

**EXCELLENT SERVICE AT THE ONE-STOP INTEGRATED SERVICE
(PTSP) OF THE REGIONAL OFFICE OF THE MINISTRY OF RELIGION
SOUTHEAST SULAWESI PROVINCE**

SAYYIDAH NISA

E011201044



PUBLIC ADMINISTRATION STUDY PROGRAM

DEPARTMENT OF ADMINISTRATIVE SCIENCES

F SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE

HASANUDDIN UNIVERSITY

2024



Optimized using
trial version
www.balesio.com

**Pelayanan Prima pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu
(PTSP) Kantor Wilayah Kementerian Agama
Provinsi Sulawesi Tenggara**

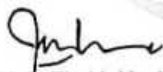
**Sayyidah Nisa
E011201044**

Skripsi,

telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Sarjana pada 14 Mei 2024
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan
pada

Program Studi Administrasi
Publik Departemen Ilmu
Administrasi Fakultas Ilmu
Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Hasanuddin
Makassar

Mengesahkan:
Pembimbing tugas akhir,


Prof. Dr. Molt. Thahir Haning, M.Si
NIP. 19570507 198403 1 001

Mengetahui:
Ketua Program Studi,



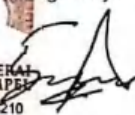
Prof. Dr. Alwi M.Si
NIP. 19631015 198903 1 006



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI DAN PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa, skripsi berjudul "Pelayanan Prima pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tenggara" adalah benar karya saya dengan arahan dari pembimbing Prof. Dr. Moch Thahir Haning, M.Si.. Karya ilmiah ini belum diajukan dan tidak sedang diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka skripsi ini. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan skripsi ini adalah karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut berdasarkan aturan yang berlaku. Dengan ini saya melimpahkan hak cipta (hak ekonomis) dari karya tulis saya berupa skripsi ini kepada Universitas Hasanuddin.

Makassar, 14 Mei 2024

g menyatakan,

METERAL
TEMPEL
C7ALX120166210

Sayyidah Nisa

E011201044



UCAPAN TERIMA KASIH

Penelitian yang saya lakukan dapat terlaksana dengan sukses dan Skripsi ini dapat terampungkan atas bimbingan, diskusi dan arahan Prof. Dr. Moch Thahir Haning, M.Si., Dr. Muhammad Rusdi, M.Si., sebagai Penguji 1, dan Dr. Muhammd Yunus, MA. sebagai Penguji 2. Saya mengucapkan berlimpah terima kasih kepada mereka. Penghargaan yang tinggi juga saya sampaikan kepada Kantor Wilayaj Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tenggara untuk melaksanakan penelitian di lapangan, dan atas kesempatan mengambil data untuk memperkaya hasil penelitian saya.

Ucapan terima kasih juga saya ucapkan kepada pimpinan Universitas Hasanuddin, Dekan serta Wakil Dekan FISIP UNHAS; dan seluruh Dosen pada Departemen Ilmu Administrasi tanpa terkecuali yang telah memfasilitasi saya menempuh program sarjana rekan-rekan dalam tim penelitian.

Akhirnya, kepada kedua orang tua tercinta saya yakni Bapak Hasanuddin, S.Ag., M.Pd., beliau yang selalu menemani saya dalam proses penelitian ini serta ibu saya Dharmawaty, S.Sos, mengucapkan limpah terima kasih dan sembah sujud atas doa, pengorbanan dan motivasi dan dukungan mereka selama saya menempuh Pendidikan, juga adik saya Muhammad Dzulfahmi Hasanuddin. Serta seluruh keluarga besar saya yang selalu mendukung dan mendoakan saya.

Terima kasih juga saya ucapkan kepada seorang pria yakni Muhamad Akub yang telah menemani, mendukung, menghibur, dan mendengarkan seluruh keluh kesah, serta selalu memberikan semangat pantang menyerah.

Teman-teman *fouranger* yang Bernama 4 akan tetapi beranggotakan 5 orang termasuk diri sendiri yakni Kiki, Rifdhah, Miftah, dan Ulfi yang tetap bersama penulis sejak 2015 yang selalu memberikan selamat serta semangat kepada penulis

Terima kasih juga kepada semua teman-teman seperjuangan (PENA 2020) dalam perkuliahan di Departemen Ilmu Administrasi selama kurang lebih 4 tahun ini. Serta Humanis FISIP Unhas yang telah memberikan banyak pengalaman organisasi maupun perkuliahan selama ini. Dan juga Presidium pengurus Humanis FISIP Unhas 2022-2023 yakni Nurul, Fitri, Musti, Halima, Ismi, Malika, Rafli, Fahmi, dan Tian yang telah memberikan banyak pengalaman, semangat serta selamat.

Dan yang terakhir terima kasih banyak kepada Sayyidah Nisa yakni diri saya sendiri yang sanggup bertahan hingga sejauh ini juga bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai dengan terus berusaha tanpa menyerah, serta senantiasa menikmati segala proses ini walaupun terkadang juga ada keluh kesah. Sekali lagi terima kasih untuk semuanya. Dirimu hebat.



Penulis,

Sayyidah Nisa

ABSTRAK

Sayyidah Nisa. Pelayanan Prima pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tenggara. (Dibimbing oleh Prof. Dr. Moch Thahir Haning, M.Si.)

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) telah menjadi fokus utama bagi pemerintah Indonesia dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. PTSP bertujuan untuk memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan nyaman bagi masyarakat. Namun, dalam konteks Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tenggara, perlu diketahui lebih mendalam mengenai pelayanan prima yang diberikan oleh PTSP.

Penelitian ini mencari tahu mengenai pelayanan prima di PTSP Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tenggara. Melalui pendekatan kualitatif, faktor-faktor seperti sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan, dan tanggung jawab pegawai dievaluasi. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model interaktif. Hasil analisis menunjukkan bahwa PTSP di kantor tersebut telah memenuhi aspek penting dalam konsep Pelayanan Prima. Sikap pegawai terhadap masyarakat ramah dan responsif, tindakan yang diambil dianggap nyata, dan kemampuan dalam bidang pelayanan terbukti memadai.

Berbagai saran telah diusulkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, seperti peningkatan pelatihan pegawai, penerapan sistem informasi terpadu, dan penggunaan teknologi. Implementasi saran tersebut diharapkan dapat membantu PTSP dalam meningkatkan kualitas layanannya dan memberikan kontribusi pada perkembangan ilmu Administrasi Publik.

Kata Kunci: Pelayanan Prima, Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), Kantor Wilayah Kementerian Agama Sulawesi Tenggara



ABSTRACT

SAYYIDAH NISA. Excellent Service at One Stop Integrated Services (PTSP) Regional Office of the Ministry of Religion, Southeast Sulawesi Province. (Supervised by Prof. Dr. Moch. Thahir Haning, M.Si.)

One-Stop Integrated Services (PTSP) has become the main focus for the Indonesian government in its efforts to improve the quality of public services. PTSP aims to provide effective, efficient and comfortable services for the community. However, in the context of the Regional Office of the Ministry of Religion for Southeast Sulawesi Province, it is necessary to know more deeply about the excellent service provided by PTSP.

This research seeks to learn about excellent service at the PTSP Regional Office of the Ministry of Religion, Southeast Sulawesi Province. Through a qualitative approach, factors such as employee attitudes, attention, actions, abilities, appearance, and responsibilities are evaluated. Data was collected through observation, interviews, and documentation, then analyzed using an interactive model.

The analysis results show that the PTSP in this office has fulfilled the important aspects of the Excellent Service concept. The attitude of employees towards the community is friendly and responsive, the actions taken are considered real, and their abilities in the field of service are proven to be adequate.

Various suggestions have been proposed to improve service quality, such as increasing employee training, implementing integrated information systems, and using technology. It is hoped that implementing these suggestions can help PTSP improve the quality of its services and contribute to the development of Public Administration science.

Keywords: Excellent Service, One Stop Integrated Service (PTSP), Regional Office of the Ministry of Religion, Southeast Sulawesi.



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
UCAPAN TERIMA KASIH	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tinjauan Teori.....	6
1.3 Tujuan dan Manfaat	10
BAB II METODE PENELITIAN	12
2.1 Pendekatan Penelitian	12
2.2 Desain Penelitian	12
2.3 Prosedur Penelitian.....	13
2.3.1 Penentuan Informan.....	13
2.3.2 Tehnik Pengumpulan Data	13
2.3.3 Tehnik Analisis Data	14
2.3.4 Validitas dan Realibilitas.....	15
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	17
BAB IV PENUTUP	24
4.1 Kesimpulan	24
4.2 Saran	24
DAFTAR PUSTAKA	26
LAMPIRAN	28



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jenis Layanan PTSP Kawil Kemenag Sultra	3
--	---



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 IKM PTSP Kanwil Kemenag Sultra 2021	5
Gambar 2 Kerangka Pikir.....	10
Gambar 3 Analisis Data Interaktif Miles & Huberman (1992).....	15



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Dokumentasi Penelitian	29
Lampiran 2. Surat Izin Melakukan Penelitian dan Pengambilan data	37
Lampiran 3. Surat Keterangan telah Melakukan Penelitian	38
Lampiran 4. Daftar Riwayat Hidup	39
Lampiran 5. Logbook Penelitian	40



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Negara berkewajiban melayani warga negara serta memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Membangun kepercayaan publik terhadap penyedia layanan publik sangat penting untuk meningkatkan kualitas dan memenuhi tanggung jawab negara dan perusahaan. Norma hukum diperlukan untuk memberikan pengaturan yang jelas, meningkatkan kualitas layanan, dan memastikan kepatuhan terhadap prinsip tata kelola yang baik. Perlindungan dari penyalahgunaan wewenang juga penting dalam memastikan terselenggaranya pelayanan publik dengan baik.

Pelayanan merupakan wujud dari fungsi pemerintah sebagai bukti pengabdian kepada masyarakat. Rendahnya kualitas pelayanan di Indonesia saat ini mendorong pemerintah untuk segera memperbaiki kualitas pelayanannya, apalagi yang berhubungan dengan pelayanan perizinan yang dicitrakan sebagai pelayanan yang berbelit-belit, sulit diakses, memiliki prosedur yang sangat rumit serta tidak adanya kepastian waktu dan keterbukaan biaya pelayanan yang dibutuhkan.

Beberapa komponen terpenting dalam memberikan pelayanan yang baik adalah konsep dasar dan strategi pelayanan. Dalam memberikan layanan, seperti organisasi pemerintah atau swasta, layanan prima sangat penting untuk mendukung efektivitas kinerja dan melengkapi keunggulan yang ditargetkan. Layanan sangat penting dalam suatu organisasi, dan staf harus memiliki kompetensi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Sikap positif sangat penting untuk kesan yang baik, karena dipengaruhi oleh pikiran. Sikap positif dipicu oleh pemikiran, yang mencerminkan nama baik dan kesan organisasi. Sikap positif sangat penting untuk kesan positif. Rencana pelayanan yang baik yang dilaksanakan pada setiap unit organisasi, merupakan sumber data atau informasi yang bermanfaat bagi keberhasilan organisasi secara maksimal. Karena masyarakat merupakan penekanan utama dalam memberikan pelayanan yang baik, maka masyarakat berperan penting dalam mengukur pelayanan yang ditawarkan oleh pemerintah.



Penyelenggaraan pelayanan publik paling tidak melibatkan pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, informasi, pengawasan internal penjangkauan masyarakat, dan pelayanan. Hal ini merupakan bentuk komitmen pemerintah untuk pelayanan melalui implementasi kebijakan pelayanan. sebagai proses pelayanan publik yang berkualitas oleh

pemerintah sebagai sarana peningkatan kualitas pelayanan instansi/instansi terkait saat ini.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan penyelenggaraan negara untuk memberikan pelayanan yang optimal dan maksimal, menumbuhkan kepercayaan dan kesinambungan dalam penerimaan masyarakat. Kepuasan terhadap pelayanan dasar tergantung pada bagaimana pelayanan tersebut dilayani, disediakan, dan dipatuhi peraturan perundang-undangan. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tersebut tergantung pada kualitas dan konsistensi pelayanan tersebut.

Kemajuan teknologi menyebabkan instansi berlomba-lomba untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik (*Excellent service*) demi kenyamanan masyarakat dengan menaikkan tujuan citra instansi. Beberapa instansi swasta dan instansi pemerintah memperbaiki sistem pelayanan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi, hal ini segera diikuti oleh pemerintah dalam meningkatkan citra dan ingin memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dengan mulai memperbaiki sistem pelayanan yang ada.

Salah bentuk pelayanan prima yaitu melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Pemerintah Indonesia telah menginstruksikan kepala daerah untuk menerapkan pola pelayanan perizinan terpadu satu pintu melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Daerah dapat memilih lembaga yang sesuai, seperti badan, kantor, atau instansi sesuai dengan kemampuannya. dan kebutuhan. Pemerintah daerah sebagai pemberi kekuasaan harus mempertanggungjawabkan akibat pemberian hak dan kewajiban dalam mencapai tujuan seperti meningkatkan pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat semaksimal mungkin. Untuk memberikan pelayanan publik yang lebih optimal, Pemerintah Daerah harus meningkatkan kesiapsiagaan di setiap daerah. Setiap tahun, salah satunya akan melakukan penyesuaian terhadap sistem pelayanan yang belum menunjukkan keberadaan, efisiensi, dan kebermanfaatannya bagi pemerintah dan masyarakat. (Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Perizinan Terpadu Satu Pintu).

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) menyederhanakan proses perizinan dan nonperizinan, menyederhanakan tahapan aplikasi dan penerbitan dokumen. Pendekatan ini meningkatkan efisiensi, mengurangi prosedur, dan biaya dalam pemberian lisensi dan non-perizinan. Dengan



aktu dan biaya pengurusan perizinan, PTSP mengarah pada lebih efektif, mudah, dan hemat biaya.

yang didirikan pada tahun 2006 bertujuan untuk memberikan lik kepada masyarakat melalui kantor pemerintahan kota dan i, masih perlu perbaikan dalam penerapannya. Pengguna jasa puas dengan waktu penyelesaian pelayanan, dan pelayanan dengan standar yang telah ditetapkan. Sarana dan prasarana

kerja yang kurang memadai, seperti telepon, faksimili, dan jaringan internet, semakin menghambat efektifitasnya. (Hastutik, 2019).

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Wilayah Kementerian Agama Sulawesi Tenggara telah diluncurkan sejak Desember 2018 oleh Kepala Badan Litbang dan Diklat Kemenag, Prof. H. Abdulahman Mas'ud. Hal ini yang menunjang kebutuhan akan Efisiensi, efektifitas dan fungsionalitas dari program kerja dalam memberikan layanan untuk memuaskan masyarakat, maka PTSP harus ada sampai tingkat Kementerian Agama Kabupaten/Kota dan KUA. Akan tetapi hingga saat ini, hampir 5 tahun PTSP Kanwil Kemenag Sultra ini diresmikan masih banyak masyarakat yang masih belum paham mengenai pelayanan ini dikarenakan masih dianggap rumit oleh masyarakat.

Adapun jenis-jenis layanan yang ada di PTSP kantor wilayah kementerian agama provinsi sulawesi tenggara adalah pelayanan perizinan (rekomendasi) dan non perizinan, pelayanan informasi dan konsultasi serta pelayanan pegaduan. Ada 34 jenis perizinan dan non perizinan layanan PTSP, yakni sebagai berikut:

Tabel 1. Jenis Layanan PTSP Kawil Kemenag Sultra

NO.	JENIS LAYANAN
1.	Izin Magang/PKL (Kepegawaian Dan Hukum/ Tergantung Surat Permohonan)
2.	Izin Penelitian (Umum & Humas dan PENMAD)
3.	Izin Pendirian Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH); (PHU)
4.	Izin Pendirian Kantor Cabang Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus Dan/PPIU (PHU)
5.	Izin Pendirian Ra Dan Madrasah (PENMAD)
6.	Konsultasi Wakaf (PENAIS ZAWA)
7.	Konsultasi Mawaris (URAIIS)
8.	Konsultasi BP4 (URAIIS)
9.	Permohonan Legalisasi Lembaga Amil Zakat (PENAIS ZAWA)
	Permohonan Legalisir / Pengesahan Dokumen (Ijazah)
	Permohonan Legalisir / Pengesahan Dokumen (Piagam) (Tergantung enggara)
	Permohonan Surat Keterangan Ppih Khusus (Phu)



13.	Permohonan Audiensi (Umum Dan Humas)
14.	Permohonan Penceramah Agama (Penais Zawa)
15.	Permohonan Rekomendasi Pendirian PPIU (PHU)
16.	Permohonan Rekomendasi Perpanjangan Izin PPIU (PHU)
17.	Permohonan Rohaniwan (URAIIS)
18.	Permohonan Sertifikasi Arah Kiblat (URAIIS)
19.	Permohonan Surat Keterangan Perpanjangan Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PHU)
20.	Perpanjangan Izin Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) (PHU)
21.	Perpanjangan Izin Pendirian Kantor Cabang penyelenggara Ibadah Haji Khusus Dan/Atau Penyelenggara Ibadah Umrah (PHU)
22.	Rekomendasi Ijin Belajar Keluar Negeri (Kepegawaian Dan Hukum)
23.	Rekomendasi Izin Belajar Agama Bagi WNA (Kepegawaian Dan Hukum)
24.	Rekomendasi Paspor Pendidikan Dan Keagamaan (Kepegawaian Dan Hukum)
25.	Rekomendasi RPTKA dan IMTA Bagi WNA (Kepegawaian Dan Hukum)
26.	Rekomendasi Izin Tinggal Terbatas (ITAS) Bagi WNA (Kepegawaian Dan Hukum)
27.	Rekomendasi Kegiatan Keagamaan (Kepegawaian Dan Hukum)
28.	Rekomendasi Pindah Sekolah (PENMAD)
29.	Rekomendasi Vaksin Meningitis Untuk Ibadah Umrah/Haji (PHU)
30.	Sumpah/Doa Keagamaan (URAIIS)
31.	Surat Keterangan Pengganti Ijazah (PENMAD,PAKIS DAN BIMAS)
32.	Tugas Belajar S1 Bagi PNS (Kepegawaian Dan Hukum)
	ajar S1 Bagi PNS Kemenag (Kepegawaian Dan Hukum)
	an Sertifikasi Halal (Satgas BPJPH)



Budaya kerja pada Kanwil Kementerian Agama Sulawesi Tenggara melibatkan pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan situasi dan kondisinya. Mereka memiliki pemimpin dan diberi tugas dadakan atau tugas tambahan. Karyawan dapat menyelesaikan tugasnya dengan baik, tetapi mereka juga harus bekerja di bidang lain di luar pekerjaannya. Manajemen di Kantor Wilayah Kementerian Agama harus menjadi kantor pemerintah dengan manajemen yang profesional, memastikan pegawai melakukan tugas sesuai dengan tugasnya masing-masing. Hal inilah yang memengaruhi pelayanan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tenggara belum dapat berjalan secara maksimal (Aisyah, Nurdin, Amiruddin, & Samsuri, 2022).

Berdasarkan dari situs web Kementerian Agama RI Kantor Wilayah Provinsi Sulawesi Tenggara, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tenggara periode bulan Juli-Desember Tahun 2021 senilai 89.37 dengan predikat sangat baik. (Kementerian Agama RI Kantor Wilayah Provinsi Sulawesi Tenggara, 2022)



Gambar 1.1 IKM PTSP Kanwil Kemenag Sultra 2021



Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tenggara meningkat setiap tahunnya. Pada tahun 2022 total Indeks Kepuasan Masyarakat yang diperoleh yakni sebesar 89.45% dari total 528 masyarakat responden. Selanjutnya pada tahun 2023 Indeks Kepuasan Masyarakat yang diperoleh PTSP Kanwil Kemenag Sultra yakni 93.56%. Hal ini menunjukkan kenaikan Indeks Kepuasan Masyarakat pada PTSP Kanwil Kemenag Sultra sebesar 4.11% dari tahun sebelumnya.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana pelayanan prima yang di berikan oleh PTSP Kanwil Kemenag. Maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pelayanan Prima pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tenggara”**.

1.2 Tinjauan Teori

Pasal 3 UU No. 25 Tahun 2009 mendefinisikan pelayanan publik sebagai pelayanan barang publik dan pelayanan administrasi yang diatur dengan peraturan yang berlaku. Pemerintah harus memberikan pelayanan tersebut secara optimal untuk menjamin kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh sikap, perilaku, dan penerimaan penyedia layanan. Standar layanan berfungsi sebagai tolok ukur untuk penyampaian layanan dan penilaian kualitas, memastikan aksesibilitas yang cepat dan hasil yang terukur.

Menurut (Lewis & Stuart C. Gilman, 2005), pelayanan publik merupakan kepercayaan publik, dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Akuntabilitas dalam pelayanan publik menjunjung tinggi kepercayaan publik dan menjunjung tinggi kepercayaan publik terhadap masyarakat sehingga memungkinkan tata kelola pemerintahan yang baik (Hayat, 2017).

Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah *“excellent service”* yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat (Nurlia, 2018).

Menurut (Agtovia, 2017), menyatakan bahwa pelayanan prima pada dasarnya adalah rasa kepedulian organisasi yang berorientasi keuntungan (*profit oriented*) atau organisasi yang berorientasi sosial (*nonprofit*) terhadap pelanggan yang ditunjukkan dengan adanya sikap, perhatian, dan tindakan nyata, sehingga pelanggan merasa nyaman dengan pelayanan prima yang diberikan.

Terdapat beberapa tujuan pelayanan prima menurut (Rahmayanty, 2013) yaitu:

- a. Memberikan rasa puas dan kepercayaan pada konsumennya. Kualitas pelayanan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang baik dengan perusahaan.



adanya pelayanan prima tetap menjaga dan merawat pelanggan merasa diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhannya.

Hal ini bertujuan untuk mempertahankan pelanggan agar tetap loyal untuk menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan tersebut.

Kemudian dalam (Majid, 2011) menjelaskan lebih spesifik betapa pentingnya service excellence kepada pelanggan karena beberapa alasan, yaitu:

- a. Pelanggan menilai efisiensi perusahaan melalui karyawan yang ditemui
- b. Kesan pertama (*positive first impression*) sangat penting. Sungguh sulit mengatasi kesan pertama yang negative.
- c. Perusahaan memiliki harapan dan standar yang tinggi dari para pekerja.
- d. Pelanggan percaya kepada perusahaan dan akan terus senang dilayani jika ia diperlakukan dengan baik.
- e. Salah satu bentuk promosi yang paling efektif dari periklanan adalah “*Word of Mouth*” (promosi dari mulut ke mulut). Jika pelanggan senang, dia akan memberitahukan kepada orang lain.
- f. Kita merasa senang dan bangga akan diri kita sendiri jika memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan.
- g. Pelanggan mempercayakan kita sebagai sumber informasi dan bantuan utama.

Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh karyawan yang bertugas melayani masyarakat (Kasmir, 2011)

1. Tersedianya Karyawan yang Baik.

Kenyamanan pelanggan tergantung dari karyawan yang melayaninya, karyawan harus ramah, sopan, dan menarik. Disamping itu, karyawan harus cepat, tanggap, pandai bicara menyenangkan serta pintar. Karyawan juga harus mampu memikat dan mengambil hati nasabah sehingga nasabah semakin tertarik. Demikian juga dengan cara kerja karyawan harus rapi, cepat, dan cekatan.

2. Tersedianya Sarana dan Prasarana yang Baik.

Pada dasarnya pelanggan ingin dilayani secara prima. Untuk melayani pelanggan, salah satu hal yang paling penting diperhatikan, disamping kualitas dan kuantitas sumberdaya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki oleh perusahaan.

3. Bertanggung Jawab Kepada Setiap Pelanggan .

Sejak Awal hingga Selesai Dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Nasabah/pelanggan akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkan oleh pelanggan.

4. Mampu Melayani Secara Cepat dan Tepat.



mpu melayani secara cepat dan tepat artinya dalam melayani diharapkan karyawan harus melakukannya sesuai prosedur. ing diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan .esalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan 'usahaan dan keinginan nasabah.

5. Mampu Berkomunikasi.

Mampu berkomunikasi artinya karyawan harus mampu berbicara kepada setiap pelanggan. Karyawan juga harus mampu dengan cepat memahami keinginan pelanggan.

6. Memberikan Jaminan Kerahasiaan setiap Transaksi.

Pada dasarnya, menjaga rahasia pelanggan sama artinya dengan menjaga rahasia perusahaan. Oleh karena itu, karyawan harus mampu menjaga rahasia pelanggan kepada siapa pun. Menjaga rahasia pelanggan merupakan ukuran kepercayaan pelanggan kepada perusahaan.

7. Memiliki Pengetahuan dan Kemampuan yang Baik.

Kemampuan dalam bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan. Demikian pula dengan ketepatan dan keakuratan pekerjaan juga akan terjamin.

8. Berusaha Memahami Kebutuhan Pelanggan.

Berusaha memahami kebutuhan pelanggan artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh pelanggan. Petugas harus lebih dulu berusaha untuk mengerti kemauan pelanggan dengan cara mendengar penjelasan, keluhan atau kebutuhan pelanggan secara baik agar pelayanan terhadap keluhan atau keinginan yang diharapkan pelanggan tidak sah.

9. Mampu Memberikan Kepercayaan kepada Pelanggan

Kepercayaan pelanggan kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon pelanggan mau menjadi pelanggan perusahaan yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga pelanggan yang lama perlu dijaga kepercayaannya agar tidak lari. Semua ini melalui pelayanan karyawan khususnya dari seluruh karyawan perusahaan umumnya.

Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan layanan prima berdasarkan konsep pelayanan prima pada A6 (Barata, 2014), yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan faktor-faktor sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), kemampuan (*ability*), penampilan (*appearance*) dan tanggung jawab (*accountability*).

a. Sikap (*Attitude*)

Sikap (*Attitude*) adalah perilaku atau perangai yang harus ditunjukkan ketika menghadapi pelanggan, yang meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berpikir positif, sehat dan logis dan menghargai.

Attention

Perhatian (*Attention*) adalah kepedulian penuh kepada pelanggan, berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya, yang meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para



hami secara pelanggan, mengamati dan menghargai, perilaku para pelanggan dan mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan.

c. Tindakan (*Action*)

Tindakan (*Action*) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan, yang meliputi mencatat setiap pesanan para pelanggan, mencatat kebutuhan para pelanggan, menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan, mewujudkan kebutuhan para pelanggan dan menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan mau kembali.

d. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan (*Ability*) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan mengembangkan *public relation* sebagai instrument dalam membina hubungan ke dalam dan keluar organisasi atau instansi.

e. Penampilan (*Apperance*)

Penampilan (*Apperance*) adalah penampilan seseorang baik yang bersifat fisik saja maupun non fisik, mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

f. Tanggung jawab (*Accountability*)

Tanggung jawab (*Accountability*) adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai suatu sujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Jadi konsep pelayanan prima meliputi A6, yaitu sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), kemampuan (*ability*), penampilan (*appearance*) dan tanggung jawab (*accountability*).



Pelayanan Prima di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tenggara.



Sesuai dengan konsep pelayanan prima dengan menyelaraskan faktor-faktor menurut (Barata, 2014) yakni:

1. sikap (*attitude*),
2. perhatian (*attention*),
3. tindakan (*action*),
4. kemampuan (*ability*),
5. penampilan (*appearance*),
6. tanggung jawab (*accountability*).



Kepuasan Masyarakat

Gambar 2 Kerangka Pikir

1.3 Tujuan dan Manfaat

Tujuan yang ingin dicapai melalui skripsi ini adalah untuk mengetahui pelayanan prima di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tenggara.

Adapun penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

a. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap ilmu Administrasi Publik dalam kajian mengembangkan ilmu Pengetahuan serta dapat menambah cakrawala dan menjadi bahan informasi ilmiah bagi peneli-peneliti selanjutnya yang ingin mengetahui mengenai strategi pelayanan prima pada PTSP Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tenggara.

b. Secara Praktis

peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan menambah ilmu dalam bidang administrasi public terkhusus pada pelayanan prima yang diterapkan pada PTSP Kanwil Kemenag



2. Bagi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tenggara
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tolak ukur pertimbangan dan bahan evaluasi dalam merumuskan strategi pelayanan prima yang optimal oleh Kanwil Kemenag Sultra.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya
Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai pengalaman mahasiswa menulis karya ilmiah dan melaksanakan penelitian sehingga dapat menambah pengetahuan.

