

IMPELEMENTASI PELAYANAN PUBLIK PADA PTSP DALAM MEMPERMUDAH AKSES PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Madiun)

Dinda Hayyi Nur Azizah¹, Afifuddin² Suyeno³

*Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang, Jl.
MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia LPPM Unisma Jl. MT Haryono 193 Malang,
65144, Indonesia*

Email : dindaazizah773@gmail.com

ABSTRAK

Berupaya untuk memperbaiki kualitas pelayanan aparatur Negara kepada masyarakat dengan membuat penyederhanaan pelaksanaan pelayanan melalui kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), sebagai upaya untuk mengurangi pelayanan yang cenderung berbelit-belit. Salah satu wilayah di Kabupaten Madiun yang turut aktif menyelenggarakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah Kabupaten Madiun. Pada kenyataannya masih terdapat beberapa masalah dalam penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kementerian Agama Kabupaten Madiun mulai dari keterbatasan Fasilitas, Sumber Daya Manusia yang dimiliki, masih minimnya tingkat pengetahuan petugas pelayanan mengenai pelayanan perizinan, sistem online yang masih sering error, Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh data mengenai Impelementasi Pelayanan Publik Pada PTSP Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Upaya Mempermudah Akses Layanan Publik di Kementerian Agama Kabupaten Madiun Teori yang digunakan adalah teori Pelayanan Terpadu Satu Pintu menurut Rusli (2010). Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Teknis analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman. Hasil dari penelitian ini adalah belum maksimalnya pelayanan perizinan yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun karena masih menemukan beberapa hambatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sehingga masih membutuhkan perbaikan demi peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan.

Kata kunci : Impelementasi pelayanan publik, Manajemen, Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Pendahuluan

Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara suatu pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Peningkatan pelayanan publik yang efisien dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi pembiayaan, yang artinya ketika pelayanan umum yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada pihak yang dilayani berjalan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya atau prosedurnya tidak berbelit-belit, akan mengurangi biaya atau beban bagi pihak pemberi pelayanan dan juga penerima pelayanan.

Oleh karena itu, instansi pemerintah yang terbagi ke dalam unit-unit pelayanan yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ukuran keberhasilan pelayanan akan tergambar pada indeks kepuasan masyarakat yang

diterima oleh para penerima pelayanan berdasarkan harapan dan kebutuhan mereka yang sebenarnya. Namun sebenarnya pelayanan publik dapat bekerja sama dengan pihak swasta atau diserahkan kepada swasta apabila memang dipandang lebih efektif dan mampu memberikan kepuasan maksimal kepada masyarakat.

Dalam Undang-Undang Dasar 1945 menjelaskan bahwa negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Seluruh kepentingan publik harus dilaksanakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara yaitu dalam berbagai sektor pelayanan, terutama menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat. Dengan kata lain seluruh kepentingan yang menyangkut hajat hidup orang banyak itu perlu adanya suatu pelayanan. Dan dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 18 menjelaskan bahwa “masyarakat berhak

mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

Menurut Dwiyanto dalam Kumonrotomo dan Purwanto (2005:88), ada tiga masalah besar dalam pelayanan publik yaitu : (1) besarnya diskriminasi pelayanan, (2) tidak adanya kepastian pelayanan, dan (3) rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Oleh karena itu, perlu dikembangkan sebuah konsep seperti Good Governance yang dipercaya mampu untuk menjawab dan mengatasi permasalahan tersebut. Dengan adanya keluhan dari masyarakat tersebut pemerintah harus sigap dalam memberikan solusi dari permasalahan yang ada, sebagai solusinya maka perlu menerapkan sistem PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu).

Langkah pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat adalah dengan menciptakan pelayanan terpadu satu pintu. Dasar hukum dari pelayanan terpadu satu pintu tertuang dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu. Tujuan dari dibentuknya pelayanan terpadu satu pintu yaitu “untuk meningkatkan kualitas layanan publik dan memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik.” Diharapkan dengan adanya pelayanan terpadu satu pintu ini menjawab keluhan dari masyarakat selama ini. Namun karena program ini merupakan kebijakan baru sehingga dalam implementasinya masih ditemukan masalah-masalah.

Dengan adanya kekurangan dalam implementasi pelayanan publik maka dalam proses pelaksanaannya perlu adanya pelayanan prima. Pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pelanggan, bertujuan untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan. Pelayanan prima memiliki ciri khas dalam hal kualitas, seperti kemudahan, kecepatan, ketetapan, kehandalan, dan empati dari petugas penyedia layanan. Dengan adanya pelayanan prima yang baik dari petugas penyedia layanan maka masyarakat tak akan lagi mengeluhkan atas lamanya pelayanan. Masyarakat akan merasakan kenyamanan dalam proses pelayanan di suatu instansi. Pelayanan prima bukan hanya terfokus pada masalah nonfisik saja, namun dari segi fisik juga sangat diperhatikan.

Pihak penyedia layanan yang memberikan fasilitas fisik berupa ruangan yang nyaman, ruangan ber-AC, ruang tunggu yang nyaman, disediakan pula air minum, dan televisi. Dengan demikian yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah, Bagaimana peran pelayanan publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kemenag Kabupaten Madiun dan Bagaimana persepsi pengguna layanan terhadap implementasi pelayanan publik pada Pelayanan

Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kemenag Kabupaten Madiun.

Penelitian ini bertujuan untuk (1) untuk mengetahui peran pelayanan publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kemenag Kabupaten Madiun (2) untuk mengetahui persepsi pengguna layanan terhadap implementasi pelayanan publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kemenag Kabupaten Madiun.

Penelitian ini menggunakan dengan metode penelitian deskriptif analisis bersifat kualitatif, menurut Sugiyono (2003:11). Penelitian deskriptif ini berusaha menjawab pertanyaan, bagaimana implemetasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Madiun. Sedangkan sumber data ada dua yaitu Data primer yaitu data yang diperoleh melalui wawancara mendalam dengan pengamatan langsung di lapangan dengan fenomena-fenomena yang terjadi berkaitan dengan impementasi pelayanan terpadu satu pintu di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Madiun. Data sekunder, yaitu sumber data yang tidak langsung mampu memberikan tambahan serta penguatan terhadap penelitian.

Adapun teknik pengumpulan data dengan cara wawancara mendalam dengan Kasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Madiun dan Pegawai PTSP.

Peran Pelayanan Publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kemenag Kabupaten Madiun.

Pembahasan kali ini peneliti akan menguraikan penerapan asas kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan pada pelayanan perizinan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Madiun.

1. Kecepatan (Cepat)

Syarat dan mekanisme yang di tetapkan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan tentu akan berimbas terhadap waktu untuk menyelesaikan proses perizinan yang dibutuhkan masyarakat. Jangka waktu yang dimaksud di sini, yaitu waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan perizinan mulai dari pendaftaran dan dilengkapinya/dipenuhinyapersyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan.

Sudah tentu harapan masyarakat adalah memperoleh perizinan yang dibutuhkannya secepat mungkin sesuai harapannya. Harapan masyarakat untuk jangka waktu perizinan yang dibutuhkannya, kemudian berupaya di penuhi oleh pemerintah melalui penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu.

Salah satu prinsip dalam pelayanan terpadu satu pintu adalah kepastian waktu (Cepat), yang berarti pemrosesan permohonan perizinan

dan non perizinan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditetapkan tanpa memperhatikan skala usaha pemohon, prinsip ini juga yang harus dilaksanakan oleh Kantor Kementerian Agama selaku Badan penyelenggara pelayanan perizinan terpadu satu pintu di Kabupaten Madiun.

2. Kemudahan (Mudah)

Kesederhanan yang dimaksud disini adalah proses pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah di mengerti. Mekanisme pelayanan perizinan di kantor sebenarnya sudah sangat jelas dan mudah karena pemohon yang ingin melakukan izin akan dibimbing langsung oleh pegawai. Selain itu, mekanisme pelayanan juga dibiasanya kami terbitkan melalui media massa yaitu website agar masyarakat dapat mengetahui cara melakukan perizinan.” Mekanisme pelayanan perizinan di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun sudah cukup baik dibandingkan dengan sebelumnya, karena masyarakat tidak lagi mendatangi banyak kantor yang memiliki prosedur berbeda di setiap kantor.

3. Keterjangkauan

Biaya pelayanan perizinan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah besaran biaya administrasi yang ditetapkan untuk setiap pelayanan perizinan, sebagai imbalan atas pemberian pelayanan umum yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Selama ini banyak yang menganggap bahwa penetapan biaya untuk layanan perizinan tidak wajar dan kadang mengada-ada oleh karena itu dibutuhkan ketetapan yang transparan untuk biaya pelayanan perizinan. Sehingga dengan adanya kepastian akan biaya pelayanan sangat penting untuk memberikan jaminan kepada masyarakat untuk mengurus perizinan yang dibutuhkannya. Di samping itu juga untuk memperbaiki pandangan masyarakat atas pelayanan perizinan yang selama ini dianggap tidak wajar dalam penetapan biaya.

4. Persyaratan Teknis dan Administrasi Pelayanan

Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan merupakan hal yang paling mutlak diketahui oleh pengguna layanan. Melalui persyaratan teknis dan administrasi yang diterapkan secara transparan akan memperlancar proses pelayanan sesuai dengan tatalaksana pelayanan yang ditetapkan dan akan berdampak pada hasil pelayanan yang prima. Persyaratan teknis dan administrasi yang sederhana dan mudah dipahami oleh masyarakat dan akan mempermudah pelanggan atau pengguna layanan dalam memahami dan memenuhinya sebagai konsekuensi dari kebutuhan akan pelayanan yang harus

dipatuhi. Di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Madiun keterbukaan akan persyaratan teknis dan administrasi sudah berjalan dengan baik. Ditandai dengan banyaknya papan informasi mengenai persyaratan teknis dan administrasi untuk mengurus surat izin usaha.

5. Jaminan

a. Keterampilan Pegawai

Untuk masalah keterampilan pegawai, petugas yang memiliki tanggung jawab untuk melakukan setiap proses pelayanan di PTSP sudah terampil.

b. Pengetahuan Pegawai

Hasil dari wawancara menunjukkan bahwa petugas pemberi layanan sudah memiliki pengetahuan yang cukup mengenai tugas mereka. Hal ini dibuktikan dengan masyarakat yang bertanya atau memberikan keluhan sudah merasa puas dengan jawaban dari petugas.

6. Empati

a. Perhatian dan kepedulian terhadap masyarakat

Memberikan perhatian kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam pemberian pelayanan jasa, pihak yang melayani sudah seharusnya mengetahui serta memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan. Dari hasil tersebut sudah dinilai bahwa petugas sudah memberikan perhatian yang baik masyarakat.

b. Memahami situasi dan kondisi masyarakat

Hasil diketahui bahwa masyarakat sangat puas dengan perlakuan petugas, masyarakat merasa mereka sebagai pihak yang melayani sangat memahami kondisi dari masyarakat saat dilayani.

1. Pegawai yang Berwenang dan Bertanggung Jawab

Pejabat ataupun pegawai yang ada di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Madiun, berdasarkan hasil wawancara ,dinilai secara keseluruhan pegawai sudah mengedepankan kepentingan dan kebutuhan masyarakat atau pengguna layanan di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Madiun.

Sikap ramah, tanggap terhadap masyarakat serta selalu berada di loket pelayanan pada saat jam kerja menjadi salah satu ciri pemberian layanan yang baik kepada masyarakat. Pelayanan prima yang dilakukan oleh pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Madiun dapat memberikan rasa nyaman pengguna layanan yang ingin mengurus surat izin.

2. Janji pelayanan

Janji pelayanan yang diberikan di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Madiun, berdasarkan hasil dilapangan di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Madiun sudah bisa menepati janji pelayanan yang diberikan kepada masyarakat atau pengguna layanan. Hal ini bisa dilihat dari seperti janji penyelesaian layanan yang sudah bisa tepat waktu sesuai standar yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Madiun, seperti penyelesaian layanan yang telah sesuai dengan tanggal yang ditetapkan.

3. Standar Pelayanan

Berdasarkan kesesuaian bisa dikatakan keterbukaan standar pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Madiun belum bisa dikatakan baik, hal ini dapat dilihat dari kurangnya pegawai pelayanan yang ada di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Madiun yang menjadi tolak ukur dari penilaian pengguna layanan terhadap instansi terkait.

4. Persyaratan Teknis dan Administrasi Pelayanan

Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan merupakan hal yang paling mutlak diketahui oleh pengguna layanan. Melalui persyaratan teknis dan administrasi yang diterapkan secara transparan akan memperlancar proses pelayanan sesuai dengan tatalaksana pelayanan yang ditetapkan dan akan berdampak pada hasil pelayanan yang prima. Persyaratan teknis dan administrasi yang sederhana dan mudah dipahami oleh masyarakat dan akan mempermudah pelanggan atau pengguna layanan dalam memahami dan memenuhinya sebagai konsekuensi dari kebutuhan akan pelayanan yang harus dipatuhi.

Di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Madiun keterbukaan akan persyaratan teknis dan administrasi sudah berjalan dengan baik. Ditandai dengan banyaknya papan informasi mengenai persyaratan teknis dan administrasi untuk mengurus surat izin usaha. Dan pegawai yang ada di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Madiun pun, masyarakat diberikan arahan oleh petugas dalam memberikan pemahaman tentang persyaratan yang ada untuk melakukan permohonan surat izin. Hal tersebut memberi dampak yang signifikan terhadap tingginya tingkat transparansi dari segi keterbukaan persyaratan teknis dan administrasi kepada masyarakat.

5. Jaminan

Keterampilan Pegawai

Dari penelitian ini dapat dinilai bahwa, untuk masalah keterampilan pegawai, petugas yang memiliki tanggung jawab untuk melakukan setiap proses pelayanan PTSP sudah terampil.

Pengetahuan Pegawai

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa petugas pemberi layanan sudah memiliki pengetahuan yang cukup mengenai tugas mereka. Hal ini dibuktikan dengan masyarakat yang bertanya atau memberikan keluhan sudah merasa puas dengan jawaban dari petugas.

6. Empati

Perhatian dan kepedulian terhadap masyarakat

Memberikan perhatian kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam pemberian pelayanan jasa, pihak yang melayani sudah seharusnya mengetahui serta memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan. Dari hasil observasi serta wawancara dinilai bahwa petugas sudah memberikan perhatian yang baik masyarakat.

Memahami situasi dan kondisi masyarakat

Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa masyarakat sangat puas dengan perlakuan petugas, masyarakat merasa mereka sebagai pihak yang melayani sangat memahami kondisi dari masyarakat saat dilayani.

7. Pegawai yang Berwenang dan Bertanggung Jawab

Pejabat ataupun pegawai yang ada di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Madiun, berdasarkan hasil wawancara, dinilai secara keseluruhan pegawai sudah mengedepankan kepentingan dan kebutuhan masyarakat atau pengguna layanan di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Madiun. Sikap ramah, tanggap terhadap masyarakat serta selalu berada di loket pelayanan pada saat jam kerja menjadi salah satu ciri pemberian layanan yang baik kepada masyarakat. Pelayanan prima yang dilakukan oleh pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Madiun dapat memberikan rasa nyaman pengguna layanan yang ingin mengurus surat izin.

8. Janji pelayanan

Janji pelayanan yang diberikan di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Madiun, berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan penulis, Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Madiun sudah bisa menepati janji pelayanan yang diberikan

kepada masyarakat atau pengguna layanan. Hal ini bisa dilihat dari seperti janji penyelesaian layanan yang sudah bisa tepat waktu sesuai standar yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Madiun, seperti penyelesaian layanan yang telah sesuai dengan tanggal yang ditetapkan.

9. Standar Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian bisa dikatakan keterbukaan standar pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Madiun belum bisa dikatakan baik, hal ini dapat dilihat dari kurangnya pegawai pelayanan yang ada di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Madiun yang menjadi tolak ukur dari penilaian pengguna layanan terhadap instansi terkait.

10. Lokasi Pelayanan

Lokasi pelayanan adalah suatu tempat yang digunakan oleh suatu kantor pelayanan publik dalam memberikan layanan. Bagi pengguna layanan, lokasi pelayanan harus jelas dan mudah dijangkau sehingga tidak perlu repot untuk mencari guna mendapatkan pelayanan. Adapun lokasi pelayanan harus memenuhi standar pelayanan yang mudah dijangkau dan memberikan kenyamanan kepada para pengguna layanan ketika melakukan pengurusan.

Persepsi Pengguna Layanan terhadap Implementasi Pelayanan Publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kemenag Kabupaten Madiun

A. Faktor penghambat

1. Sumber daya manusia

Masih adanya kekurangan pegawai dalam Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Madiun. Salah satu faktor keberhasilan atau kegagalan sebuah organisasi adalah faktor sumber daya manusianya. Jika jelas sebuah organisasi memiliki kekurangan dalam hal jumlah sumber daya manusianya, sudah tentu organisasi tersebut akan memiliki kendala untuk mewujudkan keberhasilan pekerjaannya, dan hal tersebut akan mempengaruhi citra dan daya saing organisasi tersebut.

2. Kurang koordinasi tugas pelayanan.

Pengorganisasian dan koordinasi tugas pelayanan sangat dibutuhkan agar pekerjaan dapat terlaksana dengan baik dan sesuai dengan standar serta aturan yang ada. Jika sebuah organisasi gagal dalam menciptakan sebuah keserasian pengorganisasian dan koordinasi tugas pelayanan sudah tentu akan mempengaruhi kelancaran urusan serta membuat prosedur menjadi terganggu.

Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Madiun memiliki kendala dalam hal koordinasi tugas dan belum mampu mengkoordinir pihak-pihak yang terlibat dalam proses pelayanan surat Izin untuk dapat menyelesaikan tugas dengan semestinya.

3. Masyarakat

Kurangnya tingkat partisipasi masyarakat dalam kegiatan pelayanan karena keterbatasan pengetahuan atau ketidak tahuan masyarakat terhadap mekanisme, prosedur pelayanan maupun hak dan kewajiban sebagai pengguna layanan, berpengaruh terhadap kualitas dari layanan. Dalam hal ini petugas penyedia layanan, diharapkan haruslah lebih aktif untuk mengatur masyarakat pemohon sebagai pengguna layanan.

B. Faktor Pendukung.

1. Pelayanan perizinan di PTSP pihaknya transparan soal perizinan. Kami umumkan berapa lama waktu yang diperlukan dalam penerbitan izin pelayanan. Selama persyaratan lengkap tetapi masih dirasakan lambat keluar izinnya, silahkan komplain ke PTSP.
2. Umumnya, izin yang lambat dikeluarkan karena persyaratan yang ditetapkan kurang lengkap. Biasanya, pegawai PTSP menganjurkan agar pemohon izin pelayanan untuk melengkapi persyaratan yang dibutuhkan itu. "Kalau syarat tidak lengkap tentu izin terhambat keluar.
3. Ketika syarat itu sudah lengkap, maka saat itu rentang waktu proses perizinan berjalan. Dengan demikian, penghitungan waktu proses sampai keluarnya izin jangan dihitung saat pemohon datang. "Kalau persyaratan lengkap, izin tak kunjung keluar, maka pemohon silakan protes.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa berdasarkan hasil penelitian penulis pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa transparansi informasi pelayanan izin usaha di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Madiun belum sepenuhnya transparan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Prioritas kepentingan pengguna jasa belum sepenuhnya diprioritaskan. Hal ini dapat dilihat dari manajemen penyelenggaraan pelayanan publik yang belum dipublikasikan kepada masyarakat, dan standar pelayanan yang belum semuanya terpublikasikan di ruangan kantor dan ruangan pelayanan yang sulit kurang nyaman dan kurang memadai dalam hal melayani masyarakat.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Demi pelayanan yang prima kepada masyarakat, sebaiknya Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Madiunsegera mungkin dapat mengeluarkan Standar Operasional Prosedur yang sementara direvisi atau yang baru.
2. Dalam pembuatan Surat Izin di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Madiun, aparat pemberi layanan harusnya memperhatikan beberapa faktor demi memenuhi kepuasan pelanggan diantaranya memberikan kejelasan akan penyelesaian perbaikan fasilitas ruangan pelayanan yang nyaman sesuai dengan standar pelayanan yang diberikan pada masyarakat.
3. Demi meningkatkan implemntasi dan kualitas pelayanan kepada masyarakat hendaknya para pegawai di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Madiun tetap mempertahankan keramahan serta sikap yang responsif terhadap masyarakat demi kelancaran dan efektifnya pelayanan.
4. Sarana dan prasarana yang ada di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Madiun perlu diperbaharui, agar lebih mendukung kinerja para aparat pelaksana pelayanan dan meningkatkan kenyamanan bagi masyarakat pengguna layanan.

Daftar Pustaka

Sumber Buku

- Achmad Nur Haida. 2013. *Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Perizinan*. Kota Kediri.
- Agus Dwiyanto. 2005. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*, UGM Press, Yogyakarta.
- Agustino. 2005. *Impelementasi Kebijakan Publik Model Van Meter VanHorn: The Policy*
- Agustino. 2005. *Impelementasi Kebijakan Publik Model Van Meter VanHorn: The Policy*.
- Agustino. 2008. *Politik dan Kebijakan Publik*. Bandung: AIPI Bandung dan Puslit KP2W Lemlit UNPAD.
- Agustino, leo. (2006). *Politik dan Kebijakan Publik*. Bandung: API.
- Buku Pedoman PTSP. 2016. *Kantor Kementerian Agama Kabupaten Madiun*
- Evi Setyowati. 2017. *Manajemen Pelayanan*

Terpadu Satu Pintu di Kota Administrasi Jakarta Barat. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Cengkareng.

M. Yusron Ainus Sa'di. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik dalam Citra Lembaga*. Sidoarjo. Universitas Islam Sunan Ampel Surabaya.

Siti Amin Hastuti. 2019. *Impelementasi Pelayanan Prima Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan Kepuasan Customer*. Kantor Kementrian Agama Daerah Istimewa Jogjakarta.

Sumber Jurnal dan Skripsi

Ahmadi, Rulam. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta. AR-RUZZ MEDIA.

Albert and Zemke, *Customer service competence: a global look*, Human Resource Development International, Taylor & Francis, 2004.

Batinggi. 2005. *Materi Pokok Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.

Budi, Winarno. 2002. *Kebijakan Publik: Teori dan Proses*. Yogyakarta: Media Pressindo.

Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta. PT Raja Grafindo Persada.

Idrus, Muhammad. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial*. Yogyakarta. Erlangga.

Peraturan Perundang-Undangan

Keputusan MENPAN No. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum.

Undang-undang No. 25 Pasal 5 ayat 7 Tahun 2009 tentang Ruang Lingkup dari Pelayanan Publik.

Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Acuan Bagi Penyelenggaraan Negara untuk Memberikan Pelayanan secara optimal.

Undang-undang No. 25 Pasal 2 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik untuk Memberikan Kepastian Hukum dalam Hubungan antara Masyarakat dan Penyelenggara dalam Pelayanan Publik.

Undang-undang No. 25 Pasal 4 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Undang-undang No. 25 Pasal 3 Tahun 2009 tentang Memberikan Pelayanan yang Memuaskan Bagi Pengguna Jasa.

Peraturan Presiden No. 29 Tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal.

Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 24 Tahun 2006 tentang pengertian Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Pedoman Penyelenggaraan.

*Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur
Negara No. 63 Pasal 7 Tahun 2003
tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan
Pelayanan Publik.*

*Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur
Negara No. 81 Tahun 1993 tentang Tugas
Pokok dan Fungsi Pelayanan Terpadu
Satu Pintu.*

*Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 100 Tahun
2016 tentang Pedoman Nomenklatur
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan
Terpadu Satu Pintu Provinsi dan
Kab/Kota.*

*Peraturan Presiden RI No. 97 Tahun 2014 tentang
Tujuan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.*

*Peraturan Pemerintah No. 97 Tahun 2004 tentang
Implementasi Kebijakan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu.*