

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik seringkali dianggap sebagai wujud nyata serta eksistensi dari birokrasi pemerintah, sebab hal tersebut berkaitan langsung dengan desakan kepentingan publik dan menempatkan masyarakat itu sebagai subjek dalam penyelenggaraan pemerintahan. Publik bisa menilai secara langsung kinerja pemerintah mengacu pada pelayanan yang diterima karena itu kualitas pelayanan dalam setiap pemerintah daerah merupakan sebuah hal yang fundamental yang perlu lekas ditingkatkan (Dadang Suwanda, Wirman Syafri, Tjahya Supriatna, 2021)

Namun rendahnya mutu pelayanan menjadi satu dari sekian sorotan yang ditujukan pada birokrasi pemerintah dalam menyediakan pelayanan bagi publik. Sistem prosedur yang rumit, profesionalisme serta kuantitas sumber daya manusia yang masih rendah serta ketidakpastian waktu mengakibatkan penyelenggaraan pelayanan terhambat . (Hasnih et al, 2016)

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh aparat pemerintah pada banyak elemen pelayanan, di antaranya berkaitan dengan pemenuhan berbagai hak sipil dalam serta keperluan mendasar publik. Namun, pelayanan tersebut belum mencukupi keinginan publik. Hal tersebut bisa dinilai dari jumlah aduan, keluhan publik baik secara langsung

pada pimpinan unit pelayanan ataupun kepada media massa. Oleh sebab itu diperlukan peningkatan kualitas pada pelayanan publik. (Abdul Halik, 2014)

Sejalan dengan hal itu Ombudsman RI mengeluarkan Ringkasan eksekutif yakni melakukan evaluasi serta pemeriksaan tingkat ketaatan kepada standar pelayanan publik yang tujuannya ialah sebagai proses penyempurnaan serta eskalasi mutu Reformasi Birokrasi Nasional (RBN). Fokus penilaian serta pemeriksaan itu dipilih sebab standar pelayanan publik merupakan ukuran baku yang wajib diadakan oleh penyedia pelayanan sebagai wujud dari pemenuhan berbagai asas transparansi maupun akuntabilitas.

Salah satu penilaian dilakukan pada kementerian, hasil penilaian yang dilakukan pada tingkat kementerian belum sepenuhnya baik meskipun telah mengalami peningkatan. Hal ini dapat dilihat bahwa pada tahun 2021 sebanyak 70,8 % atau sebanyak 17 kementerian mendapat predikat zona hijau (kepatuhan tinggi) namun masih terdapat 29,2% atau 7 kementerian memperoleh predikat zona kuning (kepatuhan sedang) dalam penyelenggaraan publiknya.

Selain itu penyelenggaraan pelayanan publik juga dilakukan di tingkat Kabupaten namun masih belum berjalan dengan baik. Berdasarkan hasil penilaian kepatuhan pada tingkat Kabupaten sebanyak 24,8 % atau 103 Kabupaten berada pada zona hijau atau kepatuhan tinggi dan sebanyak 54,3 % atau 226 Kabupaten mendapat predikat zona kuning atau kepatuhan

sedang serta 20,9% atau sebanyak 87 Kabupaten berada pada zona merah atau kepatuhan rendah.

Berdasarkan data tersebut, maka setiap instansi pemerintah berkewajiban dalam menambah kualitas pelayanan publik yang baik termasuk kementerian Agama dan kabupaten Purwakarta. Berdasarkan penilaian kepatuhan standar pelayanan oleh ombudsman ini, nilai kepatuhan pada kementerian agama pada tahun 2021 berada di zona kuning (77,79%) hal ini mengalami penurunan penilaian dibandingkan pada tahun 2019 yakni berada di zona hijau (92,05) Sementara penilaian kepatuhan pada kabupaten Purwakarta tahun 2021 mengalami peningkatan namun belum signifikan yakni berada di zona kuning (71,56) dibandingkan dengan tahun 2019 kabupaten Purwakarta berada pada zona merah yakni (40,47). (Ombudsman, 2021)

Oleh karena itu upaya peningkatan terus dilakukan salah satunya dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 mengenai Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik, yang mengamanatkan bahwa penyelenggara pelayanan publik dapat menyelenggarakan sistem pelayanan terpadu yang dapat dilakukan di wilayah kementerian ataupun Lembaga, pemerintah provinsi/kabupaten maupun kecamatan.

Kemudian ditindaklanjuti oleh Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 97 Tahun 2014 mengenai Penyelenggaraan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PTSP) bahwa “untuk mendekatkan dan meningkatkan

pelayanan kepada masyarakat serta memperpendek proses pelayanan guna mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau dilaksanakan suatu pelayanan terpadu satu pintu”. (Abdul Halik, 2014)

Tujuan pelaksanaan PTSP ialah guna menyediakan perlindungan serta kepastian hukum bagi publik, mengefisiensi prosedur layanan, merealisasikan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, serta ekonomis, serta mendekatkan dan menyediakan pelayanan yang lebih kompleks bagi publik. Pelaksanaan PTSP perlu diselenggarakan melalui prinsip keterpaduan, ekonomis, koordinasi, pendelegasian, akuntabilitas, dan aksesibilitas. (Peraturan Presiden, 2014)

Kategori kelembagaan PTSP diberikan pada daerah agar menentukan model institusi yang sesuai, entah yang bentuknya berupa kantor ataupun badan yang disinkronkan dengan kapabilitas serta kepentingan daerah dalam mengurusnya. Dengan didirikannya Kantor/Badan PTSP tersebut, sebagai institusi yang secara spesifik bertanggung jawab dalam menyediakan pelayanan perizinan bagi publik, maka publik cukup datang ke satu kantor/badan saja untuk mengurus perizinan (Abdul Halik, 2014)

Bisa dideskripsikan bahwa Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) ialah wujud eskalasi daya guna pelayanan publik dikarenakan dengan diadakannya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), setiap unit pelayanan dapat terkonsolidasi dalam suatu struktur, menambah kapasitas pelayanan,

mengefisiensi perkiraan waktu serta mengurangi anggaran, selain itu diterapkannya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dapat mengurangi pelaksanaan pungutan liar pada penyelenggaraan pelayanan publik (Maulida et al, 2019)

Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama utamanya ialah guna mengeskalasi mutu pelayanan publik serta mempermudah publik dalam menerima pelayanan yang disediakan. Kementerian Agama selaku pelaksana urusan pemerintahan dalam bidang agama yang mempunyai berbagai tugas pelayanan yang terkait langsung dengan publik, sampai kini telah berlangsung dengan cukup baik, namun ternilai masih belum optimal menurut Ombudsman selaku badan pengawas pelaksanaan pelayanan publik. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Kantor Kementerian Agama ada sebagai bentuk dari integrasi pelayanan yang sejauh ini terbagi-bagi serta tak silih mendukung. (Maulida et al, 2019)

Di Kantor Kementerian Agama Di Kabupaten Purwakarta saat ini mulai dikembangkan pelayanan terpadu satu yang baru saja diresmikan pada bulan desember tahun 2020 penyelenggaraan PTSP ini dilaksanakan berdasarkan Surat Keputusan Menteri Agama No.90 tahun 2018 mengenai petunjuk penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) untuk Kementerian Agama. (Maulidia et al., 2019)

Fokus utama peningkatan pelayanan keagamaan diKementerian Agama Kabupaten Purwakarta Tahun diarahkan pada Peningkatan

efektivitas dan efisiensi pelayanan kepada pegawai, Peningkatan pelayanan kehidupan beragama bagimasyarakat, Peningkatan pelaksana pendidikan dan pengembangan lembaga-lembaga sosial keagamaan dan lembaga pendidikan keagamaan &Peningkatan disiplin pegawai. Oleh karena itu diharapkan Kementerian Agama Kabupaten Purwakarta segera menangani masalah mendasar tersebut dengan baik.

Berdasarkan hasil penelitian peneliti menduga bahwa kualitas pelayanan pada pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purwakarta masih belum terselenggara dengan optimal, hal tersebut bisa dinilai berdasarkan permasalahan pada dimensi kualitas pelayanan Bukti Langsung (*Tangibles*) karena diduga adanya keterbatasan sumber daya manusia (SDM) dalam pengelolaannya, yang mana idealnya 3 orang sementara dalam pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di Kementerian Agama Purwakarta sekadar ada satu orang pengelola saja hal ini dinyatakan oleh koordinator PTSP Kementerian Agama Kabupaten Purwakarta, serta kurangnya sarana dan prasarana yang ideal menurut Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia No 90 Tahun 2018 bahwa sarana prasana pada pelayanan terpadu satu pintu PTSP Kementerian Agama terdiri dari :

1. Konstruksi ruang (ruang tunggu, ruang konsultasi, front office, back office, arsip, disabilitas, parkir serta toilet);
2. Fasilitas kerja (komputer, internet, telepon, mesin foto copy, printer serta CCTV);

3. Sarana informasi (tanda arah kantor, papan nama kantor, petunjuk alur pelayanan, leaflet/ brosur, kotak saran); dan
4. Sistem informasi (sistem informasi setiap model layanan, sistem antre, sistem pengawasan serta evaluasi, website). (Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia, 2018)

Sementara di pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di Kementerian agama Purwakarta sekadar ada Front office, internet, cctv, tanda arah kantor & sistem informasi model-model pelayanan sementara sisanya masih belum teralisasiikan. Dari hal tersebut, maka peneliti tertarik meneliti mengenai **“Kualitas Pelayanan Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Di Kementerian Agama Kabupaten Purwakarta”**

B. Identifikasi Masalah

1. Adanya keterbatasan sumber daya manusia (SDM) pada penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di Kementerian Agama Kabupaten Purwakarta
2. Kurangnya fasilitas fisik/Sarana prasarana yang ideal menurut Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia No 90 Tahun 2018

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di Kementerian Agama Kabupaten Purwakarta? berdasarkan dimensi kualitas pelayanan Bukti Langsung (*Tangibles*) di Kementerian Agama Kabupaten Purwakarta?

2. Bagaimana kualitas pelayanan pada pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) berdasarkan dimensi kualitas pelayanan Keandalan (*Reliability*) di Kementerian Agama Kabupaten Purwakarta?
3. Bagaimana kualitas pelayanan pada pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) berdasarkan dimensi kualitas pelayanan Daya Tanggap (*Responsiveness*) di Kementerian Agama Kabupaten Purwakarta?
4. Bagaimana kualitas pelayanan pada pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) berdasarkan dimensi kualitas pelayanan Jaminan (*Assurance*) di Kementerian Agama Kabupaten Purwakarta?
5. Bagaimana Kualitas pelayanan pada pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) berdasarkan dimensi kualitas pelayanan Empati (*Empathy*) di Kementerian Agama Kabupaten Purwakarta?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) berdasarkan dimensi kualitas pelayanan Bukti Langsung (*Tangibles*) di Kementerian Agama Kabupaten Purwakarta
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) berdasarkan dimensi kualitas pelayanan Keandalan (*Reliability*) di Kementerian Agama Kabupaten Purwakarta
3. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) berdasarkan dimensi kualitas pelayanan Daya Tanggap (*Responsiveness*) di Kementerian Agama Kabupaten Purwakarta

4. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) berdasarkan dimensi kualitas pelayanan Jaminan (*Assurance*) di Kementerian Agama Kabupaten Purwakarta
5. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) berdasarkan dimensi kualitas pelayanan Empati (*Empathy*) di Kementerian Agama Kabupaten Purwakarta?

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa memberi wawasan serta dimanfaatkan sebagai rujukan mengenai kualitas pelayanan dalam meningkatkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi penelitian selanjutnya, peneliti berharap penelitian ini bisa dijadikan sebagai bahan referensi serta bisa dijadikan sebagai bahan komparasi dalam melangsungkan penelitian yang serupa berkenaan dengan kualitas pelayanan publik dalam mengeskalisasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

- b. Bagi Instansi

Peneliti berharap, penelitian ini dapat dijadikan sebagai evaluasi serta pedoman bagi instansi berkaitan dengan kualitas pelayanan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

F. Kerangka Pemikiran

Definisi kualitas dipaparkan oleh Tjiptono (1997) ialah: (1) Keserasian dengan ketentuan; (2) Keserasian untuk pemakaian; (3) Reformasi berkesinambungan; (4) Terbebas dari ketimpangan; (5) Pencukupan keperluan konsumen dari awal serta setiap waktu; (6) Melaksanakan segenap hal dengan benar; (7) Sesuatu yang dapat memberikan kesenangan bagi pelanggan. (Hardiansyah, 2018)

Dipaparkan oleh Tjiptono (2011), “kualitas pelayanan ialah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan”. Dipaparkan oleh Tjiptono, pengertian kualitas pelayanan ini ialah usaha pencukupan keperluan yang disertai dengan harapan pelanggan serta efektivitas prosedur penyampaian sehingga bisa memenuhi keinginan serta kepuasan pelanggan itu, disebutkan bahwa *service quality* atau kualitas layanan yakni pencukupan kebutuhan serta harapan pelanggan dan efektivitas penyampaian guna memenuhi harapan konsumen. Kualitas layanan umumnya berfokus pada usaha pencukupan kebutuhan serta harapan pelanggan dan efektivitas penyampaian guna memenuhi harapan konsumen. (Meithiana Indrasari, 2019)

Tjiptono (2011:437) (Dalam Hardiansyah) terdapat 5 dimensi dalam menilai kualitas pelayanan. Kelima dimensi tersebut antara lain:

1. Bukti Langsung (*Tangibles*), meliputi fasilitas fisik, pegawai, serta sarana komunikasi

2. Keandalan (*Reliability*) yakni kompetensi orang menyediakan layanan yang dijanjikan dengan cepat, tepat, serta memuaskan
3. Daya tanggap (*Responsiveness*) yakni harapan para pegawai dalam memberikan bantuan bagi penerima layanan/masyarakat serta memberikan layanan dengan tanggap
4. Jaminan (*Assurance*) meliputi wawasan/pengetahuan, kesopanan, serta sifat bisa dipercaya yang dimiliki oleh para pegawai.
5. Empati (*Empathy*) meliputi aksesibilitas atau kemampuan dalam menjalin hubungan komunikasi yang baik serta memahami keperluan penerima layanan/masyarakat. (Hardiansyah, 2018)

Gambar 1.1

