

SINOPSIS

ANALISIS KINERJA SUMBER DAYA MANUSIA KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BANTUL PADA PENERAPAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) DIBIDANG PENGURUSAN HAJI DAN UMRAH TAHUN 2017-2018

Kebijakan baru saat ini pada kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul yaitu melaksanakan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu telah disahkan sejak tahun 2017 oleh Menteri Agama Republik Indonesia yang saat ini mulai dilaksanakan oleh Kementerian Agama di daerah khususnya Kementerian Agama Kabupaten Bantul. Kebijakan baru tersebut dilaksanakan 25 jenis pelayanan dan khusus dibidang Pengurusan Haji Dan Umrah terdapat 4 jenis program untuk Pelayanan PTSP.

Penulis melakukan penelitian untuk mengetahui Kinerja Sumber Daya Manusia Kementerian Agama Kabupaten Bantul dan Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dibidang Pengurusan Haji dan Umrah. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif yaitu melihat peristiwa yang terjadi dengan cara mengumpulkan beberapa data terkait dilapangan. Untuk analisis menggunakan sumber data primer dari hasil wawancara, foto, maupun dokumentasi lainnya dan menggunakan sumber data sekunder dari hasil dokumentasi dimulai dari pengesahan sampai pada pelaksanaan berlangsung. Teknik Pengumpulan Data yang digunakan yaitu wawancara pada informan kunci yaitu SUB Bagian TU, Seksi Dibidang Pengurusan Haji dan Umrah, dan Masyarakat Pengguna jasa PTSP disertai dokumentasi pelaksanaan PTSP.

Hasil pada penelitian menunjukkan bahwa Kinerja Sumber Daya Manusia dalam kategori sudah baik dan untuk penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berjalan dengan optimal. Hal ini dibuktikan dari Produktivitas yaitu sumber daya manusia yang mendukung dan program yang diberikan sudah dicapai namun ada satu program yang mungkin masih terkendala sarana dan prasarana untuk menjalankan program tersebut. Selain itu, Dilihat Kualitas Pelayanan seperti sarana dan prasarana penunjang kantor yang digunakan pegawai sudah baik dilengkapi dengan peralatan yang memadai dan kemudahan dalam pelayanan yang diberikan sesuai alur pelayanan sangat mendukung dalam proses Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Adanya Responsivitas seperti tingkat kepedulian yang diberikan dan mampu dalam menerima keluhan dan masalah yang dihadapi. Dan juga dengan adanya Responsibilitas seperti komunikasi yang dilakukan cukup baik dengan sesama pegawai maupun dengan masyarakat dan ketepatan waktu dalam pelayanan sesuai prosedur yang diterapkan. serta adanya Akuntabilitas seperti diadakan laporan evaluasi kinerja pada tiap pegawai pada tiap tahunnya dan sikap keterbukaan yang diberikan sangat membantu proses pelayanan.

Kata kunci: Kinerja Sumber Daya Manusia dan Pelayanan Publik