



Implementasi Kebijakan Perizinan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo

Pratia Anggraini Wahap^{1*}, Sri Yulianty Mozin², Yakop Noho Nani³

^{1,2,3}Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia

E-mail: pratiaanggrainiwahap@gmail.com¹, yulmozin@ung.ac.id², yacobnani@ung.ac.id³

*Korespondensi penulis: pratiaanggrainiwahap@gmail.com

Abstract. *This study aims to examine and analyze the process of implementing the one-stop integrated service licensing policy at the Regional Office of the Ministry of Religious Affairs of Gorontalo Province, focusing on organization, interpretation, and application. A qualitative approach with a descriptive method was employed. Data collection techniques included observation, interviews, and documentation. Data analysis was conducted through data reduction, data display, and conclusion drawing, with data validation via triangulation. The results indicate that implementing the One- Stop Integrated Service Licensing at the Regional Office of the Ministry of Religious Affairs of Gorontalo Province has not been optimally executed following Ministerial Regulation (PMA) Number 65 of 2016. Several aspects evidence this: Organization has not fully optimized resources and lacks facilities such as filing cabinets and computers; Interpretation has been limited, as the socialization provided only covers schedules and service structures, leaving PTSP managers without a clear understanding of the technical rules and services; Application remains ineffective and inefficient, with services not well-integrated, resulting in administrative processes being centralized in specific fields. The study recommends that the PTSP at the Regional Office of the Ministry of Religious Affairs of Gorontalo Province adhere consistently to PMA Number 65 of 2016 regarding Integrated Services, optimize human resources both quantitatively and qualitatively, and improve facilities and infrastructure.*

Keywords: *Implementation, Policy, Integrated Services.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis proses implementasi kebijakan perizinan pelayanan terpadu satu pintu pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo. Yang dilihat dari organisasi, interpretasi, dan aplikasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Uji pengabsahan data melalui triangulasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan Perizinan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo belum diimplementasikan secara optimal sesuai dengan kebijakan PMA Nomor 65 Tahun 2016. Hal ini dibuktikan pada beberapa aspek yaitu, Organisasi (*Organization*) belum optimalnya sumber daya dan kurangnya fasilitas sarana dan prasarana seperti lemari untuk berkas arsip dan penyediaan komputer. Interpretasi (*Interpretation*) belum maksimal karena sosialisasi yang diberikan hanya sebatas membahas terkait jadwal dan struktur pelayanan, sehingga pengelola PTSP belum memahami secara teknis aturan dan layanan PTSP yang diberikan. Aplikasi (*Application*) masih belum efektif dan efisien, layanan-layanan pada PTSP belum terintegrasi dengan baik, sehingga penyelesaian administrasi masih berpusat pada bidang-bidang. Rekomendasi penelitian ini bahwa penyelenggaraan PTSP Kanwil Kementerian Agama Provinsi Gorontalo dapat konsisten mengikuti Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 65 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Terpadu Kementerian Agama, dan lebih mengoptimalkan sumber daya manusia baik secara kuantitatif dan kualitatif, serta meningkatkan sarana dan prasarana.

Kata Kunci: Implementasi, Kebijakan, Pelayanan Terpadu.

1. PENDAHULUAN

Pemerintahan selalu mengikuti kebijakan untuk mengambil tindakan. Salah satu bentuk kebijakan yakni kebijakan pelayanan, kebijakan pelayanan yang dibuat yakni untuk mengatur setiap jenis layanan yang akan diselenggarakan untuk publik, sehingga akan terciptanya keteraturan dalam setiap pelaksanaan di lapangan. Pelayanan didefinisikan sebagai kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi secara fisik dalam interaksi langsung antara individu atau mesin dan bertujuan untuk mencapai kepuasan pelanggan. (Sampara (Sinambela), 2017)

Pelayanan umum atau pelayanan public (Engkus et al., 2021) adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Dengan adanya pelayanan publik dapat berlangsung secara lebih efisien dan efektif. Efisien dalam arti masyarakat tidak perlu membuang waktu dan biaya terlalu banyak untuk mengurus hal-hal yang diperlukan ke pusat, karena pemerintah daerah telah diberi wewenang mengurus urusannya. Efektif dalam arti masyarakat mendapat pelayanan yang berkualitas. Artinya dalam pelayanan mewujudkan suatu hak yang dimiliki pada setiap orang, baik secara individu maupun kelompok. Kepentingan umum lebih diutamakan daripada kepentingan pribadi, dan tugas pelayanan mempermudah urusan publik dan mempersingkat proses pelaksanaan tugas. Pelayanan publik diberikan untuk memenuhi hak-hak masyarakat terhadap pelayanan sipil dan publik.

Salah satu masalah kebijakan yang semakin strategis adalah pelayanan publik. Seiring dengan berkembangnya zaman, ilmu pengetahuan, dan teknologi saat ini, tentunya tuntutan masyarakat juga semakin tinggi dalam hal pelayanan, masyarakat menginginkan pelayanan yang mudah, cepat dan murah. Pemerintah pun telah memberikan kepastian hukum tentang penyelenggaraan pelayanan publik, ketentuan tersebut tertuang dalam UU Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang tersebut 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.”

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah: “Kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Konsep utamanya adalah untuk meminimalisasi kegiatan administrasi dengan cara memungkinkan pemohon datang langsung ke lokasi pelayanan dan berkomunikasi dengan pegawai. ini bertujuan untuk mencegah pungutan yang tidak resmi yang sering terjadi selama administrasi. Meskipun tujuan utama

pelayanan publik adalah untuk mengutamakan kepentingan orang-orang yang menerima layanan, orang-orang sering menganggap layanan pemerintah tidak memuaskan. Oleh karena itu, langkah pemerintah dalam mempermudah pelayanan bagi masyarakat adalah dengan mengeluarkan kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). (Apriadi, 2021)

Dasar hukum dari Pelayanan Terpadu Satu Pintu diperkuat dengan disahkannya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 yang merupakan tentang pelayanan publik, selanjutnya diatur berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, kemudian secara teknis juga dikeluarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri No.24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, kemudian Kementerian Agama juga mulai menerapkan Pelayanan Terpadu tahun 2016 dengan menerbitkan Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan inovasi dari pelayanan yang ada di Kanwil Kementerian Agama Provinsi Gorontalo. Pelayanan ini bertujuan untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi penerima layanan. Penerima layanan yang ingin mengurus keperluan perizinan, rekomendasi atau yang lainnya, mereka tidak perlu lagi naik-turun tangga dan masuk-keluar dari satu ruangan ke ruangan lain. Semua keperluan dari penerima layanan telah disediakan di PTSP. Bahkan PTSP di Kanwil Kementerian Agama Provinsi Gorontalo ini menjadi rujukan dari beberapa Kantor Wilayah di Indonesia dan Kabupaten Kota.

Layanan-layanan yang ada di PTSP Kanwil Kementerian Agama Provinsi Gorontalo belum sepehnya efektif, karena masih banyak layanan yang diselesaikan tanpa melalui prosedur yang ada di PTSP, 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. Pelayanan yang diberikan juga belum sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Pengembangan tolak ukur dan indikator penyelenggaraan pelayanan publik dapat membantu proses implementasi kebijakan ketika ada kekurangan implementasi pelayanan publik. Dalam penelitian ini akan menggunakan teori Charles O Jones, yaitu: organisasi, interpretasi dan aplikasi.

2. KAJIAN PUSTAKA

Teori Administrasi Publik

Secara etimologis dalam bahasa Indonesia, administrasi yang bahasa Inggrisnya *Administration*, berasal dari kata Latin yaitu: *Administrare* dan *Administratio*. Istilah ini berarti melayani, membantu atau memenuhi. Sedangkan *Administratio* berarti pemberian bantuan, pelaksanaan, pimpinan, dan pemerintahan (Atmosudirdjo, 1986). Jadi, Administrasi pada dasarnya adalah upaya untuk membantu, membantu, atau memimpin semua operasi untuk mencapai tujuan tertentu. Administrasi pengertian sehari-hari sering disamakan dengan tata usaha, yaitu berupa kegiatan mencatat, mengumpulkan dan menyimpan suatu kegiatan atau hasil kegiatan untuk membantu pemimpin dalam mengambil keputusan (Tjokroamidjojo, 2001).

Pertumbuhan studi administrasi Negara sudah bergeser dari penekanannya yaitu *administration of public* yang menjadikan Negara menjadi wakil sendiri untuk mengimplementasikan tugas-tugas kenegaraan atau pemerintahan, berfokus pada tugas kenegaraan atau pemerintahan pada *public service* menjadi *administration by public* yang berfokus kepada *public demand are differentiated* yang dimaknai sebagai tugas kenegaraan atau pemerintahan yang hanya menjadi penyedia fasilitas, serta mengkatalisasi dengan fokus terhadap *putting the customers in the driver seat*, bukan menjadi penyebab ataupun yang berperan pokok menjadi *driving forces*. Perubahan-perubahan yang ada di pengertian publik yakni dari Negara ke arti publik selaku masyarakat (Ahmad Mustamir, Agus Hendrayadi, 2023)

Menurut Edward H. Litchfield, Administrasi Publik merupakan studi mengenai bagaimana bermacam-macam badan pemerintahan diorganisir, dilengkapi dengan tenaga-tenaganya, dibiayai, digerakkan dan dipimpin. Menurut George J. Gordon, Administrasi Publik dapat didefinisikan sebagai seluruh proses baik yang dilakukan suatu organisasi maupun perseorangan yang berkaitan dengan penerapan atau pelaksanaan hukum dan aturan yang dikeluarkan oleh badan eksekutif, badan legislatif, serta pengadilan (H.Pasolong, 2019)

Kebijakan Publik

- 1) Kebijakan publik dipandang sebagai tindakan pemerintah.

Thomas R. Dye, mengemukakan kebijakan publik sebagai "apapun pilihan pemerintah untuk melakukan atau tidak melakukan." Dalam upaya mencapai tujuan negara, pemerintah perlu mengambil pilihan langkah tindakan yang dapat berupa melakukan ataupun tidak melakukan sesuatu. Tidak melakukan sesuatu apapun merupakan suatu kebijakan publik, karena merupakan upaya pencapaian tujuan dan

pilihan tersebut memiliki dampak yang sama besarnya dengan pilihan langkah untuk melakukan sesuatu terhadap masyarakat.

Senada dengan pandangan Dye adalah George C. Edwards III dan Ira Sharkansky, yaitu: Kebijakan publik adalah “apa yang dinyatakan dan dilakukan atau tidak dilakukan oleh pemerintah yang dapat ditetapkan dalam peraturan-peraturan perundang-undangan atau dalam policy statemen yang berbentuk pidato-pidato dan wacana yang diungkapkan pejabat politik dan pejabat pemerintah yang segera ditindaklanjuti dengan program-program dan tindakan pemerintah.”

James E. Anderson: “Kebijakan Publik adalah kebijakan-kebijakan yang dikembangkan oleh badan-badan dan pejabat-pejabat pemerintah.”

- 2) Kebijakan publik dipandang sebagai pengalokasian nilai-nilai masyarakat yang dilakukan pemerintah.

Harold D. Laswell dan Abraham Kaplan: “Suatu program pencapaian tujuan, nilai-nilai dan praktek-praktek yang terarah”

David Easton: “Kebijakan publik adalah pengalokasian nilai-nilai secara paksa (sah) kepada seluruh anggota masyarakat.”

- 3) Kebijakan publik dipandang sebagai rancangan program-program yang dikembangkan pemerintah untuk mencapai tujuan:

James E. Anderson: “Kebijakan publik adalah kebijakan-kebijakan yang dikembangkan oleh badan-badan dan pejabat-pejabat pemerintah.”

George C. Edwards III dan Ira Sharkansky: Kebijakan publik adalah “suatu tindakan pemerintah yang berupa program-program pemerintah untuk pencapaian sasaran atau tujuan.”

Pengertian Perizinan

Perizinan adalah persetujuan yang diberikan oleh penguasa berdasarkan undang-undang atau peraturan pemerintah untuk menyimpang dari ketentuan yang dilarang oleh undang-undang dalam situasi tertentu. Izin juga dapat diartikan sebagai pemberhentian atau pembebasan dari larangan.

Menurut N.M. Spelt dan J.B.J.M. Ten Berge dalam bukunya Pengantar Hukum Perizinan yang disunting Philipus M. Hadjon mengemukakan perizinan untuk istilah izin dalam arti luas, sedangkan izin dalam arti sempit disebut “izin” saja.²⁶ Izin (dalam arti sempit) lebih lanjut dibedakan dengan bentuk-bentuk perizinan lainnya seperti dispensasi, konsesi, rekomendasi, tanda daftar, surat persetujuan dan pendaftaran. Tatiek Sri Djatmiati, sejalan dengan pembedaan

seperti tersebut di atas, mengemukakan, bahwa “perizinan dapat berbentuk pendaftaran, rekomendasi, sertifikasi, penentuan kuota dan izin melakukan suatu usaha....”²⁷ Pendapat yang hampir sama juga dikemukakan A.M. Donner seperti dikutip Amrah Muslimin yang mengemukakan perizinan (*vergunningen*) dibedakan dalam tiga kategori, yakni lisensi, dispensasi, dan konsesi. Adanya perbedaan dalam peristilahan membawa perbedaan pula dalam pengertian perizinan dan izin, N.M. Spelt dan J.B.J.M. Ten Berge mengemukakan izin dalam arti luas (*perizinan*) ialah suatu persetujuan dari penguasa berdasarkan undang-undang atau peraturan pemerintah, untuk dalam keadaan tertentu menyimpang dari ketentuan-ketentuan larangan perundangan. (Karnantohadi, 2020)

Pengertian Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan salah satu program yang ditawarkan oleh pemerintah sebagai upaya untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang baik. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerian Agama adalah pemberian pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang diselenggarakan secara terintegrasi dalam satu tempat dan dikontrol dengan sistem pengendalian manajemen. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah kegiatan penyelenggaraan jasa perizinan dan nonperizinan, yang proses pengelolaannya di mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap penerbitan izin dokumen, dilakukan secara terpadu dalam satu tempat. Dengan konsep ini, pemohon cukup datang ke satu tempat dan bertemu dengan petugas front office saja. Hal ini dapat meminimalisasikan interaksi antara pemohon dengan petugas perizinan dan menghindari pungutan-pungutan tidak resmi yang seringkali terjadi dalam proses pelayanan.

3. METODE PENELITIAN

Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif. Yaitu lebih menekankan pada aspek pemahaman secara mendalam terhadap Implementasi Kebijakan Perizinan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Wilayah Kementrian Agama Provinsi Gorontalo. Penelitian ini melakukan wawancara dan dokumentasi untuk dapat mengumpulkan data berupa uraian dalam bentuk deskripsi dan gambaran dari orang-orang yang bersngkutan dengan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Kantor Wilayah Kementrian Agama Provinsi Gorontalo.

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat-alat yang diperlukan atau yang dipergunakan untuk mengumpulkan data (Afrizal, 2016:134). Instrumen pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dimana peneliti terjun langsung kelapangan melaksanakan teknik-teknik pengumpulan data baik wawancara, analisis dokumen, maupun observasi lapangan. Untuk mengumpulkan data dari sumber informasi (Informan), maka dalam penelitian ini akan menggunakan 2 (dua) macam instrumen bantuan, yaitu:

- 1) Buku Catatan dan Alat Tulis (sebagai panduan wawancara) Catatan singkat yang berisi daftar informasi yang akan atau perlu dikumpulkan dan dilengkapi dengan pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan kepada informan untuk menggali informasi.
- 2) Alat Rekaman Alat rekam yang digunakan adalah telepon selular atau handphone untuk merekam hasil wawancara atau hasil observasi.

Informan Penelitian

Penentuan informan dalam penelitian ini dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu, menetapkan kriteria tertentu yang harus dipenuhi oleh informan yang akan dijadikan sumber informasi. Kriteria informan dalam penelitian ini adalah informan yang dipilih dari Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo. Diantaranya:

- 1) Kepala Bagian Tata Usaha Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo selaku Atasan Pejabat Pengelola PTSP.
- 2) Kepala Sub Bagian Umum Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo selaku Pejabat Pengelola PTSP.
- 3) Front Office (petugas) PTSP Kanwil Kementerian Agama Provinsi Gorontalo.
- 4) Back Office (pegawai) Kanwil Kementerian Agama Provinsi Gorontalo.

Informan yang ikut mendukung kelengkapan informasi yang diperoleh dalam penelitian ini adalah observasi lapangan yang terkait dengan Implementasi Kebijakan Perizinan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini bertempat di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo. Beralamat di Jl. Poigar No 123 Molosipat U, Kecamatan Sipatana, Gorontalo, Kota Gorontalo. Lokasi penelitian ini diambil karena saya melihat bahwa pelayanan pada PTSP Kanwil belum jelas SOP dan kurang optimal. Waktu penelitian ini dilakukan pada sejak awal penentuan judul sampai dengan selesai dan objek yang dipilih adalah objek yang sesuai dengan tujuan dan permasalahan dari penelitian ini.

Sejarah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo

Kantor Wilayah Departemen Agama hadir di Provinsi Gorontalo seiring dengan terbentuknya Provinsi ini pada tahun 2001. Undang-undang otonomi daerah menuntut Departemen Agama sebagai instansi vertikal, harus ada di daerah baik di tingkat Provinsim maupun kabupaten kota.

Maka terbentuklah saat itu, meski masih berstatus sebagai Koordinator Wilayah (Korwil) yang dipimpin oleh Drs. H. Rosyad Abidi yang kesehariannya menjabat sebagai Kabagset pada Kanwil Depag Provinsi Sulawesi Utara. Beliau ditunjuk untuk mengkoordinir tugas-tugas yang bertalian dengan fungsi Departemen Agama, dibantu oleh satu orang Pegawai Negeri Sipil yang berasal dari Kanwil Provinsi Sulawesi Utara yaitu Zohra D. Rahman, S.Ag dan dua orang tenaga abdi masing-masing Dra. Nansi Zakaria dan Arfan Djaini. Untuk melaksanakan aktivitas perkantoran, dipilihlah gedung Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kota Selatan yang beralamat di Jalan Jenderal Sudirman Kota Gorontalo, dengan memanfaatkan segala fasilitas yang ada di KUA tersebut dalam menunjang lancarnya aktivitas pekerjaan.

Status Koordinator Wilayah berlangsung hingga bulan Januari 2002, seiring dengan ditingkatkannya status menjadi Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Gorontalo sebagai salah satu instansi vertikal di Provinsi Gorontalo sesuai Surat Keputusan Menteri Agama yang saat itu dijabat Prof. Dr. H. Said Agil Husin Munawarah, MA, Nomor : B.II/3/005/220 tanggal 08 Januari 2002. Dan menetapkan Drs. H. Moh. Salim Aldjufri sebagai Kepala Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Gorontalo. Yang resmi dilantik tanggal 22 Pebruari 2002 di Aula Kantor Walikota Gorontalo oleh Gubernur Gorontalo, Ir. Fadel Muhammad dihadiri Kakanwil Depag Provinsi Sulawesi Utara, Drs. H. Yusuf Otoluwa. Banyak hal unik yang mewarnai perjalanan lahirnya Kanwil Depag Provinsi Gorontalo, diantaranya saat Kepala Kantor Wilayah mendatangi Sekretariat Sementara Kanwil yang ada

di KUA Kecamatan Kota Selatan harus disambut dengan luapan air yang telah menggenangi seluruh kantor.

Dengan status Kantor Wilayah maka Departemen Agama Provinsi Gorontalo pun secara perlahan terus melakukan pembenahan baik sarana prasarana maupun struktur kepegawaian. Maka lahirlah Surat Penugasan kepada 9 orang personil (9 wali) bernomor : W/1-a/KP.01.1/01/2002 tanggal 22 Januari 2002 yang ditetapkan sebagai surat pertama yang dikeluarkan oleh Kantor Wilayah. Surat tersebut menetapkan Drs. Abd. Latif Mile untuk menjalankan tugas bidang Madrasah dan Pendidis Sekolah Umum, Zohra D. Rahman, S.Ag (Bagian Tata Usaha), Drs. Suleman Tongkonoo (Bimas Islam), Drs. Syaifudin Sidiki (Peka Pontren, Pendamais), Mahmud Y. Bobihu, S.Ag (Pelayanan Haji dan Umrah), Amsari Alip dan Dra. Nansi Zakaria sebagai staf Tata Usaha serta Arfan Djaini sebagai driver.

Demikian halnya sarana dan prasana, Kanwil mendapat bantuan fasilitas dari Pemerintah Provinsi dan Kandepag Kota Gorontalo maupun Kandepag Kabupaten Gorontalo serta MAN Insan Cendekia diantaranya satu unit mobil dinas DM 53 A milik Kandepag Kota Gorontalo yang digunakan sebagai kendaraan dinas Kakanwil, Meja setengah biro dan kursi masing-masing 5 buah, mesin ketik pinjaman dari Kandepag Kota Gorontalo, 1 set kursi tamu dari Kandepag Kabupaten Gorontalo dan 1 unit Komputer pinjaman dari MAN Insan Cendekia. Dengan segala keterbatasan personil dan fasilitas termasuk belum tersedianya anggaran yang saat itu masih harus ditalangi dari dana pribadi.

Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi fokus penelitian ini adalah Implementasi Kebijakan Perizinan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo. Proses implementasi pelayanan terpadu satu pintu pada Kanwil Kementarian Agama Provinsi Gorontalo dapat dilihat dari beberapa aspek diantaranya (1) Pengorganisasian (2) Interpretasi (3) Aplikasi. Ketiga aspek tersebut akan diuraikan dalam penelitian ini.

1) *Organaization* (Pengorganisasian)

Organisasi dalam pandangan Jones (2018: 81) dimaknai sebagai wadah dan juga proses menjalankan suatu program kebijakan sesuai dengan tujuan yang diinginkan, atau bagaimana pengaturan agar sebuah kebijakan dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Organisasi memerlukan adanya sumber daya manusia, sarana prasarana dan metode yang mengarah pada upaya mewujudkan atau merealisasikan kebijakan menjadi hasil sesuai dengan apa yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan.

Struktur organisasi dalam pembagian kerja pada PTSP di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo dapat dilihat berikut ini:

Pengorganisasian Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama tidak hanya diatur secara umum dalam PMA Nomor 65 Tahun 2016, tetapi juga diperjelas lagi secara dengan Keputusan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama. Dalam KMA Nomor 90 Tahun 2018 mengatur secara khusus bagaimana pengorganisasian Pelayanan Terpadu pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi.

Pada Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 Pasal 6 menjelaskan bahwa setiap Organisasi Penyelenggara yang menyelenggarakan Pelayanan Terpadu wajib:

- a. melakukan pemetaan jenis layanan yang akan diselenggarakan secara terpadu;
- b. menyiapkan sarana prasarana unit pelayanan terpadu;
- c. membangun sistem manajemen; dan
- d. menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur.

Seperti yang telah dijelaskan pada PMA Nomor 65 Tahun 2016 Pasal 6 bahwa setiap organisasi penyelenggara PTSP wajib menyiapkan sarana dan prasarana yang baik sebagai unit pelayanan terpadu. Namun pada saat ini kantor wilayah kementerian agama provinsi gorontalo belum optimal dari segi fasulitas untuk pelayanan. Adapun hal ini dilihat pada loket pelayanan yang beroperasi hanya 3 saja, sedangkan dalam struktur organisasi PTSP itu dianggotakan 5 orang. Hal ini dikarenakan kurangnya komputer untuk loket penerima layanan.

Berdasarkan hal tersebut peneliti melakukan wawancara kepada ketua Tim PTSP di Kanwil Kementerian Agama Provinsi Gorontalo mengenai organisasi terhadap implementasi kebijakan perizinan pelayanan terpadu satu pintu dalam wawancara, beliau mengatakan bahwa:

“Terkait organisasi (Organization) yang terdapat di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kanwil Kemenag Provinsi Gorontalo, meliputi sumber daya, sarana dan prasarana yang masih terdapat kekurangan sehingga belum sepenuhnya mengikuti PMA Nomor 65 Tahun 2016 yaitu mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, akuntabel, dan terjangkau. Sehingga standar pelayanan pada PTSP di Kanwil Kemenag Provinsi Gorontalo belum optimal, karena masih memiliki keterbatasan terhadap penunjang sarana dan prasarana seperti kurangnya computer yang digunakan dalam menerima layanan hanya

terdapat 3 unit saja sedangkan dalam struktur organisasi PTSP pengelola PTSP beranggotakan 5 orang dan yang beroperasi hanya 3 unit computer dan 3 orang pengelola pelayanan, sehingga memakan waktu yang cukup lama. Terkait sumber daya dan peralatan untuk PTSP di Kanwil Kementerian Agama Provinsi Gorontalo menurut ketua Tim PTSP telah dianggarkan setiap tahunnya. Namun anggaran tersebut belum cukup untuk membangun system PTSP yang lebih baik”. (AP, 11 Juni 2024)

Selanjutnya wawancara peneliti dengan anggota PTSP di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo, beliau mengatakan bahwa:

“Untuk sumber daya manusia yang ada pada PTSP ini menurut saya sudah cukup memadai untuk mencapai suatu kebijakan, akan tetapi kami masih memiliki kekurangan dalam sarana dan prasarana seperti loket antrian yang beroperasi saat ini hanya 3 loket saja, yang seharusnya ada 5 loket karena dalam pembagian kerja, petugas PTSP itu terdiri dari 5 orang namun karena kekurangan fasilitas maka struktur organisasi pun belum berjalan sesuai prosedur yang telah ditetapkan”. (MN, 11 Juni 2024)

Pernyataan dari informan di atas juga didukung oleh salah anggota PTSP di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo dalam hasil wawancara berikut ini:

“Sumber daya manusia yang ada pada PTSP di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo saat ini sudah cukup memadai, seperti tersedianya ruang tamu atau ruang tunggu yang nyaman untuk penerima layanan yang sedang antri dalam pengurusan berkas mereka, dan tempat parkir yang cukup luas untuk masyarakat yang ingin melakukan pelayanan. akan tetapi secara keseluruhan sarana dan prasarana yang ada di kantor ini belum sepenuhnya optimal dan berjalan lancar, bisa dilihat dari kurangnya komputer, seperti yang telah dilihat dalam struktur organisasi PTSP bahwa pengelola PTSP terdiri dari 5 orang namun komputer yang tersedia pada loket hanya 3 unit sehingga masih diperlukan 2 unit komputer untuk loket pelayanan ”. (RH, 11 Juni 2024)

Senada dengan hasil wawancara di atas dalam menunjang faktor keberhasilan organisasi terhadap implementasi kebijakan yang disampaikan oleh informan di atas didukung dengan pernyataan yang disampaikan oleh salah anggota PTSP dalam wawancara berikut ini:

“Terkait sumber daya manusia dan penyediaan sarana dan prasarana yang berada di PTSP ini sudah ada mulai dari fasilitas kursi tamu dan lainnya, akan tetapi belum sepenuhnya merata, karena hanya tersedia 3 loket saja yang beroperasi untuk pelayanan masyarakat, dalam hal ini dibutuhkan 2 unit lagi untuk loket pelayanan yang ada di PTSP sehingga bisa dikatakan optimal sesuai dengan pembagian kerja dalam pengelola PTSP yang beranggotakan 5 orang”.

(MA, 12 Juni 2024)

Pernyataan dari informan di atas juga didukung oleh salah anggota PTSP di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo dalam hasil wawancara berikut ini: Pernyataan dari informan di atas juga didukung oleh salah satu anggota PTSP di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo dalam hasil wawancara berikut ini:

“Kurangnya 2 unit komputer untuk loket pelayanan masyarakat ini, menimbulkan pengerjaan berkas penerima layanan memakan waktu lama dan penerima layanan juga masih kesana kemari dari ruangan satu keruangan lainnya untuk pengurusan berkas mereka. Ini terjadi bahwasannya dalam pembagian kerja bahwa ada 5 anggota dalam PTSP namun yang bertugas di tempat hanya 3 anggota saja karena hanya ada 3 unit computer yang tersedia untuk loket pelayanan”. **(SA, 12 Juni 2024)**

Sejalan dengan hasil wawancara di atas peneliti juga mendapatkan informasi yang sama disampaikan oleh salah satu anggota PTSP di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo dalam hasil wawancara berikut ini:

“fasilitas yang ada pada PTSP ini belum optimal seperti computer untuk loket pelayanan terkait dengan pengurusan berkas perizinan dan lain sebagainya yang belum efektif dan efisien karena struktur organisasi belum sepenuhnya berjalan dengan baik”. **(MT, 12 Juni 2024)**

Selanjutnya pernyataan oleh salah satu pegawai pengelola arsip di kantor wilayah kementerian agama provinsi Gorontalo:

“sarana dan prasarana yang ada di kantor wilayah kementerian agama provinsi Gorontalo ini belum bisa dikatakan optimal, terlepas dari kurangnya computer di loket pelayanan dalam melayani masyarakat, fasilitas untuk berkas arsiparis juga belum memadai. Ada beberapa lemari arsip yang sudah rusak dan sudah tidak layak pakai untuk penyimpanan berkas arsip”. **(MA, 13 Juni 2024)**

Selanjutnya pernyataan oleh salah satu pegawai di kantor wilayah kementerian agama provinsi Gorontalo:

“Terkait struktur organisasi pada PTSP ini sudah memadai, namun kendalanya adalah tidak berjalan sesuai dengan tugasnya.. Tugas dan fungsi pegawai adalah sutau yang menunjang keberhasilan. Karena struktur organisasi harus jelas dalam tanggung jawab yang diberikan kepada masing-masing pegawai disetiap bidang kerja. Sebagai penunjang fasilitas sarana dan prasarana di kanwil kementerian agama ini lebih ditingkatkan, seperti penambahan computer untuk loket pelayanan dan pegawai yang masih memakai laptop pribadi maupun kantor”. (LD, 13 Juni 2024)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan melalui wawancara dari beberapa informan di atas bahwa organisasi terhadap Implementasi Kebijakan Perizinan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo belum optimal terkait sumber daya dan kurangnya fasilitas sarana dan prasarana seperti lemari untuk berkas arsip dan penyediaan komputer untuk loket pelayanan, selain itu pembagian tugas pengelola PTSP yang belum jelas.

2) Interpretasi

Interpretasi diartikan sebagai penerjemahan isi kebijakan dalam bentuk yang lebih rinci dan mudah dipahami oleh pelaksana kebijakan. Interpretasi (Jones, 1996:328) adalah suatu konsep administrasi umum yang lebih menekankan pada terciptanya tujuan kebijakan yang efektif dan efisien serta dilaksanakan oleh suatu pelayanan sipil yang obyektif. Aktivitas interpretasi menurut Jones (dalam Widodo, 2010:89) merupakan aktivitas penjelasan substansi dari suatu kebijakan dalam Bahasa yang lebih operasional dan mudah dipahami oleh para pelaku dan sasaran kebijakan.

Berkenan dengan sub fokus implementasi kebijakan yaitu interpretasi dimana dapat dilihat dari sebagian pegawai belum dapat memberikan kejelasan mengenai aturan ataupun biaya layanan dan waktu pengerjaan berkas perizinan mereka yang mengakibatkan penerima layanan harus bolak-balik ke kantor wilayah kementerian agama provinsi gorontalo hanya untuk memastikan kapan selesainya berkas mereka. Dalam hal ini menimbulkan hal buruk kepada mereka penerima layanan.

Berdasarkan hal tersebut peneliti melakukan wawancara kepada ketua Tim PTSP di Kanwil Kementerian Agama Provinsi Gorontalo mengenai interpretasi terhadap implementasi kebijakan perizinan pelayanan terpadu satu pintu dalam wawancara, beliau mengatakan bahwa:

“Kita selalu memberikan Diklat/Bimtek terkait peningkatan pelayanan 2-3 kali dalam sebulan untuk pegawai dalam pengembangan SDM dan SOP pelayanan agar mereka lebih paham mengenai implementasi dari kebijakan ini, biasanya yang dilaksanakan oleh kementerian ini terkait sesuai dengan jadwal untuk ikut pelatihan perizinan pelayanan. Jadi setiap pelayanan yang diberikan harus dapat membantu pemohon dalam mengurus perizinan dengan memberikan solusi jika terjadi kendala. Hal ini dapat membantu penerima layanan dalam penyelesaian berkasnya. Namun pada saat ini kendala yang dihadapi yaitu kurangnya perhatian pihak pelaksana ketika Diklat/Bimtek berlangsung sehingga peraturan-peraturan yang telah ditetapkan tidak berjalan sesuai aturan yang seharusnya, selain itu pihak pengelola PTSP masih kurang dalam tanggung jawabnya”. **(AP, 11 Juni 2024)**

Selanjutnya wawancara peneliti dengan anggota PTSP di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo, beliau mengatakan bahwa:

“Interpretasi pemahaman pengelola PTSP dalam implementasi kebijakan ini menjadi salah satu faktor yang bisa menentukan keberhasilan kebijakan perizinan dengan mengharuskan pengelola layanan harus mengetahui pelayanan yang akan dilakukan. Untuk kendala ini pelayanan di PTSP belum berjalan sesuai aturan-aturan yang ada, karena kurangnya pengetahuan masyarakat terkait pelayanan yang ada di PTSP sehingga mereka bolak-balik, kesana-kemari dalam pengurusan berkas mereka”. **(MN, 11 Juni 2024)**

Pernyataan dari informan di atas juga didukung oleh salah anggota PTSP di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo dalam hasil wawancara berikut ini:

“Kami melakukan pelayanan kepada semua pemohon atau penerima layanan yang ingin dilayani mengenai permohonan izin dan kami sebagai pengelola pelayanan terpadu satu pintu harus memahami SOP pelayanan, persyaratan, harus memiliki kode etik pelayanan dan pemahaman regulasi yang ada”. **(RH, 11 Juni 2024)**

Senada dengan hasil wawancara di atas dalam menunjang faktor keberhasilan interpretasi terhadap implementasi kebijakan yang disampaikan oleh informan di atas didukung dengan pernyataan yang disampaikan oleh salah anggota PT SP dalam wawancara berikut ini:

“Pemahaman dari pengelola layanan dengan memberikan arahan dan penjelasan oleh pengelola layanan dapat membatu keberhasilan dari kebijakan tersebut karena dengan memberikan arahan implementasi bisa dijalankan dan dapat dikatakan berhasil”. (MA, 12 Juni 2024)

Pernyataan dari informan di atas juga didukung oleh salah anggota PTSP di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo dalam hasil wawancara berikut ini:

“Untuk saat ini tidak ada kendala pada pengelola layanan karena kami telah memahami dan mengikuti Diklat/Bimtek. Namun hanya saja peraturan-peraturan pelayanan yang telah ditetapkan belum optimal dan kurangnya informasi dan pengetahuan untuk penerima layanan yang ingin melakukan pengurusan berkas mereka”. (SA, 12 Juni 2024)

Peneliti juga mendapatkan informasi yang disampaikan oleh salah satu anggota PTSP di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo dalam hasil wawancara berikut ini:

“Terkait interpretasi dalam pengimplementasian kebijakan ini belum maksimal. Sosialisai yang diberikan hanya sebatas rapat yang membahas terkait jadwal dan struktur pelayanan, sehingga kami selaku pengelola pelayanan terpadu satu pintu belum memahami secara teknis aturan-aturan pelayanan terpadu satu pintu yang diberikan”. (MT, 12 Juni 2024)

Selanjutnya pernyataan oleh salah satu pegawai pengelola arsip di kantor wilayah kementerian agama provinsi Gorontalo:

“Untuk interpretasi dalam implementasi kebijakan perizinan pelayanan ini menurut saya sudah cukup jelas dan mudah dipahami, namun sebagian dari anggota pelaksa pelayanan yang acuh tak acuh pada saat sosialisasi berlangsung, sehingga masih didapati peraturan-peraturan pelayanan yang belum optimal”. (MA, 13 Juni 2024)

Selanjutnya pernyataan oleh salah satu pegawai di kantor wilayah kementerian agama provinsi Gorontalo terkait interpretasi dalam mengimplementasikan kebijakan, beliau mengatakan:

“Interprasi dalam implementasikan kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini menurut saya sudah cukup baik karena adanya sosialisasi, diklat/bimtek untuk petugas PTSP, namun dalam penerapannya PTSP belum berjalan sesuai aturan-aturan yang sudah ditetapkan”. (LD, 13 Juni 2024)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan melalui wawancara dari beberapa informan di atas bahwa interpretasi/pemahaman pegawai terhadap Implementasi Kebijakan Perizinan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo belum maksimal karena sosialisasi yang diberikan hanya sebatas membahas terkait jadwal dan struktur pelayanan sehingga pengelola PTSP belum memahami secara teknis mengenai tugas dan tanggung jawab, serta aturan-aturan dan layanan-layanan PTSP yang diberikan.

3) Aplikasi/Penerapan

Penerapan menurut Jones (1996-324) mengacu pada pelaksana pekerjaan yang meliputi “penyediaan barang dan jasa sebagaimana tujuan-tujuan yang bersifat pragmatis lainnya. Aktivitas aplikasi menurut Jones (dalam Widodo, 2010: 89) merupakan aktivitas penyediaan pelayanan secara rutin, pembayaran atau lainnya sesuai dengan tujuan dan sasaran sesuai dengan kebijakan yang ada.

Implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Tidak lebih dan tidak kurang. Untuk mengimplementasikan kebijakan publik.

Berdasarkan hal tersebut peneliti melakukan wawancara kepada ketua Tim PTSP di Kanwil Kementerian Agama Provinsi Gorontalo mengenai aplikasi atau penerapan terhadap implementasi kebijakan perizinan pelayanan terpadu satu pintu dalam wawancara, beliau mengatakan bahwa :

“Sikap pelaksana PTSP menjadi tolok ukur dan acuan penilaian kualitas penyelenggaraan pelayanan, untuk itu kementerian ini selalu memberikan Bimtek untuk pengelola PTSP. Namun penerapan fasilitas belum cukup memadai karena anggaran terlalu besar dipakai pada renovasi ruangan PTSP, sama halnya dengan kinerja pelaksana program PTSP yang belum berjalan sesuai dengan SOP karena minimnya pengetahuan masyarakat terkait pelayanan yang ada di PTSP Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo”.

(AP, 11 Juni 2024)

Selanjutnya wawancara peneliti dengan anggota PTSP di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo, beliau mengatakan bahwa:

“Dilihat dari kualitas kerja pengelola PTSP sebagian besar sudah cukup baik dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat dalam melayani di kantor wilayah kementerian agama provinsi gorontalo ini, karena kami selalu mengutamakan sikap sopan santun kepada penerima layanan akan tetapi belum

optimalnya sarana dan prasarana di kantor ini menyebabkan penerapan kebijakan PTSP di kantor ini belum efektif dan efisien” (MN, 11 Juni 2024)

Pernyataan dari informan di atas juga didukung oleh salah anggota PTSP di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo dalam hasil wawancara berikut ini:

“Kami sebagai pengelola PTSP sebisa mungkin melakukan pelayanan yang terbaik kepada pihak masyarakat dalam melakukan pelayanan di kantor ini, karena ini merupakan tugas dan kewajiban kami jadi kami harus mencoba melakukan yang terbaik demi terjalinya kebijakan ini dengan baik, karena sebelumnya kami juga sudah dibekali dengan bimtek, namun kurangnya fasilitas untuk penyelesaian berkas penerima layanan menyebabkan pelaksanaan PTSP belum optimal”. (RH, 11 Juni 2024)

Senada dengan hasil wawancara di atas dalam menunjang faktor keberhasilan interpretasi terhadap implementasi kebijakan yang disampaikan oleh informan di atas didukung dengan pernyataan yang disampaikan oleh salah anggota PTSP dalam wawancara berikut ini:

“Sikap sopan santun kami selalu kami berikan kepada semua penerima layanan yang ada, karena dengan sikap seperti kami dapat menjaga kualitas kualitas kerja kami terhadap pelayanan kepada masyarakat agar masyarakat merasa nyaman dan senang terhadap pelayanan kam, namun karena kurangnya fasilitas untuk penyelesaian berkas mereka maka mereka masih kesana-kemari ke bidang-bidang di kantor ini”. (MA, 12 Juni 2024)

Pernyataan dari informan di atas juga didukung oleh salah anggota PTSP di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo dalam hasil wawancara berikut ini:

“Untuk sikap pengelola PTSP di kantor ini menurut saya dari segi berpakaian sudah rapih dan sopan, selalu ramah terhadap masyarakat sebagai penerima layanan dan sudah sesuai dengan SOP pelayanan yang ada, namun yang menjadi hambatan ialah persiapan pembentukan PTSP yang belum matang menyebabkan pelaksanaan PTSP belum optimal”. (SA, 12 Juni 2023)

Peneliti juga mendapatkan informasi yang disampaikan oleh salah satu anggota PTSP di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo dalam hasil wawancara berikut ini:

“Terkait penerapan dalam pengimplementasian kebijakan ini, pelaksanaan PTSP belum cukup memadai, fasilitas yang diberikan masih kurang untuk penyelesaian berkas-berkas masyarakat, itu sebabnya para penerima layanan masih ke bidang-bidang untuk pengurusan berkas mereka. Namun lain halnya dengan penerapan sikap terhadap penerima layanan, kami sebisa mungkin selalu memberikan yang terbaik”. (MT, 12 Juni 2024)

Selanjutnya pernyataan oleh salah satu pegawai pengelola arsip di kantor wilayah kementerian agama provinsi Gorontalo:

“Dalam pelaksanaan kebijakan ini, pengelola PTSP sebisa mungkin bersikap baik terhadap penerima layanan sesuai dengan apa yang diberikan pada saat Bimtek, namun minimnya sarana dan prasarana Di ruangan PTSP kantor wilayah kementerian agama ini belum cukup untuk menunjang pelayanan public”. (MA, 13 Juni 2024)

Selanjutnya pernyataan oleh salah satu pegawai di kantor wilayah kementerian agama provinsi gorontalo terkait interpretasi dalam mengimplementasikan kebijakan, beliau mengatakan:

“Dengan mengikuti Bimtek/Diklat terkait peningkatan pelayanan yang dilaksanakan setiap bulan 2-3 kali, menurut saya pengelola PTSP sudah mengetahui Standar Operasional Pelayanan yang harus dijalankan maka dari itu tentunya pengelola PTSP bisa memberikan sikap yang baik terhadap penerima layanan. Akan tetapi penerima layanan belum cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan karena kurangnya fasilitas yang ada di PTSP membuat penerima layanan harus ke bidang-bidang untuk pengurusan surat izin meraka”. (LD, 13 Juni 2024)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan melalui wawancara dari beberapa informan di atas bahwa aplikasi/penerapan pegawai terhadap Implementasi Kebijakan Perizinan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo masih belum efektif dan efisien layanan-layanan pada PTSP belum terintegrasi dengan baik, sehingga penyelesaian administrasi masih berpusat pada bidang-bidang.

Pembahasan

Implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Tidak lebih dan tidak kurang. Untuk mengimplementasikan kebijakan publik, ada dua pilihan langkah, yaitu langsung mengimplementasikan dalam bentuk program atau melalui formulasi kebijakan derivat atau turunan dari kebijakan public tersebut.

Berkenaan dengan implementasi kebijakan, Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah penyelenggaraan suatu kegiatan perizinan dan non perizinan yang mendapatkan pelimpahan wewenang dari lembaga/instansi yang memiliki kewenangan perizinan dan non perizinan dimana proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat. Proses implementasi pelayanan terpadu satu pintu pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo dapat dilihat dari beberapa aspek diantaranya; (1) organisasi, (2) interpretasi, (3) aplikasi. Ketiga aspek tersebut akan diuraikan dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil penelitian tentang Implementasi Kebijakan Perizinan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo dapat dideskripsikan sebagai berikut:

1) Organisasi

Organisasi publik adalah organisasi yang didirikan dengan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Orientasi organisasi adalah untuk melayani masyarakat. Mahsun (2009: 163) menyatakan bahwa organisasi publik dapat dibedakan menjadi dua, yaitu *pure nonprofit organizations* dan *quasi nonprofit organizations*.

Berdasarkan teori Charles O. Jones (Abidin, 2002; 199) organisasi yang merupakan pembentukan atau penataan ulang sumber daya, unit, dan metode agar kebijakan dapat memberikan hasil atau dampak. Aktivitas pengorganisasian (*organization*). Merupakan suatu upaya menetapkan dan menata kembali sumber daya, unit-unit dan metode-metode yang mengarah pada upaya mewujudkan atau merealisasikan kebijakan menjadi hasil sesuai dengan apa yang menjadi tujuan dan sasaran dalam kebijakan. Berdasarkan teori tersebut Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo di bidang PTSP secara keseluruhan masih memiliki kendala, yang bisa dilihat dari fasilitas sarana dan prasarana yang disediakan seperti kurangnya penyediaan fasilitas computer untuk loket pelayanan, dan lemari untuk penyimpanan berkas arsip.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan salah satu program pemerintah dalam rangka mendekatkan dan meningkatkan pelayanan kepada

masyarakat serta memperpendek proses pelayanan guna mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti dan terjangkau, sesuai dengan Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama.

Pengorganisasian Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama tidak hanya diatur secara umum dalam PMA Nomor 65 Tahun 2016, tetapi juga diperjelas lagi dengan Keputusan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama. Dalam KMA Nomor 90 Tahun 2018 mengatur secara khusus bagaimana pengorganisasian dalam pembentukan PTSP pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi. Pertama yang harus disiapkan dalam pembentukan PTSP antara lain, struktur organisasi dan tupoksi. Namun pada struktur organisasi PTSP yang dibentuk oleh Kanwil Kementerian agama provinsi gorontalo sangat sederhana dan belum sebagaimana diamanatkan dalam KMA Nomor 90 Tahun 2018.

Keputusan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2018 telah mengatur susunan organisasi Pelayanan Terpadu Kementerian Agama yang terdiri dari Ketua, Sekretaris, Bidang Layanan, Bidang Administrasi, dan Bidang Data dan Informasi. Namun dalam Implementasi PTSP Kanwil Kementerian Agama Provinsi Gorontalo, struktur organisasi yang disusun tidak sesuai dengan KMA Nomor 19 Tahun 2018. Susunan struktur organisasi pengelola PTSP di Kanwil Kementerian Agama Provinsi Gorontalo hanya terdiri dari Ketua, Bidang Layanan dan Pengelola Arsip.

Berdasarkan dari hasil wawancara, sumber daya keuangan dan peralatan untuk PTSP Kanwil Kementerian Agama Provinsi Gorontalo telah dianggarkan setiap tahunnya. Namun anggaran tersebut belum cukup untuk membangun sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo. Kecilnya anggaran PTSP Kanwil Kementerian Agama Provinsi Gorontalo menyebabkan pengaruh terhadap kualitas sarana dan prasarana pada PTSP.

PTSP Kanwil Kementerian Agama Provinsi Gorontalo belum sepenuhnya mengikuti PMA Nomor 65 Tahun 2016 khususnya pembagian tugas untuk petugas PTSP. Kejelasan tugas dan fungsi masing-masing petugas PTSP diharapkan dapat memberikan dampak yang baik terhadap pengelolaan PTSP Kanwil Kementerian Agama Provinsi Gorontalo. Dengan adanya uraian tugas yang jelas para anggota penyelenggara PTSP dapat merealisasikan tujuan Implementasi Kebijakan Pelayanan

Terpadu Kementerian Agama. Oleh karena itu, petugas PTSP mempunyai tugas untuk memberikan pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan tugas dan wewenangnya.

2) Interpretasi

Sebuah kebijakan tidak akan mencapai tujuannya apabila terdapat perbedaan interpretasi atau pemahaman antar implementor kebijakan maupun sasaran kebijakan. Interpretasi diartikan sebagai penterjemahan isi kebijakan dalam bentuk yang lebih rinci dan mudah dipahami oleh pelaksana kebijakan. Para pelaksana harus mampu menjalankan program sesuai dengan petunjuk teknis dengan petunjuk pelaksana agar tujuan yang diharapkan dapat tercapai.

Berdasarkan teori Charles O. Jones (Abidin, 2002; 199) Menafsirkan Bahasa kebijakan menjadi rencana dan pengarahan yang tepat dan dapat diterima serta dilaksanakan. Aktivitas interpretasi (*Interpretation*) merupakan aktivitas penjelasan substansi dan suatu kebijakandalam bahasa yang operasional dan mudah dipahami, sehingga substansi kebijakan dapat dilaksanakan dan diterima oleh pelaku dan sasaran kebijakan.

Implementasi pelayanan terpadu kementerian agama sudah diatur oleh PMA RI No 65 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Terpadu pada Kementerian. Serta juknisnya diatur dalam KMA Nomor 90 Tahun 2018 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama. Kanwil Kementerian Agama sebagai penyelenggara pelayanan terpadu mempunyai tanggung jawab untuk mensukseskan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sesuai dengan peraturan dan juknis yang sudah ditetapkan. Namun dalam penerapannya PTSP belum sesuai dengan Peraturan Menteri Agama RI No 65 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Terpadu Pada Kementerian serta Keputusan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2018 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama terutama dalam pendelegasian tanggung jawab pengelolaan PTSP.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan melalui wawancara di atas bahwa interpretasi/pemahaman pegawai terhadap Implementasi Kebijakan Perizinan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo sudah memahami tentang pelaksanaan kebijakan tersebut. Namun kurangnya perhatian atau sikap acuh tak acuh pada saat Bimtek/Diklat berlangsung menyebabkan peraturan-peraturan yang telah ditetapkan tidak sesuai dengan yang seharusnya. Selain itu, berdasarkan wawancara yang dilakukan kinerja dari pihak pelaksana sekaligus pihak pengelola PTSP yang masih kurang dalam tanggung jawabnya.

Selain itu, berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dari beberapa informan terkait interpretasi dalam mengimplementasikan kebijakan ini belum maksimal. Hal ini berdasarkan pengakuan dari pelaksana/pengelola PTSP, bahwa sosialisasi yang diberikan hanya sebatas rapat yang membahas terkait jadwal dan struktur pelayanan sehingga mereka selaku pengelola PTSP mengakui belum memahami secara teknis aturan-aturan dan layanan-layanan PTSP yang diberikan.

3) Aplikasi/Penerapan

Tahap aplikasi/penerapan (dalam Widodo, 2010:19) merupakan tahap penerapan rencana proses implementasi kebijakan ke dalam realitas nyata. Aplikasi adalah pelaksanaan kegiatan meliputi penyediaan barang dan jasa serta penerapan segala keputusan dan peraturan.

Berdasarkan teori Charles O. Jones (Abidin, 2002; 199) perlu adanya pembuatan prosedur kerja yang jelas agar program kerja dapat berjalan sesuai dengan jadwal kegiatan sehingga tidak berbenturan dengan program yang lainnya. Hal ini sangat dibutuhkan dalam pelaksanaan program dan prosedur kerja yang jelas dapat membantu pelaksana program menjalankan tugasnya mengelola sebuah pekerjaan, yang mengandung pengertian tentang apa, untuk apa, dan bagaimana pekerjaan tersebut harus diselesaikan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan melalui wawancara dari beberapa informan di atas bahwa penerapan pegawai terhadap Implementasi Kebijakan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo belum sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Hal tersebut dapat dilihat dari persoalan yang dihadapi oleh Kanwil Kementerian Agama Provinsi Gorontalo, sebagai penyelenggara PTSP, salah satunya tidak tersedia sumber daya manusia yang sesuai kriteria *front office* dan *back office* sebagai ujung tombak dalam pelayanan public dalam Kanwil Kementerian Agama Provinsi Gorontalo. Selain SDM anggaran yang minim juga berpengaruh terhadap kualitas PTSP Kanwil Kementerian Agama Provinsi Gorontalo.

Sarana dan prasarana PTSP Kanwil Kementerian Agama Provinsi Gorontalo belum menunjang kualitas pelayanan public. Kurangnya komputer untuk loket PTSP Kanwil Kementerian Agama Provinsi Gorontalo bertentangan dengan juknis pelayanan terpadu kementerian, dimana salah satu komponen standar pelayanan terpadu adalah sarana/prasarana dan fasilitas yang memadai. Sarana dan prasarana sebagai penunjang dalam pelayanan yang juga ditentukan oleh kualitas sumber daya dalam

menggunakannya (Arifin, 2020:159). Apalagi standar pelayanan menjadi tolak ukur dan acuan penilaian kualitas penyelenggaraan pelayanan.

Terkait penerapan dalam mengimplementasikan kebijakan ini, pengelola PTSP sebisa mungkin memberikan sikap baik, sopan dan santun kepada penerima layanan agar mereka merasa nyaman.

5. PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, serta temuan dilapangan dan pembahasan mengenai Implementasi Kebijakan Perizinan Terpadu Satu Pintu Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo, dapat disimpulkan bahwa dalam implementasinya ditemukan ada beberapa hal yang tidak sesuai dengan Peraturan Menteri Agama RI No 65 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Terpadu Pada Kementerian serta Keputusan Menteri Agama No 90 Tahun 2018 Tentang Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama. Hal ini dapat dilihat dari proses implementasi mulai dari Pengorganisasian, Interpretasi, dan Aplikasi.

1) Organisasi

Pengorganisasian PTSP Kanwil Kementerian Agama Provinsi Gorontalo belum sepenuhnya belum optimal. Sumber daya dan struktur organisasi PTSP Kanwil Kementerian Agama Provinsi Gorontalo yang kurang memadai menyebabkan struktur organisasi yang ada pada PTSP Kanwil Kementerian Agama Provinsi Gorontalo terlalu ringkas. SOP khusus terkait pelayanan di PTSP masih belum ada, menyebabkan pelayanan administrasi masi ke bidang-bidang yang ada pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Gorontalo. Fasilitas yang kurang memadai menyebabkan pelayanan di PTSP kurang maksimal. Selain itu, pembagian tugas yang belum jelas menyebabkan pengelolaan PTSP yang kurang baik.

2) Interpretasi

Dalam aspek intepretasi, dari pihak pelaksana kebijakan belum paham secara teknis mengenai tugas dan tanggung jawab, serata aturan-aturan dan layanan-layanan pada PTSP yang mengakibatkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Gorontalo belum maksimal dalam melaksanakan kebijakan. Hal ini terjadi karena, sosialisasi yang diberikan hanya sebatas rapat yang membahas terkait jadwal dan struktur pelayanan.

3) Aplikasi

Pada proses aplikasi kebijakan PTSP Kanwil Kementerian Agama Provinsi Gorontalo masih belum efektif dan efisien. Layanan-layanan pada PTSP Kanwil Kementerian Agama Provinsi Gorontalo belum terintegrasi dengan baik sehingga penyelesaian administrasi didapati masih banyak ke bidang-bidang Kanwil Kementerian Agama Provinsi Gorontalo. Persiapan pembentukan PTSP Kanwil Kementerian Agama Provinsi Gorontalo yang belum matang menyebabkan pelaksanaan PTSP belum optimal. Slain itu, sarana dan prasarana yang belum memadai menyebabkan pelayanan publik terhadap masyarakat kurang maksimal.

Saran

Berdasarkan uraian diatas, peneliti memiliki beberapa saran dan masukan untuk implementasi kebijakan perizinan pelayanan terpadu satu pintu pada kantor wilayah kementerian agama provinsi Gorontalo, saran dan masukan tersebut antara lain yaitu:

- 1) Kanwil Kementerian Agama Provinsi Gorontalo dalam menyelenggarakan PTSP harus patuh dan mengikuti petunjuk sesuai dengan Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Terpadu Pada Kementerian Agama, serta Keputusan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Pada Kementerian Agama.
- 2) Mengoptimalkan lagi susunan organisasi PTSP Kanwil Kementerian Agama Provinsi Gorontalo dengan mengukuhkan kembali bidang layanan, bidang administrasi, dan bidang data dan informasi sebagaimana diatur dalam KMA Nomor 90 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Pada Kementerian Agama.
- 3) PTSP Kanwil Kementerian Agama Provinsi Gorontalo harus dilengkapi lagi sarana dan prasana agar dapat memenuhi standar pelayanan yang baik atas kepuasan penerima layanan di Kanwil Kementerian Agama Provinsi Gorontalo.

REFERENSI

- Ahmad Mustamir, A., Hendrayadi, I. H. (2023). *Teori administrasi publik pengantar*. In *Administrasi Negara Publik*.
- Apriadi. (2021). Implementasi kebijakan pelayanan terpadu satu pintu pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Barat. *Journal of Public Administration and Sociology of Development*, 2(1).
- Pasolong, H. (2019). *Teori administrasi publik*. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Karnantohadi, P. (2020). Prinsip hukum pelayanan perizinan terpadu satu pintu (PTSP) di Indonesia. *Airlangga Development Journal*, 2(2), 107.
- Sampara (Sinambela). (2017). Kualitas pelayanan publik: Pelayanan prima dan kepuasan pelanggan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II. *Pelayanan Prima Dan Kepuasan Pelanggan*, 1-12.
- Suhartoyo, S. (2019). Implementasi fungsi pelayanan publik dalam pelayanan terpadu satu pintu (PTSP). *Administrative Law and Governance Journal*.
- K. (2018). Implementasi kebijakan sistem pelayanan terpadu dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kota Medan. *Publik Reform: Jurnal Administrasi Publik*, 4.
- Tjokroamidjojo, B. (2001). *Reformasi administrasi administrasi publik*. Retrieved from http://fia.ub.ac.id/katalog/index.php?p=show_detail&id=1869
- Taufiq, W. (2021). Implementasi kebijakan publik pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).
- Wahyuni, S. (2019). Implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) pada Kantor Camat Blangkejeren Kabupaten Gayo Lues.