

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.

Kantor Kementerian Agama Kota Padang adalah sebuah instansi Pemerintah yang melaksanakan fungsi pelayanan, bimbingan, pembinaan kehidupan dan kerukunan beragama, serta pelayanan, bimbingan, pembinaan di bidang pendidikan keagamaan kepada masyarakat kota Padang sehingga untuk mewujudkan kinerja pelayanan yang baik kepada masyarakat perlu menyelenggarakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Keputusan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama.

Penyelenggaraan pelayanan terpadu pada Kementerian Agama dimaksudkan untuk memberikan kemudahan dalam memperoleh informasi mengenai tempat, waktu, persyaratan, prosedur, penyampaian, dan penyelesaian pengaduan pelayanan. Sedangkan sasaran yang diharapkan dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu adalah terwujudnya pelayanan publik yang cepat, mudah, transparan, pasti, terjangkau, dan akuntabel, selain itu juga untuk meningkatkan hak masyarakat terhadap pelayanan publik.

Penerapan konsep Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dilaksanakan untuk mempermudah proses administrasi dalam pelayanan kepada masyarakat. PTSP ini bertujuan untuk mengatasi keluhan terkait lamanya proses pengurusan surat yang sering dilontarkan oleh masyarakat atau lembaga. Dengan PTSP, masyarakat dapat mengurus berbagai hal terkait pelayanan pendidikan dan urusan keagamaan dengan lebih efisien dan cepat melalui sistem terintegrasi. PTSP ini memungkinkan individu atau lembaga untuk mengajukan permohonan, mengumpulkan dokumen, dan melengkapi persyaratan dalam waktu yang lebih singkat, sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan terkait dengan pelayanan administrasi yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Padang.

Apalagi pada saat ini merupakan era pelayanan publik dimana Pemerintah Pusat dan Daerah dalam setiap program kegiatannya berupaya dan berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Oleh karena itu, tuntutan terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas memang bukan keinginan masyarakat semata, tetapi sudah merupakan tuntutan perubahan zaman

(Hardiyansyah, 2015). Minimnya pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah memerlukan strategi baru dalam pendekatan pelayanan. Masyarakat yang kompleks memiliki kebutuhan yang beraneka ragam sehingga memerlukan pendekatan baru dalam pembangunan yang partisipatif.

Sejak diberlakukannya PTSP pada tahun 2018 di kantor pemerintah kota maupun kabupaten, sejumlah instansi pemerintah telah menerapkan PTSP dengan tujuan untuk memudahkan pelayanan publik kepada masyarakat. Meskipun demikian, implementasi PTSP belum optimal dan masih memerlukan perbaikan di lapangan. Sebagai contoh, dalam hasil penelitian, pengguna layanan menyatakan ketidakpuasan terhadap lamanya penyelesaian layanan. Selain itu, pelayanan yang disediakan belum sepenuhnya memenuhi standar yang telah ditetapkan. Sarana kerja, seperti peralatan kerja, masih kurang memadai, dan data mengenai sarana dan prasarana menunjukkan adanya kebutuhan penggantian untuk beberapa jenis sarana. Selain itu, ketersediaan jaringan internet juga menjadi perhatian karena kurang memadai.

Dengan adanya kelemahan dalam pelaksanaan pelayanan publik, perlu dilakukan peningkatan mutu pelayanan. Pelayanan unggul merupakan bentuk terbaik yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pelanggan, dengan tujuan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Pelayanan berkualitas memiliki ciri khas dalam aspek kualitas, termasuk kemudahan, kecepatan, ketetapan, kehandalan, dan empati dari petugas penyedia layanan. Dengan terciptanya pelayanan yang memuaskan dari petugas penyedia layanan, masyarakat tidak akan lagi mengeluhkan tentang lamanya proses pelayanan. Masyarakat akan merasakan kenyamanan selama berproses di suatu instansi. Pelayanan tidak hanya difokuskan pada masalah nonfisik, tetapi juga mendapat perhatian khusus dalam aspek fisik. Pihak penyedia layanan seharusnya menyediakan fasilitas fisik, seperti ruangan yang nyaman, ruangan ber-AC, ruang tunggu yang menyenangkan, penyediaan air minum, dan televisi.

Eksistensi pelayanan juga ditopang oleh sumber daya manusia yang memiliki kualitas tinggi. Kualitas SDM yang unggul sangat memengaruhi pelayanan kepada masyarakat; para petugas harus memiliki penguasaan terhadap etika pelayanan dan kemahiran dalam teknologi informatika. Jika suatu penyedia layanan mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat, tanggapan positif akan diberikan oleh masyarakat. Sebaliknya, jika petugas yang bertanggung jawab kurang ramah dan memerlukan waktu lama dalam proses pelayanan, masyarakat mungkin akan menilai instansi tersebut buruk dan enggan kembali. Perlu diingat bahwa dalam konteks ini, kualitas sumber daya manusianya yang menjadi permasalahan,

bukan kualitas instansi itu sendiri. Petugas diharapkan memiliki tingkat kesabaran yang tinggi dalam menghadapi berbagai macam sifat dan karakter dari pelanggan, sambil senantiasa menunjukkan sikap ramah dan senyum kepada para pelanggan.

Kementerian Agama RI mengatakan bahwa PTSP disiapkan sebagai ruang publik yang akan mengurus beragam pengajuan perizinan, informasi seputar bantuan dan beasiswa, termasuk juga layanan aduan masyarakat. Layanan yang tersedia pada Kantor Kementerian Agama Kota Padang antara lain Pelayanan Izin Penelitian, Pelayanan Izin Magang, Pelayanan Permohonan Audiensi, Pelayanan Permohonan Tenaga Rohaniawan/Pembaca Doa, Pelayanan Ijin Penelitian di Madrasah, [Pelayanan Rekomendasi pindah sekolah](#), [Rekomendasi surat izin penelitian pada Pondok Pesantren](#), [Rekomendasi pendaftaran yayasan/lembaga keagamaan](#). Berbagai kelebihan yang didapatkan dalam PTSP seperti memudahkan akses publik terhadap layanan, jangka waktu pelayanan yang jelas, mutu dalam pelayanan prima bagi masyarakat, dan lebih simpel, transparan dan juga akuntabel.

Menteri Agama H. Yaqut Cholil Qoumas menyampaikan selain adanya kelebihan beberapa kekurangan yang dirasakan dalam PTSP yaitu dalam pelaksanaannya masih terdapat istilah "satu pintu banyak meja", "satu pintu banyak jendela", atau "satu pintu banyak kunci". Satu pintu banyak meja berarti masuk dalam satu kantor, tetapi banyak Bagian/Subdit/Seksi yang harus ditemui. Satu pintu banyak jendela berarti satu kantor, tetapi berkas dan dokumen harus dibawa ke Bagian/Subdit/Seksi terkait di luar. Satu pintu banyak kunci berarti satu kantor perizinan, tetapi tanda tangan persetujuan perlu kewenangan instansi lain. Misalnya, pemerintah kabupaten/kota harus meminta rekomendasi dari pemerintah provinsi hingga pusat.

Menurut Sinambela (2006:5), pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai tindakan memberikan layanan kepada individu atau masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap suatu organisasi sesuai dengan norma dan prosedur yang telah ditetapkan. Sementara itu, menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 25 Tahun 2004, pelayanan publik mencakup semua aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan memenuhi kebutuhan penerima layanan dan sebagai bagian dari pelaksanaan penegakan peraturan perundang-undangan.

Komunikasi publik merujuk pada pertukaran pesan antara sejumlah individu di dalam

atau di luar suatu organisasi, baik melalui interaksi langsung maupun media. Kemampuan berkomunikasi secara lisan maupun tulisan menjadi kunci dalam komunikasi publik agar pesan dapat disampaikan dengan efektif dan efisien. Secara umum, tujuan komunikasi publik adalah menyampaikan informasi kepada sejumlah besar orang mengenai organisasi, termasuk kegiatan dan hasil produksi. Selain itu, komunikasi publik juga bertujuan membangun hubungan antara organisasi dan masyarakat di luar organisasi.

Salah satu elemen krusial dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah kemampuan seorang petugas layanan dalam berinteraksi dan berkomunikasi dengan masyarakat. Komunikasi merupakan aspek yang sangat umum dilibatkan dalam memberikan pelayanan. Kualitas pelayanan dinilai baik atau buruk berdasarkan kemampuan petugas layanan dalam berkomunikasi dengan masyarakat. Setiap petugas pemberi layanan perlu memiliki dan menguasai keterampilan komunikasi secara efektif. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai penyediaan layanan oleh suatu organisasi kepada publiknya, baik dengan atau tanpa pembayaran, dengan tujuan memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

Salah satu indikator yang sering kali terlupakan dalam permasalahan pelayanan publik adalah peranan komunikasi dari pemerintah tersebut. Komunikasi merupakan salah satu unsur penting yang sangat berpengaruh pada proses pelayanan publik yang baik. Dimana dengan proses komunikasi yang tepat, isi pesan yang baik, kemudian menggunakan pendekatan atau bentuk komunikasi serta saluran media yang tepat, tentunya akan berdampak pada kualitas pelayanan menjadi lebih baik.

Dalam konteks permasalahan terkait dengan kinerja komunikasi pelayanan terpadu satu pintu di Kantor Kementerian Agama Kota Padang, beberapa indikasi ketidaksempurnaan mungkin muncul karena kurangnya informasi terkait peraturan atau program yang sedang berjalan. Selain itu, seringkali penggunaan tutur kata atau bahasa yang kurang bersahabat dari petugas layanan dalam melayani masyarakat dapat menjadi faktor kontributor. Kondisi seperti ini secara signifikan dapat mempengaruhi mutu pelayanan terpadu satu pintu yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Padang.

Berdasarkan observasi peneliti dilapangan dan wawancara dengan Kepala Sub Bagian Tata Usaha Bapak Zul Fahmi, SH menyampaikan Permasalahan pelayanan publik yang terjadi pada Kantor Kementerian Agama Kota Padang tidak hanya disebabkan faktor terbatasnya kuantitas, kualifikasi dan kompetensi sumberdaya manusia, akan tetapi terdapat faktor lainnya yaitu kurang

optimalnya komunikasi pelayanan, kurangnya pemanfaatan teknologi dan informasi, serta kurangnya sarana prasarana pendukung dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Begitupun wawancara awal kami bersama Ibu Kurniawati Alisih, S,Ap yang merupakan salah satu pengelola bagian kerumah tanggaan PTSP Kementerian Agama Kota Padang menjelaskan pelayanan kepada masyarakat saat ini masih banyak dijalankan secara manual semestinya pelayanan masyarakat melalui PTSP Kementerian Agama Kota Padang menggunakan Aplikasi Srikandi yaitu Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi berbasis Web dan merupakan aplikasi Pemerintah Indonesia yang disokong oleh empat instansi utama, yaitu Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB), Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI), Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemenkominfo) serta Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) bahkan beberapa Kementerian/Lembaga sudah menggunakan Aplikasi ini termasuk Kementerian Agama yang sudah menggunakan Aplikasi Srikandi mulai dari tingkat pusat sampai daerah.

Semestinya Kantor Kementerian Agama Kota Padang menjadi Barometer Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian Agama Kabupaten/Kota karena berada di Ibukota Provinsi Sumatera Barat tetapi justru yang menjadi Barometer dan Percontohan Pelayanan Publik Kementerian Agama Kabupaten/Kota Sumatera Barat adalah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pesisir Selatan yang berprestasi dibidang Layanan Publik, Layanan Publik Disabilitas dan Layanan Publik Ramah Ibu dan Anak.

Berdasarkan pemaparan yang dijelaskan pada latar belakang masalah, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Komunikasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kantor Kementerian Agama Kota Padang”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan yang dijelaskan pada latar belakang masalah, maka perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimanakah komunikasi pelayanan terpadu satu pintu pada Kantor Kementerian Agama Kota Padang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Yang merupakan tujuan dalam penelitian ini yaitu:

1. Mendeskripsikan aliran pesan komunikasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kantor Kementerian Agama Kota Padang.

2. Menganalisis media komunikasi internal dan eksternal dalam komunikasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kantor Kementerian Agama Kota Padang.
3. Menganalisis berbagai hal yang menghambat dalam komunikasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kantor Kementerian Agama Kota Padang.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah:

- a. Hasil penelitian dapat dijadikan dan dimanfaatkan sebagai bahan kajian atau rujukan penelitian yang lebih mendalam mengenai komunikasi pada optimalisasi pelayanan publik.
- b. Penelitian ini dapat menjadi bahan referensi bagi masyarakat yang ingin mengkaji penelitian lebih lanjut terkait objek sejenis yang belum tercakup dalam penelitian ini.

2. Manfaat praktis dari penelitian ini adalah:

a. Untuk Peneliti

Diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber rujukan atau bahan pertimbangan dalam merencanakan dan melaksanakan komunikasi yang lebih efektif untuk mengembangkan inovasi menuju pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien pada Kantor Kementerian Agama Kota Padang.

b. Untuk Kantor Kementerian Agama Kota Padang

Penelitian ini berguna untuk Kantor Kementerian Agama Kota Padang sebagai bahan evaluasi terkait Pelayanan Masyarakat dibidang keagamaan dan pendidikan keagamaan. Diharapkan dengan hasil penelitian ini ada pengembangan kualitas layanan dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kantor Kementerian Agama Kota Padang.

