

ANALISIS FAKTOR PERSPEKTIF SISTEM DALAM EFEKTIVITAS PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PADA SUB BAGIAN TATA USAHA DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA TASIKMALAYA

Eep Majmudin¹, Ahmad Juliars², Eet Saeful Hidayat³

Universitas Galuh, Ciamis, Indonesia^{1,2,3}

E-mail : eep_majmudin@student.unigal.ac.id

ABSTRAK

Permasalahan dalam penelitian ini mengenai belum optimalnya faktor perspektif sistem dalam mendukung efektivitas PTSP pada Sub Bagian Tata Usaha di Kantor Kementerian Agama Kota Tasikmalaya. Faktor perspektif sistem ini mencakup struktur khusus, sarana prasarana, dan hubungan timbal balik (input, proses dan output). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana faktor perspektif sistem dalam mendukung efektivitas PTSP. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh dari 5 informan, diantaranya yaitu: Kepala Sub Bagian Tata Usaha, Pegawai PTSP, dan pengguna layanan PTSP sebanyak 3 orang dengan menggunakan teknik purposive sampling, untuk sumber data sekunder dari dokumen-dokumen. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah studi kepustakaan dan studi lapangan melalui observasi partisipatif dengan partisipasi pasif, wawancara terstruktur, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan serta pengujian kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa belum optimalnya faktor perspektif sistem dalam mendukung efektivitas PTSP pada Sub Bagian Tata Usaha di Kantor Kementerian Agama Kota Tasikmalaya, hal ini berdasarkan 3 indikator yang dijadikan sebagai alat ukur menunjukkan bahwa ada 2 indikator yang belum berjalan dengan optimal. Kesimpulannya, efektivitas PTSP sangat dipengaruhi oleh perspektif sistem, terutama keterpaduan antara komponen organisasi dan peningkatan fasilitas guna mendukung efektivitas PTSP.

Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Kementerian Agama.

PENDAHULUAN

Dalam era kemajuan teknologi dan informasi, masyarakat semakin sadar akan pentingnya pelayanan publik yang berkualitas. Pemerintah dituntut untuk memperbaiki kualitas layanan agar

dapat sesuai dengan harapan masyarakat. Salah satu bentuk upaya perbaikan kualitas pelayanan pemerintah yaitu melakukan reformasi birokrasi, kemudian melahirkan program Pelayanan Terpadu Satu Pintu

(PTSP) guna menyederhanakan dan mempercepat pelayanan, khususnya di bidang perizinan.

Namun, dalam pelaksanaannya di lapangan jika dilihat dari segi perspektif sistem, PTSP ini masih memiliki beberapa kendala, seperti struktur organisasi yang belum tertata rapi dan minimnya pelatihan struktural yang mengakibatkan tumpang tindih kewenangan dan lemahnya koordinasi antar unit, sistem digital yang belum optimal, serta sarana prasarana yang kurang memadai yang secara langsung mempengaruhi efektivitas pelayanan. Permasalahan-permasalahan tersebut memperkuat pentingnya penelitian terhadap faktor-faktor dalam perspektif sistem yang dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan.

Banyak penelitian sebelumnya yang menitikberatkan pada kepuasan pengguna dan kualitas pelayanan, namun masih sedikit yang berfokus pada efektivitas dari segi sistem internal organisasi. Pendekatan sistem sangat penting dan mempengaruhi efektivitas organisasi, sebagaimana menurut Steers dalam Sutrisno (2018:96) yang menyatakan bahwa “yang dimaksud dengan perspektif sistem ialah menggunakan sistem terbuka, yaitu pandangan terhadap organisasi yang saling berkaitan dan berhubungan dengan lingkungannya. Dengan sistem ini perhatian lebih diarahkan pada persoalan-persoalan mengenai saling hubungan, struktur, dan saling ketergantungan satu sama lain. Sistem

ini mencakup tiga komponen, ialah *input, process, dan output*”. Selain itu, Soekanto (2009:87) menyebutkan bahwa “organisasi sebagai sistem terbuka, memperoleh input dari lingkungan, mengolahnya dalam proses internal, dan menghasilkan output yang kembali berdampak pada lingkungan. Dengan demikian, organisasi harus mampu menerima dan merespons umpan balik dari lingkungan secara terus-menerus”.

Dari pernyataan di atas dapat diketahui bahwa perspektif sistem ini sangat penting dan berpengaruh secara langsung terhadap efektivitas pelayanan. Selain dari hasil akhirnya saja, keselarasan sistem internal juga mendukung proses pelayanan.

Dalam konteks Kementerian Agama, program PTSP ini diimplementasikan melalui Pelayanan Terpadu Kementerian Agama (PTKA) berdasarkan Keputusan Menteri Agama No. 90 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama. Salah satu kantor Kementerian Agama yang sudah melaksanakan PTSP adalah Kantor Kementerian Agama Kota Tasikmalaya yang mulai menerapkan PTSP pada bulan Juli tahun 2024. PTSP di Kantor Kementerian Agama Kota Tasikmalaya ini baru mulai diterapkan pada Sub Bagian Tata Usaha yang meliputi layanan kepegawaian, keuangan, dan karsipan. Tujuannya untuk mempercepat dan memudahkan akses layanan internal.

Namun, dalam pelaksanaanya PTSP pada Sub Bagian Tata Usaha di Kantor Kementerian Agama Kota Tasikmalaya juga masih mengalami beberapa kendala. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan narasumber, terdapat permasalahan dalam perspektif sistem. Permasalahan tersebut yaitu:

1. Belum ada struktur khusus untuk PTSP, saat ini strukturnya masih mengikuti struktur tim efektif yang dibuat untuk membantu Kepala Sub Bagian.
2. Belum adanya sarana dan prasarana yang memadai dikarenakan belum adanya anggaran khusus untuk PTSP.

Berdasarkan permasalahan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Faktor Perspektif Sistem Dalam Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Sub Bagian Tata Usaha Di Kantor Kementerian Agama Kota Tasikmalaya”.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara sistematis bagaimana faktor-faktor perspektif sistem seperti struktur organisasi, sarana dan prasarana, serta hubungan timbal balik dengan lingkungan (input, proses dan output) mempengaruhi efektivitas PTSP pada Sub Bagian Tata Usaha di Kantor Kementerian Agama Kota Tasikmalaya.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu metode penelitian kualitatif yang disusun secara deskriptif. Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh dari 5 informan, diantaranya: Kepala Sub Bagian Tata Usaha, Pegawai PTSP (*front office*), dan 3 orang pengguna layanan terpadu dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, dan sumber data sekunder dari dokumen-dokumen. Teknik pengumpulan data dilakukan adalah studi kepustakaan dan studi lapangan melalui observasi pasrtisipatif dengan partisipasi pasif, wawancara terstruktur, dan dokumentasi terhadap pegawai dan pemohon layanan. Teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data (*Data Reduction*), penyajian data (*Data Display*), dan penarikan serta pengujian kesimpulan (*Drawing and Verifying Conclusion*).

Faktor perspektif sistem dalam efektivitas pelayanan terpadu satu pintu pada Sub Bagian Tata Usaha di Kantor Kementerian Agama Kota Tasikmalaya didasarkan pada dimensi perspektif sistem menurut Steers (Sutrisno, 2018:96) dengan indikator-indikator sebagai berikut:

1. Adanya pembagian struktur khusus untuk bagian pelayanan terpadu satu pintu
2. Adanya sarana prasarana yang memadai dalam mendukung pelayanan terpadu satu pintu

3. Adanya hubungan timbal balik dengan lingkungan, mencakup input, proses dan output.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Steers dalam Sutrisno (2018:96) berpendapat bahwa: “yang dimaksud dengan perspektif sistem ialah menggunakan sistem terbuka, yaitu pandangan terhadap organisasi yang saling berkaitan dan berhubungan dengan lingkungannya. Dengan sistem ini perhatian lebih diarahkan pada persoalan-persoalan mengenai saling hubungan, struktur, dan saling ketergantungan satu sama lain. Sistem ini mencakup tiga komponen, ialah *input, process, dan output*”.

Dalam pernyataan tersebut dapat dipahami bahwa untuk menganalisis faktor perspektif sistem dalam efektivitas dapat diukur dari kejelasan dan ketepatan struktur, sarana dan prasarana yang memadai, dan saling hubungan yang mencakup tiga komponen (*input, proses dan output*).

Untuk lebih jelasnya, penulis uraikan pembahasan hasil penelitian terkait perspektif sistem dengan indikator-indikator sebagai berikut:

1. Pembagian Struktur Khusus

Berdasarkan hasil wawancara, dapat diketahui bahwa masih belum terlaksananya pembagian struktur khusus untuk bagian PTSP. Hal ini dilihat dari semua informan yang menyatakan bahwa belum adanya pembagian struktur khusus di bagian PTSP. Hal tersebut diperkuat dengan

temuan hasil observasi penulis, dimana struktur yang diberikan saat penulis meminta struktur bagian PTSP masih struktur Tim Efektif yang dibuat untuk membantu tugas Kasubbag TU.

Kemudian struktur Tim Efektif tersebut juga masih belum sesuai dengan ketentuan struktur PTSP yang ada pada KMA No. 90 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama, sebagai berikut:

- a. Ketua;
- b. Sekretaris;
- c. Bidang layanan;
- d. Bidang administrasi; dan
- e. Bidang data dan informasi.

Ketidaksesuaian tersebut menunjukkan bahwa kondisi di lapangan tidak sejalan dengan pendapat Robbins (2003:169) yang menyatakan bahwa “struktur organisasi mendefinisikan bagaimana tugas dibagi, dikelompokkan, dan dikoordinasikan secara formal”, sehingga belum adanya struktur khusus di bagian PTSP menunjukkan kurangnya kejelasan peran dan pembagian tanggung jawab dalam organisasi.

Hambatan yang ditemukan di lapangan dikarenakan keterbatasan SDM sehingga mengakibatkan ketidaksesuaian struktur dan kesulitan pegawai dalam memahami peran dan tanggung jawab masing-masing yang berdampak pada ketidakjelasan alur kerja serta tugas yang harus dilaksanakan. Selain itu, hal tersebut juga mempengaruhi proses

pengambilan keputusan yang menjadi kurang terkoordinasi dan lambat, sehingga menghambat kelancaran penyelenggaraan pelayanan secara menyeluruh.

Dengan demikian berdasarkan hasil wawancara, hasil observasi dan teori menunjukkan bahwa untuk indikator adanya pembagian struktur khusus untuk PTSP masih belum menunjukkan hasil yang baik. Hal ini dapat dilihat dari kendala yaitu keterbatasan SDM yang mengakibatkan struktur PTSP masih mengikuti struktur Tim Efektif yang dibuat untuk membantu tugas Kasubbag TU dan belum sesuai dengan KMA No. 90 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama.

2. Sarana Prasarana Yang Memadai

Berdasarkan hasil wawancara, dapat diketahui bahwa terkait sarana dan prasarana yang ada di PTSP pada Sub Bagian Tata Usaha di Kementerian Agama Kota Tasikmlaya saat ini masih kurang memadai, sebagaimana disampaikan oleh beberapa informan yang menyebutkan bahwa keterbatasan fasilitas akibat anggaran yang terbatas. Temuan hasil observasi di lapangan juga menguatkan hal tersebut, dimana masih belum tersedianya fasilitas-fasilitas untuk memudahkan pelayanan, seperti belum tersedianya layar informasi, ruang pelayanan yang masih terbagi, serta belum adanya *printer* dan mesin

fotocopy di *front office*, sehingga pengguna layanan harus mencetak dan menggandakan dokumen di luar kantor.

Hal tersebut belum sesuai dengan Keputusan Menteri Agama No. 90 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama yang menyebutkan bahwa sarana dan prasarana yang harus ada dalam pembentukan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama adalah sebagai berikut:

- a. Komposisi ruang (ruang tunggu, ruang konsultasi, *front office*, *back office*, arsip, disabilitas, parkir dan toilet);
- b. Sarana kerja (komputer, internet, telepon, *foto copy*, printer dan CCTV);
- c. Media informasi (tanda arah kantor, papan nama kantor, petunjuk alur pelayanan, leaflet/ brosur, kotak saran); dan
- d. Sistem informasi (sistem informasi masing-masing jenis layanan, sistem antrian, sistem monitoring dan evaluasi, website).

Temuan tersebut tidak sejalan dengan pendapat Sedarmayati (2009:53) yang menyatakan bahwa “sarana dan prasarana kerja yang lengkap, sesuai, dan dalam kondisi baik sangat menentukan kelancaran pelaksanaan pekerjaan serta mendukung peningkatan produktivitas dan kualitas pelayanan”.

Hambatan yang ditemukan di lapangan dikarenakan belum

tersedianya anggaran khusus untuk mendukung operasional PTSP, prosedur birokrasi dalam pengadaan barang dan jasa yang cenderung memerlukan waktu lama, keterbatasan ruang fisik yang belum sepenuhnya mendukung pelaksanaan pelayanan, serta minimnya pemanfaatan teknologi untuk menunjang proses pelayanan secara maksimal.

Dengan demikian berdasarkan hasil wawancara, observasi dan teori dapat dikatakan bahwa untuk indikator adanya sarana prasarana yang memadai dalam mendukung PTSP pada Sub Bagian Tata Usaha di Kementerian Agama Kota Tasikmlaya saat ini masih belum menunjukkan hasil yang baik. Hal ini dapat dilihat dari kendala yaitu keterbatasan anggaran yang mengakibatkan sarana dan prasarana PTSP masih belum semuanya sesuai dengan KMA No. 90 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama.

3. Hubungan Timbal Balik Dengan Lingkungan (*Input, Proses Dan Output*)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat diketahui bahwa adanya hubungan timbal balik dengan lingkungan mencakup *input*, proses dan *output* sudah berjalan secara efektif. Hal ini dapat dilihat dari informan yang menyebutkan bahwa sudah disediakannya kotak saran dan kontak person atau nomor yang bisa dihubungi jika ada saran maupun kritik terkait

PTSP agar bisa menjadi bahan perbaikan dan evaluasi supaya kualitas PTSP dapat lebih meningkat. Selain itu, petugas juga memberikan pelayanan dengan jelas dan ramah sehingga membuat penerima layanan tidak kesulitan dalam menyelesaikan layanan yang dibutuhkan, adapun untuk layanan yang tidak bisa diselesaikan dalam beberapa hari, petugas PTSP akan meminta nomor penerima layanan agar nanti bisa dihubungi kembali jika sudah selesai.

Sebagaimana disampaikan Soekanto (2009:87) yang menyebutkan bahwa “organisasi sebagai sistem terbuka, memperoleh input dari lingkungan, mengolahnya dalam proses internal, dan menghasilkan output yang kembali berdampak pada lingkungan. Dengan demikian, organisasi harus mampu menerima dan merespons umpan balik dari lingkungan secara terus-menerus”.

Dengan demikian berdasarkan hasil wawancara, observasi dan teori dapat dikatakan bahwa untuk indikator hubungan timbal balik dengan lingkungan mencakup *input*, proses dan *output* dapat dikatakan sudah menunjukkan hasil yang baik, dimana hubungan timbal balik yang dilakukan antara penerima layanan dengan pengguna layanan saling mempengaruhi dan memberikan dampak terhadap kualitas layanan PTSP yang diberikan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa Analisis Faktor Perspektif Sistem Dalam Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Sub Bagian Tata Usaha di Kantor Kementerian Agama Kota Tasikmalaya belum sepenuhnya berjalan dengan efektif dikarenakan struktur oragnisasi yang belum sesuai dengan regulasi dan minimnya dukungan sarana dan prasarana.

Dalam perspektif sistem, kondisi ini menunjukkan bahwa input dan proses internal organisasi belum sepenuhnya maksimal, sehingga output pelayanan yang dihasilkan juga belum maksimal. Oleh karena itu, perbaikan struktur organisasi dan pemenuhan infrastruktur pendukung menjadi hal yang penting untuk mewujudkan kualitas layanan yang maksimal dan berkelanjutan.

Kantor Kementerian Agama Kota Tasikmalaya telah berupaya dengan melakukan pemetaan ulang tugas dan fungsi unit kerja, rotasi dan penempatan pegawai sesuai kompetensi, monitoring dan evaluasi berkala terhadap dan pelaksanaan, penguatan perencanaan, serta pemanfaatan sumber daya yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Anisa, D. L., Norlaili, L., Shurur, M., Maulidia, R. N., & Ma'arif, S. (2019). Efektivitas pelayanan Terpadu Satu Pintu Berbasis Masyarakat Di kementerian Agama Kabupaten Jombang. *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam*, 84-101.
- Anjani, T., Lukman, S., & Rowa, H. (2019). Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kabupaten Manokwari Provinsi Papua Barat. *Visioner*, 245-254.
- Ismaya, N., Mustafa, L. O., & Jopang. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Diukur dengan Penedekatan Teori Sistem Pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Buton Utara. *Jurnal Administrasi Pembangunan dan Kebijakan Publik*, 99-107.
- Ismayanti, L. (2015). Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Malang. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 290-300.
- Mulyati, M. S., Juliarto, H. A., & Wardani, A. K. (2024). Efektivitas Pembinaan Sanggar Kesenian Dan Kebudayaan Oleh Pemerintah Desa Cisontrol Kecamatan Rancah Kabupaten Ciamis. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Inskripsi*, 158-163.
- Robbins, S. P. (2003). *Perilaku Organisasi (Organizational Behavior, Edisi Bahasa*

- Indonesia)*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Saputra, E. D., Sa'id, S., Mrwati, S., & A, L. N. (2020). Manajemen pelayanan terpadu Satu Pintu Sebagai Upaya Peningkatan Layanan Administrasi Di Kantor kementerian Agama kabupaten Tuban. *Jurnal Administrasi pendidikan Islam*, 78-87.
- Sedarmayanti. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Refika Aditama.
- Steers, R. M. (1985). *Efektivitas Organisasi: Kaidah Perilaku Alih Bahasa Magdalena Jamin*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2018). *Budaya Organisasi*. Jakarta: Prenadamedia Grup.
- Syaafrial, Haskar, E., & Gusman, E. (2023). Mekanisme, Tantangan, Dan Solusi pelaksanaan Pelayanan terpadu Satu Pintu (PTSP) Di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi. *Otentik Lau Journal*, 206-219.