

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN MALUKU TENGAH (KEPUTUSAN MENTERI AGAMA NO. 90 TAHUN 2018)

AGUSTINA M. MANUHUTU

Program Studi Administrasi Publik Universitas Pattimura, Ambon

Agustina_M@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to identify the implementation of public service policies at the Office of the Ministry of Religion of Central Maluku Regency based on the Minister of Religion Regulation No. 90 of 2018, knowing the obstacles in implementing these public service policies, and knowing the solutions to overcome them.

This research is descriptive by using a qualitative approach so that to support this research activity, data is collected from informants. Data analysis is preceded by collecting and collecting data or information in the field, after that it is classified according to the type and group, then it is analyzed or interpreted qualitatively.

Based on the results of the analysis, it is known that the implementation of public service policies at the Office of the Ministry of Religion of Central Maluku Regency based on the Minister of Religion Regulation No. 90 of 2018 has not been carried out optimally, this is due to obstacles in the limitations of facilities and infrastructure and limitations of Human Resources both in quantity and quality. Solutions to overcome obstacles in implementing public service policies at the Office of the Ministry of Religion of Central Maluku Regency include: providing clear information on service standards; improve the Online Service Delivery System; adjustment of facilities, infrastructure and service facilities; and improve the competence of service implementers.

Keywords: Public Service, Ministry of Religion

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi implementasi kebijakan pelayanan publik di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Maluku Tengah berdasarkan Permenag No 90 Tahun 2018, mengetahui hambatan dalam mengimplementasikan kebijakan pelayanan publik tersebut, serta mengetahui solusi untuk mengatasinya.

Penelitian ini bersifat deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif sehingga untuk mendukung kegiatan penelitian ini, dilakukan pengumpulan data dari informan. Analisis data didahului dengan menghimpun dan mengumpulkan data atau informasi di lapangan, setelah itu diklasifikasikan sesuai dengan jenis dan kelompoknya, maka selanjutnya dilakukan penganalisaan atau diinterpretasikan secara kualitatif.

Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa implementasi kebijakan pelayanan publik di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Maluku Tengah berdasarkan Permenag No 90 Tahun 2018 belum terlaksana secara optimal, hal ini disebabkan oleh hambatan dalam keterbatasan sarana dan prasarana dan keterbatasan Sumber Daya Manusia baik kuantitas maupun kualitas. Solusi untuk mengatasi hambatan dalam

mengimplementasikan kebijakan pelayanan publik di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Maluku Tengah antara lain: menyediakan informasi secara jelas mengenai standar pelayanan; meningkatkan Sistem Penyelenggaraan Pelayanan secara Online; penyesuaian sarana, prasarana dan fasilitas pelayanan; serta meningkatkan kompetensi pelaksana layanan.

Kata Kunci: *Pelayanan Publik, Kementerian Agama*

PENDAHULUAN

Implementasi reformasi birokrasi di Indonesia telah memberikan pergeseran paradigma tata pemerintahan Indonesia menuju

Salah satu fokus dari 8 area perubahan dalam reformasi birokrasi adalah pelayanan publik. Saat ini, pelayanan publik telah mengalami pergeseran paradigma seiring dengan adanya tuntutan kebutuhan publik dan semakin kompleksnya permasalahan publik karena ketidakjelasan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang baku.

Suatu ranah penting yang perlu mendapat perhatian dalam reformasi pelayanan publik adalah terkait partisipasi aktif publik dan

transparansi pelayanan. Selama ini, reformasi pelayanan publik selalu terganjal dengan masalah masih rendahnya tingkat partisipasi aktif publik. Pemerintah belum mampu memberdayakan masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam proses perumusan, implementasi, dan evaluasi. Selain itu, adanya Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ternyata belum mampu sepenuhnya menjamin hak-hak warga negara khususnya kelompok rentan untuk mengakses pelayanan publik secara adil dan memotong rantai birokrasi yang menjadi patologi birokrasi. Namun demikian, pada satu sisi, dengan diimplementasikannya otonomi

daerah telah mampu merubah seluruh tatanan dan fungsi dalam birokrasi pelayanan publik melalui desentralisasi pelayanan publik. Secara teoritis, desentralisasi pelayanan publik dapat menstimulus peningkatan cakupan, kualitas, dan efisiensi pelayanan publik, infrastruktur, dan kemampuan daerah.

Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam melayani masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparatur negara sebagai pelayan masyarakat. Penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi sebagai aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat dituntut untuk memiliki kinerja yang baik sehingga pelayanan yang diberikan akan baik pula. Tugas utama aparatur

pemerintah adalah untuk melayani masyarakat.

Baik buruknya pelayanan yang diberikan aparatur mencerminkan kinerja individu yang akan menentukan baik buruknya kinerja organisasi secara keseluruhan. Pelayanan yang baik tidak terlepas dari peran pemberi layanan yaitu aparatur pemerintah. Penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi sebagai aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat dituntut untuk memiliki sumber daya yang memadai, sikap aparatur pemerintah yang berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pengguna jasa layanan.

Dalam konteks pelayanan publik pelayanan yang diberikan oleh aparatur pelayanan adalah mempermudah urusan publik dengan

memberikan pelayanan yang tidak berbelit-belit dan prosedur yang panjang, mendahulukan kepentingan umum, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan publik pada hakikatnya adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan dan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat.

Pelayanan di bidang pemerintahan sangat besar peranannya terutama karena menyangkut kepentingan umum dan kepentingan masyarakat secara keseluruhan. Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat dan menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan

kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Sebagaimana dikemukakan oleh Lukman (2002:16) dari Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia bahwa “Pelayanan yaitu upaya membantu, menyediakan, mengurus dan menyiapkan apa yang diperlukan oleh orang lain baik berupa barang atau jasa dilakukan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan standar pelayanan. Produk barang atau jasa yang dihasilkan dapat dinikmati masyarakat melalui proses dan sikap kerja aparatur yang ramah dan baik sehingga masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan tersebut. Kalau hal ini terjadi maka akan menumbuhkan kepercayaan (*trust*), kesetiaan dan loyalitas dari masyarakat untuk dapat berurusan kembali dengan birokrasi”.

Kenyataannya belum semua aparatur pemerintah menyadari pentingnya pelayanan, sehingga sering terjadi di kalangan aparatur pemerintah yang menunjukkan bahwa mereka umumnya belum menyadari posisinya sebagai pelayan masyarakat maupun arti penting dari pelayanan itu sendiri. Kebijakan pemerintah dalam bidang pelayanan umum harus disesuaikan dengan kepentingan, keinginan, harapan dan tuntutan masyarakat dalam rangka memenuhi segala hak dan kewajiban masyarakat sebagai warga negara sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Salah satu program reformasi birokrasi untuk tingkat mikro yaitu peningkatan kualitas pelayanan publik dengan sasaran reformasi birokrasi terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

Salah satu wujud reformasi pelayanan publik di daerah adalah reformasi pelayanan terpadu pada Kantor Kementerian Agama.

Merujuk pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa guna perlindungan dan kepastian hukum, jangkauan pelayanan, penyederhanaan pelayanan, dan perwujudan proses pelayanan yang murah, mudah, cepat, transparan, pasti dan terjangkau pelayanan publik dapat dilakukan dengan sistem pelayanan terpadu. Atas dasar tersebut pada level Kemenag, upaya peningkatan pelayanan publik diperkuat dengan adanya SE Sekjen Kemenag Nomor SJ/BIV/2/OT00/ 296/2014 tanggal 4 Pebruari 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Agama.

Secara implisit edaran tersebut menegaskan bahwa untuk di lingkungan Kementerian Agama, pelayanan publik itu dilaksanakan melalui sistem Layanan Administrasi Terpadu. Bahkan untuk menjaga kualitas pelayanan publik yang terpadu tersebut, sekjen kemenag menggariskan beberapa hal yang harus dipenuhi pada unit tersebut oleh pelaksana layanan, baik dari tingkat pusat maupun tingkat daerah (Kankemenag).

Berdasarkan Keputusan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama, yang memperkuat Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama, Kepala Kemenag Kabupaten Maluku Tengah

telah membuat kebijakan pembentukan dan penyelenggaraan layanan publik melalui Layanan Administrasi terpadu Kankemenag Kabupaten Maluku Tengah. Layanan ini dilaksanakan oleh Unit Layanan Terpadu. Pada prinsipnya, Layanan Administrasi Terpadu yaitu penyelenggaraan jasa pelayanan administrasi kepada masyarakat (publik), yang proses pengelolaannya di mulai dari tahap permohonan dan tahap penerbitan dokumen, dilakukan secara terpadu melalui satu tempat. Dengan ini, pemohon cukup datang ke satu tempat dan bertemu dengan petugas teknis terkait guna menghindari pungutan-pungutan tidak resmi.

Sebagai upaya untuk menjaga kualitas pelayanan, dalam operasionalnya layanan administrasi terpadu mengacu terhadap standar

pelayanan yang didasarkan pada Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama, mengatur batasan minimal kualitas dokumen, batasan biaya dan batasan waktu pelayanan, serta acuan-acuan lainnya. Keberhasilan penerapan kebijakan penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh unit layanan terpadu ditentukan oleh tingkat implementasi kebijakannya. Tingkat implementasi diindikasikan oleh sejauhmana variabel-variabel yang mempengaruhi pemberlakuan layanan administrasi terpadu. Selanjutnya apakah pelaksanaan unit layanan terpadu sampai saat ini telah terlaksanan dengan baik memberikan hasil dan manfaat berupa kualitas pelayanan yang baik yang pada akhirnya akan berdampak pada

kepuasan masyarakat penerima pelayanan.

Berdasarkan uraian di atas beberapa permasalahan dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah implementasi kebijakan pelayanan publik di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Maluku Tengah berdasarkan Permenag No 90 Tahun 2018.
2. Apa sajakah hambatan dalam mengimplementasikan kebijakan pelayanan publik di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Maluku Tengah berdasarkan Permenag No 90 Tahun 2018.
3. Bagaimanakah solusi untuk mengatasi hambatan dalam mengimplementasikan kebijakan pelayanan publik di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Maluku Tengah.

TINJAUAN PUSTAKA

Kebijakan Publik

Implementasi kebijakan adalah pelaksanaan dan pengendalian arah tindakan kebijakan sampai tercapainya hasil kebijakan. Kemudian merumuskan proses implementasi kebijakan sebagai berikut: implementasi kebijakan adalah keseluruhan tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu, dan kelompok-kelompok pemerintah dan swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan dan sasaran, yang menjadi prioritas dalam keputusan kebijakan. Meter dan Horn dalam Fadillah (2001: 81)

Secara sederhana dapat dikatakan bahwa implementasi kebijakan meliputi semua tindakan yang berlangsung antara pernyataan atau perumusan kebijakan dan dampak aktualnya. Kebijakan publik

secara garis besar mencakup tahapan perumusan masalah kebijakan, implementasi kebijakan dan evaluasi kebijakan. Kebijakan publik yang telah ditetapkan oleh pemerintah dan memperoleh legitimasi dari lembaga legislatif, memungkinkan birokrasi untuk bertindak dalam pelaksanaan kebijakan tersebut.

Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menpan No. 63/2003, Pelayanan umum (publik) adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (dalam

Ratminto dan Winarsih, 2007). Sedangkan, Ratminto dan Winarsih (2007) mendefinisikan pelayanan publik sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, di lingkungan BUMN atau BUMD dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan Terpadu

Menurut Keputusan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama, maksud penyelenggaraan Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama adalah untuk memberikan kemudahan dan

kepastian bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan pada Kementerian Agama.

Kemudahan yang dimaksud merupakan kemudahan dalam memperoleh informasi mengenai tempat, waktu, biaya, persyaratan, prosedur, penyampaian, dan penyelesaian pengaduan pelayanan. Sedangkan kepastian yang dimaksud merupakan kepastian hukum terhadap waktu, biaya, persyaratan, prosedur, penyampaian, dan penyelesaian pengaduan pelayanan

Tujuan penyelenggaraan pelayanan terpadu pada Kementerian Agama adalah untuk:

- a. Meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- b. Memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan; dan

c. Memberikan jaminan kepastian hukum.

Sasaran yang diharapkan dalam penyelenggaraan Pelayanan Terpadu adalah terwujudnya pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti, terjangkau, dan akuntabel. Selain itu juga untuk meningkatkan hak masyarakat terhadap pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang akan digunakan adalah kualitatif. Maka data yang dikumpulkan ialah kata-kata dan tindakan yang diperoleh melalui metode wawancara. Sebagai pelengkap dari wawancara maka akan ditambahkan dengan data tertulis seperti dokumen dan arsip resmi yang dimiliki pihak terkait.

Subjek penelitian yang berguna sebagai informan akan dilakukan secara *purposive*, dipilih

dengan tujuan dan pertimbangan tertentu (Sugyiono, 2010: 216).

Informan harus paham dan mengerti secara langsung tentang kebijakan tersebut. Dalam penelitian ini, informan yang terkait adalah sebagai berikut:

1. Kepala Sub Bagian Tata Usaha,
2. Kepala Seksi Pendidikan Islam,
3. Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh,
4. Kepala Seksi Bimbingan Masyarakat Islam,
5. Kepala Seksi Bimbingan Masyarakat Kristen
6. Bagian Penyelenggara Zakat dan Wakaf
7. Ketua Pelayanan Terpadu Kementerian Agama (PTKA)
8. Sekretaris PTKA
9. Bidang Layanan
10. Bidang Administrasi
11. Bidang Data dan Informasi

12. Masyarakat pengguna PTKA sebanyak 5 orang

Untuk memahami, menangkap dan mengumpulkan informasi dari fenomena yang menjadi perhatian penelitian. Pengumpulan data dilakukan melalui teknik wawancara dan kajian dokumen.

Proses analisis dan interpretasi data akan dilakukan secara interaktif dan berlangsung sampai tuntas hingga datanya sudah jenuh, aktivitas tersebut akan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan verifikasi.

HASIL PENELITIAN

Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Maluku Tengah berdasarkan Kepmenag No. 90 Tahun 2018

1. Pelayanan Terpadu pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Maluku Tengah

Implementasi Keputusan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2018 Tentang Petunjuk Pelaksanaan

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Maluku Tengah memiliki dampak yang sangat baik terhadap pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan Terpadu merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kementerian Agama dalam upaya pemberian pelayanan terhadap satu atau beberapa jenis pelayanan yang diselenggarakan secara terintegrasi dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen.

Menurut Ketua Pelayanan Terpadu pada Kantor Kementerian Agama (PTKA) Kabupaten Maluku Tengah, bahwa penyelenggaraan pelayanan terpadu sangat dibutuhkan karena memberikan Kemudahan kepada masyarakat untuk

memperoleh pelayanan di bidang keagamaan. (wawancara, 3 Juni 2021)

Hal ini diperkuat oleh Sekretaris Pelayanan Terpadu pada Kantor Kementerian Agama (PTKA) Kabupaten Maluku Tengah, bahwa sejak diterapkannya pelayanan terpadu, memberikan banyak manfaat yaitu: mendekatkan layanan kepada masyarakat, mewujudkan layananan cepat, serta kemudahan dalam mengakses informasi. (wawancara, 3 Juni 2021)

Penyelenggaraan pelayanan terpadu pada Kementerian Agama dimaksudkan untuk memberikan kemudahan dan kepastian bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan pada Kementerian Agama. Kemudahan yang dimaksud merupakan kemudahan dalam memperoleh informasi mengenai tempat, waktu, biaya, persyaratan,

prosedur, penyampaian dan penyelesaian pengaduan pelayanan.

Sedangkan kepastian yang dimaksud merupakan kepastian hukum terhadap waktu, biaya, persyaratan, prosedur, penyampaian, dan penyelesaian pengaduan pelayanan.

Adapun tujuan diselenggarakannya pelayanan terpadu pada Kementerian Agama adalah:

- a. Meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- b. Memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan; dan
- c. Memberikan jaminan kepastian hukum.

Sasaran yang diharapkan dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu adalah terwujudnya pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti, terjangkau,

dan akuntabel. Selain itu juga untuk meningkatkan hak masyarakat terhadap pelayanan publik.

Sementara itu Kantor Kementerian Agama selaku organisasi penyelenggara yang menyelenggarakan Pelayanan Terpadu wajib memperhatikan beberapa asas berikut, yaitu:

- a. Kepentingan Umum;
- b. Kepastian Hukum;
- c. Persamaan Hak;
- d. Keseimbangan Hak dan Kewajiban;
- e. Profesionalitas;
- f. Partisipatif;
- g. Persamaan Perlakuan/ Tidak Diskriminatif;
- h. Keterbukaan;
- i. Akuntabilitas;
- j. Fasilitas dan Aksesibilitas;
- k. Ketepatan Waktu; dan

- l. Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan.

Berdasarkan informasi yang diperoleh diketahui bahwa bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Kementerian Agama Kabupaten Maluku Tengah selama ini antara lain adalah:

a. Perizinan

- 1) Permohonan Izin Pendirian TPA/TPQ.
- 2) Permohonan Izin Pendirian Madrasah Diniyah.
- 3) Peminjaman Aula dan Perlengkapan.

b. Pengesahan

- 1) Pengumpulan Absen Guru TPG.
- 2) Pengesahan Usulan Amprahan TPG.
- 3) Pengesahan Laporan Bulanan Guru.

- 4) Legalisir dan Pengesahan Dokumen.
- c. Penunjukan Permohonan Rohaniawan Pembaca Doa.
- d. Rekomendasi Rekomendasi Pendirian Tempat Ibadah.

Terdapat beberapa jenis pelayanan terpadu yang dilaksanakan oleh Kementerian Agama, yaitu meliputi; a. pelayanan barang ; b. pelayanan jasa ; dan c. pelayanan administratif. Pelayanan barang meliputi pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh Kementerian Agama yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara. Sementara pelayanan jasa meliputi penyediaan jasa publik bukan berupa barang yang dilakukan oleh Kementerian Agama, sementara

pelayanan administrasi meliputi pelayanan oleh Kementerian Agama yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat, meliputi tindakan administratif Kementerian Agama yang diwajibkan oleh Negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi dan/atau keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga Negara.

Adapun bentuk Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Kementerian Agama sesuai dengan Keputusan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2018 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu meliputi; a. perizinan; b. pendaftaran; c. pengesahan; d. pencatatan; e. rekomendasi; f. persetujuan; g. penunjukan; h. konsultasi; i.

informasi; dan j. pelayanan lain yang diperlukan. Selanjutnya komponen standar pelayanan meliputi komponen yang terkait dengan proses: a. penyampaian pelayanan (*service delivery*); dan b. pengelolaan pelayanan di internal Organisasi Penyelenggara (*manufacturing*).

Adapun yang menjadi komponen standar pelayanan meliputi tersebut meliputi; a. dasar hukum; b. persyaratan; c. sistem, mekanisme, dan prosedur; d. jangka waktu pelayanan; e. biaya/tarif; f. produk pelayanan; g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; h. kompetensi pelaksana; i. jumlah pelaksana; j. pengawasan internal; k. penanganan pengaduan, saran, dan masukan; l. jaminan pelayanan; m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari

bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan n. evaluasi kinerja pelaksana.

Berdasarkan isi kebijakan di atas dari Keputusan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2018 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Maluku Tengah belum sepenuhnya dijalankan secara maksimal. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Maluku Tengah baru menjalani beberapa pelayanan saja seperti Perizinan, Pengesahan, Penunjukan, dan Rekomendasi, sehingga jenis pelayanan lainnya yaitu pelayanan pendaftaran, pencatatan, persetujuan, konsultasi, informasi dan pelayanan lain yang diperlukan belum berjalan secara efektif.

2. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Maluku Tengah

Kualitas pelayanan publik sangat penting dalam memenuhi kepuasan masyarakat. Olehnya itu, untuk mewujudkan kualitas pelayanan tersebut, Kepala satuan kerja pelayanan terpadu wajib menyederhanakan penyelenggaraan pelayanan. Penyederhanaan dimaksud meliputi:

- a. Penyederhanaan persyaratan pelayanan;
- b. Percepatan waktu proses penyelesaian pelayanan tidak melebihi waktu yang telah ditetapkan dalam standar pelayanan;
- c. Kepastian biaya pelayanan disesuaikan dengan peraturan perundang-undangan;
- d. Kejelasan prosedur pelayanan dapat ditelusuri dan diketahui

setiap tahapannya sesuai dengan urutan prosedurnya;

- e. Mengurangi berkas kelengkapan permohonan pelayanan sama untuk dua atau lebih permohonan pelayanan;
- f. Memberikan hak kepada masyarakat untuk memperoleh informasi dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan; dan
- g. Memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menyampaikan pengaduan/ keluhan dengan menyediakan sarana prasarana pengaduan.

Menurut Keputusan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama, pimpinan pelayanan terpadu wajib melakukan penelitian kepuasan masyarakat secara berkala minimal 1

(satu) kali setahun. Apabila dibutuhkan, survey kepuasan masyarakat tersebut dapat di lengkapi survey secara seketika setelah mendapat pelayanan.

Hasil atas survey kepuasan masyarakat tidak harus disajikan dalam bentuk *scoring/* angka absolute, tetapi dapat pula disajikan dalam bentuk kualitatif (baik atau buruk). Hal yang menjadi perhatian utama atas hasil survey tersebut, adalah harus ada saran perbaikan dari pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas layanan.

Menurut Ketua PTKA, untuk mengetahui kepuasan masyarakat, maka dilakukan survey yang angketnya dibagikan kepada masyarakat yang dilayani di kantor. Selain itu dilakukan pula evaluasi

pelaksanaan satu kali dalam seminggu. (Wawancara 4 Juli 2021).

Hal ini diperkuat oleh tanggapan salah seorang masyarakat pengguna layanan, bahwa beliau pernah mengisi survey kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan PTKA dan mengakui adanya sarana pengaduan.

Menurutnya, pelayanan Kantor Kementeria Agama Maluku Tengah masih kurang memuaskan walaupun sudah ada penyederhanaan persyaratan pelayanan, adanya kejelasan prosedur pelayanan namun tidak didukung oleh meningkatkan sarana prasarana pelayanan terpadu. (Wawancara 4 Juni 2021).

Sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2018 adalah sebagai berikut:

- a. Loker/ruang tempat pengajuan permohonan layanan dan informasi; diberikan tidak sesuai dengan harapan.
- b. Tempat/ruang pemrosesan berkas;
- c. Tempat/ruang pembayaran;
- d. Tempat/ruang penyerahan hasil pelayanan; dan
- e. Tempat/ruang penanganan pengaduan.

Hambatan dalam Mengimplementasikan Kebijakan Pelayanan Publik di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Maluku Tengah berdasarkan Permenag No. 90 Tahun 2018

Sebagai jaminan kualitas pelayanan, selain layanan pengaduan penyelenggara layanan terpadu Kementerian Agama juga wajib memberikan kompensasi terhadap pelayanan yang tidak dilaksanakan sesuai standar pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa masyarakat pengguna layanan diketahui bahwa tidak ada kompensasi yang diberikan selama ini jika pelayanan yang

Pencapaian tujuan yang tidak optimal dalam mengimplementasikan kebijakan pelayanan publik di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Maluku Tengah tentunya disebabkan oleh beberapa hambatan utamanya hambatan internal.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Maluku Tengah memiliki sumber daya yang kurang memadai. Sumber daya anggaran serta peralatan kurang memadai mengingat kurang terpenuhinya segala kebutuhan penggunaan peralatan teknologi informasi dalam pelayanan kepada masyarakat. Meski masih terjadi

kesalahan seperti data yang tidak up date

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan faktor sarana dan prasarana serta Sumber Daya Manusia menjadi salah satu faktor penting dalam mencapai keberhasilannya. Sebagaimana diketahui bahwa sumber daya memiliki peranan penting dalam implementasi kebijakan. Telah dikemukakan sebelum menurut Edward III dalam Widodo (2010) dengan mengemukakan bahwa bagaimanapun jelas dan konsistensinya ketentuan-ketentuan dan aturan-aturan serta bagaimanapun akuratnya penyampaian ketentuan-ketentuan atau aturan-aturan tersebut, jika para pelaksana kebijakan yang bertanggung jawab untuk melaksanakan kebijakan kurang mempunyai sumber-sumber daya

untuk melaksanakan kebijakan secara efektif maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan efektif.

Sumber daya berkaitan dengan segala sumber yang dapat digunakan untuk mendukung keberhasilan implementasi kebijakan. Sumber daya ini mencakup sumber daya manusia atau pegawai, anggaran, fasilitas, informasi dan kewenangan. Aspek Sumber Daya Manusia (*Staff*), dimana dalam implementasi kebijakan tidak akan berhasil tanpa adanya dukungan dari sumber daya manusia yang cukup kualitas dan kuantitasnya. Kualitas sumber daya manusia berkaitan dengan keterampilan, dedikas, profesionalitas, dan kompetensi di bidangnya, sedangkan kuantitas berkaitan dengan jumlah sumber daya manusia apakah sudah cukup untuk melingkupi seluruh kelompok sasaran. Sumber daya manusia sangat

berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi, sebab tanpa sumber daya manusia yang kehandalan sumber daya manusia, implementasi kebijakan akan berjalan lambat.

Tersedianya anggaran (*Budgetary*) juga sangat penting, dimana dalam implementasi kebijakan, anggaran berkaitan dengan kecukupan modal atau investasi atas suatu program atau kebijakan untuk menjamin terlaksananya kebijakan, sebab tanpa dukungan anggaran yang memadai, kebijakan tidak akan berjalan dengan efektif dalam mencapai tujuan dan sasaran.

Terkait dengan fasilitas (*facility*), dimana fasilitas atau sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor yang berpengaruh dalam implementasi kebijakan. Pengadaan fasilitas yang layak, seperti gedung, tanah dan peralatan perkantoran akan

menunjang dalam keberhasilan implementasi suatu program atau kebijakan.

Faktor tersedianya informasi dan kewenangan (*Information and Authority*), dimana informasi juga menjadi faktor penting dalam implementasi kebijakan, terutama informasi yang relevan dan cukup terkait bagaimana mengimplementasikan suatu kebijakan. Sementara wewenang berperan penting terutama untuk meyakinkan dan menjamin bahwa kebijakan yang dilaksanakan sesuai dengan yang dikehendaki.

Berdasarkan uraian tersebut aspek kewenangan dapat menghambat terhadap implementasi dari keseluruhan isi kebijakan yang tertuang dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Terpadu pada

Kementerian Agama yang didukung dengan Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama dan Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama

Faktor lain yang dapat mempengaruhi terhadap keberhasilan dari suatu kebijakan yaitu faktor disposisi atau sikap pelaksana, dimana dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pihak Kantor Kementerian Agama Kabupaten Maluku Tengah telah melaksanakan tugasnya dengan cukup baik, yaitu dengan menyikapi Keputusan Menteri di atas, yang sebelumnya telah menjalankan bentuk pelayanan bersifat administratif, sehingga pihak

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Maluku Tengah tinggal menyesuaikan dengan peraturan baru tersebut.

Faktor terakhir yaitu terkait dengan struktur birokrasi, dimana dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan tugas yang dilaksanakan oleh pihak Kantor Kementerian Agama Kabupaten Maluku Tengah telah sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya sebagaimana diatur dalam ketentuan yang berlaku, sementara untuk melaksanakan pelayanan kepada masyarakat, pihak Kantor Kementerian Agama Kabupaten Maluku Tengah telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP), sehingga para pegawai memiliki panduan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat maupun instansi lainnya.

Solusi untuk Mengatasi Hambatan dalam Mengimplementasikan Kebijakan Pelayanan Publik di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Maluku Tengah

Banyak faktor yang dapat mencapai keberhasilan dari adanya kebijakan terkait dengan pelayanan terpadu yang dikeluarkan oleh Menteri Agama Republik Indonesia tersebut.

Sejalan dengan Visi dan Misi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Maluku Tengah, maka beberapa solusi atau upaya yang dilakukan untuk mengatasi beberapa hambatan dalam pelayanan publik yaitu: Pertama, menyediakan informasi secara jelas mengenai standar pelayanan. Sebagai penyelenggara layanan terpadu, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Maluku Tengah telah memiliki media sosial (*online*) dan website, namun seringkali media ini

kurang dimanfaatkan untuk menyampaikan mengenai standar pelayanannya, baik menyampaikan produk layanan, syarat, mekanisme, prosedur, biaya dan jangka waktu, ataupun untuk menyampaikan kegiatan/kinerja yang dilakukan. Seiring dengan adanya pandemi ini, menyediakan informasi yang jelas dan terbaru melalui berbagai media akan sangat membantu masyarakat dalam mendapat kejelasan informasi agar tidak terjadi kerumunan massa di ruang pelayanan.

Kedua, meningkatkan Sistem Penyelenggaraan Pelayanan secara Online. Pelayanan dengan sistem online sangat membantu masyarakat dimasa pandemi ini, namun perlu diperhatikan karena ada beberapa pelayanan yang belum dapat mengubah sistemnya menjadi sistem online. Sistem online dalam

pelayanan tersebut dapat dilakukan pada proses pendaftaran, pelengkapan berkas, ataupun pengambilan nomor antrian, sehingga dapat dilakukan pengaturan waktu kedatangan dari pengguna layanan.

Ketiga, penyesuaian Sarana, Prasarana dan Fasilitas Pelayanan. Sarana, prasarana dan fasilitas yang selama ini telah ada di lokasi pelayanan tentunya memerlukan penyesuaian. Adaptasi yang dapat dilakukan antara lain memberi pelayanan secara langsung menggunakan Alat Pelindung Diri (APD) seperti masker atau *face shield*, menerapkan *social distancing* dengan memberikan jarak pada antrian maupun ruang tunggu, menyediakan handsanitizer/tempat cuci tangan serta melakukan sterilisasi secara rutin baik penyemprotan disinfektan maupun

pembersihan pendingin ruangan secara rutin.

Keempat: Meningkatkan kompetensi pelaksana layanan. Berbagai penyesuaian dan adaptasi dilakukan dalam proses pelayanan, pastinya untuk mendukung hal tersebut terlaksana dengan baik maka perlu dilakukan peningkatan kompetensi pelaksana layanan (Sumber Daya Manusia) terutama dalam penggunaan system yang berbasis teknologi informatika maupun asas-asas pelayanan publik lainnya.

Adanya perkembangan dari Jabatan Fungsional Tertentu, maka perlu selalu dilakukan review Analisis Jabatan dan Evaluasi jabatan guna menentukan Nilai Jabatan dan Kelas Jabatan yang ada. Selain itu penempatan dalam jabatan perlu dilakukan evaluasi apakah sesuai

penempatannya dengan kompetensi dan kebutuhan organisasi. Dalam upaya pengembangan kompetensi, perlu terus dilakukan upaya pemetaan kompetensi dengan melakukan asesmen/penilaian kompetensi. Pembuatan wadah untuk pengembangan inovasi-inovasi ASN Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan masih sangat minim sehingga masih perlu untuk dikembangkan.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan sebelumnya maka diajukan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi kebijakan pelayanan publik di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Maluku Tengah berdasarkan Permenag No 90 Tahun 2018 belum terlaksana secara optimal karena pelaksanaan fungsi pelayanan publik belum

terlaksana secara keseluruhan. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Maluku Tengah baru menjalani beberapa pelayanan saja seperti Perizinan, Pengesahan, Penunjukan, dan Rekomendasi, sehingga jenis pelayanan lainnya yaitu pelayanan pendaftaran, pencatatan, persetujuan, konsultasi, informasi dan pelayanan lain yang diperlukan belum berjalan secara efektif.

2. Hambatan dalam mengimplementasikan kebijakan pelayanan publik di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Maluku Tengah berdasarkan Permenag No. 90 Tahun 2018, yaitu keterbatasan sarana dan prasarana, keterbatasan Sumber Daya Manusia baik kuantitas maupun kualitas.

3. Solusi untuk mengatasi hambatan dalam mengimplementasikan kebijakan pelayanan publik di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Maluku Tengah antara lain:
- a. Menyediakan informasi secara jelas mengenai standar pelayanan
 - b. Meningkatkan Sistem Penyelenggaraan Pelayanan secara Online. Pelayanan dengan sistem online sangat membantu masyarakat .
 - c. Penyesuaian sarana, prasarana dan fasilitas pelayanan. Sarana, prasarana dan fasilitas yang selama ini telah ada di lokasi pelayanan tentunya memerlukan penyesuaian utamanya di saat pandemik.
 - d. Meningkatkan kompetensi pelaksana layanan. Berbagai penyesuaian dan adaptasi dilakukan dalam proses pelayanan, pastinya untuk mendukung hal tersebut terlaksana dengan baik maka perlu dilakukan peningkatan kompetensi pelaksana layanan (Sumber Daya Manusia) terutama dalam penggunaan system yang berbasis teknologi informatika maupun asas-asas pelayanan publik lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Fadillah, P. 2001. *Paradigma Kritis Dalam Studi Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset.
- Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2017 tentang *Standar Pelayanan pada Kementerian Agama*.
- Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2018 tentang *Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama*

Peraturan Menteri Agama Nomor 65
Tahun 2016 tentang
*Pelayanan Terpadu pada
Kementerian Agama*

Ratminto dan Atik Septi Winarsih.
2005. *Manajemen
Pelayanan: Pengembangan
Model Konseptual,
Penerapan Citizen's Charter
dan Standar Pelayanan
Minimal*. Yogyakarta:
Pustaka Pelajar.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009
tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang No. 5 Tahun 2014
tentang Aparatur Sipil
Negara (UU ASN).

Widodo, J. 2010. *Analisis Kebijakan
Publik: Konsep dan Aplikasi
Analisis Proses Kebijakan
Publik*. Malang: Bayu
Media.

Winarno, B. 2002. *Kebijakan Publik:
Teori dan Proses*.
Yogyakarta: Media Presindo.