

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di Indonesia memiliki dua jenis sistem pemerintahan yaitu sentralisasi dan desentralisasi. Pada masa Orde Baru, Negara Indonesia menggunakan sistem pemerintahan dengan paradigma sentralisasi (terpusat). Namun seiring dengan berakhirnya pemerintahan Presiden Soeharto pada tahun 1998, Kebijakan desentralisasi menjadi pilihan utama dalam sistem penyelenggaraan negara. Lahirnya era reformasi menandai perubahan besar sistem politik Indonesia yang sentralisasi menjadi salah satu negara yang menerapkan sistem desentralisasi.

Secara garis besar, penyelenggaraan pelaksanaan desentralisasi dan pemberian kebijakan otonomi daerah terhadap Pemerintah Daerah ialah untuk mengoptimalkan fungsi pemerintahan. Jadi masing-masing daerah lebih banyak belajar untuk bisa lebih mandiri dalam hal pembangunan daerahnya dari sisi perencanaan, pengawasan hingga pada pengelolaan pembiayaan daerah yang diharapkan mampu bersaing dan mewujudkan kesejahteraan yang terjamin bagi masyarakatnya.

Hal ini sesuai berdasarkan pada Undang–Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah yang saat ini telah berubah menjadi UU Nomor 23 Tahun 2014 yaitu dalam rangka mewujudkan dan meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*). Dalam menjalankan program otonomi daerah haruslah

dengan memperbaiki kinerja pemerintah kabupaten maupun kota. Adanya otonomi daerah kabupaten maupun kota mempunyai kewenangan dalam merumuskan kebijakan serta program pembangunan daerah yang dinilai sesuai dengan aspirasi dan kebutuhan daerah.¹ Dibutuhkan perubahan sistem pemerintahan pada era otonomi tersebut agar membawa dampak yang sangat besar bagi masyarakat terutama bagi daerah yang bisa mengolah sendiri wilayahnya.

Pada awal masa dimulainya penerapan desentralisasi, Pelayanan publik ada dalam domain kekuasaan negara. Untuk itu, Peranan pemerintah lebih banyak bertindak dalam penyelenggaraan pelayanan publik saja yang mengakibatkan peranan masyarakat dalam pemerintahan masih terbatas.² Pada masa itu, Pelayanan publik dianggap sebagai urusan dari pemerintah pusat saja tanpa adanya keterlibatan masyarakat pada pelaksanaan sejak perumusan hingga pada evaluasi kebijakan yang menyebabkan banyak masyarakat tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan saat itu. Pada akhirnya masyarakat berkeinginan untuk mengetahui proses pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik tersebut. Terlibatnya masyarakat ini sejalan dengan sistem pemerintahan yang transparan.³ Agar saat melakukan kewenangan pada suatu kebijakan terutama dalam pelaksanaan otonomi daerah bisa lebih nyata dan bertanggung jawab.

¹ Abdul Hamid, “*Otonomi Daerah dan Kualitas Pelayanan Publik*”, Jurnal *Academica*, Fisip Universitas Taduluko, Palu, Volume 03 Nomor 536 01 Pebruari 2011, hlm. 536.

² Abdul Sabaruddin, *Manajemen Kolaborasi dalam Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), hlm. 1.

³ Ibid Abdul Sabaruddin hlm. 11.

Pemerintah Kabupaten/Kota berupaya menciptakan sistem pelayanan yang lebih baik dan berpihak kepada masyarakat. Pemerintah Daerah sebagai pemberi kewenangan harus bertanggung jawab atas konsekuensi pemberian hak dan kewajiban dalam mencapai tujuan seperti peningkatan pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat diupayakan dengan sebaik-baiknya.

Untuk melaksanakan pelayanan publik yang lebih optimal, maka Pemerintah Daerah wajib melakukan pembenahan dalam mempersiapkan diri dari berbagai kekurangan-kekurangan pada tiap daerah masing-masing. Salah satunya dengan melakukan pembenahan pada sistem pelayanan yang belum menunjukkan adanya efisiensi dan efektivitas bagi pemerintah dan masyarakat di tiap tahunnya.

Pembenahan dimaksud agar proses pelayanan bisa berjalan sesuai pada target yang dicapai dan masyarakat dapat merasakan kenyamanan dalam melakukan proses pelayanan pada suatu dinas/instansi terkait. Artinya pada kondisi maupun situasi saat ini setiap pemerintahan pusat maupun daerah harus dapat mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas.⁴ Berdasarkan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Pasal 1 yang dimaksud tentang Pelayanan Publik ialah suatu rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara Pelayanan Publik.⁵ Pada penyelenggaraan Pelayanan Publik sekurang-kurangnya meliputi pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan

⁴Hardiyansyah, Komunikasi Pelayanan Publik (Yogyakarta:Gava Media,2015). Hal 3

⁵Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,

masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal penyuluhan kepada masyarakat dan pelayanan konsultasi. Ini merupakan salah satu bentuk komitmen pemerintahan dalam meningkatkan pelayanan adalah dengan pelaksanaan kebijakan Pelayanan Terpadu sebagai proses pelayanan publik yang berkualitas sebagai cara pemerintah dalam membenahi kualitas pelayanan yang ada dinas/instansi terkait.

Pada tahun 2016 khususnya pada Kementrian Agama Republik Indonesia melaksanakan Sistem Pelayanan Terpadu untuk menjalankan proses perizinan atau pun administrasi lainnya. Pelayanan Terpadu berdasarkan Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 menyatakan bahwa Pelayanan Terpadu merupakan kebijakan pemerintah dalam pemberian pelayanan terhadap satu atau beberapa jenis pelayanan yang diselenggarakan secara terintegrasi dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen.⁶ Pelayanan Terpadu diselenggarakan dengan tujuan agar menyesuaikan pelayanan kepada masyarakat dengan fungsi mempersingkat proses pelayanan, mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, akuntabilitas, dan terjangkau, serta memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat.

Jenis pelayanan terdiri 2 jenis Pelayanan Terpadu yaitu Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA) dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA) adalah Pelayanan Terpadu yang dilaksanakan untuk mengkoordinasikan perwakilan dinas/instansi yang mengeluarkan izin ditempatkan dalam satu atap agar masyarakat dipermudah dalam mengurus izin dan sebagainya. Dengan pengurusan

⁶Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No 65 Tahun 2016

izin tersebut, pemohon dapat meminta informasi atau mengajukan izin dan mengambil izin serta mengambil berkas/dokumen untuk mengajukan permohonan izin. Sama halnya dengan PTSA, definisi dari Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) diartikan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 tahun 2006 pasal 1 yaitu mengenai penyempurnaan pedoman penyelenggaraan PTSA. PTSP adalah suatu rangkaian kegiatan pelayanan publik dalam penyelenggaraan perizinan maupun non perizinan dilakukan pada pengolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilaksanakan dalam satu waktu dan dalam satu tempat.⁷

Sesuai kebijakan Menteri Agama tersebut, Kementerian Agama Kabupaten Bantul melaksanakan program kegiatan sesuai pada Standar Operasional Prosedur yang tersedia dengan acuan kegiatan terdapat dalam dokumen Rencana Strategis (RENSTRA) Kementerian Agama Kabupaten Bantul Tahun 2015-2019.

Menteri Agama Lukman Hakim Saifuddin meresmikan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi DKI Jakarta yang peresmiannya berlangsung di Kanwil Kemenag, Jakarta, Selasa (27/02).⁸

Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang telah disahkan sejak tahun 2017 oleh Menteri Agama Republik Indonesia yang saat ini mulai dilaksanakan oleh Kementerian Agama di tiap daerah khususnya Kementerian Agama Kabupaten Bantul tersebut. Kementerian Agama Kabupaten Bantul baru melaksanakan PTSP untuk beberapa program, diantaranya Permohonan Rekomendasi Izin/Tugas Belajar,

⁷Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 24 Tahun 2006 pasal 1

⁸<https://kemenag.go.id/berita/read/506986/menag-resmikan-pelayanan-terpadu-satu-pintu-kemenag-jakarta>

Permohonan Rekomendasi Pendirian Tempat Ibadah, Pengantar dan Validasi Penilaian Angka Kredit, Penerbitan Surat Tugas, Legalisasi Dokumen, Pengolahan Surat Masuk, Permohonan Wali Hakim, Data Keagamaan, Rohaniawan dan Pengukuran Arah Kiblat, Rekomendasi Izin Operasional RA/Madrasah, Pondok Pesantren, TPA/TPQ, Rekomendasi Pindah Sekolah, Rekomendasi Santri Luar Negeri Belajar Di Kabupaten Bantul, Rekomendasi Santri Kabupaten Bantul Belajar ke Luar Negeri, Rekomendasi Pendirian dan Perpanjangan Ijin Operasional Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah, Rekomendasi Pengurusan Paspor Umrah, Rekomendasi Ijin dan Perpanjangan Operasional KBIH, serta Rekomendasi Pembatalan Pemberangkatan Ibadah Haji.⁹

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul merupakan satu-satunya Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota dilingkungan Kanwil Kemenag DIY yang telah melaksanakan PTSP. Mengingat secara Nasional Kanwil Kemenag DIY sebagai *pilot project* PTSP, dan Kantor Kemenag Bantul sebagai *pilot project* di tingkat Kabupaten/Kota dan menjadikan PTSP Kantor Kemenag Bantul sebagai tujuan studi banding dari berbagai daerah.¹⁰ Dalam menjalankannya dibutuhkan fasilitas sarana maupun prasarana yang menunjang agar PTSP yang diterapkan bisa lebih baik. Selain itu, Hal tersebut juga tidak terlepas pada tugas dan tanggung jawab bagi kinerja sumber daya manusia pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul agar bisa menjalankan program-programnya dan dapat menjalankan pelayanan dengan baik

⁹<http://bantul.kemenag.go.id/kemenag/daftar-berita-2/645-kemenag-bantul-siap-laksanakan-pelayanan-terpadu-satu-pintu.html>

¹⁰ Ibid, <http://bantul.kemenag.go.id>

bagi masyarakatnya misalnya dengan pemanfaatan teknologi dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka masyarakat tidak perlu datang ke instansi lain tapi cukup menggunakan fasilitas yang tersedia. Selain itu, Fungsi lainnya pada kebijakan PTSP di Kementerian Agama Kabupaten Bantul adalah untuk mengurangi beban pelayanan sehingga masyarakat hanya mendatangi satu loket saja untuk berbagai keperluan seperti melakukan administrasi dan lain lainnya.

Pada tahun 2018 ini, Dalam ajang Rakerwil di kantor Kementrian Agama Kabupaten Bantul mendapat penghargaan dari Kepala Kantor Wilayah Kemenag DIY, atas prestasi yang diraih sebagai pionir pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) tingkat Kabupaten/Kota di Daerah Istimewa Yogyakarta. Bahkan diseluruh Indonesia, satu-satunya Kantor Kemenag tingkat kabupaten/kota yang telah melaksanakan sistem PTSP ini. Kepala Kanwil berharap semua Kantor Kemenag Kab/kota di DIY bisa mengimplementasikan pelaksanaan PTSP.¹¹

"Kalau Kanwil Kemenag di berbagai daerah sudah banyak yang berkunjung, untuk belajar PTSP di Bantul, silahkan Kemenag Kab/Kota bisa mengembangkan sampai ke madrasah bahkan di KUA. Semoga dengan PTSP akan lebih memberikan kemudahan dan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat", tutur Lutfi Hamid.¹² Kepala Kantor Kemenag Bantul Drs. H. Buchori Muslim, M.Pd.I menyatakan PTSP merupakan upaya transformasi pelayanan publik guna

¹¹ <https://yogyakarta.kemenag.go.id/index.php/web/berita/kantor-kemenag-bantul-raih-penghargaan-pionir-ptsp-se-indonesia>

¹² Ibid, <https://yogyakarta.kemenag.go.id>

mewujudkan Kementerian Agama sebagai instansi yang bersih dan melayani. Hal ini sejalan dengan arahan Presiden terkait reformasi birokrasi.¹³

Dalam penyelenggaraan sistem PTSP ini, Penulis melihat salah satu hal yang menarik ialah mengenai program PTSP pada rekomendasi izin pendirian operasional penyelenggara perjalanan ibadah umrah. Mengingat bahwa pada saat ini Indonesia sendiri merupakan negara dengan jumlah penduduk muslim terbesar sebagai mayoritas dengan jumlah lebih dari 87% dari populasi 258 juta jiwanya mengidentifikasi diri mereka sebagai muslim¹⁴. Selain itu, berdasarkan data Kementerian Haji dan Umrah Arab Saudi, jumlah visa umrah yang telah dikeluarkan untuk Indonesia pada 2016 mencapai 699,6 ribu jamaah. Angka ini menjadikan Indonesia sebagai negara dengan jumlah jamaah umrah terbesar ketiga di dunia, setelah Mesir dengan jumlah 1,3 juta jamaah dan Pakistan dengan jumlah mencapai 991 ribu jamaah,¹⁵ Inilah menjadi bukti bahwa masih banyak masyarakat Indonesia yang saat ini berlomba-lomba untuk berangkatkan diri mereka ketanah suci untuk menjalankan rukun islam yang ke lima ini. Pengurusan umroh masih sangat rentan akan kasus penipuan yang terjadi seperti kasus-kasus yang saat ini ramai dibicarakan publik. Seperti halnya yang terjadi pada tahun 2017 silam, terjadi biro agen perjalanan umrah “nakal” yang saat ini sedang menjadi sorotan yaitu Biro Perjalanan Umrah PT. First Anugerah Karya Wisata (First Travel). Pemilik First Travel diduga

¹³ Ibid, <https://yogyakarta.kemenag.go.id>

¹⁴ <http://www.uscirf.gov/sites/default/files/Indonesia.chapter.Bahasa%20Indonesia.translation.pdf>.

¹⁵ http://berkas.dpr.go.id/puslit/files/info_singkat/Info%20Singkat-IX-16-II-P3DI-Agustus-2017-191.pdf

telah melakukan tindak pidana penipuan, penggelapan, dan pencucian uang dengan modus umrahnya.¹⁶

Untuk itu, berdasarkan latar belakang tersebut skripsi ini mencoba menganalisis bagaimana kinerja sumber daya manusia pada upaya penerapan pelayanan PTSP yang dilaksanakan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul digunakan sebagai bukti pertimbangan akademis dalam mengelola sistem Pelayanan Publik di Kementerian Agama Kabupaten Bantul tersebut. Hal ini juga tidak terlepas pada peran kinerja sumber manusia kantor yang bertujuan supaya masyarakat Kabupaten Bantul dipermudah dalam pengurusan administrasi yang terkait bidang pengurusan umrah dan haji. Oleh sebab itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Analisis Kinerja Sumber Daya Manusia Kementerian Agama Kabupaten Bantul Pada Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dibidang Pengurusan Haji Dan Umrah Tahun 2017 - 2018”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang akan penulis teliti dalam melakukan penelitian ini, Penulis mengidentifikasi masalah yang terjadi yaitu mengenai **“Bagaimana Kualitas Kinerja Sumber Daya Manusia Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul Pada Penerapan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dibidang Pengurusan Haji Dan Umroh Tahun 2017 – 2018?”**.

¹⁶ Ibid <http://berkas.dpr.go.id>

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Mengetahui Kualitas Kinerja Sumber Daya Manusia Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul dalam melaksanakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dibidang Pengurusan Haji Dan Umroh Tahun 2017-2018.
2. Mengetahui Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Khususnya pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul Dibidang Pengurusan Haji Dan Umroh .

D. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat yang baik untuk pengembangan Ilmu Pemerintahan khususnya menambah literatur yaitu mengenai Kinerja Sumber Daya Manusia dikantor dan prosedur pelayanan yang diberikan dalam pelaksanaan penyelenggaraan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada era saat ini dan dimasa yang akan datang.

b. Manfaat Praktis

1. Bagi penulis

Hasil penelitian ini merupakan persyaratan meraih gelar Strata Satu Sarjana Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan diharapkan memberikan

pedoman bagi penulis agar mendapatkan pengetahuan dan wawasan dari penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu tersebut khususnya pada Kementerian Agama Kabupaten Bantul dalam mengelola Pelayanan Publik.

2. Bagi Kementerian Agama Kabupaten Bantul

Memberikan jawaban terhadap permasalahan-permasalahan yang ada dan mengembangkan potensi yakni terkait pada peningkatan kualitas kinerja pelayanan yang berbasis Standar Oprasional di Kementerian Agama Kabupaten Bantul guna menjadi evaluasi pada kebijakan pemerintah di era otonomi daerah ini.

E. Literatur review

Tabel 1.1 Literatur Review

NO	Penulis	Judul	Temuan
1	Dr. Nuria Siswi Enggarani S.H. M.Hum	Kualitas Pelayanan Publik dalam Perizinan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Boyolali	Penelitian ini bersifat penelitian hukum normatif-empiris dengan menggunakan pendekatan perundang-undangandan pendekatan konseptual perpaduan antara penelitian hukum normatif (kepuustakaan) dan penelitian hukum empiris (lapangan).Hasil

			<p>penelitian ini lebih cenderung kepada pelaksanaan pelayanan yang cenderung masih berbelit prosesnya baik pada regulasi maupun persyaratan yang masih begitu rumit.</p>
2	<p>Merisa Fajar Aisyah ,Wiji Utami, Sunardi, dan Sudarsih</p>	<p>Kualitas Sumber Daya Manusia, Profesionalisme Kerja, Dan Komitmen Sebagai Faktor Pendukung Peningkatan Kinerja Karyawan PDAM Kabupaten Jember</p>	<p>Penelitian ini menggunakan pendekatan riset yaitu pendekatan kuantitatif dengan dengan teknik sampel yaitu random sampling. tujuan untuk mengetahui kualitas sumber daya manusia, profesionalisme kerja, komitmen dan pengaruhnyaterhadap kinerja karyawan PDAM Kabupaten Jember. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sumberdaya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PDAM Kabupaten Jember,</p>

			<p>profesionalisme kerjaberpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PDAM Kabupaten Jember dan komitmen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PDAM Kabupaten Jember. Secara simultan kualitas sumber daya manusia, profesionalisme kerja, dan komitmen mendukung kinerja karyawan PDAM Kabupaten Jember.</p>
3	Agung Prihantoro	<p>PENINGKATAN KINERJA SUMBER DAYA MANUSIA MELALUI MOTIVASI, DISIPLIN, LINGKUNGAN KERJA, DAN KOMITMEN (Studi Kasus Madrasah di Lingkungan Yayasan Salafiyah, Kajen, Margoyoso,</p>	<p>Penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif dengan metode analisis Partial Least Square atau disebut sebagai metode analisis yang powerful yaitu tidak mengasumsikan data harus dengan pengukuran tertentu, dapat diterapkan pada semua skala data. Hasil penelitian ini berdasarkan</p>

		Pati)	pengukuran 7 fokus variabel seperti adanya pengaruh motivasi pada komitmen, pengaruh disiplin pada komitmen, pengaruh lingkungan kerja,pada komitmen, pengaruh motivasi pada kinerja SDM, pengaruh disiplin pada kinerja sdm, pengaruh lingkungan kerja pada kinerja sdm dan pengaruh komitmen pada kinerja sdm.
4	Mega Norani, Abdul Hafid Amirullah, Muhammad Darwis	EFEKTIVITAS KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA MAKASSAR	Penelitian ini bersifat deskripsi kuantitatif dengan populasi seluruh pegawai kantor Kementerian Agama kota Makassar yang berjumlah 101 orang. Penarikansampel dilakukan dengan teknik sample sederhana (<i>Simpel Random Sampling</i>). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai pada kantor

			<p>Kementerian Agama kota Makassar tergolong efektif, berdasarkan pengukuran dari 5 aspek seperti: aspek; 1) kualitas hasil kerja, 2) ketepatan waktu, 3) inisiatif, 4) kemampuan menyelesaikan pekerjaan, dan 5) kemampuan membina kerjasama dengan pihak lain.</p>
5	Hariah afiliasi	<p>Tren Penelitian Studi Islam dalam Jurnal Badan Litbang dan Diklat Kemenag RI: Penggunaan Co-Words</p> <p>Research Trends in Islamic Studies on Journal of Research and Development and Training Center Ministry of Religious Affairs: Using Co-Words</p>	<p>Penelitian ini menggunakan analisis <i>co-words</i> dengan pendekatan kuantitatif eksploratif. Pendekatan ini dilakukan untuk menjelajahi bidang-bidang yang belum diteliti sebelumnya. Seluruh artikel jurnal terbitan Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama yang terbit pada tahun 2005–2014 digunakan sebagai unit analisis dalam penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan Subjek</p>

			(deskriptor) yang paling banyak muncul pada penggugusan selama rentang 10 tahun (2005 – 2014) adalah <i>Islamic Education</i> dan <i>Concord</i>
6	Febrisma Ramadhiya Findarti	PENGARUH PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR	Penelitian ini menggunakan riset dengan pendekatan kuantitatif pada perhitungan <i>ujikoefisien regresi</i> dan <i>koefisien kolerasi</i> . Penelitian ini menyinkronkan data penelitian dengan penelitian terdahulu serta terhadap teori yang ditentukan
7	S Mia Lasmaya	PENGARUH SISTEM INFORMASI SDM, KOMPETENSI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan analisis jalur. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif dan teknik analisis inferensial. hasil penelitian diketahui, bahwa

			<p>Pengaruh secara simultan Sistem informasi SDM, Kompetensi, Disiplin Kerja terhadap Kinerja karyawan pada katagori sangat signifikan sebesar sebesar 82,5%.Hasil tersebut menunjukkan bahwa pengaruh ketiga variabel tersebut termasuk kategori sangat signifikan sedangkan sisanya sebesar 17,5% merupakan variabel lain yang tidak diteliti seperti kompensasi, budaya organisasi, komunikasi kerja</p>
8	Yuli Tirtariandi El Anshori, Enceng dan Anto Hidayat	IMPLEMENTASI PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU	<p>Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan Metode yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Data primer diperoleh dari wawancara dan observasi. sedangkan data sekunder diperoleh dari studi dokumentasi. Analisis</p>

			<p>data menggunakan metode triangulasi. Untuk studi dokumentasi, dokumen yang ditelaah dan dianalisis adalah berbagai peraturan perundangan yang terkait dengan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP). Hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen pelaksanaan PTSP di Kabupaten Bangka dari kepala daerah sudah baik, tetapi kendala ditemukan dalam hal fungsi koordinasi antara lembaga pelaksana PTSP dengan SKPD teknis karena perbedaan eselonisasi. Imbas tarik menarik kepentingan antara kedua lembaga tersebut dalam pelayanan publik perizinan dapat berdampak pada rendahnya kepercayaan pelaku usaha terhadap birokrat pemberi</p>
--	--	--	---

			pelayanan publik.
--	--	--	-------------------

Hasil dari banyak penelitian yang dilakukan dari beberapa pihak terkait dalam melaksanakan kinerja pelayanan publik khususnya pada pelaksanaan PTSP menunjukkan sangat penting sebagai tolak ukur untuk mengetahui tugas pokok dan fungsi dari kinerja pelayanan suatu instansi/dinas terkait sehingga dapat dilaksanakan dengan optimal sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat dan tuntutan prosedur yang ada.

F. Kerangka Teori

Teori adalah gagasan yang diberikan para ahli dengan sudut pandang yang berbeda dalam menganalisis sebuah fenomena yang terjadi pada masyarakat. Cara menyusun kerangka dasar teori dengan menyingkronkan antara dari konsep, ide, dan gagasan. Teori berdasarkan pendapat Koenjaningrat adalah sebuah pernyataan dalam sebab dan akibat atau mengenai adanya suatu hubungan positif antara gejala-gejala yang diteliti dengan satu atau beberapa faktor tertentu di dalam masyarakat.¹⁷Teori mempunyai peranan dan fungsi dalam memecahkan problematika kehidupan. Sehingga dalam memberikan sebuah teori dibutuhkan konsep yang jelas, sistematis dan prinsip yang saling berhubungan dalam melihat suatu fenomena sosial yang ada. Adapun untuk melaksanakan penelitian maka penulis menggunakan teori-teori

¹⁷Koenjaningrat, *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*, (PT.Gramedia Pustaka Tama, Jakarta,1993). Hal 19-20

yang dianggap bisa menjadikan sebuah acuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Kinerja Sumber Daya Manusia

Kinerja merupakan kata yang berasal dari bahasa Inggris yaitu *performance*. *Performance* sendiri memiliki arti dalam Kamus Bahasa Inggris yaitu Penampilan, Unjuk Kerja, Prestasi dan secara lebih luas diartikan sebagai sesuatu yang berhasil dicapai. Kinerja ialah hasil kerja yang berusaha dicapai oleh orang atau organisasi sesuai dengan wewenang masing-masing pihak dalam mencapai tujuan organisasi yang diperbolehkan secara hukum.¹⁸

Menurut Kotler mengenai kinerja dalam sudut pandang definisi kepuasan ialah mencerminkan penilaian seseorang (pelanggan) pada pemberi pelayanan mengenai kinerjanya yaitu ketika suatu produk (hasil) yang dicapai dalam kaitannya disebut sebagai ekspektasi. Jika kinerja tidak sesuai maka produk tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan tersebut tidak puas dan kecewa.¹⁹

Menurut teori Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam buku Ratminto dan Atik Septi Winarsih yang menjelaskan tentang indikator yang digunakan untuk menilai kinerja organisasi, yang terdiri atas beberapa faktor berikut :

¹⁸ Abdul Sabaruddin, *op cit*, hlm. 2.

¹⁹ Kotler dan Keller. *Manajemen Pemasaran*. Jilid Satu, Edisi Kedua Belas. (Alih Bahasa Benyamin. Jakarta: PT. Indeks. Kelompok Gramedia, 2009).

- a. *Tangible* atau ketampakan fisik, artinya ketampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh kantor sebagai penyedia.
- b. *Reliability* atau reabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
- c. *Responsiveness* atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
- d. *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan dan rasa tanggung jawab kepada pengguna jasa (*customers*).
- e. *Empathy* adalah perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh providers kepada pengguna jasa (*customers*).²⁰

Maka dari itu, Kinerja memerlukan penilaian guna mengetahui apakah ada penyimpangan dalam pelaksanaan dan pekerjaan, sudah sesuai yang diharapkan atau belum dalam mengetahui pelaksanaan pelayanan publik. Banyak faktor yang berpengaruh pada kinerja organisasi pelayanan public seperti sumber daya manusia, kedisiplinan, kerja sama, visi dan misi, prosedur kerja, program yang diberikan, pemberian intensif, penokohan pemimpin dan lain-lain.

²⁰Zeithalm, Valarie A.A, Parasuraman & Leonard L. Berry. 1990, "*Delivering Quality Service*", New York: The Free Press

Dilihat dari sisi kualitas Kinerja Sumber Daya Manusia, penulis paparkan asumsi yang mengungkapkan penilaian terhadap Kinerja Sumber Daya Manusia dari sisi pengaruh organisasinya dipengaruhi oleh beberapa hal yang dikelompokkan dalam Indikator pengukuran kinerja yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto dalam buku Harbani Pasolong tahun 2014 yang berjudul Teori Administrasi Publik didalam buku tersebut terdiri dari lima indikator yang digunakan dalam pengukuran kinerja, yaitu

1. Produktivitas

Produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, Tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output. Konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan kemudian General Accounting Office (GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting.

2. Kualitas Layanan

Isu mengenai kualitas layanan cenderung semakin menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik.

3. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

4. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan pelaksanaan kegiatan organisasi publik dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, Secara eksplisit maupun implisit. Oleh sebab itu, responsibilitas bisa saja pada suatu ketika dapat berbenturan dengan responsivitas.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat publik yang dipilih oleh rakyat. Kinerja organisasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah saja, Seperti pencapaian target kinerja. Kinerja sebaiknya harus dinilai dari ukuran eksternal, Seperti nilai-nilai dan norma yang berlaku dalam

masyarakat. Suatu kegiatan organisasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.²¹

Penilaian terhadap Kinerja Sumber Daya Manusia pada organisasi Pelayanan Publik seperti Kementrian Agama Kabupaen Bantul semestinya dilakukan secara berkelanjutan. Penilaian terhadap kinerja terutama dalam menjalankan pelayanan yang baik ialah dengan melihat adanya suatu hubungan baik antara masyarakat sebagai pengguna layanan terhadap pegawaidan pemerintah sebagai penyedia layanandemi pelayanan yang berkualitas.Pada proses pemberian pelayanan publik yang didalamnya terdapat beberapa hal-hal yang harus ditingkatkan terutama pada pengaruh dari kinerja pelayanan dan mekanisme pelayanannya agar yang dilakukan sesuai prosedur yang diterapkan. Untuk mengetahui manajemen pelayanan publik yang optimal maka tidak terlepas dari kekurangan-kekurangan yang menyertainya. Penjelasan mengenai penilaian kinerja pelayanan publik yang dimaksud adalah sebagai tolak ukur untuk mengetahui kepentingan masyarakat pada suatu instansi terutama pada peranan pemerintah daerah dalam melaksanakan pelayanan publik. Pada proses pemberian pelayanan publik yang didalamnya terdapat beberapa hal-hal yang harus ditingkatkan terutama pada pengaruh dari kinerja pelayanan dan mekanisme pelayanannya agar yang dilakukan sesuai prosedur yang diterapkan. Sesuai dengan pelayanan publik yang penulis akan teliti adalah bagaimana kebijakan

²¹Dwiyanto Agus, dkk. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, Halaman 50

Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang diberikan oleh Kementerian RI terhadap Kementerian Agama Kabupaten Bantul berjalan sesuai yang diharapkan dilihat dari peran kinerja sumber daya manusia yang ada.

b. Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan suatu bentuk perlindungan dan pemenuhan kebutuhan manusia dalam suatu masyarakat melalui pelayanan publik dan pelayanan privat. Perbedaan yang mendasar antara pelayanan publik dengan pelayanan privat yaitu ruang lingkungannya. Ruang lingkup pelayanan publik masuk Ilmu pemerintahan sedangkan pelayanan privat masuk Ilmu ekonomi.²²Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang telah diamandemen menjadi Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yang menjelaskan bahwa Pelayanan Umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.²³

Pelayanan Publik berasal dari kata Pelayanan. Pelayanan Publik lebih di artikan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dinyatakan pengertian pelayanan bahwa

²²Taliziduhu Ndraha, Makalah *GBPP Pengantar Ilmu Pemerintahan untuk Program Strata di Perguruan Tinggi* hlm. 8-9.

²³*Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. 63 Tahun 2003.*

Pelayanan merupakan suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain.²⁴ Untuk itu, pelayanan publik harus sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakatnya.

Pelayanan Publik berdasarkan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang 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.²⁵

Definisi lain dalam buku Surjadi mengatakan pelayanan publik adalah upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.²⁶ Menurut Barata dalam konsep pelayanan, dikenal dua jenis pelaku pelayanan, yaitu penyedia layanan dan penerima layanan atau *service provider* adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa- jasa (*services*). Penerima layanan atau *service receiver* adalah pelanggan (*customers*) atau konsumen (*consumen*) yang menerima layanan dari para

²⁴Muhammad Ali Yusni, *Studi Tentang Pelayanan Haji Di Kota Samarinda*, (*eJournal Ilmu Pemerintahan 2015*), vol 3 no 1, hal 3

²⁵Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,

²⁶Surjadi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik* (Bandung: PT. Refika Aditama, 2012), hlm. 7.

penyedia layanan.²⁷Dari beberapa asumsi tersebut penulis menyimpulkan bahwa Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan upaya pemerintah untuk memperbaiki konsep pelayanan guna mempermudah proses pelayanan dan memberikan keperluan yang menunjang dalam melakukan penyelenggaraan pelayanan terpadu diharapkan efektif sesuai prosedur penerapan.

Pemerintah Kabupaten Bantul saat ini berupaya untuk menciptakan sistem pelayanan yang lebih baik dan berpihak kepada masyarakat sehingga terbentuk sistem Pelayanan Terpadu yang diselenggarakan untuk melaksanakan pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Pelayanan Terpadu disempurnakan menjadi Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Sehingga dalam menciptakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini, Pemerintah Kabupaten Bantul mampu menjawab berbagai keluhan pelayanan perizinan maupun non perizinannya seperti kesulitan yang terjadi dalam melakukan prosesnya, kurang transparannya serta sulitnya prosedur yang sering disampaikan masyarakat dll. Untuk itu, sejalan pendapat Erick S Holle mengatakan peningkatan pelayanan publik (*public service*) harus mendapatkan perhatian utama dari pemerintah, karena pelayanan publik hak-hak sosial dasar dari masyarakat (*social rights*).²⁸ Menurut penulis disimpulkan dalam organisasi pelayanan publik yaitu keterlibatan pemerintah dalam mencapai pelayanan yang baik pula dibutuhkan

²⁷Muhammad Ali Yusni, Studi Tentang Pelayanan Haji Di Kementerian Agama Kota Samarinda, (*eJournal Ilmu Pemerintahan*, Volume 3, Nomor 1, tahun 2015), hal 3

²⁸Erick S. Holle, *pelayanan publik melalui electronic government: upaya meminimalisir praktek maladministrasi dalam meningkatkan public service*, (Jurnal Sasi Vol.17 No.3 Bulan Juli - September 2011).

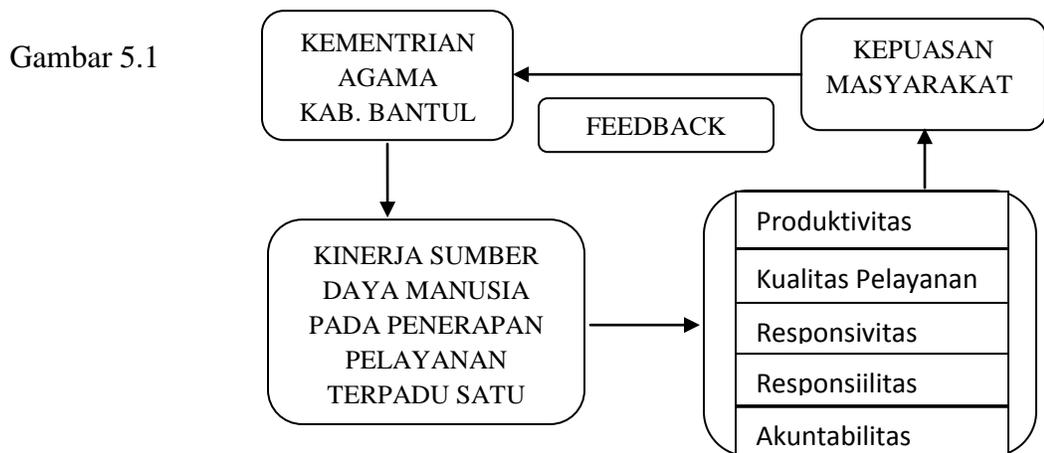
keterlibatan masyarakat (*Civil Society*) dalam melaksanakan penyelenggaraan pelayanan publik tersebut agar upaya pemerintah dalam menerapkan sesuai kebutuhan masyarakatnya.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan pelayanan yang dibentuk atas dasar keinginan masyarakat. Kebijakan PTSP ini sudah dikeluarkan oleh Presiden Susilo Bambang Yudhoyono sejak tahun 2006 tepatnya dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri No 24 tahun 2006 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan berkembang setelah UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ditetapkan. Sistem pelayanan ini merupakan salah satu bentuk kebijakan yang dirancang untuk memperbaiki proses pelayanan perizinan yang ada dan menyempurnakan dari tiap-tiap peraturan perundang-undangan pemerintah sebelumnya agar mempermudah proses pelayanan pada instansi terkait. Dengan PTSP, pemohon perizinan tidak perlu lagi mengurus berbagai administrasi dan dokumen di dinas yang berbeda dengan lokasi kantor yang berbeda pula. Harapannya, PTSP ini dapat membuat perizinan di suatu dinas/instansi lebih mudah, murah, dan cepat serta transparan dalam pengelolaan pelayanan serta dapat memuaskan kehendak dari masyarakat.

G. Kerangka Pemikiran

Pada kerangka pemikiran ini. Penulis menggunakan variabel yang dapat mengacu pada pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul yaitu mengenai kinerja pegawai dan kualitas penerapan pelayanan. Variabel ini digunakan sebagai acuan untuk mengetahui sejauh mana kinerja pegawai pada penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini bisa terlaksana dengan baik. Rujukan yang diberikan untuk mengetahui kinerja pegawai, Penulis menggunakan asumsi dari teori Agus Dwiyanto sebagai indikator penilaian yang penulis gunakan berdasarkan Produktivitas, Kualitas Pelayanan, Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas. Objek utama pada penelitian ini adalah pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul sebagai pelaksanaan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

H. Alur Pemikiran



I. Definisi Konseptual

Penulis berpendapat bahwa organisasi pelayanan publik yang baik memiliki manajemen pelayanan publik yang baik pula didukung oleh kinerja sumber daya manusia dan penerapan pelayanan publik yang berkualitas. Secara terbatas, penulis menjelaskan definisi konseptual ialah suatu gambaran dari sebuah konsep yang akan dibangun untuk memberi batasan masalah antara konsep tersebut agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam menelaahnya. Untuk itu penulis memberikan istilah-istilah dalam konsep tersebut sebagai landasan penelitian nanti sebagai berikut:

- a. Kinerja adalah usaha yang dilakukan seseorang atau lebih untuk mencapai kepuasan dalam mencapai hasil yang ditunjukkan oleh suatu organisasi dengan memiliki tujuan yang sama sesuai pada wewenang dan petunjuk dalam melayani publik. Kinerja yang baik didukung pelayanan publik yang berkualitas. Variabel tersebut merujuk pada teori Agus Dwiyanto yaitu Produktivitas, Kualitas Pelayanan, Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas mengenai kinerja sumber daya manusia dilihat berdasarkan dari sisi kinerja organisasi sebagai acuan dari penelitian tersebut.
- b. Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah untuk masyarakat pada umumnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan Contohnya mengenai proses administrasi, alur pelayanan dan sebagainya. Variabel ini merujuk kepada data-data serta dokumen mengenai proses pelaksanaan kebijakan PTSP yang berlangsung di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul sebagai keperluan data penelitian ini. Dokumen

tersebut akan menjadi acuan sebagai bukti-bukti dari proses pelaksanaan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang dijalankan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul.

J. Definisi Operasional

Definisi operasional yaitu menjelaskan aspek-aspek untuk mengukur variabel. Adapun beberapa aspek-aspek untuk melihat kinerja sumber daya manusia kantor (dalam hal ini disebut kinerja pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul) yaitu terdiri dari beberapa variabel–variabel yang akan dijadikan sebagai acuan penulis untuk melakukan penelitian sesuai dengan yang dibutuhkan. Variabel tersebut merujuk pada teori Agus Dwiyanto yaitu Produktivitas, Kualitas Pelayanan, Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas mengenai kinerja sumber daya manusia dilihat berdasarkan dari sisi kinerja organisasi sebagai acuan dari penelitian tersebut. Penjelasan mengenai indikator Kinerja Sumber Daya Manusia diuraikan sebagai berikut:

1. Produktivitas
 - a. Sumber Daya Manusia
 - b. Kemampuan Melaksanakan Program
2. Kualitas Pelayanan
 - a. Kemudahan Dalam Pengurusan
 - b. Sarana Dan Prasarana Penunjang

3. Responsivitas
 - a. Tingkat Kepedulian Kepada Konsumen
 - b. Membantu Menerima Keluhan
4. Responsibilitas
 - a. Komunikasi Yang Dilakukan
 - b. Ketepatan Waktu Pelayanan
5. Akuntabilitas
 - a. Evaluasi Kinerja
 - b. Sikap Kejujuran Dan Terbuka

K. Metode Penelitian

A. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian yang digunakan oleh penulis adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian dengan pendekatan kualitatif ialah serangkaian proses penelitian yang secara khusus menyelidiki perihal fenomena sosial dan permasalahan manusia dengan cara membuat gambaran yang rinci, meneliti kata per kata, menelaah laporan dari responden, dan studi yang dilaksanakan secara alami²⁹. Jadi penelitian deskriptif menurut penulis merupakan suatu penelitian dengan menjelaskan, menerangkan, menggambarkan serangkaian fenomena yang terjadi dengan menelaah data yang akan diselidiki berdasarkan fakta-fakta yang

²⁹Iskandar, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Gaung Persada, 2009), hlm. 11.

diperoleh. Penelitian dilaksanakan dalam rangka menganalisis pelayanan publik di Kementerian Agama Kabupaten Bantul.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian tersebut akan ditujukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul. Penelitian ini diharapkan dapat membantu penulis dalam mengetahui sejauh mana pelaksanaan kebijakan PTSP ini sesuai pada kemampuan maupun kinerja yang dimiliki oleh pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul dalam menerapkan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

C. Sumber Data

Informan dalam penelitian ini ada dua sumber data yaitu:

1. Data primer yaitu data yang diperoleh pada pelaksanaan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kementerian Agama Kabupaten Bantul. Penulis memilih informan kunci adalah pegawai Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Bantul dan pegawai Sub Bagian Tata Usaha Kementerian Agama Kabupaten Bantul dan Masyarakat sebagai pengguna pelayanan.
2. Data sekunder berupa laporan, foto dan lainnya (dokumentasi) maupun data tertulis lainnya yang berhubungan dengan penelitian ini.

Analisis penelitian yaitu mengukur pengaruh kinerja sumber daya manusia kantor pada proses pelaksanaan PTSP. Penentuan unit analisis ini didasarkan pada pertimbangan objek penelitian ini adalah pada kualitas kinerja pelayanan yang dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dipakai oleh penulis adalah sesuai dengan pernyataan Sugiyono. Menurut Sugiyono bahwa teknik pengumpulan data dapat berupa Wawancara, Observasi, Dokumentasi dan campuran³⁰.

1. Wawancara

Wawancara adalah suatu proses memperoleh keterangan yang bertujuan untuk penelitian dengan jalan tanya jawab antarmuka diantara pewawancara dengan narasumber menggunakan pedoman wawancara. Menurut penulis wawancara merupakan proses mencari keterangan dari data yang dibutuhkan dengan bertatap muka langsung pada objek yang dituju. Penetapan Informan pada penelitian ini menggunakan teknik *Snowball Sampling* (teknik sampel bola salju). *Snowball Sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dengan bantuan dari informasi kunci atau *key informan* sebelumnya dan berkembang sesuai petunjuk yang diberikan.

³⁰Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2003), hlm. 225.

2. Observasi

Observasi ialah kegiatan pengamatan yang dilakukan oleh penulis secara langsung terhadap beberapa hal-hal yang berkaitan dengan penelitian tersebut untuk mengetahui pokok bahasan yang akan ditunjukkan pada kantor Kementrian Agama Bantul. Menurut penulis ada beberapa kriteria yang akan menunjang penelitian ini sebagai berikut:

- a. Dalam pengoprasiaannya penulis membutuhkan adanya rencana awal khusus secara sistematis agar observasi berjalan dengan baik
- b. Menentukan batasan yang akan diteliti penulis supaya penelitian tidak mengarah jauh pada topik
- c. Data analisis nantinya penulis berusaha data mengolah data sebaik mungkin sehingga dapat dipahami oleh umum.

3. Dokumentasi

Dokumentasi ialah metode pengumpulan data melalui beberapa data riwayat sebelumnya yang berbentuk tertulis maupun tidak tertulis seperti surat, catatan, jurnal, laporan, makalah dan sebagainya. Adapun dokumen tidak tertulis juga diartikan sebagai gambar bergerak maupun tidak bergerak seperti Foto, rekaman, dan lain - lain.

Teknik pengambilan data sesuai pada Tabel yang tercantum dibawah ini:

KEBUTUHAN DATA	
WAWANCARA	Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Bantul dan Sub Bagian Tata Usaha Kementerian Agama Kabupaten Bantul, Dan Masyarakat Pengguna PTSP.
DOKUMENTASI	Laporan Rencana Strategis Kementrian Agama Kabupaten Bantul Tahun 2015-2019, Profil Kementrian Agama. Dokumen mengenai PTSP, Foto, Rekaman, dll
OBSERVASI	Situasi pelaksanaan PTSP yang berlokasi di Kementrian Agama Kabupaten Bantul

Tabel 1.2 Teknik Pengumpulan Data

E. Teknik Analisis Data

Selain itu penulis juga menggunakan tiga cara analisis data yaitu:

- a. Deskriptif: menggunakan jenis paragraf Induktif dan atau Deduktif.
- b. Reduksi : pemilihan data yang berupa pokoknya saja dari sekian banyak data yang terkumpul.
- c. Kesimpulan: setelah data disusun secara sistematis selanjutnya ditarik kesimpulan.³¹

Tujuan dari analisis data ialah dengan menyempurnakan dan mempermudah pembaca dalam memahami data dari hasil penelitian ini. Cara utamanya dengan menyederhanakan data tersebut berdasarkan cara penilaian yang digunakan.

Penelitian ini diharapkan bisa membantu penulis dalam mengetahui sejauh mana kebijakan Kementrian Agama RI terhadap Kementrian Agama kabupaten Bantul dalam kebijakan penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) terutama pada kinerja sumber daya manusia dalam pelayanan terhadap masyarakat. Poin terpenting yang akan diamati adalah kinerja pelayanan yang ditetapkan pegawai dan pelaksanaan proses pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Bantul.

³¹Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal* (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), hlm. 641.