

NASKAH PUBLIKASI

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



Oleh:

Eggy Hidwar Andhika

20130520097

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2018

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

Eggy Hidwar Andhika
Eggyhidwar@gmail.com

Abstrak

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, Pelayanan Publik

A. Pendahuluan

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.¹ 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.² Agar saat melakukan kewenangan pada suatu kebijakan terutama dalam pelaksanaan otonomi daerah bisa lebih nyata dan bertanggung jawab.

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.

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.³

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.⁴

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 izin tersebut, pemohon dapat meminta informasi atau

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

²Ibid Abdul Sabaruddin hlm. 11.

³*Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*,

⁴Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No 65 Tahun 2016

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.⁵

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 Kementrian 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 Kementrian Agama Kabupaten Bantul Pada Penerapan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dibidang Pengurusan Haji Dan Umroh Tahun 2017 – 2018?”

C. Kerangka Teori

1. Kinerja Sumber Daya Manusia

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.⁶ Menurut Kotler mengenai kinerja dalam sudut pandang definisi kepuasan ialah mencerminkan penilaian seseorang (pelanggan) pada pemberi pelayanan mengenai kinerjanya yaitu ketikasatu produk (hasil) yang

⁵Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 24 Tahun 2006 pasal 1

⁶ Abdul Sabaruddin, *op cit*, hlm. 2.

dicapai dalam kaitannya disebut sebagai ekspektasi. Jika kinerja tidak sesuai maka produk tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan tersebut tidak puas dan kecewa.⁷

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 :

- 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. *Emphaty* adalah perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh providers kepada pengguna jasa (*customers*).⁸

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 di dalam 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.

⁷Kotler dan Keller. *Manajemen Pemasaran*. Jilid Satu, Edisi Kedua Belas. (Alih Bahasa Benyamin. Jakarta: PT. Indeks. Kelompok Gramedia, 2009).

⁸Zeithalm, Valarie A.A., Parasuraman & Leonard L. Berry. 1990, "*Delivering Quality Service*", New York: The Free Press

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.⁹

2. 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

⁹Dwiyanto Agus, dkk. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, Halaman 50

sedangkan pelayanan privat masuk Ilmu ekonomi.¹⁰ Berdasarkan 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 di lingkungan 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.¹¹

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.¹²

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.¹³ 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 (*consumers*) yang menerima layanan dari para penyedia layanan.¹⁴

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*).¹⁵

¹⁰Taliziduhu Ndraha, Makalah *GBPP Pengantar Ilmu Pemerintahan untuk Program Strata di Perguruan Tinggi* hlm. 8-9.

¹¹Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. 63 Tahun 2003.

¹²Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,

¹³Surjadi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik* (Bandung: PT. Refika Aditama, 2012), hlm. 7.

¹⁴Muhammad Ali Yusni, Studi Tentang Pelayanan Haji Di Kementerian Agama Kota Samarinda, (*eJournal Ilmu Pemerintahan*, Volume 3, Nomor 1, tahun 2015), hal 3

¹⁵Erick 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).

1) Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian yang digunakan oleh penulis adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

2. 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.

3. Sumber Data Penelitian

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.

4. Teknik Pengumpulan Data

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.

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 Kementerian Agama Bantul. Menurut penulis ada beberapa kriteria yang akan menunjang penelitian ini sebagai berikut:

- a. Dalam pengoprasiaannya penulis membutuhkan adanya rencana awalkhusus 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.

5. Pembahasan

1. Produktivitas

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 Oprasional Prosedur yang ada pada kantor agar proses pelayanan yang sesuai seperti dilihat dariKedisiplinan 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 pada pegawai kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul saat ini sudah melakukan yang terbaik dalam pelaksanaan kegiatan dimulai saat berangkat kerja maupun saat melakukan pelayanan. 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. 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 pelayanan harus lebih optimal. Pengetahuan, keterampilan, dan skill yang ada ditiap individu sangat mempengaruhi proses pelayanan seperti dengan memberikan informasi yang jelas dan skill yang mumpuni merupakan salah satu nilai tersendiri dalam mengetahui kinerja yang dilakukan pegawai.

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. 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 pelaksanaannya. 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.

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

a. Kemudahan Dalam Pengurusan

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.

b. Sarana Dan Prasarana Penunjang

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 lain – lain. Selain fasilitas, Kebutuhan akan tenaga kerja juga sangat berpengaruh peningkatan pelayanan masyarakat dan mempunyai peranan penting bagi kebutuhan sumber daya kantor.

3. Responsivitas

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 di tiap – tiap bidang masing – masing.

b. Membantu Menerima Keluhan

untuk permasalahan dan kasus tersebut Kantor Kementrian Agama Kabupaten Bantul sudah siap menghadapi permasalahan yang akan datang dan sudah di antisipasi dari awal pelaksanaan.

4. Responsibilitas

a. Komunikasi Yang Dilakukan

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.

b. Ketepatan Waktu Pelayanan

Kinerja pegawai dilihat berdasarkan upaya yang dilakukan untuk mempermudah dalam memberikan informasi sehingga proses pelayanan bisa berjalan sesuai harapan.

5. Akuntabilitas

a. **Evaluai Kinerja**

Pada evaluasi kinerja dilakukan dengan membuat laporan khusus yang direkap dalam Sasaran Kinerja Pegawai (SKP). 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.

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.

7. Penutup

a. Kesimpulan

Dari hasil penelitian ini penulis menemukan banyak hal yang berkaitan dengan Kinerja Sumber Daya Manusia pada Pelaksanaan sistem pelayanan PTSP di kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul tersebut dimulai dari kinerja pegawainya, pengesahan dan pelaksanaan PTSP, Hingga pada proses pelaksanaannya.Dalam hal kinerja, Bahwa yang telah dilakukan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul sesuai pada penelitian penulis terdiri dari beberapa indikator yang akan diuraikan dari hasil data–data dilapangan sebagai berikut:

1. **Dilihat Pada Kualitas Kinerja Sumber daya Manusia**

Dilihat dari kinerja sumber daya manusia pada kantor kementerian agama kabupaten bantul sudah baik ini terlihat sesuai pada standar oprasonal prosedur kantor terutama dalam melihat kinerja pegawai dari sisi melayani masyarakat yang merupakan prestasi tersendiri dalam melaksanakan pekerjaan

mereka. Sedangkan pada indikator pada produktivitas dan kualitas pelayanan dan lainnya semuanya telah mencapai target yang merupakan tolak ukur dalam melihat sejauh mana pegawai dalam melaksanakan PTSP. Terdapat variabel penting dengan meninjau sudut pandang pegawai terhadap hal hal mengenai Indikator Kinerja Sumber Daya Manusia seperti:

1. Produktivitas, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul dalam pelaksanaan sistem PTSP saat ini dilakukan dengan baik dan berdasarkan dengan standar prosedur sudah ada. Ini terlihat bahwa adanya kegiatan dari program yang dicapai dan dukungan kualitas sumberdaya manusia dalam melaksanakan pekerjaan serta pada rekrutmen yang dilakukan pada pemerintah daerah dan pusat.
2. Kualitas Pelayanan, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul dalam memiliki kualitas pelayanan yang sudah baik, ini terlihat dari pelaksanaan pelayanan dan prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit dan memiliki kemampuan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan. Hal ini sangat efektifitas dan efisien dalam pelayanan yang berlangsung dibuktikan dengan adanya laporan menunjang dari masyarakat sebagai bentuk usaha yang dilakukan pegawai. Dari sisi sarana dan prasarana penunjang kantor dalam kategori baik terlihat pada fasilitas yang diberikan kantor dalam kenyamanan pelayanan, pegawai diberikan fasilitas seperti komputer printer dan dan peralatan lainnya yang disediakan kantor. Selain itu, Kenyamanan dan Keamanan kantor dilengkapi peralatan canggih seperti CCTV dan *security* sebagai menjaga keamanan kantor. Selain itu, kenyamanan yang dilakukan dengan memberikan pelayanan baik serta suasana yang kondusif menjadikan proses pelayanan berjalan dengan lancar.
3. Responsivitas, para pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul memiliki responsivitas yang baik dengan adanya tingkat kepedulian pegawai kepada masyarakat yang diharapkan sesuai pada keinginan yang dicapai dan kemampuan dalam hal Pelayanan Publik. Pada sudut pandang Responsivitas ini, Para pegawai Kantor Kementerian agama Kabupaten Bantul dituntut untuk bisa melayani masyarakat didasari pada penguasaan dalam memberikan pelayanan pada konsumen sertakemampuan terhadap tugas yang diberikan dan cara pegawai dalam memberikan informasi yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai berjalan sesuai dengan ketentuan.
4. Responsibilitas, Para pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul dalam melaksanakan pekerjaannya sudah dalam kategori optimal, ini terlihat pada aspek komunikasi yang dilakukan dan ketepatan waktu dalam melaksanakan tugas dengan baik dan adanya agenda rutin yang dilakukan.

5. Akuntabilitas, Para pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul dalam melaksanakan kegiatan dengan baik sesuai pada sumberdaya yang diberikan. Akuntabilitas dilihat dengan kedisiplinan dan diadakan laporan-laporan evaluasi yang dilakukan sebagai bentuk rasa tanggung jawab yang dilakukan pegawai.
2. Dilihat Kualitas Pelayanan

Pada aspek tersebut terlihat pada kualitas pelayanan dan prosedur yang diterapkan sudah membaik berdasarkan Dalam penerapan PTSP pada proses pelaksanaan sudah baik, Ini dilihat dari data yang diambil kebijakan selama pelaksanaan PTSP saat ini bahwa proses pelayanan yang dilakukan dengan cepat akurat dan sesuai pada prosedur penerapan pelayanan. Hal ini didukung dengan aplikasi dan fasilitas yang memadai sehingga dapat menunjang kebutuhan pelayanan yang optimal.

b. Saran

1. Bagi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul

Sebagai informasi tambahan mengenai kinerja sumber daya manusia yang terdapat di kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul untuk dapat meningkatkan saja peran kualitas pelayanan yang dibentuk sehingga dimasa yang akan datang pekerjaan yang diberikan dapat ditangani dengan baik.

2. Bagi pelaksanaan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Pada proses pelayanan sesuai prosedur dan dilaksanakan dengan baik hanya perlu ditingkatkan lagi dan program – program ditambah agar pelaksanaan baik lagi khususnya dalam menangani problem yang dihadapi.

3. Bagi peneliti lainnya

Hasil penelitian ini bisa dijadikan tolak ukur untuk penelitian selanjutnya dan memperdalam penelitian yang sudah ada serta mencari faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja sumber daya sumberdaya manusia.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Saifuddin. *Metode Penelitian*. (PustakaPelajar: Yogyakarta, 2013).
- Abdul Sabaruddin, *Manajemen Kolaborasi dalam Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015).
- Dwiyanto Agus, dkk. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University, 2006, Press),
- Hardiyansyah, *Komunikasi Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Gava Media: 2015).
- Iskandar, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Gaung Persada, 2009)..
- Koenjaningrat, *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*, (PT. Gramedia Pustaka Tama, Jakarta, 1993).
- Kotler dan Keller. *Manajemen Pemasaran*. Jilid Satu, Edisi Kedua Belas. (Alih Bahasa Benyamin. Jakarta: PT. Indeks. Kelompok Gramedia, 2009).
- Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal* (Jakarta: Bumi Aksara, 2003)..
- Surjadi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik* (Bandung: PT. Refika Aditama, 2012).
- Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian*, (Bandung, CV. Alfabeta, 2003)
- Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2003).
- Perdana Prasetya Sukma, *Hubungan Letak Astronomis, Geografis, Geologis Dan Luas Wilayah Dengan Sumberdaya Di Indonesia*, (Sumber Belajar Penunjang PLPG 2016 Mata Pelajaran/Paket Keahlian Ilmu Pengetahuan Sosial)
- Zeithalm, Valarie A.A, Parasuraman & Leonard L. Berry. 1990, "Delivering Quality Service", *New York: The Free Press*

JURNAL

- Abdul Hamid, "Otonomi Daerah dan Kualitas Pelayanan Publik", *Jurnal Academica*, Fisip Universitas Taduluko, Palu, Volume 03 Nomor 536 01 Pebruari 2011
- Erick 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
- Taliziduhu Ndraha, *Makalah GBPP Pengantar Ilmu Pemerintahan untuk Program Strata di Perguruan Tinggi yang disampaikan dalam Workshop Penyusunan GBPP/SAP Semester I dan II Fakultas Manajemen Pemerintahan IPDN 2008/2009 di Jatinangor pada tanggal 24 dan 25 November 2008*.

- Muhammad Ali Yusni, *Studi Tentang Pelayanan Haji Di Kota Samarinda*, (*eJournal Ilmu Pemerintahan* 2015), vol 3 no 1, hal 3
- Molden Elrado H ,Srikandi Kumadji dan Edy Yulianto, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan Dan Loyalitas* (Survei pada Pelanggan yang Menginap di Jambuluwuk Batu Resort Kota Batu), *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*|Vol. 15 No. 2 Oktober 2014
- Nuria Siswi Enggarani, *Kualitas Pelayanan Publik dalam Perizinan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Boyolali*,(Jurnal Law and Justice)Vol. 1 No. 1 Oktober 2016.\
- Merisa Fajar Aisyah ,Wiji Utami, Sunardi, Sudarsih. *Kualitas Sumber Daya Manusia, Profesionalisme Kerja, Dan Komitmen Sebagai Faktor Pendukung Peningkatan Kinerja Karyawan PDAM Kabupaten Jember*,(e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi, 2017, Volume IV (1) :131-135
- Agung Prihantoro, *PENINGKATAN KINERJA SUMBER DAYA MANUSIA MELALUI MOTIVASI, DISIPLIN, LINGKUNGAN KERJA, DAN KOMITMEN (Studi Kasus Madrasah di Lingkungan Yayasan Salafiyah, Kajen, Margoyoso, Pati*, Vol.8, No.2, Maret 2012 – Agustus 2012
- Mega Norani, Abdul Hafid Amirullah, Muhammad Darwis. *EFEKTIVITAS KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA MAKASSAR*, (Jurnal Office), Vol. 1 No. 1, 2015
- Hariyah, *Tren Penelitian Studi Islam dalam Jurnal Badan Litbang dan Diklat Kemenag RI: Penggunaan Co-Words*, (RECORD AND LIBRARY JOURNAL), Volume 2, Nomor 2, Juli - Desember 2016
- Febrisma Ramadhiya Findarti, *PENGARUH PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR*,(e Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis), Volume 4, Nomor 4, 2016
- Mia Lasmaya, *PENGARUH SISTEM INFORMASI SDM, KOMPETENSI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN*,(Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship), Vol.10, No. 1, April 2016
- Yuli Tirtariandi El Anshori, Enceng dan Anto Hidayat, *IMPLEMENTASI PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU*, (Jurnal Ilmu Administrasi Negara), Volume 12, Nomor 4, Januari 2014

PERATURAN

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.*
- Mentetri Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993: keputusan Menteri Pendayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003*
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006*

*Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No 65 Tahun 2016
Majelis Permusyawaratan Rakyat Republik Indonesia, Undang – Undang Dasar
Negara Reublik Indonesia Tahun 1945.*

DOKUMENTASI

Kabupaten Bantul Dalam Angka Bantul In Figures 2017

Rencana Strategis Kementerian Agama Kabupaten Bantul Tahun 2015 - 2019

Brosur Profil Kementerian Agama Kabupaten Bantul
Rencana Program Jangka Menengah Daerah Tahun 2016 – 2021

ONLINE

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

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

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

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

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

<http://www.kependudukan.jogjaprov.go.id/olah.php?module=statistik&periode=8&jenisdata=penduduk&berdasarkan=agama&prop=34&kab=02&kec=00>

https://www.Bantulkab.go.id/profil/visi_misi.html

<https://www.bantulkab.go.id/profil/sejarah.html>

<http://Bantulkab.bps.go.id>