

**Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada
Kantor Wilayah Kementerian Agama
Provinsi Kalimantan Barat**Apriadi¹¹ Kanwil Kementerian Agama Provinsi Kalbar

Korespondensi Penulis: apriadi33@gmail.com

Abstract

This research entitled "Implementation of One Stop Services Policy at the Regional Office of the Ministry of Religious Affairs, West Kalimantan Province". This research aims to examine and analyze the implementation process of the policy of One Stop Services (PTSP) at the Regional Office of the Ministry of Religious Affairs, West Kalimantan Province. PTSP Regional Office of the Ministry of Religion of West Kalimantan Province is an implementation from the Regulation of the Minister of Religious Affairs Number 65 of 2016 concerning Integrated Services at the Ministry of Religious Affairs. PTSP Regional Office of the Ministry of Religious Affairs of West Kalimantan Province have a purpose to improve the quality and public services to the society. However, in reality the PTSP in the Regional Office of the Ministry of Religious Affairs of West Kalimantan Province is not accordance with Regulation of the Minister of Religious Affairs Number 65 of 2016, so the author tries to analyze the implementation process of PTSP using the theory from Charles O. Jones. According to Jones, the implementation process consists of three stages, consisting of organization, interpretation, and application. The author examined PTSP Regional Office of the Ministry of Religious Affairs of West Kalimantan Province using descriptive research with a qualitative approach. The recommendation from this research is that the Regional Office of the Ministry of Religious Affairs of West Kalimantan Province must follow the technical guidelines for integrated services that have been established by Ministry of Religious Affairs.

Key words: (PTSP), implementation, service, organizing, interpretation, and application.

Abstrak

Penelitian ini berjudul "Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Barat". Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis proses implementasi dari kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Kalbar. PTSP Kanwil Kementerian Agama Provinsi Kalbar merupakan implementasi dari Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama. PTSP Kanwil Kementerian Agama Provinsi Kalbar bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan pelayanan publik kepada masyarakat. Namun dalam

kenyataannya PTSP Kanwil Kementerian Agama Provinsi Kalbar belum sesuai dengan PMA Nomor 65 Tahun 2016 sehingga penulis mencoba menganalisis proses implementasi PTSP ini dengan menggunakan teori Charles O. Jones. Proses implementasi menurut Jones terdiri dari tiga tahapan yaitu, pengorganisasian, interpretasi, dan aplikasi. Penulis meneliti PTSP Kanwil Kementerian Agama Provinsi Kalbar menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Rekomendasi dari penelitian ini adalah Kanwil Kementerian Agama Provinsi Kalbar harus mengikuti petunjuk teknis pelayanan terpadu yang telah ditetapkan oleh Kementerian Agama.

Kata kunci :PTSP, implementasi, pelayanan, pengorganisasian, interpretasi, dan aplikasi.

1.Pendahuluan

Kementerian Agama mulai menerapkan Pelayanan Terpadu tahun 2016 dengan menerbitkan Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama. Di awal terbitnya PMA Nomor 65 Tahun 2016, hanya beberapa Provinsi yang sudah membuka layanan PTSP salah satunya Kanwil Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Barat. Kanwil Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Barat membuka layanan PTSP pada Tahun 2018 yang diresmikan langsung oleh Menteri Agama RI Lukman Hakim Saifuddin.

PMA Nomor 65 Tahun 2016 mengatur tentang 2 jenis Pelayanan Terpadu yaitu Pelayanan Terpadu Satu

Atap (PTSA) dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Tetapi dalam implementasinya yang lebih diprioritaskan adalah Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Kanwil Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Barat pertama kali membuka PTSP untuk beberapa layanan, diantaranya :

A. Rekomendasi dan Surat Keterangan

1. Rekomendasi Pendirian Rumah Ibadah
2. Rekomendasi Bantuan Kelembagaan Keagamaan
3. Rekomendasi Pendirian PAUD dan SMAK
4. Rekomendasi Pendirian Lembaga Agama dan Keagamaan
5. Rekomendasi Bantuan Keagamaan
6. Surat Keterangan KITAS
7. Rekomendasi Izin Belajar dan Tugas Belajar S2

B. Legalisir

1. Legalisir Ijazah
2. Legalisir Berkas Kepegawaian

C. Bantuan Keagamaan dan Sosial

1. Permohonan Bantuan Pembangunan/ Renovasi Rumah Ibadah
2. Permohonan Bantuan Rumah Ibadah
3. Permohonan Bantuan Ormas/Majelis Taklim
4. Permohonan Bantuan Sosial

D. Perizinan

1. Izin Pendirian KBIH
2. Perpanjangan Izin Pendirian KBIH
3. Izin Pendirian PPIU
4. Perpanjangan Izin Pendirian PPIU
5. Izin Pembukaan Kantor Cabang PPIU
6. Perpanjangan Izin Pembukaan Kantor Cabang PPIU

E. Keagamaan

1. Pengukuran Arah Kiblat
2. Permohonan Rohaniawan

Layanan-layanan yang telah dibuka pada PTSP Kanwil Kementerian Agama Provinsi Kalbar masih belum efektif, karena masih banyak layanan yang diselesaikan tanpa melalui prosedur yang ada di PTSP. Sebagian layanan-layanan PTSP Kanwil Kementerian Agama Provinsi Kalbar ada yang tidak diminati oleh masyarakat. Bahkan selama dibuka PTSP sampai saat ini, belum ada sama sekali masyarakat menggunakan layanan

tersebut. Masalah lain yang timbul yaitu pendelegasian wewenang PTSP masih belum jelas. Sarana maupun prasarana PTSP belum memadai. Aplikasi khusus untuk PTSP belum berjalan dengan baik.

PTSP Kanwil Kementerian Agama Provinsi Kalbar masih belum memenuhi persyaratan sesuai dengan juknis yang ada. Hal ini terlihat belum adanya Standar Pelayanan, Maklumat Pelayanan, dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat. Harapannya PTSP membuat perizinan lebih mudah, murah, dan cepat. Namun, kualitas PTSP belum mengembirakan. Dalam pelaksanaannya masih terdapat istilah "satu pintu banyak meja", atau "satu pintu banyak kunci". Satu pintu banyak meja berarti masuk dalam satu kantor, tetapi banyak bidang yang harus ditemui. Satu pintu banyak kunci berarti satu kantor, tetapi tanda tangan persetujuan perlu kewenangan dari bidang lain.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berfokus pada Proses Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalbar. Adapun tujuan yang

ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk menganalisis Proses Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalbar. Untuk mencapai tujuan tersebut, penelitian ini menggunakan teori Charles O Jones untuk menganalisis proses implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yaitu Organisasi, Interpretasi, dan Aplikasi atau Penerapan.

2. Metode Penelitian

Jenis Penelitian yang digunakan oleh penulis adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penulis berusaha menggambarkan objek penelitian secara faktual dalam rangka pemecahan masalah pada waktu tertentu menghubungkan antara fakta dengan proses implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

Penelitian tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dilaksanakan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Barat. Penelitian ini diharapkan dapat membantu penulis

dalam mengetahui sejauh mana proses implementasi kebijakan PTSP di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Barat dalam menerapkan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Waktu penelitian dilakukan dari bulan Juli s.d September 2020.

Berikut beberapa sasaran utama subjek penelitian dalam pengambilan informasi:

1. Kepala Bagian Tata Usaha Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalbar selaku Atasan Pejabat Pengelola PTSP
 2. Kepala Sub Bagian Umum Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalbar selaku Pejabat Pengelola PTSP
 3. Front Office PTSP Kanwil Kementerian Agama Provinsi Kalbar
 4. Back Office PTSP Kanwil Kementerian Agama Provinsi Kalbar
- Objek penelitian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dilakukan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Barat. PTSP Kanwil Kementerian Agama Provinsi

Kalimantan Barat. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis adalah sesuai dengan pernyataan Sugiyono. Menurut Sugiyono bahwa teknik pengumpulan data dapat berupa Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi.

Keabsahan data dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan kriteria kredibilitas. Untuk mendapatkan data yang relevan, maka peneliti melakukan pengecekan keabsahan data hasil penelitian dengan cara:

1. Perpanjangan Pengamatan

Peneliti tinggal di lapangan penelitian sampai kejenuhan pengumpulan data tercapai. Perpanjangan pengamatan peneliti akan memungkinkan peningkatan derajat kepercayaan data yang dikumpulkan (Moleong, 2002: 248).

2. Ketekunan pengamatan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa

akan dapat direkam secara pasti dan sistematis (Sugiyono, 2008:272). Dengan meningkatkan ketekunan itu, maka peneliti dapat melakukan pengecekan kembali apakah data yang telah ditemukan itu salah atau tidak.

3. Triangulasi

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu (Sugiyono, 2008:273).

Analisis data yang digunakan adalah metode deskriptif analitik, yaitu mendeskripsikan data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka. Data yang berasal dari naskah, wawancara, catatan lapangan, dokumen, dan sebagainya, kemudian dideskripsikan sehingga dapat memberikan kejelasan terhadap kenyataan atau realitas.

3. Hasil dan Pembahasan Proses Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah penyelenggaraan suatu

kegiatan perizinan dan nonperizinan yang mendapatkan pelimpahan wewenang dari lembaga/instansi yang memiliki kewenangan perizinan dan nonperizinan dimana proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat. Proses implementasi pelayanan terpadu satu pintu pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Barat dapat dilihat dari beberapa aspek diantaranya: (1) pengorganisasian (2) interpretasi (3) aplikasi. Ketiga aspek tersebut akan diuraikan dalam penelitian ini.

A. Pengorganisasian

Organisasi dalam pandangan Jones (2003) dimaknai sebagai wadah dan juga proses menjalankan suatu program kebijakan sesuai dengan tujuan yang diinginkan, atau bagaimana pengaturan agar sebuah kebijakan dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Organisasi memerlukan adanya sumber daya manusia, seperangkat aturan, sarana prasarana dan sumber pendanaan. Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu Pada

Kementerian Agama pasal 2 menjelaskan bahwa Pelayanan Terpadu diselenggarakan dengan tujuan :

- a. Mendekatkan pelayanan kepada masyarakat;
- b. Memperpendek proses pelayanan;
- c. Mewujudkan proses pelayanan yang cepat, murah, transparan, pasti, akuntabel dan terjangkau; dan
- d. Memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan.

Pada Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 Pasal 6 menjelaskan bahwa setiap Organisasi Penyelenggara yang menyelenggarakan Pelayanan Terpadu wajib:

- a. melakukan pemetaan jenis layanan yang akan diselenggarakan secara terpadu;
- b. menyiapkan sarana prasarana unit pelayanan terpadu;
- c. membangun sistem manajemen; dan
- d. menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur.

Pengorganisasian Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama tidak hanya diatur secara umum dalam PMA Nomor 65 Tahun 2016, tetapi juga

diperjelas lagi secara dengan Keputusan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama. Dalam KMA Nomor 90 Tahun 2018 mengatur secara khusus bagaimana pengorganisasian Pelayanan Terpadu pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi.

Dalam KMA Nomor 90 Tahun 2018 mengatur persyaratan dalam pembentukan PTSP pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi. Persyaratan pertama yang harus disiapkan dalam pembentukan PTSP antara lain dasar hukum pembentukan, struktur organisasi dan tupoksi. Namun pada struktur organisasi PTSP yang dibentuk oleh Kanwil Kementerian Agama Provinsi Kalbar sangat sederhana dan belum persyaratan sebagaimana diamanatkan dalam KMA Nomor 90 Tahun 2018.

Keputusan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2018 telah mengatur susunan organisasi Pelayanan Terpadu Kementerian Agama yang terdiri dari Ketua, Sekretaris, Bidang Layanan, Bidang Administrasi, dan Bidang Data

dan Informasi. Namun dalam implementasi PTSP Kanwil Kementerian Agama Provinsi Kalbar, struktur organisasi yang disusun tidak sesuai dengan KMA Nomor 90 Tahun 2018. Kemudian pada KMA Nomor 90 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Pada Kementerian Agama mengatur dasar hukum jenis-jenis layanan pada bab tentang persyaratan pembentukan PTSP. Dasar hukum jenis-jenis layanan yang harus disiapkan dalam pembentukan pelayanan terpadu antara lain:

1. Persyaratan layanan
2. Biaya dan jangka waktu penyelesaian
3. Harus memiliki SOP
4. Standar pelayanan

PTSP Kanwil Kementerian Agama Provinsi Kalbar masih belum melengkapi persyaratan pembentukan PTSP sebagaimana diatur dalam KMA Nomor 90 Tahun 2018. Persyaratan yang belum dilengkapi pada PTSP Kanwil Kementerian Agama Provinsi Kalbar adalah standar pelayanan.

Sumber daya keuangan dan peralatan untuk PTSP Kanwil

Kementerian Agama Provinsi Kalbar berdasarkan wawancara tersebut telah di anggarkan setiap tahunnya. Namun anggaran tersebut belum cukup untuk membangun sistem PTSP yang lebih baik. Kecilnya anggaran PTSP Kanwil Kementerian Agama Provinsi Kalbar menyebabkan berpengaruh terhadap kualitas sarana dan prasarana PTSP.

PTSP Kanwil Kementerian Agama Provinsi Kalbar belum mengikuti sepenuhnya PMA Nomor 65 Tahun 2016 khususnya pembagian tugas untuk petugas PTSP. Kejelasan tugas dan fungsi masing-masing petugas PTSP diharapkan dapat memberikan dampak yang baik terhadap pengelolaan PTSP Kanwil Kementerian Agama Provinsi Kalbar. Dengan adanya uraian tugas yang jelas para anggota/aktor penyelenggara PTSP dapat merealisasikan tujuan implementasi pelayanan terpadu Kementerian Agama. Oleh karena itu, petugas PTSP mempunyai tugas untuk memberikan pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan tugas dan wewenangnya.

B. Interpretasi

Interpretasi diartikan sebagai

penterjemahan isi kebijakan dalam bentuk yang lebih rinci dan mudah dipahami oleh pelaksana kebijakan. Implementasi pelayanan terpadu Kementerian Agama sudah diatur oleh Peraturan Menteri Agama RI No 65 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Terpadu Pada Kementerian. Serta juknisya diatur dalam Keputusan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2018 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama. Kanwil Kementerian Agama sebagai penyelenggara pelayanan terpadu mempunyai tanggung jawab untuk mensukseskan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sesuai dengan peraturan dan juknis yang sudah ditetapkan. Namun dalam penerapannya, PTSP belum sesuai dengan Peraturan Menteri Agama RI No 65 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Terpadu Pada Kementerian serta Keputusan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2018 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama terutama dalam pendelegasian tanggung jawab pengelolaan PTSP.

SK Kakanwil Provinsi Kalimantan Barat Nomor 443 Tahun 2019 tentang

Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Barat, tidak mengikuti sepenuhnya juknis PTSP yang telah diatur dalam Keputusan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2018. Keputusan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2018 mengatur tentang susunan organisasi Pelayanan Terpadu Kementerian Agama yang terdiri dari ketua, sekretaris, bidang layanan, bidang administrasi, serta bidang data dan informasi. Namun dalam struktur organisasi PTSP berdasarkan SK Kakanwil Nomor 443 Tahun 2019 tidak terdapat bidang layanan, bidang administrasi, serta bidang data dan informasi. Padahal ketiga bidang tersebut merupakan kunci pokok dalam proses implementasi Pelayanan Terpadu Kementerian Agama.

Sosialisasi PTSP Kanwil Kementerian Agama Provinsi Kalbar belum maksimal. Sosialisasi yang diberikan hanya sebatas rapat yang membahas terkait jadwal PTSP. Akhirnya *front office* dan *back office* belum memahami secara teknis layanan-layanan PTSP yang diberikan. Sosialisasi PTSP Kanwil Kementerian

Agama Provinsi Kalbar ke masyarakat hanya sebatas melalui website kemenagkalbar.go.id dan banner yang terpasang di pintu masuk kantor.

Dari permasalahan tersebut dapat dirangkum beberapa temuan terkait dengan interpretasi pengelolaan PTSP Kanwil Kementerian Agama Provinsi Kalbar. Pertama, Kanwil Kementerian Agama Provinsi Kalbar sebagai penyelenggara dapat memberikan sosialisasi dan bimbingan terhadap para pengelola PTSP terkait dengan tugas dan peran sebagai aktor kebijakan PTSP, agar para anggota tersebut dapat memahami apa isi dari Peraturan Menteri Agama RI No 65 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Terpadu Pada Kementerian Agama dan Keputusan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2018 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama. Kedua, Kanwil Kementerian Agama Provinsi Kalbar mengikuti petunjuk teknis pelayanan terpadu Kementerian Agama dengan membentuk bidang layanan, bidang administrasi, serta bidang data dan informasi agar pelaksanaan PTSP pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Kalbar dapat berjalan sesuai

dengan ketentuan yang berlaku. Ketiga, Kanwil Kementerian Agama juga dapat memberikan pemahaman terhadap front office dan back office terkait dengan layanan-layanan yang ada pada PTSP agar pelayanan publik dapat terlaksana dengan baik.

C. Aplikasi

Aplikasi menurut Jones adalah *the routine provision of services, payment or other agreed upon program objectives or instruments* (ketentuan rutin dari pelayanan, pembayaran atau lainnya yang disesuaikan dengan tujuan program atau peralatan). Persoalan yang dihadapi oleh Kanwil Kementerian Agama Provinsi Kalbar sebagai penyelenggara PTSP, salah satunya adalah tidak tersedia sumber daya manusia yang sesuai kriteria yaitu *front office* dan *back office* PTSP sebagai ujung tombak dalam pelayanan publik Kanwil Kementerian Agama Provinsi Kalbar. Selain SDM, anggaran yang minim berpengaruh terhadap kualitas PTSP Kanwil Kementerian Agama Provinsi Kalbar. Anggaran terlalu besar pada renovasi ruangan PTSP Kanwil Kementerian Agama Provinsi Kalbar. Ruangan

PTSP Kanwil Kementerian Agama Provinsi Kalbar kurang efektif dan efisien.

Sarana prasarana PTSP Kanwil Kementerian Agama Provinsi Kalbar belum menunjang pelayanan publik. Minimnya sarana dan prasarana PTSP Kanwil Kementerian Agama Provinsi Kalbar bertentangan dengan juknis pelayanan terpadu kementerian dimana salah satu komponen standar pelayanan terpadu adalah sarana/prasarana dan fasilitas yang memadai. Sarana dan prasarana sebagai pununjang dalam pelayanan ditentukan juga oleh kualitas sumberdaya dalam menggunakannya (Arifin, 2020, hal 159). Apalagi standar pelayanan menjadi tolok ukur dan acuan penilaian kualitas penyelenggaraan pelayanan.

4. Simpulan dan Rekomendasi

4.1. Simpulan

Berdasarkan uraian hasil penelitian yang telah dijelaskan, dapat disimpulkan bahwa dalam implementasi PTSP Kanwil Kementerian Agama Provinsi Kalbar ditemukan beberapa hal yang tidak sesuai dengan juknis pelayanan terpadu yang ditetapkan oleh Kementerian Agama. Hal ini dapat

dilihat dari proses implementasi mulai dari pengorganisasian, interpretasi, dan aplikasi

1. Pengorganisasian PTSP Kanwil Kementerian Agama Provinsi Kalbar belum sepenuhnya mengikuti Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 secara utuh. Sumber Daya Manusia dan struktur organisasi Kanwil Kementerian Agama Provinsi Kalbar yang kurang memadai menyebabkan struktur organisasi yang ada pada PTSP Kanwil Kementerian Agama Provinsi Kalbar terlalu ringkas dan terlalu membebani terhadap tupoksi Sub Bagian Umum dan Humas. SOP khusus terkait pelayanan di PTSP masih belum ada menyebabkan pelayanan administrasi langsung ke bidang-bidang yang ada pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Kalbar. Sumber daya keuangan dan peralatan yang kurang memadai menyebabkan pembangunan PTSP Kanwil Kementerian Agama Provinsi Kalbar kurang maksimal. Selain itu, pembagian tugas yang belum jelas

menyebabkan pengelolaan PTSP yang kurang baik.

2. Kebijakan PTSP Kementerian Agama diinterpretasikan berbeda oleh penanggung jawab PTSP terutama pada struktur PTSP Kanwil Kementerian Agama Provinsi Kalbar. SK Kakanwil Nomor 443 Tahun 2019 tentang Penunjukkan Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Barat belum sepenuhnya mengikuti PMA Nomor 65 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama maupun KMA Nomor 90 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama. Sosialisasi PTSP Kanwil Kementerian Agama Provinsi Kalbar terhadap petugas PTSP maupun kepada masyarakat masih belum maksimal.
3. Pada proses aplikasi kebijakan PTSP Kanwil Kementerian Agama Provinsi Kalbar masih belum efektif dan efisien. Layanan-layanan pada PTSP Kanwil Kementerian Agama Provinsi Kalbar belum terintegrasi dengan baik sehingga penyelesaian

administrasi lebih banyak ke Bidang-Bidang yang ada pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Kalbar. Persiapan pembentukan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kanwil Kementerian Agama Provinsi Kalbar yang belum matang menyebabkan pelaksanaan PTSP belum optimal. Hal ini tidak terlepas dari minimnya anggaran yang disetujui oleh pusat. Selain itu, sarana dan prasarana yang belum memadai menyebabkan pelayanan publik terhadap masyarakat kurang maksimal.

4.2. Rekomendasi.

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas bahwa dalam pelaksanaan PTSP Kanwil Kementerian Agama Provinsi Kalbar ditemukan beberapa hal yang tidak sesuai dengan juknis pelayanan terpadu yang ditetapkan oleh Kementerian Agama. Oleh karena itu, penulis memberikan saran-saran diantaranya:.

1. Kanwil Kementerian Agama Provinsi Kalbar dalam menyelenggarakan PTSP harus patuh dan mengikuti petunjuk sesuai dengan Peraturan Menteri

Agama Nomor 65 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu Pada Kementerian Agama, serta Keputusan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama.

2. Mengoptimalkan lagi susunan organisasi PTSP Kanwil Kementerian Agama Provinsi Kalbar dengan mengukuhkan kembali bidang layanan, bidang administrasi, dan bidang data dan informasi sebagaimana diatur dalam KMA Nomor 90 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama. Susunan organisasi PTSP tersebut diperkuat melalui Surat Keputusan Kakanwil Kementerian Agama Provinsi Kalbar.

3. PTSP Kanwil Kementerian Agama Provinsi Kalbar harus dilengkapi lagi dengan standar pelayanan, maklumat layanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, dan survey kepuasan masyarakat sebagaimana diatur dalam KMA Nomor 90 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan

- Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama.
4. Menyeleksi kembali pejabat pengelola PTSP yang berkompeten khususnya front office dan back office yang menjadi ujung tombak pelayanan publik Kanwil Kementerian Agama Provinsi Kalbar. Selain itu, sebelum FO dan BO bertugas diberikan bimbingan dan sosialisasi terkait alur pelayanan maupun sistem aplikasi PTSP dalam rangka meningkatkan pelayanan publik Kanwil Kementerian Agama Provinsi Kalbar.
- Referensi**
- Aan, K. D. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Abdul, W.S, (2008). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang Press.
- Arifin, A. 2020. “ Efektivitas Implementasi Penanggulangan Bencana Kabuat Asap di Kota Pontianak.” JPASDEV : Journal of Public Administration and Sociology of Development 1, N0.2 (2020) : 197-198. doi.: <http://dx.doi.org/10.2648/jpasdev.vli2.43654>
- Badjuri. A. H. ,Yuwono, T. (2003). *Kebijakan Publik. Konsep dan Strategis*. Fisip Undip. Semarang.
- Bintaro, T. (1984). *Pengantar Administrasi Pembangunan*, LP3ES. Jakarta
- Edward III, G. C. (1980). *Implementing Public Policy*. Washington: Congressional Quarterly Press.
- Gaffar, A. (1998) . *Publik Policy. State of the Deccipline. Model and Proses*. Yogyakarta. Pasca Sarjana Universitas Gajah Mada.
- Husaini, U. dan Purnomo, S. A, (2009). *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Jones, O. Charles. 1994. *An Introduction to the Study of Public Policy Third Edition*, California: Brooks/Cole Publishing Company.
- Jones O C. (1999). *Pengantar kebijakan Publik (Public Policy)*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Lexy. J. M. (2000).. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nugroho, R. (2004), *.Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Soenarko, H. (2003). *Public Policy*. Surabaya: Airlangga University.
- Subarsono. AG. (2006). *Analisis Kebijakan Publik. Konsep, Teori dan Aplikasi*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Sudarto. (1997). *Metodologi Penelitian Filsafat*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. (2002). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung:Alfabeta.

- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tangkilisan, H., N. S. (2000) *Kebijakan Publik Yang Membumi*. Jakarta: Lukman Offset. 2003.
- Uddin B. S. dan Sobirin. (2017). *Kebijakan Publik*. Makassar: SahMedia.
- Widodo, J. (2018). Analisis Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik. Malang: MNC.
- Winarno, B. (2002). *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta:Media Press.
- Winarno, B. (2014). *Kebijakan Publik (Teori, Proses, dan Studi Kasus)*. Yogyakarta: CAPS.
- Keputusan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama.

**PERATURAN PERUNDANG-
UNDANGAN**

- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Lembaran Negara Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038.
- Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama.