

Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) transformasi digital di Kementerian Agama Kabupaten Malang

Dewi Adilah Nada Syofa

Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
e-mail: 200106110099@student.uin-malang.ac.id

Kata Kunci:

PTSP transformasi digital;
kementerian agama; pelayanan

Keywords:

PTSP digital transformation;
ministry of religious affairs;
services

ABSTRAK

Pemerintah mengambil kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam menanggapi keluhan masyarakat sebagai pengguna layanan, dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 24 tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu menjadi landasan hukum bagi pelayanan terpadu satu pintu. Tujuan pembentukan pelayanan terpadu satu pintu adalah "untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik." Pendekatan kualitatif deskriptif digunakan dalam artikel ini.

dengan studi kasus pada divisi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Transformasi Digital Kementerian Agama Kabupaten Malang. Penelitian ini menekankan pada bagaimana pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) transformasi digital dan analisis terhadap PTSP tersebut. Teknik pengumpulan data ini melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah untuk mempermudah dan memberikan kepastian pada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. PTSP merupakan sebuah program inovasi pemerintah dalam rangka pendekatan dan peningkatan layanan publik kepada masyarakat serta sebagai upaya menciptakan pelayanan yang cepat, mudah, pasti, transparan, terjangkau, dan mewujudkan good governance yang baik. Dengan adanya PTSP Transformasi Digital ini sudah berjalan sesuai dengan harapan Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang dan masyarakat. Yaitu tujuan memberikan layanan terbaik untuk masyarakat yang mudah, cepat, tepat, akurat dan gratis.

ABSTRACT

The government adopts a One-Stop Integrated Service (PTSP) policy in responding to public complaints as service users, with the legal basis of one-stop integrated services contained in the Minister of Home Affairs Regulation No. 24 of 2006 concerning Guidelines for the Implementation of One-Stop Integrated Licensing Services. The purpose of the establishment of one-stop integrated services is "to improve the quality of public services and provide wider access to the public to obtain public services. The method used in this article is qualitative descriptive with a case study on the One Stop Integrated Service (PTSP) division of Digital Transformation of the Ministry of Religious Affairs of Malang Regency. This research emphasizes how the implementation of one-stop integrated services (PTSP) digital transformation and analysis of the PTSP. This data collection technique is through interviews, observation, and documentation. One-Stop Integrated Service or abbreviated as PTSP is to facilitate and provide certainty to the community in getting services. PTSP is a government innovation program in order to approach and improve public services to the community and as an effort to create services that are fast, easy, certain, transparent, affordable, and realize good governance. With the existence of PTSP, this Digital Transformation has run in accordance with the expectations of the Head of the Office of the Ministry of Religious Affairs of Malang Regency and the community. That is the goal of providing the best service for the community that is easy, fast, precise, academic and free.



This is an open access article under the [CC BY-NC-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/) license.

Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

Pendahuluan

Struktur pemerintahan yang ada mendorong pengembangan layanan publik yang besar untuk menyediakan kebutuhan dasar setiap warga negara dan hak-hak sipil atas barang publik, layanan publik, dan layanan administrasi. Layanan adalah tindakan yang dilakukan oleh satu atau beberapa orang dalam pengaturan organisasi untuk memenuhi persyaratan mereka yang menggunakan layanan. Harapan masyarakat meningkat seiring dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi saat ini. Masyarakat menuntut layanan yang sederhana, cepat, dan murah. Layanan memiliki hubungan erat dengan kepuasan penerima layanan, oleh karena itu banyak cara digunakan untuk mendapatkan kepuasan ini. Dalam konteks administrasi negara, layanan mengacu pada layanan publik yang disediakan oleh penyelenggara negara, perusahaan, dan lembaga independen yang dibuat oleh hukum.

Penyelenggaraan pelayanan harus mematuhi persyaratan pemerintah sebagaimana didefinisikan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik merupakan “pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”. Siti Amin Hastutik, (2019) Dengan tujuan memberikan kepastian hukum kepada masyarakat penyedia pelayanan publik. Melayani masyarakat secara efektif dan efisien merupakan syarat bagi seluruh aparatur pemerintah; Oleh karena itu, aparatur pemerintah harus meningkatkan kualitas pelayanan yang nantinya akan diterima oleh masyarakat, karena pemerintah berperan penting dalam mencapai pelayanan publik yang baik.

Menurut Prasetyawati dalam Putra (2019) pelayanan prima merupakan suatu segala upaya terbaik dan berkualitas yang dilakukan dalam bentuk pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, sehingga konsumen tersebut terpuaskan, karena kesenangan konsumen merupakan inti dari pelayanan. Kepuasan terhadap pelayanan adalah tingkat perbandingan antara aspirasi terhadap produk atau jasa dengan kenyataan yang diterima. Dalam lembaga kementerian agama Pentingnya meningkatkan kualitas pelayanan publik agar setiap orang dapat mengakses semua layanan yang ada dengan lebih mudah dan cepat. Tidak hanya layanan yang ditawarkan bagus, tetapi juga sopan dan toleran. Artinya, Kementerian Agama harus memberikan pelayanan publik kepada seluruh lapisan masyarakat, tanpa memandang latar belakang mereka (Puspitasari, 2019).

Tidak sedikit masyarakat masih mengeluh tentang proses administrasi yang memakan waktu yang lama dalam penyelesaian berkas, serta pelayanan yang kurang ramah oleh petugas. Pemerintah mengambil kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam menanggapi keluhan masyarakat sebagai pengguna layanan, dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 24 tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu menjadi landasan hukum bagi pelayanan terpadu satu pintu. Tujuan pembentukan pelayanan terpadu satu pintu adalah "untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik" (Alfiani et al., 2020).

Pelayanan publik dikatakan efektif jika dilaksanakan sesuai dengan maksud dan tujuan, yaitu kepuasan masyarakat. Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan kegiatan yang berbentuk pelayanan perizinan dan non perizinan, dan proses pengurusan dimulai dengan tahap permohonan dan diakhiri dengan tahap penerbitan izin dokumen, semuanya dalam satu lokasi. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang baru diresmikan pada bulan Januari 2019 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang, dengan tujuan memberikan layanan terbaik untuk masyarakat yang mudah, cepat, tepat, akurat dan gratis.

Dan sekarang sudah ada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Transformasi Digital yang diresmikan pada Februari 2021. Perkembangan teknologi yang semakin pesat, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang melihat hal ini sebagai peluang untuk mengembangkan inovasi pelayanan. Melalui Transformasi Digital PTSP, warga Kabupaten Malang yang tinggal puluhan kilometer jauhnya dari kantor bisa dilayani dari rumah dengan waktu yang lebih singkat dan langkah yang lebih sedikit (Muryanta, 2021).

Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang yang beralamat di Jalan Kolonel Sugiono No.266, Gadang, Kec. Sukun, Kota Malang, Jawa Timur 65149. Pendekatan kualitatif deskriptif digunakan dalam artikel ini. dengan studi kasus pada devisi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Transformasi Digital Kementerian Agama Kabupaten Malang. Penelitian ini menekankan pada bagaimana pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) transformasi digital dan analisis terhadap PTSP tersebut. Teknik pengumpulan data ini melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Peneliti melakukan wawancara ke beberapa pegawai PTSP Kemenag Kabupaten Malang, peneliti juga melakukan observasi terhadap proses pelayanan pada PTSP Transformasi Digital secara langsung.

Pembahasan

PTSP singkatan dari Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah untuk mempermudah dan memberikan kepastian pada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. PTSP merupakan sebuah program inovasi pemerintah dalam rangka pendekatan dan peningkatan layanan publik kepada masyarakat serta sebagai upaya menciptakan pelayanan yang cepat, mudah, pasti, transparan, terjangkau, dan mewujudkan good governance yang baik. Dengan tujuan melayani masyarakat dengan baik dan menggunakan konsep pelayanan publik seperti keterpaduan, ekonomis, akuntabilitas, aksesibilitas, kesederhanaan, kenyamanan, kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan.

Peraturan Presiden No. 97/2014 mendefinisikan PTSP sebagai pelayanan terpadu dalam satu kesatuan proses yang dimulai dari tahap permohonan dan diakhiri dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu (Pemerintah et al., 2023).

PTSP bermaksud untuk meningkatkan dan memperluas akses ke layanan publik, termasuk (Fitriani et al. 2020):

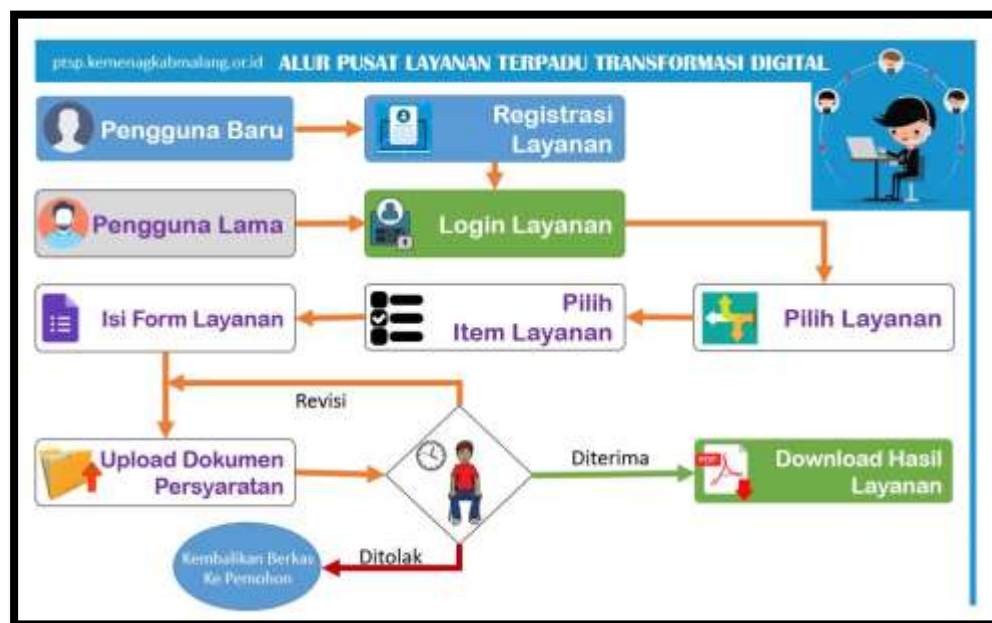
- a. Mendekatkan Pelayanan Kepada Masyarakat

- b. Mewujudkan proses layanan yang sederhana, cepat, mudah, pasti, transparan, dan akuntabel
- c. Memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan prima
- d. Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang telah membangun sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Transformasi Digital dengan sangat baik. Masyarakat yang membutuhkan layanan tidak perlu hadir ke Kantor karena adanya aplikasi berbasis website dan perangkat Android. Permohonan layanan secara online dapat dilakukan dari lokasi atau wilayah masing-masing.

Berikut merupakan panduan penggunaan atau alur layanan PTSP Transformasi Digital:

Gambar 1.1 Alur Pusat Layanan Terpadu Transformasi Digital



Sumber (Muryanta, n.d.-a)

Keterangan alur pusat layanan terpadu transformasi digital:

1. Pemohon atau pengguna layanan harus mengunjungi situs web Transformasi Digital PTSP di ptsp.kemenagkabmalang.or.id atau menginstal aplikasi Android dengan kata kunci PTSP Kemenag Kab Malang di ponsel pintar Android mereka.
2. Pertama, pengguna baru atau pemohon harus mendaftar untuk layanan ini. Caranya pilih menu Registrasi Layanan, selanjutnya menelengkapi isian Formulir Pendaftaran Pengguna, setelah isian dilengkapi klik tombol “Kirim Registrasi”, lakukan Login Pengguna dengan menggunakan email dan password yang telah dibikin saat registrasi tadi. Sementara itu, pengguna yang telah terdaftar sebelumnya secara otomatis masuk sebagai pengguna. Jika pengguna layanan lupa password, pengguna layanan dapat melakukan reset dengan menghubungi Petugas Front Office PTSP Kantor

Kementerian Agama Kabupaten Malang atau admin, dengan menyebutkan email yang telah didaftarkan pada saat registrasi.

3. Pengguna memilih bidang layanan yang akan diberikan, diikuti dengan sub-layanan untuk mempelajari dan membuat makalah yang dibutuhkan dalam bentuk file pdf yang dipindai.
4. Pemohon layanan atau pengguna mengisi dan menyerahkan formulir permohonan layanan.
5. Pengguna atau pemohon layanan menyerahkan semua dokumen yang telah dipindai.
6. Tekan tombol Kirim.
7. Permohonan ditangani secara digital sesuai dengan alur pelayanan setelah pemohon atau pemohon menunggu dalam jangka waktu yang telah ditentukan sesuai dengan SOP pelayanan yang telah direncanakan.
8. Permohonan telah ditinjau. Dengan login kembali, pemohon atau pengguna mengunduh atau mencetak materi permohonan yang diinginkan.
9. Proses permohonan selesai. Permohon mengisi rating kepuasan dan saran pengembangan aplikasi.

Semboyan PTSP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang, “Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang melayani dengan Free, Easy, Fast, Accountable. Gratis, Mudah, Cepat, dan Terpercaya”.

Tabel 2 Daftar Jumlah Pelayanan di PTSP Transformasi Digital Kementerian Agama Kabupaten Malang Tahun 2021-2023

No	Layanan	Jumlah
1	Umum	371 pelayanan
2	Pendidikan	3436 pelayanan
3	Keagamaan	6808 pelayanan

Sumber: (Malang, n.d.)

Berdasarkan tabel di atas di ketahui bahwa jumlah pelayanan yang di lakukan di PTSP Kementerian Agama Kabupaten Malang sebanyak 4.415 pelayanan dalam kurun waktu selama tiga tahun.

Diharapkan dengan disembarkannya PTSP Transformasi Digital, seluruh Petugas PTSP Transformasi Digital dapat berfungsi sesuai dengan tugas dan kewajiban masing-masing. Pekerja PTSP dan karyawan unit kerja dapat memantau permintaan layanan dari kandidat menggunakan PTSP Transformasi Digital. Karena prosesnya dilakukan secara online, tidak ada hubungan langsung antara pelamar dan pejabat, yang menghilangkan kemungkinan penyuapan, gratifikasi, dan tindakan tidak jujur lainnya. Berikut tugas dan tanggungjawab masing-masing petugas sebagai berikut:

1. Penanggung Jawab : PTSP berupaya untuk memperbaiki dan meningkatkan akses terhadap pelayanan publik. Merupakan tim yang terdiri dari pejabat eselon IV dari

Bagian Tata Usaha Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur yang membidangi kebijakan teknis di PTSP, dengan Kepala Subbagian Umum sebagai Koordinator Tim.

2. Supervisor adalah pegawai PTSP yang mengkoordinasikan pelaksanaan teknis pelayanan dan bertanggung jawab kepada Koordinator Tim PTSP.
3. Petugas Front Office (FO) : Mereka adalah orang-orang yang bertanggung jawab untuk menerima berkas dari pemohon, memasukkan data pemohon ke dalam sistem, memastikan keakuratan berkas asli, dan menginformasikan kepada pemohon apakah berkas tersebut dapat diproses atau tidak. Petugas FO Korespondensi dan Petugas FO Layanan adalah petugas Front Office.
4. Petugas Back Office (BO) Adalah orang yang bertanggung jawab untuk meninjau berkas yang diterima dari Front Office Officer dan melaksanakannya sesuai dengan Prosedur Operasional Standar.
5. Petugas Informasi Adalah orang yang bertugas memberikan informasi mengenai layanan PTSP, memandu pemohon dalam proses permohonan, mengarahkan pemohon sesuai dengan tujuannya, dan menyerahkan hasil pemrosesan layanan/keluaran layanan kepada pemohon.
6. Petugas Caraka : Bertanggung jawab untuk mengantarkan surat/dokumen ke alamat yang dituju, baik secara langsung maupun melalui Pos dan Giro atau perusahaan jasa pengiriman lainnya, sesuai dengan peraturan dan perundangan yang berlaku, sehingga surat/dokumen tersebut sampai di tempat tujuan dengan cepat dan tepat.
7. Pranata Komputer Adalah orang yang bertanggung jawab atas pemeliharaan perangkat lunak (Software) dan perangkat keras sistem (Hardware).
8. Arsiparis adalah pegawai pemerintah yang diberi tugas, tanggung jawab, wewenang, dan hak-hak administratif dan kearsipan secara lengkap oleh pejabat yang berwenang. Arsiparis ini berada di bawah kategori BO, tetapi tanggung jawabnya terbatas pada korespondensi.
9. Reception Adalah orang yang bertugas menyambut tamu dan mengarahkan mereka ke layanan PTSP atau non-PTSP.

Kesimpulan

Dari penelitian yang telah dilakukan mengenai Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Transformasi Digital pada Kementerian Agama Kabupaten Malang dapat ditarik kesimpulan bahwa:

Dengan adanya PTSP Transformasi Digital ini sudah berjalan sesuai dengan harapan Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang dan masyarakat. Yaitu tujuan memberikan layanan terbaik untuk masyarakat yang mudah, cepat, tepat, akurat dan gratis. Indikator waktu penyelesaian di PTSP Transformasi Digital Kementerian Agama Kabupaten Malang telah dijalankan dengan benar dan sesuai tepat waktu, sesuai janji kepada masyarakat pengguna layanan. Demikian pula dengan indikator kompetensi petugas sudah tanggap (responsive) dalam melayani kebutuhan masyarakat pengguna

layanan, serta sudah bersikap baik, sopan dan santun dalam melayani masyarakat. Sarana dan prasarana yang dimiliki PTSP sudah lebih dari cukup untuk mendukung proses pelayanan dan memberikan kenyamanan bagi para pengguna jasa.

Daftar Pustaka

- Alfiani, T., Putra, A., & Nugroho, A. S. (2020). Pengaruh pelayanan terpadu satu pintu terhadap citra kantor wilayah kementerian agama Provinsi Jambi. 4(2), 217–234.
- Fitriani, V., Pelita, Y., Islam, H., Athfal, R., Samal, A. L., & Lundeto, A. (2020). Sistem manajemen pelayanan terpadu satu pintu (ptsp) dalam meningkatkan kinerja aparatur pelaksana pendidikan islam di lingkungan kementerian Agama Kabupaten Minahasa Utara. 121–139.
- Malang, P. T. D. K. K. (n.d.). Jumlah layanan PTSP Kemenag Kab Malang. <https://ptsp.kemenagkabmalang.or.id/admin/templogin.php>
- Muryanta, R. (n.d.-a). Gambar alur pusat layanan transformasi digital. Retrieved June 10, 2023, from <https://ptsp.kemenagkabmalang.or.id/index.php#!>
- Muryanta, R. (n.d.-b). Pusat layanan terpadu transformasi digital kantor kemenag Kab. Malang. Retrieved June 10, 2023, from <https://ptsp.kemenagkabmalang.or.id/layanan.php>
- Muryanta, R. (2021). PTSP transformasi digital. Kementerian Agama Kabupaten Malang. <https://kemenagkabmalang.or.id/posts2.php?op=71>
- Pemerintah, P., Masyarakat, D. A. N., & Kota, D. I. (2023). Peningkatan patuh bayar dana kontribusi perizinan bagi pelaku usaha dalam rangka untuk meningkatkan perekonomian pemerintah dan masyarakat di kota sibolga. 7(1), 130–134.
- Puspitasari, F. F. (2019). Implementasi pelayanan prima sebagai upaya meningkatkan marketing sekolah. 4(1), 30–36.
- Putra, A. M. (2019). Pelaksanaan pelayanan prima terhadap kepercayaan nasabah di pt. bank perkreditan rakyat jorong kampung tengah pariaman.
- Siti Amin Hastutik. (2019). Implementasi pelayanan prima pada pelayanan terpadu satu pintu (ptsp) dalam meningkatkan kepuasan customer di kantor wilayah kementerian agama daerah istimewa yogyakarta.