

BAB III

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

Dalam melaksanakan Pelayanan Publik sebagaimana yang telah diamanatkan pada Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dengan tujuan utama meningkatkan kesejahteraan masyarakat ini dikutip sesuai Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Paragraf keempat yang berbunyi:

“Kemudian daripada itu untuk membentuk suatu pemerintahan negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum⁴³”

Salah satu tolak ukur pemerintah dalam meningkatkan kebutuhan masyarakat dan kesejahteraan masyarakat yaitu dengan melakukan pemekaran wilayah sebagai salah satu otonomi daerah. Kebutuhan masyarakat dan kesejahteraan masyarakat akan pelayanan yang diberikan Kabupaten Bantul sedang diupayakan khususnya dalam hal pelaksanaan pengurusan haji dan umrah, Pada kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul memiliki peran yang sangat besar dalam menjalankan program pengurusan pembrangkatan haji dan umrah yang ada di Kabupaten Bantul tersebut. Untuk itu, dalam penelitian ini penulis mencoba untuk menganalisis sejauh mana penerapan

⁴³ Majelis Permusyawaratan Rakyat Republik Indonesia, Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

PTSP berkaitan pada kinerja sumber daya manusia Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul dari proses pelayanan yang dilakukan serta keberhasilan output yang dihasilkan dari kepuasan masyarakat.

Dalam penerapan PTSP yang menjamin akses masyarakat dalam memberikan pelayanan dasar dari Pemerintah Daerah sesuai pada ukuran–ukuran yang ditetapkan pemerintah berdasarkan dasar hukum yang ditentukan pada implementasi dari proses pelaksanaan PTSP yang diterapkan. Dasar hukum yang diterapkan pada proses pelaksanaan PTSP ialah ditentukan dari Undang – Undang dan Peraturan Pemerintah yaitu sebagai berikut:

- a. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik.
- b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional.

- f. Peraturan Menteri agama Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama.
- g. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul merupakan satu-satunya yang telah melaksanakan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu khususnya Dibidang pengurusan Haji dan Umrah. Bidang ini merupakan salah satu bagian yang terdapat di Struktural Kelembagaan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul yang memiliki tugas untuk melakukan koordinasi dengan Penyelenggaraan Pemberangkatan Haji dan Umroh tingkat kabupaten secara umum sebagai fasilitator dalam menjembatani antara pelayanan administrasi sampai ke proses pemberangkatan jamaah ketanah suci serta memiliki berbagai kewenangan untuk menjalankan tugas pokok dan program yang dibutuhkan masyarakat.

Oleh karena itu, Melihat kinerja Kementerian Agama Kabupaten Bantul dalam melaksanakan PTSP pada pengurusan Haji dan Umroh ini peneliti menggunakan suatu pengukuran kinerja pelayanan publik sebagai berikut:

1. **Produktivitas**

Pada aspek tersebut meliputi beberapa hal sebagai bukti nyata di lapangan dari proses pelayanan dasar yang tidak hanya mengukur faktor dari tingkat efisien namun juga tingkat efektivitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa kepada masyarakat sebagai pengguna jasa. Produktivitas yang akan penulis teliti dalam penelitian ini ialah dari hasil:

a. Sumber Daya Manusia

Kebutuhan kantor akan sumber daya manusia sangat diperlukan karena dapat menunjang keberlangsungan proses pelayanan yang efektivitas dan efisien dari pelayanan yang berkualitas dan pegawai yang berkopetensi dibidangnya. Kebutuhan pegawai haruslah disesuaikan dengan Standar Operasional Prosedur yang ada pada kantor agar proses pelayanan yang sesuai seperti dilihat dari Kedisiplinan Pegawai, Penempatan Posisi Pegawai, Kemampuan Memberikan Informasi, dan Pendidikan Terakhir yang dicapai pegawai dalam pelaksanaan PTSP. Hal tersebut dapat menunjang produktivitas kinerja pelayanan yang ada berikut penjelasannya:

1. Kedisiplinan Pegawai

Kedisiplinan merupakan salah satu tolak ukur dari kinerja pelayanan kantor karena dengan kedisiplinan maka pelaksanaan kegiatan bisa lebih efektif dan efisien. Kedisiplinan pada pegawai kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul saat ini sudah melakukan yang terbaik dalam pelaksanaan kegiatan dimulai saat berangkat

kerja maupun saat melakukan pelayanan. Terlihat dari hasil survei penelitian ini jelas bahwa pada ungkapan Bapak Agus Yunianto mengatakan :

“ya jelas itu kan kalo kedisiplinan pegawainya disini itu sudah baik, kedisiplinan itu kan terdiri dari ketepatan waktu kerjanya seperti berangkat ke kantor pagi dimulai jam 7 sampai selesai dan ada jadwalnya masing-masing kemudian ketelitian dan kecepatan dalam bekerjanya itu juga yang saat ini tetap mempengaruhi optimalitas pelayanan karena kita sudah ada standar operasional prosedurnya jadi jelas ngge”⁴⁴

Kinerja pegawai dinilai dari kedisiplinan yang diterapkan pegawai terhadap kebijakan yang diberikan kantor seperti ketepatan waktu dan efektivitas serta efisien dalam pekerjaan yang dilakukan agar proses pelayanan bisa berjalan dengan baik tanpa terkandala apapun.

2. Penempatan Posisi Pegawai

Untuk penempatan posisi pegawai PNS hanya berdasarkan hasil rekrutmen yang dilakukan Pemerintah Daerah dan Pemerintah Pusat dan mengajukannya pada tiap instansi daerah yang membutuhkan pegawai dalam menangani masalah kepegawaian. Penempatan posisi pegawai dibidang yang sesuai sangat berpengaruh pada proses pelayanan yang dapat mempengaruhi pekerjaan pegawai misalnya dari sudut keahlian keterampilan dan skill yang dimiliki para pegawai ditempatkan sesuai pada bidangnya masing-masing sesuai yang dibutuhkan kantor.

⁴⁴wawancara penulis kepada Agus yunianto dari staf ahli penyusunan standar pelayanan, yang merupakan salah satu staf Sub Bagian TU kepegawaian

Untuk itu, dilakukanlah sebuah perekrutmen pegawai kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul dilakukan atas pengajuan yang dilakukan kepada pusat dengan dilihat apa yang dibutuhkan kantor pada bidang–bidang yang diperlukan seperti lanjutan dari hasil wawancara dengan bapak Agus Yuniyanto ini:

“kalo rekrutmen ya mas di pegawai itu disini hanya menganalisis misalkan analisis beban kerja analisis jabatan contoh seperti ini misalnya di KUA beban kerjanya untuk di administrasi disana pegawainya misalnya hanya dua orang dan masih satu yang diperlukan jadi kekurangan satu maka kami minta ke pusat untuk pengajuan pegawai. Tapi itu pun dari pusat kan yang menentukan seleksi kita butuh sepuluh hanya yang di acc jadi lima pun bisa jadi juga tergantung dari yang mau direkrut nggee... jadi ketika rekrutmen, pada waktu pas ada penerimaan lowongan PNS kami mengajukan di PTSP dibidang yang dibutuhkan, kita ajukan dibidang kepegawaian, keuangan dan yang lainnya⁴⁵”

Kualitas pegawai akan menjadi lebih baik jika melakukan rekrutmen yang sesuai pada kebutuhan dan keperluan kantor. Dalam seleksi yang terukur dan dengan skill dan kemampuan yang dimiliki sesuai pada prosedur maka dapat menjadikan kebijakan yang diberikan dan proses pelayanan akan berjalan dengan optimal.

3. Kemampuan Dalam Memberikan Informasi

Kemampuan terdiri dari pengetahuan, keahlian, dan keterampilan yang dimiliki setiap pegawai, kemampuan sangat dibutuhkan karena adanya kemampuan maka kebutuhan kantor akan sumberdaya terpenuhi. Inilah yang menjadi acuan sebagai catatan penting dalam melaksanakan suatu kegiatan mengingat dalam pelaksanaan

⁴⁵*Ibid*wawancara penulis kepada Agus yuniyanto

pelayanan harus lebih optimal, seperti hasil wawancara penulis kepada bapak Agus Yuniarto yang mengatakan bahwa:

“kalo kitakan untuk sekarang memang dikatakan 100% sesuaikan belum bisa ,masih ada lembaran lembaran yang kita sesuaikan dan kemampuan kita dalam berproses, jadi waktu pun masih tetap berjalan jadi proses pelayanan harus bertahap, paling tidak untuk sekarang mendekati 100 % lah⁴⁶”

Pengetahuan, keterampilan, dan skill yang ada di tiap individu sangat mempengaruhi proses pelayanan seperti dengan memberikan informasi yang jelas dan skill yang dimiliki merupakan salah satu nilai tersendiri dalam mengetahui kinerja yang dilakukan pegawai. Dari hasil wawancara lanjutan dengan pak Agus Yuniarto bahwa:

“untuk kemampuan pegawai di kantor saya rasa masing-masing sudah dibekali dengan pengetahuan dan skill dalam memberikan pelayanan sesuai bidangnya masing-masing mas seperti ada bidang kepegawaian, keuangan, humas, pengurusan haji dan umroh, dan lain lainnya dan kami itu ditempatkan sesuai kebutuhan kantor mas biar teratur”.

4. Kualitas Pendidikan Terakhir Yang Dicapai

Jenjang pendidikan yang telah dicapai merupakan salah satu penunjang kualitas produktivitas kerja. Dengan pendidikan yang berkualitas sangat membantu dalam penerapan pelayanan yang efektifitas dan efisien sesuai kebutuhan kantor. Pendidikan yang sesuai menumbuhkan bibit pegawai yang berkualitas sebagai salah satu syarat agar proses pelayanan bisa lebih baik kedepannya. Dari hasil rekrutmen

⁴⁶wawancara penulis kepada Agus yuniarto dari staf ahli penyusunan standar pelayanan, yang merupakan salah satu staf Sub Bagian TU kepegawaian

yang dilakukan pusat sebagai pengurusan kepegawaian diungkapkan padahasil wawancara peneliti dengan Agus Yuniarto yang mengatakan :

“kalo itu ya tergantung rekrutmen yang dipusat kalo sesuatu atau tidaknya kan kebanyakan dituntut untuk SI ya mas tapi juga kebanyakan SMA sampai SI ada juga dan itu kan ada penyesuaian izasah misalnya yang dulu tamatan SMA dia kuliah lagi dapat ijin belajar trus dapat gelas maka di setara kan dengan gelarnya jadi pegawai kita dikantor minimal rata – rata SMA sampai SI mas”

Pendidikan yang tinggi merupakan tolak ukur pada kualitas pelayanan. Semakin tinggi pendidikan yang dicapai semakin besar kualitas individu masing-masing yang dibekali skill, kemampuan dan pengetahuan yang di dapat selama proses pendidikan yang ditempuh dan ditempatkan posisi jabatan yang di tetapkan.

b. Kemampuan Melaksanakan Program

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul dipercaya oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Yogyakarta sebagai *pilot project* pelaksanaan PTSP yang saat ini masih terus melakukan pembenahan dan perbaikan agar PTSP terealisasi dengan baik. Program PTSP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul ini memiliki 26 jenis pelayanan yang meliputi beberapa bagian yang diperlukan masyarakat pada pelaksanaannyadilihat berdasarkan pada gambar berikut:

Gambar 5.4 jenis jenis pelayanan yang di PTSP

JENIS-JENIS PELAYANAN				
No	Pelayanan	Waktu (Hari)	Biaya	Output
1	Permohonan Rekomendasi Izin/Tugas Belajar	1	-	Rekomendasi
2	Permohonan Rekomendasi Izin Pendirian Tempat Ibadah	4	-	Rekomendasi
3	Penilaian Angka Kredit	2	-	Pengantar dan berkas tervalidasi
4	Legalisasi Dokumen	1	-	Dokumen terlegalisir
5	Pengelolaan Surat Masuk	1	-	Dokumen
6	Pengelolaan Surat Tugas Eksternal	1	-	Surat Tugas
7	Permohonan Rekomendasi Izin Operasional RA/Madrasah	6	-	Rekomendasi
8	Permohonan Rekomendasi Pindah Sekolah	1	-	Rekomendasi
9	Pemberkasan Tunjangan Profesi Guru	1	-	Berkas lengkap
10	Permohonan Rekomendasi Pindah Sekolah Santri Wajardikdas	1	-	Rekomendasi
11	Permohonan Rekomendasi Santri Luar Negeri	1	-	Rekomendasi
12	Permohonan Rekomendasi Santri Pondok Pesantren Belajar/Mondok Keluar Negeri (Paspur Pendidikan)	1	-	Rekomendasi
13	Permohonan Izin Pendirian Madrasah Diniyah	5	-	Plagam
14	Permohonan Izin Pendirian Pondok Pesantren	43	-	SK dan Plagam
15	Permohonan Izin Pendirian TPA/TQA	5	-	Plagam
16	Permohonan Wali Hakim	1	-	Surat Tugas
17	Permohonan Data Tempat Ibadah	1	-	Data
18	Permohonan Data Pernikahan	1	-	Data
19	Permohonan Rekomendasi Izin Pendirian dan Perpanjangan Operasional Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU)	2	-	Rekomendasi
20	Permohonan Rekomendasi Paspur Umrah	1	-	Rekomendasi
21	Permohonan Rekomendasi Izin Pendirian dan Perpanjangan Operasional KBIH	2	-	Rekomendasi
22	Permohonan Rekomendasi Pembatalan Pemberangkatan Ibadah Haji	1	-	Rekomendasi
23	Permohonan Pembaca Doa	1	-	Nama Petugas
24	Permohonan Rohaniwan	1	-	Nama Petugas
25	Pengukuran Arah Kiblat	5	-	Jadwal Pengukuran dan Sertifikat

Sumber: Dokumentasi Pelaksanaan PTSP

Program PTSP yang dibuat oleh Kementerian Agama Kabupaten Bantul disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Program yang dibuat berdasarkan tiap-tiap Sub Bidang yang mempunyai masing-masing program. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul terdiri dari 6 Sub Bidang/Seksi dan satu Sub Bidang TU, pada tiap-tiap Seksi tersebut terdiri dari Seksi Pendidikan Madrasah, Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren, Seksi Pendidikan Agama Islam, Seksi

penyelenggaraan Haji dan Umroh, Seksi Bimbingan Masyarakat Islam, dan Seksi Penyelenggaraan Syariah. Pada program Pengurusan Haji dan Umroh berdasarkan pada tabel Laporan Rencana Strategis Kementerian Agama Kabupaten Bantul Tahun 2015 – 2019⁴⁷

PROGRAM	SASARAN	ARAH DAN STRATEGI KEBIJAKAN	TARGET KINERJA	RENCANA REALISASI				
				2015	2016	2017	2018	2019
PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH	MENINGKATNYA PELAYANAN PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI	Mengadakan Pengembangan Sistem Pendaftaran Haji	Terwujudnya sistem pendaftaran haji yang berkualitas dan prosedur	50%	65%	80%	90%	100%
		Mengembangkan Pelayanan Kepada Jamaah Haji	Jumlah jamaah haji yang terlayani secara prima	50%	70%	75%	80%	100%
		Mengadakan Pembinaan Kepada Penyuluh dan Pembimbing	Jumlah penyuluh dan pembimbing manasik Haji	60%	75%	85%	90%	100%

⁴⁷ Rencana Strategis Kementerian Agama Kabupaten Bantul 2015 - 2019

		Manasik Haji	yang terbina					
		Mengadakan Pembinaan Kepada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)	Jumlah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) yang terbina	40%	60%	75%	90%	100%
		Mengoptimalkan Koordinasi Dengan Instansi Terkait (Lintas Sektoral)	Terjalannya kordinasi antar Instansi lintas sektoral	40%	60%	75%	90%	100%

Tabel 1.7 Rencana Strategis Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul Tahun 2015–2019

Sumber: Dokumentasi Rencana Strategis Kementerian Agama Kabupaten Bantul Tahun 2015-2019.

Dari beberapa program yang dilaksanakan ada beberapa program tambahan dalam pelaksanaan Sistem PTSP namun ada beberapa program juga yang masih belum dilaksanakan diakibatkan masih terkendala pada sarana dan prasarana penunjang seperti dari hasil wawancara penulis kepada bapak Arif Haryanto selaku Kepala Seksi Bagian Pengurusan Ibadah Haji Dan Umroh ketahui berikut:

“Untuk program pelaksanaan PTSP dibidang Haji Dan Umroh ada 4 program pelayanan PTSP seperti pertama itu ada pengurusan paspor umroh, kemudian adapembatalan pembrangkatan haji kemudian ada penyelenggara ibadah haji khusus rekomendasi pembrangkatan umroh tapi satunya tidak terlaksana dengan baik karena terkendala sarana dan prasarana⁴⁸”.

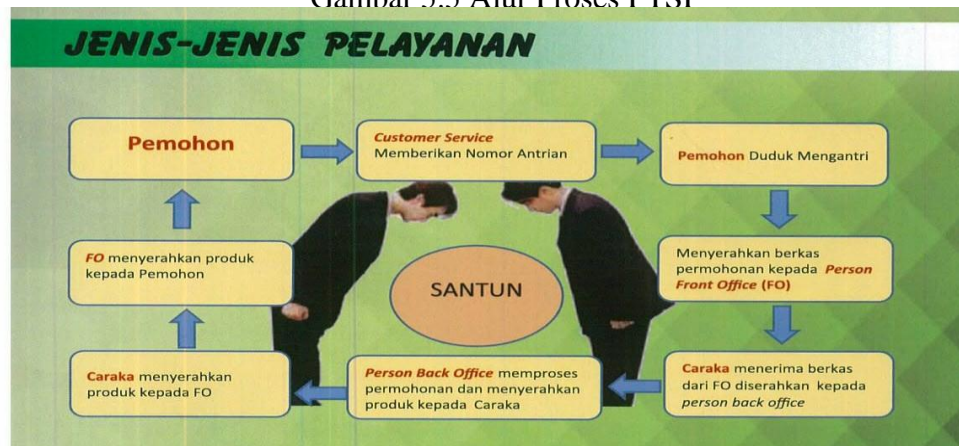
Program-program yang terdapat di PTSP pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul disesuaikan pada kebutuhan masyarakat mengingat program yang ada dan membutuhkan banyak fasilitas pendukung agar program bisa berjalan dengan baik.

2. Kualitas Pelayanan

Indikator ini mengukur kualitas pelayanan yang ada pada kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul dengan melihat prosedur yang diterapkan ditinjau dari tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan. Penilaian dilakukan berdasarkan aspek-aspek sebagai berikut:

a. Kemudahan Dalam Pengurusan

Gambar 5.5 Alur Proses PTSP



Sumber: Dokumentasi Pelaksanaan PTSP

⁴⁸ Hasil wawancara penulis dengan Bapak Arif Haryanto selaku Kepala Seksi Bidang Pengurusan Haji Dan Umrah

Dari hasil penelitian penulis temukan bahwa pada pelaksanaan PTSP disesuaikan dengan alur proses pelayanan yang terdapat pada kantor sebagai aturan yang ditetapkan dimulai dari mengisi buku tamu, menunggu antrian, proses pelayanan dengan konsumen hingga penyerahan berkas pada Sub Bagian yang ditentukan. Dari hasil wawancara bapak Agus Yuniarto diketahui bahwa :

“jelas mempengaruhi mas memang untuk pelayanan terhadap masyarakat jadi bisa lebih cepat bisa lebih mudah dalam satu tempat masyarakat melakukan administrasi setelah itu proses ketiap seksi – seksi, ketika sudah selese langsung diserahkan kesemua sub bagian bersangkutan jadi masyarakat dak usah kesana kesini lagi cukup ditempat aja⁴⁹”

Kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang cepat efektivitas dan efisien sangat menjamin dalam proses pelaksanaan pelayanan. Karena itu, Masyarakat hanya ingin proses pada pelayanan tidak berbelit–belit dan tidak membutuhkan waktu yang lama saat melakukan proses pelayanan. Menurut sudut pandang masyarakat pada saat wawancara penulis dengan Ibu Tika yang saat itu melakukan proses administrasi, beliau mengatakan bahwa:

“prosesnya ga ribet sih mas, aku tadi barusan ngurusnya ga lama cuma berapa menit dah jadi trus gak kesana – sini lagi⁵⁰”

⁴⁹ wawancara penulis kepada Agus yuniarto dari staf ahli penyusunan standar pelayanan, yang merupakan salah satu staf Sub Bagian TU kepegawaian

⁵⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Tika selaku konsumen pengguna PTSP sedang mengurus surat Rekomendasi Paspor

b. Sarana Dan Prasarana Penunjang

Dalam hal Sarana Dan Prasarana kantor di bagian keamanan dan kenyamanan dalam kantor memang sangat dibutuhkan. Mengingat kantor sangat rentan akan tindakan pencurian dan kejahatan lainnya sehingga butuh pengamanan yang baik seperti dikatakan bapak Agus Yuniyanto yaitu:

“kalo keamanan kita ada security ya mas, nanti untuk urusan kantor ada yang jaga malam ada yang jaga siang hari jadi dibagi waktunya, security itu siaga, jadi untuk keamanan udah pasti dan kami itu juga punya peralatan cctv yang terletak di depan kantor mas jadi untuk masalah kenyamanan dan keamanan insyaallah sudah baik⁵¹”

Pada kualitas pelayanan terlihat untuk fasilitas di kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul termasuk baik, ini dibuktikan dengan fasilitas yang diberikan kantor sudah sesuai harapan. Ini berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Agus Yuniyanto S.E bahwa:

“kalo fasilitas di pegawai sudah cukup, setiap orang diberi satu komputer dan untuk printer kebanyakan sebagian besar udah kasi satu satu baik itu laptop atau yang lainnya⁵²”

Fasilitas pendukung kantor dalam proses pelayanan dilakukan sesuai kebutuhan pegawai dan masyarakat karena dengan fasilitas pendukung maka dapat mempengaruhi pada tingkat keberhasilan kinerja pegawai pada proses pelayanan yang berlangsung. Fasilitas penunjang kantor terdiri dari ruangan yang bersih, nyaman, rapi, tertata, adanya perangkat komputer lengkap, fasilitas tempat duduk tamu, dan

⁵¹ IBID wawancara Bapak Agus Yuniyanto

⁵² IBID wawancara Bapak Agus Yuniyanto

lain – lain. Hal ini sesuai wawancara dengan masyarakat pengguna jasa busiati saat mau mengurus pengambilan berkas paspor bahwa

“ kalo untuk kantornya yo bersih mas nek aku yo seneng pas dikantor nya adem rapi bersih mas ngge⁵³”

Selain fasilitas, Kebutuhan akan tenaga kerja juga sangat berpengaruh peningkatan pelayanan masyarakat dan mempunyai peranan penting bagi kebutuhan sumber daya kantor. Dalam laporan Data Pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul dengan berdasarkan jumlah PNS berdasarkan hasil rekrutmen yang dilakukan pemerintah daerah diketahui sebagai berikut :

NO	Satuan Kerja	Jumlah
1	Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul	113
2	KUA Kec Srandakan	8
3	KUA Kec Sedayu	8
4	KUA Kec Sanden	10
5	KUA Kec Kretek	11
6	KUA Kec Pundong	11
7	KUA Kec Bambang Lipuro	10
8	KUA Kec Pandak	11
9	KUA Kec Pajangan	10

⁵³ Hasil wawancara Penulis dengan ibu Susiat selaku pengguna PTSP

10	KUA Kec Bantul	13
11	KUA Kec Jetis	10
12	KUA Kec Imogiri	13
13	KUA Kec Dlingo	8
14	KUA Kec Banguntapan	12
15	KUA Kec Pleret	12
16	KUA Kec Piyungan	11
17	KUA Kec Sewon	13
18	KUA Kec Kasihan	12
19	MAN 1 Bantul	47
20	MAN 3 Bantul	51
21	MAN 2 Bantul	42
22	MAN 4 Bantul	35
23	MTsN 4 Bantul	48
24	MTsN 2 Bantul	36
25	MTsN 8 Bantul	21
26	MTsN 6 Bantul	38
27	MTsN 7 Bantul	41
28	MTsN 1 Bantul	43
29	MTsN 3 Bantul	31
30	MTsN 5 Bantul	30

31	MTsN 9 Bantul	28
32	MIN 1 Bantul	14
33	MIN 2 Bantul	16
34	MIN 3 Bantul	16
35	MAS Dilingkungan Kabupaten Bantul	9

Tabel 1.6 Laporan Data Pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul⁵⁴

Sumber: Data Pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul.

3. Responsivitas

Pada indikator Responsivitas diketahui bahwa untuk kualitas pelayanan tergantung pada respon dari kepuasan masyarakat dan juga usaha yang dilakukan pegawai kantor agar proses pelayanan bisa berjalan dengan baik. Responsivitas dinilai pada kemampuan pegawai dalam menanggapi permasalahan dari masyarakat serta dalam hal memberikan solusi atas keluhan dari masyarakat.

a. Tingkat Kepedulian Kepada Konsumen

Pelayanan yang baik disesuaikan dengan respon kantor pada kepedulian akan kebutuhan masyarakat mengingat khususnya dalam Pelaksanaan PTSP pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul memiliki jenis Program PTSP unggulan ditiap – tiap bidang masing – masing. Penilaian PTSP ini sudah ada Indeks Penilaian

⁵⁴http://simpeg.kemenag.go.id/laporan/total_pegawai.aspx di akses 7/18/2018

Kepuasan Masyarakat yang dilakukan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul guna melihat kekurangan dari kebutuhan yang dibutuhkan masyarakat akan pelayanan. Indeks kepuasan tersebut menggunakan aplikasi khusus yang terdapat pada kantor Kementerian Agama kabupaten Bantul seperti hasil wawancara penulis pada Agus Yuniyanto berikut:

“untuk penilaian pelayanan insyaallah berjalan dengan baik kan kami ada penilaian kepuasan masyarakatnya ya kami punya penilaian sendiri mas namanya hasil Survei Kepuasan Masyarakat itu ada dalam bentuk aplikasi kami, Disana dinilai tugas dan fungsi yang diberikan sudah sejauh mana kami laksanakan trus apa kekurangan yang ada dalam kantor dan lainnya mas jadi banyak sekali mas”

b. Membantu Menerima Keluhan

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul berusaha melakukan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat khususnya pada pengurusan proses pembrangkatan Haji dan Umroh. Pembrangkatan Haji dan Umroh memang masih rentan akan tindakan kecurangan khususnya pada agen-agen perjalanan yang melakukan tindak penipuan terhadap ribuan masyarakat yang ingin berangkat ibadah umroh seperti kasus agen First Trevel. Hal ini juga di ungkapkan oleh Arif Haryanto selaku Kepala Seksi Bagian Pengurusan Haji Dan Umroh yang mengatakan bahwa:

“First trevel itukan penyelenggara perjalanan ibadah umroh (PPIU) jadi bukan hanya first trevel saja tapi masih ada pihak - pihak yang tidak bertanggung jawab terhadap calon jamaah haji dan umroh⁵⁵”

Untuk itu sesuai pelaksanaan PTSP ini bahwa kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul sudah bekerjasama dengan pihak keamanan dalam hal keamanan dan kenyamanan proses pemberangkatan Haji dan Umroh pada pelaksanaan PTSP dengan tanggapan pak Arif Haryanto Kepala Seksi Bagian Pengurusan Haji dan Umroh mengatakan:

“ untuk kasus seperti itu kita sudah koordinasi dengan pihak terkait seperti pihak kepolisian untuk bekerja sama, kalo untuk yang berkaitan dengan administrasi seperti masalah dengan pasport maka kita koordinasikan jadi kita tidak bisa bergerak sendiri⁵⁶”

Dengan hal ini maka untuk permasalahan dan kasus tersebut Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul sudah siap menghadapi permasalahan yang akan datang dan sudah di antisipasi dari awal pelaksanaan.

⁵⁵ Hasil wawancara dengan Bapak Arif Haryanto Selaku Kepala Seksi Bagian Pengurusan Haji Dan Umroh

⁵⁶ IBID Hasil wawancara dengan bapak Arif Haryanto

4. **Responsibilitas**

Indikator ini membahas bagaimana situasi dan kondisi yang terdapat didalam kantor dalam melayani masyarakat pada proses pelaksanaan PTSP dalam pengurusan pemberangkatan Haji dan Umroh dinilai berdasarkan aspek komunikasi antara pegawai dan ketepatan waktu pelayanan.

a. **Komunikasi Yang Dilakukan**

Komunikasi merupakan salah satu bagian terpenting bagi berlangsungnya pelaksanaan kebijakan, Dikarenakan komunikasi adalah salah satu upaya pegawai dalam menghidupkan suasana kantor bisa lebih nyaman saat bekerja, dan saling menghargai satu sama lain. Ini juga menjadi acuan bagaimana proses pelayanan berjalan dengan baik seperti hasil wawancara penulis dengan Agus Yuniyanto S.E yang mengatakan:

“komunikasi kami sudah bagus ya mas..kita kan selalu ada pembinaan setiap hari senin pagi, Semua pegawai nanti akan berkumpul disana di aula jadi semua pegawai nanti akan ada disana dan di dalam aula itu kami mengadakan agenda rutin. acaranya itu ada pengajian dan dilanjutkan dengan pembinaan dari kepala kantor sama kepala sub bagian masing – masing jadi ada pertemuan forum sama forum yang bisa menjalin komunikasi antar pegawai, jadi dengan adanya kegiatan itu bisa memperbaiki komunikasi lebih baiklah dari pembinaan senin pagi tersebut antara pegawai atupun antara pegawai dan pimpinan gitu mas.”⁵⁷

Komunikasi merupakan salah satu aspek yang memperkuat tali persaudaraan dan cara memperkuat tali silaturahmi antar sesama pegawai maupun hubungan pegawai dengan masyarakat agar sebagai adanya harmoni dalam kehidupan. Untuk itu, agar

⁵⁷wawancara penulis kepada Agus yuniyanto dari staf ahli penyusunan standar pelayanan, yang merupakan salah satu staf Sub Bagian TU kepegawaian

menjaga hubungan baik ini dibutuhkan cara tersendiri dalam memberikan pelayanan yang optimal. Menurut sudut pandang masyarakat pada saat wawancara penulis dengan Ibu Susiati saat diluar kantor beliau mengatakan bahwa:

“ oh kalo pegawainya baik sih mas ,sopan dan kalo mereka ngasi tau infonya jelas juga jadi lumayan enak diajak ngobrol tadi kan mas bisa lihat sendiri aja jadi untuk pelayanannya saya rasa sudah bagus mas ramah-ramah juga kalo untuk pelayanannya ya cepat dak bertele-tele sih keliatannya udah bagus.”⁵⁸

b. Ketepatan Waktu Pelayanan

Dengan suasana yang secara kondusif dan kecepatan dalam memberikan pelayanan sangat mempengaruhi kualitas kinerja pegawai. Kinerja pegawai dilihat berdasarkan upaya yang dilakukan untuk mempermudah dalam memberikan informasi sehingga proses pelayanan bisa berjalan sesuai harapan seperti tanggapan informan dari hasil wawancara berikut:

“secara jelasnya mempengaruhi jam kerja ya mas egi, standar pelayanan tetap, kecepatan pelayanan bisa lebih cepet..misalnya mungkin dalam pelayanan yang seharusnya misalnya itu bisa dilaksanakan hanya tiga kali, sekarang bisa empat sampai lima kali seperti itu contohnya”⁵⁹

PTSP memiliki tujuan agar terciptanya pelayanan yang cepat mudah dan optimal sebagai komitmen yang dilaksanakan kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul agar dapat lebih dekat dengan masyarakat dalam melayani keperluan dan kebutuhan masyarakat.

⁵⁸ Hasil wawancara dengan bu susiati yang baru saja mengurus surat pengantar paspor

⁵⁹ IBID Hasil wawancara dengan Agus Yunianto

5. Akuntabilitas

Indikator ini adalah bentuk rasa tanggung jawab yang dilakukan pegawai dengan menunjukkan seberapa besar kegiatan dan kebijakan yang dikelola dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul sebagai bentuk konsistennya pegawai pada kinerja kantor atas dasar kehendak masyarakat dan sebagai tolak ukur pada kesesuaian antara program yang diajukan penyelenggaraan pemerintahan sebagai *stake holder* pada pelaksanaan PTSP.

Akuntabilitas ingin dinilai penulis berdasarkan pada bentuk evaluasi kinerja yang dilakukan pegawai kantor saat melakukan pekerjaan, dan melihat rasa tanggung jawab yang dilakukan pegawai sesuai pada prosedur penerapan Pelayanan PTSP sebagai acuan akuntabilitas publik serta pada sikap kedisiplinan yang dilakukan agar program yang dilaksanakan akan lebih baik lagi untuk kedepannya.

a. Evaluai Kinerja

Pada evaluasi kinerja dilakukan dengan membuat laporan khusus yang direkap dalam Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) seperti yang dibuktikan dari wawancara penulis bersama Agus Yuniyanto Bahwa:

“kalo untuk rasa tanggung jawab itu kan otomatis sudah setiap hari kegiatan pasti kami sudah dipantau oleh laporan kinerja harian. Laporan kinerja harian ini kan berisi yaitu mengenai laporan kerja pegawai setiap harinya jadi sehari apa yang telah kita kerjakan dan itu sudah ada aplikasinya jadi pegawai tinggal mengisi laporan harian tersebut setelah itu rekap bulanan setelah itu baru kami rangkum dari SKPnya. jadi nanti laporan harian itu berapa yang bisa memenuhi setiap SKPnya di

rekap dalam laporan bulanan lalu di kumpul setiap awal bulan, misalnya mulai awal januari nanti hasilnya di kumpul dibulan februari.⁶⁰”

Pada setiap organisasi baik swasta mau pun dibawah naungan negara pasti memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi, Akuntabilitas yang baik merupakan tolak ukur dari baiknya sebuah organisasi, Dalam bentuk evaluasi maupun dalam laporan hasil perundingan dari kesepakatan dan lain–lain. Pelaksanaan evaluasi baiknya dilakukan bertahap dan agar dapat diketahui kelebihan maupun kekurangan yang ada serta menjadi sebuah cara agar kekurangan yang ada dapat langsung diperbaiki dari sisi yang perlu dibenahi dan ditingkatkan agar menjadi baik lagi kedepannya terutama bagi kinerja pegawai.

b. Sikap Kejujuran Dan Terbuka

Pelayanan yang berkualitas dinilai dari kemampuan pegawai dalam memberikan informasi secara jujur dan terbuka, dengan memberikan informasi yang jujur dan terbuka maka masyarakat pun akan puas dengan hasil pelayanan yang berikan dan kinerja pegawai sesuai pada prosedur yang diterapkan. Dari hasil kinerja pegawai inilah menjadi prestasi sebagai buah hasil usaha yang dilakukan seperti fakta dan bukti dari hasil wawancara penulis kepada Agus Yuniyanto bahwa:

“kita ada lomba mengenai Lima Nilai Budaya Kerja disitu menyangkut kesemuannya baik itu integritas, profesionalitas dan lainnya. itu semuanya di situ setiap tahunnya

⁶⁰wawancara penulis kepada Agus yuniyanto dari staf ahli penyusunan standar pelayanan, yang merupakan salah satu staf Sub Bagian TU kepegawaian

selalu dilaksanakan perlombaan itu mas penilaiannya terdiri dari mengenai SKPnya juga, trus Capaian Kinerjanya juga, semua aspek juga dinilai disitu.⁶¹”

Dengan mengadakan seperti perlombaan tersebut dapat meningkatkan daya saing pegawai baik pengetahuan, keterampilan dan keahlian pegawai sebagai faktor pendukung untuk mencapai prestasi dalam melaksanakan tugas dengan baik.

“jadi berdasarkan hasil penilaian lomba itu, langsung diberi penghargaan yang namanya Pegawai Berbudaya Kerja nanti diambil juara satu dua dan tiga itu pembagiannya ada PTSP nya ada sendiri, trus untuk KUA itu ada sendiri, MTS(disekolah-sekolah seperti MIN, MTS, dan sekolah lainnya) jadi beda – beda tapi yang melaksanakan kita dan untuk penjurianya ada dua dari pak Ka Sub Bag ada beberapa orang sama Kepala Kantor.⁶²”

6. Sistem Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul DiBidang Pengurusan Haji Dan Umroh

Kantor Kementerian Agama Bantul menerapkan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintusejak 2017 yang disahkan sesuai amanat dari Menteri Agama RI No 65 tahun 2016 tentang sistem Pelayanan Terpadu. Dalam pelaksanaannya PTSP saat ini sudah berjalan satu tahun lebih.Hal tersebut menjadikan Kantor Kementerian Agama Bantul sebagai studi banding dari berbagai daerah untuk belajar melaksanakan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu tersebut.

⁶¹wawancara penulis kepada Agus yunianto dari staf ahli penyusunan standar pelayanan, yang merupakan salah satu staf Sub Bagian TU kepegawaian.

⁶²*Ibid* wawancara penulis dengan bapak Agus Yunianto.

Gambar 5.6 Maklumat Pelayanan yang disampaikan oleh Drs. H. Bukhori Miuslum M.Pd.I.



Sumber: Dokumentasi Pelaksanaan PTSP

Dari gambar tersebut dinyatakan bahwa Kementerian Agama Kabupaten Bantul telah siap sanggup dalam menyelenggarakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sesuai pada standar pelayanan yang telah ditetapkan pada tanggal 2 agustus tersebut. Proses pelayanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul tidak serta merta dilakukan atas dasar kebutuhan saja namun dengan adanya Sistem pelayanan yang baik dengan proses yang cepat dan tidak memakan waktu yang lama menjadikan pelaksanaan PTSP di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul berjalan optimal di sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Gambar 5.7 Bukti Pengesahan Pelaksanaan PTSP



Sumber: Foto Bukti Pengesahan PTSP

Pada gambar diatas terlihat bahwa dalam pelaksanaan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini menjadi harapan baru pada kantor Kementerian agama Kabupaten bantul dalam menjalankan pelayanan dengan baik yang saat ini menjadi pionir dari semua kabupaten sebagai pelaksanaan pertama dari tingkat kabupaten.

Pelaksanaan sistem PTSP harus sesuai pada prosedur pelayanan yang tepat mudah dan cepat agar masyarakat senantiasa dalam melakukan proses perijinan maupun mengurus administrasi lainnya dengan aman tanpa terkendala masalah.

Gambar 5.8 Gardu PTSP Depan Gerbang Pintu Masuk Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul



Sumber: Foto Gardu Depan Kantor

Pada Gambar tersebut merupakan sebuah tanda telah terlaksananya system PTSP, Selain itu gardu ini juga berfungsi sebagai pusat untuk melakukan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat agar proses administrasi dan sebagainya dilakukan pada kantor tersebut

Gambar 5.9 Foto 26 Jenis Pelayanan PTSP

**DAFTAR LAYANAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP)
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BANTUL**

NO	JENIS LAYANAN	WAKTU	BIAYA
1	Permohonan Rekomendasi Iain/Tugas Belajar	1 Hari	Nihil
2	Permohonan Rekomendasi Iain Pendirian Tempat Ibadah	4 Hari	Nihil
3	Permohonan Rekomendasi Iain Operasional RA/Madrasah	6 Hari	Nihil
4	Permohonan Rekomendasi Pindah Sekolah	1 Hari	Nihil
5	Permohonan Rekomendasi Pindah Sekolah Santri Wajardikdas	1 Hari	Nihil
6	Permohonan Rekomendasi Santri Luar Segera	1 Hari	Nihil
7	Permohonan Rekomendasi Santri Pondok Pesantren belajar/Mondok Keluar Segera (Pasport Pendidikan)	1 Hari	Nihil
8	Permohonan Rekomendasi Iain Pendirian dan Perpanjangan Operasional PFIU	2 Hari	Nihil
9	Permohonan Rekomendasi Paspor Umum	1 Hari	Nihil
10	Permohonan Rekomendasi Iain Pendirian dan Perpanjangan Operasional KBK	2 Hari	Nihil
11	Permohonan Rekomendasi Pembatalan Haji	1 Hari	Nihil
12	Permohonan Iain Pendirian Madrasah Diniyah	5 Hari	Nihil
13	Permohonan Iain Pendirian Pondok Pesantren	43 Hari	Nihil
14	Permohonan Iain Pendirian TPA/TQA	5 Hari	Nihil
15	Penilaian Angka Kredit	2 Hari	Nihil
16	Surat Tugas Eksternal	1 Hari	Nihil
17	Legalisir Dokumen	1 Hari	Nihil
18	Surat Masuk	1 Hari	Nihil
19	Surat Tugas Permohonan Wali Hakim	1 Hari	Nihil
20	Permohonan data tempat Ibadah	1 Hari	Nihil
21	Permohonan data pernikahan	1 Hari	Nihil
22	Permohonan Pembaca Doa	1 Hari	Nihil
23	Permohonan Revisi/awak	1 Hari	Nihil
24	Pengukuran Arab Kiblat	1 Hari	Nihil
25	Penyediaan Tumpukan Prakeras Garam	5 Hari	Nihil
26		1 Hari	Nihil

ALUR PELAYANAN PTSP
DATANG MEMBAWA PERSYARATAN LENGKAP

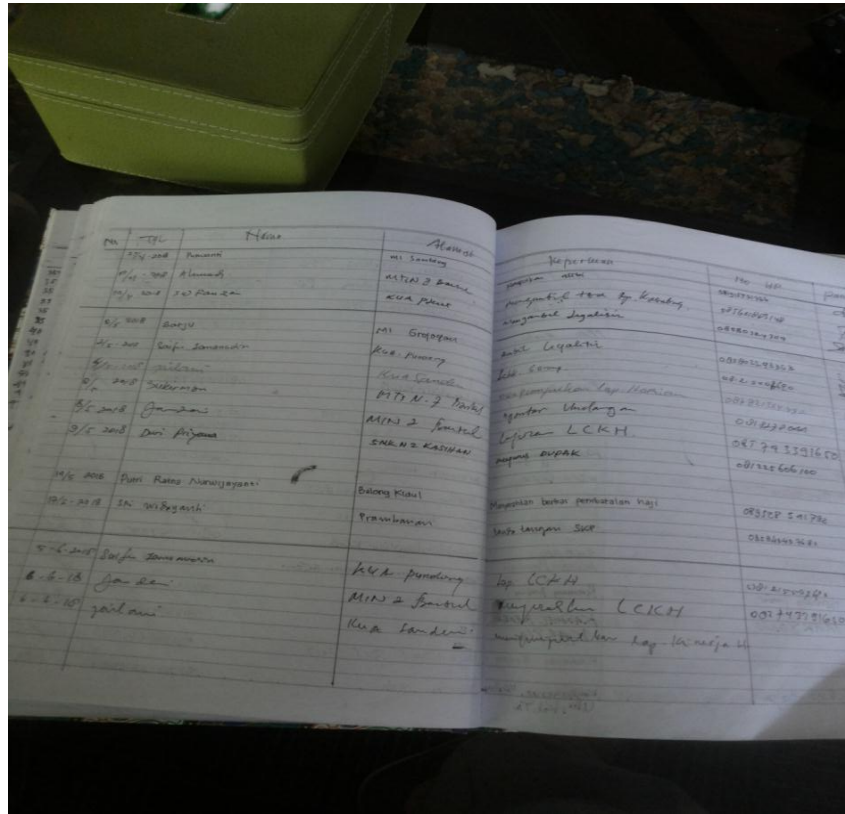
➤ PELAYANAN CUSTOMER SERVICE
➤ MENGAMBIL NOMOR ANTRIAN
➤ MENYERAHKAN KEMUNGKINAN

Sumber: Foto Dalam Kantor Pada Pelaksanaan PTSP

Media kantor seperti meja tamu, kursi dan kebersihan ruangan terlihat sangat rapi dan bersih. ruangan kantor disusun sedemikian rupa agar pada proses pelayanan bisa berjalan sesuai keinginan dan pegawai dapat mengerjakan pekerjaan dengan tenang saat bekerja dikantor.

Adapun dalam alur pelaksanaan yang dibuat seperti dimulai dari kedatangan yang kemudian lanjutkan dengan masyarakat mengisi nomor antrian yang terdapat di front luar pintu kantor, pengisian buku tamu sampai kepada proses administrasi yang dilakukan masyarakat seperti pada gambar berikut:

Gambar 6.0. Buku Tamu



Sumber: Foto Bukti Pelaksanaan PTSP

Pada gambar ini masyarakat mengisi buku tamu yang telah tersedia di meja kantor setelah pengisian no antrian yang kemudian menunggu panggilan dari no antrian nya. Hal ini bertujuan agar dalam pelaksanaannya sesuai dan tersusun secara sistematis agar masyarakat bisa nyaman dan keadaan kantor bisa lebih kondusif.

Gambar 6.1 Masyarakat Mengisi Buku Tamu



Sumber: Foto saat Masyarakat Mengisi Buku Antrian

Pada gambar ini menunjuk kepedulian kantor akan kepuasan terhadap pelayanan sangat dibutuhkan dan sesuai prosedur penerapan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Pada gambar diatas masyarakat yang datang harus mengisi buku tamu terdahulu sesuai dengan perihal masyarakat melakukan laporan. Hal ini dilakukan untuk memberikan laporan atas kedatangan dalam perihal apa saja masyarakat berkenan akan ditulis dalam buku tamu tersebut.

Gambar 6.2 Nomor Antrian



Sumber: Foto Pelaksanaan PTSP

Gambar tersebut diatas merupakan monitor nomor antrian yang tersedia dalam ruangan kantor. Masyarakat yang sudah mengisi buku tamu kemudian nomor antrian akan dipanggil sesuai pada nomor peserta berdasarkan yang ada di gambar monitor tersebut. Hal ini bertujuan agar masyarakat teratur dan terkondisi dalam proses pelayanan yang dilakukan.

Gambar 6.3. Front Office PTSP



Sumber: Foto Hasil Pelaksanaan PTSP

Gambar tersebut merupakan salah satu bentuk prosesnya pelayanandilakukan. Didalam kantor yang terdapat 3 front office dan satu caraka pada back office masing-masing SUB Bagian/Seksi. Untuk front office tersedia masing-masing nama yang ditentukan pada pegawai yang bekerja. Masyarakat akan dipanggil sesuai nomor antrian dan nama pegawai terdapat depan meja yang dipasang serta tempat duduk agar masyarakat yang melakukan proses pelayanan bisa berjalan baik.

Gambar 6.4 Aplikasi Layanan/Ticketing PTSP Kantor Kementerian Agama

Kabupaten Bantul

PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN BANTUL

Selamat datang, agus. | Panel Admin | Profil | Keluar

Dashboard Pengguna Tugas **Tiket** Basis Pengetahuan

RA (21) Jatuh tempo (5) Ditutup **Tiket Baru**

Tiket Baru

isi/ pengguna:

Email: yusa_fathudin@dummymail.com

Lengkap: Yusa Fathudin

r Telepon: 081325239538

isi/ tiket dan pilihan:

Bantuan: Rekomendasi Pasport Umroh

Details: Describe Your Issue

Details on the reasons(s) for opening the ticket

2. FO mendaftarkan Pengguna layanan/ticketing

Sumber: Data Dokumentasi Pelaksanaan PTSP

Pada gambar diatas merupakan sebuah aplikasi online PTSP yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul untuk melakukan proses administrasi. Saat pelayanan, pegawai akan melakukan administrasi dengan menggunakan aplikasi online dengan mengisi draft untuk berkas permohonan yang telah disediakan tersebut sesuai kebutuhan masyarakat yang bersangkutan sebagai konsumen.

Setelah semua syarat terpenuhi kemudian hasil ticketing PTSP langsung di cetak dengan printer yang ada difront office kemudian diserahkan ke konsumen sebagai syarat penerimaan permohonan yang bersangkutan seperti gambar berikut ini:

Gambar 6.5 Hasil Cetakan Berkas Permohonan

The image shows a receipt from the Indonesian Ministry of Religion, Bantul Regency Office. The receipt is titled "BUKTI TERIMA BERKAS PERMOHOHAN" and contains the following information:

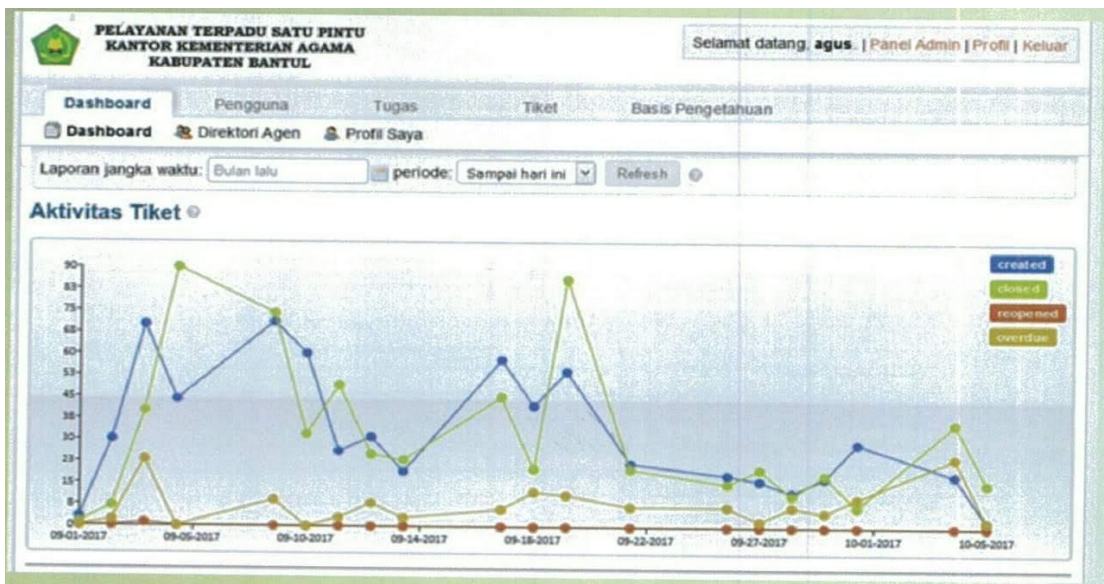
KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BANTUL			
Jl. Dr. Wahidin Sudirohusodo No. 16 Bantul, D.I. Yogyakarta, Kode Pos 55714			
Telepon: (0274) 367411; Faksimili: (0274) 367411			
Website: bantul.kemenag.go.id			
BUKTI TERIMA BERKAS PERMOHOHAN			
Nomor Tiket	: 856029	Bagian	: Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah
Tipe Layanan	: Rekomendasi Paspor Umroh	Prioritas	: Normal
Status	: Open	Waktu Dibuat	: 02/10/17 11.11
Nama	: yusa fathudin	Perencanaan SLA	: Satu Hari Jadi
Email	: yusa_fathudin@dummymail.com	Jatuh Tempo	: 03/10/17 11.11
Nomor Telepon	: 081325239538	Sumber	: Other
Rekomendasi Paspor Umroh			
rekom paspor umrah atas nama : CHOLIBUN & SRI WARTNI SEDAYU ARGOMULYO			
			Petugas Penerima
*) Harap di bawa pada waktu pengambilan berkas			

Sumber: Data Dokumentasi Pelaksanaan PTSP

Gambar tersebut merupakan berkas bukti telah diterimanya permohonan konsumen terkait untuk segera diserahkan kepada tiap seksi sub bagian yang bersangkutan dan langsung diproses ditempat. Pastikan berkas permohonan pada ticketing ini untuk disimpan dengan aman agar tanda bukti penyerahan tersebut tidak hilang.

Selain sebagai syarat bukti untuk pengajuan permohonan, berkas ini juga berfungsi sebagai alat untuk pengecekan surat ataupun dokumen yang masuk didalam kantor dengan pengecekan berkelanjutan seperti pada gambar berikut:

Gambar 6.6 Pengecekan Aktivitas Ticketing



Sumber: Data Dokumentasi Pelaksanaan PTSP

Gambar tersebut menunjukkan draft aktivitas berkas dengan meninjau sejauh mana berkas permohonan konsumen berada sebagai laporan pembuktian terhadap berkas yang masuk ke kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul. Laporan ini disesuaikan pada jangka waktu yang ditetapkan saat dimulainya penyerahan berkas sampai pada proses pelaksanaannya dalam bentuk grafik.

Setelah proses PTSP berjalan makaberkas tersebut akan diserahkan pada tiap-tiap seksi bagian yang menangani keperluan masyarakat misalnya dalam rekomendasi pengurusan pasport pembrangkatan umroh dan lain-lainnya yang merupakan salah satu jenis pelayanan PTSP untuk SeksiPengurusan Haji Dan Umrah.Gambar 6.7 Kantor Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umroh Untuk Penyerahan Berkas Terkait



Pada Penyelenggaraan umroh maupun haji harus dilengkapi dengan persyaratan seperti melakukan administrasi pasport umroh dilaksanakan sesuai pada kebutuhan masyarakat mengingat pengurusan paspor umroh ini sangat penting untuk pembrangkatan umroh karena pasport merupakan dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pejabat negara yang berwenang disuatu negara yang terdiri dari identitas pribadi

dan berlaku dalam melakukan perjalanan diluar negari. Di kantor inilah pasport pembrangkatan umroh diproses sesuai dengan berkas permohonan yang diserahkan oleh Kantor PTSP.

Gambar 6.8 Back Office Kantor Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh



Sumber: Foto Dalam Kantor Pengurusan Haji Dan Umroh

Gambar tersebut merupakan back office pada kantor seksi penyelenggaraan haji dan umroh pada proses untuk rekomendasi pengurusan administrasi yang berkaitan dengan haji dan umroh.