



## Analisis Kualitas Pegawai Front Office Dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Di Kantor Kementerian Agama Provinsi Maluku

Ike Rahmatia Rahanyamtel<sup>1)</sup>, Z. A. Rengifurwarin<sup>2)</sup> Ivonny Rahanra<sup>3)</sup>

<sup>1,2,3)</sup> Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pttimura, Indonesia

Email: <sup>1)</sup> [ikerahanyamtel24@gmail.com](mailto:ikerahanyamtel24@gmail.com)

### ARTICLE HISTORY

Received 01 Maret 2023]

Revised [20 Mei 2023]

Accepted [21 Juni 2023]

### KEYWORDS

Quality, Integrated Service,  
Front Office Employees.

This is an open access article  
under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



### ABSTRAK

Bertujuan menganalisis dan menjelaskan gambaran mengenai Analisis Kualitas Pegawai Front Office dalam PTSP Di Kantor Kemenag Promal. Informan penelitian ini berjumlah 12 orang. Data dibutuhkan dalam penelitian ini dikumpulkan melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data berhasil dikumpulkan, diolah dan dianalisis dengan bantuan teknik analisis kualitatif deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan, kualitas Pelayanan Oleh Pegawai Front Office di Unit PTSP Kemenag Promal sudah cukup baik, namun belum optimal secara menyeluruh. Hal tersebut dipengaruhi oleh faktor pendukung, seperti: a) faktor sistem dan prosedur kerja, b) faktor kemampuan, sikap dan perilaku kerja pegawai, dan c) faktor teknologi, sarana prasarana. Sementara penghambatnya yaitu, a) faktor kerja sama pegawai, dan b) faktor motivasi kerja pegawai. Implikasi dari penelitian ini, jika hendak meningkatkan kualitas pelayanan publik oleh pegawai front office pada PTSP Kantor Kemenag Promal, maka hal perlu dikembangkan sistem dan prosedur kerja, kemampuan, sikap dan perilaku kerja, kerjasama pegawai, serta perbaikan kerjasama, dan motivasi kerja pegawai.

### ABSTRACT

This research is descriptive qualitative research. Aims to analyze and explain the description of the Quality Analysis of Front Office Employees in PTSP at the Promal Ministry of Religion Office. The informants of this research amounted to 12 people. The data needed in this study were collected through observation, interview, and documentation techniques. The data was successfully collected, processed and analyzed with the help of descriptive qualitative analysis techniques. The results of this study indicate that the quality of Service by Front Office Employees at the PTSP Unit of the Ministry of Religion Promal is quite good, but not yet optimal as a whole. This is influenced by supporting factors, such as: a) factors of work systems and procedures, b) factors of ability, attitudes and work behavior of employees, and c) technological factors, infrastructure facilities. While the obstacles are, a) employee cooperation factors, and b) employee work motivation factors. The implication of this research, if you want to improve the quality of public services by front office employees at the PTSP of the Promal Ministry of Religion Office, then the things that need to be developed are work systems and procedures, ability, attitudes and work behavior, employee cooperation, as well as improving cooperation, and employee work motivation.

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik Pasal 1 ayat (1) UU.No.25/2019. Pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik yang telah ditetapkan. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut sebagai penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang – undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata – mata untuk kegiatan pelayanan publik Pasal 1 Ayat (2). Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik Pasal 1 Ayat (5).

Tujuan utama pelayanan publik adalah untuk memenuhi kebutuhan dan mencapai kepuasan masyarakat. Kepuasan bisa terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan masyarakat dan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Tujuan dibentuknya standar pelayanan yaitu untuk memberi kepastian bagi aparat dalam memberikan layanan, meningkatkan kualitas, dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat sehingga mendapatkan kepercayaan dari masyarakat. Standar pelayanan menurut Pasal 1 Ayat (7) UU.No.25 Tahun 2019, adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu diperhatikan komponen – komponen, yang meliputi: a) prosedur pelayanan, yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan, b) Waktu penyelesaian: ditetapkan pada saat pengajuan permohonan sampai dengan

penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan, c) Biaya pelayanan dalam hal ini biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan, d) Produk layanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, e) Sarana dan prasarana harus disediakan secara memadai oleh penyelenggara pelayanan publik, f) Kompetensi petugas pemberian pelayanan, harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan (Mulyadi dkk, 2016: 43).

Karena itu, kualitas pelayanan publik menjadi tuntutan untuk dapat diwujudkan secara baik dan optimal oleh para penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik dari pusat hingga daerah – daerah dengan mengacu pada standar pelayanan publik yang dikemukakan diatas. Selain itu, sebagai upaya memperbaiki berbagai kelemahan dan mengantisipasi kekurangan terhadap kualitas pelayanan, pemerintah mendirikan lembaga Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 menyatakan adanya empat pola pelayanan, yaitu: 1) Fungsional: pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangan, serta 2) Terpusat: pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan, dan 3) Terpadu: pola penyelenggaraan pelayanan publik terpadu, dapat dibedakan menjadi dua pola yaitu: a) Terpadu satu atap: pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu di satu atapkan, serta b) Terpadu satu pintu: pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu

Adanya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) diharapkan dapat memperpendek proses pelayanan, mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti dan terjangkau serta memberikan pelayanan yang lebih luas kepada masyarakat. Dengan didirikannya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan menghadirkan front office sebagai area depan sebuah pusat informasi suatu lembaga yang bertugas pertama kali melayani masyarakat atau penerima layanan. Pegawai front office akan menerima pertanyaan atau memberi informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat di lembaga tersebut. Pegawai front office memiliki peranan yang sangat penting dan berpengaruh terhadap jalannya operasional lembaga.

Dengan hadirnya pegawai front office menjadi salah satu cara dalam meningkatkan kompetensi sumber daya manusia dan kualitas bidang pelayanan. Di berbagai instansi pemerintah telah mendirikan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) untuk membantu meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat pada tingkat Kementerian Agama, termasuk pada Kepala Sub Bagian Umum Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku, yang hingga saat ini sudah memiliki 4 (empat) PTSP dalam memberikan pelayanan melalui sistem komputerisasi kepada masyarakat, diantaranya di Kantor Kementerian Agama Provinsi Maluku, Kantor Kementerian Agama Kota Ambon, Kabupaten Maluku Tengah, dan Kabupaten Maluku Tenggara.

Sesuai Keputusan Menteri Agama RI Nomor 90 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama bahwa pelayanan terpadu adalah kegiatan penyelenggaraan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dalam satu pintu atau satu tempat sesuai standar kerja yang telah ditetapkan dan berlaku.

## LANDASAN TEORI

### Konsep Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menjadi penting karena dapat dijadikan penilaian terhadap layanan yang diberikan oleh lembaga yang akan berpengaruh pada citra lembaga. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan keuntungan bagi lembaga dan sebaliknya kualitas pelayanan yang buruk akan memberikan kerugian bagi lembaga. Parasuraman (2015), mengatakan kualitas pelayanan adalah suatu penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Sedangkan menurut Bloemer (1998), kualitas pelayanan adalah penilaian konsumen/warga masyarakat tentang kehandalan dan superioritas pelayanan secara keseluruhan, dengan perbandingan atas apa yang diberikan dengan apa yang didapatkan konsumen/warga masyarakat.

Berbeda dengan pendapat Albecht dan Zemke (1990), bahwa kualitas pelayanan merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek seperti sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi layanan, strategi dan pelanggan/warga masyarakat. Menurut Crosby, Lehtinen, dan Wyckoff (2005), kualitas pelayanan adalah penyesuaian terhadap rincian-rincian, kualitas dinilai sebagai ukuran keberhasilan yang harus dicapai, dilakukannya kontrol secara terus menerus dalam mencapai keberhasilan agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.



Sampara (1999), berpendapat bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan standar pelayanan yang telah dijadikan pedoman dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan menurut Ibrahim (2011), kualitas pelayanan merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan tersebut. Menurut Fitzsimmons (1997) service quality dapat diketahui melalui membandingkan persepsi penerima layanan atas layanan yang diberikan dengan layanan yang mereka harapkan. Dengan hal itu dapat dikatakan bahwa service quality dapat diukur dari sejauh mana perbedaan antara kenyataan dan harapan penerima layanan atas layanan yang diterima.

### **Pegawai Front Office**

Pegawai front office adalah para pegawai yang berada pada Kantor depan di unit pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang berfungsi melayani keluhan dari masyarakat pertama kali, dan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung. Istilah pegawai front office biasanya lebih dikenal pada industri perhotelan. Dimana pada industri perhotelan pegawai front office memiliki fungsi sebagai penerima tamu, menyewakan kamar tamu, menyusun laporan status kamar, pencatatan pembayaran tamu, dan lain. Dengan berkembangnya zaman, pegawai front office bukan hanya dikenal pada industri perhotelan saja, namun saat ini istilah pegawai front office telah digunakan di lembaga pemerintahan, termasuk di lembaga pendidikan.

Pada dasarnya tugas dari pegawai front office di lembaga pemerintahan sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah pasal 16 ayat (2) tugas pegawai front office atau pegawai kantor depan yaitu menerima dan memverifikasi berkas permohonan, memberikan tanda terima pegawai front office kepada penerima layanan, dan menyerahkan dokumen perizinan atau non perizinan yang telah selesai kepada penerima layanan. Selain itu pegawai front office juga menyusun laporan surat masuk dan surat keluar yang dilakukan setiap tahun. Laporan surat tersebut merupakan hasil dari rekapitulasi surat masuk dan surat keluar setiap bulan.

#### **Pentingnya Kualitas Pelayanan**

Transisi transformasi yang berlangsung dari tahun 1998 hingga sekarang seiring dengan globalisasi membuka peluang dan tantangan untuk meningkatkan tata kelola pelayanan dan ketertiban ketatanegaraan. Pergeseran besar - besaran ini menuntut pemerintah untuk kembali memahami pentingnya kualitas pemberian pelayanan publik kepada setiap warga masyarakat sesuai dengan harapan dan kebutuhannya. Peningkatan kualitas pelayanan pemerintah bagi masyarakat atau publik tetap menjadi tuntutan yang konstan dihadapi.

Dalam perkembangan terkini di era transisi saat ini, dengan masyarakat yang mendambakan kehidupan yang lebih demokratis, pelayanan publik telah menjadi mainstream dimana – mana, yang bisa dikatakan sebagai gelombang peradaban global. Instansi pemerintah dengan semua jabatan dalam kebijakan dan organisasi publik dituntut untuk selalu menghormati hak asasi manusia dan menjawab kepentingan dan kebutuhan masyarakat melalui pemberian layanan barang, jasa dan layanan administratif yang berkualitas.

Di tengah perkembangan tersebut, setiap aparat yang menjalankan tugas pemerintahan dan pelayanan publik harus menyadari betul norma pemerintahan dan pelayanan publik, bahwa kekuasaan yang ada di lembaga pemerintahan negara pada intinya untuk pemberian pelayanan kepada setiap warga negara (rakyat), yang telah memberikan mandat melalui pemberian suara rakyat pada saat pemilihan umum. Proses ini merupakan paradigma yang menjadi masyarakat sebagai pemilik kedaulatan dan aparat birokrasi sebagai pelayanan masyarakat atau “abdi masyarakat”. Gagasan ini secara dramatis telah mengubah paham klasik dan tradisional tentang lembaga negara semula lebih fokus kepada dirinya sendiri, berubah sejalan dengan tuntutan modernisasi dan reformasi birokrasi yang mengukur demokrasi sebagai roh birokrasi, yang terus berubah sesuai “Arah Zaman” yang menempatkan rakyat atau warga masyarakat menjadi fokus utama dalam proses pelayanan yang diberikan (Arman: 48-49).

### **Klasifikasi Jenis Pelayanan Publik**

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh aparat penyelenggara dan pelaksana setiap organisasi publik kepada warga masyarakat, dapat terbagi atas beberapa klasifikasi atau jenis oleh berbagai kalangan. Penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada pasal 8 ayat (1) UU.NO.25/2019, sekurang - kurangnya meliputi: 1) Pelaksanaan pelayanan, 2) Pengelolaan pengaduan masyarakat, 3) Pengelolaan informasi, 4) Pengawasan internal, 5) Penyuluhan kepada masyarakat, serta 5) Pelayanan konsultasi.

Dalam praktiknya pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah Daerah, dilihat dari jenis produk layanan yang diberikan, maka pelayanan publik dapat diklasifikasikan oleh Mulyadi dkk (2016: 42 – 43) ke dalam 4 (empat) jenis yaitu: 1) Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, 2) Pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, 3) Pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan oleh publik, serta 4) Pelayanan Regulatif yaitu pelayanan yang melalui penegakan hukum dan peraturan perundang-undangan, maupun kebijakan publik yang mengatur sendi-sendi kehidupan masyarakat.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini yang berjudul Analisis Kualitas Pegawai Front Office Dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Di Kantor Kementerian Agama Provinsi Maluku. Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yang merupakan salah satu dari jenis penelitian kualitatif. Yang bertujuan untuk mengungkapkan kejadian, fakta, serta fenomena yang terjadi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Faktor–Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan

Faktor–faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan oleh pegawai front office dalam penelitian ini dimaksudkan sebagai faktor–faktor yang dianggap memiliki pengaruh dominan terhadap tinggi atau rendahnya tingkat kualitas pelayanan, terdiri dari: a) Faktor sistem dan prosedur kerja di lembaga, b) Faktor kemampuan, sikap dan perilaku pegawai, c) Faktor kerja sama pegawai, d) Faktor teknologi, sarana prasarana, dan e) Faktor motivasi kerja pegawai.

Dari kelima faktor – faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan untuk melihat kualitas pelayanan pegawai front office dalam penelitian ini, kemudian dikembangkan pertanyaan – pertanyaan yang digunakan untuk melakukan wawancara dengan para informan. Data yang berhasil dikumpulkan, diolah dan dianalisis yang hasilnya dapat ditampilkan secara berurutan , sebagai berikut:

### Faktor Sistem dan Prosedur Kerja di Lembaga

Faktor sistem dan prosedur kerja di lembaga merupakan sistem pelayanan yang konsisten, dinamis, dan fleksibel akan memudahkan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Prosedur kerja merupakan rangkaian urutan kerja yang telah ditetapkan untuk melaksanakan tugas dengan menggunakan metode yang terencana, jelas, dan mudah dipahami. Prosedur kerja yang tidak membebani para pegawainya.

Sistem dan prosedur kerja di lembaga menjadi salah satu faktor penting yang digunakan untuk menunjukan tinggi atau rendahnya tingkat kualitas pelayanan publik administratif kepada warga masyarakat yang membutuhkan yang diselenggarakan oleh para pegawai front office pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Kementerian Agama Provinsi Maluku.

Untuk melihat tingkat kualitas pelayanan publik oleh pegawai front office di unit PTSP pada Kantor Kemenag Promal, digunakan: a) Sistem kerja atau tata kerja yang konsisten, b) memiliki atauran atau prosedur urutan kerja, dan c) tugas dari pegawai front office. Agar memperoleh data dan informasi mengenai dimensi ini, dilakukan pendekatan wawancara dengan para informan penelitian. Wawancara dengan Kepala Bagian Tata Usaha (Bapak M.Y.R) tentang bukti fisik pelayanan pada Unit PTSP di Kantor Kemenag Promal, beliau mengatakan bahwa:

“ Selaku staf pimpinan pada Unit PTSP ini, harus mengakui bahwa memang untuk melihat tinggi atau rendahnya kualitas pelayanan itu dilihat dari faktor sistem dan prosedur kerja, yang dimana sistem kerja yang dimiliki oleh pegawai front office disini ini cukup baik dan konsisten dalam pemberian pelayanan, seperti datang ke kantor tepat waktu dan kami bekerja sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) dalam memberikan pelayanan, sehingga aturan – aturan yang ada sesuai dengan urutan pekerjaan tugas dari pegawai yang berada di unit PTSP ” (Hasil Wawancara, tgl 8 Januari 2023).

Pada sisi lain diadakan wawancara dengan Sub Koordinator Umum & Humas (Bapak A.K.R), tentang dimensi ketampakan fisik pelayanan di PTSP ini. Informan ini pada intinya mengemukakan bahwa:

“ Sebagai staf pimpinan pada Unit PTSP ini, harus mengakui bahwa memang untuk melihat tinggi atau rendahnya kualitas pelayanan itu dilihat dari faktor sistem dan prosedur kerja, , yang dimana sistem kerja yang dimiliki oleh pegawai front office disini ini cukup baik dan konsisten dalam pemberian pelayanan, seperti datang ke kantor tepat waktu dan kami bekerja sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) dalam memberikan pelayanan, sehingga aturan – aturan yang ada sesuai dengan urutan



pekerjaan tugas dari pegawai yang beradi di unit PTSP ” (Hasil Wawancara, tgl 8 Januari 2023). Kemudian dilakukan pula pendekatan dan wawancara dengan koordinator PTSP ini (Bapak F.R). Beliau lantas mengatakan bahwa:

“ Selaku koordinator di Unit PTSP ini, dapat saya ungkapkan bahwa memang untuk melihat tinggi atau rendahnya kualitas pelayanan itu dilihat dari faktor sisitem dan prosedur kerja, , yang dimana sistem kerja yang dimiliki oleh pegawai front office disini ini cukup baik dan konsisten dalam pemberian pelayanan, seperti datang ke kantor tepat waktu dan kami bekerja sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) dalam memberikan pelyanan, sehingga aturan – aturan yang ada sesuai dengan urutan pekerjaan tugas dari pegawai yang beradi di unit PTSP ” (Hasil Wawancara, tgl 8 Januari 2023).

Selanjutnya wawancara dilakukan juga dengan lima orang pegawai front office pada unit PTSP ini masing – masing (Bapak A.D, Ibu A.L, Bapak B.S, Ibu F.M, dan Ibu R.T). Kelima informan ini pada intinya menegaskan bahwa:

“ Kami selaku pegawai front office di Unit PTSP ini, dapat mengungkapkan bahwa memang untuk melihat tinggi atau rendahnya kualitas pelayanan itu dilihat dari faktor sisitem dan prosedur kerja, , yang dimana sistem kerja yang dimiliki oleh pegawai front office disini ini cukup baik dan konsisten dalam pemberian pelayanan, seperti datang ke kantor tepat waktu dan kami bekerja sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) dalam memberikan pelyanan, sehingga aturan – aturan yang ada sesuai dengan urutan pekerjaan tugas dari pegawai yang beradi di unit PTSP ” (Hasil Wawancara, tgl 8 Januari 2023).

Data dan informasi yang diperoleh dari hasil – hasil wawancara diatas, memperlihatkan bahwa faktor pendukung dan pengambat tinggi atau rendahnya kualitas pelayanan dilihat dari sistem dan prosedur kerja dilembaga pada lokasi penelitian ini berada dalam keadaan cukup baik sebagaimana yang diharapkan.

#### **Faktor Kemampuan, Sikap dan Prilaku Pegawai**

Mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan yang terdiri dari kemampuan intelektual dan fisik. Pelayanan yang berkualitas dapat diberikan kepada masyarakat jika pegawai front office memiliki kemampuan kerja yang maksimal. Faktor kemampuan, sikap dan prilaku pegawai menjadi salah satu faktor penting yang digunakan untuk menunjukkan tinggi atau rendahnya tingkat kualitas pelayanan publik administratif kepada warga masyarakat yang membutuhkan yang diselenggarakan oleh para pegawai front office pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Kementerian Agama Provinsi Maluku.

Untuk melihat tingkat kualitas pelayanan publik oleh pegawai front office di unit PTSP pada Kantor Kemenag Promal, digunakan: a) Memiliki kemampuan intelektual dan fisik, b) Sikap dan prilaku dalam pemberian pelayanan, dan c) Kemampuan kerja yang maksimal dalam memberikan pelayanan. Agar memperoleh data dan informasi mengenai dimensi ini, dilakukan pendekatan wawancara dengan para informan penelitian. Wawancara dengan Kepala Bagian Tata Usaha (Bapak M.Y.R) tentang bukti fisik pelayanan pada Unit PTSP di Kantor Kemenag Promal, beliau mengatakan bahwa:

“ Selaku staf pimpinan pada Unit PTSP ini, harus mengakui bahwa memang untuk melihat tinggi atau rendahnya kualitas pelayanan itu dilihat dari faktor kemampuan, sikap dan prilaku pegawai, kemampuan yang dimiliki oleh pegawai kami yaitu mampu bekerja sesuai dengan bidang mereka yang berada di Unit PTSP ini, melayani dengan senyum kepada pelanggan yang datang berurusan disini kemudian memberikan sikap dan prilaku seperti datang langsung menanyakan apa yang mereka butuhkan, memberikan informasi apa yang mereka inginkan sehingga membuat mereka merasa nyaman dan tidak takut lagi untuk datang berurusan disini” (Hasil Wawancara, tgl 8 Januari 2023).

Pada sisi lain diadakan wawancara dengan Sub Koordinator Umum & Humas (Bapak A.K.R), tentang dimensi ketampakan fisik pelayanan di PTSP ini. Informan ini pada intinya mengemukakan bahwa:

“ Sebagai staf pimpinan pada Unit PTSP ini, harus mengakui bahwa memang untuk melihat tinggi atau rendahnya kualitas pelayanan itu dilihat dari faktor kemampuan, sikap dan prilaku pegawai, kemampuan yang dimiliki oleh pegawai kami yaitu mampu bekerja sesuai dengan bidang mereka yang berada di Unit PTSP ini, melayani dengan senyum kepada pelanggan yang datang berurusan disini kemudian memberikan sikap dan prilaku seperti datang langsung menanyakan apa yang mereka butuhkan, memberikan informasi apa yang mereka inginkan sehingga membuat mereka merasa nyaman dan tidak takut lagi untuk datang berurusan disini” (Hasil Wawancara, tgl 8 Januari 2023).

Kemudian dilakukan pula pendekatan dan wawancara dengan koordinator PTSP ini (Bapak F.R). Beliau lantas mengatakan bahwa:

“ Selaku Koordinator pada Unit PTSP ini, dapat saya sampaikan bahwa memang untuk melihat tinggi atau rendahnya kualitas pelayanan itu dilihat dari faktor kemampuan, sikap dan prilaku pegawai, kemampuan yang dimiliki oleh pegawai kami yaitu mampu bekerja sesuai dengan bidang mereka yang

berada di Unit PTSP ini, melayani dengan senyum kepada pelanggan yang datang berurusan disini kemudian memberikan sikap dan perilaku seperti datang langsung menanyakan apa yang mereka butuhkan, memberikan informasi apa yang mereka inginkan sehingga membuat mereka merasa nyaman dan tidak takut lagi untuk datang berurusan disini” (Hasil Wawancara, tgl 8 Januari 2023).

Selanjutnya wawancara dilakukan dengan lima orang pegawai front office pada unit PTSP ini masing – masing (Bapak A.D, Ibu A.L, Bapak B.S, Ibu F.M, dan Ibu R.T). Kelima informan ini pada intinya menegaskan bahwa:

“ Kami selaku pegawai front office pada Unit PTSP ini, dapat menyampaikan bahwa memang untuk melihat tinggi atau rendahnya kualitas pelayanan itu dilihat dari faktor kemampuan, sikap dan perilaku pegawai, kemampuan yang dimiliki oleh pegawai kami yaitu mampu bekerja sesuai dengan bidang mereka yang berada di Unit PTSP ini, melayani dengan senyum kepada pelanggan yang datang berurusan disini kemudian memberikan sikap dan perilaku seperti datang langsung menanyakan apa yang mereka butuhkan, memberikan informasi apa yang mereka inginkan sehingga membuat mereka merasa nyaman dan tidak takut lagi untuk datang berurusan disini” (Hasil Wawancara, tgl 8 Januari 2023).

Berikutnya wawancara dengan 4 (Empat) orang warga masyarakat yang datang berurusan di Unit PTSP ini masing – masing (Bapak S.H, Bapak, J.B, Bapak M.N, Dan Bapak A.R). Keempat informan ini menunjukan bahwa:

“ Kami selaku warga masyarakat yang datang untuk berurusan di Unit PTSP ini merasa cukup baik dengan sikap dan perilaku pegawai front office yang melakukan pelayanan untuk kami, mereka menyambut kami dengan senyum dan menanyakan apa yang kami butuhkan disini “ (Hasil Wawancara, tgl 9 Januari 2023). Data dan informasi yang diperoleh dari hasil – hasil wawancara diatas, memperlihatkan bahwa faktor pendukung dan pengambat tinggi atau rendahnya kualitas pelayanan dilihat kemampuan, sikap dan perilaku pegawai pada lokasi penelitian ini berada dalam keadaan cukup baik sebagaimana yang diharapkan.

### **Faktor Kerjasama Pegawai**

Untuk menciptakan sikap yang berorientasi kepada pelanggan, maka semangat kerja tim sangat diperlukan. Semangat kerja tim dapat melibatkan partisipasi pegawai melalui pembagian informasi dan pengambilan keputusan sehingga dapat memperkuat komitmen untuk menampilkan yang terbaik.

Faktor kerjasama pegawai menjadi salah satu dimensi penting yang digunakan untuk menunjukan tinggi atau rendahnya tingkat kualitas pelayanan publik administratif kepada warga masyarakat yang membutuhkan yang diselenggarakan oleh para pegawai front office pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Kementerian Agama Provinsi Maluku.

Guna melihat tingkat kualitas pelayanan publik oleh pegawai front office di unit PTSP pada Kantor Kemenag Promal, digunakan: a) Memiliki partisipasi tim dalam melayani, b) Membangun semangat tim kerja, dan c) Kerjasama dalam melibatkan tim di setiap keputusan pemberian pelayanan. Agar memperoleh data dan informasi mengenai dimensi ini, dilakukan pendekatan wawancara dengan para informan penelitian. Wawancara dengan Kepala Bagian Tata Usaha (Bapak M.Y.R) tentang bukti fisik pelayanan pada Unit PTSP di Kantor Kemenag Promal, beliau mengatakan bahwa:

“ Selaku staf pimpinan pada Unit PTSP ini, harus mengakui bahwa memang untuk melihat tinggi atau rendahnya kualitas pelayanan itu dilihat dari faktor kerjasama pegawai, di unit PTSP ini para pegawai front office kami memiliki partisipasi tim yang baik dalam mengerjakan tugas mereka dengan cara membangun semangat tim kerja dalam melibatkan tim di setiap keputusan pemberian layanan kepada masyarakat ” (Hasil Wawancara, tgl 8 Januari 2023).

Pada sisi lain diadakan wawancara dengan Sub Koordinator Umum & Humas (Bapak A.K.R), tentang dimensi ketampakan fisik pelayanan di PTSP ini. Informan ini pada intinya mengemukakan bahwa:

“ Sebagai staf pimpinan pada Unit PTSP ini, harus mengakui bahwa memang untuk melihat tinggi atau rendahnya kualitas pelayanan itu dilihat dari faktor kerjasama pegawai, di unit PTSP ini para pegawai front office kami memiliki partisipasi tim yang baik dalam mengerjakan tugas mereka dengan cara membangun semangat tim kerja dalam melibatkan tim di setiap keputusan pemberian layanan kepada masyarakat ” (Hasil Wawancara, tgl 8 Januari 2023).



Kemudian dilakukan pula pendekatan dan wawancara dengan koordinator PTSP ini (Bapak F.R). Beliau lantas mengatakan bahwa:

“ Selaku Koordinator pada Unit PTSP ini, dapat saya ungkapkan bahwa memang untuk melihat tinggi atau rendahnya kualitas pelayanan itu dilihat dari faktor kerjasama pegawai, di unit PTSP ini para pegawai front office memiliki partisipasi tim yang baik dalam mengerjakan tugas mereka dengan cara membangun semangat tim kerja dalam melibatkan tim di setiap keputusan pemberian layanan kepada masyarakat ” (Hasil Wawancara, tgl 8 Januari 2023).

Selanjutnya wawancara dilakukan dengan lima orang pegawai front office pada unit PTSP ini masing – masing (Bapak A.D, Ibu A.L, Bapak B.S, Ibu F.M, dan Ibu R.T). Kelima informan ini pada intinya menegaskan bahwa:

“ Kami selaku pegawai front office di Unit PTSP ini, dapat menyampaikan bahwa memang untuk melihat tinggi atau rendahnya kualitas pelayanan itu dilihat dari faktor kerjasama pegawai, di unit PTSP ini para pegawai front office memiliki partisipasi tim yang baik dalam mengerjakan tugas mereka dengan cara membangun semangat tim kerja dalam melibatkan tim di setiap keputusan pemberian layanan kepada masyarakat ” (Hasil Wawancara, tgl 8 Januari 2023).

Data dan informasi yang diperoleh dari hasil – hasil wawancara diatas, memperlihatkan bahwa faktor pendukung dan pengambat tinggi atau rendahnya kualitas pelayanan dilihat kerjasama pegawai pada lokasi penelitian ini berada dalam keadaan kurang baik sebagaimana yang diharapkan.

### **Faktor Teknologi, Sarana Prasarana**

Faktor Teknologi, sarana prasaana yaitu Perlengkapan dan fasilitas yang lengkap dapat mendukung pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Faktor teknologi, sarana prasarana menjadi salah satu dimensi penting yang digunakan untuk menunjukkan tinggi atau rendahnya tingkat kualitas pelayanan publik administratif kepada warga masyarakat yang membutuhkan yang diselenggarakan oleh para pegawai front office pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Kementerian Agama Provinsi Maluku.

Untuk melihat tingkat kualitas pelayanan publik oleh pegawai front office di unit PTSP pada Kantor Kemenag Promal, digunakan: a) Kelengkapan fasilitas yang ada di ruangan PTSP, b) Tersedia ruang khusus untuk pelayanan di unit PTSP, dan c) Ketersedian sarana prasarana dalam proses pelayanan. Agar memperoleh data dan informasi mengenai dimensi ini, dilakukan pendekatan wawancara dengan para informan penelitian. Wawancara dengan Kepala Bagian Tata Usaha (Bapak M.Y.R) tentang bukti fisik pelayanan pada Unit PTSP di Kantor Kemenag Promal, beliau mengatakan bahwa:

“ Selaku Staf Pimpinan pada Unit PTSP ini, harus mengakui bahwa memang untuk melihat tinggi atau rendahnya kualitas pelayanan itu dilihat dari faktor teknologi, sarana prasarana, di unit PTSP kami menyediakan ruang khusus dan memfasilitasi berbagai teknologi, sarana prasarana seperti terdapat 5 (lima) komputer untuk pelayanan, kemudian menyediakan jaringan internet seperti WIFI, menyediakan kipas angin/AC, menyediakan kursi meja kepada pelanggan dan juga kami memberikan tempat khusus untuk melakukan konsultasi pelayanan bagi warga masyarakat yang sedang berurusan di kantor kami ” (Hasil Wawancara, tgl 8 Januari 2023).

Pada sisi lain diadakan wawancara dengan Sub Koordinator Umum & Humas (Bapak A.K.R), tentang dimensi ketampakan fisik pelayanan di PTSP ini. Informan ini pada intinya mengemukakan bahwa:

“ Sebagai Staf Pimpinan di Unit PTSP ini, harus mengakui bahwa memang untuk melihat tinggi atau rendahnya kualitas pelayanan itu dilihat dari faktor teknologi, sarana prasarana, di unit PTSP kami menyediakan ruang khusus dan memfasilitasi berbagai teknologi, sarana prasarana seperti terdapat 5 (lima) komputer untuk pelayanan, kemudian menyediakan jaringan internet seperti WIFI, menyediakan kipas angin/AC, menyediakan kursi meja kepada pelanggan dan juga kami memberikan tempat khusus untuk melakukan konsultasi pelayanan bagi warga masyarakat yang sedang berurusan di kantor kami ” (Hasil Wawancara, tgl 8 Januari 2023).

Kemudian dilakukan pula pendekatan dan wawancara dengan koordinator PTSP ini (Bapak F.R). Beliau lantas mengatakan bahwa:

“ Selaku Koordinator pada Unit PTSP ini, dapat saya sampaikan bahwa memang untuk melihat tinggi atau rendahnya kualitas pelayanan itu dilihat dari faktor teknologi, sarana prasarana, di unit PTSP kami menyediakan ruang khusus dan memfasilitasi berbagai teknologi, sarana prasarana seperti terdapat 5 (lima) komputer untuk pelayanan, kemudian menyediakan jaringan internet seperti WIFI, menyediakan kipas angin/AC, menyediakan kursi meja kepada pelanggan dan juga kami memberikan tempat khusus untuk melakukan konsultasi pelayanan bagi warga masyarakat yang sedang berurusan di kantor kami ” (Hasil Wawancara, tgl 8 Januari 2023).

Selanjutnya wawancara dilakukan dengan lima orang pegawai front office pada unit PTSP ini masing – masing (Bapak A.D, Ibu A.L, Bapak B.S, Ibu F.M, dan Ibu R.T). Kelima informan ini pada intinya menegaskan bahwa:

“ Kami selaku pegawai front office yang berada di bagian Unit PTSP ini, dapat kami ungkapkan bahwa memang untuk melihat tinggi atau rendahnya kualitas pelayanan itu dilihat dari faktor teknologi, sarana prasarana, di unit PTSP kami menyediakan ruang khusus dan memfasilitasi berbagai teknologi, sarana prasarana seperti terdapat 5 (lima) komputer untuk pelayanan, kemudian menyediakan jaringan internet seperti WIFI, menyediakan kipas angin/AC, menyediakan kursi meja kepada pelanggan dan juga kami memberikan tempat khusus untuk melakukan konsultasi pelayanan bagi warga masyarakat yang sedang berurusan di kantor kami ” (Hasil Wawancara, tgl 8 Januari 2023).

Berikutnya wawancara dengan 4 (Empat) orang warga masyarakat yang datang berurusan di Unit PTSP ini masing – masing (Bapak S.H, Bapak, J.B, Bapak M.N, Dan Bapak A.R). Keempat informan ini menandakan bahwa:

“ Disini pelayanannya cukup baik dengan adanya ruang tunggu untuk masyarakat seperti kami untuk datang berurusan di sini, dan juga mereka menyediakan fasilitas seperti kipas angin/AC, kursi meja, dan toilet ” (Hasil Wawancara, tgl 9 Januari 2023).

Data dan informasi yang diperoleh dari hasil – hasil wawancara diatas, memperlihatkan bahwa faktor pendukung dan pengambat tinggi atau rendahnya kualitas pelayanan dilihat teknologi, sarana prasarana pada lokasi penelitian ini berada dalam keadaan cukup baik dan memadai sebagaimana yang diharapkan.

### **Faktor Motivasi Kerja Pegawai**

Faktor motivasi kerja pegawai merupakan Pegawai yang memiliki motivasi kerja yang tinggi maka ia akan menampilkan performansi kerjanya yang terbaik yaitu dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan. Faktor motivasi kerja pegawai menjadi salah satu dimensi penting yang digunakan untuk menunjukkan tinggi atau rendahnya tingkat kualitas pelayanan publik administratif kepada warga masyarakat yang membutuhkan yang diselenggarakan oleh para pegawai front office pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Kementerian Agama Provinsi Maluku.

Untuk melihat tingkat kualitas pelayanan publik oleh pegawai front office di unit PTSP pada Kantor Kemenag Promal, digunakan: a) Membangkitkan motivasi kerja pegawai, b) Semangat kerja pegawai, dan c) Upayah mempertahankan motivasi kerja pegawai. Agar memperoleh data dan informasi mengenai dimensi ini, dilakukan pendekatan wawancara dengan para informan penelitian. Wawancara dengan Kepala Bagian Tata Usaha (Bapak M.Y.R) tentang bukti fisik pelayanan pada Unit PTSP di Kantor Kemenag Promal, beliau mengatakan bahwa:

“ Selaku Staf Pimpinan pada Unit PTSP ini, harus mengakui bahwa memang untuk melihat tinggi atau rendahnya kualitas pelayanan itu dilihat dari faktor motivasi kerja pegawai, di unit PTSP ini kami berikan motivasi kerja pegawai dengan cara memberikan tugas dan tanggung jawab kepada mereka dalam memberikan pelayan di kantor ini. Contoh apabila mereka telat datang ke kantor atau tidak datang sama sekali atau bahkan pulang lebih awal, maka gaji yang mereka peroleh juga berkurang karena absensi yang ada di kantor ini bersifat Elektronik yang dimana harus mereka sendiri yang boleh melakukan absensinya tersebut ” (Hasil Wawancara, tgl 8 Januari 2023).

Pada sisi lain diadakan wawancara dengan Sub Koordinator Umum & Humas (Bapak A.K.R), tentang dimensi ketampakan fisik pelayanan di PTSP ini. Informan ini pada intinya mengemukakan bahwa:

“ Sebagai Staf Pimpinan pada Unit PTSP ini, harus mengakui bahwa memang untuk melihat tinggi atau rendahnya kualitas pelayanan itu dilihat dari faktor motivasi kerja pegawai, di unit PTSP ini



kami berikan motivasi kerja pegawai dengan cara memberikan tugas dan tanggung jawab kepada mereka dalam memberikan pelayan di kantor ini. Contoh apabila mereka telat datang ke kantor atau tidak datang sama sekali atau bahkan pulang lebih awal, maka gaji yang mereka peroleh juga berkurang karena absensi yang ada di kantor ini bersifat Elektronik yang dimna harus mereka sendiri yang boleh melakukan absensi ” (Hasil Wawancara, tgl 8 Januari 2023).

Kemudian dilakukan pula pendekatan dan wawancara dengan koordinator PTSP ini (Bapak F.R). Beliau lantas mengatakan bahwa:

“ Selaku koordinator pada Unit PTSP ini, dapat sya sampaikan bahwa memang untuk melihat tinggi atau rendahnya kualitas pelayanan itu dilihat dari faktor motivasi kerja pegawai, di unit PTSP ini kami berikan motivasi kerja pegawai dengan cara memberikan tugas dan tanggung jawab kepada mereka dalam memberikan pelayan di kantor ini. Contoh apabila mereka telat datang ke kantor atau tidak datang sama sekali atau bahkan pulang lebih awal, maka gaji yang mereka peroleh juga berkurang karena absensi yang ada di kantor ini bersifat Elektronik yang dimna harus mereka sendiri yang boleh melakukan absensi ” (Hasil Wawancara, tgl 8 Januari 2023).

Selanjutnya wawancara dilakukan dengan lima orang pegawai front office pada unit PTSP ini masing – masing (Bapak A.D, Ibu A.L, Bapak B.S, Ibu F.M, dan Ibu R.T). Kelima informan ini pada intinya menegaskan bahwa:

“ Kami selaku pegawai front office front office yang berada pada Unit PTSP ini, dapat kami sampaikan bahwa memang untuk melihat tinggi atau rendahnya kualitas pelayanan itu dilihat dari faktor motivasi kerja pegawai, di unit PTSP ini kami berikan motivasi kerja pegawai dengan cara memberikan tugas dan tanggung jawab kepada mereka dalam memberikan pelayan di kantor ini. Contoh apabila mereka telat datang ke kantor atau tidak datang sama sekali atau bahkan pulang lebih awal, maka gaji yang mereka peroleh juga berkurang karena absensi yang ada di kantor ini bersifat Elektronik yang dimna harus mereka sendiri yang boleh melakukan absensi ” (Hasil Wawancara, tgl 8 Januari 2023).

Data dan informasi yang diperoleh dari hasil – hasil wawancara diatas, memperlihatkan bahwa faktor pendukung dan penghambat tinggi atau rendahnya kualitas pelayanan dilihat motivasi kerja pegawai pada lokasi penelitian ini berada dalam keadaan kurang baik sebagaimana yang diharapkan.

### **Pembahasan Hasil Penelitian**

Sesuai dengan hasil analisis data yang telah ditampilkan diatas berkaitan dengan kondisi kualitas pelayanan pegawai front office pada Unit PTSP Kantor Kemenag Provini Maluku, melalui 5 (lima) dimensi yang dikaji melalui penelitian dapat diuraikan sebagai berikut. Data lapangan menunjukkan bahwa dimensi Bukti Fisik Pelayanan (Tangibel) telah diupayakan oleh pimpinan dan pegawai di lokasi penelitian untuk mendukung proses pelayanan yang berkualitas, dimana dimensi ini berada dalam kondisi cukup baik dan memadai, ditandai dengan adanya tempat parkir, ruang tunggu untuk warga masyarakat, adanya toilet, dan kipas angin/AC, serta peralatan pendukung kerja. Tentang dimensi Ketanggapan Pelayanan (Responviness), dimana dimensi ini berada dalam keadaan cukup baik, ditandai dengan kemampuan para pegawai front office dalam membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat, dan pegawai front office juga memberikan informasi dengan jelas mengenai tata cara dan persyaratan dalam memperoleh pelayanan. Dimensi Keandalan Pelayanan (Reability), dimana dimensi ini berada dalam keadaan cukup baik, ditandai dengan memberikan pelayan sesuai dengan yang dijanjikan, bekerja sesuai dengan ketepatan waktu, dan menyampaikan informasi yang tepat kepada pelanggan. Dimensi Jaminan Pelayanan (Assurance), dimana dimensi ini berada dalam keadaan cukup baik, ditandai dengan cara berpakaian pegawai front office yang sopan, bertutur kata yang lembut dalam menyampaikan informasi kepada pelanggan. Dimensi Empati Pelayanan (Empathy), dimana dimensi ini berada dalam keadaan cukup baik, ditandai dengan kemampuan pegawai front office dalam memberikan pelayanan, seperti mempunyai rasa empati, memahami keinginan pelanggan apa yang mereka butuhkan dan memberikn kepastian waktu berapa lama selesai pelayanan.

Disisi lain data yang diperoleh dari penelitian lapangan tentang faktor – faktor pendukung atau penghambat kualitas pelayanan oleh pegawai front offiice di unit PTSP Kemenag Promal, sebagai berikut. Faktor – faktor yang memiliki pengaruh sebagai pendukung kualitas pelayanan publik tersebut, terdiri dari: a) faktor sistem dan prosedur kerja di lembaga, b) faktor kemampuan, sikap dan prilaku kerja pegawai, dan c) faktor teknologi, sarana prasarana Sedangkan faktor – faktor yang memiliki pengaruh tidak mendukung kualitas pelayanan publik tersebut, terdiri dari: a) Faktor kerja sama pegawai, dan b) Faktor motivasi kerja pegawai.

Temuan hasil penelitian ini sejalan dan mendukung hasil penelitian yang telah dilakukan oleh berbagai kalangan sebelumnya, terutama oleh Susianawati (2017), Irawati (2017), Rizal Ahmad (2019), Suhartoyo (2019), dan Bryan J. Kaleb (2019), yang pada instinya menegaskan bahwa tinggi rendahnya kualitas pelayanan publik oleh para pegawai di suatu organisasi publik, sangat ditentukan dan dipengaruhi oleh sejumlah faktor diantaranya: a) Faktor sistem dan prosedur kerja di lembaga, b) Faktor kemampuan, sikap dan perilaku kerja pegawai, c) Faktor kerjasama pegawai, d) Faktor teknologi, sarana prasarana, dan e) Faktor motivasi kerja pegawai.

Karena proposisi dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut. Proposisi pertama, Jika hendak meningkatkan kualitas pelayanan publik pada suatu organisasi, maka hendaknya sistem pengelolaan pelayanan tersebut dilakukan secara terpadu melalui suatu unit pelayanan terpadu satu pintu (PTSP). Proposisi Kedua, jika hendak meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui unit PTSP pada suatu organisasi publik, maka hendaknya difasilitasi dengan penyediaan sumber daya manusia yang mempunyai disertai dengan dukungan sarana dan prasarana yang memadai sebagaimana yang diharapkan. Proposisi ketiga, jika hendak meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat secara baik dan optimal pada suatu organisasi, maka hendaknya para pegawai mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan melalui pembentukan dan pengelolaan Unit PTSP secara baik dan profesional.

Implikasi dari hasil pelaksanaan penelitian ini bahwa, jika hendak meningkatkan kualitas pelayanan publik oleh pegawai front office pada suatu unit PTSP, maka hendaknya dapat didukung upaya pengelolaan pelayanan publik tersebut dengan dukungan sumber daya manusia yang profesional disertai dengan ketersediaan sarana dan prasarana pendukung yang memadai, dengan mengoptimalkan kondisi faktor pendukungnya, berupa: a) Faktor sistem dan prosedur kerja di lembaga, b) Faktor kemampuan, sikap dan perilaku kerja pegawai, serta c) Faktor teknologi, sarana prasarana. Dan perbaikan faktor faktor penghambatnya, seperti faktor: a) Faktor kerjasama pegawai, dan b) Faktor motivasi kerja pegawai.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Setelah mengetahui analisis hasil penelitian dan melakukan pembahasan hasil penelitian pada bab sebelumnya, berikut ini dikemukakan kesimpulan – kesimpulan secara spesifik mengenai kualitas pelayanan melalui dimensi – dimensi, serta faktor pendukung dan penghambatnya, sebagai berikut:

**Kualitas Pelayanan oleh Pegawai Front Office**

**Bukti fisik pelayanan (Tangibel)**

Penilaian tentang sesuatu yang dapat dilihat dan dirasakan masyarakat atau penerima layanan, seperti penampilan para pegawai front office dan sarana prasarana yang ada. Untuk melihat tingkat kualitas pelayanan publik oleh pegawai front office di unit PTSP pada Kantor Kemenag Promal, maka ditandai dengan adanya tempat parkir, ruang tunggu untuk warga masyarakat, adanya toilet, dan kipas angin/AC, serta peralatan pendukung kerja.

**Ketanggapan pelayanan (Responsiveness)**

Penilaian tentang ketanggapan pelayanan (Responsiveness) yaitu Pegawai front office harus memiliki kesadaran untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat. Pegawai front office harus memberikan respon kepada setiap keluhan dari masyarakat atau penerima layanan, selain itu pegawai front office harus melakukan pelayanan secara cepat, cermat, dan tepat waktu. Untuk melihat tingkat kualitas pelayanan publik oleh pegawai front office di unit PTSP pada Kantor Kemenag Promal, maka ditandai dengan kemampuan para pegawai front office dalam membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat, dan pegawai front office juga memberikan informasi dengan jelas mengenai tata cara dan persyaratan dalam memperoleh pelayanan.

**Kehandalan pelayanan (Reliability)**

Kehandalan Pelayanan merupakan kemampuan front office dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan tepat dan benar. Kemampuan yang dimaksud bukan hanya kemampuan dari pegawai front office namun kemampuan kerja dan konsistensi kerja juga diukur dalam dimensi ini. Untuk melihat tingkat kualitas pelayanan publik oleh pegawai front office di unit PTSP pada Kantor Kemenag Promal, maka ditandai dengan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, bekerja sesuai dengan ketepatan waktu, dan menyampaikan informasi yang tepat kepada pelanggan.

**Jaminan pelayanan (Assurance)**

Jaminan pelayanan (Assurance) merupakan sikap sopan, keramahan pegawai front office, kemampuan komunikasi yang baik, percaya diri dan pengetahuan dari pegawai front office dapat memberikan rasa percaya masyarakat atau penerima layanan. Pada dimensi ini pegawai front office harus memberi jaminan terhadap layanan yang diberikan. Untuk melihat tingkat kualitas pelayanan publik oleh pegawai front office di unit PTSP pada Kantor Kemenag Promal, maka ditandai dengan memberikan



pelayan sesuai dengan yang dijanjikan, bekerja sesuai dengan ketepatan waktu, dan menyampaikan informasi yang tepat kepada pelanggan.

Empati pelayanan (Empathy)

Empati (Empathy) ialah kemampuan pegawai front office dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan penuh perhatian, dan berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat. Untuk melihat tingkat kualitas pelayanan publik oleh pegawai front office di unit PTSP pada Kantor Kemenag Promal, maka ditandai dengan kemampuan pegawai front office dalam memberikan pelayanan, seperti mempunyai rasa empati, memahami keinginan pelanggan apa yang mereka butuhkan dan memberikan kepastian waktu berapa lama selesai pelayanan.

#### Saran

1. Hendaknya para pimpinan dan pegawai front office dalam unit PTSP di kantor Kemenag Promal, dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada warga masyarakat yang membutuhkan, dengan cara: a) Bukti fisik pelayanan lebih memadai lagi disiapkan, b) Ketanggapan pelayanan (Responveness) lebih di tingkatkan, c) Keandalan pelayanan (Reability) lebih dikembangkan lagi sumber daya manusia, d) Jaminan pelayanan (Assurance) perlu ditingkatkan, dan c) Empati pelayanan (Emphaty) juga perlu di kembangkan lagi.
2. Langkah – langkah yang harus ditempuh untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan oleh pegawai front office dalam unit PTSP Kantor Kemenag Promal, berupa: a) faktor sistem dan prosedur kerja di lembaga sudah cukup baik, namun agar lebih ditingkatkan lagi, b) faktor kemampuan, sikap dan perilaku kerja pegawai sudah cukup baik, namun juga lebih ditingkatkan lagi, c) faktor eknologi, sarana dan prasarana sudah cukup baik, namun perlu ditingkatan lagi, dan dilakukan perbaikan terhadap faktor: a) faktor kerja sama pegawai, perlu di kembangkan lagi dan b) faktor motivasi kerja pegawai juga perlu ditingkatkan sumber daya manusinya.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Afifatun Nadhiroh, 2022. "Analisis Kesiapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Ptsp) Pada Sistem Informasi Manajemen Di Kementerian Agama Kab. Bojonegoro". Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.
- Bryan J. Kaleb, Victor P.K Lengkong, serta Rita N Taroreh. Tahun 2019, mengerjakan penelitian dengan judul "Penerapan Sistem Informasi Manajemen Dan Pengawasannya Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado".
- Dr. Arman, S. Sos., M.Si. "Manajemen Pelayanan Pubalik" Jakarta 2019.
- Dr. Z. A. Rengifurwarin, M. Si. " Manajemen Pelayanan Publik " Universitas Pattimura 2021.
- Irawati, Salju, serta Hapid, 2017, mengerjakan sebuah penelitian dengan judul "Pengaruh Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Pada Pt. Telkom Kota Palopo".
- Joko Prayetno, 2020. "Manajemen Pada Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Ptsp) Kementerian Agama Kota Banjarbaru". Universitas Islam Negeri Antasari.
- Lijan Poltak Sinambela, Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2010.
- Nur Alifatus Maulidiyah, 2021. "Analisis Kualitas Pegawai Front Office Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Ptsp) Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto. Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.
- Prof. Dr. Deddy Mulyadi, M.Si. Dr. Hendrikus T. Gedeona, S.I.P., M.Si. Muhammad Nur Afandi, S.Pd., M.T. Tahun 2016. Judul Buku "Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik".
- Rizal Ahmad, 2019, "Analisis Kualitas Sistem Informasi Manajemen Terhadap Kinerja Pegawai Pdam Tirta Wampu Stabat".
- Susianawati, 2017, "Analisis Kesiapan Inovasi Layanan Sistem Informasi Manajemen dan Pelayanan Perizinan Elektronik (Simpel) di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Tuban".
- Suhartoyo, 2019, mengerjakan penelitian dengan judul "Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)".
- <https://www.google.com/search?q=profil+ptsp+kementerian+agama+kota+ambon&oq=profil+ptsp+kemertian+aga&aqs=chrome>.