



## KEBIJAKAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN PURBALINGGA

### **POLICY FOR IMPROVING THE QUALITY OF ONE-DOOR INTEGRATED SERVICES (PTSP) AT THE MINISTRY OF RELIGIOUS AFFAIRS OFFICE OF PURBALINGGA REGENCY**

Naskah disubmit: 06 Januari 2025 | Revisi: 27 Februari 2025 | diterima: 20 Maret 2025

**Erlinda\***

Kementerian Agama  
Kabupaten Purbalingga

\*Penulis Korespondensi:  
linda.er69@yahoo.co.id

#### **Abstrak**

*Policy paper* ini menguraikan tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga merupakan strategi reformasi birokrasi untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik. Kajian ini bertujuan untuk mengidentifikasi upaya optimalisasi kualitas pelayanan PTSP melalui analisis terhadap kebijakan, proses, dan faktor pendukung serta penghambat. Tulisan ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan analisis deskriptif, di mana data diperoleh melalui studi dokument, wawancara, dan observasi. Hasil kajian menunjukkan bahwa penerapan PTSP telah memberikan dampak positif terhadap waktu pelayanan, pengurangan prosedur birokrasi, dan peningkatan kepuasan masyarakat. Namun, beberapa tantangan masih dihadapi, seperti: ketertiban sumber daya manusia yang kompeten, infrastruktur teknologi yang belum memadai, serta kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur layanan. Upaya optimalisasi yang diidentifikasi meliputi: penguatan kapasitas SDM melalui pelatihan berkelanjutan, modernisasi sistem teknologi informasi untuk mempermudah akses layanan, serta peningkatan sosialisasi kepada masyarakat. Selain itu, kolaborasi dengan pihak eksternal, seperti lembaga pendidikan dan organisasi keagamaan, juga menjadi strategi kunci untuk mendukung keberhasilan kebijakan ini. Rekomendasi kebijakan yang diberikan mencakup pengalokasian anggaran yang memadai untuk pengembangan PTSP, penyederhanaan regulasi yang menghambat efisiensi layanan, dan penerapan sistem evaluasi berbasis indikator kinerja utama (IKU) untuk memastikan keberlanjutan peningkatan kualitas. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan PTSP di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga dapat menjadi model pelayanan publik yang inovatif dan berdaya saing tinggi, sekaligus mendukung tercapainya tujuan pembangunan nasional dalam bidang pelayanan publik. Abstrak ini menyimpulkan bahwa keberhasilan optimalisasi PTSP membutuhkan sinergi kebijakan, inovasi teknologi, dan partisipasi aktif masyarakat sebagai pengguna layanan.

**Kata Kunci:** Kebijakan Publik; Kementerian Agama; Kualitas Pelayanan; Optimalisasi; Pelayanan Terpadu Satu Pintu; Reformasi Birokrasi

#### **Abstract**

*This policy paper describes the One-Stop Integrated Service (PTSP) at the Purbalingga Regency Ministry of Religious Affairs Office as a bureaucratic reform strategy to improve the efficiency, transparency, and accountability of public services. This study aims to identify efforts to optimize the quality of PTSP services by analyzing policies, processes, and supporting and inhibiting factors. This paper uses a qualitative method with a descriptive analysis approach, where data is obtained through document studies, interviews, and observations. The results of the study indicate that the implementation of PTSP has had a positive impact on service time, reduced bureaucratic procedures, and increased public satisfaction. However, several challenges remain, such as limited competent human resources, inadequate technological infrastructure, and lack of public understanding of service procedures. The optimization efforts identified include strengthening human resource capacity through ongoing training, modernizing information technology systems to facilitate access to services, and increasing socialization in the community. In addition, collaboration with external parties, such as educational institutions and religious organizations, is also a key strategy to support the success of this policy. The policy recommendations provided include allocating an adequate budget for the development of PTSP, simplifying regulations that hinder service efficiency, and implementing an evaluation system based on key performance indicators (IKU) to ensure the sustainability of quality improvements. With these steps, it is expected that PTSP at the Office of the Ministry of Religious Affairs of Purbalingga Regency can become a model of innovative and highly competitive public service while supporting the achievement of national development goals in the field of public services. This abstract concludes that the success of optimizing PTSP requires policy synergy, technological innovation, and active participation of the community as service users.*

**Keywords:** Public Policy; Ministry of Religious Affairs; Service Quality; Optimization; One-Stop Integrated Service; Bureaucratic Reform

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik adalah tanggung jawab pemerintah guna memenuhi kebutuhan dan mewujudkan hak-hak masyarakat. Pelayanan publik merupakan suatu sistem yang terdiri dari berbagai komponen, seperti: kebijakan, prosedur, dan sumber daya manusia yang bekerja sama untuk memberikan layanan kepada masyarakat secara efektif dan efisien (Widodo, 2020).

Di lain sisi, terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan hak setiap warga negara (Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, 2014). Untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima, pemerintah telah berupaya melakukan berbagai upaya, salah satunya dengan membentuk Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), yaitu suatu sistem pelayanan yang menyatukan berbagai jenis pelayanan dalam satu tempat, sehingga memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai layanan yang dibutuhkan (Tyasotyaningarum & Winanti, 2021).

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga sebagai bagian dari instansi pemerintah juga memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat (Anwaruddin, 2006). Berbagai jenis pelayanan keagamaan, seperti: pendaftaran haji, pernikahan, dan lain sebagainya menjadi tanggung jawab kantor ini. Oleh karena itu, peningkatan kualitas PTSP di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga menjadi suatu keharusan (Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016, 2016). Namun, dalam pelaksanaannya, peningkatan kualitas PTSP di Kantor Kementerian Agama Kabu-

paten Purbalingga tidak terlepas dari berbagai tantangan dan permasalahan. Beberapa permasalahan yang mungkin dihadapi antara lain keterbatasan sumber daya manusia, sarana dan prasarana yang belum memadai, serta kurangnya pemahaman masyarakat mengenai PTSP.

Selain itu, perubahan lingkungan strategis, seperti: perkembangan teknologi informasi juga menuntut adanya penyesuaian dalam penyelenggaraan PTSP. Masyarakat saat ini semakin terbiasa dengan layanan digital, sehingga Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga perlu berinovasi untuk memberikan pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan efisien melalui pemanfaatan teknologi informasi.

Selain tantangan internal, peningkatan kualitas PTSP juga dipengaruhi oleh faktor eksternal, seperti: harapan dan tuntutan masyarakat yang semakin tinggi terhadap kualitas pelayanan publik. Masyarakat saat ini semakin kritis dan memiliki akses yang luas terhadap informasi, sehingga mereka menuntut pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan akuntabel. Oleh karena itu, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga perlu terus berupaya untuk memahami dan memenuhi harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Untuk mengatasi berbagai tantangan dan permasalahan di atas, diperlukan adanya kebijakan yang komprehensif dan terarah. Kebijakan tersebut harus mencakup berbagai aspek, seperti: peningkatan kualitas sumber daya manusia, pembentahan sarana dan prasarana, pengembangan sistem informasi, serta peningkatan partisipasi masyarakat. Selain itu, kebijakan tersebut juga harus dievaluasi secara berkala untuk memastikan efektivitasnya dalam mencapai tujuan yang diharapkan.

Dalam konteks peningkatan kualitas PTSP, peran kepemimpinan juga sangat penting. Kepemimpinan yang kuat dan visioner dapat mendorong perubahan positif dalam organisasi, termasuk dalam hal peningkatan kualitas pelayanan publik. Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga memiliki peran kunci dalam memimpin dan mengarahkan upaya peningkatan kualitas PTSP di kantornya.

Selain itu, partisipasi aktif dari seluruh pegawai juga sangat dibutuhkan. Peningkatan kualitas PTSP bukanlah tanggung jawab satu orang atau kelompok tertentu, tetapi merupakan tanggung jawab bersama seluruh pegawai. Oleh karena itu, seluruh pegawai harus memiliki kesadaran dan komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Dengan adanya kebijakan yang tepat, kepemimpinan yang kuat, partisipasi aktif dari seluruh pegawai, serta dukungan dari masyarakat, diharapkan kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga dapat terus meningkat. Peningkatan kualitas PTSP ini akan memberikan manfaat yang besar bagi masyarakat, yaitu berupa pelayanan yang lebih cepat, mudah, efisien, dan berkualitas.

Dalam upaya meningkatkan kualitas PTSP, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga juga perlu memperhatikan aspek inovasi. Inovasi dapat dilakukan dalam berbagai bidang, seperti: pengembangan sistem informasi, penggunaan teknologi digital, serta penyederhanaan prosedur pelayanan. Dengan berinovasi, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan efisien kepada masyarakat.

Selain itu, peningkatan kualitas PTSP juga memerlukan adanya evaluasi secara berkala. Evaluasi ini bertujuan untuk mengidentifikasi kelemahan dan kekurangan dalam penyelenggaraan PTSP, serta untuk mengetahui sejauh mana kebijakan dan program yang telah dilaksanakan efektif dalam mencapai tujuan yang diharapkan. Hasil evaluasi ini dapat digunakan sebagai dasar untuk perbaikan dan penyempurnaan kebijakan dan program PTSP di masa mendatang.

Untuk mendukung upaya peningkatan kualitas PTSP, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga juga perlu menjalin kerja sama dengan berbagai pihak, seperti: pemerintah daerah, instansi terkait, serta organisasi masyarakat. Kerja sama ini dapat dilakukan dalam berbagai bentuk, seperti: pertukaran informasi, pelatihan, serta dukungan sumber daya. Dengan adanya kerja sama yang baik, diharapkan upaya peningkatan kualitas PTSP dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

Selain itu, sosialisasi dan diseminasi informasi mengenai PTSP juga perlu ditingkatkan. Masyarakat perlu mengetahui tentang keberadaan PTSP, jenis layanan yang tersedia, serta prosedur dan persyaratan yang diperlukan untuk mengakses layanan tersebut. Dengan demikian, masyarakat dapat memanfaatkan PTSP secara optimal dan merasa terbantu dengan adanya layanan ini.

Kebijakan pelayanan di Kantor Kemenag Kabupaten Purbalingga dengan pemenuhan komponen pelayanan publik berlandaskan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, yaitu: (1) Prosedur pelayanan, (2) Ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan yang mumpuni, serta (3) Pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku petugas

dalam memberikan pelayanan, karena beberapa hal tersebut ternyata berperan dalam penyumbang masalah tidak efisiennya pelayanan.

Dengan adanya upaya yang terus-menerus dan berkelanjutan, diharapkan kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga dapat terus meningkat dan memberikan manfaat yang besar bagi masyarakat. Peningkatan kualitas PTSP ini akan menjadi wujud komitmen Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga dalam memberikan pelayanan publik yang terbaik kepada masyarakat.

Berdasarkan permasalahan di atas, tulisan ini bertujuan untuk mengkaji kebijakan tentang peningkatan kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga. Kajian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas PTSP di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga, sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

### Identifikasi Masalah

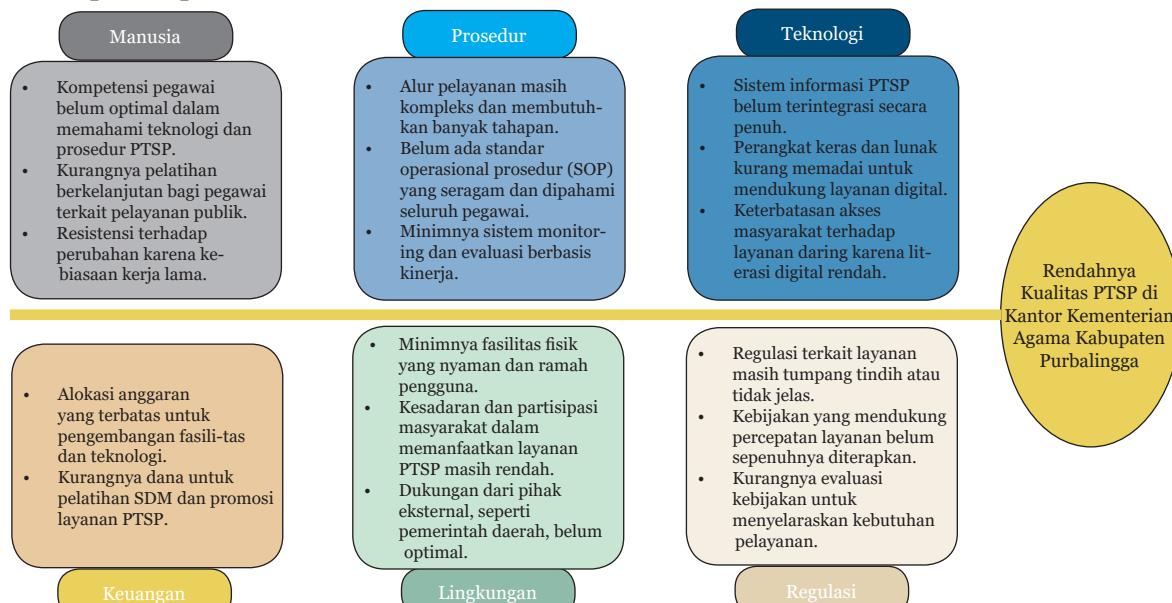
Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan utama yang terkait dengan peningkatan kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga, antara lain:

1. Keterbatasan sumber daya manusia, sarana dan prasarana yang belum memadai menjadi kendala dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Hal ini dapat mempengaruhi kualitas dan kecepatan pelayanan yang diberikan.
2. Kurangnya pemahaman masyarakat mengenai PTSP dapat menghambat efektivitas pelayanan. Masyarakat mungkin tidak mengetahui jenis layanan yang tersedia, prosedur yang harus diikuti, atau persyaratan yang diperlukan untuk mengakses layanan tersebut.
3. Perkembangan teknologi informasi menuntut adanya penyesuaian dalam penyelenggaraan PTSP. Masyarakat saat ini semakin terbiasa dengan layanan digital, sehingga Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga perlu berinovasi untuk memberikan pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan efisien melalui pemanfaatan teknologi informasi.
4. Harapan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik semakin tinggi. Masyarakat menuntut pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan akuntabel. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga perlu terus berupaya untuk memahami dan memenuhi harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.
5. Peningkatan kualitas PTSP memerlukan adanya kebijakan yang komprehensif dan terarah. Kebijakan tersebut harus mencakup berbagai aspek, seperti: peningkatan kualitas sumber daya manusia, pembentahan sarana dan prasarana, pengembangan sistem informasi, serta peningkatan partisipasi masyarakat.
6. Kepemimpinan yang kuat dan visisioner sangat penting dalam mendorong perubahan positif dalam organisasi, termasuk dalam hal peningkatan kualitas pelayanan publik. Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga memiliki peran kunci dalam

- memimpin dan mengarahkan upaya peningkatan kualitas PTSP di kantornya.
7. Peningkatan kualitas PTSP bukanlah tanggung jawab satu orang atau kelompok tertentu, tetapi merupakan tanggung jawab bersama seluruh pegawai. Oleh karena itu, seluruh pegawai harus memiliki kesadaran dan komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.
  8. Inovasi diperlukan dalam berbagai bidang, seperti pengembangan sistem informasi, penggunaan teknologi digital, serta penyederhanaan prosedur pelayanan. Dengan berinovasi, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan efisien kepada masyarakat.
  9. Evaluasi secara berkala diperlukan untuk mengidentifikasi kelemahan dan kekurangan dalam penyelenggaraan PTSP, serta untuk mengetahui sejauh mana kebijakan dan program yang telah dilaksanakan efektif dalam mencapai tujuan yang diharapkan.
  10. Kerja sama dengan berbagai pihak, seperti pemerintah daerah, instansi
- si terkait, serta organisasi masyarakat diperlukan untuk mendukung upaya peningkatan kualitas PTSP. Kerja sama ini dapat dilakukan dalam berbagai bentuk, seperti: pertukaran informasi, pelatihan, serta dukungan sumber daya.
11. Sosialisasi dan diseminasi informasi mengenai PTSP perlu ditingkatkan agar masyarakat mengetahui tentang keberadaan PTSP, jenis layanan yang tersedia, serta prosedur dan persyaratan yang diperlukan untuk mengakses layanan tersebut.

Identifikasi masalah ini menjadi dasar penting untuk merumuskan tujuan dan strategi yang tepat dalam upaya meningkatkan kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga.

Dalam mengidentifikasi faktor penyebab utama yang memengaruhi optimalisasi kualitas PTSP di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga, penulis menggunakan metode *Fishbone Diagram* sebagai berikut:



**Gambar 1.** Akar Masalah Berdasarkan Teori Fishbone

## Rumusan Masalah

Layanan PTSP di Kantor Kemenag Kab. Purbalingga dirancang untuk meng-upgrade efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik. Namun dalam implementasinya menghadapi berbagai kendala yang menghambat optimalisasi kualitas pelayanan, yaitu:

*Pertama*, keterbatasan sumber daya, baik manusia, anggaran, maupun sarana prasarana sebagai fondasi utama dari setiap kebijakan publik. Tanpa sumber daya yang memadai, sulit untuk mengimplementasikan kebijakan secara efektif. Dalam konteks PTSP di Kantor Kemenag Kab. Purbalingga, keterbatasan sumber daya manusia mengakibatkan kurangnya petugas yang kompeten, kurangnya pelatihan, dan beban kerja yang berlebihan; keterbatasan anggaran menghambat pula pengadaan teknologi, pemeliharaan fasilitas, dan pengembangan sistem informasi; serta keterbatasan sarana dan prasarana menciptakan lingkungan kerja yang tidak nyaman dan tidak efisien, serta menghambat aksesibilitas bagi masyarakat.

*Kedua*, teknologi informasi berkembang sangat pesat dan mengubah cara masyarakat berinteraksi dan mengakses layanan. Investasi dalam teknologi, pengembangan sistem digital, dan pelatihan SDM untuk mengoperasikan teknologi baru adalah hal yang krusial dialami oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga yang memaksa untuk mampu beradaptasi dengan perubahan ini, termasuk dalam hal layanan PTSP. Ini bukan hanya tentang memiliki komputer, tetapi tentang mengintegrasikan teknologi dalam seluruh proses pelayanan.

Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode *Urgency*, *Seriousness*, dan *Growth*

(USG) bahwa prioritas utama penanganan dalam kebijakan peningkatan kualitas PTSP di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga di atas dan menjadi problem statement artikel ini, bahwa keterbatasan beradaptasi dengan perubahan lingkungan strategis pada kemajuan teknologi informasi yang begitu pesat menjadi kendala tersendiri bagi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga dalam mewujudkan layanan digital yang terintegrasi satu pintu, yang berakibat pada kesenjangan yang cukup besar bagi masyarakat.

## Tujuan dan Manfaat Kebijakan

### Tujuan Kebijakan

Tujuan utama dari artikel kebijakan ini adalah untuk memberikan rekomendasi yang komprehensif dan strategis kepada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga dalam upaya meningkatkan kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Secara lebih rinci, artikel ini bertujuan untuk:

1. Mengidentifikasi dan menganalisis permasalahan-permasalahan krusial yang menghambat efektivitas dan efisiensi PTSP di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga.
2. Memberikan pemahaman mendalam mengenai pentingnya peningkatan kualitas PTSP bagi kepuasan masyarakat dan citra Kantor Kementerian Agama.
3. Merumuskan rekomendasi kebijakan yang spesifik, terukur, dan dapat diimplementasikan, yang mencakup aspek-aspek seperti:
  - Pengembangan sumber daya manusia (SDM) yang kompeten dan profesional.
  - Peningkatan infrastruktur dan fasilitas pendukung PTSP.

- Pemanfaatan teknologi informasi untuk modernisasi pelayanan.
  - Penyederhanaan prosedur dan alur pelayanan.
  - Peningkatan transparansi dan akuntabilitas pelayanan.
  - Peningkatan partisipasi masyarakat dalam evaluasi dan pengembangan PTSP.
4. Menyediakan kerangka kerja untuk implementasi kebijakan yang direkomendasikan, termasuk mekanisme monitoring dan evaluasi.

#### *Manfaat Kebijakan*

Manfaat dari artikel kebijakan ini diharapkan dapat dirasakan oleh berbagai pihak, antara lain:

1. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga: Sebagai panduan dalam merumuskan dan melaksanakan kebijakan peningkatan kualitas PTSP yang efektif dan efisien.
2. Masyarakat: Menerima pelayanan yang lebih baik, cepat, mudah, transparan, dan akuntabel dari Kantor Kementerian Agama.
3. Pemerintah Daerah: Mendukung upaya pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.
4. Akademisi dan Peneliti: Sebagai bahan referensi dan kajian lebih lanjut mengenai kebijakan publik dan pelayanan publik.

#### **Kerangka Teori dan Konseptual**

##### *Kerangka Teori*

1. Teori pelayanan publik: Teori ini menekankan bahwa pelayanan publik yang baik adalah hak setiap warga negara.

Kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain:

- Tanggung jawab pemerintah: Pemerintah memiliki kewajiban untuk menyediakan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat.
  - Kebutuhan masyarakat: Pelayanan publik harus sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.
  - Efisiensi dan efektivitas: Pelayanan publik harus diselenggarakan secara efisien dan efektif.
  - Transparansi dan akuntabilitas: Pelayanan publik harus transparan dan akuntabel.
  - Partisipasi masyarakat: Masyarakat harus dilibatkan dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pelayanan publik.
2. Teori birokrasi: Teori ini membahas tentang struktur dan fungsi birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Beberapa konsep penting dalam teori birokrasi antara lain:
- Struktur organisasi: Struktur organisasi yang baik dapat mendukung efisiensi dan efektivitas pelayanan publik.
  - Prosedur dan standar pelayanan: Prosedur dan standar pelayanan yang jelas dapat memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan.
  - Sumber daya manusia: Sumber daya manusia yang kompeten dan profesional sangat penting dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas.
  - Akuntabilitas kinerja: Kinerja birokrasi harus diukur dan dievaluasi secara berkala untuk memastikan akuntabilitas.

3. Teori manajemen publik: Teori ini menekankan pentingnya manajemen yang baik dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Beberapa prinsip manajemen publik yang relevan antara lain:

- Fokus pada pelanggan: Pelayanan publik harus berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan pelanggan (masyarakat).
- Peningkatan kualitas berkelanjutan: Kualitas pelayanan publik harus terus ditingkatkan melalui inovasi dan perbaikan berkelanjutan.
- Penggunaan teknologi informasi: Teknologi informasi dapat digunakan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik.
- Kemitraan: Kemitraan dengan pihak lain, seperti sektor swasta dan organisasi masyarakat, dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

#### *Kerangka Konseptual*

Peningkatan mutu kualitas PTSP di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga perlu mendapatkan perhatian berkelanjutan agar dapat menjamin terjadinya pelayanan yang bermutu untuk pengguna jasa pelayanan. Peningkatan mutu pelayanan merupakan kontribusi dari manajemen pelayanan yang telah ditetapkan di Kantor Kemenag Kab. Purbalingga.

#### *Pelayanan Publik*

Pelayanan dalam arti etimologi berarti upaya membantu memenuhi kebutuhan orang lain yang didasari pada aktivitas tanpa wujud dan tidak bisa dimiliki. Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 mengenai pelayanan publik merupakan kegiatan yang dikerjakan oleh penyedia layanan masya-

rakat dalam usaha memenuhi kebutuhan masyarakat yang memerlukan juga terhadap pemenuhan peraturan undang-undang yang ditetapkan (Keputusan Menteri Pemberdayaan dan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003). Demikian halnya dengan UU No. 25 tentang pelayanan publik menjelaskan bahwa layanan masyarakat ini meliputi hak dasar setiap rakyat Indonesia terhadap barang dan jasa, dan atau pelayanan administratif diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik (Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012).

#### *Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)*

PTSP adalah kebijakan pemerintah dalam rangka mewujudkan administrasi pemerintahan yang optimal. PTSP di kantor Kemenag Agama adalah gabungan dari beberapa bagian pelayanan yang saling berkesinambungan yang tersedia di satu tempat dan dikendalikan melalui tata kelola yang sistematis. Pemberlakuan PTSP adalah salah satu upaya meminimalisir masa tunggu dan ongkos perizinan diperoleh *output* yang lebih efektif, mudah, dan murah (Suhartoyo, 2019).

Pelayanan terpadu di Kementerian Agama baru dijalankan di 2016 berdasarkan Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama. PTSP baru dilaksanakan di beberapa provinsi di Indonesia. Permenag No.65 2016 mengatur tentang Pelayanan Terpadu yaitu Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA) dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), namun PTSP lebih menjadi Teta-pi dalam penerapannya diutamakan untuk Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) (Appriadi, 2021).

Peningkatan mutu kualitas manusia penting untuk mencapai keberhasilan dalam organisasi. Undang-Undang No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara menjabarkan bahwa dengan meng-*upgrade skill* pegawai membawa dampak optimal pada suatu organisasi. Agar kualitas pelayanan dapat maksimal maka Pegawai Negeri Sipil (PNS) harus mendapatkan kegiatan pendidikan dan pelatihan, dibutuhkan pegawai PTSP yang menguasai teknis proses perizinan yang menjadi wewenang PTSP (Fadillah & Dewi, 2019).

## METODOLOGI

Metode penulisan yang digunakan dalam penulisan *policy paper* ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif – analitis. Di mana artikel ini tidak hanya menggambarkan kondisi dan permasalahan yang ada, tetapi juga menganalisis secara mendalam faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas PTSP di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga. Analisis ini dilakukan untuk mengidentifikasi akar masalah dan merumuskan rekomendasi kebijakan yang tepat.

Data dan informasi yang digunakan dalam artikel ini dikumpulkan melalui:

1. Studi literatur: Penelaahan berbagai sumber literatur yang relevan, seperti buku, jurnal ilmiah, artikel penelitian, laporan penelitian, dan dokumen kebijakan. Sumber-sumber ini digunakan untuk memahami teori-teori yang relevan, praktik terbaik dalam peningkatan kualitas PTSP, dan kebijakan-kebijakan yang telah diterapkan di tempat lain.
2. Dokumen kebijakan: Analisis dokumen-dokumen kebijakan yang terkait de-

ngan PTSP, seperti peraturan perundang-undangan, standar pelayanan, dan rencana strategis Kantor Kementerian Agama.

3. Data sekunder: Penggunaan data sekunder yang tersedia, seperti data statistik mengenai jumlah pengguna layanan PTSP, data survei kepuasan masyarakat, dan data lainnya yang relevan.
4. Wawancara dengan pihak-pihak terkait, seperti petugas PTSP, pimpinan Kantor Kementerian Agama, dan perwakilan masyarakat (jika memungkinkan). Wawancara ini bertujuan untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam mengenai permasalahan yang dihadapi dan harapan masyarakat terhadap PTSP.

Data dan informasi yang terkumpul dianalisis secara kualitatif untuk mengidentifikasi tema-tema penting, pola-pola permasalahan, dan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas PTSP. Analisis ini dilakukan secara sistematis untuk menghasilkan rekomendasi kebijakan yang komprehensif.

Berdasarkan analisis data dan informasi, dirumuskan rekomendasi kebijakan yang spesifik, terukur, dapat diimplementasikan, dan relevan dengan konteks Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga. Rekomendasi kebijakan ini ditujukan untuk mengatasi permasalahan yang telah diidentifikasi dan meningkatkan kualitas PTSP secara berkelanjutan.

Hasil analisis dan rekomendasi kebijakan disajikan dalam bentuk artikel kebijakan yang terstruktur dan mudah dipahami. Artikel ini diharapkan dapat menjadi masukan yang berharga bagi Kantor Kementerian Agama dalam merumuskan dan melaksanakan kebijakan peningkatan kualitas PTSP.

## ANALISIS DAN PEMBAHASAN

### Hasil dan Pembahasan

Pelayanan publik di Kantor Kemenag Purbalingga dipengaruhi berbagai faktor; faktor dalam dan luar satuan kerja. Pelayanan publik dibagi dalam beberapa unit yang langsung melayani masyarakat. Pelayanan publik dapat dilaksanakan dengan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan harus memiliki Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP). Standar ini dibuat agar pelayanan lebih efektif dan maksimal.

Kondisi saat ini masih kurangnya pemanfaatan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Banyak pengguna layanan langsung menemui petugas layanan, sehingga pelayanan sangat tergantung pada personal petugas dimana pengguna layanan harus langsung ke ruangan petugas yang dituju. Hal ini sangatlah tidak efektif dalam sebuah kegiatan pelayanan.



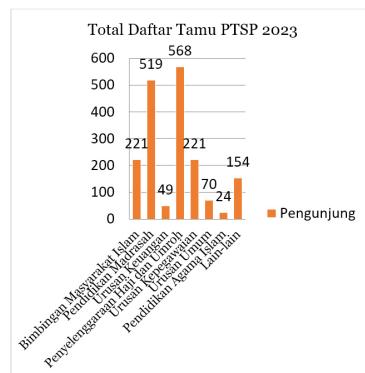
**Gambar 2.** Kondisi Layanan PTSP di Kantor Kemenag Kab. Purbalingga

Sumber: Foto PTSP Kemenag Purbalingga, 2023

Penataan lokasi pelayanan yang masih minim, yakni ruangan yang hanya mampu menampung 7 (tujuh) s/d 8 (delapan) orang tamu/masyarakat, belum tersedianya ruang konsultasi, ruang kesehatan dan loket khusus disabilitas/kelompok rentan situasinya.

Jenis layanan yang diberikan antara lain permohonan data dan informasi, rekomendasi bantuan sarana prasarana, permohonan narasumber, legalisasi dokumen kementerian agama, penerbitan surat pengantar ijop madrasah, pendaftaran madrasah diniyah, penerbitan tanda daftar Pondok Pesantren, permohonan tanda daftar LPQ, pelayanan surat keterangan izin belajar siswa/santri ke luar negeri, penerbitan surat pengantar mutasi siswa, surat keterangan ijazah rusak/hilang, penasehatan perkawinan, penerbitan ID masjid/mushola, pendaftaran haji, usulan pembatalan haji, usulan penggabungan mahrom, usulan pelimpahan portofolio haji, pendampingan sertifikasi wakaf.

Adapun total pengunjung sepanjang 2023 dijabarkan dalam bentuk grafik berikut.



**Grafik 1.** Total Daftar Tamu PTSP 2023

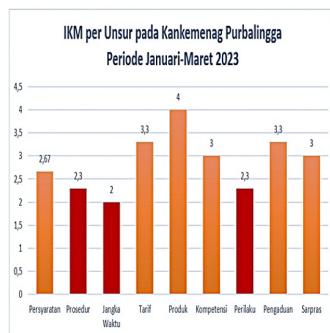
Sumber: Data PTSP Kemenag Purbalingga, 2023

Tabel di atas menunjukkan bahwa jumlah pengunjung layanan terbanyak adalah penyelenggaraan haji dan umrah disusul oleh pelayanan pendidikan madrasah.

Untuk melihat tingkat kepuasan masyarakat dengan PTSP di Kantor Kemenag Kab. Purbalingga, IKM berdasarkan survey periode Januari-Maret 2023, nilai terendah ditunjukkan untuk jangka waktu (skor= 2). Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan menjadi kurang efektif terutama dari sisi waktu penyelesaian layanan, karena masih tergan-

tung kepada petugas layanan yang terbatas dan sulitnya kontroling pada penyelesaian layanan.

Berikut grafik hasil IKM menurut hasil survei kepuasan masyarakat periode Januari-Maret 2023.

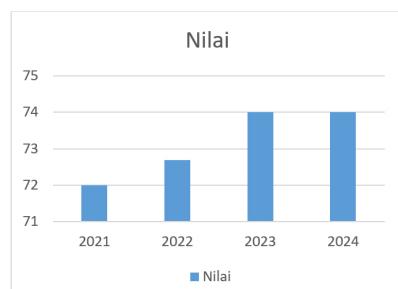


**Grafik 2.** Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) periode Januari-Maret 2023

Sumber: Data PTSP Kemenag Purbalingga, 2023

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di atas sejalan dengan Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kantor Kemenag Kab. Purbalingga dari tahun ke tahun dapat dilihat melalui grafik berikut.



**Grafik 3.** Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap PTSP Tahun 2020-2024

Sumber: Data PTSP Kemenag Purbalingga, 2024

Grafik 3 di atas mendeskripsikan adanya peningkatan kinerja petugas PTSP dari tahun ke tahun (2010-2023), dan konsisten hingga tahun 2024. di Kantor Kemenag Kab. Purbalingga. Berdasarkan survei tersebut, tindak lanjut perbaikan dirangkum dan dilaksanakan melalui forum monitoring pelayanan. Tindak lanjut prioritas perbaikan ada tiga unsur yakni waktu penyelesaian, prosedur pelayanan, dan perilaku petugas seperti yang tertera pada tabel berikut.

**Tabel 1.** Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan
1	Prosedur Pelayanan	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"
2	Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Maksimalkan sosialisasi terhadap prosedur pelayanan</li> <li>2. Penyederhanaan proses perizinan</li> </ol>
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait Pelayanan inklusi

Sumber: Data PTSP Kemenag Purbalingga

Tabel di atas secara keseluruhan bertujuan untuk sistematisasi peningkatan layanan melalui program yang terstruktur dan jelas, menjamin setiap elemen dilaksanakan tepat waktu dengan koordinasi yang efektif dari Tim Pelayanan di PTSP.

Berdasarkan hasil dikajian di atas, maka 6 (enam) variabel yang dikumpulkan di lapangan terkait evaluasi kebijakan berdasarkan klasifikasi teori William N. Dunn sebagai berikut:

#### 1. Efektivitas

Variabel ini mendeskripsikan tolak ukur tujuan PTSP yang sudah dicapai. berdasarkan standar dan tujuan, memaksimalkan terlaksananya program yang direncanakan. Wawancara dilakukan pada petugas PTSP Kantor Kemenag Kab. Purbalingga, ibu Uki Agustina tentang apakah penggunaan

PTSP di Kantor Kemenag Kab. Purbalingga telah efektif meningkatkan pelayanan pengurusan perizinan dan non-perizinan? Ibu Uki menjabarkan:

“PTSP di Kantor Kemenag Kab. Purbalingga sejauh ini sudah cukup berhasil. Proses perizinan dapat dengan mudah dilalui tanpa banyak memakan waktu. Pemohon dapat memasukkan berkas dari satu loket dan selesai pada loket yang sama”.

## 2. Efisiensi

Efisiensi PTSP mencakup kemudahan, kecepatan, dan efisiensi waktu, melibatkan keahlian dan profesionalitas petugas pelayanan publik dalam mengoperasikan perangkat yang menunjang kemudahan dalam proses perizinan. Wawancara dilakukan pada petugas PTSP Kantor Kemenag Kab. Purbalingga, Bapak Naelul, apakah mengurus perizinan dan non-perizinan dapat menjadi lebih efisien dengan PTSP di Kantor Kemenag Kab. Purbalingga? Dalam hal ini Pak Naelul menjawab bahwa:

“PTSP sejauh ini efisien dalam mempermudah dan mempercepat proses perizinan. Berkurangnya birokrasi dengan hanya melewati satu petugas PTSP saja, meringankan masyarakat yang mengurus perizinan tanpa harus mengunjungi banyak petugas pelayanan”.

## 3. Kecukupan

Varibel kecukupan yang dimaksud adalah seberapa efektif PTSP memenuhi kebutuhan pada masyarakat tanpa menimbulkan masalah. Wawancara dilakukan pada petugas PTSP Kantor Kemenag Kab. Purbalingga, ibu Rizka, tentang sejauh mana layanan PTSP di Kantor Kemenag Kab. Purbalingga cukup berperan terhadap kebutuhan masyarakat Purbalingga dalam pengurus-

an pelayanan perizinan? Dalam hal ini, Ibu Rizka menyampaikan:

“PTSP dan prosedur perizinan yang telah ditetapkan sudah optimal dan sangat membantu kami sebagai petugas dalam mengintegrasikan data yang diinput menjadi satu kesatuan. Dengan demikian pengunjung juga terbantu tanpa harus mengunjungi banyak petugas, dan menunggu keluarnya berkas perizinan hanya dari satu petugas pelayanan.”

## 4. Pemerataan

Variabel pemerataan (*equity*) berkaitan dengan rasionalitas hukum dan sosial. Pemerataan pada PTSP di Kantor Kemenag Kab. Purbalingga sudah merata bagi semua kalangan pengunjung akan tetapi layanan untuk kelompok rentan (manula, disabilitas, berkebutuhan khusus) sampai di tahun 2024 masih belum maksimal dari segi standar pelayanan publik, seperti sarana yang ramah disabilitas, manula dan ibu hamil (Laporan Forum Konsultasi Publik Unit Pelayanan Publik (UPP) Kantor Kemenag Kab. Purbalingga). Lebih kurang 30% pengunjung adalah lansia yang mengurus berkas untuk perizinan haji dan umrah. Hingga saat ini belum ada penyandang disabilitas yang berkunjung ke PTSP kantor Kemenag Kab. Purbalingga. Wawancara pengunjung PTSP yang bernama Ibu Supiyah (usia 59 tahun), apakah PTSP di Kantor Kemenag Kab. Purbalingga sudah membantu ibu yang berasal dari kalangan lansia? Ibu Supiyah menceritakan:

“Menurut saya, pelayanan kantor di sini sudah baik. Walaupun saya sudah lanjut usia, tetapi pelayanan yang saya dapatkan sangat baik, saya mendapatkan informasi yang jelas tentang apa-apa saja yang harus saya siapkan agar bisa cepat selesai pengurusannya. Saya yang sudah tua jadi terbantu sekali dengan layanan

PTSP, tidak menyusahkan saya untuk ke sana-ke mari mengurus yang saya perlukan”.

#### 5. Responsivitas

Responsivitas dapat dikatakan baik apabila mampu efisien sepanjang waktu sesuai keperluan publik terhadap perizinan. Wawancara dilakukan pada pada petugas PTSP kantor Kemenag Kab. Purbalingga, ibu Uki Agustina tentang bagaimana pegawai PTSP di Kantor Kemenag Kab. Purbalingga menyikapi PTSP untuk mengurus perizinan hanya dari satu loket saja. Ibu Uki menjabarkan:

“Di awal diterapkannya kebijakan PTSP, banyak petugas yang merasa bingung karena masih terbiasa dengan alur pelayanan sebelumnya. Namun, seiring berjalananya waktu, PTSP ini sangat membantu bagi saya sebagai staf. Kami dapat mengumpulkan data dengan hanya satu kali *input*, dan dapat terintegrasi dengan pelayanan lain pada saat dibutuhkan di lain waktu. Dengan adanya PTSP, warga tidak perlu mendatangi banyak loket untuk mengurus perizinan”.

#### 6. Ketepatan

Penilaian terhadap ketepatan adalah tujuan dari sebuah sistem yang menjadi dasar tujuan tersebut, menilai sejauh mana sistem PTSP dapat menjadi solusi bagi masalah masyarakat.

Wawancara dilakukan pada pada petugas PTSP kantor Kemenag Kab. Purbalingga, ibu Uki Agustina tentang apakah pelayanan pengurusan perizinan secara terpadu dari satu pintu bermanfaat dan berdampak positif kepada masyarakat Purbalingga? Ibu Uki menjabarkan terkait ketetapan layanan PTSP di Kantor Kemenag Kab. Purbalingga bahwa:

“Ketetapan tersebut sudah tepat karena PTSP adalah layanan dari beberapa aspek yang saling terintegrasi pada satu tempat dan dikendalikan melalui

sistem pengendalian manajemen. Adanya PTSP sebenarnya adalah upaya untuk meminimalisir waktu dan biaya yang dibutuhkan untuk mengurus perizinan sehingga diperoleh *output* yang lebih efektif, mudah, dan murah. Karena dengan adanya PTSP semua pelayanan yang tersedia, biayanya nol rupiah, dan ini sangat membantu masyarakat”.

### ANALISIS KEBIJAKAN

Berdasarkan pembahasan di atas, maka analisis kebijakan dan evaluasi pelayanan publik PTSP di Kantor Kemenag Kabupaten Purbalingga di antaranya:

#### 1. Penerapan standar pelayanan

Standard pelayanan ditetapkan untuk memastikan kelancaran proses pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga. Tolak ukur ahli dan mumpuni petugas diwujudkan dengan standar operasional prosedur yang ditetapkan (Sailendra, 2020). Tujuh hal dasar SOP menurut Santoso (2014) di antaranya adalah praktis, konsisten, minim *error*, solutif, perlindungan tenaga kerja, mapping alur kerja, dan batasan pertahanan.

Standar Pelayanan dapat terwujud dengan adanya kepatuhan dari kedua pihak (pemberi dan penerima pelayanan). (Tjiptono dan Chandra, 2016). Dengan menerapkan Standar Pelayanan Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga, diharapkan dapat memenuhi standar pelayanan publik yang memadai.

#### 2. Peningkatan sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan

Kelayakan tempat pelayanan, posisi kantor yang strategis, loket pelayanan yang terstruktur menjadi faktor pendu-

kung terciptanya PTSP yang baik. Hal ini juga didukung oleh mumpuni dan terampilnya petugas yang melayani dalam mengoperasikan sarana dan prasarana yang tersedia (Priansa & Garnida, 2013).

Sarana di kantor Kemenag Kab. Purbalingga tergolong lengkap alat tulis kantor, dokumen, dan hardisk. Sarana informasi berupa majalah, buku, kumpulan peraturan dan lembar informasi penunjang lainnya. Tata ruang kerja, alat peraga visual juga menjadi sarana pendukung pelayanan.

Televisi disediakan untuk menayangkan informasi melalui *running text* tentang informasi pelayanan di PTSP Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga, pengganti banner yang membutuhkan tempat. Penataan ruang bermain anak juga akan disempurnakan, loket pelayanan ditambah (lima loket baru) beserta petugas *front office* di setiap unit. Pelayanan prima difokuskan pada aspek fisik dan non-fisik. Ruangan tunggu yang nyaman, penyediaan air minum (kopi dan teh hangat) beserta cemilan-nya, televisi, wifi, serta beberapa bacaan juga tersedia.

### 3. Pembinaan sumber daya manusia

Sumber daya manusia mencakup keterlibatan orang perorang yang menjadi aset dan sebagai motor penggerak dari sebuah organisasi atau perusahaan (Nawawi, 2003). Tujuan yang telah ditetapkan akan dapat dicapai apabila petugas berprestasi dan memiliki kinerja yang baik (Haris, 2014).

Pentingnya rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan dan juga saat menghadapi keluhan dari masyarakat, harus dimiliki setiap pemberi pelayanan

publik. Menyelesaikan tugas dengan terampil dan cekatan adalah bentuk tanggung jawab petugas Kemenag Kab. Purbalingga dalam melayani masyarakat.

Kursus kepribadian diwajibkan bagi pegawai Kemenag Kab. Purbalingga dalam rangka melatih bersikap sopan dan ramah. Sejalan dengan nilai IKM yang terlampir pada tabel 3.

Pelayanan prima didukung oleh kualitas petugas. Petugas Meja Informasi di PTSP menjadi contoh terdepan dalam memberikan pelayanan yang professional dan berintegritas. Pelayanan yang baik terubung dengan peran petugas PTSP, penguasaan setiap informasi yang boleh diakses dan tidak oleh masyarakat harus dikuasai, keharusan terhadap penguasaan etika pelayanan dan melek teknologi informatika.

Selain sebagai *front office*, petugas di Kemenag Kab. Purbalingga juga merangkap sebagai operator *input* data pemohon. Pemangkasan mekanisme pelayanan dengan menggabungkan petugas *front office* merangkap operator *input* data. Petugas verifikasi data dipangkas dari tiga menjadi satu petugas yang melakukan pencatatan dalam melengkapi sarana dan prasarana yang belum memadai.

## ALTERNATIF KEBIJAKAN

Berikut beberapa alternatif kebijakan yang dapat dipertimbangkan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga sebagai berikut:

### 1. Peningkatan kapasitas SDM:

- Mengadakan pelatihan secara berkala bagi petugas PTSP terkait kete-

- rampilan komunikasi, peng-tahuan produk layanan, penggunaan teknologi informasi, serta peningkatan kemampuan *problem solving*.
- Melakukan rekrutmen tenaga profesional yang memiliki kompetensi yang relevan untuk mengisi kekurangan SDM yang ada, terutama di bidang teknologi informasi dan pelayanan pelanggan.
  - Menerapkan sistem insentif yang menarik bagi petugas PTSP yang berkinerja baik, sebagai motivasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Pengembangan layanan digital:
- Membuat aplikasi *mobile* yang memudahkan masyarakat untuk mengakses informasi dan layanan PTSP secara *online*, seperti pendaftaran *online*, pengajuan permohonan, dan monitoring status permohonan.
  - Mengintegrasikan sistem informasi yang digunakan di PTSP dengan sistem informasi lain yang relevan, seperti sistem informasi kependudukan dan sistem informasi keagamaan, untuk mempercepat dan mempermudah proses pelayanan.
  - Meningkatkan keamanan data dan informasi masyarakat dengan menerapkan protokol keamanan yang ketat dan melakukan audit keamanan secara berkala.
  - Menyediakan akses teknologi bagi masyarakat yang tidak memiliki akses sendiri, seperti menyediakan komputer di tempat-tempat umum atau bekerja sama dengan pihak ketiga untuk menyediakan layanan akses internet.
3. Penyederhanaan prosedur pelayanan:
- Melakukan evaluasi terhadap prosedur pelayanan yang ada dan merevi-
  - sinya jika diperlukan, untuk mengurangi kerumitan dan birokrasi yang berlebihan.
4. Peningkatan transparansi dan akuntabilitas:
- Menyediakan informasi yang lengkap dan mudah diakses oleh masyarakat mengenai jenis layanan, prosedur pelayanan, biaya, serta persyaratan yang diperlukan. Informasi ini dapat disajikan melalui website, aplikasi *mobile*, brosur, atau media informasi lainnya.
  - Membangun mekanisme pengaduan yang efektif dan responsif, sehingga masyarakat dapat menyampaikan keluhan atau masukan terkait dengan pelayanan yang diberikan.
  - Melakukan evaluasi kinerja PTSP secara berkala dan mempublikasikan hasilnya kepada masyarakat sebagai bentuk akuntabilitas.
5. Peningkatan partisipasi masyarakat:
- Melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala untuk mengetahui harapan dan kebutuhan masyarakat terkait dengan pelayanan PTSP.
  - Mengadakan forum konsultasi publik secara berkala untuk melibatkan masyarakat dalam proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi kebijakan terkait dengan PTSP.

- Membangun kemitraan dengan organisasi masyarakat atau kelompok masyarakat yang relevan untuk mendukung upaya peningkatan kualitas PTSP.

Berdasarkan alternatif kebijakan di atas, penulis mengajukan kebijakan sebagai rekomendasi kebijakan peningkatan kualitas

PTSP di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga berdasarkan teori William N. Dunn, khususnya kriteria evaluasi kebijakan yang meliputi: efektivitas, efisiensi, pemerataan, responsivitas, dan kecukupan sebagai berikut:

**Tabel 2.** Skoring Pemilihan Alternatif Rekomendasi

Alternatif Kebijakan	Kriteria Pemilihan Alternatif (Skor 1-5)					Skor Total
	Efektivitas	Efisiensi	Pemerataan	Responsivitas	Kecukupan	
Alternatif 1: Peningkatan Kapasitas SDM	5	4	5	5	4	23
Alternatif 2: Pengembangan Layanan Digital	5	5	5	5	5	25
Alternatif 3: Penyederhanaan Prosedur Pelayanan	5	5	5	5	5	25
Alternatif 4: Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas	5	4	5	5	5	24
Alternatif 5: Peningkatan Partisipasi Masyarakat	5	4	5	5	4	23

## SIMPULAN DAN REKOMENDASI

### Simpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa upaya dalam meningkatkan kualitas PTSP di Kantor Kemenag Kab. Purbalingga secara keseluruhan sudah cukup baik dan bisa memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari upaya yang dilakukan oleh Kementerian Agama mengaplikasikan Standar Pelayanan yang berisi standar Pelayanan minimal yang harus diterapkan pada masyarakat. Sarana dan prasarana penunjang yang terus diberihi beserta peningkatan kualitas manusia di Kemenag Kab. Purbalingga. Saran dalam penelitian kali ini adalah PTSP selayaknya harus dikontrol secara berkala agar sistem ini dapat efektif secara terus-menerus. Satuan kerja harus mengoptimalkan keahlian dan senantiasa meningkatkan sosialisasi PTSP kepada masyarakat.

### Rekomendasi

Berdasarkan alternatif kebijakan di atas, penulis merekomendasikan Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga membuat Surat Edaran tentang Penguatan Sistem Informasi Terpadu sebagai salah satu alternatif kebijakan yang paling potensial untuk mengoptimalkan pelayanan PTSP di Kemenag Purbalingga. Dengan mengembangkan sistem informasi terpadu, diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan. Tahapan yang dapat dikerjakan antara lain: integrasi seluruh sistem informasi yang ada menjadi satu platform terpadu, memudahkan akses dan penyimpanan data, pembangunan portal pelayanan *online* yang user-friendly, serta implementasi sistem antrian *online* untuk mengurangi waktu tunggu. Selain itu, penting juga untuk melakukan pemeliharaan dan pemutakhiran sistem se-

caranya agar tetap relevan dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan pengguna. Dengan demikian, masyarakat dapat mengakses layanan PTSP dengan lebih mudah, cepat, dan akurat.

## REFERENSI

- Anwaruddin, A. (2006). Pemberdayaan Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 3(3), 171–182. <https://doi.org/10.3113/jia.v3i3.421>
- Apriadi, (2019). Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Barat. *JPASDEV*, 2(1): 43-55.
- Haris, A.(2014). *Prestasi Kerja Pegawai*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Fadillah, M. I. & Dewi, S. (2019). Implementasi Kebijakan Pengembangan Kompetensi Teknis Berbasis e-Learning (Study Kasus Penyelenggaraan *Management of Training*). *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi*, 3(1), 1-7.
- Menteri Agama RI. Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/131101/peraturan-menag-no-65-tahun-2016>
- Menteri Agama. (2016). Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu. Jakarta : Menteri Agama Republik Indonesia.
- Menteri Pemberdayaan dan Aparatur Negara, (2003). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Mulyani, B. & Mustofa, S. (2015). Rancangan Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Naskah Akademik*. Nusa Tenggara Barat: Dewan Perwakilan Daerah Kabupaten Lombok Barat.
- Nawawi, H. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis yang Kompetitif*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Pemerintah Indonesia. 2003. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta: Lembaran Negara Republik Indonesia.
- Pemerintah Indonesia. 2012. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Jakarta: Lembaran Negara Republik Indonesia.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2016). Aparatur Sipil Negara. Pemerintah Republik. "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara. Jakarta: Lembaran Negara Republik Indonesia.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (2014). <https://bphn.go.id/data/documents/14pro97.pdf>
- Priansa, D. & Garnida, D. (2013). *Manajemen Sarana dan Prasarana Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Ramaswamy Rohit. (2000). *Design And Management of Service Processes*. Massachusetts: Addison Wesley Pbl. Company.
- Sailendra, W. (2020). *Manajemen Operasional: Konsep dan Penerapan*. Jakarta: Penerbit Mitra Wacana Media.

- Santoso, S. (2014). *Panduan Lengkap Standar Operasional Prosedur*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhartoyo, (2019). Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). *Administrative Law & Governance Journal*, 01(03): 150.
- Tjiptono, F. (2019). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Tjiptono, F. & Chandra, G. (2016). *Service Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Tyasotyaningarum, B. & Winanti, AP. (2021). Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Mewujudkan Pelayanan Prima di Kabupaten Trenggalek. *Jurnal Mediasosian: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Administrasi Negara*, 5(2), 201–213. <https://doi.org/10.30737/mediasosian.v5i2.2076>
- Widodo, J. 2020. *Pelayanan Publik: Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.