

**OPTIMALISASI PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU (PTSP) TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DI KANWIL KEMENTERIAN
AGAMA JAWA TENGAH**

SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagai persyaratan

Mencapai derajat Sarjana S1 Manajemen

Program Studi Manajemen



Disusun Oleh:

Dzulva Ahgni Mubarok

30401900097

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

2023

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

**OPTIMALISASI PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
(PTSP) TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANWIL
KEMENTERIAN AGAMA JAWA TENGAH**

Disusun Oleh :

Dzulva Ahgni Mubarak

30401900097

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya dapat diajukan dihadapan
sidang panitia ujian **skripsi**

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Sultan Agung

Semarang, 2 Agustus 2023

Pembimbing,

Dosen Pembimbing Lapangan

Dosen Supervisor



Drs. Agus Wachjutomo, M.Si

NIDN. 8985430021



Linda Supriyanti, SE

NIP. 197801032006042002

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

**OPTIMALISASI PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
(PTSP) TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANWIL
KEMENTERIAN AGAMA JAWA TENGAH**

Disusun Oleh:

Dzulva Ahgni Mubarak

30401900097

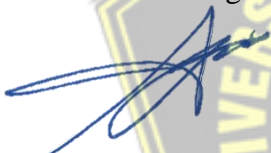
Telah dipertahankan di depan penguji

Pada tanggal 15 Agustus 2023


Susunan Dewan Penguji

Dosen Pembimbing Lapangan

Dosen Penguji I


Drs. Agus Wachjutomo, M.Si

NIDN. 8985430021


Prof. Dr. Hj. Nunung Ghoniyah, MM

NIDN.0607056203

Dosen Penguji II


Dr. Tri Wikaningrum, SE, M.Si

NIDN: 0618107203

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

Ketua Program Studi Manajemen



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

NIDN: 0623036901

HALAMAN PERSETUJUAN

**"OPTIMALISASI PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP)
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANWIL
KEMENTERIAN AGAMA JAWA TENGAH"**

Disusun Oleh:

Dzulva Ahgni Mubarak

30401900097

Telah dipertahankan di depan penguji

Pada tanggal 15 Agustus 2023

Susunan Dewan Penguji

Dosen Pembimbing Lapangan

Dosen Penguji I

Drs. Agus Wachjutomo, M.Si
NIDN. 8985430021

Prof. Dr. Hj. Nurung Ghoniyah, MM
NIDN.0607056203

Dosen Penguji II

Dr. Tri Wikaningrum, SE, M.Si
NIDN: 0618107203

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

Ketua Program Studi Manajemen

Dr. Lutfi Murcholis, S.T., S.E., M.M
NIDN: 0623036901

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Nama : Dzulva Ahgni Mubarok

NIM : 30401900097

Program Studi : Manajemen

Fakultass : Ekonomi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini dengan judul **“OPTIMALISASI PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANWIL KEMENTERIAN AGAMA JAWA TENGAH”** merupakan karya saya sendiri (asli), bukan merupakan hasil plagiasi atau duplikasi dari hasil karya orang lain. Pendapat orang lain yang terdapat dalam laporan magang ini dikutip berdasarkan kode etik ilmiah. Apabila dikemudian hari terbukti laporan magang ini adalah hasil plagiasi dari karya tulis orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Semarang, 2 Agustus 2023

Yang menyatakan,



Dzulva Ahgni Mubarok

ABSTRACT

Optimizing the One Stop Integrated Service (PTSP) for Community Satisfaction at KANWIL Ministry of Religion, Central Java. The final report of MB-KM aims to explain service activities at the One Stop Integrated Service at the Regional Office of the Ministry of Religion of Central Java. This report also aims to find out the problems and obstacles in service activities that affect community satisfaction with the services provided. To meet research needs, observations, documentation and interviews have been carried out during internships at the Regional Office of the Ministry of Religion in Central Java. Various problems have been found during the internship activities so that in the end the author raises issues related to the lack of optimal One-Stop Service activities. Service problems related to service flow that are not in accordance with SOP, lack of public understanding of online services and lack of clarity regarding time certainty greatly hinders service activities, so that it can affect service user satisfaction. Regarding these problems, it can be overcome by increasing the performance discipline of employees and providing sanctions for employees who are not disciplined in providing services. Agencies also need to improve service websites and provide outreach to the public so they are not confused anymore when they want to submit their service needs.

Keywords : *Service quality, standard operating procedures, community satisfaction*

ABSTRAK

Optimalisasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Terhadap Kepuasan Masyarakat di KANWIL Kementerian Agama Jawa Tengah. Laporan akhir MB-KM ini bertujuan untuk menjelaskan aktivitas pelayanan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Tengah. Laporan ini juga bertujuan untuk mengetahui permasalahan serta hambatan dalam kegiatan pelayanan yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Untuk memenuhi kebutuhan penelitian, telah dilakukan observasi, dokumentasi dan wawancara selama kegiatan magang di Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Tengah. Berbagai permasalahan telah ditemukan selama menjalankan kegiatan magang hingga pada akhirnya penulis mengangkat permasalahan terkait kurang optimalnya aktivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Permasalahan pelayanan terkait dengan alur pelayanan yang tidak sesuai dengan SOP, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap pelayanan online serta kurangnya kejelasan terkait kepastian waktu sangat menghambat aktivitas pelayanan, sehingga dapat mempengaruhi kepuasan pengguna layanan. Terkait permasalahan tersebut dapat diatasi dengan meningkatkan kedisiplinan kinerja terhadap pegawai serta memberikan sanksi terhadap pegawai yang tidak disiplin dalam memberikan pelayanan, instansi juga perlu meningkatkan website pelayanan dan memberikan sosialisasi kepada masyarakat agar tidak bingung lagi ketika ingin mengajukan kebutuhan layanannya.

Kata kunci : *Kualitas pelayanan, standar operasional prosedur, kepuasan masyarakat*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan laporan magang MBKM yang berjudul "Optimalisasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kanwil Kementerian Agama Jawa Tengah". Pembuatan laporan magang MBKM ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

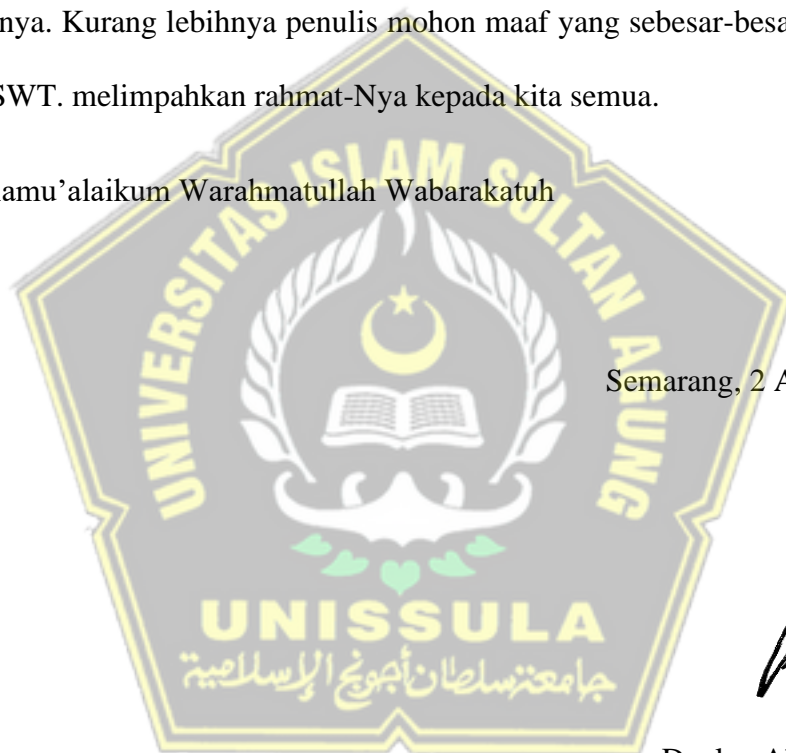
Dalam penyelesaian pembuatan laporan magang MBKM ini penulis tidak lepas dari bimbingan, bantuan, pengarahan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih atas bantuan dan dukungannya yang diberikan kepada :

1. Allah SWT, Allah Maha Kuasa yang mana telah memberikan kesehatan dan kemudahan dalam penyusunan laporan magang MBKM ini.
2. Orang Tua dan keluarga penulis, Bapak Khaeruri dan Ibu Dwiyati Retno Ningrum beserta adik-adik saya atas do'a dan dukungannya.
3. Bapak Drs. Agus Wachjutomo, M.SI selaku Dosen Pembimbing Lapangan yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan serta arahan dalam penyusunan laporan magang MBKM ini.

4. Ibu Linda Supriyanti, SE selaku Dosen Supervisor di Kanwil Kementerian Agama Jawa Tengah yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan dalam membantu penyusunan laporan magang MBKM.
5. Rektor Universitas Islam Sultan Agung, Prof. Dr. H. Gunarto, SH., SE.Akt., M.Hum., yang telah memberikan izin pelaksanaan program Magang Merdeka Belajar - Kampus Merdeka di Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Tengah.
6. Bapak Prof Dr. Heru Sulistyono, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang
7. Bapak Dr. Lutfi Nurcholis, S.T., S.E., M.M, selaku Kepala Jurusan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
8. Seluruh Staf Karyawan dan Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah membimbing dan memberikan arahan yang berharga.
9. Pegawai di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kanwil Kementerian Agama Jawa Tengah, Mba Dila dan Mas Wahyu yang telah membantu serta membimbing.
10. Teman, keluarga, sahabat atas canda tawa, suka dan duka serta motivasi yang diberikan.
11. Seluruh pihak yang membantu dan mendukung penulis, yang tidak dapat disebutkan satu persatu, semoga Allah selalu memberikan ridha dan rahmat atas kebaikan yang telah kita lakukan.

Penulis menyadari menyadari bahwa pembuatan laporan magang MBKM ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari sempurna, baik dalam materi maupun tata cara penulisanya. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun sangat penulis harapkan guna perbaikan dan penyempurnaan agar kedepanya jauh lebih baik lagi. Semoga laporan magang MBKM ini dapat berguna bagi pembaca pada umumnya dan penulis pada khususnya. Kurang lebihnya penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya. Semoga Allah SWT. melimpahkan rahmat-Nya kepada kita semua.

Wassalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh



Semarang, 2 Agustus 2023

Penulis,

Dzulva Ahgni Mubarak

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	v
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Tujuan Penulisan Laporan Magang.....	8
1.3. Sistematika Laporan.....	8
BAB II PROFIL ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG.....	12
2.1. Profil Organisasi.....	12
2.1.1. Gambaran Umum Organisasi.....	12
2.1.2. Tugas dan Fungsi Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Tengah.....	12
2.1.3. Visi, Misi dan Tujuan.....	15
2.1.4. Struktur Organisasi.....	16
2.2. Aktivitas Magang.....	20
2.2.1. Deskripsi Kegiatan Magang.....	20
2.2.2. Penjelasan Kegiatan Magang.....	21
BAB III IDENTIFIKASI MASALAH.....	22
3.1. Alur Pelayanan Tidak Sesuai SOP.....	23
3.2. Kurang Pemahaman Masyarakat Terhadap Pelayanan Online.....	24
3.3. Kurangnya Kejelasan Terkait Kepastian Waktu.....	24
BAB IV KAJIAN PUSTAKA.....	25
4.1. Kualitas Website.....	25
4.2. Standar Operasional Prosedur (SOP).....	28

4.3. Kedisiplinan Kerja	31
4.4. Kepuasan Masyarakat	33
4.5. Model Kerangka Pikir dan Hubungan Kualitas Website, Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Kedisiplinan Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat	37
BAB V METODA PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA	39
5.1. Jenis Penelitian	39
5.2. Metoda Pengumpulan Data.....	39
5.2.1. Wawancara.....	39
5.2.2. Observasi.....	40
5.2.3. Dokumentasi	40
5.3. Analisis Data.....	41
BAB VI ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	43
6.1. Analisis Permasalahan	43
6.2. Pembahasan	45
6.2.1. Alur Pelayanan Tidak Sesuai SOP.....	45
6.2.2. Kurangnya Pemahaman Masyarakat Terhadap Pelayanan Online	48
6.2.3. Kurangnya Kejelasan Terkait Kepastian Waktu.....	49
6.3. Penjelasan Kuesioner dan Wawancara	51
6.3.1. Kuesioner	51
6.3.2. Wawancara.....	55
BAB VII KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	57
7.1. Kesimpulan	57
7.2. Rekomendasi.....	58
7.2.1. Rekomendasi Terhadap Instansi	58
7.2.2. Rekomendasi Terhadap Pegawai	59
BAB VIII REFLEKSI DIRI.....	60
8.1. Hal Positif dari Perkuliahan yang Bermanfaat terhadap Pekerjaan Selama Aktivitas Magang.....	60
8.2. Manfaat Magang terhadap Pengembangan Soft-Skill Mahasiswa	60
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi.....	19
Gambar 4. 1 Kerangka Pemikiran.....	37
Gambar 6. 1 SOP Pengelolaan Surat PTSP	46



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Jam Kerja	20
Tabel 4. 1 Dimensi dan Indikator Kualitas Website	27
Tabel 4. 2 Indikator Standar Operasional Prosedur	31
Tabel 4. 3 Indikator Disiplin Kerja	33
Tabel 4. 4 Indikator Kepuasan Masyarakat.....	37
Tabel 6. 1 Kuesioner variabel kualitas website.....	51
Tabel 6. 2 Kuesioner variabel standar operasional prosedur	52
Tabel 6. 3 Kuesioner variabel kedisiplinan kerja.....	52



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Formulir Permohonan Magang.....	64
Lampiran 2 : Daftar Hadir Peserta Magang MB-KM	65
Lampiran 3 : Catatan Harian (Log Book) Peserta Magang.....	71
Lampiran 4 : Proses Pembimbingan Laporan Magang DPL	75
Lampiran 5 : Proses Pembimbingan Laporan Magang Dosen Supervisor	76



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di era globalisasi saat ini perkembangan transformasi media digital sangat pesat. Sehingga menuntut kita untuk beradaptasi dan lebih kreatif dalam menanggapi dan memberikan informasi yang diperlukan. Seperti yang didefinisikan bahwa teknologi digital merupakan teknologi yang meninggalkan tenaga manual atau tidak menggunakan tenaga manusia dan lebih mengutamakan sistem pengoperasian otomatis dengan sistem komputerisasi (Dalimute et al., 2017). Kebutuhan informasi yang tinggi menuntut masyarakat pada harapan yang cepat dalam menyajikan informasi sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengambil keputusan terkait dengan kepentingannya dan menjadikan masyarakat lebih cepat tanggap terhadap permasalahan yang sedang terjadi, sehingga tidak mengalami kesulitan untuk mencari informasi dan menjadikan internet sebagai media untuk memenuhi kebutuhannya (宗成庆, n.d.).

Pelayanan merupakan kebutuhan yang sangat penting bagi semua kalangan masyarakat oleh karena itu peningkatan kualitas pelayanan sangat penting mengingat pelayanan dibidang pemerintahan sangat besar peranannya terutama karena menyangkut kepentingan umum dan kepentingan masyarakat secara keseluruhan.

Seiring dengan berkembangnya zaman dan teknologi pada saat ini, tentunya tuntutan masyarakat juga semakin meningkat. Salah satunya dalam hal pelayanan,

masyarakat menginginkan pelayanan yang mudah, cepat dan murah. Tujuan utama dari pelayanan ini adalah untuk menciptakan kepuasan masyarakat. Kepuasan dapat tercapai apabila pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan masyarakat dan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Tujuan penetapan standar pelayanan adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat sehingga mendapatkan kepercayaan dari masyarakat. Kualitas pelayanan menjadi penting karena dapat dijadikan sebagai penilaian terhadap pelayanan yang diberikan instansi yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.

Pelayanan yang berkualitas merupakan pelayanan yang dapat memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah terjangkau dan terukur. Menurut Departemen Dalam Negeri Pengembangan Kelembagaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (2004) “Pelayanan Publik adalah Pelayanan Umum” sedangkan definisi pelayanan umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara tertentu dan hubungan interpersonal akan tercipta kepuasan dan keberhasilan. Menurut Ibrahim & Thawil (2019) mengungkapkan bahwa Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pelayanan publik tersebut (Hendrawan et al., 2020).

Perubahan dan perkembangan teknologi di instansi membawa dampak yang cukup besar. Salah satu perkembangan teknologi tersebut adalah perkembangan

akan pelayanan yang dapat diakses dimana saja melalui website dengan mudah dan cepat. Perkembangan teknologi menjadikan instansi berlomba-lomba dalam memberikan layanan terbaik demi menciptakan sebuah kepuasan terhadap masyarakat (Al Amin & Realize, 2019).

Paradigma penyelenggaraan pemerintahan dengan reformasi birokrasi untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang baik. Reformasi birokrasi mencakup delapan area perubahan utama pada instansi pemerintahan di pusat dan daerah, meliputi organisasi, tata laksana, peraturan perundang undangan, sumber daya manusia, aparatur, pengawasan, akuntabilitas dan pelayanan publik. Pelayanan publik sebagai salah satu agenda nasional reformasi birokrasi diarahkan kepada perubahan mendasar untuk merubah stigma pelayanan publik pemerintahan yang selama ini dikeluhkan oleh masyarakat menjadi pelayanan publik berkualitas. Hal ini menjadi dasar pemikiran bagi pemerintahan untuk melakukan pembenahan kualitas pelayanan website dengan menerapkan model WEBQUAL sebagai inovasi dan terobosan baru yang dilaksanakan untuk memperbaiki kualitas pelayanan berbasis website khususnya terkait dengan pelayanan pengajuan permohonan.

Pelayanan dalam bidang pemerintahan di era Presiden Jokowi menekankan kepada kepala daerah untuk mempermudah serta memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan akurat kepada masyarakat. Dasar pelayanan telah diatur dalam UU No. 22 Tahun 1999 yang kemudian diubah UU No. 32 Tahun 2004 pemerintah daerah berwenang untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas dan tugas pembantuan. Pemberian otonomi luas kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui

peningkatan kualitas pelayanan terhadap masyarakat. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kanwil Kementerian Agama Jawa Tengah adalah kantor yang mempunyai tugas dan fungsi memberikan berbagai macam pelayanan permohonan untuk daerah dan masyarakat Jawa Tengah. Dengan melalui Kantor Kementerian Agama diharapkan pelayanan permohonan dilaksanakan sesuai dengan asas dan kepastian hukum, tertib penyelenggaraan negara dan proporsionalitas. Jasa atau pelayanan adalah tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu (Yulianingsih et al., 2019)

Berdasarkan Undang-Undang pelayanan terpadu satu pintu No. 97 ayat 1 tahun 2014 disebutkan bahwa pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) adalah service yang diberikan pelayanan publik berdasarkan integritas, dengan prosedur pemrosesan yang sama dengan memulai pengajuan kebutuhan yang diinginkan. Kegiatan pelayanan terpadu satu pintu di Kementerian Agama Jawa Tengah telah berbasis teknologi. Dimana setiap masyarakat memiliki kebebasan untuk dapat mengakses pelayanan publik dimanapun dan kapanpun. Penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu pada pelaksanaannya secara bertahap telah membawa perubahan pelayanan permohonan lebih sederhana. Akan tetapi masalah dan hambatan masih ada seperti kurang efektif dan efisiennya penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat atau kepastian atas pelayanan permohonan belum jelas dan lain sebagainya. Permasalahan dan keluhan masyarakat mengenai pelayanan terpadu satu pintu ini tidak lain hal mengenai pendaftaran melalui website.

Banyak lembaga yang memperbaiki sistem pelayanan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta kepuasan terhadap masyarakat. Faktor yang mendukung sistem pelayanan tersebut adalah website. Website dapat menyajikan informasi dengan mudah dan cepat tanpa melalui media cetak. Website dapat diakses dengan mudah melalui telepon genggam dan komputer (Tuti Alfiani et al., 2019).

Website merupakan suatu metode untuk menampilkan informasi di internet yang interaktif dan mempunyai kelebihan untuk menghubungkan antara dokumen dengan dokumen lainnya yang dapat diakses melalui browser. Website berperan penting dalam hal pelayanan, dengan adanya perpaduan teknologi dengan layanan melalui sebuah website, membuat penyediaan informasi menjadi lebih cepat dan efektif (Website et al., n.d.). Sebagai dampak positif dari penggunaan teknologi digital ini, instansi atau organisasi perusahaan dapat mencapai keberhasilan dalam mengoptimalkan sumber daya, efisiensi kerja karyawan, mengurangi biaya, meningkatkan produktivitas, serta meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Digitalisasi yang mendorong banyaknya peluang juga memberi tekanan pada instansi atau perusahaan untuk mencerminkan strategi saat ini dan mengeksplorasi peluang pekerjaan baru (Rachinger et al., 2019).

Dalam hal ini pengguna memegang peran penting dalam penggunaan dan pemanfaatan teknologi. Kualitas website sangat berpengaruh terhadap kepuasan penggunanya itu sendiri, karena semakin tinggi kualitas website dan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) maka akan semakin banyak pengguna yang mengaksesnya (Luis & Moncayo, n.d.).

Setiap organisasi atau instansi di Indonesia pasti mempunyai pedoman pelayanan atau Standar Operasional Prosedur (SOP). Hubungan SOP pelayanan dengan kepuasan konsumen sangat berkaitan karena apabila Standar Operasional Prosedur (SOP) dijalankan sesuai dengan pedoman yang dibuat oleh atasan, maka konsumen akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. SOP merupakan sekumpulan prosedur operasional yang digunakan sebagai pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas dan menilai pekerjaan sesuai dengan fungsi yang berjalan secara efektif dan sistematis. Dengan adanya SOP membuat semua kegiatan dapat terancang dengan baik dan berjalan sesuai yang diharapkan. SOP dapat diartikan sebagai dokumen yang menjabarkan kegiatan operasional yang dilakukan setiap hari dengan tujuan agar pekerjaan berjalan dengan baik dan konsisten agar sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Untuk mencapai suatu tujuan instansi membuat rancangan berupa SOP yang akan menjadi pedoman dalam melakukan aktivitas dan meminimalisir kesalahan (Gabriele, 2018). SOP yang baik apabila SOP yang mampu menjadikan arus kerja karyawan menjadi lebih baik, menjadi anutan atau pacuan terhadap karyawan baru, dan penghematan biaya, memudahkan pengawasan serta koordinasi yang baik dengan sub bidang lainnya.

Kanwil Kementerian Agama Jawa Tengah Sebagai salah satu instansi pemerintah yang berfungsi untuk membantu masyarakat dalam hal melayani seperti perizinan belajar bagi PNS, pelayanan legalisir ijazah, perizinan pendirian pondok pesantren, perizinan penyelenggara perjalanan ibadah haji dan umrah, permohonan rohaniawan, permohonan sertifikasi halal, permohonan pensiun PNS dan lain

sebagainya. Dalam proses pelayanan ini instansi sudah menggunakan sistem website sehingga masyarakat yang ingin mengajukan kebutuhannya tidak perlu lagi untuk datang langsung ke kantor. Karena banyaknya sub bagian yang ada di dalam kantor tidak memungkinkan untuk menemui satu per satu masyarakat yang mengajukan layanannya. Seiring dengan perkembangan teknologi yang memadukan dengan sistem layanan yang menjadikan lebih mudah dan cepat agar terciptanya kepuasan terhadap konsumen.

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang terhadap apa yang mereka dapatkan setelah merasakan kinerja atau hasil yang telah diharapkan (Mukti, 2017). Kepuasan masyarakat dapat tercapai apabila memenuhi kebutuhan dan harapannya. Sebagai instansi pemerintahan berupaya semaksimal mungkin dalam memberi layanannya kepada masyarakat agar merasa puas dengan kinerja (hasil) yang diberikannya. Semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen maka akan memberikan keuntungan yang besar pada instansi atau perusahaan sehingga citra yang terbentuk pun baik dimata masyarakat. Pemberian pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan merupakan impian masyarakat terhadap pemberian layanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah.

Pada dasarnya tercapainya pelayanan yang sempurna akan mendorong terciptanya kepuasan masyarakat. Pelayanan melalui sebuah website merupakan sarana untuk mewujudkan kepuasan pengguna dalam mengakses layanannya. Semakin tinggi tingkat pelayanannya, maka akan semakin banyak pengguna yang mengakses melalui website tersebut. Maka dari itu, Kanwil Kementerian Agama Jawa Tengah harus mengoptimalkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan

menjalankan tugas sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) guna terciptanya kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan.

1.2. Tujuan Penulisan Laporan Magang

Tujuan magang yang saya lakukan dalam kegiatan Merdeka Belajar Kampus Merdeka merupakan sebuah proses pembelajaran secara praktik di Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Tengah. Dari proses pembelajaran tersebut penulis menemukan topik Optimalisasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) terhadap Kepuasan Masyarakat di Kanwil Kementerian Agama Jawa Tengah. Dari topik tersebut penulis melakukan pengkajian secara mendalam dengan tujuan ;

- 1) Solusi terbaik dari setiap permasalahan agar kegiatan pelayanan online melalui website maupun offline di Pelayanan Terpadu Satu Pintu berjalan secara optimal agar terciptanya rasa kepuasan terhadap konsumen.
- 2) Mengetahui standar operasional prosedur pada pelayanan terpadu satu pintu agar pelayanan di Kanwil Kementerian Agama Jawa Tengah berjalan sesuai SOP yang ditetapkan.
- 3) Mematuhi standar operasional prosedur agar alur pelayanan di Kanwil Kementerian Agama Jawa Tengah tidak berbelit-belit.

1.3. Sistematika Laporan

Penyusunan laporan magang ini terdiri dari beberapa bab dan sub-bab yang masing-masing menjelaskan hal yang berbeda. Adapun sistematika sebagai berikut.

1.3.1. BAB I Pendahuluan

Menjelaskan secara umum gambaran magang yang dilakukan, permasalahan dan tujuan magang. Serta menjelaskan mengenai sistematika penyusunan laporan magang.

a. Latar Belakang

Menguraikan alasan dari pemilihan topik yang dipilih berdasarkan permasalahan atau keunikan perusahaan.

b. Tujuan Magang

Menjelaskan hal-hal yang akan diuraikan dalam bab analisis.

c. Sistematika Laporan

Menguraikan bab dan sub-bab dalam laporan magang.

1.3.2. BAB II Profil Organisasi dan Aktivitas Magang

Menguraikan profil organisasi tempat magang (apabila diijinkan) dan menjelaskan kegiatan yang dilakukan mahasiswa selama proses magang.

a. Profil Organisasi

Apabila diijinkan oleh perusahaan maka akan dimasukkan sub-bab profil organisasi tempat magang. Dengan menguraikan profil organisasi yang menjadi konteks dari topik yang dipilih.

i. Gambaran Umum Organisasi

Menggambarkan dan mengenalkan organisasi tempat magang

ii. Tugas dan Fungsi Kanwil Kementerian Agama Jawa Tengah

Menyebutkan tugas dan fungsi organisasi tempat magang.

iii. Visi, Misi, Tujuan Organisasi

Menyebutkan visi, misi dan tujuan organisasi.

iv. Struktur Organisasi

Menggambarkan struktur organisasi tempat magang.

b. Aktivitas Magang

Menguraikan seluruh aktivitas yang dilakukan selama magang.

1.3.3. Bab III Identifikasi Masalah

Mengidentifikasi masalah yang ada dan memilih beberapa masalah yang paling penting untuk dipecahkan.

- 1) Alur pelayanan tidak sesuai
- 2) Kurang pemahaman masyarakat terhadap pelayanan online
- 3) Kurangnya kejelasan terkait kepastian waktu

1.3.4. Bab IV Kajian Pustaka

Bab ini akan menguraikan teori-teori yang digunakan untuk membahas masalah penting yang dipilih sesuai topik.

1.3.5. Bab V Metoda Pengumpulan dan Analisis Data

Bab ini akan menjelaskan tentang bagaimana cara pengumpulan data serta menganalisisnya.

1.3.6. Bab VI Analisis dan Pembahasan

Bab ini berisi tentang menguraikan kembali permasalahan atau kasus yang dibahas, kemudian mahasiswa diminta untuk menganalisis permasalahan dengan metode yang sesuai dengan cara membandingkan teori dengan kasus yang diangkat.

1.3.7. Bab VII Kesimpulan dan Rekomendasi

Bab ini berisi tentang kesimpulan mahasiswa terhadap permasalahan yang dianalisis dan memberikan rekomendasi untuk tempat magang baik staf maupun atasan perusahaan tentang kelemahan atau kekurangan yang dirasakan mahasiswa selama aktivitas magang.

1.3.8. Bab VII Refleksi Diri

Bab ini merupakan manfaat atau hal-hal positif yang dirasakan penulis ketika melakukan kegiatan magang, pesan dan kesan apa yang dapat diambil untuk dijadikan pelajaran kedepannya, menjabarkan manfaat magang terhadap soft-skills dan kekurangannya.



BAB II

PROFIL ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG

2.1. Profil Organisasi

2.1.1. Gambaran Umum Organisasi

Kementerian Agama merupakan kementerian yang bertugas untuk menyelenggarakan fungsi pemerintahan dalam pembimbingan dan pengelolaan fungsi administratif dari kegiatan keagamaan di Indonesia. Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Tengah dipimpin oleh H. Musta'in Ahmad, S.H, M.H yang dibantu oleh Kepala Bagian Tata Usaha dalam melaksanakan tugasnya. Dalam menjalankan tugas-tugas kedudukannya bertanggung jawab kepada Presiden Indonesia Jowo Widodo. Kementerian Agama atau biasa disingkat (kemenag) merupakan Kementerian dalam Pemerintahan Indonesia yang membidangi urusan agama. Terdapat 36 kantor kementerian agama di Provinsi Jawa Tengah. Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Tengah beralamat di Jl Sisingamangaraja No. 5 Semarang. Kanwil Kementerian Agama Jawa Tengah memiliki tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agama untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara.

2.1.2. Tugas dan Fungsi Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Tengah

Dalam melaksanakan tugas, Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Tengah menyelenggarakan fungsi-fungsi meliputi :

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

Dalam proses pencapaian fasilitasi peningkatan mutu layanan terpadu satu pintu, Kanwil Kementerian Agama Jawa Tengah memiliki kepala bidang fungsional yang bertugas pada bidang masing-masing. Sebagai lembaga yang bersifat pelayanan publik dibidang pendidikan agama yang melakukan tugas dan kewajibanya menggunakan nilai-nilai keagamaan, pelayanan di Kantor wilayah Kementerian Agama Jawa Tengah sebagian besar berupa pelayanan terhadap masyarakat jawa tengah. Pelayanan yang diberikan berupa perizinan dan non perizinan.

Untuk merealisasikan efisiensi serta kemudahan dalam pelayanan, Kanwil Kementerian Agama Jawa Tengah menerapkan pelayanan terpadu satu pintu dimana pelayanan ini adalah pelayanan pertama yang akan membantu konsumen dalam mengurus berkas-berkas dan akan diteruskan kepada kepala bidang masing-masing tidak hanya itu penerapan pelayanan secara online juga dilakukan agar mempermudah konsumen dalam mengajukan berkas-berkas yang dibutuhkan dan dapat diakses melalui website resmi KEMENAG.

Pelayanan secara online dapat merubah segalanya dari mulai tata skema pelayanan kepegawaian ataupun *Standar Operasional Prosedur* (SOP). Dalam memperbaharui skema tersebut maka standar pelayanan harus ditingkatkan sama halnya peningkatan kualitas pelayanan melalui website. Dalam perubahan skema pelayanan yang dapat diakses secara online perlu adanya koordinasi dari setiap fungsi oleh sebab itu fungsi pelayanan terpadu satu pintu serta pelayanan online karena *Standar Operasional Prosedur* (SOP) salah satunya melayani pelayanan internal dalam Kanwil Kementerian Agama Jawa Tengah. Dalam pelayanan terpadu satu pintu ini yang menjadi fokus untuk diteliti lebih dalam adalah keterkaitan antara kualitas website dan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) dengan kepuasan masyarakat.

2.1.3. Visi, Misi dan Tujuan

a. 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.

b. Misi

- 1) Meningkatkan pemahaman dan pengamalan ajaran agama
- 2) Memantapkan kerukunan intra dan antar umat beragama
- 3) Menyediakan pelayanan kehidupan bergama 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 pemerintahan yang bersih, akuntabel dan terpercaya.

c. Tujuan

Tujuan dalam dibentuknya Kementerian Agama adalah sebagian besar umat di Indonesia beragama. Sehingga warga merasa urusan keagamaan tidak mendapat pelayanan yang baik dimasa penjajahan.

2.1.4. Struktur Organisasi

Susunan struktur organisasi pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Tengah berdasarkan Peraturan Menteri Agama No. 19 Tahun 2019 tentang Organisasi Tata Kerja Vertikal Kementerian Agama. Kanwil Kementerian Agama Jawa Tengah mempunyai struktur organisasi yang terdiri dari :

1) Kepala Kantor Wilayah

Kepala kantor wilayah mengepalai Kantor Kementerian Agama Jawa Tengah yang mempunyai tugas pokok dalam melaksanakan tugas umum pemerintahan dalam memimpin, mengkoordinasikan, dan mengendalikan seluruh kegiatan pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Tengah.

2) Kepala Bagian Tata Usaha

Bagian tata usaha melakukan koordinasi penyusunan rencana, perumusan kebijakan teknis serta pelaksanaan pelayanan dan pembinaan administrasi keuangan dan barang milik negara dibagian Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Tengah.

3) Kepala Bidang Urusan Agama Islam dan Pembinaan Syariah

Bidang urusan Agama Islam dan pembinaan syariah melaksanakan pelayanan, bimbingan, pembinaan di bidang urusan Agama Islam, pembinaan syariah dan kepenghuluan, serta pengelolaan sistem informasi di bidang urusan Agama Islam dan pembinaan syariah berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Tengah.

4) Kepala Bidang Penerangan Agama Islam, Zakat & Wakaf

Bidang penerangan Agama Islam, zakat dan wakaf melaksanakan pelayanan, bimbingan, pembinaan dibidang penerangan dan penyuluhan Agama Islam, kemitraan umat dan publikasi dakwah, hari besar Islam, seni budaya Islam, musabaqah Al-Qur'an dan Al-Hadits, zakat dan waqaf, serta pengelolaan sistem informasi di bidang penerangan Agama Islam, pemberdayaan zakat dan wakaf berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Jawa Tengah.

5) Kepala Bidang Pendidikan Madrasah

Bidang pendidikan madrasah melaksanakan pelayanan, bimbingan, pembinaan di bidang kurikulum dan evaluasi, pendidik dan tenaga kependidikan, sarana prasarana, pengembangan potensi siswa dan pengelolaan sistem informasi di bidang pendidikan madrasah berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Tengah.

6) Kepala Bidang Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren

Bidang pendidikan diniyah dan pondok pesantren melaksanakan pelayanan, bimbingan, pembinaan di bidang kurikulum dan evaluasi, pendidik dan tenaga kependidikan, sarana prasarana, pengembangan potensi siswa dan pengelolaan sistem informasi di bidang pendidikan diniyah dan pondok pesantren berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Tengah.

7) Kepala Bidang Pendidikan Agama Islam

Bidang pendidikan Agama Islam melaksanakan pelayanan, bimbingan, pembinaan di bidang kurikulum dan evaluasi, pendidik dan tenaga kependidikan, sarana prasarana, pengembangan potensi siswa, dan pengelolaan sistem informasi di bidang pendidikan Agama Islam pada PAUD, SD/SDLB, SMP/SMPLB, SMA/SMALB/SMK.

8) Kepala Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah

Bidang penyelenggara haji dan umrah memiliki tugas dan fungsi seperti, melaksanakan pelayanan, bimbingan, pembinaan dibidang pendaftaran, dokumen, akomodasi, transportasi, perlengkapan haji, pengelolaan keuangan haji, pembinaan jamaah haji dan umrah, serta pengelolaan sistem informasi haji dan umrah berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Tengah.

9) Pembimbing Masyarakat Kristen

Dalam melaksanakan tugas, bimbingan masyarakat Kristen melaksanakan pelayanan, administrasi, bimbingan, pembinaan, perumusan kebijakan di bidang urusan agama, pendidikan agama dan keagamaan Kristen.

10) Pembimbing Masyarakat Katolik

Dalam melaksanakan tugas, bimbingan masyarakat Katolik melaksanakan pelayanan, administrasi, bimbingan, pembinaan,

perumusan kebijakan di bidang urusan agama, pendidikan agama dan keagamaan Katolik.

11) Pembimbing Masyarakat Hindu

Dalam melaksanakan tugas, bimbingan masyarakat Hindu melaksanakan pelayanan, administrasi, bimbingan, pembinaan, perumusan kebijakan di bidang urusan agama, pendidikan agama dan keagamaan Hindu.

12) Pembimbing Masyarakat Buddha

Dalam melaksanakan tugas, bimbingan masyarakat Buddha melaksanakan pelayanan, administrasi, bimbingan, pembinaan, perumusan kebijakan di bidang urusan agama, pendidikan agama, dan keagamaan Buddha.



Sumber : website kemenag.go.id

Gambar 2.1 Struktur Organisasi

2.2. Aktivitas Magang

2.2.1. Deskripsi Kegiatan Magang

Berikut ini merupakan kegiatan magang di Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Tengah :

- i. Masuk pukul 7.30 WIB
- ii. Istirahat pada pukul 12.00 – 13.00 WIB
- iii. Pulang pada pukul 16.00 WIB

Tabel 2. 1 Jam Kerja

Hari Kerja	Jam Kerja
Senin-Kamis	– 07.30 – 12.00 WIB (masuk)
	– 12.00 – 13.00 WIB (istirahat)
	– 13.00 – 16.00 WIB (masuk)
	– 16.00 - WIB (pulang)
Jumaat	– 07.30 – 11.30 WIB (masuk)
	– 11.30 – 13.00 WIB (istirahat)
	– 13.00 – 16.30 WIB (masuk)
	– 16.30 - WIB (pulang)

2.2.2. Penjelasan Kegiatan Magang

2.2.2.1. Kegiatan magang dilaksanakan setiap hari Senin-Kamis pukul 07.30-16.00 WIB dan hari Jumat pukul 07.30-16.30 WIB. Pada hari pertama melaksanakan kegiatan magang diawali dengan pengenalan serta pembagian bidang dan ditempatkan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) serta diberikan bimbingan mengenai urutan pekerjaan dan tugas yang akan dilakukan.

2.2.2.2. Selama magang saya mendapatkan tugas-tugas yang beragam di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Seperti pelayanan permohonan pendirian madrasah, pemberkasan tunjangan profesi guru, pelayanan izin pendirian pesantren, pelayanan rekomendasi izin belajar ke luar negeri, legalisir ijazah, pelayanan tanda tangan SPD.

2.2.2.3. Setiap hari saya melakukan pekerjaan-pekerjaan rutin seperti biasanya. Layanan di PTSP juga memberikan Layanan seperti pelayanan pensiun PNS, izin belajar S1 bagi PNS, pelayanan sertifikat halal, izin penyelenggara perjalanan ibadah haji dan umrah, permohonan izin mendirikan TPQ, permohonan rohaniawan, rekomendasi pindah sekolah. Hal ini menambah pengetahuan dan pengalaman saya dalam melakukan kegiatan pelayanan terhadap konsumen yang mengajukan permohonan kebutuhannya agar sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan.

BAB III

IDENTIFIKASI MASALAH

Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Tengah merupakan instansi pemerintah bersifat pelayanan publik yang bertugas untuk menyelenggarakan fungsi pemerintahan yang membidangi urusan agama. Sebagai pelayanan publik tentu akan memberikan pelayanan yang optimal. Kanwil Kementerian Agama Jawa Tengah sebagai instansi pemerintah mementingkan kepuasan pengguna layanan. Salah satu teknologi yang digunakan instansi dalam pelayanan publik adalah elektronik. Pelayanan berbasis teknologi mengefisienkan waktu dan biaya sehingga terciptanya rasa kepuasan dan dapat mewujudkan kepercayaan masyarakat. Namun hal tersebut perlu didorong dengan sistem, proses, dan prosedur kerja yang efektif dan efisien atau biasa disebut Standar Operasional Prosedur (SOP).

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) melayani perizinan dan non perizinan yang salah satunya melayani legalisir ijazah, permohonan sertifikasi halal, permohonan pendirian pondok pesantren, permohonan pensiun PNS, perizinan belajar bagi PNS dan lain sebagainya. Proses layanannya dilakukan secara offline maupun online yang dapat diakses melalui website Kemenag, dimana proses pelayanannya tertuang dalam Standar Operasional Prosedur (SOP).

Dalam proses pelayanan di instansi pemerintahan, permasalahan merupakan suatu hal yang tidak dapat dihindari. Tetapi keberadaannya mampu menjadikan evaluasi sebagai pengelolaan yang lebih baik untuk kedepan dan seterusnya.

Permasalahan tersebut seringkali muncul dalam berbagai aspek maupun aktivitas kegiatan yang ada di instansi pemerintahan.

Sesuai dengan apa yang dilakukan selama magang, penulis memaparkan identifikasi permasalahan berdasarkan hasil observasi terkait pelayanan perizinan dan non perizinan yang berjalan kurang optimal. Penulis melihat adanya masyarakat yang komplain atas layanannya, terkait pelayanan offline maupun online melalui website dan penetapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mana prosesnya belum berjalan secara optimal. Adapun permasalahan yang ada yaitu, alur pelayanan yang tidak sesuai, kurangnya kejelasan terkait kepastian waktu, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap pelayanan online melalui website, kelalaian pegawai dalam menerima berkas, dan kurangnya jumlah SDM. Dalam hal ini permasalahan berdasarkan hasil observasi tersebut dapat disimpulkan beberapa permasalahan yang perlu diangkat yaitu :

3.1. Alur Pelayanan Tidak Sesuai SOP

Pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) merupakan pelayanan publik yang dibentuk pemerintah. Secara sederhana PTSP merupakan pintu dari semua layanan yang ada di Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Tengah. Dimana semua pelayanan yang diajukan masyarakat terlebih dahulu diserahkan ke bagian PTSP, namun masih banyak masyarakat yang mengajukan layanannya langsung ke sub bag divisi.

3.2. Kurang Pemahaman Masyarakat Terhadap Pelayanan Online

Kegiatan layanan di PTSP Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Tengah telah berbasis teknologi. Dimana, setiap masyarakat memiliki kebebasan untuk dapat mengakses kapan saja dan dimana saja. Hal lain yang dapat dimanfaatkan dengan layanan online di PTSP yaitu waktu penyelesaian yang dibutuhkan lebih cepat dan mempermudah dalam mengajukan permohonan kebutuhan masyarakat, Namun layanan berbasis teknologi ini belum dapat dipahami oleh banyak masyarakat, sehingga masyarakat harus bolak-balik ke kantor untuk memenuhi persyaratan yang dibutuhkan.

3.3. Kurangnya Kejelasan Terkait Kepastian Waktu

Kesalahan ini sering terjadi ketika ada layanan yang seharusnya sudah jadi namun kepala kantor atau pejabat yang berwenang sedang tidak ada dikantor atau dinas luar kota. Kemungkinan besar hal tersebut dapat menunda waktu beberapa hari kedepan. Melihat adanya keluhan masyarakat terkait layanan yang mereka dapatkan, seperti tidak ada kepastian waktu sehingga mengakibatkan kurangnya kepuasan terhadap layanan yang mereka dapatkan.

Melihat identifikasi masalah diatas, masalah-masalah tersebut berkaitan dengan kualitas pelayanan website dan standar operasional prosedur yang berjalan kurang optimal. Masalah-masalah tersebut penting untuk dipecahkan dengan memberi solusi yang sesuai, sehingga semua kegiatan pelayanan dapat berjalan secara optimal. Karena jika tidak dipecahkan maka resiko tidak berjalanya kegiatan pelayanan terpadu satu pintu akan besar.

BAB IV

KAJIAN PUSTAKA

4.1. Kualitas Website

Website merupakan suatu metode untuk menampilkan informasi di internet yang interaktif dan mempunyai kelebihan untuk menghubungkan antara dokumen dengan dokumen lain yang dapat diakses melalui browser. Website berperan penting dalam hal pelayanan, dengan adanya perpaduan teknologi dan layanan melalui sebuah website, membuat penyediaan informasi menjadi lebih cepat dan efektif. Kanwil Kementerian Agama Jawa Tengah merupakan salah satu instansi pemerintah dibagian pelayanan publik, dimana pelayanannya dapat diajukan secara offline maupun online melalui website. Kanwil Kementerian Agama Jawa Tengah menggunakan website sebagai salah satu media untuk melayani berbagai kebutuhan masyarakat. Sebagai dampak positif dari penggunaan teknologi digital ini, instansi atau organisasi perusahaan dapat mencapai keberhasilan dalam mengoptimalkan sumber daya, efisiensi kerja karyawan, mengurangi biaya, meningkatkan produktivitas, serta meningkatkan kepuasan (Rachinger et al., 2019).

Menurut (Setiyorini, 2016) website merupakan kumpulan halaman web yang saling terhubung dan file filenya saling terkait. Sebuah website dapat dibuat apabila banyak halaman web yang saling berhubungan. Website yang baik serta mudah digunakan sangat berpengaruh terhadap penggunaannya. Menurut (Manasra et al., 2013) terdapat beberapa dimensi atau indikator kualitas website yaitu :

Usability , *Information quality*, dan *Service Interaction /Interaction quality*.

1) *Usability* (Kegunaan)

Variabel ini terdiri dari fungsi usability dimana mudah dipelajari dan mudah dimengerti oleh pengguna atau user serta mudah ditelusuri, mudah digunakan dan sangat menarik dari segi visual dan memiliki kompetensi yang baik dalam kecepatan penggunaannya.

2) *Information quality* (Kualitas Informasi)

Kualitas informasi yang dimaksud adalah seperti informasi yang akurat, informasi terkini atau terbaru, informasi sesuai topik yang dibahas, informasi yang mudah dipahami serta dimengerti dan informasi yang detail. Suatu informasi yang berkualitas meliputi:

a. Akurat (accurate)

Informasi harus sesuai dan bebas dari kesalahan kesalahan dalam menyampaikan isi informasi.

b. Tepat pada waktunya (time liness)

Informasi yang disebarkan tidak boleh terlambat dalam penyampaiannya. Sebab informasi yang salah akan menyebabkan tidak puasnya pelayanan yang diberikan kepada konsumen.

c. Releven (relevancy)

Informasi harus memberikan manfaat bagi pemakainya serta relevansi untuk setiap orang berbeda dengan yang lainnya.

3) *Service Interaction /Interaction quality* (Kualitas Layanan Interaksi)

Kemampuan dimana memberi rasa aman saat transaksi serta memiliki reputasi yang bagus dan memudahkan komunikasi antara pelanggan

dengan pegawai, memiliki kepercayaan dalam menyimpan informasi pribadi pengguna, mampu memberi keyakinan bahwa janji pelayanan yang diberikan akan segera ditepati.

Tabel 4. 1 Dimensi dan Indikator Kualitas Website

Kategori	Pernyataan
<i>Usability</i> (Kegunaan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mudah digunakan 2. Mudah dimengerti 3. Situs memiliki petunjuk yang jelas
<i>Information quality</i> (Kualitas Informasi)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi yang mudah dimengerti 2. Menyediakan informasi yang mudah dipercaya 3. Menyediakan informasi yang relevan 4. Menyediakan informasi yang akurat
<i>Service Interaction</i> / <i>Interaction quality</i> (Kualitas Layanan Interaksi)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki reputasi yang baik 2. Informasi pribadi yang tersimpan dan rahasia 3. Memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan divisi yang dituju

Sumber : dikutip dari Jurnal "Investigating the Impact of Website Quality on Consumers' Satisfaction in Jordanian Telecommunication (Manasra et al., 2013)

4.2. Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sebuah aturan tertulis yang memuat prosedur kerja secara terinci. Apabila Standar Operasional Prosedur (SOP) berjalan dengan baik maka akan menunjukkan konsistensi hasil kinerja, pelayanan, serta mengacu pada kemudahan karyawan dan kepuasan masyarakat.

Menurut (Tanjung et al., 2012) Standar operasional prosedur adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimanapun dan oleh siapapun. Standar operasional prosedur merupakan serangkaian prosedur operasional yang digunakan sebagai pedoman atau acuan untuk menjalankan tugas dan menilai pekerjaan sesuai dengan peraturan yang ditetapkan.

Menurut (Laksmi, 2008) Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif dari para pekerja dengan biaya yang serendah rendahnya. SOP biasanya terdiri dari manfaat, kapan dibuat atau direvisi, metode penulisan prosedur.

Tujuan Penerapan Standar Operasional Prosedur

Tujuan pembuatan Standar Operasional Prosedur adalah untuk menjelaskan perincian atau standar yang tetap mengenai aktivitas pekerjaan yang berulang ulang yang diselenggarakan dalam suatu instansi atau perusahaan. SOP yang baik

adalah SOP yang mampu menjadikan arus kerja yang lebih baik, menjadi panduan untuk karyawan baru, penghematan biaya, memudahkan pengawasan, serta mengakibatkan koordinasi yang baik antara bagian-bagian yang berlainan dalam perusahaan. Tujuan SOP adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk menjaga konsistensi tingkat penampilan kinerja atau kondisi tertentu dan kemana petugas dan lingkungan dalam melaksanakan sesuatu tugas atau pekerjaan.
- 2) Sebagai acuan dalam pelaksanaan kegiatan tertentu bagi sesama pekerja, dan supervisor.
- 3) Untuk menghindari kegagalan atau kesalahan dalam proses pelaksanaan kegiatan.
- 4) Untuk lebih menjamin penggunaan tenaga dan sumber daya secara efisien dan efektif.
- 5) Sebagai dokumen yang akan menjelaskan dan menilai pelaksanaan proses kerja bila terjadi suatu kesalahan administrasi lainnya.
- 6) Sebagai dokumen untuk pelatihan.

Manfaat Penerapan Standar Operasional Prosedur

Manfaat Standar Operasional Prosedur (SOP) antara lain sebagai berikut:

- 1) Sebagai standarisasi cara yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan khusus, mengurangi kesalahan dan kelalaian.

- 2) SOP membantu staff menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen, sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan pekerjaan.
- 3) Meningkatkan akuntabilitas dengan mendokumentasikan tanggung jawab khusus dalam melaksanakan tugas.
- 4) Menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan pegawai cara konkret untuk memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi usaha yang telah dilakukan.
- 5) Membantu penelusuran terhadap kesalahan kesalahan prosedur dalam memberikan pelayanan. Menjamin proses pelayanan tetap berjalan dalam berbagai situasi.

Dari definisi dan tujuan diatas untuk mengukur Standar Operasional Prosedur memiliki beberapa indikator yaitu:

- 1) Efisien

Pencapaian tujuan yang tepat dari serangkaian alternatif membuat keputusan yang tepat dan sukses dalam mengimplementasikan, tidak membuang waktu dan tenaga.

- 2) Efektif

Penggunaan sumber daya minimal untuk menghasilkan output dengan volume yang diharapkan, menggunakan sumber daya dengan bijak dan hemat.

3) Konsisten

Tindakan yang dilakukan secara berulang ulang dari waktu ke waktu, terutama tindakan agar adil dan akurat.

Tabel 4. 2 Indikator Standar Operasional Prosedur

Kategori	Pernyataan
Efisien	<ol style="list-style-type: none"> 1. Singkat dan cepat dalam mencapai target pekerjaan 2. Tidak menunda pekerjaan
Efektif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan tidak berbelit-belit 2. Alur pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan
Konsisten	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan berdasarkan hukum yang di tetapkan 2. Pelayanan yang disesuaikan dengan standar prosedur kantor

4.3. Kedisiplinan Kerja

Disiplin merupakan suatu perbuatan yang patuh dan menghargai terhadap peraturan-peraturan yang dibuat oleh instansi, serta sanggup untuk menerima dan menjalankan sanksi apabila melanggar peraturan yang dibuat (Syafрина, 2017). Disiplin kerja yang baik dapat dilihat dari tingginya kesadaran serta rasa tanggung jawab karyawan dalam mematuhi segala peraturan yang berlaku.

Disiplin merupakan hal yang sangat penting untuk perkembangan sebuah instansi karena dapat dijadikan sebagai alat untuk memotivasi agar dapat mendisiplinkan diri dalam melaksanakan pekerjaan baik secara perorangan

maupun kelompok (Asmawiyah, 2018). Tanpa disiplin karyawan yang baik, sulit bagi perusahaan mencapai hasil yang optimal. Disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. hal seperti ini mendorong semangat kerja dan terwujudnya tujuan instansi.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Disiplin Kerja

Menurut Singodimedjo (dalam Sutrisno, 2011), faktor yang mempengaruhi disiplin kerja karyawan adalah :

1. Besar kecilnya pemberian kompensasi
2. Ada tidaknya perhatian kepada karyawan
3. Keberanian pimpinan dalam mengambil tindakan
4. Keteladanan pimpinan dalam instansi
5. Adanya Pengawasan oleh pimpinan
6. Adanya aturan pasti yang dijadikan sebagai acuan

Pada dasarnya banyak indikator tingkat kedisiplinan kerja pada suatu instansi atau organisasi, menurut (Mangkunegara & Octorend, 2015) indikator disiplin kerja yaitu :

- 1) Ketepatan waktu datang ke tempat kerja
- 2) Ketepatan jam pulang ke rumah
- 3) Kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku

- 4) Tanggung jawab dalam mengerjakan tugas
- 5) Melaksanakan tugas pekerjaan sampai selesai setiap harinya
- 6) Penggunaan seragam kerja yang telah ditentukan

Tabel 4. 3 Indikator Disiplin Kerja

Indikator
1) Ketepatan waktu datang ke tempat kerja
2) Ketepatan jam pulang ke rumah
3) Kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku
4) Tanggung jawab dalam mengerjakan tugas
5) Melaksanakan tugas pekerjaan sampai selesai setiap harinya
6) Penggunaan seragam kerja yang telah ditentukan

4.4. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan perbandingan antara yang dirasakan dengan harapan sebelum barang atau jasa yang dibeli dan dikonsumsi. Jika barang atau jasa yang dirasakan masyarakat sesuai dengan harapan, maka masyarakat tersebut akan merasa puas. Kepuasan masyarakat ditentukan oleh persepsi masyarakat atas performa produk untuk memenuhi harapan. Menurut (Mukti, 2017) kepuasan (satisfaction) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) yang diharapkan tidak sesuai

dengan kinerja (hasil) yang didapatkan, maka masyarakat akan merasa tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka masyarakat puas. Karena kepuasan masyarakat sangat tergantung pada persepsi dan ekspektasi masyarakat, maka perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhinya (Kotler et al., 2012). Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja, produk (atau hasil) yang ia rasakan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (perceived performance) dan harapan (expectation)

Menurut (Tjiptono, 2012:301) kepuasan masyarakat adalah situasi yang ditunjukkan oleh masyarakat ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginan sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi dengan baik. Sedangkan menurut (Bachtiar, 2011) kepuasan masyarakat merupakan perasaan positif yang berhubungan dengan produk/jasa selama menggunakan atau setelah menggunakan jasa atau produk.

Kepuasan masyarakat merupakan keadaan yang dicapai bila produk sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Menurut (Natsir, n.d.) kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. masyarakat dapat mengalami salah satu dari tingkat kepuasan yaitu ketika kinerja dibawah harapan, masyarakat akan merasa kecewa tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan masyarakat akan merasa puas dan apabila kinerja bisa melebihi harapan maka masyarakat akan merasakan sangat puas senang atau gembira. Sehingga dapat

dikatakan bila persepsi sama dengan kinerja menghasilkan kepuasan pada masyarakat.

Pengukuran Kepuasan Masyarakat

Pengukuran terhadap kepuasan masyarakat merupakan hal yang sangat penting bagi setiap instansi hal ini dikarenakan langkah tersebut dapat memberi umpan balik dan masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan masyarakat. Pada prinsipnya kepuasan masyarakat dapat diukur dengan berbagai metode. Menurut (Kotler et al., 2001) instansi dapat menggunakan metode metode sebagai berikut:

a. Sistem Keluhan dan Saran

Organisasi yang berwawasan pelanggan akan memudahkan pelanggannya memberikan saran dan keluhan. Dalam instansi hendaknya disediakan formulir yang berisi apa yang disukai dan tidak disukai pelanggan. Dapat juga dengan menyediakan kotak saran atau bahkan nomor telepon bebas pulsa yang nantinya akan dapat menampung segala keluhan dari pelanggan.

b. Survei Kepuasan Masyarakat

Instansi yang responsif mengukur kepuasan konsumen dengan mengadakan survei berkala. Perusahaan mengirimkan daftar pertanyaan untuk mengetahui penilaian mereka terhadap berbagai aspek kinerja perusahaan.

Menurut (Al Amin & Realize, 2019) kepuasan masyarakat memiliki beberapa indikator yaitu:

1) Expectations (Harapan)

Harapan yang diinginkan oleh masyarakat pada kualitas yang dirasakan pada saat melakukan atau mengajukan pelayanan. Saat proses pelayanan dilakukan pelanggan memiliki harapan yang tinggi bahwa mereka ingin mendapatkan jasa dalam bentuk pelayanan yang terbaik sesuai dengan harapan dan keyakinan mereka. Dari sinilah terciptanya harapan masyarakat menjadi puas.

2) Performance (Kinerja)

Faktor utama dalam memberikan kesan terbaik terhadap masyarakat adalah kinerja pegawai yang dapat melayani dengan baik dan sepenuh hati sehingga dapat terciptanya pengalaman baik disaat pelayanan dibenak masyarakat.

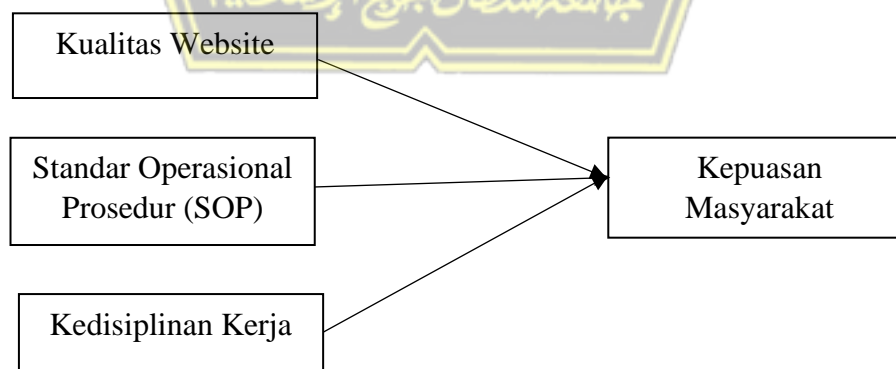
3) Confirmation/disconfirmation (Hasil)

Confirmation terjadi ketika harapan masyarakat sesuai dengan kinerja dari sebuah jasa. Sedangkan disconfirmation terjadi ketika harapan lebih tinggi atau lebih rendah dari kinerja yang didapatkan. masyarakat akan merasa puas tergantung pada terjadinya confirmation atau disconfirmation.

Tabel 4. 4 Indikator Kepuasan Masyarakat

Kategori	Pernyataan
Expectations (Harapan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kinerja sesuai dengan yang diharapkan 2. Terpenuhinya harapan atas jasa yang diberikan
Performance (Kinerja)	<ol style="list-style-type: none"> 1. memberikan pelayanan yang baik 2. Tanggung jawab terhadap pekerjaan 3. Memberikan pelayanan yang optimal
Confirmation/Disconfirmation (Hasil)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan yang terpenuhi 2. Pelayanan melebihi harapan

4.5. Model Kerangka Pikir dan Hubungan Kualitas Website, Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Kedisiplinan Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat

**Gambar 4. 1 Kerangka Pemikiran**

Pada gambar diatas merupakan gambaran yang menjelaskan hubungan antara kualitas website, Standar Operasional Prosedur (SOP) dan kedisiplinan kerja terhadap kepuasan masyarakat di Kanwil Kementerian Agama Jawa Tengah. Dalam instansi pemerintahan memberikan berbagai pelayanan publik yang diajukan masyarakat untuk memenuhi kebutuhanya

Website yang dapat digunakan dengan mudah, informasi mudah dipahami, serta reputasi yang baik sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kanwil Kementerian Agama Jawa Tengah. Kualitas website merupakan faktor yang sangat penting dalam pelayanan apalagi melihat zaman era modern saat ini banyaknya penggunaan e-government dalam membantu pelayanan masyarakat. standar operasional prosedur dan kedisiplinan kerja juga sangat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Tingkat kepuasan masyarakat didapat ketika kebutuhannya terpenuhi sesuai apa yang diharapkan, sehingga masyarakat dapat memberikan penilaian terhadap sebuah jasa atau pelayanan.

Setiap instansi pemerintah pasti mempunyai pedoman pelayanan atau Standar Operasional Prosedur (SOP). Pedoman tersebut sangat berpengaruh terhadap pelayanan apabila pegawai disiplin dalam menjalankan dan mematuhi aturan kerja sesuai pedoman yang ditetapkan, karena pelayanan yang diberikan sangat penting bagi masyarakat dan instansi tersebut, mengingat pemerintah merupakan instansi yang berjalan di bidang pelayanan. Apabila SOP dijalankan sesuai dengan pedoman yang ditetapkan maka, masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang optimal.

BAB V

METODA PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA

5.1. Jenis Penelitian

Penelitian mengenai pelayanan publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kanwil Kementerian Agama Jawa Tengah ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menghasilkan data secara tertulis atau lisan dari orang-orang yang dituju atau lingkungan yang diamati.

Metode kualitatif deskriptif adalah hasil dari pendapat antara peneliti dan informan yang didapat. Pemilihan metode ini dilakukan karena hasil dari analisisnya tidak berbentuk angka dan peneliti akan mendeskripsikan segala fenomena yang ada di lingkup kerja.

Data yang telah di dapat dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi akan dikemukakan dan dijelaskan dalam bentuk deskripsi dengan menggunakan kalimat yang mudah dimengerti.

5.2. Metoda Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam laporan ini menggunakan 3 metoda yaitu: wawancara, observasi, dan dokumentasi.

5.2.1. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan cara interaksi langsung secara lisan yang mendalam atau menyeluruh terhadap sebuah fenomena yang menjadi obyek penelitian. Dalam proses

wawancara ini peneliti membuat kerangka dan pokok-pokok pertanyaan yang akan diajukan kepada responden.

Teknik wawancara merupakan cara yang digunakan untuk mendapatkan sebuah informasi atau data (Mita, 2015). Wawancara yang digunakan peneliti adalah wawancara terstruktur sehingga peneliti menyiapkan pertanyaan yang akan diberikan kepada pengguna layanan dan pegawai instansi mengenai SOP dan pelayanan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kanwil Kemenerian Agama Jawa Tengah.

5.2.2. Observasi

Observasi merupakan aktivitas peneliti guna mengumpulkan data yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti melalui proses pengamatan secara langsung. Dalam observasi ini peneliti terlibat langsung dengan kegiatan sehari-hari yang sedang diamati (Mukhid, 2020).

Menurut (Hasanah, 2017) metode observasi tidak hanya sebagai proses pengamatan dan pencatatan saja, akan tetapi memudahkan peneliti untuk mendapatkan informasi terkait lingkungan sekitar. Metode ini digunakan untuk memperoleh informasi yang menyeluruh dengan cara pengamatan terhadap pelayanan publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kanwil Kementerian Agama Jawa Tengah.

5.2.3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan pengumpulan data dengan cara mencari informasi dari catatan atau dokumen yang ada di instansi dan dianggap

relevan dengan permasalahan yang diteliti agar data yang diperoleh semakin kuat. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya monumental dari seseorang. Pada penelitian ini penulis mengumpulkan data melalui dokumentasi berupa berkas-berkas atau catatan seperti SOP di Kanwil Kementerian Agama Jawa Tengah.

Untuk keperluan pengumpulan data, penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder, yaitu:

1) Data primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber utama atau tidak melalui perantara. Data primer didapat secara langsung dilapangan melalui berbagai cara seperti wawancara, observasi dan sebagainya.

2) Data sekunder

Data sekunder merupakan data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara atau diperoleh secara tidak langsung dari kantor berupa laporan, catatan, pedoman atau pustaka. Sumber data sekunder ini diperoleh dari data atau dokumen yang diperoleh dari Kanwil Kementerian Agama Jawa Tengah yang memiliki relevansi dengan pokok permasalahan ini.

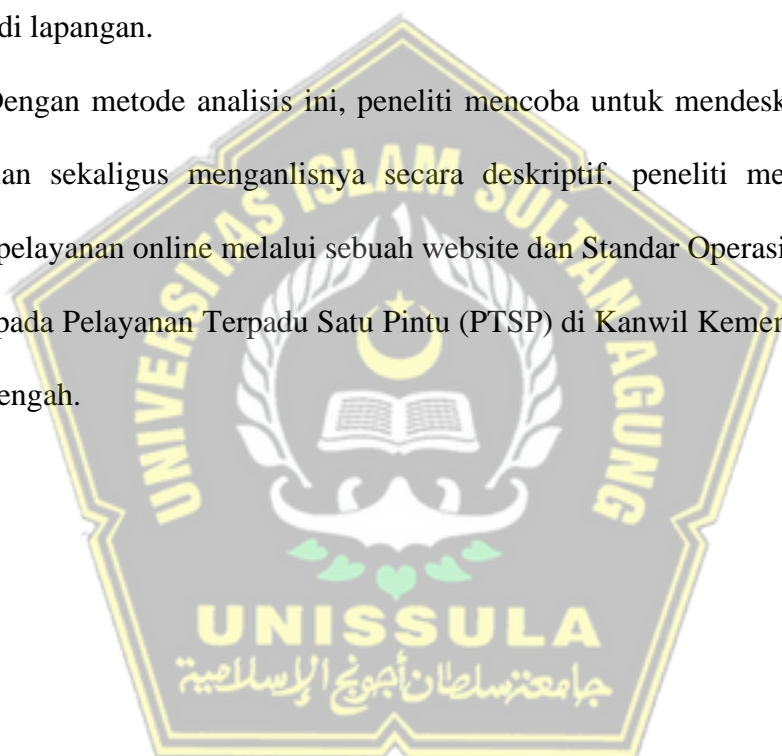
5.3. Analisis Data

Analisis data dalam sebuah penelitian merupakan proses mengelompokkan dan menyusun data atau informasi secara sistematis dari hasil observasi, wawancara dan penelitian lainnya untuk meningkatkan pemahaman terkait kasus

yang diteliti serta memperoleh kebenaran dari hasil penelitian. Analisis data merupakan bagian penting dalam metode ilmiah, karena dengan analisis data tersebut peneliti akan lebih mudah dalam memecahkan masalah penelitian.

Seperti yang sudah dijelaskan diatas, peneliti memilih menggunakan kualitatif deskriptif untuk melakukan teknik analisis data. Teknik kualitatif deskriptif digunakan untuk menjelaskan secara nyata keadaan yang benar-benar terjadi di lapangan.

Dengan metode analisis ini, peneliti mencoba untuk mendeskripsikan hasil penelitian sekaligus menganalisisnya secara deskriptif. peneliti mendeskripsikan terkait pelayanan online melalui sebuah website dan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kanwil Kementerian Agama Jawa Tengah.



BAB VI

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

6.1. Analisis Permasalahan

Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Tengah merupakan instansi pemerintah bersifat pelayanan publik yang bertugas untuk menyelenggarakan fungsi pemerintahan yang membidangi urusan agama. Sebagai pelayanan publik tentu akan memberikan pelayanan yang optimal. Pelayanan publik dibuat untuk meminimalisir adanya kegiatan layanan yang rumit dan menggantungkan kebutuhan publik. Dengan inovasi yang dibuat pemerintah, diharapkan dapat mempercepat dan mempermudah segala kebutuhan masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan publik. Salah satu inovasi yang dibuat pemerintah yaitu Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Mengutip berdasarkan undang-undang pelayanan terpadu satu pintu No. 97 ayat (1) Tahun 2014 menyatakan bahwa pelayanan terpadu satu pintu merupakan *service* yang diberikan dengan berlandaskan integritas, dengan kesamaan tata cara pengelolaan yang diawali dengan pengajuan atas kebutuhan yang diinginkan, hingga menemukan hasil yang sesuai dengan yang diharapkan. Sebelum memberikan pelayanan terpadu satu pintu, instansi harus memiliki kesiapan untuk melayani segala kegiatan yang berkaitan dengan pelayanan publik. Karena dengan kesiapan tersebut maka resiko kegagalan dalam pelayanan terpadu satu pintu semakin rendah.

Banyak permasalahan yang sering terjadi mengenai pelayanan publik di Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Tengah, salah satunya yaitu alur pelayanannya belum sesuai dengan SOP yang ditetapkan. Hal tersebut secara tidak sadar akan menghambat atau memperumit pelayanan yang ada. Banyak pegawai yang belum sadar atas kedisiplinan kinerjanya terhadap aturan-aturan yang telah ditetapkan oleh instansi. Para pegawai merasa bahwa apa yang dilakukannya sudah benar tanpa mempertimbangkan dengan aturan-aturan yang telah ditetapkan.

Pelayanan yang diberikan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Tengah belum berjalan secara optimal. Hal ini terlihat masih ada beberapa permasalahan yang sering terjadi seperti pelayanan yang berbelit-belit, kurangnya kejelasan terkait kepastian waktu dalam penyelesaian serta kurangnya pemahaman masyarakat dalam pelayanan berbasis online. Melihat masih banyak masyarakat yang datang secara langsung untuk mengadu atau memberikan keluhan atas pelayanan yang diberikannya.

Hal utama yang perlu diperhatikan oleh instansi adalah pelayanan yang diberikan agar lebih baik dan memberikan rasa kepuasan terhadap masyarakat. Sebaliknya, jika suatu pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan masyarakat maka akan mengakibatkan dampak negatif bagi instansi tersebut. Dampak negatif tersebut dapat berupa rasa kekecewaan atau ketidakpuasan sehingga citra instansi pun buruk dimata masyarakat (Pujiah & Fatmawati, 2018).

6.2. Pembahasan

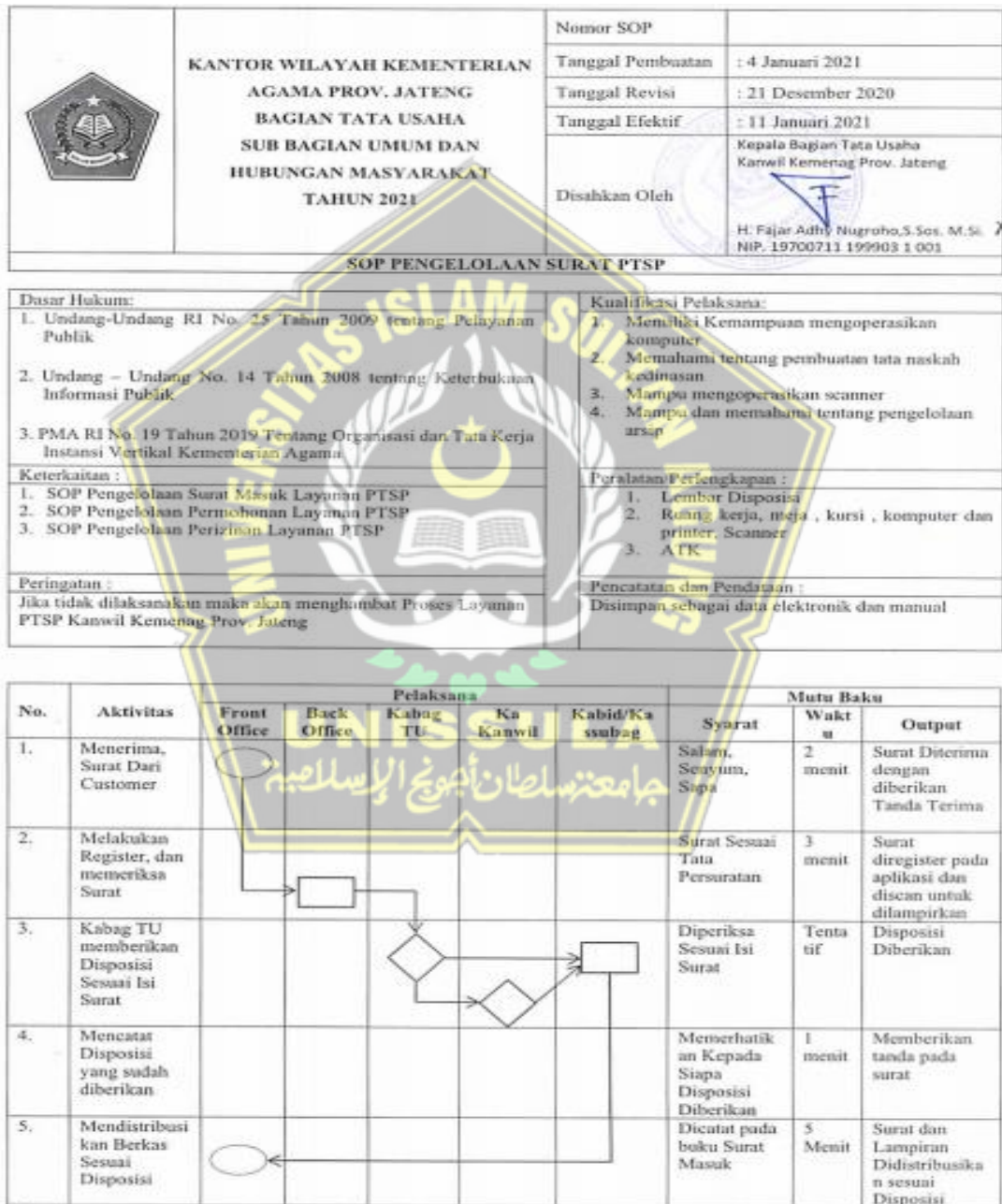
Melihat beberapa masalah yang sudah penulis identifikasi di tempat magang, terkait alur pelayanan yang tidak sesuai SOP, kurangnya kejelasan terkait kepastian waktu, serta kurangnya pemahaman masyarakat terhadap pelayanan online. Permasalahan-permasalahan tersebut perlu dipecahkan agar tidak menghambat kegiatan layanan PTSP di Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Tengah.

6.2.1. Alur Pelayanan Tidak Sesuai SOP

Pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) merupakan pelayanan publik yang dibentuk pemerintah. Kegiatan layanan di PTSP dilakukan secara offline maupun online yang melibatkan teknologi. Secara sederhana PTSP merupakan pintu dari semua layanan yang ada di Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Tengah. Dimana semua pelayanan yang diajukan masyarakat terlebih dahulu diserahkan ke bagian PTSP, namun masih banyak masyarakat yang mengajukan layanannya langsung ke sub bag divisi. Dengan begitu, anggota sub bag menyerahkan dokumen yang diajukan masyarakat tersebut ke bagian PTSP. Hal tersebut tidak berjalan sesuai fungsi PTSP, yaitu menyederhanakan yang berbelit-belit. Pada dasarnya, setiap kegiatan yang berkaitan dengan pemerintah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang harus dipatuhi oleh pegawai maupun masyarakat yang mengajukan layanannya agar semua kegiatan pelayanan berjalan secara optimal. Hal tersebut memiliki tujuan agar menciptakan proses layanan yang efektif dan efisien.

6.2.1.1. Penjelasan SOP Pengelolaan Surat PTSP

Berikut penjelasan mengenai SOP pengelolaan surat PTSP :



Sumber: jateng.kemenag.go.id

Gambar 6. 1 SOP Pengelolaan Surat PTSP

1. Melihat SOP diatas, dapat dijelaskan bahwa pelayanan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Tengah diawali dengan menyerahkan berkas pengajuan layanan ke bagian PTSP (front office) terlebih dahulu. Setelah menerima berkas lalu pihak PTSP memberikan surat tanda terima kepada masyarakat yang mengajukan layanan tersebut.
2. Selanjutnya melakukan register dan memeriksa berkas, dilakukan oleh pihak PTSP dengan meregister berkas terlebih dahulu pada aplikasi lalu berkas discan untuk dilampirkan.
3. Kabag TU memberikan disposisi sesuai isi berkas, setelah diregister berkas yang dilampirkan akan masuk ke bagian kabag TU yang akan diperiksa dan di disposisikan ke bagian kabid atau kasubag.
4. Mencatat disposisi yang sudah diberikan, setelah disposisi diberikan lalu pihak PTSP mengecek berkas tersebut kepada bagian manakah disposisi diberikan. Lalu diberi tanda pada surat atau berkas tersebut agar tidak tertukar dan dicatat pada buku surat masuk.
5. Mendistribusikan berkas sesuai disposisi, setelah pencatatan lalu berkas dan lampiran diberikan ke bidang-bidang yang dituju sesuai disposisi.

Berdasarkan hasil observasi membuktikan bahwa pelayanan yang diberikan masih belum sesuai dengan SOP yang ditetapkan. Melihat masih banyak masyarakat yang langsung datang ke sub bag divisi, yang mana seharusnya pelayanannya diajukan langsung ke bagian PTSP untuk memudahkan serta meminimalisir adanya gratifikasi.

6.2.2. Kurangnya Pemahaman Masyarakat Terhadap Pelayanan Online

Kegiatan layanan di PTSP Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Tengah telah berbasis teknologi. Dimana, setiap masyarakat memiliki kebebasan untuk dapat mengakses kapan saja dan dimana saja. Hal lain yang dapat dimanfaatkan dengan layanan PTSP yaitu waktu penyelesaian yang dibutuhkan lebih cepat dan mempermudah dalam mengajukan permohonan kebutuhan masyarakat, Website merupakan salah satu bentuk implementasi dari E-Government yang merupakan sarana interaksi antara masyarakat dengan pemerintah dalam mempermudah layanan elektronik. Berdasarkan hasil observasi secara langsung yang dilakukan dalam upaya mengetahui kualitas layanan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Tengah khususnya pada bagian PTSP menunjukkan bahwa pelayanan belum berjalan secara optimal. Melihat dari layanan berbasis teknologi ini belum dapat dipahami oleh banyak masyarakat, yang mana masih banyak masyarakat yang datang ke kantor dan menanyakan atas layanan tersebut. Sedangkan pelayanan tersebut dapat diakses melalui website. Masyarakat juga masih banyak yang harus bolak-balik ke kantor untuk memenuhi persyaratan tersebut. Hal tersebut dapat menguras waktu dan tenaga, melihat jarak tempuh yang jauh dari kantor. Sehingga, kemudahan dalam proses pelayanan ini sangat diperlukan agar pengguna layanan tidak merasa kesulitan dan kebingungan dalam pelayanan. Tujuan adanya layanan PTSP yaitu memberikan kemudahan layanan kebutuhan masyarakat agar cepat dan efisien. Dari pemaparan tersebut, dapat dilihat bahwa pemahaman masyarakat terkait layanan PTSP berbasis teknologi ini sangat terbatas. Hal tersebut terbukti,

melihat masih banyak masyarakat yang bolak-balik ke kantor untuk memenuhi persyaratan dan mengajukan permohonan kebutuhannya.

6.2.3. Kurangnya Kejelasan Terkait Kepastian Waktu

Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Tengah memberikan jaminan kualitas pelayanan yaitu mudah, cepat dan tepat waktu dalam memberikan pelayanan. Namun, pada saat pengambilan berkas masih ada berkas yang belum terselesaikan secara tepat waktu. Kondisi mengenai pelayanan sejauh ini masih belum maksimal, salah satunya kualitas pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan kriteria kepastian waktu, sebab seringkali pelaksanaan tugas pemberian pelayanan masih membutuhkan prosedur atau proses yang tidak sebentar. Kesalahan ini sering terjadi ketika ada layanan yang seharusnya sudah jadi namun kepala kantor atau pejabat yang berwenang sedang tidak ada dikantor atau melaksanakan dinas luar kota. Kemungkinan besar hal tersebut dapat menunda waktu beberapa hari kedepan. Jika kepala kantor tidak ada ditempat, maka alur pengajuan kebutuhan masyarakat akan berhenti dibagian pimpinan. Belum lagi jika ada yang membutuhkan tanda tangan surat perjalanan dinas (SPD) dimana pejabat yang berwenang sedang tidak ada dikantor atau dinas luar, maka prosesnya akan menunda waktu, yang mana berkasnya harus ditinggal dan dapat diambil dilain hari. Hal ini menyebabkan banyak masyarakat tidak sabar dan memutuskan datang langsung ke kantor ingin dapat segera diselesaikan kebutuhannya. Melihat adanya keluhan masyarakat terkait layanan yang mereka dapatkan, seperti tidak ada kepastian waktu sehingga mengakibatkan kurangnya kepuasan terhadap layanan yang mereka dapatkan.

Terkait kedisiplinan kinerja dalam menangani pelayanan, pegawai melaksanakan tugas harus membutuhkan disiplin kerja agar proses pelayanan dapat berjalan dengan optimal. Kedisiplinan kinerja pegawai akan membentuk kedisiplinan yang penuh dengan rasa tanggung jawab dalam bekerja, sehingga akan memunculkan suasana kerja yang kondusif. Pegawai harus mementingkan kepentingan pelayanan di atas kepentingan pribadinya, karena pekerjaan pelayanan merupakan pekerjaan yang mengedepankan kepentingan umum, dengan kata lain kepentingan pengguna layanan harus diprioritaskan oleh petugas pelayanan. Untuk itu pihak instansi perlu melakukan tindakan pendisiplinan, baik berupa pendisiplinan preventif, korektif maupun progresif.

Terkait permasalahan yang ditemukan, penulis memberikan beberapa solusi yaitu:

1. Penulis menyarankan supaya instansi melakukan pembenahan dan peningkatan kualitas website pelayanan seperti mencantumkan persyaratan-persyaratan layanan. Solusi tersebut agar masyarakat tidak kesulitan dan bolak-balik ketika ingin mengajukan layanannya.
2. Instansi perlu memberikan sosialisasi kepada pegawai maupun pengguna layanan sehingga mereka mendapatkan informasi yang jelas dan pengetahuan yang lebih agar tidak bingung ketika ingin mengajukan layanannya. Instansi juga bisa memberikan seperti brosur atau panduan pelayanan kepada para pengguna layanan.
3. Instansi perlu meningkatkan kedisiplinan kerja seperti memberikan sanksi atau hukuman kepada pegawai yang kurang disiplin, selain

memberikan sanksi juga perlu memberikan penghargaan kepada pegawai yang disiplin agar memberikan motivasi kepada pegawai lainnya.

6.3. Penjelasan Kuesioner dan Wawancara

6.3.1. Kuesioner

Pada penelitian ini penulis membuat kuesioner yang akan dibagikan kepada masyarakat atau pengguna layanan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Tengah. Berikut ini merupakan kuesioner yang berkaitan dengan pelayanan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

Keterangan :

TB = Tidak Baik

KB = Kurang Baik

CB = Cukup Baik

B = Baik

SB = Sangat Baik

Tabel 6. 1 Kuesioner variabel kualitas website

Pertanyaan	Pedapat Responden					Total	Rata-rata
	TB	KB	CB	B	SB		
	1	2	3	4	5		
Bagaimana pendapat saudara mengenai kemudahan website pelayanan	0	5	7	5	3	20	3,3
	0	10	21	20	15	66	
Bagaimana pendapat saudara mengenai informasi pelayanan yang diberikan	0	8	5	5	2	20	3,05
	0	16	15	20	10	61	

Tabel 6. 2 Kuesioner variabel standar operasional prosedur

Pertanyaan	Pedapat Responden					Total	Rata-rata
	TB	KB	CB	B	SB		
	1	2	3	4	5		
Bagaimana pendapat saudara mengenai kemudahan prosedur pelayanan di PTSP	0	4	5	8	3	20	3.5
	0	8	15	32	15	70	
Bagaimana pendapat saudara mengenai kesesuaian pelayanan dengan standar pelayanan	0	2	9	5	4	20	3.55
	0	4	27	20	20	71	

Tabel 6. 3 Kuesioner variabel kedisiplinan kerja

Pertanyaan	Pedapat Responden					Total	Rata-rata
	TB	KB	CB	B	SB		
	1	2	3	4	5		
Bagaimana pendapat saudara mengenai kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	2	8	3	5	2	20	2.85
	2	16	9	20	10	57	
Bagaimana pendapat saudara mengenai kedisiplinan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan	1	7	4	5	3	20	3.1
	1	14	12	20	15	62	

Berdasarkan dari 20 responden dalam survey mengenai pelayanan yang diberikan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Tengah menghasilkan jawaban sebagai berikut :

1. Mengenai kemudahan website pelayanan, ada 5 orang memberikan penilaian kurang baik, 7 orang cukup baik, 5 orang baik, dan 3 orang memberikan penilaian sangat baik, maka diperoleh nilai rata-rata 3.3. Dari penilaian tersebut menunjukkan bahwa penilaian cukup baik lebih tinggi dibandingkan yang lainnya, artinya kemudahan website ini sudah cukup baik dimata masyarakat atau pengguna layanan.
2. Mengenai informasi pelayanan, ada 8 orang memberikan penilaian kurang baik, 5 orang cukup baik, 5 orang baik, dan 2 orang memberikan penilaian sangat baik, maka diperoleh nilai rata-rata 3.05. Dari penilaian tersebut menunjukkan bahwa penilaian kurang baik lebih tinggi dibandingkan yang lainnya, artinya informasi mengenai pelayanan masih kurang baik dimata masyarakat atau pengguna layanan.
3. Mengenai kemudahan prosedur pelayanan di PTSP, ada 4 orang kurang baik, 5 orang cukup baik, 8 orang baik dan 3 orang memberikan penilaian sangat baik, maka diperoleh nilai rata-rata 3.5. Melihat penilaian tersebut menunjukkan bahwa penilaian baik lebih tinggi dibandingkan yang lainnya, artinya kemudahan prosedur pelayanan di PTSP sudah baik dimata masyarakat atau pengguna layanan.
4. Mengenai kesesuaian pelayanan, ada 2 orang kurang baik, 9 orang cukup baik, 5 orang baik dan 4 orang memberikan penilaian sangat baik, maka diperoleh nilai rata-rata 3.55. Melihat penilaian tersebut menunjukkan bahwa penilaian cukup baik lebih tinggi dibandingkan

yang lainnya, artinya kesesuaian pelayanan cukup baik dimata masyarakat atau pengguna layanan.

5. Mengenai kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, ada 2 orang memberikan penilaian tidak baik, 8 orang kurang baik, 3 orang cukup baik, 5 orang baik dan 2 orang memberikan penilaian sangat baik, maka diperoleh nilai rata-rata 2.85. Dari penilaian tersebut menunjukkan bahwa penilaian kurang baik lebih tinggi dibandingkan lainnya, artinya kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan masih kurang baik dimata masyarakat atau pengguna layanan.
6. Mengenai kedisiplinan kinerja pegawai, ada 1 orang memberikan penilaian tidak baik, 7 orang kurang baik, 4 orang cukup baik, 5 orang baik, dan 3 orang memberikan penilaian sangat baik, maka diperoleh nilai rata-rata 3.1. Melihat penilaian tersebut menunjukkan bahwa penilaian kurang baik lebih tinggi dibandingkan dengan yang lainnya, artinya kedisiplinan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan masih kurang baik dimata masyarakat atau pengguna layanan.

Berdasarkan hasil kuesioner diatas menyatakan bahwa masih banyak masyarakat yang memberi penilaian kurang baik terhadap pelayanan yang diberikan, pelayanan yang kurang baik akan memberikan rasa ketidak puasan masyarakat atau pengguna layanan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Tengah. Instansi perlu meningkatkan kualitas pelayanan agar aktivitas pelayanan di PTSP berjalan secara optimal.

6.3.2. Wawancara

Pada penelitian ini penulis melakukan wawancara kepada staff pegawai dibagian PTSP dan pengguna layanan mengenai beberapa permasalahan atau hambatan yang ada di Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Tengah. Berikut ini merupakan wawancara penulis dan narasumber.

Narasumber 1

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah aktivitas pelayanan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Tengah sudah terselesaikan secara tepat waktu?	Yang saya liat kegiatan pelayanan disini belum berjalan maksimal mas, terutama pada penyelesaian berkas yang diajukan terkadang masih belum terselesaikan tepat waktu.

Pegawai PTSP

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah pelayanan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Tengah sudah berjalan sesuai dengan SOP yang ditetapkan?	Pelayanan disini masih ada yang belum berjalan sesuai dengan SOP, terkadang masih ada masyarakat yang langsung datang ke sub bag divisi, yang mana seharusnya diajukan langsung ke bagian PTSP
2	Apakah benar masyarakat masih banyak yang belum paham mengenai pelayanan disini, sehingga harus bolak-balik dalam mengajukan kebutuhannya?	Benar sekali, instansi mempunyai prosedur dari setiap jenis pelayanan, namun tidak tersosialisasikan dengan baik dan jelas kepada masyarakat.,

Berdasarkan wawancara diatas membuktikan bahwa aktivitas pelayanan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Tengah belum berjalan secara efektif

dan efisien. Hal tersebut dibenarkan oleh narasumber 1 yang merupakan salah satu pengguna layanan di instansi. Beliau menjelaskan bahwa aktivitas pelayanan belum berjalan secara maksimal, yang mana masih ada berkas yang belum terselesaikan secara tepat waktu. Hal lain juga dibenarkan oleh salah satu pegawai dibagian PTSP yang menyatakan bahwa pelayanan di instansi belum berjalan sesuai dengan penerapan standar operasional prosedur, masih ada masyarakat yang langsung mengajukan layanannya ke sub bag divisi, yang mana seharusnya diajukan terlebih dahulu kebagian PTSP. Pelayanan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Tengah juga belum tersosialisasikan secara baik dan jelas kepada masyarakat, sehingga ada yang harus bolak-balik dalam mengajukan layanannya.

Melihat hasil dari kuesioner dan wawancara membuktikan masih ada beberapa permasalahan yang harus segera ditangani agar meminimalisir adanya hambatan dalam kegiatan pelayanan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Tengah. Dengan adanya hambatan pada aktivitas pelayanan, maka proses pelayanan tidak berjalan dengan baik. Pelayanan yang kurang baik sangat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat atau pengguna layanan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Tengah.

BAB VII

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

7.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dipaparkan pada laporan ini, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Tengah sudah tergolong baik, hanya saja terdapat beberapa permasalahan yang harus ditangani agar tidak menghambat atau mempersulit pelayanan, salah satunya yaitu alur pelayanan yang belum sesuai dengan SOP, kurangnya kejelasan terkait kepastian waktu, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap pelayanan online.
2. Kurangnya sosialisasi dari instansi kepada masyarakat, sehingga masih ada masyarakat yang harus bolak-balik ketika mengajukan layanannya. Kemudahan pelayanan sangat dibutuhkan bagi pengguna layanan agar proses pelayanan berjalan dengan baik.
3. Kepastian dalam penyelesaian layanan masih belum maksimal. Pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam penyelesaian layanan. Namun pada saat pengambilan berkas masih ada berkas yang belum diselesaikan secara tepat waktu. Ketepatan waktu sangat berpengaruh terhadap proses pelayanan agar tidak mengalami penumpukan.

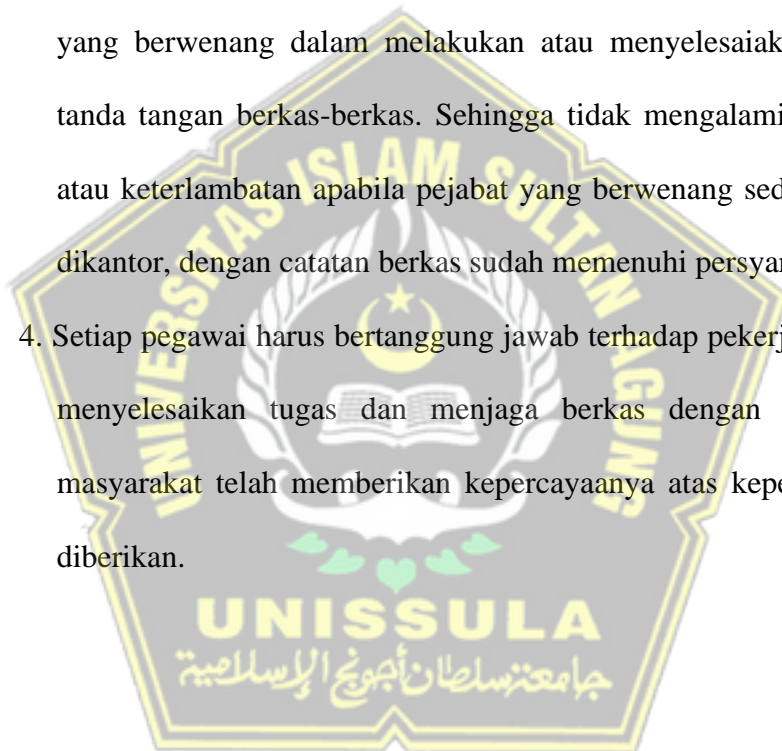
7.2. Rekomendasi

7.2.1. Rekomendasi Terhadap Instansi

1. Untuk meningkatkan kedisiplinan kerja, seharusnya instansi memberikan sanksi atau tindakan secara tegas ketika seorang pegawai terbukti salah atau lalai dalam melaksanakan tugasnya. Dengan tujuan agar para pegawai tidak menyepelekan atas peraturan yang telah ditetapkan. Dengan adanya sanksi atau tindakan tegas yang mana sebagai peringatan sekaligus agar para pegawai tidak meniru atau melakukannya.
2. Selain memberikan sanksi, memberikan penghargaan terhadap pegawai yang disiplin dalam melakukan pekerjaan juga sangat perlu agar memberikan semangat serta motivasi juga terhadap pegawai yang lainya.
3. Instansi perlu meningkatkan sistem informasi agar layanan berbasis teknologi berjalan lebih efektif dan efisien. Selain untuk menghilangkan permasalahan prosedur yang panjang dan berbelit-belit, pemanfaatan teknologi informasi ini memudahkan serta mempercepat aktivitas pelayanan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Tengah.
4. Seharusnya instansi memberikan sosialisasi kepada masyarakat agar memudahkan dalam pengajuan layanan beserta persyaratanya.

7.2.2. Rekomendasi Terhadap Pegawai

1. Setiap pegawai seharusnya mempunyai kesadaran untuk disiplin dalam melakukan pekerjaannya.
2. Setiap pegawai harus patuh terhadap undang-undang atau peraturan yang telah ditetapkan.
3. Diharapkan ada tim khusus untuk mewakili kepala sub bag atau pejabat yang berwenang dalam melakukan atau menyelesaikan kebutuhan tanda tangan berkas-berkas. Sehingga tidak mengalami penumpukan atau keterlambatan apabila pejabat yang berwenang sedang tidak ada dikantor, dengan catatan berkas sudah memenuhi persyaratan.
4. Setiap pegawai harus bertanggung jawab terhadap pekerjaannya, seperti menyelesaikan tugas dan menjaga berkas dengan baik. Karena masyarakat telah memberikan kepercayaanya atas kepentingan yang diberikan.



BAB VIII

REFLEKSI DIRI

8.1. Hal Positif dari Perkuliahan yang Bermanfaat terhadap Pekerjaan

Selama Aktivitas Magang

Selama melakukan aktivitas magang di Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Tengah, saya merasa ilmu yang saya terima pada saat perkuliahan sangat berguna dan bermanfaat. 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 yang saya dapatkan selama perkuliahan menjadikan saya dapat berkomunikasi dengan sopan dan baik terhadap para pegawai dan masyarakat atau pengguna layanan. Sikap merupakan hal yang penting karena saat kegiatan selama magang maupun diluar magang akan menghadapi banyak orang baru. Sikap yang baik bisa dilihat dari cara berpakaian hingga cara bertutur kata.

8.2. Manfaat Magang terhadap Pengembangan Soft-Skill Mahasiswa

Kegiatan magang di Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Tengah memberikan banyak pengembangan soft-skill terhadap diri saya. Dimana selama kegiatan magang saya dapat meningkatkan kemampuan berfikir dan beradaptasi terhadap lingkungan sekitar yang mana sangat asing bagi mahasiswa. Pengetahuan dan pengalaman yang didapat selama magang sangat penting bagi mahasiswa dimana kelebihan dan kekurangan dapat diketahui selama kegiatan magang.

Kegiatan magang ini dapat melatih atau mengasah soft-skill mahasiswa sehingga siap dengan dunia kerja yang sesungguhnya. Manfaat magang dalam pengembangan soft-skill mahasiswa adalah sebagai berikut.

1. Ketelitian dalam memasukan data-data pengajuan masyarakat yang begitu banyak. Hal ini bermanfaat bagi mahasiswa untuk melatih fokus dan ketelitian.
2. Belajar cara berkomunikasi agar lebih baik dan sopan. Karena selama pelaksanaan magang dapat berinteraksi secara langsung dengan para pegawai dan melayani banyak masyarakat.
3. Dengan berbagai kesempatan yang telah diberikan oleh instansi selama kegiatan magang, menjadikan saya sadar bahwa masih banyak kemampuan yang perlu diasah lagi untuk menutupi kekurangan yang saya miliki, seperti kurangnya pengetahuan terhadap sistem pengoperasian dan kurangnya percaya diri untuk menghadapi banyak orang.



DAFTAR PUSTAKA

- Al Amin, & Realize. (2019). PROSEDUR TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT POS INDONESIA DI KOTA BATAM Changes and developments in the company have a considerable impact on various fields that follow the world economy , from the industrial economy to the service economy . This researc. *Jurnal Ilmiah*, 1.
- Asmawiyah. (2018). *Pengaruh Motivasi Dan Kedisiplinan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Restoran A&W Mall Trans Studio Makassar*. 1, 79–84.
- Bachtiar, I. D. (2011). Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Dalam Memilih Politeknik Sawunggalih Aji Purworejo. *Dinamika Sosial Ekonomi*, 7, 102–112.
- Dalimute, rio pambudi, Paramita, H., & Adilla, S. (2017). Tantangan Komunikasi Baru Digital dan Revolusi Industri 4.0. *Prosiding Konferensi Nasional Komunikasi*, 01(01), 657–667.
<http://pknk.org/index.php/PKNK/article/view/47/52>
- Erlangga, D. (2018). Pelaksanaan Sosialisasi Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (Imb) Oleh Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Koperasi Umkm Dan Perdagangan (Dpmptspkp) Kabupaten Pangandaran. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 5(1), 47–52.
<https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/762511>
- Gabriele. (2018). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Di Departemen Marketing dan HRD PT. Cahaya Indo Persada. *Jurnal AGORA*, 6(1), 1–10.
- Hasanah, H. (2017). TEKNIK-TEKNIK OBSERVASI (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-ilmu Sosial). *At-Taqaddum*, 8(1), 21.
<https://doi.org/10.21580/at.v8i1.1163>
- Hendrawan, H., Rakhmat, R., & ... (2020). Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Koperasi Usaha Kecil Dan Menengah : *Jurnal Administrasi Publik*, 6.
<https://jurnal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi/article/view/3504>
- Luis, F., & Moncayo, G. (n.d.). *No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における健康関連指標に関する共分散構造分析Title*. 1–20.
- Manasra, E. A.-, Zaid, “Mohammed Khair” Saleem Abu, & TaherQutaishat, F. (2013). Investigating the Impact of Website Quality on Consumers’ Satisfaction in Jordanian Telecommunication Sector. *Arab Economic and Business Journal*, 8(1–2), 31–37. <https://doi.org/10.1016/j.aebj.2013.11.004>
- Mangkunegara, A. P., & Octorend, T. R. (2015). Effect of Work Discipline, Work Motivation and Job Satisfaction on Employee Organizational Commitment in the Company (Case Study in PT. Dada Indonesia). *Universal Journal of Management*, 3(8), 318–328. <https://doi.org/10.13189/ujm.2015.030803>
- Manik, S. (2017). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Disiplin Kerja Pegawai Kantor Camat Pendalihan Iv Koto Kabupaten Rokan Hulu. *International Journal of Social Science and Business*, 1(4), 257.
<https://doi.org/10.23887/ijssb.v1i4.12526>

- Mita, R. (2015). Wawancara Sebuah Interaksi Komunikasi Dalam Penelitian Kualitatif. In *Jurnal Ilmu Budaya* (Vol. 11, Issue 2, pp. 71–79).
- Mukhid. (2020). *Metodologi Penelitian*.
- Mukti, T. C. (2017). Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 2(1), 14–26.
- Natsir, K. (n.d.). *FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN APARTEMEN MEDITERANIA GARDEN RESIDENCE DI JAKARTA BARAT*. 4, 164–173.
- Pujiah, I. A., & Fatmawati, I. (2018). Pengaruh Pelayanan Yang Gagal Terhadap Respon Perilaku Konsumen. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 11(1), 1–20. <https://doi.org/10.25105/jmpj.v11i1.2408>
- Rachinger, M., Rauter, R., Müller, C., Vorraber, W., & Schirgi, E. (2019). Digitalization and its influence on business model innovation. *Journal of Manufacturing Technology Management*, 30(8), 1143–1160. <https://doi.org/10.1108/JMTM-01-2018-0020>
- Setiyorini, A. (2016). Analisa Pengukuran Kualitas Layanan Website Fakultas Teknik Universitas Janabadra Menggunakan Metode Webqual. *Jurnal Informasi Interaktif*, 1(1), 26–33.
- Syafrina, N. (2017). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Suka Fajar Pekanbaru. *Eko Dan Bisnis: Riau Economic and Business Review*, 4(8), 1–12.
- Tuti Alfiani, Ansusa Putra, & Agus Selamat Nugroho. (2019). Pengaruh Pelayanan Terpadu Satu Pintu Terhadap Citra Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi. *MAUIZOH: Jurnal Ilmu Dakwah Dan Komunikasi*, 4(2), 217–234. <https://doi.org/10.30631/mauizoh.v4i2.39>
- Website, T., Dki, B., & Wigati, E. (n.d.). *Analisis kualitas*. 100, 102–112.
- Yulianingsih, R., Hartati, T., Hartati, T., Onida, M., & Onida, M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perizinan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpstp). *Epigram*, 15(2). <https://doi.org/10.32722/epi.v15i2.1242>
- 宗成庆. (n.d.). *No Title 统计自然语言处理 (第二版)*. 1–20.