

**PENGARUH WEBSITE TERHADAP KEPUASAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) DI KANWIL
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TENGAH**

Skripsi

Untuk memenuhi sebagai persyaratan

Mencapai derajat sarjana S1 Manajemen

Program Studi Manajemen



Disusun Oleh :

Bangkit Yanda Miftah

30401900064

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEMARANG
2023**

HALAMAN PENGESAHAN
SKRIPSI
PENGARUH WEBSITE TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU (PTSP) DI KANWIL KEMENTERIAN
AGAMA PROVINSI JAWA TENGAH

Disusun Oleh :

Bangkit Yanda Miftah

Nim : 30401900064

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya dapat diajukan
kehadapansidang panitia ujian **Skripsi**

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Sultan Agung Semarang


Semarang, 2 Agustus 2023

Dosen Pembimbing Lapangan

Dosen Supervisor



Dr. Moch Zulfa, M,M
NIDN : 0616085903
197801032006042002



Linda Supriyanti, SE
NIP :

HALAMAN PENGESAHAN
SKRIPSI
PENGARUH WEBSITE TERHADAP KEPUASAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) DI
KANWIL KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
JAWA TENGAH

Disusun oleh:
Bangkit Yanda Miftah
30401900064

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya dapat diajukan
kehadapansidang panitia ujian Skripsi

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 2 Agustus 2023

Pembimbing,

Dosen Pembimbing lapangan



Dr. Moch Zulfa, M,M

NIDN : 0616085903

HALAMAN PERSETUJUAN MAGANG MB-KM
PENGARUH WEBSITE TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU (PTSP) DI KANWIL KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
JAWA TENGAH

Disusun Oleh:

Bangkit Yanda Miftah

NIM : 30401900064

Telah dipertahankan di depan penguji

Pada Tanggal, 15 Agustus 2023

Susunan Dewan Penguji

Dosen Pembimbing Lapangan

Dr. Moch Zulfa, M,M

NIDN 0616085903

Dosen Supervisor

Linda Supriyanti, S.E

NIP. 197801032006042002

Dosen Penguji I

Dr. Lutfi Nurcholis, S.T,S.E,M.M

NIDN 0623036901

Dosen Penguji II

Zaenudin, S.E, M.M

NIDN

0604036303

Laporan magang MB-KM ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Tanggal 15 Agustus 2023

Ketua Program Studi

Dr. Lutfi Nurcholis, S.T. S.E., MM

NIDN. 0623036901

PERNYATAAN SKRIPSI

Nama : Bangkit Yanda Miftah

NIM 30401900064

Program Studi : S1 Manajemen

Jurusan : Manajemen Pemasaran

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Website terhadap Kepuasan pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Di Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah” Ini benar-bener hasil karya sendiri, bukan hasil plagiarisme atau duplikasi karya orang lain, pendapat orang lain yang dimuat dalam laporan skripsi ini dikutip berdasarkan etika ilmiah. Apabila dikemudian hari ternyata laporan skripsi ini merupakan plagiat dari tulisan orang lain, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Semarang, 2 Agustus 2023

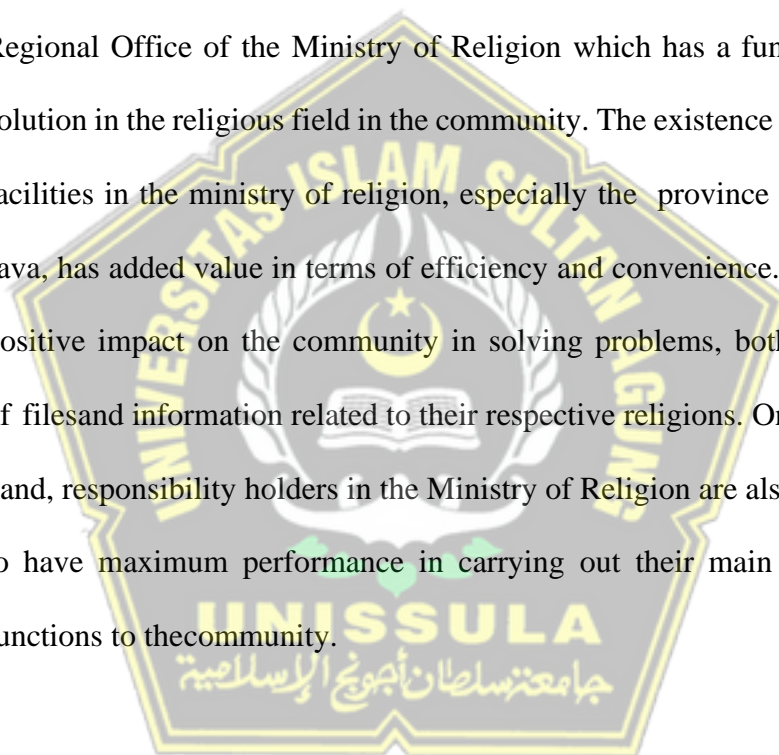
Yang menyatakan,



BANGKIT YANDA MIFTAH

ABSTRACT

Public service is one of the government's roles in ensuring the welfare of its people. There are a lot of public services in various fields such as health, transportation, sports and youth as well as religion. One of the institutions that has the responsibility to serve the community in the religious field is the Ministry of Religion. Central Java Province has a Regional Office of the Ministry of Religion which has a function as a solution in the religious field in the community. The existence of website facilities in the ministry of religion, especially the province of Central Java, has added value in terms of efficiency and convenience. This has a positive impact on the community in solving problems, both in terms of files and information related to their respective religions. On the other hand, responsibility holders in the Ministry of Religion are also required to have maximum performance in carrying out their main tasks and functions to the community.



ABSTRAK

Pelayanan publik menjadi salah satu peran pemerintah dalam menjamin kesejahteraan masyarakatnya. Ada banyak sekali pelayanan public dalam berbagai bidang seperti Kesehatan, transportasi, olahraga dan pemuda maupun keagamaan. Salah satu institusi yang memiliki tanggung jawab dalam melayani masyarakat dalam bidang keagamaan adalah Kementerian Agama. Provinsi Jawa Tengah memiliki Kantor Wilayah Kementerian Agama yang memiliki fungsi sebagai solusi dalam bidang keagamaan di masyarakat. Adanya fasilitas website dalam kementerian agama khususnya provinsi Jawa Tengah memiliki nilai tambah dalam segi efisiensi dan kemudahan. Hal ini memiliki dampak positif terhadap masyarakat dalam menyelesaikan permasalahan baik itu dalam hal berkas maupun informasi yang berkaitan dengan agama masing-masing. Disisi lain, pemangku tanggung jawab dalam Kementerian Agama juga diharuskan memiliki kinerja yang maksimal dalam menjalankan tugas pokok dan juga fungsinya kepada masyarakat.

Kata Pengantar

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah Nya, sehingga penyusunan laporan pra skripsi ini selesai dengan judul: PENGARUH WEBSITE TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) DI KANWIL KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TENGAH.

Penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program S1 (S1) pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen di Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Dalam proses penyusunan Skripsi ini penulis menyadari mendapat banyak bantuan bimbingan serta dukungan penuh dari berbagai pihak, oleh karna itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan banyak terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Moch Zulfa M,M selaku Dosen Pembimbing Lapangan yang telah memberikan segenap waktu dan pemikiran untuk membantu, mengarahkan dan memberikan motivasi, serta nasehat yang sangat bermanfaat kepada penulis sehingga skripsi ini dapat tersusun dengan baik
2. Bapak Prof. Dr. H. Gunarto, S.H., SE.Akt., M.Hum selaku Rektor Universitas Islam Sultan Agung Semarang
3. Bapak Prof Dr. Heru Sulisty, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang .

4. Bapak Dr. Lutfi Nurcholis, S.T., S.E., MM selaku Kepala Program Studi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
5. Para Pegawai Di Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Terutama Di bagian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang telah banyak membantu dan telah sabar membimbing penulisan saat melakukan kegiatan magang
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat bagi penulisan selama perkuliahan
7. Bapak dan Ibu tercinta serta keluarga yang telah banyak memberikans semangat dan bantuan baik moral maupun material sehingga menjadikan skripsi ini
8. Dan para sahabat yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini dari awal hingga akhir

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran yang dapat digunakan untuk menyempurnakan pra skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semuapihak berkepentingan.

Wassalamu'alaikum wr.wb

Semarang, 30 Juni 2022

Penulis,



BANGKIT YANDA MIFTAH



Daftar isi

HALAMAN PENGESAHAN	2
SKRIPSI.....	2
PENGARUH WEBSITE TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) DI KANWIL KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TENGAH	2
HALAMAN PENGESAHAN	3
SKRIPSI.....	3
PENGARUH WEBSITE TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) DI KANWIL KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TENGAH	3
PERNYATAAN LAPORAN MAGANG.....	5
ABSTRACT	6
ABSTRAK.....	7
Kata Pengantar.....	8
Daftar isi.....	11
Daftar Tabel.....	13
Daftar Gambar	14
Daftar Lampiran	15
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang dan Tujuan	1
BAB II.....	10
PROFIL ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG.....	10
2.1 Profil Organisasi.....	10
2.1.1 <i>Sejarah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah</i>	<i>10</i>
2.1.2 <i>Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah.....</i>	<i>12</i>
2.1.3 Visi dan Misi Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Tengah	13
2.1.4 Struktur Organisasi Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah...	15
2.1.5 Deskripsi Tugas dan Fungsi	18
2.2. Aktivitas Magang	25
BAB III.....	28
IDENTIFIKASI MASALAH.....	28

3.1	Identifikasi Masalah	28
3.2	Prioritas Masalah	30
BAB IV		31
KAJIAN PUSTAKA.....		31
4.1	Website	31
BAB V.....		49
METODA PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA.....		49
5.1	Metoda Pengumpulan	49
5.2	Analisis Data	51
BAB VI.....		53
ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....		53
6.1	ANALISIS PERMASALAHAN.....	53
6.2	PEMBAHASAN.....	54
6.2.1	<i>Analisis Pelayanan dan Profesional Pegawai.....</i>	<i>54</i>
BAB VII.....		61
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....		61
7.1	Kesimpulan	61
BAB VIII.....		63
REFLEKSI DIRI.....		63
8.1	Refleksi Diri	63
DAFTAR PUSTAKA		66



Daftar Tabel

Table 1 Identifikasi Masalah 26



Daftar Gambar

Gambar 1 Struktur Organisasi 13



Daftar Lampiran

Lampiran 1 Identitas Peserta Magang.....	64
Lampiran 2 Daftar Hadir peserta MBKM.....	65
Lampiran 3 Catatan Log Bock.....	70
Lampiran 4 Daftar Hadir Bimbingan.....	78
Lampiran 5 Pembimbingan Supervisor.....	79



BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang dan Tujuan

Dengan adanya kemajuan teknologi, kita sebagai individu diharapkan memiliki kemampuan dalam memahami teknologi informasi. Teknologi informasi memainkan peranan penting dalam konteks kontemporer, berperan sebagai fasilitator kuat yang memungkinkan individu memperoleh manfaat dari beragam kemudahan teknologi. Teknologi banyak dimanfaatkan sebagai platform promosi dan penyebaran informasi, khususnya di bidang website, yang saat ini memegang peranan penting dalam penyampaian informasi. Situs web menawarkan keuntungan dalam menyampaikan informasi dengan cara yang lebih efisien dan terkini. Mereka mudah diakses oleh individu di berbagai lokasi geografis melalui internet. Misalnya, sebuah situs web melayani berbagai tujuan seperti pemasaran, berbagi informasi, pendidikan, komunikasi, dan kegiatan promosi. Ini terbukti menjadi media yang efektif untuk memperkenalkan konsep kepada khalayak yang lebih luas. Hasugian (2018).

Website dapat menyampaikan informasi kepada konsumen dengan lebih cepat dan terkini tanpa memerlukan media cetak sebelumnya. Akses situs web telah meluas seiring dengan menjamurnya perangkat seluler dan tablet yang dilengkapi internet nirkabel. Orang hanya perlu mengakses suatu situs web dengan mengetikkan alamat situs web tersebut ke dalam bilah alamat untuk mendapatkan informasi yang

diperlukan. Situs web perusahaan harus membangun kehadiran virtualnya di mata masyarakat, menumbuhkan kepercayaan dan memungkinkan konsultasi online melalui situs web perusahaan. Maka dari itu, langkah lebih penting bagi analisis kualitas website untuk menilai efektivitas sebuah website. (Masyarakat and Menggunakan 2016). Evolusi situs web yang cepat secara signifikan membantu pertukaran informasi yang lancar. Hal ini berkaitan dengan perusahaan, institusi, organisasi, dan lembaga, yang semuanya memerlukan situs web untuk memenuhi kebutuhan informasi konsumen dalam berbagai cara. (Ariska, Kusyanti, and Bachtiar 2018).

Mayoritas institusi kini memiliki situs web, suatu prestasi yang dianggap tidak mungkin dilakukan lima tahun lalu. Saat ini, hampir semua tindakan yang melibatkan penyampaian informasi, konsultasi, atau pencapaian kesepakatan, baik oleh perusahaan, lembaga, organisasi, atau individu, dapat dilakukan melalui internet (Rahadi, 2011). Kualitas sebuah website akan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengalaman pengguna dipengaruhi langsung oleh kualitas situs web. Kualitas situs web yang ditingkatkan menarik basis pengguna yang lebih besar. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tarigan (2008) dan Barnes dan Vidgen (2001) dengan menggunakan kerangka pengukuran situs web. (صباحي n.d.).

Kepuasan masyarakat mengacu pada keadaan emosi individu, apakah itu kepuasan atau ketidakpuasan, yang berasal dari perbandingan

antara pengalaman yang mereka rasakan terhadap suatu produk atau hasil dan harapan awal mereka mengenai tindakan masyarakat. Respon emosional ini berkembang dalam masyarakat berdasarkan persepsi mereka terhadap kualitas produk, harga, dan lokasi (Bailia, Soegoto & Loindong, 2014).

Assauri (2012: 11) menegaskan bahwa kepuasan masyarakat berfungsi sebagai indikator keberhasilan suatu perusahaan di masa depan, mengukur seberapa baik reaksi masyarakat terhadap upaya perusahaan di masa depan. Nitisemito (2001: 171) menjelaskan bahwa kepuasan masyarakat diwujudkan sebagai reaksi pembeli terhadap kinerja perusahaan yang selaras dengan hasil yang diharapkan. Kepuasan terjadi ketika harapan terpenuhi, dan kegembiraan muncul ketika harapan terlampaui. Singkatnya, kepuasan masyarakat menunjukkan rasa puas dalam masyarakat atas pengalaman layanan yang positif dan memuaskan, ditambah dengan kinerja perusahaan yang sesuai dengan harapan. (Moha and Loindong 2016) Kotler dan Keller (2007:177) dan Tjiptono (2012:301), kepuasan masyarakat mengacu pada keadaan dimana individu-individu dalam suatu komunitas menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya telah terpenuhi sebagaimana yang diantisipasi dan dipenuhi secara efektif.

Demikian pula yang dikemukakan oleh Bachtiar (2011) dalam jurnalnya, kepuasan masyarakat merupakan suatu sentimen positif yang dialami konsumen sehubungan dengan produk atau jasa, baik selama

maupun setelah pemanfaatannya. Selain itu, konsep kepuasan masyarakat, sebagaimana diuraikan oleh para peneliti sebelumnya, berkisar pada respons emosional individu yang memiliki asal membandingkan kinerja produk atas mereka rasakan dengan harapan yang mereka miliki sebelumnya. (NATSIR and MIMI 2018) Kepuasan masyarakat mempunyai relevansi yang signifikan dalam bidang teori pemasaran. Mengingat pentingnya hal ini, gagasan kepuasan telah mendorong banyak penelitian dalam lanskap perusahaan. Berdasarkan teori Robinette yang dikemukakan dalam Suwarni dan S. Mayasari (2009), terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi loyalitas konsumen. Diantaranya, perhatian (kepedulian) menonjol; perusahaan harus memiliki kemampuan untuk mengenali dan mengatasi kebutuhan, harapan, dan tantangan konsumen. Dengan memperluas pertimbangan tersebut, perusahaan dapat menumbuhkan kepuasan di kalangan konsumen, sehingga menyebabkan transaksi berulang dan pada akhirnya menumbuhkan loyalitas di antara pelanggan. (Wowor 2015)

Upaya holistik yang dilakukan oleh suatu perusahaan mau tidak mau berujung pada nilai yang dirasakan konsumen mengenai kepuasan yang mereka alami. Sebagaimana dijelaskan oleh Day dalam Tjiptono (2006: 349), kepuasan konsumen muncul sebagai respons yang berasal dari penilaian kesenjangan yang dirasakan antara antisipasi awal sebelum pembelian (atau tolok ukur kinerja lainnya) dan kinerja produk di dunia nyata pasca pemanfaatan. Senada dengan itu, Engel et al., sebagaimana

dikutip dalam Tjiptono (2006: 349), menekankan bahwa kepuasan konsumen mewakili penilaian pasca pembelian, dimana alternatif yang dipilih sesuai atas lampauan harapan konsumen. Sebaliknya, ketidakpuasan muncul ketika nihil yang diperoleh bukan sesuai dengan angan. Mowen sebagaimana dirujuk dalam Tjiptono (2006:349) mencirikan kepuasan konsumen atas sikap menyeluruh terhadap kepemilikan barang atau jasa setelah pengadaan dan penerapannya. Sentimen ini akan diartikan sebagai penilaian evaluatif yang timbul dari suatu pilihan pembelian tertentu. Implikasi dari kepuasan atas konsumen sangat besar, mencakup aspek-aspek seperti menumbuhkan loyalitas konsumen, memperkuat reputasi perusahaan, mengurangi sensitivitas harga, mengurangi biaya untuk transaksi di masa depan, dan meningkatkan efektivitas dan produktivitas karyawan (Tjiptono, 2006: 348). Kualitas layanan mampu diberikan bagi konsumen menentukan tingkat kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan. (Putra, Arifin, and Sunarti 2017)

Nugroho (2015: 162), kepuasan masyarakat merupakan komponen penting dalam meningkatkan efektivitas pemasaran suatu perusahaan. Kepuasan yang dialami masyarakat dapat meningkatkan kecenderungan pembelian mereka. Dengan menumbuhkan tingkat kepuasan masyarakat yang optimal, pembentukan loyalitas di antara individu-individu yang sebelumnya puas akan terdorong. Metrik kepuasan bergantung pada keselarasan antara antisipasi individu dan pengalaman aktual. Sejalan

dengan itu, loyalitas masyarakat berfungsi sebagai ukuran kesediaan konsumen untuk melakukan pembelian berulang. Sebagaimana dikemukakan Sangadji dan Sopiah (2013:180), kepuasan maupun ketidakpuasan menandakan sentimen kepuasan atau kekecewaan individu yang timbul dari penajaran antara persepsi mereka terhadap kinerja produk yang nyata atau terealisasi dan kinerja produk atas antisipasi. Dalam konteks untuk lebih luas, kepuasan mampu diartikan dalam kesesuaian antara kinerja produk maupun jasa yang didapat bagi kinerja yang diantisipasi menurut konsumen. Namun, Sangadji dan Sopiah (2013: 182) berpendapat bahwa kepuasan pelanggan menjadi dasar yang tinggi untuk pembelian kembali dan menumbuhkan kesetiaan pelanggan, sehingga mendorong rekomendasi dari mulut ke mulut yang bermanfaat bagi perusahaan. Dari informasi tersebut terlihat bahwa kepuasan konsumen merupakan perwujudan terpenuhinya harapan konsumen atau pelanggan sebagai tolak ukur kepuasannya. (Sari et al. 2021).

Modifikasi dan revisi peraturan pemerintah mengenai pelayanan publik pada dasarnya menuntut fasilitas dan infrastruktur yang lengkap untuk menyebarkan informasi terkait layanan secara efisien dan cepat tanpa memandang waktu dan tempat, suatu prestasi yang mudah dicapai melalui konektivitas internet. Oleh karena itu, masuk akal untuk menyatakan bahwa kemajuan teknologi sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Gambaran hal tersebut dapat

dilihat pada tatanan operasional Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerian Agama Jawa Tengah yang masih mencakup beberapa aspek pelayanan yang masih bertumpu pada prosedur manual. Oleh karena itu, warga wajib mengunjungi kantor secara fisik untuk mendapatkan layanan atau bahkan meminta klarifikasi mengenai kebutuhan berbagai layanan yang tersedia. (Sari et al. 2021).

Hingga saat ini, sentimen yang ada di masyarakat adalah bahwa layanan yang tersedia seringkali berbelit-belit, ditandai dengan persyaratan yang rumit dan peraturan yang kaku. Struktur pelayanan yang rumit ini juga memberikan peluang munculnya kasus-kasus Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN) antara individu yang menginginkan penyelesaian cepat dan pejabat yang membutuhkan insentif tambahan. Layanan-layanan tersebut menunjukkan kelemahan yang jelas, karena mereka tidak berpegang pada landasan yang didasarkan pada kesejahteraan masyarakat, namun justru menunjukkan unsur-unsur yang bertentangan dengan landasan tersebut. Di era digital saat ini, terlihat adanya pergerakan di Kementerian Agama menuju peningkatan. Inisiatifnya dimulai dengan menyederhanakan administrasi pelayanan publik untuk memastikan pelayanan yang cepat dan efisien serta sesuai dengan harapan masyarakat. (Bustomi, Yulsilviana, and Jaelani 2019).

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) berada di bawah payung inisiatif pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan domain

pelayanan publik. Inisiatif ini diarahkan untuk mendorong tata kelola yang baik dan menyederhanakan proses birokrasi yang terkait dengan layanan perizinan dan non-perizinan.

Sebagai bagian dari Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Tengah, Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) secara konsisten berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dan menumbuhkan inovasi dalam memberikan berbagai jenis layanan. Layanan ini dilaksanakan secara sistematis dalam satu lokasi dan diawasi melalui kerangka pengendalian manajemen. Tujuan utamanya adalah meningkatkan aksesibilitas terhadap layanan keagamaan bagi masyarakat dan mempercepat pelaksanaan layanan. Hal ini dicapai dengan menawarkan layanan yang nyaman, hemat biaya, cepat, transparan, dan dapat diandalkan melalui kerangka layanan yang komprehensif dan terintegrasi. Layanan ini dibentuk dengan harapan bisa memberi kepuasan dan melayani masyarakat, dengan menerapkan dasar-dasar pelayanan publik diantaranya merupakan akuntabilitas, ekonomis, simplikasi, keterpaduan, aksesibilitas, kenyamanan, sopan, disiplin & ramah. (Alvionita and Siahaan 2021).

1.2 Sistematika Laporan

Adapun Sistematika laporan magang yaitu sebagai berikut :

1. BAB I Pendahuluan

Mencakup latar belakang yang menjabarkan tentang masalah di tempat magang yang dijadikan topik dalam laporan magang, tujuan

magang yang berisi tentang tujuan penulisan topik magang, serta sistematika laporan

2. BAB II Profil Organisasi Dan Aktivitas Magang.

Mencakup profil organisasi yang berisi karakteristik organisasi yang berkaitan dengan topik yang diangkat dalam laporan magang, aktivitas magang yang menguraikan semua aktivitas yang dilakukan di tempat magang.

3. BAB III Identifikasi Masalah

Mencakup permasalahan yang ditemui selama magang berlangsung yang dibahas dalam penelitian dengan harapan agar menemukan solusi atas permasalahan yang ada di lapangan.

4. BAB IV Kajian Pustaka

Mencakup teori dan juga pengertian istilah yang dipakai dalam penelitian dan menjelaskan hal apa saja yang dilakukan selama proses magang berlangsung.

5. BAB V Metoda Pengumpulan dan Analisis Data

Mencakup isi dari penelitian yang membahas persoalan secara menyeluruh dan sekaligus berisi analisis permasalahan sekaligus pembahasan yang bertujuan menemukan solusi atas permasalahan yang diangkat.

BAB II

PROFIL ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG

2.1 Profil Organisasi

2.1.1 Sejarah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah

Pada tanggal 3 Januari 1946 ditandai dengan berdirinya Kementerian Agama, yang semula disebut Kementerian Agama, sebagai bagian integral dari aparatur administrasi pemerintahan Indonesia. Pembentukan Kementerian Agama terwujud berkat keputusan bulat Anggota Panitia Kerja Badan Nasional Indonesia Pusat (BPKNIP). Keputusan ini didasarkan pada usulan yang disampaikan dalam rapat Komite Nasional Indonesia Pusat (KNIP) pada 11 November 1945. Pelaku usulan tersebut antara lain tokoh-tokoh seperti KH. Abudardiri dari Banyumas, Jawa Tengah, bersama M. Saleh Suaidi dan M. Sukoso Wiryosaputro. Usulan mereka mendapat dukungan lebih lanjut dari tokoh-tokoh seperti Moh Natsir, Dr. Mawardi, Dr. Marzuki Mahdi, dan Kartosudarmo, dan lain-lain.

Perkembangan ini dapat ditelusuri dari Presiden Soekarno yang menyampaikan kecenderungannya kepada Wakil Presiden Moh Hatta. Secara spontan, Wapres menyuarkan dukungannya terhadap pembentukan Kementerian Agama tersendiri. Selanjutnya dikeluarkan Keputusan Pemerintah Nomor 1/SD pada tanggal 3 Januari 1946 yang antara lain memuat bunyi sebagai berikut: “Presiden Republik Indonesia,

mempertimbangkan usul Perdana Menteri dan Panitia Kerja Dewan Komite Nasional Indonesia Pusat, telah memutuskan untuk membentuk Kementerian Agama.” Menyusul berdirinya Departemen Agama, dikeluarkan pengumuman resmi melalui pengumuman Departemen Agama nomor 2, tanggal 23 April 1946, yang berbunyi:

1. Shumuka yang sebelumnya memegang kekuasaan eksekutif pada masa Jepang, mengalami transformasi dan berganti nama menjadi Biro Keagamaan Daerah yang beroperasi dalam kerangka Kementerian Agama.
2. Kewenangan pengangkatan Ketua Landrat (saat ini disebut Pengadilan Negeri) dan Ketua Agama Landrat dilimpahkan kepada Kementerian Agama.
3. Tanggung jawab pengangkatan ketua masjid yang sebelumnya berada di tangan bupati kini dialihkan ke Kementerian Agama. Pada periode ini, Menteri Agama yang dilantik adalah H. Rasyidi, BA.

Berdasarkan kerangka operasional yang dituangkan dalam Keputusan Presiden Nomor 1/SD Tahun 1946, dan dengan pengesahan KRT Tuan Wongsonegoro, Menteri Agama menunjuk Tuan R Usman Pujotomo (seorang tokoh Hisbullah dan anggota KNI Karesidenan Semarang) sebagai Kepala Biro Agama Jawa Tengah pada tahun 1946 hingga 1948, selanjutnya menunjuk penggantinya.

Cakupan wilayah Jawa Tengah meliputi Karesidenan Semarang, Pati, Pekalongan, Kedu, Banyumas, dan Surakarta.

Pada tahun 1948 diundangkan Undang-Undang Nomor 22 tentang Pemerintahan Daerah yang menetapkan bahwa Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi menjadi tiga tingkatan: Provinsi, Kabupaten, dan Desa (Kota Kecil). Oleh karena itu, struktur Biro Agama disesuaikan sebagai berikut: 6 Kantor Biro Kota, 29 Kantor Biro Kecamatan, dan 532 Kantor Urusan Agama Kabupaten.

Dipicu oleh Konferensi Kantor Agama se-Jawa dan Madura yang diadakan di Surakarta pada tanggal 17-18 Maret 1946, dan sejalan dengan Surat Pemberitahuan Menteri Agama Nomor 2 tanggal 23 April 1946, Kantor Urusan Agama Jawa Tengah didirikan pada tanggal 24 April 1946, sejak pengumuman tersebut di atas mulai berlaku pada tanggal tersebut.

2.1.2 Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah

Nama : Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah(Kemenag Jateng), Kota Semarang

Alamat : Jl. Sisingamangaraja No.5, Wonotingal, Kec. Candisari, KotaSemarang, Jawa Tengah 50252

No Telepon : (024) 8412547

Email : kanwiljateng@kemenag.go.id

Logo :



2.1.3 Visi dan Misi Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Tengah

Visi

“Terwujudnya masyarakat Jawa Tengah yang taat beragama, rukun, cerdas, dan sejahtera lahir batin dalam rangka mewujudkan Indonesia yang berdaulat, mandiri dan berkepribadian berlandaskan gotong royong.”

Misi

1. Meningkatkan pemahaman dan pengalaman ajaran agama.
2. Memantapkan kerukunan intra dan antar umat beragama.
3. Menyediakan pelayanan kehidupan beragama yang merata dan berkualitas.
4. Meningkatkan pemanfaatan dan kualitas pengelolaan potensi ekonomi keagamaan.
5. Mewujudkan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang berkualitas dan akuntabel.
6. Meningkatkan akses dan kualitas pendidikan umum berciri agama,

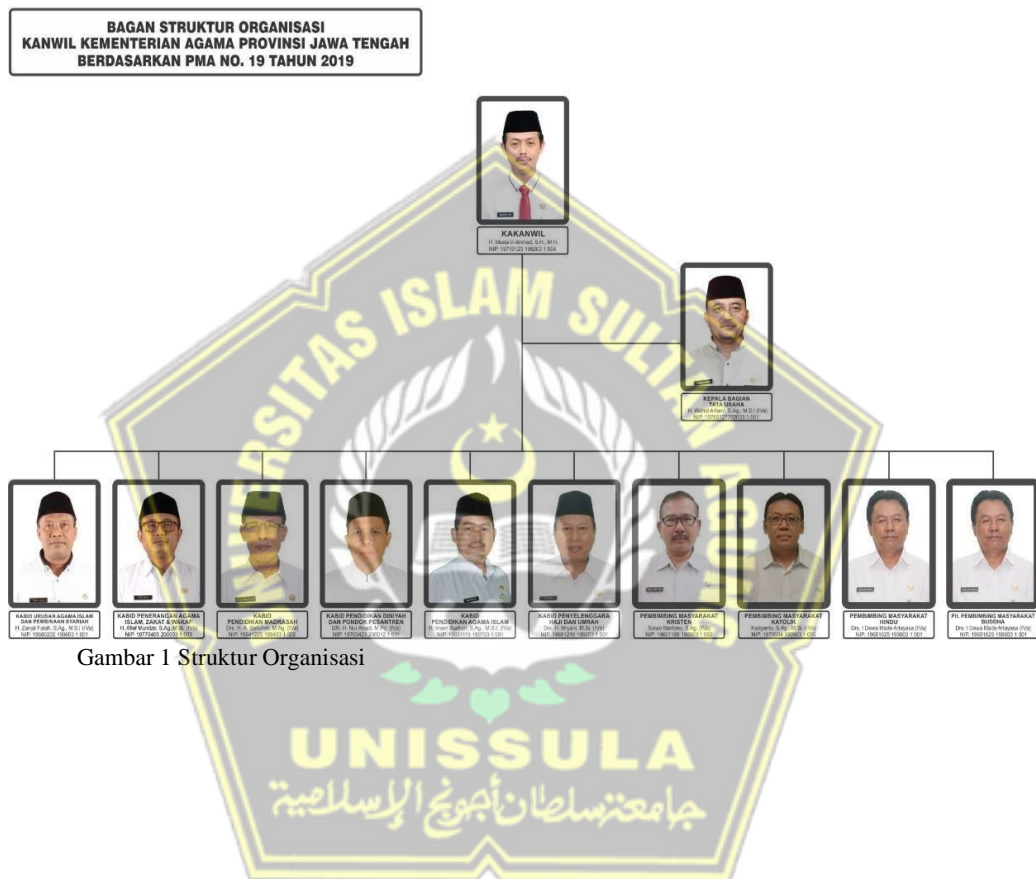
pendidikan agama pada satuan pendidikan umum, dan pendidikan keagamaan.

7. Mewujudkan tata kelola pemerintah yang bersih, akuntabel, dan terpercaya.



2.1.4 Struktur Organisasi Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah

Tengah



Gambar 1 Struktur Organisasi

Struktur Organisasi Merupakan suatu bagian dan uraian tugas yang menggambarkan hubungan wewenang dan tanggung jawab bagi setiap karyawan yang ada dalam perusahaan, seluruh kegiatan dapat dilaksanakan dengan baik dan mengarah pada tujuan yang telah ditetapkan perusahaan.

Susunan Organisasi Kanwil Kemenag Jateng Terdiri dari :

- a. Kepala Kanwil Kemenag Prov. Jateng;
- b. Kepala Bagian Tata Usaha, terdiri dari
 1. Subbagian Perencanaan dan Keuangan;
 2. Subbagian Organisasi, Tata Laksana, dan Kepegawaian Subbagian Hukum dan Kerukunan Umat Beragama;
 3. Subbagian Informasi dan Hubungan Masyarakat;
 4. Subbagian Umum; dan
 5. Kelompok Jabatan Fungsional.
- c. Kepala Bidang Urusan Agama Islam dan Pembinaan Syariah
 1. Seksi Kepenghuluan;
 2. Seksi Pemberdayaan Kantor Urusan Agama;
 3. Seksi Kemasjidan;
 4. Seksi Produk Halal;
 5. Seksi Pembinaan Syariah dan Sistem Informasi Urusan Agama Islam; dan
 6. Kelompok Jabatan Fungsional.
- d. Kepala Bidang Pendidikan Madrasah
 1. Seksi Kurikulum dan Evaluasi;
 2. Seksi Pendidik dan Tenaga Kependidikan;
 3. Seksi Sarana dan Prasarana;
 4. Seksi Kesiswaan;
 5. Seksi Kelembagaan dan Sistem Informasi Madrasah; dan
 6. Kelompok Jabatan Fungsional.

- e. Kepala Bidang Penerangan Agama Islam, Zakat, dan Wakaf
 - 1. Seksi Penerangan dan Penyuluhan Agama Islam;
 - 2. Seksi Kemitraan Umat, Publikasi Dakwah dan Hari Besar Agama Islam;
 - 3. Seksi Pengembangan Seni Budaya Islam, Musabaqah Al-Quran dan Al-Hadits;
 - 4. Seksi Pemberdayaan Zakat;
 - 5. Seksi Pemberdayaan Wakaf; dan
 - 6. Kelompok Jabatan Fungsional.
- f. Kepala Bidang Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren
 - 1. Seksi Pendidikan Diniyah dan Al-Quran;
 - 2. Seksi Pondok Pesantren;
 - 3. Kelompok Jabatan Fungsional.
- g. Kepala Bidang Pendidikan Agama Islam
 - 1. Seksi Pendidikan Agama Islam pada Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Dasar;
 - 2. Seksi Pendidikan Agama Islam pada Pendidikan Menengah;
 - 3. Seksi Sistem Informasi Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam; dan
 - 4. Kelompok Jabatan Fungsional
- h. Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah
 - 1. Seksi Pendaftaran dan Dokumen Haji;
 - 2. Seksi Pembinaan Haji dan Umrah;

3. Seksi Akomodasi, Transportasi, dan Perlengkapan Haji;
 4. Seksi Pengelolaan Keuangan Haji;
 5. Seksi Sistem Informasi Haji; dan
 6. Kelompok Jabatan Fungsional.
- i. Pembimbing Masyarakat Kristen
 - j. Pembimbing Masyarakat Katolik
 - k. Pembimbing Masyarakat Hindu & Plt. Pembimbing Masyarakat Buddha
 - l. Kepala Kantor Kemenag Kab/Kota

2.1.5 Deskripsi Tugas dan Fungsi

2.1.5.1 Tugas dan Fungsi Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah

Kantor Wilayah Kementerian Agama menyelenggarakan fungsi:

1. Perumusan dan penetapan visi, misi, dan kebijakan teknis di bidang pelayanan dan bimbingan kehidupan beragama kepada masyarakat di provinsi;
2. Pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang haji dan umrah;
3. Pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang pendidikan madrasah, pendidikan agama dan keagamaan;
4. Pembinaan kerukunan umat beragama;
5. Perumusan kebijakan teknis di bidang pengelolaan administrasi dan informasi;

6. Pengkoordinasian perencanaan, pengendalian, pengawasan, dan evaluasi program; dan
7. Pelaksanaan hubungan dengan pemerintah daerah, instansi terkait, dan lembaga masyarakat dalam rangka pelaksanaan tugas kementerian di provinsi.

2.1.5.2 Tugas dan Fungsi Bagian Tata Usaha

Bagian Tata Usaha sebagaimana dimaksud dalam Pasal 80 ayat (1) huruf a mempunyai tugas melaksanakan koordinasi perumusan kebijakan teknis dan pelayanan administrasi keuangan dan barang milik negara di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Agama berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama. Adapun Bagian Tata Usaha menyelenggarakan fungsi sebagai berikut.

1. koordinasi penyusunan rencana, evaluasi program dan anggaran, serta laporan;
2. pelaksanaan urusan keuangan;
3. penyusunan organisasi dan tata laksana;
4. pengelolaan urusan kepegawaian
5. penyusunan peraturan perundang-undangan dan bantuan hukum;
6. pelaksanaan bimbingan kerukunan umat beragama;
7. pelayanan informasi dan hubungan masyarakat; dan
8. pelaksanaan urusan ketatausahaan, rumah tangga, perlengkapan, dan pengelolaan barang milik/kekayaan negara pada Kantor Wilayah

Kementerian Agama.

2.1.5.3 Tugas dan Fungsi Bidang Urusan Agama Islam dan Pembina Syariah

Bidang Urusan Agama Islam dan Pembinaan Syariah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 80 ayat (1) huruf e mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang urusan agama Islam dan pembinaan syariah serta pengelolaan sistem informasi urusan agama Islam dan pembinaan syariah berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 97, Bidang Urusan Agama Islam dan Pembinaan Syariah menyelenggarakan fungsi:

1. penyiapan perumusan kebijakan teknis dan perencanaan di bidang urusan agama Islam dan pembinaan syariah;
2. pelaksanaan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang kepenghuluan, pemberdayaan kantor urusan agama dan keluarga sakinah, pemberdayaan masjid, produk halal, pembinaan syariah, serta pengelolaan sistem informasi urusan agama Islam dan pembinaan syariah; dan
3. evaluasi dan penyusunan laporan di bidang urusan agama Islam dan pembinaan syariah.

2.1.5.4 Tugas dan Fungsi Bidang Pendidikan Madrasah

Bidang Pendidikan Madrasah sebagaimana dimaksud dalam

Pasal 80 ayat huruf b mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan pengelolaan sistem informasi di bidang pendidikan madrasah berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 85, Bidang Pendidikan Madrasah Menyelenggarakan fungsi:

1. penyiapan perumusan kebijakan teknis dan perencanaan di bidang pendidikan madrasah;
2. pelaksanaan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang kurikulum dan evaluasi, pendidik dan tenaga kependidikan, sarana prasarana, pengembangan potensi siswa, kelembagaan, kerja sama, dan pengelolaan sistem informasi pendidikan madrasah; dan
3. evaluasi dan penyusunan laporan di bidang pendidikan madrasah.

2.1.5.5 Tugas dan Fungsi Bidang Penerangan Agama Islam, Zakat, dan Wakaf

Bidang Penerangan Agama Islam, Zakat, dan Wakaf sebagaimana dimaksud dalam Pasal 80 ayat (1) huruf f mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang penerangan agama Islam, pemberdayaan zakat dan wakaf serta pengelolaan sistem informasi penerangan agama Islam, zakat, dan wakaf berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 101, Bidang Penerangan

Agama Islam, Zakat, dan Wakaf menyelenggarakan fungsi:

1. penyiapan perumusan kebijakan teknis dan perencanaan di bidang penerangan agama Islam, zakat, dan wakaf;
2. pelaksanaan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang penerangan dan penyuluhan agama Islam, kemitraan umat dan publikasi dakwah, hari besar Islam, seni budaya Islam, musabaqah al-Quran dan al-Hadits, zakat, dan wakaf, serta pengelolaan sistem informasi penerangan agama Islam zakat, dan wakaf; dan
3. evaluasi dan penyusunan laporan di bidang penerangan agama Islam, zakat, dan wakaf.

2.1.5.6 Tugas dan Fungsi Bidang Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren

Bidang Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren memiliki fungsi sebagai berikut:

1. penyiapan perumusan kebijakan teknis dan perencanaan di bidang pendidikan diniyah dan pondok pesantren;
2. pelaksanaan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang pendidikan agama Islam pada pendidikan anak usia dini, taman kanak-kanak, pendidikan dasar, pendidikan menengah, pendidikan diniyah, pendidikan al-Quran, dan pondok pesantren, serta pengelolaan sistem informasi pendidikan agama dan keagamaan Islam; dan
3. evaluasi dan penyusunan laporan di bidang pendidikan agama dan

keagamaan.

2.1.5.7 Tugas dan Fungsi Bidang Pendidikan Agama Islam

Bidang Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam sebagaimana dimaksud dalam Pasal 80 ayat (1) huruf c mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan, serta pengelolaan sistem informasi di bidang pendidikan agama dan keagamaan Islam berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 89, Bidang Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam menyelenggarakan fungsi:

1. penyiapan perumusan kebijakan teknis dan perencanaan di bidang pendidikan agama dan keagamaan Islam;
2. pelaksanaan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang pendidikan agama Islam pada pendidikan anak usia dini, taman kanak-kanak, pendidikan dasar, pendidikan menengah, pendidikan diniyah, pendidikan al-Quran, dan pondok pesantren, serta pengelolaan sistem informasi pendidikan agama dan keagamaan Islam; dan
3. evaluasi dan penyusunan laporan di bidang pendidikan agama dan keagamaan.

2.1.5.8 Tugas dan Fungsi Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah

Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah sebagaimana

dimaksud dalam Pasal 80 ayat (1) huruf d mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan, serta pengelolaan sistem informasi di bidang penyelenggaraan haji dan umrah berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 93, Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah menyelenggarakan fungsi:

1. penyiapan perumusan kebijakan teknis dan perencanaan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah;
2. pelaksanaan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang pendaftaran, dokumen, akomodasi, transportasi, perlengkapan haji, pengelolaan keuangan haji, pembinaan jemaah haji dan umrah, serta pengelolaan sistem informasi haji; dan

2.1.5.9 Tugas dan Fungsi Pembimbing Masyarakat kristen, Katolik, Hindudan Masyarakat Buddha

Pembimbing Masyarakat Kristen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 80 ayat (1) huruf g mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, bimbingan, pembinaan dan pengelolaan sistem informasi di bidang bimbingan masyarakat Kristen berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama.

Pembimbing Masyarakat Katolik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 80 ayat (1) huruf h mempunyai tugas melaksanakan

pelayanan, bimbingan, pembinaan dan pengelolaan sistem informasi di bidang bimbingan masyarakat

Katolik berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama.

Pembimbing Masyarakat Hindu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 80 ayat (1) huruf i mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, bimbingan, pembinaan dan pengelolaan sistem informasi di bidang bimbingan masyarakat Hindu berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama.

Pembimbing Masyarakat Budha sebagaimana dimaksud dalam Pasal 80 ayat (1) huruf j mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, bimbingan, pembinaan dan pengelolaan sistem informasi di bidang bimbingan masyarakat Budha berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama.

2.2. Aktivitas Magang

Di hari awal masuk, mahasiswa dipersilahkan untuk memperkenalkan diri kepada seluruh staf dan karyawan di Kementerian Agama Jawa Tengah Kota Semarang, Kemudian mahasiswa di tempatkan di bagian masing-masing, sedangkan yang saya dapat di bagian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Di lanjutkan dengan pengarahan kepada mahasiswa yang diberikan oleh Ibu Linda selaku

pembimbing dan dipasrahkan kepada Mba Dila serta Mas Wahyu selaku pegawai di PTSP. Pengarah yang diberikan berupa pengenalan lingkungan kerja dan penjelasan mengenai register yang akan dikerjakan oleh mahasiswa selama magang. Mahasiswa ditempatkan di bagian PTSP dan KEPEGAWAIAN saya sendiri di tempatkan di bagian PTSP, yang mana memiliki 2 anggota karyawan tetap.

Tugas yang dilakukan oleh mahasiswa selama pelaksanaan kegiatan magang di KEMENAG JATENG kota Semarang yaitu :

1. Membantu register surat masuk

Register surat masuk merupakan cara konsumen untuk mengajukan hal-hal yang dibutuhkan seperti usulan pensiun BUP dan masih banyak yang lainnya. Tugas mahasiswa disini yaitu membantu mendaftarkan surat masuk yang telah diperoleh dari konsumen berbagai daerah Jawa Tengah. Hal tersebut dilaksanakan setiap hari senin hingga jum'at dari pukul 07.30-15.00 pada bulan puasa, akan tetapi jika pada hari biasa dilaksanakan setiap hari senin-jum'at dari pagi hingga sore.

2. Mengantarkan berkas

Mengantarkan berkas biasanya dilakukan setiap hari. Mahasiswa ditugaskan untuk mengantarkan surat masuk yang sudah di register sebelumnya dan surat kiriman dari pos yang dimana sudah di tentukan ke bidang masing-masing.

3. Membantu memintakan SPD (surat perjalanan dinas)

Memintakan tanda tangan SPD biasanya dilakukan ketika anggota sedang melakukan perjalanan dinas keluar kota. Tanda tangan SPD bukti bahwa anggota sudah melaksanakan tugas keluar kota.

4. Membuatkan surat tanda terima

Tugas mahasiswa disini yakni membuatkan tanda terima atau bukti bahwa konsumen telah mengirim berkas yang dimana berkas tersebut harus di register terlebih dahulu, biasanya berkas tersebut memakan waktu 2-3 hari baru selesai di proses.



BAB III

IDENTIFIKASI MASALAH

3.1 Identifikasi Masalah

Table 1 Identifikasi Masalah

No	Unit Fungsional	Masalah yang Dihadapi
1.	Manajemen Pemasaran	<ol style="list-style-type: none"> 1. Belum maksimalnya penggunaan website 2. Tidak tau dengan sistem Sihalal
2.	Manajemen SDM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perekrutan karyawan agar kualitas pelayanan memiliki peningkatan dan perbaikan demi menjaga standar kualitas pada institusi terkait.
3.	Manajemen Operasional	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sering terjadi gangguan saat menggunakan aplikasi print pada komputer 2. Belum adanya nomer antrian

Berdasarkan berbagai permasalahan yang di atas ditemukan di tempat magang, maka penulis melakukan pengamatan dan mendapati beberapa permasalahan yang dihadapi dari masing-masing unit fungsional yang teridentifikasi pada Kanwil Kementerian Agama

Provinsi Jawa Tengah. Adapun permasalahan yang terjadi pada unit fungsional manajemen pemasaran yaitu :

1. Belum maksimalnya penggunaan website Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah dalam menjalankan tugasnya sebagai media informasi untuk masyarakat dalam menyelesaikan proses administrasi dalam bidang keagamaan
2. Tidak tau dengan website sihalal, banyak masyarakat yang belum tau tentang website sihalal. website ini untuk membuat sertifikat halal, dengan adanya website ini masyarakat yang mau bikin sertifikat halal tidak usah jauh jauh ke kantor. Meski masih ada beberapa yang ke kantor.

Adapun permasalahan yang terjadi pada unit fungsional yang kedua ialah manajemen SDM (Sumber Daya Manusia) yaitu :

1. Evaluasi pada pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) yang memiliki peran dalam perekrutan karyawan agar kualitas pelayanan memiliki peningkatan dan perbaikan demi menjaga standar kualitas pada institusi terkait

Adanya permasalahan yang terjadi pada unit fungsional yang ketiga ialah manajemen operasional yaitu :

1. Sering terjadi gangguan saat menggunakan aplikasi print pada komputer, gangguan ini menyebabkan kegagalan dalam

melakukan print sehingga tidak dapat menginput data yang sudah diregister, maka akan dilakukan shutdown komputer sama alat print.

2. Belum adanya nomer antrian yang tersedia di kantor KEMENAG yang menjadikan konsumen tidak bisa konsultasi sesuai dengan urut. Hal ini berpengaruh pada pegawai dikarenakan data yang didapat kurang akurat.

3.2 Prioritas Masalah

Dari penjelasan diatas terdapat sebuah permasalahan yang akan saya bahas yakni pada aspek pemasaran yaitu Belum maksimalnya penggunaan website Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah dalam menjalankan tugasnya sebagai media informasi untuk masyarakat dalam menyelesaikan proses administrasi dalam bidang keagamaan. Permasalahan tersebut perlu dibahas karena apabila masyarakat ingin menyelesaikan proses administrasi ataupun konsultasi tidak bingung, jika masyarakat paham tentang website pelayanan meningkat, maka masyarakat sendirinya akan memiliki keinginan untuk membuka website pelayanan terlebih dahulu.

BAB IV

KAJIAN PUSTAKA

4.1 Website

Situs web, sering disingkat situs, adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan kumpulan halaman web yang biasanya milik nama domain atau subdomain tertentu di jaringan global yang dikenal sebagai World Wide Web (WWW) yang terletak di Internet. Setiap halaman web dibuat menggunakan format HTML (Hyper Text Markup Language) dan umumnya dapat diakses melalui protokol HTTP, yang mengirimkan data dari server situs web untuk disajikan kepada pengguna melalui browser web, yang mencakup konten statis dan dinamis. Halaman-halaman web ini membentuk struktur yang kohesif, saling berhubungan melalui jaringan hyperlink, menyerupai serangkaian struktur yang saling berhubungan.

Suatu website tergolong statis jika isi informasinya tidak berubah, jarang terjadi pembaruan, dan arus informasi bersifat satu arah dari pemilik website. Sebaliknya, suatu website dikategorikan dinamis jika konten informasinya sering diperbarui dan menawarkan interaksi dua arah, yang melibatkan kontribusi baik dari pemilik maupun pengguna website. Contoh situs web statis mencakup profil perusahaan, sedangkan situs web dinamis menyerupai platform seperti Friendster atau Multiply, yang menunjukkan perubahan konstan. Dari segi pengembangan, situs web statis hanya dapat dimodifikasi oleh pemiliknya, sedangkan situs

web dinamis memungkinkan pengguna atau pemiliknya untuk menerapkan pembaruan.

Halaman web yang terdiri dari situs web dapat diakses melalui URL, biasanya dimulai dari "root", yang dikenal sebagai beranda (biasa disebut sebagai "beranda"), dan biasanya dihosting di server yang sama. Tidak semua situs web tersedia secara gratis, karena beberapa situs memerlukan pembayaran untuk mengakses kontennya. Hal ini terutama berlaku pada situs yang menampilkan konten eksplisit, situs berita, layanan email, dan lainnya. Mengakses suatu website memerlukan program web browser, seperti Internet Explorer (IE), Mozilla, Firefox, Netscape, Opera, dan tambahan terbaru yaitu Google Chrome (Harminingtyas 2014).

1. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Pelayanan publik, disebut juga pelayanan pemerintah, diartikan sebagai suatu jenis bantuan yang diberikan dalam bentuk barang dan jasa publik. Pelayanan tersebut didasarkan pada prinsip akuntabilitas dan diselenggarakan oleh instansi pemerintah baik di pusat maupun daerah, serta di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah. Tujuan utamanya adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan tetap berpegang pada pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Biasanya, pelayanan publik dilaksanakan oleh pegawai negeri sipil yang memenuhi kriteria yang ditentukan dan mempunyai pemahaman menyeluruh tentang pelayanan publik yang

ditunjuk. Pegawai negeri sipil ini diangkat oleh pejabat yang berwenang dan diberi peran dalam jabatan pemerintahan atau tanggung jawab lain di negara. (Hamidi 2012).

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia edisi 1985 karya WJS Poerwadar Minta, yang dimaksud dengan “pelayanan” adalah menawarkan segala sesuatu yang diperlukan yang dikehendaki oleh seseorang, yang mengandung arti bahwa suatu pelayanan dapat dikatakan benar-benar “pelayanan” apabila meliputi penyediaan segala keperluan. diinginkan oleh pembeli atau konsumen. Jika dilihat dari sudut pandang bisnis, pelayanan dapat diklasifikasikan demikian jika unsur atau prasyarat tertentu terpenuhi. Komponen tersebut antara lain empati konsumen yang berarti perhatian dalam melayani, sikap berpikiran maju, inisiatif proaktif, menunjukkan kepedulian, dan penilaian terus menerus. (Iqbal 2004).

Dalam buku “Manajemen Pelayanan Publik di Indonesia” karya Moenir disebutkan bahwa pelayanan adalah suatu prosedur pemenuhan kebutuhan melalui keterlibatan langsung individu lain. Biasanya, jasa tidak berwujud dan tidak terlihat, namun dapat dirasakan berdasarkan pengalaman. Meskipun demikian, layanan tertentu juga menggabungkan komponen yang nyata dan terlihat, yang mencakup aspek fisik di samping layanan itu sendiri. (Wulandari, Yuni & Gea, Antonius Atosokhi & Panca 2006). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa pelayanan mencakup upaya kolaboratif suatu kelompok atau

individu untuk membantu atau memperlancar urusan orang lain dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan.

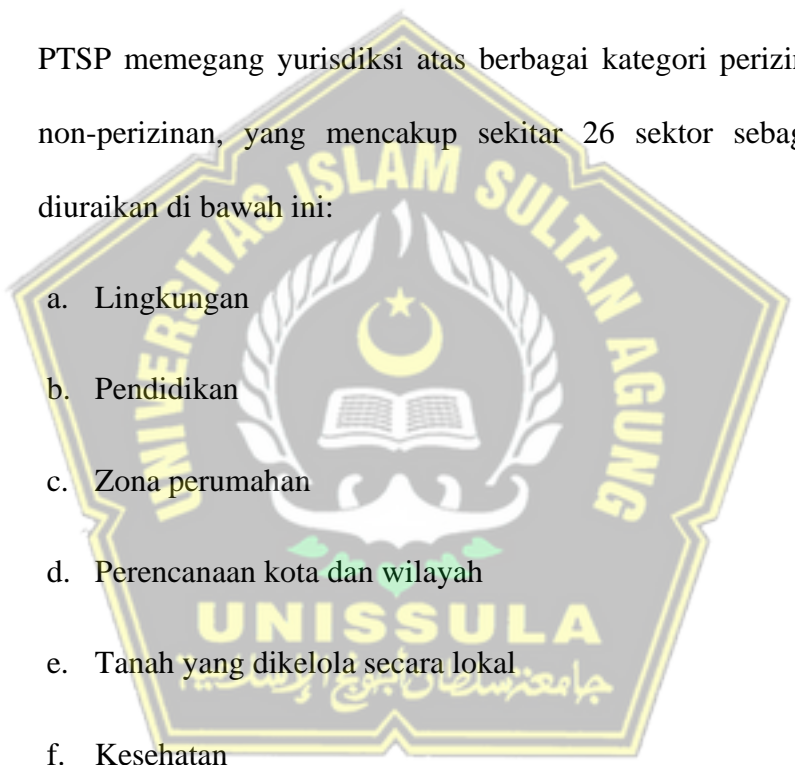
Konsep Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) bukanlah suatu pendekatan inovatif dalam pengelolaan administrasi. Pendirian PTSP di suatu daerah merupakan perwujudan kerangka yang dirancang untuk meningkatkan aksesibilitas dan kualitas layanan bagi masyarakat, sekaligus mempersingkat prosedur pelayanan. Hal ini, pada gilirannya, memastikan bahwa layanan diberikan dengan cepat, nyaman, terjangkau, transparan, akurat, dan tersedia. Melalui penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), kebutuhan pemohon izin untuk menavigasi labirin berbagai dokumen dan surat di berbagai kantor dengan lokasi geografis yang beragam dapat dihilangkan. Tujuan utama PTSP adalah untuk menyederhanakan proses perizinan pendirian usaha, sebuah tugas yang sebelumnya dikritik oleh banyak pengusaha yang telah menjalani prosedur perizinan. Masyarakat dan investor seringkali mengeluhkan lamanya waktu yang dirasakan mulai dari pengajuan permohonan hingga penerbitan izin, baik untuk kegiatan yang diatur maupun tidak diatur.

Alasan yang mendasari perlunya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) jelas terlihat. Hal ini berkaitan dengan penyediaan layanan perizinan dan nonperizinan yang cepat dan lancar, yang mencakup kecepatan, efektivitas, efisiensi, transparansi, dan kepastian kepastian hukum. Pendekatan ini berupaya untuk memenuhi hak masyarakat dan

investor untuk mengakses layanan perizinan tanpa hambatan, tanpa segala bentuk tekanan yang tidak semestinya atau tuntutan terselubung. Selain itu, inisiatif PTSP bertujuan untuk mendorong transparansi dan memberikan informasi yang tepat mengenai prasyarat, biaya, dan jadwal, semuanya disederhanakan dalam satu platform terpadu

1) Jenis Perizinan dan Non Perizinan yang dilayani di PTSP

PTSP memegang yurisdiksi atas berbagai kategori perizinan dan non-perizinan, yang mencakup sekitar 26 sektor sebagaimana diuraikan di bawah ini:

- 
- a. Lingkungan
 - b. Pendidikan
 - c. Zona perumahan
 - d. Perencanaan kota dan wilayah
 - e. Tanah yang dikelola secara lokal
 - f. Kesehatan
 - g. Infrastruktur
 - h. Industri
 - i. Kehutanan
 - j. Pertanian dan ketahanan pangan
 - k. Kehutanan (berulang)

- l. Komunikasi dan informasi
- m. Perpustakaan
- n. Kegiatan olah raga dan remaja
- o. Upaya budaya dan pariwisata
- p. Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM)
- q. Investasi modal
- r. Jual beli
- s. Proyek pengembangan
- t. Sumber daya energi dan mineral
- u. Perikanan dan kelautan
- v. Pertanian
- w. Kohesi nasional dan politik dalam negeri

Selain itu, Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) tidak hanya menyediakan layanan-layanan tersebut, namun juga melayani beragam kategori penanaman modal, meliputi Izin Penanaman Modal, Perubahan Izin Usaha, dan Izin Perluasan Usaha²⁵. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan model layanan yang dilaksanakan dalam satu lokasi yang mencakup berbagai layanan yang disederhanakan melalui satu gerbang. Berdasarkan Peraturan KEMENPAN Nomor 63 Tahun 2004, ada empat pola

pelayanan yang digariskan. Keempat pola pelayanan tersebut meliputi:

1. Dari segi fungsionalitas, penataan pelayanan publik disajikan oleh penyedia layanan sesuai dengan tanggung jawab, peran, dan yurisdiksinya.
2. Terpusat, pengaturan layanan ditawarkan hanya oleh penyedia layanan yang ditunjuk.
3. Terintegrasi, ini dapat dikategorikan menjadi dua bentuk berbeda:
 - a. Terintegrasi penuh, dilakukan dalam pengaturan terpadu yang mencakup beragam jenis layanan tanpa koneksi proses dan dapat diakses melalui beberapa titik akses.
 - b. Akses terpadu, dilakukan dalam suatu tempat yang terkonsolidasi yang menampung berbagai jenis layanan yang saling berhubungan, difasilitasi melalui satu titik masuk.

2) Tingkatan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Daerah

Dalam perspektif komprehensif, pelayanan daerah disusun menjadi empat tingkatan hierarki dalam kerangka Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), antara lain:

- a. Badan PTSP Daerah (BPTSP), berkedudukan di tingkat ,

beroperasi di bawah pemerintahan Gubernur. BPTSP mempunyai tanggung jawab mengawasi, membimbing, mengevaluasi, dan mengawasi pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di lingkungan Kantor PTSP, Satlak Kecamatan, dan Satlak Desa. Selain itu, BPTSP melakukan pelayanan, serta mengesahkan perjanjian Perizinan dan Non Perizinan.

- b. Kantor PTSP (KPTSP), didirikan di tingkat kota dan kabupaten. KPTSP bertugas melakukan pengawasan terhadap Satlak Kecamatan, melaksanakan pelayanan, dan memberikan izin perizinan dan nonperizinan, serta dokumen yang berada di wilayah hukumnya.
- c. Satuan Pelaksana (Satlak) PTSP Tingkat Kabupaten, Satlak Kabupaten mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, persetujuan perizinan dan nonperizinan kegiatan, serta mengawasi pengelolaan dokumen terkait lainnya di tingkat kabupaten sesuai dengan kewenangannya.
- d. Satuan Pelaksana PTSP (Satlak) Tingkat Desa, Tugas Satlak Tingkat Desa meliputi pemberian pelayanan, persetujuan perizinan dan nonperizinan, serta pengurusan dokumen terkait lainnya secara eksklusif di tingkat desa/kelurahan sesuai dengan kewenangan yang diberikan.

2. Kepuasan Masyarakat

Dalam bidang bisnis yang berorientasi pada layanan, diakui secara luas bahwa mencapai kepuasan masyarakat merupakan faktor penting bagi keberhasilan bisnis. Keyakinan ini berasal dari pemahaman bahwa dengan memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif, organisasi dapat meningkatkan margin keuntungan dan memperluas kehadiran pasar mereka. Karena pentingnya kepuasan, berbagai upaya penelitian telah dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat, sehingga menimbulkan beragam penafsiran terhadap istilah tersebut. Etimologi 'kepuasan' berasal dari kata Latin "satis" (menunjukkan kecukupan atau kecukupan) dan "facio" (untuk mencapai atau melakukan). Dalam pengertiannya yang paling sederhana, kepuasan dapat diartikan sebagai 'usaha untuk memenuhi suatu persyaratan' atau 'untuk memastikan kecukupan'. Kotler telah mengartikulasikan bahwa kepuasan masyarakat berkaitan dengan sejauh mana respons emosional individu ketika membandingkan kinerja atau hasil yang dialami dengan harapan awal mereka. (Kotler 2002).

Di sisi lain, Richard F. Gerson menggambarkan kepuasan masyarakat sebagai persepsi konsumen bahwa harapan mereka telah terpenuhi atau terlampaui. (Gerson 2002). Howard & Sheth menjelaskan bahwa kepuasan masyarakat mengacu pada keadaan kognitif pembeli mengenai keseimbangan atau kesenjangan antara hasil yang dicapai dibandingkan dengan upaya yang diinvestasikan.

(Tjiptono 2014). Oliver menegaskan bahwa kepuasan masyarakat melibatkan penilaian terhadap aspek yang melekat atau tidak terduga dalam memperoleh suatu produk dan/atau mengalami konsumsi.

Mowen mendefinisikan kepuasan masyarakat sebagai sentimen menyeluruh terhadap suatu produk atau jasa setelah diperoleh dan dimanfaatkan. Secara sederhana, kepuasan masyarakat merupakan penilaian evaluatif yang muncul setelah melakukan pembelian tertentu.

Di sisi lain, Irawan menyatakan kepuasan masyarakat dihasilkan dari akumulasi pengalaman individu terhadap produk dan jasa. Oleh karena itu, setiap transaksi atau pertemuan baru dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat. Individu yang puas cenderung berbagi perasaan dan pengalamannya dengan orang lain. Berdasarkan sudut pandang para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat mencakup evaluasi keadaan yang ada dibandingkan dengan kondisi yang diharapkan. Jika produk atau jasa yang ditawarkan suatu perusahaan sesuai dengan harapan masyarakat, maka kepuasan pun timbul. Sebaliknya, jika produk atau jasa tidak sesuai dengan harapan masyarakat, maka timbullah rasa kecewa.

Selain itu, kepuasan masyarakat dapat diukur melalui dimensi

kualitas pelayanan. Evaluasi kepuasan mencakup lima dimensi:

- a. Keandalan Kepuasan, yang mengacu pada konsistensi antara kinerja yang diantisipasi dan diterima – kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan dapat diandalkan.
- b. Ketanggapan Kepuasan, menunjukkan keselarasan antara harapan dan penerimaan terhadap kemampuan membantu masyarakat secara cepat dan efektif.
- c. Assurance Satisfaction, menandakan keselarasan antara harapan dengan penerimaan pengetahuan dan kemahiran yang menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
- d. Empati Kepuasan, menangkap keselarasan antara harapan dan penerimaan terhadap pemberian pelayanan serta perhatian individual terhadap masyarakat.
- e. Tangibles Satisfaction, mewakili kesepakatan antara harapan dan penerimaan terhadap penampilan fisik, fasilitas, personel, dan alat komunikasi.

Faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang ada pada suatu badan milik negara memiliki peran yang penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap badan / institusi milik negara sehingga dapat mencerminkan negara yang memiliki komitmen dalam mengatasi

masalah yang kompleks dengan hadir ditengah masyarakat. Adapun beberapa faktor yang menentukan kepuasan masyarakat antara lain kualitas, pelayanan dan fasilitas yang dijelaskan sebagai berikut :

a. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan masyarakat dan berujung pada sudut pandang masyarakat, dimana persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan merupakan perwujudan evaluasi keunggulan pelayanan yang komprehensif. Artinya, kesan kualitas yang baik tidak berasal dari sudut pandang atau sudut pandang penyedia jasa, yaitu perusahaan, melainkan dari sudut pandang penilaian persepsi masyarakat. Dalam konteks ini, masyarakat berperan sebagai konsumen jasa perusahaan, sehingga menjadi faktor penentu kualitas pelayanan. Persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan merupakan perwujudan penilaian keunggulan layanan secara holistik (Rizky 2020).

b. Fasilitas pelayanan

Fasilitas mencakup ketentuan fisik yang menyediakan peralatan nyata untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, sehingga meningkatkan kenyamanan dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Selain itu, fasilitas berarti penyediaan sumber daya nyata yang dimaksudkan untuk memperlancar kegiatan masyarakat, sehingga menjamin terpenuhinya kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, inti

dari fasilitas terletak pada fasilitasi operasi.

Banyak faktor yang berkontribusi terhadap interaksi timbal balik bisnis di sektor jasa. Selain memberikan layanan berkualitas terbaik kepada masyarakat, fasilitas juga berperan penting dalam kemampuan perusahaan untuk memikat masyarakat. Fasilitas adalah fasilitas yang memperlancar aktivitas masyarakat. Saat memilih suatu produk, konsumen mempertimbangkan berbagai aspek. Di antara produk-produk dengan titik harga yang hampir sama, perusahaan yang menawarkan fasilitas yang lebih lengkap cenderung memperoleh kepuasan masyarakat yang lebih besar, sehingga masyarakat secara konsisten memilih perusahaan tersebut sebagai pilihan pilihan mereka berdasarkan persepsi fasilitas yang berbeda.

Saat mempertimbangkan pembelian produk atau jasa, masyarakat dihadapkan pada pertanyaan mendasar – barang atau jasa apa yang harus dibeli, yang melibatkan evaluasi individu, akuisisi, dan konsumsi komoditas dan jasa ekonomi. Fasilitas merupakan prasyarat yang harus ada sebelum suatu pelayanan dapat diberikan kepada masyarakat. Pada saat yang sama, fasilitas merupakan salah satu segmen dari variabel pemasaran jasa yang mempunyai peranan penting karena seringnya diperlukannya fasilitas penunjang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. (Rizky 2020).

Dalam bidang usaha yang berorientasi pada jasa, fasilitas mempunyai arti yang sangat penting, sehingga menekankan perlunya pertimbangan yang cermat terhadap fasilitas yang ada. Hal ini mencakup kondisi fasilitas, baik desain interior maupun eksterior, serta kebersihannya. Pertimbangan ini menjadi sangat penting terutama pada aspek-aspek yang berhubungan langsung dengan pengalaman langsung masyarakat. Kesan yang diperoleh masyarakat melalui interaksi mereka dengan fasilitas layanan secara signifikan membentuk persepsi kualitas layanan tersebut.

c. Kualitas produk / jasa

Dalam upaya meningkatkan kualitas produk agar selaras dengan pasar yang dituju, perusahaan memulai perjalanan yang dimulai dengan penciptaan produk atau layanan yang dirancang secara strategis untuk memenuhi permintaan pasar. Produk ini mempunyai peran penting dalam mengukur efektivitas strategi bauran pemasaran yang komprehensif. Sebagai titik kontak awal bagi konsumen dalam perjalanan pembelian mereka, produk memiliki daya tarik tersendiri ketika produk tersebut memiliki kualitas yang menawan dan bermanfaat. Pemilik bisnis harus menunjukkan kemahiran dalam merencanakan, mengembangkan, dan mengawasi evolusi penawaran bisnis mereka dengan cermat. Perlu dicatat bahwa upaya ini tidaklah sederhana, terbukti dengan banyaknya kegagalan di tengah persaingan pasar. Suatu produk bukan sekedar

barang berwujud; itu mewujudkan serangkaian atribut yang terlihat dan laten. Produk-produk ini mencakup segala sesuatu yang dapat disajikan di pasar dengan tujuan untuk menarik perhatian, memicu permintaan, memfasilitasi pemanfaatan, atau memuaskan kebutuhan dan keinginan masyarakat. (Rizky 2020).

Kualitas suatu produk berkaitan dengan atribut dan fitur yang menentukan kapasitasnya untuk memenuhi persyaratan masyarakat yang eksplisit atau implisit. Sangat penting bagi setiap perusahaan untuk mempertahankan standar kualitas yang unggul untuk meningkatkan prospek bisnis dan mempertahankan posisi produknya di pasar.

Manfaat kepuasan masyarakat

Kepuasan Masyarakat dapat menghasilkan berbagai manfaat, seperti membina hubungan yang harmonis antara lembaga dan masyarakat, membangun landasan yang kuat bagi terjadinya transaksi berulang, menumbuhkan kepercayaan masyarakat, dan menimbulkan apresiasi masyarakat terhadap kinerja para ASN maupun PNS atas jasa yang dikerjakannya (GUSTIANTO, Putri, and Salis 2022).

Cara mengukur kepuasan masyarakat

Beberapa metode yang dapat digunakan dalam mengukur kepuasan masyarakat sebagai berikut (GUSTIANTO, Putri, and Salis 2022) :

a. Sistem Penerimaan Keluhan dan Saran

Setiap organisasi yang mengutamakan kepuasan pelanggan harus

membangun mekanisme yang komprehensif bagi pelanggan untuk menyampaikan pendapat, kritik, saran, dan keluhannya.

b. Belanja Misteri

Salah satu pendekatan untuk mengukur kepuasan pelanggan melibatkan penempatan pembeli yang menyamar untuk menyamar sebagai klien potensial, mengevaluasi layanan perusahaan dan layanan pesaingnya.

c. Analisis Pelanggan yang Hilang

Berinteraksi dengan pelanggan yang berhenti membeli atau beralih ke penyedia lain memungkinkan perusahaan memahami alasan di balik keputusan mereka, sehingga memfasilitasi penerapan strategi peningkatan selanjutnya.

d. Survei Kepuasan Masyarakat

Biasanya, sebagian besar penelitian kepuasan pelanggan menggunakan metodologi survei, yang dapat dilakukan melalui pos, telepon, email, atau wawancara tatap muka.

Rekrutmen Karyawan

Rekrutmen merupakan keputusan strategis manajemen sumber daya manusia yang bertujuan untuk menentukan jumlah karyawan yang tepat, waktu kebutuhannya, dan kriteria penting dalam suatu organisasi. Ini pada dasarnya melibatkan upaya untuk mengisi posisi atau peran pekerjaan yang kosong dalam suatu perusahaan atau organisasi. Proses

ini diambil dari dua sumber tenaga kerja utama: sumber eksternal dari luar organisasi dan sumber internal dari dalam organisasi itu sendiri.

Perekrutan karyawan mencakup serangkaian tahapan, termasuk mengidentifikasi dan menilai sumber tenaga kerja potensial, menentukan kebutuhan tenaga kerja, melaksanakan prosedur seleksi, penempatan, dan orientasi tenaga kerja selanjutnya. Tujuan inti dari rekrutmen adalah untuk memastikan tersedianya karyawan potensial yang memadai, sehingga memungkinkan para manajer untuk secara cermat memilih kandidat yang sesuai dengan kualifikasi yang diperlukan. (Hindriari 2018).

Seleksi Karyawan

Seleksi merupakan aspek mendasar dari prosedur manajemen sumber daya manusia, meliputi tahap akuisisi, yang meliputi perencanaan, rekrutmen, seleksi, penempatan, dan orientasi. Fase seleksi terdiri dari langkah-langkah berbeda yang digunakan untuk menentukan individu yang akan dipilih untuk posisi tertentu. Proses ini dimulai dengan evaluasi pelamar pekerjaan dan berpuncak pada keputusan akhir mengenai penerimaan. Pada dasarnya, proses seleksi merupakan tahap pengambilan keputusan di mana calon potensial dievaluasi kesesuaiannya untuk diterima atau ditolak. (Hindriari 2018).

(Simamora 2005), seleksi melibatkan prosedur pemilihan sekelompok kandidat yang paling sesuai dengan kriteria yang ditetapkan

untuk posisi kosong dalam organisasi. Di sisi lain, (Teguh 2009) menjelaskan bahwa seleksi adalah serangkaian tahapan berbeda yang bertujuan untuk memilih individu yang paling tepat dari sekelompok pelamar yang memenuhi persyaratan untuk suatu posisi tertentu.



BAB V

METODA PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA

5.1 Metoda Pengumpulan

Metode Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan observasi pada saat pelaksanaan magang pada Kanwil Kemenag Jawa Tengah dan juga Wawancara dengan para pemangku jabatan terkait terkait permasalahan yang akan dijadikan bahan penelitian. Metode yang lain seperti dokumenter juga digunakan pada penelitian ini untuk mengetahui beberapa berkas yang digunakan selama pelayanan terhadap masyarakat berlangsung

A. Observasi

Rosliyati, (2005) observasi merupakan teknik pengumpulan data dilakukan dengan mengamati dan meneliti subjek atau kejadian penelitian, baik manusia, benda mati, atau fenomena alam. Observasi memerlukan pemantauan ketat terhadap tindakan entitas yang terkait dengan variabel penelitian. Dalam konteks ini, tujuan khusus observasi adalah mengumpulkan data awal sebelum memulai penelitian. Data yang dihasilkan mencakup pengamatan yang memberikan wawasan awal. Sementara itu, Nilsen (2004: 1) menguraikan bahwa istilah “mengamati” biasanya mengacu pada gambaran peristiwa yang diamati secara visual, tanpa partisipasi aktif, serupa dengan menyaksikan perilaku sebagai pengamat eksternal. Mengamati

berarti mengarahkan perhatian, terlibat dalam observasi menyeluruh, memusatkan perhatian pada komponen-komponen berbeda atau pandangan holistik. Hal ini berarti menangkap informasi mengenai konteks menyeluruh dan hal-hal khusus yang perlu diperhatikan (Feeniy, 2006: 135). Dalam penelitian ini, metode observasi dilakukan dengan cara mengamati kondisi lapangan secara langsung selama kegiatan magang MBKM di Kementerian Agama Jawa Tengah seperti, mengamati sistem PELAYANAN dan mengamati kondisi Operasional kinerja pegawai di Kantor Kementerian Agama Jawa Tengah terutama di bagian Pelayanan.

B. Wawancara

Wawancara dapat dicitrakan sebagai interaksi verbal yang terjadi antara dua individu atau lebih yang berada dalam konteks tatap muka. Interaksi ini melibatkan pengumpulan informasi atau tanggapan dari subjek yang diselidiki, yang berpusat pada sudut pandang dan keyakinan mereka. Pada penelitian ini, penulis melakukan wawancara dengan mengajukan pertanyaan kepada responden, PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu), dan masyarakat yang tentunya dapat memberikan informasi tentang permasalahan yang diteliti yaitu tentang website terkait pelayanan yang ada di Kementerian Agama Jawa Tengah terutama bagian PTSP.

C. Dokumentasi

Abdussamad, (2021) menegaskan bahwa dokumentasi adalah suatu teknik pengumpulan data kualitatif melalui pemeriksaan atau analisis dokumen atau informasi. Dokumentasi dapat mencakup berbagai bentuk, seperti catatan tertulis, gambar, atau kreasi monumental yang dihasilkan oleh individu. Proses dokumentasi berfungsi sebagai sarana pengumpulan data berupa catatan, arsip, ataupun sejenisnya serta laporan-laporan yang bersangkutan permasalahan penelitian. Pada penelitian ini penulis mengumpulkan data melalui dokumentasi yang meliputi : Surat PAK, SKP, P3K, dan sesi foto, dan data-data lainnya yang berkaitan dengan penelitian pada Kantor Kementerian Agama Jawa Tengah guna menunjang penyelesaian topik permasalahan penulis.

5.2 Analisis Data

Analisis data yang digunakan menggunakan perbandingan pada saat pelaksanaan magang di lapangan dengan beberapa teori yang telah dijelaskan sebelumnya. Sehingga diharapkan kesimpulan yang dihasilkan nantinya akan berguna sebagai referensi laporan sekaligus penelitian yang akan datang.

Selain itu, penelitian ini menerapkan suatu analisis deskriptif yang di kumpulkan melalui berbagai kondisi yang terjadi serta dari berbagai pihak Kementerian Agama Jawa Tengah beserta dengan pegawai. Lalu pemecahan masalah akan diungkapkan setelah melakukan analisa dari hasil pengumpulan

data dengan wawancara dan observasi.



BAB VI

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

6.1 ANALISIS PERMASALAHAN

Kantor Kementerian Agama Jawa Tengah khusus di bagian PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) yang mengurus surat keterangan SK, PAK, SPRP, NOTANIP Dan NOTAP3K, SKP, SK jabatan, SK Pensiunan. Yang memang ditunjukkan untuk kepala kantor atau untuk kantor masuknya ke bagian PTSP terlebih dahulu. Pada akhir ini ada masalah yang muncul pada aspek PTSP yaitu tentang Pelayanan online yang mana adanya pengajuan permasalahan yang terkait dengan website pelayanan dimana adanya keterlambatan dalam pembuatan surat yang di tunjukan kepada kepala kantor maupun surat untuk kantor.

Adanya permasalahan yang berkaitan dengan kinerja, terutama permasalahan mengenai website pelayanan, banyak masyarakat yang tidak tahu tentang website tersebut, sehingga banyak masyarakat hanya melakukan pelayanan atau konsultasi dengan cara mendatangi kantor. Para masyarakat hanya sekedar mengetahui website tersebut dan mereka telah melaksanakan pengajuan ataupun konsultasi melalui website. Akan tetapi banyak sekali aduan mengenai pelayanan online yang diberikan selalu tidak memuaskan, bahkan cenderung diskriminatif.

Sebagai Kantor Kementerian Agama Jawa Tengah seharusnya pelayanan yang diberikan oleh otoritas pemerintah kepada masyarakat umum harus baik dan efisien, akan tetapi belum sesuai harapan masih banyak hambatan di sistemnya sendiri, sikap profesionalisme pegawai melakukan pelayanan public, Kondisi pelaksanaan pelayanan publik di bagian PTSP Kantor Kementerian Agama Jawa

Tengah saat ini belum optimal karena belum memadainya kemampuan sistem dan kualitas personel sumber daya manusia. Hal ini terlihat dari banyaknya pengaduan dan pengaduan masyarakat, baik melalui interaksi langsung maupun melalui media massa. Misalnya, rumitnya layanan online dan tidak adanya jangka waktu penyelesaian yang jelas telah mengakibatkan persepsi yang kurang baik terhadap layanan pemerintah. Penting bagi pemerintah daerah untuk mengatasi permasalahan ini guna meningkatkan penyediaan layanan dan menciptakan pengalaman positif bagi masyarakat.

6.2 PEMBAHASAN

6.2.1 Analisis Pelayanan dan Profesional Pegawai

Di Kantor Kementerian Agama Jawa Tengah masih menggunakan penerapan Standar Operasional Prosedur kinerja pegawai yang masih belum dikendali seperti contoh peraturan pengambilan SK (Surat keterangan) PAK, P3K, jabatan dan lain sebagainya, kondisi mengenai pelayanan pegawai hingga saat ini, potensi yang ada belum sepenuhnya terealisasi, antara lain karena kualitas layanan yang ditawarkan belum memenuhi kriteria kepastian tepat waktu secara konsisten. Seringkali, pelaksanaan tugas terkait layanan melibatkan prosedur atau proses yang panjang. Situasi ini menunjukkan bahwa karyawan mungkin tidak sepenuhnya mahir dan efisien dalam mengelola tugas mereka. Untuk mengetahui profesional pegawai dalam meningkatkan kualitas kinerja melayani public di Kantor Kementerian Agama Jawa Tengah, penulis menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan Zeithaml, Berry dan Parasuraman.

Dalam penelitian Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana (2003:27) terungkap bahwa pelanggan memanfaatkan lima atribut untuk menilai kualitas layanan. Atribut tersebut meliputi: 1. Penampilan fisik 2. Konsistensi 3. Ketepatan dalam menanggapi 4. Jaminan kualitas 5. Kepekaan terhadap kebutuhan pelanggan. (Suandi, 2019) selain itu penulis juga meneliti dimensi pelayanan tersebut, kantor wilayah kementerian agama Jawa Tengah khususnya pada PTSP berusaha memberikan yang terbaik melalui langkah-langkah sebagai berikut :

1) Bukti Fisik (Tangible)

Aspek tangibilitas ini berkenaan dengan unsur-unsur jasa yang terlihat, khususnya kenyamanan proses jasa dan kedisiplinan petugas/aparatur dalam proses pelayanan. Berdasarkan hasil observasi secara langsung yang dilakukan dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan public di Kantor Kementerian Agama Jawa Tengah khususnya pada PTSP menunjukkan perlunya pengalaman layanan yang lancar sangat penting bagi pengguna layanan untuk memastikan berfungsinya proses layanan secara efisien. Kesimpulan ini diambil dari temuan observasi yang dilakukan, pelayanan di kantor wilayah Kementerian Agama Jawa Tengah khususnya PTSP belum sepenuhnya mengoptimalkan kenyamanan pengguna jasa. Masih terdapat masyarakat yang kurang kesadarannya sehingga terjadi mudik-mudik yang tidak perlu untuk memenuhi persyaratan yang dipersyaratkan. Hal ini dibenarkan oleh kepala sub bagian PTSP di kantor Kementerian Agama Jawa Tengah selaku dosen supervisor, yang diwawancarai oleh penulis dengan

pertanyaan “*Apakah benar masyarakat sering bolak-balik dalam mengurus persyaratan yang diminta oleh kantor bu ?, kemudian beliau menjawab bahwa Kantor Kementerian Agama Jawa Tengah telah mempunyai prosedur dari setiap jenis pelayanan, namun tidak disosialisasikan ke masyarakat secara baik dan jelas, sehingga masyarakat harus bolak-balik untuk memenuhi persyaratan tersebut*”.

Kemudahan dalam proses pelayanan ini sangat diperlukan agar pengguna layanan tidak merasa kesulitan dan kebingungan dalam proses administrasi. Terkait kedisiplinan pegawai kemenag dalam menangani pelayanan, pegawai melaksanakan tugas membutuhkan disiplin kerja agar kedisiplinan yang berjalan normal. Kedisiplinan pegawai akan membentuk rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan, menumbuhkan lingkungan kerja yang produktif dan harmonis sehingga berkontribusi terhadap pencapaian tujuan, khususnya dalam melayani masyarakat. Pegawai hendaknya mendahulukan kesejahteraan masyarakat di atas kepentingan pribadi, karena mengabdikan merupakan tugas yang berpusat pada kesejahteraan masyarakat; dengan kata lain kepentingan pengguna jasa harus diutamakan dalam benak pegawai jasa. Berdasarkan observasi terkait aktivitas pelayanan public pada PTSP menunjukkan bahwa para pegawai kurang disiplin dalam memberikan pelayanan. Penulis bertanya kepada salah satu masyarakat A dengan pertanyaan “*bapak, apakah pegawai disini sudah disiplin dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?*”, Masyarakat A

yang merupakan salah satu pengguna layanan di Kantor Kementerian Agama Jawa Tengah membenarkan bahwasanya pegawai di kemenag kurang disiplin dalam memberikan pelayanan, ada beberapa pegawai yang keluar saat jam kerja untuk istirahat walaupun itu oknum. Padahal dalam hal pelayanan, disiplin kerja merupakan modal dasar yang bagus untuk pegawai terutama yang bertugas dibagian pelayanan guna menunjukkan kinerja, sikap, perilaku dan pola kehidupan yang baik, disiplin dilakukan agar pengguna layanan merasa puas atas apa yang telah dikerjakan pegawai”.

2) Keandalan (reability)

Kehandalan merupakan kemampuan melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat, akurat terpercaya, konsisten dan kesesuaian pelayanan. Untuk mengukur kehandalan dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan public di Kementerian Agama Jawa Tengah dapat diukur melalui indikator pada pegawai dalam melayani masyarakat. Ketepatan pegawai dalam melakukan prosedur pelayanan mempunyai nilai yang sangat penting bagi penerima pelayanan. Jika anggota staf tidak berhati-hati dalam berinteraksi dengan pengguna layanan, kesalahan dapat terjadi dan mengakibatkan tugas tambahan. Contohnya adalah keakuratan pengetikan; bahkan kesalahan ketik kecil pun dapat menimbulkan ketidaknyamanan bagi pengguna layanan, sehingga memaksa mereka untuk memperbaiki kesalahan tersebut. Oleh karena itu, para pekerja perlu meningkatkan kewaspadaan. Dedikasi mereka

dalam memberikan layanan prima sangat penting dalam menghasilkan kepuasan dan kepuasan di antara penerima layanan. Berdasarkan observasi langsung yang dilakukan oleh peneliti untuk meninjau aktivitas pelayanan publik, masih ada petugas di Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Tengah khususnya bagian PTSP dalam melayani masyarakat. Peneliti bertanya kepada salah satu masyarakat B *“Apakah pegawai disini sudah cermat dalam memberikan pelayanan, Bu ?”*. Sejalan dengan jawaban dari masyarakat lainnya mengatakan bahwa *“kecermataan petugas dalam memberikan pelayanan masih kurang teliti, mas. Adanya pegawai yang salah melakukan penyimpanan berkas, sehingga saya terlalu lama untuk menunggu pengambilan berkas”*. Seperti dijelaskan sebelumnya, jelas bahwa ketepatan personel berdampak signifikan terhadap kualitas layanan. Ketidakakuratan yang disebabkan oleh kurangnya kehati-hatian dapat mengakibatkan dampak buruk dan kerugian bagi penerima manfaat layanan. Oleh karena itu, sangat penting bagi petugas untuk menerapkan ketelitian dalam setiap langkah proses pemberian layanan.

3) Daya tanggap (responsiveness)

Unsur daya tanggap, yang sangat penting dalam melayani masyarakat, mencakup penanganan keluhan masyarakat secara cepat, memberikan tanggapan yang cepat dan penuh perhatian, serta memberikan pelayanan yang optimal pada setiap kesempatan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Tengah. Dengan demikian, pendekatan ini

akan membuat masyarakat sebagai penerima layanan merasa puas. Untuk mengevaluasi aspek daya tanggap dan memastikan kualitas layanan online dalam konteks kantor Kementerian Agama Jawa Tengah. Berdasarkan hasil observasi langsung untuk meninjau aktivitas pelayanan online di Kantor Kementerian Agama Jawa Tengah, petugas pelayanan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Tengah khususnya bagian PTSP telah memenuhi kebutuhan pengguna layanan yang ingin memanfaatkan layanan. Pengguna layanan online akan merasakan kepuasan ketika petugas menangani kebutuhan masyarakat dengan cepat dan efektif.

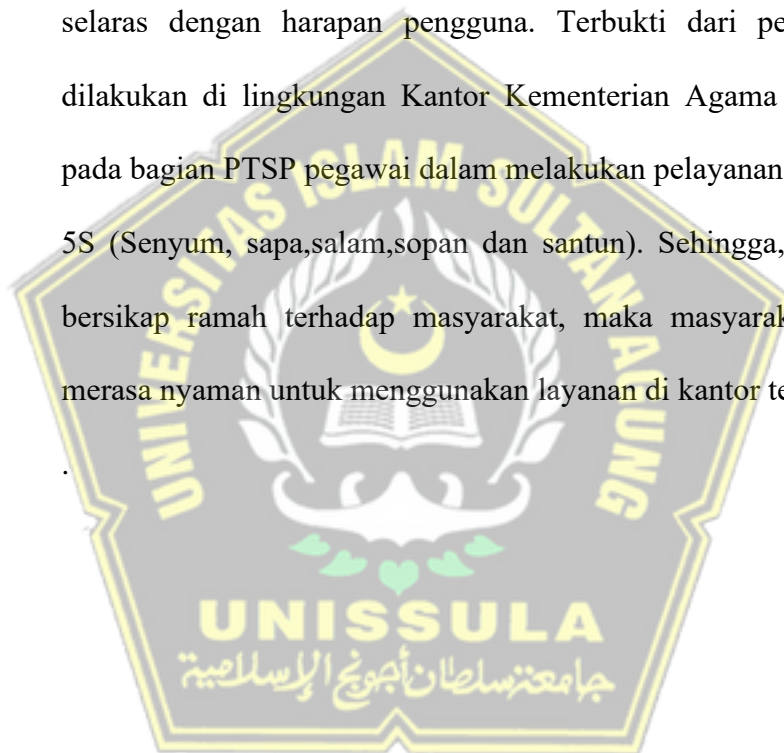
4) Jaminan (assurance)

Aspek jaminan ini berkaitan dengan kompetensi, keahlian, kesopanan, dan keandalan petugas, menjamin keselamatan, meminimalkan risiko, dan menanamkan kepercayaan. Untuk menilai dimensi jaminan dalam mengukur kualitas pelayanan publik di Kanwil Kementerian Agama Jawa Tengah dapat dievaluasi dengan menggunakan indikator yang dikaitkan dengan petugas yang memberikan jaminan pelayanan secara tepat waktu. Petugas di kantor Wilayah Kementerian Agama khususnya pada bagian PTSP memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan. Namun, pada saat pengambilan berkas masih ada berkas yang belum diselesaikan secara tepat waktu.

5) Empati (empathy)

Empati ini berkaitan dengan keramahan dan kasih sayang karyawan

saat memberikan layanan online. Komunikasi yang ramah dan efektif dari anggota staf dapat berkontribusi secara signifikan terhadap evaluasi positif pengguna terhadap layanan online yang disediakan. Penekanan utama dalam layanan terletak pada memastikan kepuasan pengguna. Semua kebutuhan pengguna layanan yang terhubung ke layanan di dalam Office harus diperlakukan sebagai prioritas utama, selaras dengan harapan pengguna. Terbukti dari penelitian yang dilakukan di lingkungan Kantor Kementerian Agama Jawa Tengah pada bagian PTSP pegawai dalam melakukan pelayanan sudah dengan 5S (Senyum, sapa,salam,sopan dan santun). Sehingga, jika pegawai bersikap ramah terhadap masyarakat, maka masyarakat juga akan merasa nyaman untuk menggunakan layanan di kantor tersebut.



BAB VII

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

7.1 Kesimpulan

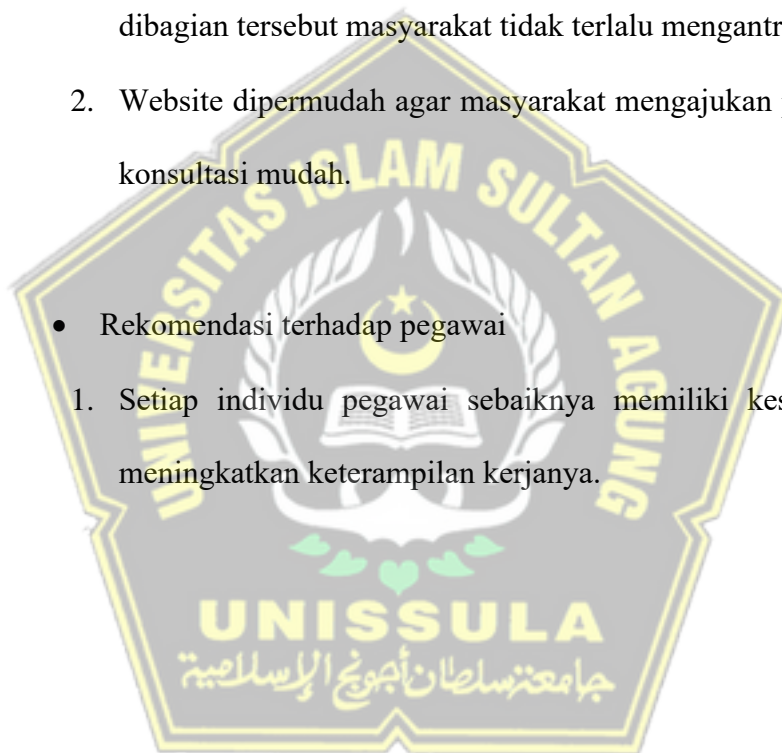
Berdasarkan analisis dan informasi yang disajikan dalam laporan ini, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Penerapan peraturan baru mengenai Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di situs web menghadapi tantangan di internal komunitas, yang mengakibatkan kesulitan dalam mengakses layanan dan tertundanya penyampaian permasalahan atau pertanyaan penting.
- 2) Untuk meningkatkan efisiensi karyawan, sesi pelatihan sangat penting. Sesi-sesi ini akan membantu meningkatkan kompetensi karyawan, sehingga meningkatkan kinerja, motivasi, dan kepatuhan mereka terhadap disiplin secara keseluruhan. Hal ini pada gilirannya dapat mempercepat proses pengelolaan data.
- 3) Kualitas yang dilakukan pada jaminan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kurang maksimal. Pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, namun pada saat pengambilan berkas masih ada berkas yang belum diselesaikan secara tepat waktu.
- 4) Kualitas pelayanan masih agak rendah. Hal ini pegawai PTSP harus memperluas soft skill dan kurangnya sosialisasi pegawai pemerintah kepada masyarakat internal maupun masyarakat umum.
- 5) Kecermatan pegawai dalam memberikan layanan belum maksimal, sehingga belum mampu terciptanya pelayanan baik dan memberikan

rasa puas terhadap pengguna layanan.

7.2 Rekomendasi

- Rekomendasi terhadap kantor
 1. Untuk meningkatkan pelayanan yang baik, pihak kantor seharusnya melakukan penambahan pegawai terutama di bagian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dengan penambahan pegawai dibagian tersebut masyarakat tidak terlalu mengantri terlalu lama.
 2. Website dipermudah agar masyarakat mengajukan pelayanan dan konsultasi mudah.
- Rekomendasi terhadap pegawai
 1. Setiap individu pegawai sebaiknya memiliki kesadaran untuk meningkatkan keterampilan kerjanya.



BAB VIII

REFLEKSI DIRI

8.1 Refleksi Diri

- Hal-hal positif yang diterima selama perkuliahan yang bermanfaat terhadap pekerjaan selama magang

Selama melaksanakan kegiatan magang di Kantor Kementerian Agama Jawa Tengah, saya merasa ilmu yang saya terima pada saat perkuliahan sangatlah bermanfaat dan berguna, seperti pembelajaran dalam mata kuliah pemasaran. Berbekal teori dalam kemampuan bekerja sama dalam tim dan kepemimpinan membuat diri saya mempunyai percaya diri yang lebih untuk berkomunikasi dengan pegawai. Pendidikan islami dan karakter dalam perkuliahan yang saya dapatkan menjadikan saya dapat berkomunikasi lebih baik serta sopan terhadap pegawai dan petugas lain dalam kantor. Selain itu, 5 nilai FE “Choolifah” mampu memberikan pandang yang sangat berguna selama proses magang. Cooperation (kerja sama), yang dapat membantu saya menjadi mudah beradaptasi dan mampu berkolaborasi dengan orang lain. Leadership (kepemimpinan), yang menjadikan saya berani untuk berada di depan dan mengambil sebuah keputusan selama magang. Innovative (inovatif), yang membuat saya mampu berfikir luas untuk mendapatkan sebuah cara yang baru untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi selama magang. Fairness (keadilan), yang membuat saya

bersikap adil. Amanah yang membuat saya selalu berpegang teguh dan bersungguh sungguh ketika memegang sebuah kepercayaan

- Manfaat magang terhadap pengembangan soft-skill mahasiswa

Kegiatan selama magang di kantor kementerian agama jawa tengah banyak memberikan pengembangan soft skill kepada saya, dimana selama kegiatan magang berlangsung dapat meningkatkan cara berfikir dan beradaptasi terhadap dunia luar untuk mahasiswa. Selain itu, saya belajar bagaimana cara menghadapi persoalan yang terjadi dalam dunia kerja dengan sabar serta cermat dan tanggung jawab, sehingga memunculkan solusi dengan berjalannya waktu.

Kegiatan magang juga mengajarkan bagaimana berkomunikasi dengan orang asing dengan baik dan sopan. Karena dalam pelaksanaan magang dapat bersosialisasi secara langsung dengan pegawai kantor. Dengan ini saya menyadari dengan adanya kegiatan magang masih banyak kemampuan dan skill yang perlu ditingkatkan untuk melatih nantinya di dunia kerja nyata.

- Manfaat magang terhadap kemampuan kognitif mahasiswa

Kegiatan magang ini dapat mengembangkan kemampuan kognitif saya. Seperti mengingat kemampuan mengolah data yang telah diberikan oleh pegawai kepada saya. Selain itu juga belajar untuk tetap fokus dan memperhatikan beberapa hal selama proses magang. Karena fokus dalam pekerjaan merupakan suatu hal yang penting.

Kegiatan magang mengajarkan untuk berfikir luas, dalam kemampuan tersebut menjadikan gagasan yang lebih serta memiliki dampak yang baik yang dapat dirasakan secara luas.

- Kunci sukses bekerja berdasarkan pengalaman magang

Selama proses magang, penulis banyak mendapatkan pengalaman dan manfaat yang diambil salah satunya pada saat input data maupun melayani masyarakat internal maupun masyarakat umum. Serta proses mencapai kesuksesan yaitu diperlukannya tanggung jawab, disiplin, ulet, efisien, serta tidak malu untuk bertanya apabila memang tidak mengerti

- Rencana pengembangan diri, karir, dan pendidikan mahasiswa

Kegiatan magang mampu membuat penulis berfikir untuk menyiapkan bekal yang nantinya untuk bisa survive dalam dunia kerja, seperti mengembangkan diri dengan kegiatan pelatihan, Microsoft, data analisis, mengikuti seminar-seminar serta kemampuan public speaking didepan umum, hal ini penulis lakukan supaya nantinya bisa meningkatkan diri untuk mewujudkan cita-cita di masa depan

DAFTAR PUSTAKA

- Alvionita, Erica, and Kondar Siahaan. 2021. "Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Layanan Perizinan Dan Monitoring Berkas Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kanwil Kemenag Provinsi Jambi." *Jurnal STIKOM* 6(2):299–311.
- Ariska, Okta Dwi, Ari Kusyanti, and Fitra A Bachtiar. 2018. "Evaluasi Kualitas Layanan Website Portal Jurnal Universitas Brawijaya Dan Website Student Journal Universitas Brawijaya Menggunakan Metode Webqual 4 . 0 Dan IPA(Importance Performance Analysis)." 2(8): 2595–2603.
- Bustomi, Tommy, Ekawati Yulsilviana, and Jan Jan Jaelani. 2019. "ANALISIS DAN DESAIN PELAYANAN SATU PINTU TERPADU DI KEMENTERIAN BIDANG KEAGAMAAN ,." 10(2): 139–50.
- Gerson, Richard F. 2002. *Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM.
- GUSTIANTO, BOBY, Librina Tria Putri, and Muhammad Salis. 2022. "Effect of Trust, Quality of Service and Product Quality on Consumer Loyalty in Cv. Naisha Madu Nusantara." *Jurnal Riset Manajemen Indonesia* 4(1): 54–64.
- Hamidi, Jazim. 2012. "Teori Dan Perancangan Hukum Perda." : 94.
- Harminingtyas, Rudika. 2014. "ANALISIS LAYANAN WEBSITE SEBAGAI MEDIA PROMOSI, MEDIA TRANSAKSI DAN MEDIA INFORMASI DAN PENGARUHNYA TERHADAP BRAND IMAGE PERUSAHAAN PADA HOTEL CIPUTRA DI KOTA SEMARANG." *Jurnal STIE Semarang* 6(3): 1–4.
- Hasugian, Penda Sudarto. 2018. "Perancangan Website Sebagai Media Promosi Dan Informasi." *Journal Of Informatic Pelita Nusantara* 3(1): 82–86.
- Hindriari, Reni. 2018. "Pengaruh Rekrutmen Dan Seleksi Terhadap KinerjaKaryawan Pada PT. Boga Lestari Sentosa." *JENIUS (Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia)* 2(1): 31–54.
- Iqbal, Muhammad. 2004. *Mendongkrak Kinerja Bisnis Bengkel Roda 4 Dan Roda*
2. Jakarta: Gramedia.

- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhalindo.
- Moha, Sartika, and Sjudry Loindong. 2016. "Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado." *Jurnal EMBA* 4(1): 575–84.
- NATSIR, KHAIRINA, and MIMI SA MIMI. 2018. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Apartemen Mediterania Garden Residence Di Jakarta Barat." *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis* 2(1):164.
- Pelanggan, Kepuasan, and Dengan Menggunakan. 2016. "Pengaruh Kualitas."



21(100): 129–35.

- Putra, G., Z. Arifin, and S. Sunarti. 2017. “PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DAN DAMPAKNYA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Survei Pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Angkatan 2013 Dan 2014 Universitas Brawijaya Yang Melakukan Pembelian Paket Data Kampus).” *Jurnal Administrasi Bisnis SI Universitas Brawijaya* 48(1): 88103.
- Rahadi, Dedi Rianto. 2011. “Pengaruh Karakteristik Website Terhadap Kepuasan Pelanggan.” 1(1): 20–25.
- Rizky, Muhammad. 2020. “ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN CAFE RAWASAKTI MENURUT TINJAUAN PEMASARAN SYARI’AH.”
- Sari, Anggi Puspita et al. 2021. “APLIKASI PELAYANAN PUBLIK PADA UNIT PELAKSANA PELAYANAN.” 2: 66–70.
- Simamora, Henry. 2005. “Manajemen Sumber Daya Manusia.”
- Teguh, Hani Handoko. 2009. *Manajemen Personalia Dan Sumber Daya Manusia*. 14th ed. Yogyakarta: BPF.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Wowor, Meilany C. 2015. “Tingkat Kepuasan Konsumen Klappertaart Di Kartini Cake and Bakery Manado.” *Cocos* 6(9).
- Wulandari, Yuni & Gea, Antonius Atosokhi & Panca, Antonina. 2006. *Character Building IV Relasi Dengan Dunia*. Jakarta: Gramedia.
- نقش منابع اطالغانی مورد “No Title”. صباحی، فاطمه صالحی، لیال احمدیان، رضوان انصاری، اعظم اسبغله بوماران دیابئی در مدیریت بوماری آنها” مهم مهم مهم مهم مهم مهم مهم مهم مهم مهم
مهم 59: 1–20