

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada prinsipnya, baik kebutuhan jasmani maupun rohani manusia tidak akan secara sempurna dapat dicapainya secara sendirian. Itu artinya setiap manusia membutuhkan bantuan orang lain. Di sinilah letak pentingnya manusia menjalin hubungan dengan orang lain. Supaya memiliki kesamaan tujuan maka diwujudkan kerja sama dalam bentuk organisasi/lembaga. Tujuan-tujuan itu pada hakikatnya berkenaan pada aspek ideologi, politik, ekonomi, dan sosial. Agar tujuannya berjalan dengan baik, maka diperlukan pengelolaan (manajemen) yang baik pula.

Manajemen terlekat erat dengan manusia dan aktivitasnya, terutama terkait dengan pencapaian tujuan-tujuan tertentu. Pada hakikatnya manajemen memang terkait dengan aktivitas manusia dalam upaya pengorganisasian. Namun, tak terbantahkan, manajemen juga sangat menentukan keberhasilan manusia yang memiliki kemampuan terkait dengan manajemen emosi, waktu, dan aktivitas. Keterlekatan manusia dan manajemen membuat keduanya bersifat multi dimensi, kompleks, dan terus berkembang¹.

¹ Nusa Putra, *Metode penelitian Kualitatif manajemen (Jakarta: Rajawali Pers,2013) h. 5.*

Semua fungsi manajemen berpengaruh dalam proses untuk mencapai tujuan. Fungsi yang pertama yaitu perencanaan, pentingnya perencanaan ini dapat dilihat dalam firman Allah dalam Alquran Surah Al-Anfal ayat 60.

وَأَعِدُّوا لَهُمْ مَا اسْتَطَعْتُمْ مِنْ قُوَّةٍ وَمِنْ رِبَاطِ الْخَيْلِ تُرْهَبُونَ بِهِ ۚ عَدُوًّا

اللَّهِ وَعَدُوَّكُمْ ۖ وَآخَرِينَ مِنْ دُونِهِمْ لَا تَعْلَمُونَهُمُ اللَّهُ يَعْلَمُهُمْ ۗ وَمَا تُنْفِقُوا مِنْ شَيْءٍ

فِي سَبِيلِ اللَّهِ يُوفَّ إِلَيْكُمْ وَأَنْتُمْ لَا تُظْلَمُونَ ﴿٦٠﴾

Artinya: dan siapkanlah untuk menghadapi mereka kekuatan apa saja yang kamu sanggupi dan dari kuda-kuda yang ditambat untuk berperang (yang dengan persiapan itu) kamu menggentarkan musuh Allah dan musuhmu dan orang-orang selain mereka yang kamu tidak mengetahuinya; sedangkan Allah mengetahuinya. apa saja yang kamu nafkahkan pada jalan Allah niscaya akan dibalasi dengan cukup kepadamu dan kamu tidak akan dianiaya (dirugikan). QS. Al-Anfal ayat 60.

Perencanaan adalah fungsi dasar manajemen, karena pengorganisasian (*organizing*), penggerakan (*actuating*), pengawasan (*controlling*) harus terlebih dahulu direncanakan. Perencanaan merupakan *starting point* dari aktivitas manajerial, bagaimanapun sempurnanya suatu aktivitas manajemen tetap membutuhkan sebuah perencanaan, karena perencanaan merupakan langkah awal bagi sebuah kegiatan dalam bentuk pemikirkan hal-hal yang terkait agar memperoleh hasil yang optimal. Alasannya, bahwa tanpa adanya rencana, maka tidak ada dasar untuk melakukan atau

melaksanakan kegiatan-kegiatan tertentu dalam rangka usaha mencapai tujuan. Dengan kata lain, perencanaan memiliki peran yang sangat signifikan, karena ia merupakan dasar dan titik tolak dari kegiatan pelaksanaan selanjutnya.

Kegiatan perencanaan dalam aktivitas kelembagaan islam adalah langkah awal untuk keberhasilan. Agar proses dakwah dapat memperoleh hasil yang maksimal, maka perencanaan itu merupakan sebuah keharusan. Segala sesuatu itu membutuhkan rencana, sebagaimana dalam hadis Nabi Muhammad SAW.:

“Jika engkau ingin mengerjakan suatu pekerjaan, maka pikirkanlah akibatnya, maka jika perbuatan tersebut baik, ambillah dan jika perbuatan itu jelek, maka tinggalkanlah.” (HR. Ibnu Mubarak)²

Di sisi lain dengan berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi pada saat ini, tentunya tuntutan masyarakat juga semakin tinggi. Tak terkecuali dalam hal pelayanan, masyarakat menginginkan pelayanan yang mudah, cepat dan murah. Pemerintah pun telah memberikan kepastian hukum tentang penyelenggaraan pelayanan publik, ketentuan tersebut tertuang dalam UU Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Undang-undang tersebut telah menjelaskan secara rinci tentang penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai

² M. Munir dan Wahyu Ilahi, *Manajemen Dakwah (Jakarta: kencana,2009), h.94-95*

kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.³

Pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) merupakan suatu program pemerintah dalam rangka peningkatan pelayanan publik. Memangkas birokrasi pelayanan perizinan maupun non perizinan dan upaya mencapai *good governace* /kepemerintahan yang baik, sehingga menyelenggarakan layanan perizinan dan non perizinan yang cepat, efektif, efisien, transparan, dan memberikan kepastian hukum serta mewujudkan hak-hak masyarakat untuk mendapatkan perizinan dibidang administratif.⁴

Begitu pula dengan Kementerian Agama Kota Banjarbaru, sebagai lembaga pemerintah, Kementerian Agama Kota Banjarbaru untuk menunjang, memudahkan, dan meningkatkan layanan kepada masyarakat Kementerian Agama Kota Banjarbaru mengaplikasikan dan mengembangkan sistem pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) sebagai langkah inovasi, terdepan, mudah dan transparan dalam memberi layanan kepada masyarakat.

Menurut Drs. H. Humaidi, S.sos. M.AP untuk saat ini PTSP Idaman sudah menyediakan 55 layanan yang mana layanan tersebut akan terus ditambahkan dan dikembangkan demi terciptanya lingkungan Reformasi Birokrasi yang mengedepankan pelayanan prima. Dibandingkan sejumlah PTSP di kantor lain,

³ Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2010), hal.5.

⁴ <http://dunianotaris.com/kebijakan-ptsp-pelayanan-terpadu-satu-pintu-melalui-pendekatan-sistem.php>

jumlah pelayanan pada Kementerian Kota Banjarbaru relatif lebih banyak, hal ini tidak menutup kemungkinan semakin di kembangkan item pelayanan yang disediakan oleh kementerian agama, dengan harapan Kementerian Agama Kota Banjarbaru menjadi contoh bagi kantor lain.⁵ Untuk membantu masyarakat yang berada di dalamnya dengan mengelola sumber daya yang ada dengan efisien dan memberikan informasi yang tepat kepada masyarakat dalam melakukan kegiatannya atau pun mengantisipasi kejadian yang tak terduga sebelumnya, dan juga sebagai sistem yang mampu menggunakan SDM, modal sosial, dan infrastruktur telekomunikasi modern untuk mewujudkan pertumbuhan ekonomi berkelanjutan dan kualitas kehidupan yang tinggi, dengan manajemen sumber daya yang bijaksana melalui pemerintahan berbasis partisipasi masyarakat, apalagi di era digital saat ini PTSP perlu mengembangkan pelayanan sehingga PTSP mampu memanjakan masyarakat.

Inilah yang membuat penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana perencanaan pada sistem layanan satu pintu Kementrian Agama Kota Banjarbaru. Untuk itu penulis memutuskan untuk melakukan penelitian dengan judul **"Manajemen Pada Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kementerian Agama Kota Banjarbaru"**

⁵ <https://kalsel.kemenag.go.id/berita/517315/KaKankemenag-Banjarbaru-Resmi-Launching-PTSP-Idaman>

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat penulis rumuskan masalah-masalahnya, yaitu: Bagaimana penerapan dan pengembangan fungsi manajemen pada sistem pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) Kementerian Agama Kota Banjarbaru ?

C. Tujuan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka dapat diketahui bahwa yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan dan pengembangan fungsi manajemen pada sistem pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) Kementerian Agama Kota Banjarbaru.

D. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna:

1. Bagi penulis dapat mengetahui dan memahami lebih mendalam tentang manajerial suatu lembaga sehingga penulis dapat membandingkan antara teori-teori yang telah dipelajari di kelas dengan praktik di lapangan.
2. Diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran untuk para pengurus Kementerian Agama Kota Banjarbaru dengan manajemen yang baik dan tertata kelola yang rapi.
3. Bagi masyarakat diharapkan menjadi acuan dan sumber dalam hal bagaimana mengaplikasikan suatu kegiatan manajemen dakwah yang baik.

E. Definisi Istilah

Untuk menghindari terjadinya salah pengertian dan salah penafsiran terhadap pokok-pokok bahasan dalam penelitian, maka penulis perlu memberikan batasan terhadap beberapa istilah yang dipergunakan sebagai berikut.

1. Perencanaan Manajemen

Perencanaan adalah proses mendefinisikan tujuan organisasi, membuat strategi untuk mencapai tujuan itu, dan mengembangkan rencana aktivitas kerja organisasi. Perencanaan merupakan proses terpenting dari semua fungsi manajemen karena tanpa perencanaan fungsi-fungsi lain pengorganisasian, pengarahan, dan pengontrolan tak akan dapat berjalan. Proses pemikiran dan pengambilan keputusan yang matang atau sistematis, mengenai tindakan-tindakan yang akan dilakukan pada masa yang akan datang. Perencanaan (*takhtith*) merupakan *starting point* dari aktivitas manajerial. Karena bagaimanapun sempurnanya suatu aktivitas manajemen tetap membutuhkan sebuah perencanaan. Karena perencanaan merupakan langkah awal bagi sebuah kegiatan dalam bentuk memikirkan hal-hal yang terkait agar memperoleh hasil yang optimal. Alasannya, bahwa tanpa adanya rencana, maka tidak ada dasar untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan tertentu dalam rangka usaha mencapai tujuan.⁶

⁶ M.Munir dan Wahyu Ilaihi, *Manajemen Dakwah*, (Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2006), h.94-95

2. Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerian Agama Kota Banjarbaru.

Sistem layanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan sebuah produk yang dibuat oleh Kementerian Agama Kota Banjarbaru untuk meningkatkan dan mempermudah layanan kepada masyarakat. Kementerian agama merupakan sebuah instansi pemerintah yang membidangi urusan keagamaan khususnya di Kota Banjarbaru, kementerian agama mempunyai tugas menyelenggarakan urusan di bidang keagamaan dalam pemerintahan khususnya di Kota Banjarbaru dalam menyelenggarakan pemerintahan negara.

F. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian Skripsi oleh Solihin, Nim: 105053001836, mahasiswa UIN Syarif Hidayatullah jurusan Manajemen Dakwah tahun angkatan 2010 yang berjudul “Aplikasi Fungsi Manajemen Dakwah Pada Program Siaran Agama Islam PT. Cipta TPI”. Penelitian ini menjelaskan tentang sejauh mana penerapan fungsi manajemen dakwah pada PT. Cipta TPI.

Hasil dari penelitian skripsi yang dilakukan oleh Solihin, Nim: 105053001836, mahasiswa UIN Syarif Hidayatullah jurusan Manajemen Dakwah tahun angkatan 2010 yang berjudul “Aplikasi Fungsi Manajemen Dakwah Pada Program Siaran Agama Islam PT. Cipta TPI”, yaitu

pengaplikasian fungsi manajemen dakwah pada program siaran agama islam PT. Cipta TPI sudah sesuai dengan aturan yang ada, baik fungsi perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan pada program siaran agama islam PT. Cipta TPI.

2. Penelitian Skripsi oleh Wisnu Suganda Batubara, mahasiswa UIN Sumatera Utara Medan Fakultas Dakwah Dan Komunikasi yang berjudul “Aplikasi Fungsi-Fungsi Manajemen Pelatihan Dakwah Pemuda Muhammadiyah Sumatera Utara”. Penelitian ini menjelaskan tentang menjelaskan aplikasi fungsi-fungsi manajemen pelatihan dakwah Pemuda Muhammadiyah Sumatera Utara.

Hasil dari penelitian skripsi yang dilakukan oleh Wisnu Suganda Batubara, mahasiswa UIN Sumatera Utara Medan Fakultas Dakwah Dan Komunikasi yang berjudul “Aplikasi Fungsi-Fungsi Manajemen Pelatihan Dakwah Pemuda Muhammadiyah Sumatera Utara”, yaitu penerapan fungsi-fungsi pelatihan dakwah Pemuda Muhammadiyah Sumatera Utara telah berjalan sesuai teori manajemen, hal ini dibuktikan dengan dilakukannya rangkaian fungsi-fungsi manajemen pelatihan dakwah sesuai buku panduan Manajemen Pelatihan Dakwah.

3. Penelitian Skripsi oleh Agus Kurniawan, mahasiswa UIN Sunan Kalijaga jurusan Manajemen Dakwah yang berjudul “Perencanaan Dakwah Yayasan Kodama Di Yogyakarta (Tahun 2006-2007)”. Penelitian ini

menjelaskan tentang perencanaan dakwah di yayasan Kodama di Yogyakarta.

Hasil dari penelitian skripsi yang dilakukan oleh Agus Kurniawan, mahasiswa UIN Sunan Kalijaga jurusan Manajemen Dakwah yang berjudul “Perencanaan Dakwah Yayasan Kodama Di Yogyakarta (Tahun 2006-2007)”, yaitu Yayasan KODAMA pada tahun 2006-2007 mampu mencapai hasil yang maksimal sesuai dengan perencanaan yang telah digariskan, karena yayasan KODAMA sebagai sebuah yayasan atau organisasi dituntut harus dikelola dengan sistem manajemen yang tepat dan terencana.

4. Penelitian Skripsi oleh Siti Amin Hastutik, mahasiswa UIN Sunan Kalijaga program studi Manajemen Pendidikan Islam yang berjudul “Implementasi Pelayanan Prima Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dalam Meningkatkan Pelayanan Costemer Di Kantor Wilayah Kementrian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta”. Penelitian ini menjelaskan tentang penerapan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) dalam meningkatkan pelayanan costumer di kantor wilayah Kementrian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta.

Hasil dari penelitian skripsi yang dilakukan oleh Siti Amin Hastutik, mahasiswa UIN Sunan Kalijaga program studi Manajemen Pendidikan Islam yang berjudul “Implementasi Pelayanan Prima Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dalam Meningkatkan Pelayanan Costemer Di

Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta”, yaitu Pelayanan prima yang diberikan oleh Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor wilayah Kementerian agama D.I Yogyakarta adalah mengutamakan kepuasan dari masyarakat. Upaya yang dilakukan PTSP dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yaitu memberikan rasa puas dan memberikan pelayanan yang ramah, cermat dan tepat, memberikan kesederhanaan dalam prosedur pelayanan, petugas mampu berkomunikasi dengan baik dan memberikan kejelasan dalam pelayanan.

Dari penelitian skripsi yang dilakukan oleh Siti Amin Hastutik, mahasiswa UIN Sunan Kalijaga program studi Manajemen Pendidikan Islam yang berjudul “Implementasi Pelayanan Prima Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dalam Meningkatkan Pelayanan Costemer Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta”, memiliki perbedaan dengan apa yang penulis teliti, perbedaannya yaitu: pendekatan penelitian, teknik pengumpulan data, subjek dan objek penelitian yang digunakan, dan lokasi penelitian yang berbeda.

G. Sistematika Penulisan

Penulisan dalam Skripsi ini akan disusun secara sistematis, adapun sistematika pembahasan dalam penelitian ini adalah:

Bab I; Pendahuluan yang menguraikan latar belakang masalah, dimana akan digambarkan kondisi objektif dan idealnya sehingga tampak adanya masalah. Kemudian dilanjutkan dengan rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, definisi operasional, penelitian terdahulu, dan sistematika pembahasan.

Bab II; Akan di jelaskan landasan teoritis yang dipergunakan untuk menganalisis permasalahan yang membahas tentang Perencanaan Manajemen Dakwah Pada Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerian Agama Kota Banjarbaru.

Bab III; Metode penelitian meliputi, pendekatan dan jenis penelitian, subjek dan objek penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, analisa data, dan pemeriksaan keabsahan data.

Bab IV; Hasil penelitian yang telah diambil dari penelitian yang telah dilakukan pada Pimpinan dan staf kepengurusan Kementrian Agama Kota Banjarbaru.

Bab V; kesimpulan yang telah peneliti dapatkan dari hasil penelitian yang sudah dilakukan. Dan saran-saran bagi pembaca agar skripsi yang telah peneliti buat dapat menjadi lebih baik lagi, dan berguna bagi kita semua.