

**MANAJEMEN PADA SISTEM PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU (PTSP) KEMENTERIAN AGAMA  
KOTA BANJARBARU**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**JOKO PRAYETNO  
1501361792**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH  
BANJARMASIN**

**2020**

**MANAJEMEN PADA SISTEM PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU (PTSP) KEMENTERIAN AGAMA  
KOTA BANJARBARU**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah Dan Komunikasi**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan**

**Menyelesaikan Program Strata Satu**

**Sarjana Sosial (S.sos)**

**OLEH:**

**Joko Prayetno**

**1501361792**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI**

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH**

**BANJARMASIN**

**2020**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang betanda tangan dibawah ini:

Nama : Joko Prayetno  
Nim : 1501361792  
Tempat/Tgl.Lahir : Tapin, 24 Agustus 1996  
Fakultas : Dakwah dan komunikasi  
Jurusan : Manajemen Dakwah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya yang berjudul: "PERENCANAAN MANAJEMEN DAKWAH PADA SISTEM PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) KEMENTERIAN AGAMA KOTA BANJARBARU" adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banjarmasin, 11 juni 2020

Yang membuat pernyataan

The image shows a green postage stamp with the text "METERAI TEMPEL" at the top, a small emblem in the center, and the number "6000" at the bottom. The stamp is partially covered by a handwritten signature in black ink. Below the stamp, the name "Joko Prayetno" is printed.

Joko Prayetno

## PERSETUJUAN

Skripsi Yang Berjudul : PERENCANAAN MANAJEMEN DAKWAH PADA  
SISTEM PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP)  
KEMENTERIAN AGAMA KOTA BANJARBARU.

Ditulis Oleh : Joko Prayetno

NIM : 1501361792

Fakultas : Dakwah Dan Komunikasi

Tahun Akademik : 2018/2019

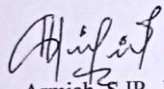
Alamat : Desa Kait-Kait Selatan Rt 02, Rw 01, Kec. Bati-Bati,  
Kab. Tanah Laut.

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan, kami dapat menyetujui untuk dipertahankan didepan sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 09 Desember 2019

Pembimbing I

Pembimbing II



Armiah, S.IP., M.Si

NIP. 197409132000032002



Restu Khaliq, SE., MM

NIP. 198602142015031003

Mengetahui,

Ketua jurusan Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin



Syaiful Hadi, S.IP., MA.

NIP. 196912051999031001

## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “MANAJEMEN PADA SISTEM PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) KEMENTERIAN AGAMA KOTA BANJARBARU” ditulis oleh Joko Prayetno telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Komunkasi UIN Antasari Banjarmasin Pada:

Hari : Sabtu

Tanggal : 20 juni 2020

Dan dinyatakan **LULUS** dengan predikat : 85,75 (A)

Dekan Fakultas Dakwah Dan Komunikasi

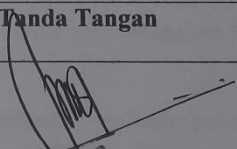
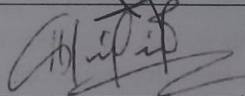
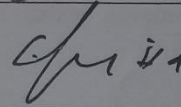
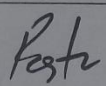
UIN Antasari Banjarmasin,



Dr. Akhmad Sagir, M.Ag

NIP: 197112171996031001

## TIM PENGUJI:

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. H. Ahmad Salabi, S.Ag	1. 
2. Armiah, S.IP., M.Si.	2. 
3. Syaipul Hadi, S.IP., MA.	3. 
4. Restu Khaliq, SE., MM.	4. 



## ABSTRAK

**Joko Prayetno** (1501361792), *Manajemen pada Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerian Agama kota Banjarbaru*. Skripsi, Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi. Pembimbing: (I) Armiah, S.IP.,M.Si (II) Restu Khaliq, SE.,MM.

Penelitian ini dilatar belakangi bahwa Kementerian Agama adalah sebuah instansi pemerintahan yang menangani atau membidangi urusan keagamaan sehingga Kementerian Agama dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal dan terpercaya dalam melayani tuntutan masyarakat yang terus berkembang seiring perkembangan zaman. Untuk mewujudkan tuntutan tersebut maka diperlukan perencanaan yang baik dan matang sehingga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat lebih optimal.

Mengacu pada hal tersebut dapat dikemukakan perumusan masalah yaitu bagaimana penerapan dan pengembangan manajemen pada sistem pelayanan terpadu (PTSP) Kementerian Agama Kota Banjarbaru. Tujuan dari penelitian untuk mendeskripsikan penerapan dan pengembangan perencanaan manajemen pada sistem pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di kantor wilayah Kementerian Agama Kota Banjarbaru, dengan menggunakan metode penelitian dan tipe penelitian diskriptif kualitatif agar diketahui keberadaan yang sebenarnya, pada akhirnya kesimpulan yang didapat dengan hasil yang sesuai dengan perencanaan manajemen pada sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerian Agama Kota Banjarbaru bisa diketahui dan menjadi pembelajaran dalam pegangan untuk merencanakan kegiatan yang akan datang.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh kegiatan perencanaan manajemen pada sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sudah sesuai dengan mekanisme perencanaan yang dijalankan oleh Kementerian Agama Kota Banjarbaru dan sudah sesuai dengan aturan yang berlaku, itu terlihat dari singkatnya birokrasi pelayanan yang memuaskan dan menajakan msasyarakat dalam urusan-urusan administratif.

**Kata Kunci:** Perencanaan, Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

## MOTO

- ❖ *Membenci Sekedarnya*
- ❖ *Mencintai Sewajarnya*
- ❖ *Bahagia Secukupnya*
- ❖ *Sedih Seperlunya*
- ❖ *Tapi.....*

**BERSYUKURLAH SEBANYAK-BANYAKNYA**

## KATA PERSEMBAHAN

*Kuhamparkan sajadah*

*Kulantunkan ayat suci Al-Quran*

*Kemudian ku membuka tangan, berdo'a kepada-nya*

*Bahwa berharap setiap do'a dan harapan akan terkabul*

*Alhamdulillahirobbil'alamin, segala puji bagi Allah tuhan sekalian Alam, setelah melalui proses perjuangan, akhirnya menghasilkan sebuah karya memberikan arti kepuasan di dalam hati. Dengan ketulusan hati, keikhlasan dan alunan do'a yang mengiringi, ku persembahkan karya ini untuk memberikan arti dalam perjalanan perjuangan hidup ini.*

*Skripsi ini saya persembahkan kepada:*

*Ayahanda Alm Agus Sutaman dan Ibunda Lia Giarti yang selalu menasehati dan mendoakan disetiap sujudnya . Restu dan ridho menjadi semangatku.*

*Seluruh keluarga yang selalu memberikan keceriaan disetiap hari.*

*Seluruh dosen dan mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin*



## **KATA PENGANTAR**

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang, segala piji bagi Allah Tuhan Sekalian Alam. Sholawat serta salam senantiasa kita haturkan keharibaan jujunngan kita, suri taulan kita baginda Nabi Muhammad SAW serta keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau yang telah membawa umat manusia dari alam kegelapan menuju alam yang terang benerang serta bercahayakan Imam, Islam dan Ihsan.

Penulis menyampaikan dan mengucapkan rasa syukur ke hadirat Allah SWT, yang telah memberikan taufik dan hidayah-NYA sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ Perencanaan Manajemen Dakwah pada Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerian Agama Kota Banjarbaru” dan ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, motivasi dan bantuannya, terutama kepada:

1. Bapak Dr. Akhmad Sagir, M.Ag Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang telah menyetujui judul skripsi ini dan memberikan surat pengantar riset untuk kelancaran penelitian yang dilakukan oleh penulis.
2. Bapak Syaipul Hadi, S.IP., MA Ketua Jurusan Manjamen Dakwah Fakultas Dakwah dan komunikasi UIN Antasari Banjarmasin, tang telah memberikan kemudahan dalam proses penggarapan desain proposal skripsi.

3. Ibu Armiah, S.IP., M.Si sebagai pembimbing I sekaligus dosen penasehat dari awal perkuliahan hingga sekarang, yang telah banyak memberikan bimbingan, motivasi, dukungan, serta koreksi sejak awal penulisan hingga sampai selesai penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Restu Khaliq, SE., MM sebagai pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan, motivasi, dukungan serta koreksi sejak awal penulisan hingga sampai selesai penyusunan skripsi ini.
5. Kepala staf perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dan Perpustakaan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan pelayanan dan pinjaman beberapa literature dari awal kuliah hingga penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis berstudi di jurusan Manajemen Dakwah.
7. Seluruh tata usaha serta staf pengawai Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang telah banyak membantu dalam kelancaran pembuatan surat-surat dan pelayanan administrasi lainnya.
8. Ayahanda Alm Agus Sutaman dan Ibunda Lia Giarti serta seluruh keluarga yang sudah membantu baik dukungan moral, material dan logistik.
9. Kawan-kawan angkatan 2015 jurusan Manajemen Dakwah serta seluruh mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi, ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya atas segala dukungan dan semangat.

10. Dan semua pihak yang telah membantu dan mendukung dalam penyelesaian skripsi ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang konstruktif. Dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna bagi siapapun yang membacanya dan menjadi inspirasi bagi penelitian dan pengembangan ilmu khususnya dalam ilmu agama. *Amin Ya Rabbal'Alamin.*

Banjarmasin, mei 2020

penulis

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi yang dipakai dalam pedoman penulisan Skripsi ini adalah pedoman transliterasi Arab-Indonesia berdasarkan Pedoman Penulisan Skripsi Program setrata 1 (satu) UIN Antasari Banjarmasin Tahun 2016 yang merujuk pada Surat Keputusan bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia tanggal 22 Januari 1988.

- |           |              |
|-----------|--------------|
| 1. ا : A  | 16. ط : Th   |
| 2. ب : B  | 17. ظ : Zh   |
| 3. ث : T  | 18. ع : ,, ’ |
| 4. ث : Ts | 19. غ : Gh   |
| 5. ج : J  | 20. ف : F    |
| 6. ح : H  | 21. ق : Q    |
| 7. خ : Kh | 22. ك : K    |
| 8. د : D  | 23. ل : L    |
| 9. ذ : Dz | 24. م : M    |
| 10. ر : R | 25. ن : N    |

11. ز : Z

26. و : W

12. س : S

27. ه : H

13. ش : Sy

28. ع : ,,

14. ص : Sh

29. ي : Y

15. ض : Dh

Mad dan Diftong:

1.Fathah Panjang: Â/â

4. أو: Aw

2.Kasrah Panjang: Î/î

5. أي: Ay

3.Dhammah Panjang: Û/û

Catatan:

1.Konsonan yang bersyaddah ditulis dengan rangkap Misalnya; ربنا ditulis rabbanâ

2.Vokal panjang (mad); Fathah (baris di atas) ditulis â, kasrah (baris di bawah) ditulis î, serta dhammah (baris di depan) ditulis denganû. Misalnya; القارعت ditulis al-qâri'ah, المساكينه ditulis al-masâkîn, المفلحون ditulis al-muflihûn.

3.Kata sandang alif+lam (ال) Bila diikuti oleh huruf qamariyah ditulis al, misalnya; الكافرون ditulis al-kâf îrun. Sedangkan bila diikuti oleh huruf syamsiyah, huruf lam diganti dengan huruf yang mengikutinya, misalnya; الرجال ditulis ar-rijâl.

4. Ta' marbûthah (ة) Bila terletak diakhir kalimat, ditulis h, misalnya; البقرة ditulis al-baqarah. Bila ditengah kalimat ditulis t, misalnya; زكاة المال ditulis zakât al-mâl, atau سورة النساء ditulis sûrat al-Nisâ.

5. Penulisan kata dalam kalimat dilakukan menurut tulisannya, misalnya; خير وهو الرازقيه ditulis wa huwa khair ar-Râziqîn.

## DAFTAR ISI

Halaman judul.....	ii
Halaman pernyataan keaslian penulisan.....	iii
Halaman persetujuan.....	iv
Abstrak.....	v
Moto.....	vi
Kata persembahan.....	vii
Kata pengantar.....	viii
Pedoman transliterasi Arab-Indonesia.....	x
Daftar isi.....	xii

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kegunaan Penelitian.....	7
E. Definisi Istilah.....	7
F. Penelitian Terdahulu.....	9
G. Sistematika Penulisan.....	12

### BAB II KAJIAN TEORI

1. Tinjauan Tentang Perencanaan.....	14
2. Tinjauan Tentang Perencanaan Manajemen Dakwah.....	20



3. Tinjauan Tentang Manfaat Perencanaan Manajemen Dakwah.....	26
4. Tinjauan Tentang Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerian Agama Kota Banjarbaru.....	27

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	30
B. Subjek dan Objek penelitian.....	30
C. Lokasi Penelitian.....	31
D. Data dan Sumber Data.....	31
E. Teknik Pengumpulan Data.....	32
F. Analisis Data.....	33
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	34

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Kementerian Agama Kota Banjarbaru.....	36
1. Sejarah singkat kementerian agama kota banjarbaru.....	36
2. Tujuan kementerian agama kota banjarbaru.....	38
3. Visi dan Misi Kantor Kementerian Agama Kota Banjarbaru.....	38
4. Struktur organisasi PTSP kementerian agama kota banjarbaru.....	39
B. Tinjauan Tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerian Agama kota Banjarbaru.....	41
1. Tinjauan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP).....	42
2. Manfaat pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) bagi masyarakat.....	43

3. Manfaat pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) bagi kantor wilayah kementerian agama kota banjarbaru.....	43
4. Sasaran pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) kementerian agama kota banjarbaru.....	44
5. Prinsip pelayanan satu pintu (PTSP) kementerian agama kota banjarbaru.....	44
6. Alur pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) kementerian agama kota banjarbaru.....	45
7. Jenis-jenis pelayanan pada sistem pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) kementerian agama kota banjarbaru serta syarat-syarat pelayanan.....	46
8. Dasar hukum pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) Kementerian Agama Kota Banjarbaru.....	57
C. Perancangan Penetapan Dan Penjadwalan Waktu Pelayanan Terpadu Satu (PTSP) kementerian agama kota banjarbaru.....	58
D. Perencanaan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) melalui pendekatan sistem kementerian agama kota banjarbaru.....	63
E. Penerapan perencanaan manajemen dakwah pada asas kecepataan dan kemudahan pada pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) kementerian agama kota banjarbaru.....	66
1. Kecepatan (cepat).....	67
2. Kemudahan (mudah).....	68
F. Pengembangan Perencanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerin Agama Kota Banjarbaru.....	72
1. Pengembangan jenis-jenis pelayanan satu pintu (PTSP) Kementerian Agama Kota Banjarbaru.....	72
2. Aplikasi Silakas Kementerian Agama Kota Banjarbaru.....	73

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan..... 79

B. Saran-Saran..... 80