

Terbit online pada laman web jurnal : <http://e-journal.sastra-unes.com/index.php/JIPS>

 Fakultas Sastra Universitas Ekasakti	JURNAL JIPS (Jurnal Ilmiah Pendidikan Scholastic)	
	Vol. 8 No. 1 ISSN : 2579-5449 (media cetak)	E-ISSN : 2597-6540 (media online)

Peranan Kinerja Pegawai Pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Wilayah Kementerian Agama Propinsi Sumatera Barat

Reflinda

STIA Adabiah Padang, reflindasyafwardi65@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kinerja Pegawai Pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kanwil Kemenag Provinsi Sumatera Barat belum menunjukkan hasil yang memuaskan bagi masyarakat. Hal itu ditunjukkan dengan masih adanya keluhan masyarakat terkait pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat, rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas kepada masyarakat, belum maksimalnya bagi staff PTSP dalam memahami dan menyadari terhadap tugasnya masing-masing, sehingga berdampak pada hasil kinerja yang tidak sesuai dengan standar. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan data dan informasi tentang kinerja pegawai pada unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Wilayah Kementerian Agama Propinsi Sumatera Barat, Penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (field research) yang bersifat deskriptif, informan dalam penelitian ini adalah Kepala Kantor, Kepala Bagian TU, Kasubag, Staf Kanwil dan masyarakat dengan memakai teknik purposive sampling. Berdasarkan hasil penelitian terlihat bahwa Kinerja pegawai pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat dari segi kemampuan dan kepribadian para pegawai selaku pelayan publik selalu berusaha untuk bersikap baik dan berperilaku sopan serta berusaha untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan ikhlas serta sesuai dengan SOP dan aturan yang berlaku, kemudian juga motivasi dalam operasional pelayanan, para pegawai dituntut untuk semakin mempermudah masyarakat dalam mendapat pelayanan. Kendala yang dihadapi dalam kinerja pegawai pada unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat adalah seringnya pejabat yang terkait dalam penandatanganan berkas tidak berada di tempat, SDM serta tenaga profesional yang kurang, dan jaringan yang terdapat pada unit PTSP, sehingga mengakibatkan terhambatnya penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang profesional di PTSP Kanwil Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat. Upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala Kinerja Pegawai pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat yaitu pegawai berusaha untuk selalu meningkatkan kemampuan seperti belajar dari pengalaman dan saling bertukar informasi dengan rekan sejawat dan menggunakan jaringan yang ada.

Keywords: Kinerja, Pegawai, PTSP

I INTRODUCTION

Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas proses penyelenggara pelayanan terkait kepentingan publik, untuk itu pemerintah memberikan kemudahan kepada masyarakat sebagai bentuk sebuah pelayanan kepada masyarakat yaitu dalam Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Pemerintah RI Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Hal ini bertujuan memberikan kepastian hukum kepada masyarakat dengan penyelenggaraan dalam pelayanan publik. Melayani masyarakat dengan efektif dan efisien merupakan kewajiban bagi semua aparatur pemerintah dengan demikian aparatur pemerintah harus meningkatkan kualitas pelayanan, baik secara individu maupun secara lembaga yang nantinya akan diterima oleh masyarakat karena pemerintah memiliki peran yang sangat besar dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik.

Sumber daya organisasi secara garis besar dapat dibedakan kedalam dua kelompok yaitu: sumber daya manusia (human resources) dan sumber daya non manusia (non-human resources). Sumber daya manusia meliputi semua orang yang berstatus anggota dalam organisasi, yang masing-masing memiliki peran dan fungsi. Sedangkan sumber daya non manusia terdiri atas: sumber daya alam (natural resources), modal, mesin, teknologi, material dan lain-lain. Kedua kategori sumber daya tersebut sama-sama pentingnya, akan tetapi sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor dominan, karena satu-satunya sumber daya yang memiliki akal, perasaan, keinginan, karsa, pengetahuan dan keterampilan, motivasi, karya dan prestasi.

Seiring dengan berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi pada saat ini, tentunya tuntutan masyarakat juga semakin tinggi. Tak terkecuali dalam hal pelayanan, masyarakat menginginkan pelayanan yang mudah, cepat dan murah. Pemerintah ataupun organisasi harus memberikan kepastian hukum tentang penyelenggaraan pelayanan publik, ketentuan tersebut tertuang dalam UU Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Undang-undang tersebut telah menjelaskan secara rinci tentang penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Dalam kenyataan dilapangan masih banyak ditemukan keluhan dari masyarakat, seperti penyelesaian berkas yang memakan waktu yang cukup lama, kurangnya keterbukaan dari instansi tentang informasi pelayanan, tidak transparan terkait biaya dalam pelayanan di kantor tersebut, masyarakat juga mengeluh karena terdapat kesalahan pengetikan dalam berkas mereka, semua pelayan tersebut tidak terlepas dari kinerja pegawai yang mengelola pelayanan tersebut. Membicarakan tentang kinerja, Triton (2017:79) menyebutkan bahwa kinerja dapat diartikan secara umum sebagai tingkat perbandingan antara hasil-hasil yang dicapai dengan keseluruhan sumberdaya yang dipergunakan atau perbandingan jumlah produksi (output) dengan sumber daya yang digunakan (input).

Sebagai upaya memperbaiki berbagai kelemahan dan sebagai bentuk antisipasi terhadap kurangnya kualitas pelayanan, pemerintah mendirikan lembaga Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 menyatakan adanya empat pola pelayanan, yaitu:

Fungsional : Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas dan kewenangan.

Terpusat : Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan

Terpadu : Pola penyelenggara pelayanan publik terpadu dibedakan menjadi dua, yaitu :

Terpadu satu atap : Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu di satu atapkan.

Terpadu satu pintu : pola pelayanan terpadu satu pintu di selenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan melayani melalui satu pintu.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan pelayanan yang dilakukan oleh suatu kantor, guna memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan apa saja, dengan menghubungi dan menerima pelayanan secara langsung dari kantor tersebut, dengan adanya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) ini pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara tersebut harus dengan sangat rapi dan jelas, diperbaharui secara berkala, dan selalu dibenahi guna untuk mengubah citra aparatur pelaksana yang sebelumnya dipandang lamban dikarenakan birokrasi yang berjalan tidak sesuai dan lambat, terutama kepada peningkatan kinerja aparatur yang mengelola Pelayanan Terpadu Satu Pintu tersebut.

Kementerian Agama meluncurkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada tahun 2017, peluncuran sekaligus peresmian layanan terpadu satu ini dilakukan Menteri Agama Lukman Hakim Saifuddin ditandai dengan penandatanganan prasasti peresmian disaksikan para pejabat eselon I di kantor PTSP Kementerian Agama jalan Lapangan Banteng Barat 3-4 Jakarta, Menteri Agama, dalam sambutannya menyampaikan bahwa PTSP ini merupakan wujud nyata dari impian yang sudah ada di pikiran kita, Menteri Agama mengatakan agar pelayanan masyarakat diwujudkan dan lebih ditingkatkan lagi agar lebih efektif, efisien dan menjunjung tinggi prinsip transparansi dan akuntabilitas.

Menteri Agama meminta agar keseluruhan satuan kerja lingkungan Kementerian Agama untuk segera menyelenggarakan layanan PTSP, jika dulu ada istilah yang “nyeλεκit” bila di dengar, kalau sebuah urusan bisa di persulit, kenapa harus dipermudah. Menurut Menteri Agama, pandangan tersebut harus diubah, karena dalam agama Islam jelas dikatakan bahwa “jika kita memudahkan suatu urusan, maka Allah akan memudahkan urusan orang tersebut. Saya ingin pandangan yang ditegaskan dalam agama tersebut memotivasi untuk PTSP ini,” ujar Menteri Agama.

Menteri Agama juga menegaskan, agar seluruh satuan kerja dan diruangan kerja di kemenag untuk dipasang poster “Kami Tolak Pungli”. Menteri Agama juga menegaskan agar PTSP ini dilakukan di Kantor Kemenag dan Perguruan Tinggi Keagamaan Negeri, sehingga tidak ada lagi yang menghubungi, dan pihak karyawan seolah lempar sana lempar sini , berbulan-bulan prosesnya tidak jelas.

Kanwil Kementerian Agama Sumatera Barat melaksanakan PTSP untuk beberapa program, diantaranya Permohonan Rekomendasi Izin/Tugas Belajar, Permohonan Rekomendasi Pendirian Tempat Ibadah, Pengantar dan Validasi Penilaian Angka Kredit, Penerbitan Surat Tugas, Legalisasi Dokumen, Pengolahan Surat Masuk, Permohonan Wali Hakim, Data Keagamaan, Rohaniawan dan Pengukuran Arah Kiblat, Rekomendasi Izin Operasional RA/Madrasah, Pondok Pesantren, TPA/TPQ, Rekomendasi Pindah Sekolah, Rekomendasi Santri Luar Negeri Belajar Di Propinsi Sumatera Barat, Rekomendasi Santri Propinsi Sumatera Barat ke Luar Negeri, Rekomendasi Pendirian dan Perpanjangan Ijin Operasional Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah, Rekomendasi Pengurusan Paspor Umrah, Rekomendasi Ijin dan Perpanjangan Oprasional KBIH, serta Rekomendasi Pembatalan Pemberangkatan Ibadah Haji.

PTSP di Kanwil Kementerian Agama Sumatera Barat terhadap kinerja yang baik perlu menggunakan usaha yang sungguh-sungguh untuk dapat mewujudkan dan menciptakan kualitas kinerja yang masih belum menunjukkan kinerja yang tinggi. Hal tersebut ditandai dengan rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh birokrat kepada masyarakat dan masalah ini dituding menjadi salah satu faktor penyebab negara kita terpuruk sampai saat ini. Seperti yang kita ketahui, kualitas kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan banyak yang masih kurang atau tidak sesuai prosedur. Pegawai masih banyak kurang kesadaran terhadap tugasnya masing-masing yang membuat hasil kerjanya terjadi kesalahan atau kurang tepatnya hasil kerja. Selain itu membuat pelayanan yang didapatkan masyarakat tidak sesuai standar. Kualitas kinerja merupakan salah satu masalah yang tidak jauh bersangkutan terhadap pelayanan.

Pelayanan yang berkualitas sering kali sulit untuk dicapai karena para pegawai tidak selalu memahami bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik. Maka dari itu dalam membangun kualitas kinerja pegawai yang efektif dan efisien diperlukan waktu untuk memikirkan bagaimana mencapai kesatuan kerjasama sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat. Maka dari itu diperlukan otonomi dan kebebasan dalam mengalokasikan sumber daya membuat pedoman pelayanan, tujuan, serta target kinerja yang jelas dan terukur.

II RESEARCH METHODS

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana peranan kinerja pegawai pada unit pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat?
2. Apa sajakah kendala yang dihadapi dalam kinerja pegawai pada unit Pelayanan Terpadu

Satu Pintu (PTSP) di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat?

Upaya-upaya apakah yang dilakukan untuk mengatasi kendala Kinerja Pegawai pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat?

III RESULTS AND DISCUSSION

A. Peranan Kinerja pegawai pada unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat

Berdasarkan hasil penelitian tentang Peranan Kinerja pegawai pada unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat, dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Minat dalam bekerja

Minat ialah suatu dorongan yang menyebabkan terikatnya perhatian individu pada objek tertentu seperti pekerjaan, pelajaran, benda, dan orang. Minat diartikan sebagai suatu kecenderungan untuk memberikan perhatian dan bertindak terhadap orang, aktivitas atau situasi yang menjadi objek dari minat tersebut dengan disertai perasaan senang. Minat berhubungan dengan sesuatu yang menguntungkan dan dapat menimbulkan kepuasan bagi dirinya.

Pelaksanaan kerja yang dilaksanakan oleh pegawai di Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu tidak lepas dari minat pegawai tersebut. Dilihat dari pegawai yang ditempatkan di Unit PTSP dan hasil dari wawancara bahwa pegawai yang ditempatkan di unit tersebut mempunyai minat yang sangat tinggi untuk dapat melayani masyarakat sehingga masyarakat puas terhadap pelayanan Kementerian Agama melalui PTSP ini, dan minat pegawai tersebut juga didukung oleh kenyamanan lingkungan dalam memberikan pelayanan yang tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung, seperti toilet, tempat parkir, tempat ibadah, dan lain sebagainya. Selain itu

kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan, dan pendukung lainnya yang memadai merupakan salah satu yang harus dilengkapi dalam menunjang pelayanan publik.

Kesiapan pegawai untuk bekerja sama dengan siapa saja yang berkepentingan, dan suasana kerja yang menyenangkan merupakan fenomena pelayanan yang telah terwujud cukup kuat dan memberi pengaruh positif terhadap kondisi kerja pegawai sekaligus penting untuk dipelihara. Kemampuan dan kepribadian diperlukan untuk membangkitkan pengaruh positif kepada pegawai seperti orientasi nilai pada keahlian kerja agar pelaksanaan tugas dilakukan dengan penuh keyakinan dan tugas dikerjakan dengan kualitas yang tinggi.

Berkaitan dengan minat dalam bekerja, peneliti kemudian mewawancarai Bapak Helmi Kakanwil Kemenag Sumatera Barat yang mengatakan bahwa:

“Para pegawai ditempatkan sesuai dengan keahlian, pendidikan dan kemampuan masing-masing serta keinginan atau minat yang tinggi untuk bekerja dan menjalankan tugas sesuai dengan ketentuan dan aturan serta standar yang ada dan kami semua berkomitmen untuk bekerja dan menjalankan tuga-tugas yang ada dengan baik, sepenuh hati sehingga masyarakat dapat merasakan pelayanan yang maksimal, sebelum penempatan pegawai pada suatu unit kerja, kita melakukan survey kinerja setiap pegawai, setelah mendapatkan hasil maka dilakukan penempatan sesuai dengan keahlian dan minat pegawai tersebut sehingga pegawai bisa bekerja dengan baik sesuai dengan minat dan keahlian masing-masing” (Hasil Wawancara Jum’at, 4 Maret 2023).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat dianalisa bahwa penempatan pegawai pada setiap unit berdasarkan minat, keahlian serta jabatan yang sesuai dengan ijazah masing-masing dan kemampuan pegawai, sehingga dapat menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sebagai pelayan masyarakat yang berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya dengan ikhlas, sepenuh hati kepada masyarakat berdasarkan dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku serta sesuai dengan standar operasional prosedur yang baik dan benar.

Hal tersebut di atas cukup sesuai dengan hasil observasi peneliti selama dilapangan yang mengamati langsung para pegawai ketika menghadapi masyarakat berkepentingan yang membutuhkan pelayan, para pegawai bekerja dengan mengedepankan standar operasional prosedur (SOP) yang ada dan dikatakan telah cukup baik.

Selanjutnya hasil wawancara dengan salah satu informan berikutnya yaitu Wira selaku pegawai PTSP Kanwil Kemenag Sumatera Barat:

“Sehubungan dengan penempatan pegawai di suatu unit kerja, pegawai ditempatkan sesuai dengan keahlian, jabatan, sehingga pegawai yang ditempatkan pada PTSP bisa berkomunikasi kepada masyarakat dengan baik sehingga dapat memberikan pelayanan yang memuaskan, kami berusaha semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan. Terkait dengan minat atau dorongan kami untuk bekerja, pimpinan memberikan kepercayaan kepada kami untuk dapat berhadapan langsung dengan masyarakat, karena memudahkan urusan seseorang merupakan suatu kepuasan bathin yang terhingga bagi pegawai, dan mudah-mudahan mendatangkan pahala” (Hasil Wawancara Jum’at 03 Maret 2023).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas dapat dianalisa bahwa penunjukan pegawai yang ditempatkan pada unit PTSP merupakan pegawai pilihan yang dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara baik dan ikhlas, berkaitan dengan kemampuan dan kepribadian para pegawai selaku pelayan publik selalu berusaha untuk bersikap baik dan berperilaku serta berusaha untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan ramah, sopan dan ikhlas.

Hal tersebut di atas cukup sesuai dengan hasil observasi peneliti selama di lapangan yang mengamati langsung bagaimana pegawai memiliki sikap dan perilaku yang baik pada saat menerima masyarakat untuk diberikan pelayanan.

Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya yaitu Rizki Pegawai PTSP Kanwil Kemenag Sumatera Barat mengatakan bahwa:

“Sikap dan perilaku sebagai pegawai, kami memberikan pemahaman kepada masyarakat dengan bijak agar masyarakat dapat mengikuti sistem yang berlaku secara lemah lembut dan juga sesuai dengan SOP dan ketentuan yang berlaku, tentang pelayanan yang ada saat sekarang ini secara online, kami memberikan pemahaman dengan lemah lembut dan menjelaskan ketentuan dan kondisi yang ada” (Hasil Wawancara Jum’at 03 Maret 2023).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas dapat dianalisa bahwa berkaitan dengan hal kemampuan dan kepribadian para pegawai selaku pelayan publik selalu berusaha untuk bersikap baik dan berperilaku sopan serta berusaha untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sopan, ramah dan ikhlas sesuai dengan SOP dan ketentuan yang berlaku. Hal tersebut di atas cukup sesuai dengan hasil observasi peneliti selama di lapangan yang mengamati langsung bagaimana pegawai memiliki sikap dan cara komunikasi dengan baik pada saat menerima masyarakat yang diberikan pelayanan.

Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya yaitu Sukrisman salah seorang masyarakat yang ditemui mengatakan bahwa:

“secara pribadi saya menilai perilaku para pegawai di PTSP sudah memberikan pelayanan yang baik, ramah dan sopan ketika berurusan. Ketika datang kami langsung di arahkan dengan baik dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan tujuan kami ke PTSP. Mereka mengarahkan saya, memberikan pelayanan yang cepat tapi untuk sekarang masih sering terkendala jaringan” (Hasil Wawancara Jum’at 03 Maret 2023).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas dari kalangan masyarakat dapat dianalisa bahwa berkaitan dengan kemampuan dan kepribadian para pegawai dalam menghadapi dan memberikan pelayanan kepada masyarakat secara umum sudah cukup baik namun tentunya

masyarakat memiliki harapan yang lebih agar kiranya hal tersebut bisa lebih ditingkatkan. Hal tersebut di atas cukup sesuai dengan hasil observasi peneliti selama dilapangan yang mengamati langsung bahwa memang meskipun petugas telah bekerja dan memberikan pelayanan yang baik namun sebaiknya hal tersebut untuk lebih ditingkatkan lagi demi kebaikan bersama.

Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya yaitu Syaiful dan monic masyarakat yang ingin mengurus surat mutasi kepegawaian mengatakan bahwa:

“Menurut saya mereka selaku pegawai sudah memberikan pelayanan yang baik kepada kita, mereka bertanya keperluan saya. Cara berbicaranya pun ramah, respon mereka itu bagus, mereka menyambut kedatangan saya dan pengunjung yang lain. Mereka mengarahkan saya untuk apa-apa saja yang harus saya lakukan dalam pengurusan mutasi pegawai, kesan saya dengan pelayanannya saya merasa cukup puas, karena tidak merasa diabaikan.” (Hasil Wawancara Jum’at 03 Maret 2023).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dari kalangan masyarakat dapat dianalisa bahwa para pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah memberikan yang terbaik dan sesuai dengan standar operasional yang ada, dimana para pegawai memberikan respon yang baik dalam melayani masyarakat. Hal tersebut sesuai dengan hasil observasi peneliti yang mengamati langsung bahwa terkait dengan hal ini masyarakat sendiri berpandangan bahwa memang seorang pegawai selaku pelayan publik memberikan pelayanan yang terbaik dan sesuai dengan standar operasional yang berlaku yang tentunya akan menciptakan suasana yang baik dan juga demi kepuasan masyarakat.

2. Penerimaan Delegasi Tugas

Delegasi adalah suatu pelimpahan wewenang yang umumnya diberikan oleh atasan kepada seseorang dengan jabatan di bawahnya. Tindakan ini umumnya dilakukan untuk mempercepat suatu pekerjaan serta agar kegiatan operasional perusahaan berjalan sebagaimana mestinya, penerimaan delegasi tugas adalah penerimaan pelimpahan tugas dari atasan kepada bawahan untuk dapat melaksanakan tugas-tugas, agar tercapainya tujuan dari pada kerja instansi tersebut.

Untuk mencapai tujuan organisasi yang efektif dan efisien, maka perlu adanya

pendelegasian tugas dari atasan ke bawahan. Pendelegasian tugas ini juga harus dibarengi dengan pendelegasian wewenang, sebab pendelegasian tugas tanpa pendelegasian wewenang sama halnya orang mau pergi tapi tak punya uang. Delegasi dapat diartikan sebagai pelimpahan wewenang dan tanggung jawab formal dari atasan kepada orang lain untuk melaksanakan tugas tertentu. Sedang delegasi wewenang diartikan sebagai proses pengalihan wewenang dari atasan kepada orang yang ditunjuk.

Pembagian tugas kepada bawahannya bukan sarana pemimpin untuk lari dari tanggung jawabnya. Karena tanggung jawab adalah hasil dari manajemen yang dilakukannya. Oleh karena itu, sebenarnya yang dia bagi adalah bidang kerjanya saja, bukan tanggung jawab yang diembannya. Membagi tugas kerja juga bukan sarana untuk membebaskan diri dari pekerjaan yang tidak mengenakkan, atau pelimpahan kerja yang berat dari direktur kepada para karyawannya.

Akan tetapi, hendaknya kita melihat bahwa pembagian tugas kerja merupakan salah satu langkah alternatif untuk menghasilkan sesuatu yang lebih baik, dan merupakan langkah pelaksanaan tanggung jawab dengan sangat efektif karena dilakukan oleh orang-orang yang ahli dalam bidangnya. Delegasi tugas adalah penyerahan sebagian tugas untuk mengambil yang diperlukan agar tugas dan tanggung jawabnya dapat dilaksanakan dengan baik dari seorang pegawai (atasan) kepada pegawai yang lain (bawahan).

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat Sumbar tentang pendelegasian tugas kepada pegawai bahwa:

“Kepala Kantor Wilayah Kementerian Sumatera Barat mempunyai tugas pokok memimpin, merumuskan, mengatur, membina, mengendalikan, mengkondisikan dan mempertanggungjawabkan kebijakan teknis pelaksanaan urusan pemerintahan dalam bidang agama dalam hal ini suatu kewajiban bagi kepala untuk memberikan wewenang kepada pegawai untuk dapat melaksanakan kegiatan pelayanan kepada masyarakat, suatu hal yang sangat penting adalah pendelegasian wewenang kepada pegawai yang ada di unit PTSP, mereka merupakan palang pintu kantor dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pendelegasian atau

pembagian tugas kepada pegawai bertujuan untuk pencapaian hasil kerja yang maksimal, dengan banyak urusan yang harus diselesaikan oleh Kementerian Agama kepada masyarakat, maka perlu pembagian tugas yang tepat dipercayakan kepada setiap pegawai sesuai dengan jabatan yang diterima oleh pegawai tersebut, setiap pegawai mempunyai tugas masing-masing yang sesuai dengan jabatan yang diembannya, kepala kantor hanya sebagai pengawas dalam bekerja, dan apabila pegawai mendapatkan permasalahan maka saya akan memanggil dan mencari pemecahan dari masalah tersebut". (Hasil Wawancara Jum'at 4 Maret 2023).

Hal yang senada juga disampaikan oleh Bapak Miswan sebagai Kabag TU Kanwil Kemenag Sumatera Barat mengatakan bahwa:

"Pegawai yang ditempatkan di unit PTSP telah menerima pelimpahan kerja yang penuh dari pimpinan, untuk melaksanakan tugas sesuai dengan tupoksi masing-masing, sehingga mereka berkewajiban memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat, sehingga urusan masyarakat pada Kantor Wilayah Kementerian Agama dapat terlaksana dengan baik dan benar, masyarakat tidak perlu bolak-balik ke kantor untuk urusan yang sepele, jadi pada pegawai yang ditempatkan di unit PTSP mendapatkan wewenang penuh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pelayanan yang harus mereka berikan adalah bekerja dengan sepenuh hati, sopan dan menjalankan aturan yang sesuai dengan aturan yang berlaku" (Wawancara pada Hari Senin, 05 Maret 2023)

Kemudian menurut Kasubag Umum Bapak Muzammi menjelaskan bahwa:

"Kementerian Agama dituntut untuk bisa lebih maju, berinovasi, berintegritas, bertanggung jawab, dan menjadi tauladan, seperti halnya yang tertuang dalam Spirit Lima nilai budaya kerja Kementerian Agama Republik Indonesia. Sehingga semangat inilah yang senantiasa menginspirasi Kementerian Agama untuk memberikan layanan dan fasilitas kepada masyarakat. Hadirnya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan dalam rangka meningkatkan kinerjanya pengawainya tentu saja dilakukan dalam bentuk pendelegasian tugas secara maksimal kepada mereka. (Wawancara pada Hari Senin, 05 Maret 2023)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat dianalisa bahwa berkaitan dengan Penerimaan Delagasi Tugas di PTSP

Kanwil Kemenag Sumatera Barat merupakan salah satu faktor dalam meningkatkan kinerja dari petugas di PTSP Kanwil Kemenag Sumatera Barat. Hal tersebut di atas cukup sesuai dengan hasil observasi peneliti selama dilapangan yang mengamati langsung para pegawai di PTSP Kanwil Kementerian Agama Propinsi Sumatera Barat sering mendapatkan Delagasi Tugas dari atasannya sesuai dengan tugas dan peran mereka masing-masing.

Selanjutnya hasil wawancara dengan salah satu informan berikutnya yaitu Wira selaku pegawai PTSP Kanwil Kemenag Sumatera Barat;

"Kami tentu saja akan sering mendapatkan pendelegasian tugas dari pimpinan, karena memang hal merupakan peran kami sebagai pegawai di PTSP ini, karena dengan ini maka segala bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, sudah dipastikan akan kami layanani dengan baik, dan juga tentu saja mengacu pada SOP dari pimpinan" (Hasil Wawancara Jum'at 03 Maret 2023).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas dapat dianalisa bahwa dengan Penerimaan Delagasi Tugas bagi pegawai di PTSP akan melaksanakan tugasnya sesuai dengan SOP yang ada yang memang sudah disepakati dan diketahui oleh pimpinan. Hal tersebut di atas cukup sesuai dengan hasil observasi peneliti selama di lapangan yang mengamati langsung bagaimana pegawai dalam memberikan pelayanan pada masyarakat selalu memperhatikan SOP yang telah ditetapkan.

Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya yaitu Fauziah selaku Pegawai PTSP Kanwil Kemenag Sumatera Barat mengatakan bahwa:

"SOP menjadi rujukan awal bagi kami dalam melaksanakan tugas, karena jika kami melenceng dari SOP tentu saja akan berdampak pada lambatkanya pelayanan dan kinerja yang kami berikan kepada masyarakat, sehingga tentu saja berdampak pada pelayanan yang tidak memuaskan bagi masyarakat. Kami mendapatkan wewenang dari pimpinan untuk dapat menjalankan SOP tersebut, sehingga masyarakat betul-betul mendapatkan kemudahan dalam segala urusan yang terkait pada Kantor Kementerian Agama ini, masyarakat yang berurusan di PTSP ini dari segala macam kalangan, baik dari guru agama, penyuluh, pegawai pada Kantor Kementerian Agama

Kabupaten/Kota di Sumatera barat, dan ada juga dari masyarakat yang ingin berurusan terhadap produk halal maupun urusan keberangkatan haji, jadi kami harus mempunyai wawasan yang luas terkait urusan yang ada pada setiap bidang di Kantor Kementerian Agama ini” (Hasil Wawancara Jum’at 03 Maret 2023).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas dapat dianalisa bahwa berkaitan dengan penerimaan delegasi tugas, pegawai mempunyai kemampuan dalam memberikan jawaban dan tugas terhadap kebutuhan masyarakat, pegawai mempunyai pengetahuan dalam hal disetiap bidang yang ada di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat, seperti urusan pada Bidang Pendidikan Madrasah (Penmad), urusan Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam (Papkis), urusan yang berkaitan dengan Urusan Agama Islam (Urais) dan Penerangan Agama Islam dan pemberdayaan Zakat dan Wakaf (Penaiszawa), serta urusan pada Bidang Pembimbing Masyarakat (Pembimas) Khatolik, Kristen, Budha dan Hindu. Seluruh pegawai mendapatkan wewenang penuh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan pada SOP dan ketentuan yang berlaku, yang telah ditetapkan oleh pimpinan.

3. Peran dan Tingkat Motivasi Seorang Pekerja

Yang dimaksud dengan motivasi ialah daya dorong yang dimiliki, baik secara intrinsik maupun ekstrinsik, yang membuatnya mau dan rela untuk bekerja sekuat tenaga dengan mengerahkan segala kemampuan yang ada demi keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan dan berbagai sasarannya.

Setiap instansi selalu mengharapkan kinerja pegawai yang tinggi, hal tersebut harus diimbangi dengan kemampuan yang dimiliki oleh pegawai, kerja keras pegawai, kerja sama antar pegawai, juga sistem kepemimpinan yang baik. Setiap pegawai yang telah bekerja sesuai dengan kemampuan, kreatifitas, pengetahuan, tenaga dan juga waktunya mereka mengharapkan imbalan tertentu. Instansi mencari dan membina pegawai dengan semangat kerja yang tinggi untuk menciptakan dan memelihara sumber daya manusia yang unggul dan mampu bersaing.

Pemberian motivasi kepada pegawai dilakukan demi kemajuan dan tujuan keberhasilan pelayanan. Motivasi kerja yang tinggi akan membuat pegawai lebih giat dalam melaksanakan pekerjaannya. Sebaliknya dengan motivasi kerja

yang rendah pegawai tidak mempunyai semangat bekerja, mudah menyerah, dan kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Peran motivasi pegawai dalam bekerja sangat penting karena motivasi dapat meningkatkan kinerja pegawai, begitu juga yang dirasakan oleh pegawai yang berada di unit PTSP Kanwil Kemenag Sumbar, pegawai pada unit ini mendapatkan motivasi yang tinggi dari seluruh pimpinan yang ada di kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat.

Tugas pekerjaan yang dilaksanakan oleh para pegawai adalah pekerjaan yang bersifat teknis sehingga kebijakan-kebijakan yang diambil terkait dengan implementasi kebijakan adalah yang bersifat teknis juga. Pada umumnya pola pekerjaan para birokrat bersifat rutin, dan sehari-hari cenderung menghadapi pekerjaan yang sama. Pola interaksi dengan warga cukup intens sehingga hubungan antara pegawai dengan warga masyarakat cukup dekat dan bahkan kadang-kadang terus bersentuhan langsung setiap hari. Misalnya pegawai PTSP yang bekerja secara berkala atau setiap saat dapat berinteraksi dengan warga masyarakat karena pilihan masyarakat sebagai tempat pengurusan izin.

Berkaitan dengan aspek motivasi, peneliti kemudian mewawancarai Bapak Helmi selaku Kepala Kantor Kemenag Sumatera Barat yang mengatakan bahwa:

“Sebagai pimpinan saya melihat kinerja dari pegawai yang ada di unit PTSP sangat baik, dilihat dari kedisiplinan mereka dalam bekerja, sehingga berdampak bagi pelayanan di PTSP. Kami memberikan motivasi yang tinggi kepada mereka, karena mereka adalah palang pintu atau cerminan dari kinerja pegawai yang ada di Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat. Motivasi yang sering kami berikan yaitu dengan memberikan reward kepada pegawai yang mendapat penilaian memuaskan dari masyarakat, setiap sebulan kita menerima hasil penilaian dari masyarakat terkait kepuasan terhadap pelayanan di PTSP” (Hasil Wawancara Jum’at 03 Maret 2023).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas dapat dianalisa bahwa berkaitan dengan hal motivasi, pegawai yang bekerja di unit PTSP selalu mendapatkan support yang tinggi dari pimpinan, karena PTSP merupakan tolak ukur dari keberhasilan kerja Kementerian Agama, masyarakat yang puas terhadap pelayanan PTSP akan memberikan apresiasi atas kemajuan kinerja

kementerian agama, maka secara keseluruhan kinerja operasional dari Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu telah berjalan cukup baik. Motivasi pegawai memberikan pengarahannya kepada masyarakat yang terkait dengan hal-hal yang harus dipenuhi dalam pengurusan adalah untuk menciptakan kinerja yang baik dan benar sesuai dengan SOP dan aturan yang berlaku. Hal tersebut cukup sesuai dengan hasil observasi peneliti selama di lapangan yang menemukan bahwa motivasi dan peran pegawai dalam melaksanakan tugas sebagai aparatur sipil Negara yaitu untuk memberi kemudahan dan kepastian pada masyarakat dalam memperoleh pelayanan di Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat.

Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya yaitu Mona selaku pegawai PTSP Kanwil Kemenag Sumatera Barat mengatakan bahwa:

“Dalam hal bekerja, kami dibagikan Back Office PTSP mendapatkan dorongan yang tinggi untuk dapat memberikan pelayanan yang baik dan secepat mungkin dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada, ketika kita mendapatkan wajah masyarakat yang puas terhadap pelayanan, kami berasa bersyukur berarti pelayanan yang kami berikan dapat memuaskan harapan dari masyarakat, walaupun masyarakat belum bisa mendapatkan pelayanan yang belum maksimal kami bertanya dan meminta keterangan kepada masyarakat tersebut dan memberikan alternative yang lain”. (Hasil Wawancara Kamis 02 Maret 2023).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas dapat dianalisa bahwa berkaitan dengan hal motivasi, pegawai mempunyai motivasi yang tinggi dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yang memiliki kepentingan untuk dibantu oleh pegawai sampai dengan selesainya urusan mereka di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat. Hal tersebut di atas sudah sesuai dengan hasil observasi peneliti selama di lapangan yang mengamati langsung bahwa dalam hal operasional pelayanan di PTSP Kanwil Kemenag Sumatera Barat ini penuh dengan kedisiplinan yang tinggi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pegawai memberikan informasi yang dibutuhkan sehingga masyarakat mendapatkan kepuasan dalam berurusan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat.

Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya yaitu Rizki selaku Pegawai

PTSP Kanwil Kemenag Sumatera Barat mengatakan bahwa:

“Secara umum saya rasa operasional dari pelaksanaan kami sudah cukup baik, contohnya bagi masyarakat yang ingin mengurus dokumen perizinan bisa lebih cepat karena sekarang menggunakan sistem online jadi masyarakat sangat dipermudahkannya, dan yang memotivasi saya untuk dapat bekerja secara maksimal yaitu untuk peningkatan kinerja saya sehingga dapat penilaian yang baik dari pimpinan” (Hasil Wawancara Jum’at 03 Maret 2023).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas dapat dianalisa bahwa berkaitan dengan hal motivasi, operasional dari pelaksanaan pelayanan di PTSP ini secara umum sudah baik karena sudah berbasis online. Masyarakat yang berkepentingan langsung mendaftarkan dirinya melalui halaman resmi untuk selanjutnya mengikuti prosedur penerbitan dokumen yang dibutuhkan. Hal tersebut di atas sesuai dengan hasil observasi peneliti selama di lapangan yang mengamati bahwa dalam operasional pelayanan sudah berbasis online, dan pegawai selaku garda terdepan bersedia memberikan pemahaman apabila terdapat hal-hal yang tidak diketahui oleh masyarakat.

Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya yaitu Netti selaku masyarakat yang ditemui mengatakan bahwa:

“Secara operasionalnya sudah baik karena sepengetahuan saya yang berkaitan dengan hal ini, kita masyarakat jika ingin mengurus sesuatu melalui layanan online. Jadi yang saya rasa harus diperhatikan ialah tentang bagaimana kenyamanan kami masyarakat dalam mengurus dokumen-dokumen yang kami butuhkan” (Hasil Wawancara Rabu 08 Maret 2023).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas dari kalangan masyarakat dapat dianalisa bahwa berkaitan dengan hal motivasi dalam operasional yang diberikan yang harus menjadi perhatian tentunya ialah bagaimana pelayanan yang dilaksanakan secara online ini bisa benar-benar berjalan dengan baik dan optimal sehingga bermanfaat bagi masyarakat dibanding dengan metode pelayanan yang ada sebelumnya. Hal tersebut sesuai dengan hasil observasi peneliti selama di lapangan dimana para pegawai berusaha memberikan pelayanan yang optimal sehingga masyarakat mendapatkan kepuasan dalam mengurus perizinan.

Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya yaitu Desi salah seorang masyarakat yang ditemui mengatakan bahwa:

“Jadi pelaksanaan operasional pelayanan dikerjakan secara online dan sebenarnya dengan adanya hal ini kita sebagai masyarakat harusnya semakin mudah, hanya saja terkadang kami masih bingung untuk mendaftar online” (Hasil Wawancara Rabu 08 Maret 2023).

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah seorang informan di atas dari kalangan masyarakat dapat dianalisa bahwa berkaitan dengan hal motivasi dalam operasional pelayanan, para pegawai dituntut untuk semakin mempermudah masyarakat dalam mendapat pelayanan. Disinilah peran para pegawai dibutuhkan dalam membantu masyarakat dalam mengakses pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa dilihat dari segi peran dan tingkat motivasi seorang pekerja para pegawai di PTSP Kanwil Kementerian Agama Sumatera Barat ditemukan bahwa selaku pelayan publik selalu berusaha untuk bersikap baik dan berperilaku sopan serta berusaha untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan ikhlas, kemudian juga motivasi dalam operasional pelayanan, para pegawai dituntut untuk semakin mempermudah masyarakat dalam mendapat pelayanan.

Motivasi merupakan hal yang terpenting karena dengan motivasi seorang pegawai akan memiliki semangat dan kegairahan kerja yang tinggi sehingga dapat mengerjakan tugas yang menjadi tanggung jawabnya dengan kemungkinan kesalahan yang minimal, sehingga hasil yang diperoleh akan lebih berkualitas dan optimal, mengingat pentingnya motivasi, maka perhatian pihak organisasi mengenai masalah pegawai yang bekerja ialah melakukan usaha pemotivasian pada kinerja pegawai melalui serangkaian usaha tertentu sesuai dengan kebijakan, sehingga motivasi pegawai dalam bekerja akan tetap terjaga.

B. Kendala yang dihadapi dalam kinerja pegawai pada unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat

Dalam menyelenggarakan pelayanan pastilah mempunyai kendala yang dihadapi terutama dalam penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan beberapa informan

diketahui bahwa ada beberapa faktor yang menjadi kendala dalam penyelenggaraan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat, yaitu: Hasil wawancara dengan Bapak Vivi Ardi selaku staff PTSP:

“untuk kendala hingga saat ini kebanyakan dari Back Office (BO), peran Back Office sangatlah penting yaitu menyelesaikan administrasi atau dokumen yang dibutuhkan oleh masyarakat, seperti surat tugas, surat dinas terkait perizinan, surat rekomendasi dan lainnya, kendala yang sering terjadi adalah terbatasnya petugas Back Office dalam menyelesaikan dokumen-dokumen tersebut, dan seringkali petugas tersebut tidak berada di tempat karena bertugas ke daerah. Secara otomatis berkas pemohon harus ditinggal dahulu dan akan dihubungi apabila sudah selesai di proses. Untuk kendala yang lain yaitu server jaringan wifi sering mengalami gangguan jaringan sehingga menghambat proses kinerja petugas”. (Hasil Wawancara Rabu 08 Maret 2023)

Hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa masih ada kendala yang dihadapi dalam penyelenggaraan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat. Kondisi yang ditemui di lapangan tidak sepenuhnya sesuai dengan aturan yang ada terkait dengan PTSP, contohnya dalam hal layanan legalisir dokumen ijazah. Dalam aturan yang dipublikasi oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat di atur bahwa estimasi waktu yang ditentukan yaitu 60 menit, namun fakta di lapangan masyarakat harus menunggu satu hari untuk mengambil dokumen legalisir ijazah tersebut ini dibenarkan dari hasil wawancara dengan Monic selaku pemohon atau pengguna PTSP di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat:

“Yaa saya masukkan bahan buat legalisir ijazah anak saya dan saya disuruh tunggu diruang tunggu oleh petugas PTSP, beberapa menit kemudian salah satu petugas memanggil saya dan memberi tahu saya kalau pejabat terkait yang memproses legalisir ijazah ini sedang tidak ada ditempat beliau dinas luar, disitu saya merasa sedikit kecewa dan saya harus berulang esok harinya. Namun secara umum terbantu jugalah dengan adanya PTSP ini”. (Hasil Wawancara Rabu 08 Maret 2023)

Hasil wawancara yang peneliti peroleh ternyata yang membuat lama karena pejabat yang bersangkutan sering tidak ada di tempat dan tidak ada pejabat pengganti yang harus menangani berkas tersebut. Hal ini dibenarkan dari hasil wawancara dengan Bapak Rizki selaku staff PTSP yaitu:

“kalau masalah itu sudah sering terjadi kita temukan, akan tetapi dengan semaksimal mungkin kita berikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat supaya masyarakat itu merasakan kalau layanan disini sangat baik. Masyarakat kan taunya dengan adanya PTSP ini semua urusan tidak ribet dan tidak bertele tele lagi jadi apapun itu bentuk permohonan cukup melalui PTSP saja” (Hasil Wawancara Rabu 08 Maret 2023)

Berdasarkan sumber data yang ada bahwa faktor penghambat dalam pelayanan pemrosesan dokumen tidak sesuai dengan pelayanan pengaturan prosedur yang ada, dikarenakan pejabat dan pegawai terkait yang memproses berkas tersebut sering tidak ada di tempat atau dinas luar. Berdasarkan data yang diperoleh melalui wawancara dan observasi diketahui bahwa ada beberapa kendala yang dihadapi dalam kinerja pegawai pada Unit PTSP di Kanwil Kemenag Sumatera Barat.

Bapak Miswan sebagai Kabag TU (Wawancara pada Hari Senin, 05 Maret 2023) menyatakan bahwa “hambatan dalam kendala dalam kinerja pegawai pada Unit PTSP yaitu, kurangnya tenaga yang khusus di Back Office yang menangani surat, petugas yang berada di Back Office merangkap dengan jabatan lain sehingga mereka sering melaksanakan tugas keluar daerah, yang menjadikan terhambatnya penyelesaian dokumen masyarakat.. Pernah juga terjadi surat hilang hingga menimbulkan kekacauan kerja, tapi kemudian dicari-cari dan ditelusuri sampai ketemu lagi.”

Pernyataan yang hampir sama juga dinyatakan oleh Ahmad Muzami sebagai Kasubag Umum (Wawancara pada Hari Senin, 05 Maret 2023) bahwa hambatan dalam pengelolaan surat yaitu “tenaga kerja yang terampil dalam pengelolaan surat kurang sehingga pengelolaan surat yang terjadi sedikit berantakan.” Selain itu juga disampaikan oleh Susy Primayeni sebagai kasubag Keuangan (Wawancara pada Hari Senin, 05 Maret 2023) bahwa hambatan yang dialami yaitu “tidak ada pegawai khusus yang menangani pengelolaan surat, pernah juga terjadi surat

hilang/terselip, tapi kemudian dicari-cari lagi hingga ditemukan kembali.”

Fauqa Nuri Ichsan, Kasubag Kepegawaian (Wawancara pada Hari Selasa, 06 Maret 2023) juga menyatakan bahwa hambatan yang dialami dalam pengelolaan surat yaitu “tidak ada pegawai khusus yang menangani pengelolaan surat di setiap unit, pengelolaan surat dibagi-bagi bersama dengan staff yang ada di setiap seksi/unit. Keterampilan pengelolaan surat yang dimiliki juga sangat minim karena hanya didapat dari rekan kerja sejawat dan pegawai-pegawai sebelumnya”.

Hasil wawancara penulis terhadap salah seorang masyarakat terkait pelayanan pada unit PTSP saudara Ulfa yaitu:

“Ketika saya hendak menggunakan layanan secara online, sering terjadi kendala pada jaringan sehingga saya susah masuk pada web yang diberikan oleh petugas, begitu juga terkait ketika saya akan melihat jalur surat masuk, saya pun susah untuk mengakses dalam penelusuran surat tersebut”

Hal senada juga disampaikan oleh pegawai yang berada pada unit PTSP, sering terjadi ganggaun jaringan dalam mengakses layanan online di PTSP, wawancara dengan salah seorang pegawai yang memegang aplikasi Vina yaitu :

“keterbatasan jaringan yang belum memadai, Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat melayani 19 Kab/Kota, naumun jaringan yang dimiliki oleh kementerian agama tidak mampu melayani permintaan masyarakat, sering terjadi gangguan sehingga menghambat dalam layanan jaringan secara online” (Wawancara pada Hari Selasa, 06 Maret 2023)

Dalam pengelolaan surat di Kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera Barat yaitu:

- a. Pegawai yang kurang memadai dengan keterbatasan SDM yang ada di Kantor Wilayah Kementerian Agama sehingga pegawai banyak yang merangkap jabatan;
- b. Petugas Back Office yang merangkap dalam jabatan sehingga sering meninggalkan kantor demi tugas lain ke daerah;
- c. Tidak ada ruang penyimpanan arsip khusus sehingga menyebabkan kehilangan dokumen;

d. Dan seringkali terjadi gangguan jaringan sehingga menghambat jalur pengiriman surat secara online

Berdasarkan data di atas, dapat disimpulkan bahwa kendala yang dihadapi dalam penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, adalah masalah SDM serta tenaga professional yang kurang, dan jaringan yang sering bermasalah dikarenakan kekurangan daya kekuatan dari jaringan tersebut, sehingga mengakibatkan terhambatnya penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang professional di PTSP Kanwil Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat.

C. Upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala Kinerja Pegawai pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat

Kementerian Agama membangun pusat Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) untuk memastikan pelayanan publik berjalan baik, dan menghindari pungutan liar. Pada tahun 2018 Lukman Hakim Saifuddin, Menteri Agama, mengatakan PTSP yang dibangun Kementerian Agama merupakan implementasi dari Undang-Undang No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik. PTSP juga dibangun, untuk memastikan Kementerian Agama menjadi lembaga yang bersih. Lukman Hakim Saifuddin menuturkan pihaknya memang terus berupaya menangkap aspirasi masyarakat, dan segera menyelesaikan permasalahan yang ada. PTSP sendiri merupakan salah satu bentuk upaya Kementerian Agama memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik. Menurutnya, penggunaan teknologi informasi di PTSP dapat menjamin proses perizinan, beasiswa, dan bantuan sosial dilakukan dengan lebih mudah, pasti, serta bebas pungutan liar.

Pencapaian tujuan tidak selalu dapat berjalan dengan lancar, termasuk pencapaian tujuan dalam meningkatkan kinerja pegawai PTSP yang ada di Kanwil Kemenag Sumbar. Seperti telah dikemukakan sebelumnya, ada beberapa kendala yang dihadapi terutama dalam penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi segala bentuk kendala tersebut.

Bapak Miswan sebagai Kabag TU (Wawancara pada Hari Senin, 05 Maret 2023) menjelaskan bahwa untuk mengatasi kendala

yang dihadapi terutama dalam penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu “sebenarnya membutuhkan tenaga kerja tambahan yang terampil PTSP Kanwil Kemenag Sumatera Barat, namun karena hal tersebut bukan kewenangan dari unit/seksi maka upaya yang dilakukan yaitu berusaha untuk terus memperbaiki kinerja pegawai yang ada sebisa mungkin, dan juga karena kurangnya anggaran untuk menambah daya jaringan.” Pernyataan yang hampir sama dengan yang disampaikan oleh Ahmad Muzami sebagai Kasubag Umum (Wawancara pada Hari Senin, 05 Maret 2023) untuk mengatasi masalah juga disampaikan bahwa “untuk mengatasi hambatan yang terjadi yaitu adanya penambahan tenaga kerja khusus di PTSP agar kegiatan tersebut lebih terorganisir.”

Selain itu Fauqa Nuri Ichan, Kasubag Kepegawaian (Wawancara pada Hari Selasa, 06 Maret 2023) menyatakan bahwa “upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam Pelayanan di PTSP yaitu memberdayakan pegawai yang ada sehingga dapat membantu pegawai yang berada di unit PTSP, dan saling belajar dan berbagi pengalaman mengenai surat-menyurat dengan rekan-rekan kerja.” Pernyataan yang hampir sama juga dikemukakan oleh Mendrawati selaku pegawai PTSP Kanwil Kemenag Sumatera Barat yaitu “upaya yang dilaksanakan untuk mengatasi hambatan adalah belajar dan saling bertukar informasi mengenai PTSP dengan rekan kerja.”

Selain itu Vina, pegawai front office (Wawancara pada Hari Rabu, 06 Maret 2023) menyatakan bahwa “upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam gangguan jaringan, pegawai menggunkan jaringan masing-masing atau paket masing-masing, sehingga masyarakat tidak kecewa apabila ada kendala dalam jaringan. Berdasarkan data wawancara tersebut dapat disimpulkan upaya-upaya apakah yang dilakukan untuk mengatasi kendala Kinerja Pegawai pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat yaitu pegawai berusaha untuk lebih memperbaiki kinerja dengan cara belajar, saling membantu antar pegawai apabila pegawai tersebut tidak ditempat, berbagi pengalaman tentang kegiatan pengelolaan PTSP. Petugas PTSP berusaha untuk selalu meningkatkan kemampuan dari berbagai sumber seperti belajar dari pengalaman dan saling bertukar informasi dengan rekan sejawat mengenai kegiatan

pengelolaan PSTP. Pegawai berharap ada penambahan pegawai khusus yang terampil dalam pelaksanaan pengelolaan PTSP.

Serta dalam mengatasi jaringan pegawai menggunakan jaringan paket sendiri, karena

jaringan yang digunakan oleh kantor sering bermasalah diakibatkan daya jaringan yang belum maksimal diakibatkan kekurangan anggaran dalam penambahan daya jaringa tersebut.

IV CONCLUSION

Hasil penelitian mengenai kinerja Pegawai pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera, dari beberapa indikator yang penulis ambil dalam penelitian ini, yaitu:

1. Kinerja pegawai pada unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat segi Pelaksanaan Indikator mutu pekerjaan selama ini sudah cukup baik dan sudah sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku serta diusahakan dapat diselesaikan dengan hasil kerja yang akurat dan memuaskan, dari segi kemampuan dan kepribadian para pegawai selaku pelayan publik selalu berusaha untuk bersikap baik, profesional dan berperilaku sopan serta selalu berinovasi dalam bekerja sehingga selalu dapat membentuk kinerja-kinerja yang baru dan berusaha untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan ikhlas, kemudian juga motivasi dalam operasional pelayanan, para pegawai dituntut untuk semakin mempermudah masyarakat dalam mendapat pelayanan, dalam segi Kejujuran pegawai dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan serta ketelitian dan semangat kerja sudah cukup baik, yaitu melakukan semua pekerjaan dan melaporkan sesuai ketentuan yang ada.

2. Kendala yang dihadapi dalam kinerja pegawai pada unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat, bahwa kendala yang dihadapi terutama dalam penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, adalah keterbatasan jumlah pegawai yang tidak berimbang dengan pegawai yang ada di unit PTSP sehingga pegawai serta tenaga profesional kurang mampu untuk dapat mengerjakan secara maksimal, jumlah pegawai yang ada di Wilayah kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat yang terbagi-bagi disetiap bidang, sehingga tidak memungkinkan untuk penempatan di Unit PTSP

saja serta dengan jaringan wifi yang kurang kuat sehingga mengakibatkan terhambatnya penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang professional di PTSP Kanwil Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat.

3. Upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala Kinerja Pegawai pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat yaitu pegawai berusaha untuk selalu meningkatkan kemampuan seperti belajar dari pengalaman dan saling bertukar informasi dengan rekan sejawat, dan memakai jaringan yang ada guna kelancaran kegiatan PTSP.

Saran

Berdasarkan pada hasil penelitian mengenai Kinerja Pegawai pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera Barat maka dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Kanwil Kementerian Agama Propinsi Sumatera Barat Untuk terus dapat meningkatkan Kinerja Pegawai pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera Barat, dengan memberikan tugas dan wewenang serta juga motivasi kepada Pegawai PTSP yang memiliki kinerja yang baik;

2. Bagi Staff PTSP Kanwil Kemenag Sumbar Staff PTSP Kanwil Kemenag Sumatera Barat untuk meningkatkan Keprofesionalannya dalam memberikan pelayanan pada masyarakat terutama dalam upaya untuk meningkatkan kinerja pelayanan kepada masyarakat dalam penggunaan layanan PTSP Kanwil Kemenag Sumatera Barat;

Bagi Peneliti Sebagai bahan masukan dalam pengembangan ilmu pengetahuan terkait kinerja agar dapat menambah dan memperluas wawasan dan pengetahuan penulis dalam penulisan skripsi terkait masalah yang diteliti.

Bibliography

- [1] Achmad, Zein. 2010. Aplikasi Pemasaran dan Salesmanship. Jakarta: Mitra. Wacana Media
- [2] Budiasa, I Komang, 2021, Bebas Kerja dan Kinerja Sumber Daya Manusia, Purwokerto: Pena Persada
- [3] Bungin, Burhan. 2010. Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial lainnya. Jakarta: Putra Grafika
- [4] Cindekia, Ilham, Dkk., 2007. Implementasi Mekanisme Komplain terhadap Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi Masyarakat, Jakarta: Pattiro Dan Access
- [5] Hamidi. 2010. Metode Penelitian Kualitatif: Aplikasi Praktis Pembuatan Proposal dan Laporan Penelitian. Malang: UMM Press
- [6] Hessel, Nogi. 2020. Manajemen Publik. Jakarta: PT Gramedia
- [7] Huseno, Tun. 2016. Kinerja Pegawai Tinjauan dari Dimensi Kepemimpinan, Misi Organisasi, Budaya Organisasi dan Kepuasan Kerja, Malang: Media Nusa Creative
- [8] Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat, 2009. Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik, Bandung: Nuansa
- [9] Kirom, Bahrul, 2021, Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen, Bandung: Pustaka Reka Cipta
- [10] Kotler, P dan Amstrong. 2018. Prinsip-prinsip Marketing Edisi Ke Tujuh Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- [11] Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu, 2017, Evaluasi Kinerja SDM, Jakarta: Refika Aditama
- [12] Mangkunegara, Anwar Prabu. 2013. Evaluasi Kinerja Sumber Daya. Manusia, Bandung: Penerbit Refika Aditama
- [13] Moenir, AS. 2001. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara
- [14] Moleong, Lexy J. 2012. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- [15] Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. 2015. Manajemen Pelayanan Publik. Bandung: CV Pustaka Setia,
- [16] Nawawi, Hadari. 2017. Evaluasi Dan Manajemen Kinerja Di Lingkungan Perusahaan Dan Industri. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- [17] Notoatmodjo, Soekidjo. 2015. Pengembangan Sumber Daya. Manusia, Jakarta: Rineka Cipta,
- [18] Robbins, Stephen P. 2010. Perilaku organisasi. Jakarta: PT Indeks
- [19] Sinambela, Poltak Ilijan Dkk, 2011. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan Dan Implementasi, Jakarta: PT. Bumi Aksara
- [20] Subagyo, Joko, P. 2015. Metode Penelitian Dalam Teori Dan Praktek, Jakarta: Rineka Cipta
- [21] Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- [22] Triton P.B., 2017. Mengelola Sumber Daya Manusia, Yogyakarta : Penerbit Oriza.
- [23] Wibowo, 2012, Manajemen Kinerja, Jakarta: Rajawali Press