yang lain saya tidak tahu”. (Delta, Teluk Kuantan wawancara langsung pada tanggal 08 Agustus 2022 pukul 10.00 WIB)

Dari hasil wawancara penulis dengan informan dapat diketahui bahwasanya alat bantu dalam melakukan proses pelayanan yang dilakukan oleh Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi itu sudah menggunakan alat bantu seperti menggunakan computer atau laptop dan perangkatnya, mesin printer untuk meprint surat menyurat.

5.2.1.8 Untuk Mengetahui Bagaimana Sarana Dan Prasarana Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi

Adapun pertanyaannya Bagaimana dan apakah penampilan pegawai berpengaruh ketika melayani masyarakat dalam proses pelayanan yang dilakukan oleh pegawai Pelayanan Terpadu Satu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi.

Berikut kutipan wawancara penulis dengan Bapak Bakhtiar selaku Kepala Subbagian Tata Usaha Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi:

“Penampilan sangat berpengaruh besar dalam proses pelayanan karena penampilan merupakan salah satu unsur yang nanti mendukung untuk memberikan pelayanan, sikap dan penampilan pegawai merupakan kesan pertama bagi pengguna layanan yang datang. Jika penampilan pegawai tidak menarik, maka pengguna layanan juga tidak akan tertarik dengan kualitas pegawai pelayanan tersebut. Selain itu penampilan pelayanan sudah mengenakan seragam sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh Kementerian Agama Kabupaten yaitu PTSP”. (Bakhtiar, Teluk Kuantan langsung pada tanggal 15 Agustus 2022 pukul 15.00 WIB)

Berikut kutipan wawancara dengan bapak Bakhtiar selaku Kepala Subbagian Tata Usaha Kantor Kementerian Agama Kab.Kuantan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi :

“Penampilan memang salah satu penunjang kualitas pelayanan. Kita sebagai pegawai pelayanan sudah mencoba berpenampilan rapi dan sudah sesuai ketentuan yang diberikan oleh pihak Kementerian”. (Bakhtiar, Teluk Kuantan wawancara langsung pada tanggal 15 Agustus 2022 pukul 10.00 WIB)

Berikut kutipan wawancara dengan bapak Yayan, bapak Rohandi, dan Bapak Achmad Erix Yulianto selaku masyarakat pengguna layanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kemneterian Agama Kabupaten Kuantan Singingi :

“Penampilan tentunya berpengaruh kalau seandainya pegawai tidak memakai seragam tentunya kami sebagai masyarakat pengguna layanan tidak enak memandangnya ,tapi pegawai di sini Sudah rapi dalam berpakaian dan sudah memakai seragam”. (Yayan, Teluk Kuantan wawancara langsung pada tanggal 08 Agustus 2022 pukul 11.00 WIB)

“Tentunya penampilan sangat berpengaruh, kalau pegawai hanya memakai baju kaos saja tentunya kurang sopan menurut saya, tapi saya lihat pegawai Sudah rapi kok”. (Achmad Erix Yulianto, Teluk Kuantan wawancara langsung pada tanggal 12 Agustus 2022 pukul 09.00 WIB)

“Berpengaruh la, kalau pegawai tidak memakai baju kan tidak sopan , tapi pegawai di sini sudah memakai seragam dan sudah rapi kok”. (Rohandi, Teluk Kuantan wawancara langsung pada tanggal 8 Agustus 2022 pukul 10.00 WIB)

Dari hasil wawancara penulis dengan informan dapat di ketahui bahwasanya penampilan pegawai PTSP sangat berpengaruh besar dalam melayani masyarakat jika pegawai tidak memakai seragam tentunya tidak sopan karena sebagai Aparatur Negara tentunya kita sebagai pegawai harus berpenampilan rapi dan memakai seragam yang telah di tentukan oleh Kementerian Agama Kab.Kuantan Singingi. Jadi dapat di simpulkan bahwa pegawai PTSP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi sudah memakai seragam PNS

Berikut kutipan wawancara dengan bapak Bakhtiar selaku Kepala Subbagian Tata Usaha kantor kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi :

“1.Perlu penetapan pegawai secara klausul yang di tugaskan hanya di PTSP

2. Perlu Peningkatan pemahaman melalui Diklat/Kursus dan sejenisnya”. (Bakhtiar,wawancara langsung pada tanggal 15 Agustus 2022 pukul 10.00 WIB)

Berikut kutipan wawancara dengan bapak Yayan, Bapak Rohidin, dan Bapak Delta selaku masyarakat pengguna layanan PTSP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi :

“Menurut saya sudah cermat jarang menemukan kekeliruan”. (Yayan, Teluk kuantan wawancara langsung pada tanggal 08 Agustus 2022 pukul 10.00 WIB)

“Sudah cermat, tetapi terkadang juga ada keliru-kelir sedikit, Saya memaklumi karena terjadi kekeliruan itu wajar selama masih bisa diatasi”. (Rohandi, Teluk Kuantan wawancara langsung pada tanggal 08 Agustus 2022 pukul 10.00 WIB)

“Menurut saya sudah cermat, Saya belum pernah menemukan kesalahan yang dilakukan pegawai pelayanan”. (Delta, Teluk Kuantan wawancara langsung pada tanggal 08 Agustus 2022 pukul 11.00 WIB)

Dari hasil wawancara penulis dengan informan dapat di ketahui bahwasanya kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan yang di lakukan oleh Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pada Kantor kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi itu sudah cermat dan teliti, masyarakat mengatakan pegawai sudah cermat dalam melayani masyarakat walaupun masih terdapat sedikit kekeliruan itu di maklumi saja..

5.2.6.2 Untuk Mengetahui Bagaimana Meningkatkan Kompetensi Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi

Adapun pertanyaannya Apakah kedisiplinan itu penting Karena Kedisiplinan bagian dari Kompetensi dan bagaimanakah kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan yang di lakukan oleh Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi.

Berikut kutipan wawancara penulis dengan bapak Bakhtiar selaku Kepala Subbagian Tata Usaha Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi :

“Secara umum kedisiplinan penting apalagi disiplin waktu. Kita sudah sama-sama saling mengingatkan, kalau kita masuk pukul 07.30. Jika ada pegawai pelayanan yang terlambat maka pengguna layanan yang datang lebih awal harus menunggu kedatangan para pegawai pelayanan. Tapi kami usahakan dan saling mengingatkan, jika ada salah satu pegawai yang terlambat tidak boleh melebihi pukul 08.00 pagi. Dengan catatan tidak semua pegawai pelayanan terlambat. Hal ini dimaksudkan agar ketika ada salah satu pegawai yang datang terlambat, masih ada pegawai pelayanan yang datang tepat pada waktunya”. (Bakhtiar, Teluk Kuantan wawancara langsung pada tanggal 15 Agustus 2022 pukul 10.00 WIB)

Berikut kutipan wawancara dengan Bapak selaku Kepala Subbagian Tata Usaha Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi :

“Menurut saya kedisiplinan itu penting karena jika tidak disiplin maka pengguna layanan tidak akan menilai baik kinerja kami selaku pegawai layanan disini dan di kantor para pegawai sudah disiplin datang dengan tepat waktu”. (Bakhtiar, Teluk Kuantan wawancara langsung pada tanggal 15 Agustus 2022 pukul 10.00 WIB)

Berikut kutipan wawancara dengan bapak Yayan, bapak Rohandi, dan Bapak Delta selaku masyarakat pengguna Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi :

“Pegawai di sini sudah disiplin dalam melakukan proses pelayanan meskipun sudah mendekati waktu istirahat pegawai layanan tetap melayani sampai urusan saya selesai”. (Yayan, Teluk Kuantan wawancara langsung pada tanggal 11 Agustus 2022 pukul 10.00 WIB)

“Pegawai di sini sudah disiplin dalam melakukan proses pelayanan. Disiplin yang saya tahu ketika melayani masyarakat sesuai dengan

antrian kedatangan. Pegawai melayani siapa duluan yang datang ke kantor Desa untuk mengurus keperluannya”. (Rohidin, Sukaping Pangean wawancara langsung pada tanggal 11 Agustus 2022 pukul 10.00 WIB)

“Pegawai sudah cukup disiplin dalam melakukan proses pelayanan”. (DeltaTeluk Kuantan wawancara langsung pada tanggal 11 Agustus 2022 pukul 10.00 WIB)

Dari hasil wawancara penulis dengan informan dapat di ketahui bahwasanya kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan yang di lakukan oleh Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi sudah begitu disiplin mulai dari waktu masuk kantor sudah tepat waktu sampai dengan melayani masyarakat, jadi dapat saya simpulkan pegawai PTSP Pada Kantor Kementerian Agama Kab.Kuansing sudah disiplin dalam melaksanakan kinerja nya sehingga masyarakat sudah puas.

5.2.6.3 Untuk Mengetahui Bagaimana Kompetensi Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi

Adapun pertanyaannya Bagaimanakah sikap pegawai apakah sudah ramah dan sopan santun atau belum dalam proses pelayanan yang di lakukan oleh pegawai PTSP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi.

Berikut kutipan wawancara penulis dengan bapak Bahktiar selaku Kepala Subbagian Tata Usaha Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi :

“Sejauh ini seluruh pegawai udah melayani dengan sopan santun dan ramah”. (Bakhtiar, Teluk Kuantan langsung pada tanggal 15 Agustus 2022 pukul 11.00 WIB)

Berikut kutipan wawancara dengan Bapak Bahktiar selaku Kepala Subbagian Tata Usaha Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi

:*“Kami rasa kami sudah melayani masyarakat dengan sopan dan ramah, agar masyarakat pengguna layanan merasa senang dengan sikap yang kami berikan”*. (Bakhtiar, wawancara langsung pada tanggal 15 Agustus 2022 pukul 08.00 WIB)

Berikut kutipan wawancara dengan bapak Yayan, bapak Rohandi, dan Bapak Achmad Erix Yulianto selaku masyarakat pengguna layanan PTSP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi :

“Pegawai disini ramah, tapi tidak semua. Mungkin karena saat itu saya sedang mendapatkan pegawai yang ramah. Belum tahu juga kalau yang lain. Mudah-mudahan ramah juga”. (Rohandi, Teluk Kuantan wawancara langsung pada tanggal 11 Agustus 2022 pukul 11.00 WIB)

“Sudah Ramah dan sopan tetapi terkadang kalau sudah kenal dengan pengguna layanan pemakaian bahasa terkadang tidak bisa dikendalikan”. (Achmad Erix Yulianto, wawancara langsung pada tanggal 11 Agustus 2022 pukul 11.00 WIB)

“Pegawai di sini sudah ramah dan sopan santun kok dalam melayani saya sebagai masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan”. (Yayan, Teluk Kuantan wawancara langsung pada tanggal 11 Agustus 2022 pukul 11.00 WIB)

Dari hasil wawancara penulis dengan informan dapat di ketahui bahwasanya pegawai PTSP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi sudah sopan santun dan ramah dalam melayani masyarakat, sesuai yang di katakana masyarakat pengguna layanan PTSP bahwa semua pegawai sudah bersikap ramah dan saya sependapat dengan hal tersebut karena ketika saya ke PTSP Kantor Kementerian Agama Kab.Kuantan Singingi pegawai sudah sopan dan ramah.

dan sudah berpenampilan rapi sehingga masyarakat sudah puas dengan melihat penampilan dan kinerja pegawai dalam melayani masyarakat.

5.2.6 Kompetensi Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi

Berdasarkan wawancara penulis dengan Kepala Subbagian Tata Usaha kantor Kementerian Agama Kab.Kuantan Singingi dan 4 orang masyarakat pengguna pelayanan PTSP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi, bahwa Kompetensi Petugas Pelayanan adalah sikap kompeten atau sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan akal dan cara berfikir pegawai yang ditunjukkan pada masyarakat pengguna layanan.

5.2.6.1 Untuk Mengetahui Bagaimana Kompetensi Petugas Pelayanan Terpadu satu Pintu (PTSP) Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi

Adapun pertanyaannya Apakah Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu(PTSP) Sudah Memenuhi Kompetensi.?

Berikut kutipan wawancara penulis dengan Bapak Bakhtiar selaku Kepala Subbagian Tata Usaha Kantor kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi :

“Kalau saat ini sesuai dengan layanan yang di butuhkan pegawai PTSP Sudah memadai karna di ambil dari masing masing seks,walaupun sifatnya masih memakai sif/giliran,namun kedepan perlu menjadi perhatian untuk perlu lebih di tingkatkan”. (Bakhtiar, Teluk Kuantan wawancara langsung pada tanggal 15 Agustus 2022 pukul 10.00 WIB)

5.3 Analisis Penelitian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi.

Analisis penelitian yaitu pengumpulan data yang di lakukan oleh peneliti berdadsarkan indicator dan pertanyaan dari hasil wawancara yang di lakukan di PTSP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi yaitu :

5.4 Indikator Waktu Penyelesaian Pelayanan Terpadu (PTSP) Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi.

Waktu penyelesaian yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan akal dan cara berpikir pegawai yang ditunjukkan kepada masyarakat. Waktu penyelesaian sangat penting, karena untuk mengetahui sejauh mana dalam melaksanakan pekerjaannya dalam melayani masyarakat Kabupaten Kuantan Singingi.

Pelayanan dengan tepat waktu yang di lakukan oleh PTSP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi.

Menurut pengamatan penulis bahwasanya Pelayanan dengan tepat waktu yang di lakukan oleh pegawai PTSP Kantor kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi sudah tepat watu dan sudah baik, pelayanan dengan tepat waktu sudah terlaksana dengan baik dan sesuai dengan yang telah di rencanakan, dengan pelayanan yang sudah tepat waktu masyarakat sudah puas dengan kinerja pegawai PTSP Kantor Kementerian Agama Kab.Kuantan Singingi.

Pelayanan dengan cepat dan tepat yang di lakukan oleh pegawai PTSP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi.

Menurut pengamatan penulis bahwasanya Pelayanan dengan cepat dan tepat yang di lakukan oleh pegawai PTSP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi sudah baik, pelayanan dengan cepat dan tepat sudah sesuai dengan yang di harapkan oleh pengguna layanan PTSP Kantor Kementerian Agama Kab. Kuantan Singingi masyarakat sudah puas dengan kinerja pegawai Kabupaten Kuantan Singingi.

Pelayanan dengan tarif biaya yang di lakukan oleh pegawai PTSP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi.

Menurut pengamatan penulis bahwasanya Pelayanan dengan tarif biaya yang di lakukan oleh pegawai PTSP tidak ada biaya sama sekali yang di kenakan kepada masyarakat oleh pegawai PTSP Kantor Kementerian Agama Kab. Kuansing semuanya di berikan secara gratis tanpa di pungut biaya sama sekali.

5.5 Indikator Sarana Dan Prasarana Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi

Sarana dan prasarana merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan media komunikasi dalam pelayanan. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sudah baik maka masyarakat akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) namun sebaliknya jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat tidak baik, maka masyarakat akan menilai buruk dan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan.

Sarana dan prasarana sangat penting, guna mengetahui sejauh mana kinerja pegawai PTSP Kantor Kementerian Agama Kab.Kuantan Singingi dalam melaksanakan pekerjaannya untuk melayani masyarakat Kabupaten Kuantan Singingi.

Kenyamanan tempat pelayanan yang di lakukan oleh pegawai PTSP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi.

Menurut pengamatan penulis bahwa Kenyamanan tempat pelayanan yang di lakukan oleh pegawai PTSP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi sudah begitu nyaman, pegawai PTSP Kantor Kementerian Agama Kab.Kuantan Singingi sudah berusaha semaksimal mungkin untuk membuat masyarakat merasa nyaman dengan tempat dan fasilitas yang di sediakan hanya saja ada masyarakat yang mengatakan ruangan kantor sudah nyaman tetapi ruang tunggu belum memadai karena posisinya di luar dan tidak ada kipas angin.

Penggunaan alat bantu yang di lakukan oleh pegawai PTSP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi.

Menurut pengamatan penulis bahwasanya Penggunaan alat bantu yang di lakukan oleh pegawai PTSP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi sudah menggunakan alat bantu seperti computer dan perangkatnya serta mesin printer untuk mencetak surat menyurat untuk keperluan masyarakat, jadi pegawai PTSP Kantor Kementerian Agama Kab.Kuantan Singingi sudah menggunakan alat bantu sebagai penunjang pelayanan.

Penampilan pegawai PTSP Kantor Kementerian Agama Kab.Kuantan Singingi.

Menurut pengamatan penulis bahwasanya Penampilan pegawai PTSP Kantor Kementerian Agama Kab.Kuantan Singingi sudah sangat rapi dan bagus seluruh pegawai PTSP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi sudah memakai seragam PTSP dalam melayani masyarakat dan seperti yang di katakan oleh masyarakat pengguna layanan PTSP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi sudah melayani masyarakat dengan memakai seragam yang rapi dan masyarakat sudah merasa puas dengan penampilan pegawai PTSP.

5.2.1.14 Indikator Kompetensi Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu(PTSP) Kabupaten Kuantan Singingi

Kompetensi Petugas Pelayanan yaitu sikap kompeten atau sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan akal dan cara berfikir pegawai yang ditunjukkan pada pengguna layanan. Kompetensi Petugas Pelayanan sangat penting, karena untuk mengetahui sejauh mana kinerja pegawai PTSP Kantor Kementerian Agama Kab. Kuantan Singingi dalam melaksanakan pekerjaannya untuk melayani masyarakat Kabupaten Kuantan Singingi.

Kecermatan yang di lakukan oleh pegawai PTSP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi.

Menurut pengamatan penulis bahwasanya Kecermatan yang di lakukan oleh pegawai PTSP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi sudah begitu baik dan sudah begitu cermat dalam melakukan pekerjaannya kepada

masyarakat, meskipun masih ada keluhan dari masyarakat kepada pegawai PTSP Kantor Kementerian Agama Kab.Kuantan Singingi masih ada kekeliruan saat mengerjakan pekerjaannya tetapi masyarakat memaklumi hal tersebut, jadi dapat peneliti simpulkan berdasarkan wawancara dengan masyarakat, masyarakat mengatakan para pegawai PTSP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi sudah cermat dan tepat dalam melaksanakan kinerjanya dalam melayani masyarakat dan masyarakat sudah puas dengan kinerja pegawai Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi.

Kedisiplinan pegawai PTSP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi.

Menurut pengamatan penulis bahwasanya Kedisiplinan pegawai PTSP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi sudah begitu disiplin, berdasarkan wawancara dengan masyarakat pengguna layanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi Pegawai sudah begitu disiplin, masuk Kantor sudah tepat waktu dan juga pulang dari kantor juga sudah tepat waktu, jadi pegawai PTSP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi sudah disiplin.

Pelayanan ramah dan sopan santun yang di lakukan oleh Pegawai Pelayanan Terpadu Satu Pintu(PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi.

Menurut pengamatan penulis bahwasanya Pelayanan sopan dan santun pegawai Pelayanan Terpadu Satu pintu(PTSP) Kantor Kementerian Agama

Kabupaten Kuantan Singingi sudah sangat ramah dan sopan dalam melayani masyarakat, seperti yang di sampaikan oleh masyarakat pengguna layanan PTSP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi para pegawai di sini sudah ramah dan sopan dalam melayani dan masyarakat sudah puas atas kinerja pegawai Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi.

Dari berbagai indikator Analisis penelitian Pelayanan terpadu satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kab Kuantan Singingi yang di dapat dari wawancara Peneliti dengan informan maka hasil penelitian Analisis Pelayanan Tepadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kab kuantan Singingi berjalan dengan baik terbukti dari hasil wawancara dengan informan yang menunjukkan sikap puas walaupun ada kendala tetapi tidak substansial.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Dalam penelitian ini dapat di simpulkan bahwa Analisis Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pada Kantor Kementerian Agama Kab. Kuantan Singingi sudah di laksanakan dengan sebaik mungkin.

6.2 Saran

6.2.1 Diharapkan Pengguna layanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kab.Kuantan Singingi agar dapat memberikan kritik dan saran yang membangun kepada pegawai Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kab.Kuantan Singingi terkait pelayanan yang diberikan oleh Pegawai Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kab.kuantan Singingi.

6.2.2 Masyarakat mengharapkan Pegawai Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi agar tetap memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, jangan hanya pada tahun ini saja”Masa Pimpinan Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi Saat ini ” memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan akan tetapi untuk kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi berikutnya dapat juga memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

David R. Fred (2010), *Konsep Manajemen Strategis*. Salemba Empat, Jakarta

Hasibuan, Malayu S.P., (2017), *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara, Jakarta.

Indradi, Syamsuddin Sjamsiar (2016), *Dasar dasar dan Teori Administrasi Publik*. Intrans Publising, Malang.

Kencana, Inu (2016), *Sistim Administrasi Negara Republik Indonesia*. Bumi aksara, Jakarta.

Makmur, Thahier, Rohana (2017), *Kerangka Teori dan Ilmu Adminisrasi Negara*.

Mulyadi, Deddy (2017), *Prilaku Organisasi dan Kepemimpinan Pelayanan*. Alfabeta, Bandung

Pisalong, Harbani (2016), *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta, Bandung.

P.Siagian, Sondang (2016), *Manajemen Stratejik*, Bumi Aksara, Jakarta

Pisalong, Harbani (2016), *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta, Bandung.

Sinambela, L. P (2010), *Reformasi Pelayanan Publik; Teori Kebijakan dan Implementasi*. PT. Bumi Aksara, Jakarta.

Sugiyono (2017), *Metode Penelitian*, Afabeta, Bandung.

Kasim AShar, 1994, *Pengukuran Efektifitas Dalam Organisasi*, Lembaga Penerbit FE UI bekerjasama dengan Pusat Antar Universitas Ilmu-Ilmu Sosial. Miles, Matthew B. and A. Michael Huberman. 2010. *Qualitative Data Analysis (terjemahan)*. Jakarta: UI Press.

Moenir, H.A.S. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Moleong, Lexy J. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Newman, W. Laurence. 2018, *Metode Penelitian Sosial: Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif*. Jakarta: PT Indeks Permata Putri Media.

Robbins. P.S. 2002. *Prinsip-prinsip Perilaku Organisasi*, Edisi kelima. Jakarta: Penerbit Erlangga.

B. Peraturan Perundang-Undangan

Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945

Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat(1)

Keputusan Menteri Agama No.90 Tahun 2019

Juknis PTSP Kemenag No.90 Tahun 2001

Undang undang nomor 25 tahun 2009 pasal 6 ayat 1. Keputusan Menteri PAN No 63/KEP/M.PAN/7/2003