

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kementerian Agama Kota Banjarbaru.

1. Sejarah singkat kementerian agama Kota Banjarbaru.

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 30 tahun 2000 tentang pembentukan Kantor Departemen Agama di wilayah otonom baru, maka pada tanggal 22 Januari 2001, Walikota Banjarbaru melantik pejabat di lingkungan Kantor Departemen Agama Kota Banjarbaru di Kantor Walikota Banjarbaru yang mengambil tempat di aula Trisakti. Acara pelantikan ini juga dihadiri oleh Kepala Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Kalimantan Selatan dan para pejabat lainnya. Adanya pelantikan diawal tahun 2001 ini, menandai lahirnya Kantor Kementerian Agama Kota Banjarbaru sebagai upaya dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di bidang agama, khususnya di Kota Banjarbaru sebagai wilayah otonom baru. Kantor Departemen Agama Kota Banjarbaru, di masa awal pendiriannya belum mempunyai kantor tetap yang permanen. Namun, hanya menempati bangunan sementara dengan status pinjam pakai. Kantor sementara ini telah mengalami beberapa kali perpindahan, dimulai dari menempati salah satu ruang pada Asrama Haji (sekarang Aula Mekkah) pada

Asrama Haji Banjarbaru di Kecamatan Landasan Ulin selama kurang lebih 1,5 tahun.

Pada tahun 2002, kantor Departemen Agama Kota Banjarbaru harus berpindah tempat dikarenakan adanya pengembangan Asrama Haji Banjarbaru menjadi Embarkasi Haji. Selain itu, letak Asrama Haji yang cukup jauh dari pusat perkantoran dan Kota Banjarbaru membuat efektivitas dan efisiensi kinerja para pegawai dirasakan belum maksimal. Pemerintah Kota Banjarbaru kemudian memberikan pinjaman sebuah bangunan bekas Kantor Dinas Pendidikan Kecamatan Banjarbaru yang sudah direnovasi di jalan Pangeran Suriansyah nomor 16. Bangunan ini sangat sederhana dibandingkan dengan Kantor lama yang bertempat di Asrama Haji Banjarmasin. Meskipun sederhana, dikarenakan letaknya berada di pusat kota dan dekat dengan pemukiman penduduk, ditambah dengan dukungan pegawai yang berjumlah sebanyak 21 orang, kantor yang baru ini diharapkan dapat memberikan pelayanan lebih efektif dan efisien kepada masyarakat.²² Setelah menempati kantor pinjaman tersebut selama kurang lebih 1,5 tahun, maka mulailah dibangun kantor baru yang lebih representatif. Pembangunan dilaksanakan dengan adanya DIP Nomor: 097/XXXV/19/19/i/-/2033 tanggal 1 Januari 2003, tentang Proyek Peningkatan Pergurais Tingkat Dasar Kota Banjarbaru tahun anggaran 2003. Dengan mengambil lokasi sebidang tanah yang

²²*Dokumen bagian humas, Kementerian Agama Kota Banjarbaru, 2019*

beralamat Jl. Panglima Batur No.6, tepat di depan Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarbaru (Kantor yang sekarang pada saat ini). Gedung baru ini diresmikan oleh Walikota Banjarbaru tanggal 10 Agustus 2004, yang juga dihadiri Kepala Biro Perencanaan Departemen Agama Republik Indonesia serta Kepala Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Kalimantan Selatan.

2. Tujuan Kementerian agama Kota Banjarbaru.

- a) Meningkatkan pelaksanaan ibadah dan pengamalan agama.
- b) Terbinanya kehidupan beragama yang harmonis disertai pendalaman, pemahaman, dan penghayatan agama melalui peningkatan mutu Pendidikan Agama baik di sekolah Madrasah, Pondok Pesantren, Keluarga maupun Masyarakat.

3. Visi dan Misi Kantor Kementerian Agama Kota Banjarbaru.

Visi Kantor Kementerian Agama Kota Banjarbaru adalah:
“Terwujudnya Masyarakat Kota Banjarbaru yang Taat Beragama, Rukun, Cerdas, Sejahtera Lahir Batin, Berkarakter dan Melayani”. Sejalan dengan Visi tersebut, maka perumusan Misi Kantor Kementerian Agama Kota Banjarbaru yaitu:

1. Meningkatkan pemahaman dan pengamalan ajaran agama.
2. Memantapkan kerukunan intra dan antar umat beragama.

3. Meningkatkan akses dan kualitas pendidikan umum berciri agama, pendidikan agama pada satuan pendidikan umum, dan pendidikan keagamaan.
4. Meningkatkan pemanfaatan dan kualitas pengelolaan potensi ekonomi keagamaan.
5. Meningkatkan penyuluhan agama berorientasi membangun karakter dan budaya kerja.
6. Menyelenggarakan pelayanan bidang keagamaan, nikah, ibadah haji, dan umrah yang akuntabel.
7. Menyelenggarakan tata kelola pemerintahan yang berintegritas.²³

4. Struktur organisasi pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) kementerian agama Kota Banjarbaru.

Berdasarkan surat keputusan kepala Kantor Kementerian Agama Kota Banjarbaru maka terbentuklah tim pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) Kementerian Agama Kota Banjarbaru yaitu:

1. Kepala kantor : Drs. H. Humaidi, S.Sos. M.AP
2. Kasubag tata usaha : Alamsyah, S.Sos. MM
3. Kasi bimas islam : Taufiqurrahman Noor, S.Ag. MM
4. Kasi pendidikan madrasah : H. M. Zamroni Anshari, SH. MM
5. Kasi PHU : Drs. H. M. Aride BR, MM
6. Plt. kasi pakis : Taufiqurrahman Noor, S.Ag. MM

²³ *Ibid.h. 9*

7. Plt. Penyelenggaraan syariah : H. M. Zamroni Anshari, SH. MM
8. Pengembang pegawai : Fahmi Fitriadi, ST. MM
9. Analis laporan penanggung jawaban dan bendahara : Zakiyah, S.Pd
10. Analis kebijakan barang milik Negara : Azrul Azwar, S.Sos. MM
11. Analis pengembag sumber daya manusia aparatur : Noor Afni Fitriani,
S.Pd
12. Analis laporan keuangan : Aslahun Nisa, S.Sos
13. Analis perencanaan, evaluasi, dan pelaporan : Zainal Abidin, S.HI
14. Pranata computer : Hani Awaliyah, S.Kom, Hendra Budianto
15. Humas : Addhia Alfin Noor, A.Md, Mardian Hartoyo, S.HI
16. Analis tatausaha : Habibah
17. Pengelola pendaftaran/pembatalan haji : Fahriah
18. FO (*front office*) : Novriani, S.Kom, Saleha, S.Sos, Rizky
19. Penyusun bahan pembinaan : Hj. Nurlian, SH
20. Penyusun administrasi kepenghuluan : H. Himni, S.HI
21. Pengevaluasi tenaga kependidikan : Isnaeni
22. Pelaksana penmad : Robbinsyah Ali Waedana
23. Pengusun data pendidikan keagamaan : Hadi Purwanto, S.Pd
24. Analis kapasitas pendidik dan santri : Khalis Nialati, S.Pd
25. Penyusun dokumen haji : M. Jamaluddin, SH
26. Arsipatis : Siti Mukarramah, S.Sos

27. Petugas keamanan : Jolios Marhono, S.hut, Ikhdal²⁴

B. Tinjauan Tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerian Agama Kota Banjarbaru.

Pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) merupakan salah satu program pemerintah dalam rangka meningkatkan pelayanan publik, memangkas birokrasi, memangkas birokrasi pelayanan perizinan dan non perizinan, sebagai upaya mencapai *good governance*/kepemerintahan yang baik. Pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) Kementerian Agama Kota Banjarbaru adalah pemberian pelayanan beberapa jenis pelayanan yang diselenggarakan secara intergasi dalam satu tempat dan dikontrol sistem pengendalian manajemen. Dengan tujuan untuk mendekatkan, meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta untuk memperpendek proses pelayanan guna mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau dalam pelayanan terpadu satu pintu.

Dengan konsep ini, pengguna layanan atau masyarakat cukup datang ke PTSP dan bertemu dengan petugas *Front office* kemudian menunggu proses selanjutnya. Hal ini meminimalisir interaksi antara pengguna layanan/masyarakat dengan petugas dalam rangka terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih. Pada Kantor Kementerian Agama Kota Banjarbau, konsep pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) diwujudkan sebagai berikut:

²⁴Surat keputusan kepala Kantor Kementerian Agama Kota Banjarbaru 2019

1. Tujuan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

Pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di Kementerian Agama Kota Banjarbaru memiliki beberapa tujuan yaitu:

- a. Mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.
- b. Menyederhanakan proses pelayanan.
- c. Mewujudkan proses pelayanan yang : cepat, mudah ,transparan, pasti, dan akuntabel.
- d. Memberikan akses yang lebih baik kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan.

Beberapa tujuan diatas merupakan sebuah perencanaan tujuan dari Kementerian Agama Kota Banjarbaru yang harus dicapai dengan merincikan alokasi sumber daya, jadwal, tugas, dan tindakan lain yang dibutuhkan agar tujuan dari Kementerian Agama Kota Banjarbaru dapat tercapai. Dalam perencanaan manajemen dakwah tujuan pelayanan satu pintu (PTSP) Kementerian Agama Kota Banjarbaru merupakan sebuah perkiraan dan perhitungan masa depan (*forecasting*). Perkiraan dan perhitungan masa depan merupakan tindakan yang memperkirakan dan memperhitungkan segala kemungkinan dan kejadian yang timbul dan dihadapi oleh Kementerian Agama Kota Banjarbaru.

2. Manfaat pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) Bagi Masyarakat.

- a. Mendapatkan kemudahan layanan.
- b. Memperoleh pelayanan yang lebih baik.
- c. Mendapatkan kepastian & jaminan hukum.

3. Manfaat pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) bagi kantor wilayah Kementerian Agama Kota Banjarbaru.

- a. Mempercepat waktu layanan.
- b. Mengurangi beban administratif.
- c. Menghindari duplikasi pendataan.
- d. Terbangunnya citra yang baik.
- e. Mencegah terjadinya KKN (Kolusi Korupsi Nepotisme).
- f. Mendekatkan pelayanan Kementerian Agama RI kepada masyarakat.
- g. Memudahkan dalam mengkoordinasikan pelayanan kepada masyarakat.
- h. Meningkatkan standar kerja dan kinerja.

4. Sasaran Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerian Agama Kota Banjarbaru.

Terwujudnya pelayan publik yang cepat, mudah, transparan, pasti, dan akuntabel dalam upaya meningkatkan hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik.

5. Prinsip Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerian Agama Kota Banjarbaru.

Prinsip pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) Kementerian Agama Kota Banjarbaru adalah:

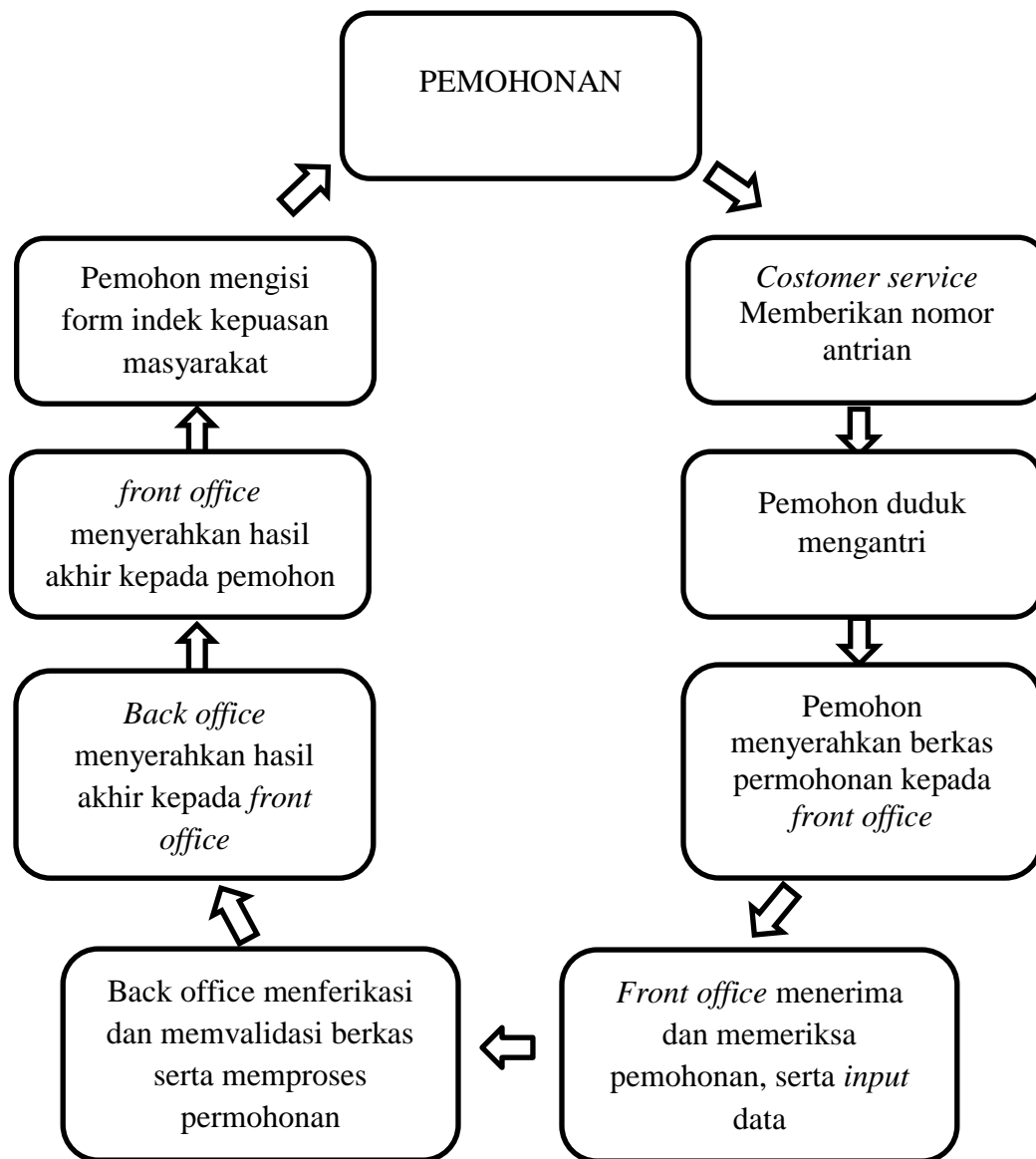
- a. Keterpaduan
- b. Akuntabilitas
- c. Aksesibilitas
- d. Simplikatif
- e. Kenyamanan
- f. Disiplin, sopan dan ramah²⁵

Prinsip-prinsip diatas adalah sebuah panduan untuk Kementerian Agama Kota Banjarbaru melakukan dan memberikan tindakan untuk pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) untuk dapat memaksimalkan

²⁵ Humaidi, *Arsip*, (Kementerian Agama Kota banjarbaru 2019), h. 5

pelayanan sehingga dapat memberikan kepuasan kepada penerima layanan/masyarakat.

6. Alur Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerian Agama Kota Banjarbaru.



Gambar 2.1 : Alur pelayanan PTSP Kementerian Agama Kota Banjarbaru.²⁶

Gambar di atas merupakan sebuah alur pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) yang ada di Kementerian Agama Kota Banjarbaru, dan alur pelayanan tersebut berada di dalam satu ruangan. Pada gambar di atas jelas terlihat bahwa pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) merupakan wujud penyempurnaan dari sebuah birokrasi yang ada di Kementerian Agama Kota Banjarbaru. Dalam perencanaan manajemen dakwah alur pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di Kementerian Agama Kota Banjarbaru merupakan sebuah penentuan dan penetapan tindakan-tindakan yang bijaksana karena mampu memaksimalkan waktu dan meminimalisir dampak negatif terhadap pengguna layanan.

7. Jenis-jenis pelayanan pada sistem pelayanan terpadu satu pintu (PTSP)

Kementerian Agama Kota Banjarbaru serta syarat-syarat pelayanan.

Pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) Kementerian Agama Kota Banjarbaru memiliki 55 jenis pelayanan. Pelayanan tersebut bersifat pelayanan internal dan pelayanan eksternal, dimana pelayanan internal yang berada di lingkungan Kementerian Agama memiliki 20 jenis pelayanan dan 35 jenis pelayanan bersifat pelayanan eksternal.

²⁶ *Ibid*, h. 12

Pelayanan internal adalah pelayanan yang ditujukan atau di peruntukkan untuk pegawai yang berada dilingkungan Kementerian Agama Kota Banjarbaru. 20 Pelayanan internal tersebut adalah:

1. Sub bagian tata usaha bagian kepengawasan.

1.1 Surat tugas

- a) Surat permohonan/undangan kegiatan.

1.2 Surat perjalanan dinas

- a) Surat permohonan/undangan kegiatan

1.3 Izin cuti

1.4 Izin penelitian

- a) Surat permohonan dari yang bersangkutan atau lembaga
- b) Surat izin penelitian dari dinas Kesbangppol
- c) Fotokopi KTP/kartu mahasiswa pemohon
- d) Proposal bab I, II, dan III

1.5 Izin belajar

- a) Fotokopi SK terskhir
- b) Akreditasi perguruan tinggi
- c) Jadwal kuliah
- d) Surat keterangan perguruan tinggi
- e) Jarak tempuh

1.6 Rekomendasi mutasi

- a) Surat permohonan

- b) Fotokopi SK awal
- c) Fotokopi SK PNS
- d) Fotokopi pangkat akhir
- e) Fotokopi SKP tahunan 2 tahun terakhir

1.7 Rekomendasi pencantuman gelar

- a) Fotokopi Sk terakhir
- b) Fotokopi izin belajar
- c) Fotokopi Akreditasi lembaga
- d) Jadwal kuliah yang dilegalisir
- e) Fotokopi ijazah dan transkrip nilai yang dilegalisir

1.8 Kenaikan gaji berkala (KGB)

- a) Fotokopi SK pangkat terakhir
- b) Fotokopi KGB terakhir

1.9 Rekap absen

- a) Dokumen daftar hadir
- b) Alibi absen

1.10 SKP tahunan

2. Sub bagian tata usaha bagian umum

2.1 Surat masuk

- a) Surat/dokumen

2.2 Surat keluar

- a) Surat/dokumen

- 2.3 Legalisir dokumen
 - a) Fotokopi dokumen
 - b) Dokumen yang asli
- 2.4 Permohonan pinjam Aula
 - a) Mengisi formulir peminjaman
- 2.5 Permohonan pinjam mobil dinas
 - a) Mengisi formulir peminjaman
- 3. Sub bagian usaha bagian keuangan
 - 3.1 Peminjaman daftar gaji
 - a) Mengisi formulir peminjaman
 - 3.2 Cetak SKPP
 - a) Surat permohonan
 - b) SK terakhir asli
 - 3.3 Permohonan perubahan KP4
 - a) Surat permohonan perubahan
 - b) Fotokopi Akta kelahiran legalisir
 - c) Fotokopi buku nikah terakhir
- 4. Sub bagian tata usaha bagian perencanaan
 - 4.1 Permohonan revisi
 - a) Dokumen revisi
 - 4.2 Permohonan usul anggaran
 - a) Dokumen

Pelayanan eksternal adalah pelayanan yang diperuntukkan untuk masyarakat yang membutuhkan pelayanan keadministrasian yang berada di lingkungan Kementerian Agama Kota Banjarbaru. 35 pelayanan eksternal tersebut adalah:

1. Sub bagian tata usaha bagian Humas
 - 1.1 Permohonan data keagamaan
 - a) Surat permohonan
 - b) Fotokopi KTP/No. HP
 - 1.2 Permohonan pendamping kegiatan
 - a) Surat permohonan
2. Seksi bimas Islam
 - 2.1 Pendirian rumah ibadah
 - 2.2 Data pernikahan
 - 2.3 Data Majelis Ta'lim
 - 2.4 Permohonan rohaniawan
 - 2.5 Peningkatan status Langgar menjadi Masjid
 - 2.6 Rekomendasi bantuan Masjid/Musholla (bantuan Pemko/Provinsi/
Pusat)
 - 2.7 Surat keterangan terdaftar pada Simas Kementerian Agama
 - 2.8 Permohonan data tokoh agama
 - 2.9 Permohonan data Ormas Islam

3. Seksi pendidikan agama dan keagamaan Islam (PAKIS)

3.1 Izin pendirian pondok pesantren

- a) Surat permohonan izin oprasional
- b) Fotokopi izin oprasional ponpes terakhir
- c) Fotokopi akta Notaris Yayasan/pesantren
- d) Fotokopi bukti kepemilikan tanah milik atau waked yang sah atas nama Yayasan/pesantren
- e) Rekomendasi ari KUA Kecamatan
- f) Profil dan susunan pengurus Yayasan (jika pesantren dibawah struktur Yayasan)
- g) Surat pernyataan bermaterai Rp. 6000,-

3.2 Izin pendirian Madrasah Diniyah

- a) Surat permohonan izin pengelenggaraan
- b) Melampirkan berkas/dokumen
 - b.1) Nama mandrasah diniyah
 - b.2) Alamat lengkap
 - b.3) Nama pendiri madrasah diniyah
 - b.4) Daftar santri minimal 15 santri
 - b.5) Daftar guru minimal 2 ustadz/ustadzah
 - b.6) Daftar nama tenaga administrasi
 - b.7) Sarana dan prasarana berupa ruangan tempat belajar
 - b.8) Kurikulum kegiatan

b.9) Jadwal kegiatan

c) Rekomendasi dari KUA Kecamatan

3.3 Izin pendirian TPA/TPQ

a) Surat permohonan izin penyelenggaraan

b) Melampirkan berkas/dokumen

b.1) Nama TKA/TPA

b.2) Alamat lengkap

b.3) Nama pendiri TKA/TPA

b.4) Daftar nama santri minimal 15 santri

b.5) Daftar guru minimal 2 ustadz/ustadzah

b.6) Daftar nama tenaga administrasi

b.7) Sarana dan prasarana berupa ruangan tempat belajar

b.8) Kurikulum kegiatan

b.9) Jadwal kegiatan

c) Rekomendasi dari KUA Kecamatan

d) Rekomendasi dari badan koordinasi TKA/TPA

3.4 Rekomendasi belajar/ mondok santri keluar negeri

a) Surat permohonan dari ponpes yang bersangkutan

b) Fotokopi KTP/kartu pelajar santri

c) Fotokopi ijazah ponpes

d) Memperlihatkan ijazah aslinya

3.5 Rekomendasi izin tinggal terbatas (ITAS) / mengajar bagi orang asing di Indonesia

- a) Surat permohonan dari yang bersangkutan/lembaga pendidikan
- b) Fotokopi identitas dari orang asing (paspor)
- c) Surat keterangan domisili dari lembaga pemerintah (kecamatan)
- d) Surat pernyataan bertanggung jawab dari lembaga pendidikan yang bersangkutan
- e) Fotokopi identitas dari pimpinan lembaga pendidikan keagamaan yang bersangkutan
- f) Fotokopi (NPWP) lembaga pendidikan keagamaan yang bersangkutan

4. Seksi pendidikan madarasah

4.1 Rekomendasi mutasi sekolah

- a) Surat permohonan dari madarasah asal
- b) Surat keterangan kelakuan baik dari madarasah asal
- c) Surat penerimaan/kuota dari sekolah yang akan dituju
- d) Raport terakhir
- e) Hasil rekomendasi dibuat rangkap 3 (1 lembar ybs, 1 lembar madarasah, 1 lembar arsip)

4.2 Perbaikan kesalahan ijazah

4.3 Rekomendasi bantuan sarpas

4.4 Rekomendasi izin oprasional RA/madarasah

4.5 Legalisir ijazah dan sertifikat kejuaraan MI/MTs/MA

5. Seksi penyelenggaraan haji dan umrah

5.1 Rekomendasi paspor umrah

- a) Surat keterangan dari penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah dan atau dari kantor cabang yang telah mendapat pengesahan dari kanwil Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan yang ditandatangani oleh pimpinan PPIU/cabang PPIU (asli dengan stempel basah) yang berisi daftar nama-nama calon jamaah umrah yang bersangkutan. Penerimaan berkas keberangkatan calon jamaah haji
- b) Fotokopi SK izin oprasional sebagai PPIU yang berlaku
- c) Fotokopi kartu keluarga (KK) dan kartu tenda penduduk (KTP)

5.2 permohonan pembatalan pemberangkatan

- a) Biasa
 - a.1) Membuat surat permohonan pembatalan pendaftaran haji reguler diajukan kepada kantor Kementerian Agama Kota Banjarbaru
 - a.2) Mengisi surat pernyataan pembatalan pendaftaran haji reguler bermatai Rp. 6.000,-
 - a.3) Fotokopi KTP yang masih berlaku
 - a.4) Bukti setoran awal BPS BPIH (asli)
 - a.5) Fotokopi buku tabungan haji (bank syariah)

b) Wafat

- b.1) Membuat permohonan pembatalan oleh ahli waris
- b.2) Mengisi surat pernyataan pembatalan pendataran haji reguler oleh ahli waris bermatai Rp. 6000.-
- b.3) surat keterangan ahli waris yang diterbitkan oleh instansi berwenang
- b.4) surat keterangan kematian yang diterbitkan oleh instansi berwenang
- b.5) Fotokopi KTP yang bersangkutan dan ahli waris yang diberikan kuasa untuk melakukan pembatalan haji reguler
- b.6) Fotokopi buku rekening tabungan haji yang bersangkutan dan ahli waris yang diberikan kuasa untuk melakukan pembatalan haji regular
- b.7) Bukti setoran awal BPS BPIH
- b.8) Slip transfer uang ke rekening menteri agama
- b.9) Surat pendaftaran pergi haji /SPPH

5.3 Pendaftaran calonjamaah haji

- a) Pas foto ukuran 3x4=5 lembar dan 4x6=5 lembar disiapkan masing-masing 10 lembar
- b) Keterangan golongan darah, tinggi badan, dan berat badan
- c) Fotokopi E-KTP yang berlaku 2 (dua) lembar
- d) Fotokopi kartu keluarga yang berlaku 2 (dua) lembar

- e) Fotokopi paspos yang berlaku 1(satu) lembar (jika ada/memiliki)
- f) Fotokopi akta kelahiran 1(satu) lembar
- g) Fotokopi ijazah SD,SMP,SMA (jika ada salah satu/semua)
- h) Fotokopi buku nikah 1 (satu) lembar (jika ada/memiliki)
- i) Mengisi calon jamaah haji yang telah disediakan
- j) Membuka tabungan haji dan menyerahkan setoran awal sebesar Rp. 25.000.000,00 kepada bank penerima setoran
- k) Membawa lembar asli tanda bukti setoran awal biaya penyelenggaraan haji
- l) Fotokopi buku rekening 1(satu) lembar

5.4 Informasi keberangkatan

- a. Fotokopi SPPH

6. Penyelenggaraan syariah

6.1 Tukar guling tanah wakaf

6.2 Pengukuran arah kiblat

6.3 Rekomendasi produk awal

6.4 Sertifikasi tanah wakaf

7. Penyelenggaraan bimas Katholik dan Kristen

7.1 Permohonan tenaga pendidikan katholik dan Kristen

7.2 Permohonan sipatika

7.3 Legalisir sertifikat kegiatan/kejuruan agama katolik dan Kristen

7.4 permohonan bantuan gereja

7.5 Permohonan rekomendasi pencairan bantuan gereja²⁷

Jenis-jenis pelayanan serta syarat-syarat pelayanan pada pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di Kementerian Agama Kota Banjarbaru merupakan sebuah penetapan prosedur kegiatan pada perencanaan manajemen dakwah, prosedur tersebut merupakan sederetan langkah-langkah dan cara-cara yang di ambil oleh Kementerian Agama Kota Banjarbaru untuk memaksimalkan sebuah kebijakan sehingga dapat tercapainya sebuah pelayanan yang baik.

8. Dasar hukum pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) kementerian agama Kota Banjarbaru.

Di Indonesia pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) memiliki kepastian dan memiliki payung hukum untuk menjamin masyarakat dan memastikan bahwa pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) sudah sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku.

²⁷ *Ibid*, h. 7-10

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik
3. Peraturan Menteri pendayagunaan aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan
4. Peraturan Menteri pendayagunaan aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang pedoman survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik
5. Peraturan Menteri pendayagunaan aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang pedoman penyelenggaraan pengolaan pengaduan pelayanan publik secara Nasional
6. Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 tentang pelayanan terpadu Kementerian Agama
7. Keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum pelayanan publik²⁸

C. Perencanaan Penetapan Dan Penjadwalan Waktu Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerian Agama Kota Banjarbaru.

Penetapan dan penjadwalan pada pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Banjarbaru merupakan salah satu wujud

²⁸*Ibid*, h. 4

dari pemangkasan birokrasi. Penetapan dan penjadwalan layanan pada pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) merupakan langkah yang diambil oleh Kementerian Agama Kota Banjarbaru untuk lebih memudahkan masyarakat dalam mengurus urusan keadminstrasian dilingkungan Kementerian Agama Kota Banjarbaru.

Penjadwalan pelayanan dapat dilihat dari table berikut:

No	Jenis-jenis pelayanan	Waktu
Bagian kepegawaian		
1	Surat tugas	1 Hari
2	Surat perjalanan dinas	1 Hari
3	Izin cuti	1 Hari
4	Izin penelitian	1 Hari
5	Izin belajar	1 Hari
6	Rekomendasi mutasi	3 Hari
7	Rekomendasi pencantuman gelar	1 Hari
8	Kenaikan gaji berkala	1 Hari
9	Rekap absen	5 Hari
10	SKP tahunan	3 Hari
Bagian umum		
11	Surat masuk	1 Hari
12	Surat keluar	1 Hari

13	Legalisir dokumen	1 Hari
14	Pemohonan peminjaman aula	1 Hari
15	Pemohonan pinjam mobil dinas	1 Hari
Bagian keuangan		
16	Peminjaman daftar gaji	1 Hari
17	Cetak SKPP	1 Hari
18	Pemohonan perubahan Kp4	1 Hari
Bagian perencanaan		
19	Pemohonan revisi	5 Hari
20	Pemohonan usul anggaran	1 Hari
Bagian hubungan msyarakat		
21	Pemohonan data keagamaan	5 Hari
22	Pemohonan pendampingan kegiatan	1 Hari
Bagian bimbingan masyarakat islam		
23	Pendirian rumah ibadah	9 Hari
24	Data pernikahan	1 Hari
25	Data Majelis Ta'lim	1 Hari
26	Pemohonan rohaniawan	1 Hari
27	Pemohonan do'a	1 Hari
28	Peningkatan status langgar menjadi Masjid	3 Hari
29	Rekomendasi bantuan Masjid dan Musholla	2 Hari

30	Surat keterangan terdaftar pada SIMAS Kementerian Agama	1 Hari
31	Pemohonan data tokoh agama	1 Hari
32	Pemohonan data Ormas Islam	1 Hari
Bagian pendidikan agama dan keagamaan islam		
33	Izin pendirian pondok pesantren	15 Hari
34	Izin pendirian Madrasah Diniyah	15 Hari
35	Izin pendirian TPA/TPQ	15 Hari
36	Rekomendasi belajar/mondok santri keluar negeri	1 Hari
37	Rekomendasi izin tinggal terbatas (ITAS)/mengajar bagi orang asing	10 Hari
Bagian pendidikan madrasah		
38	Rekomendasi mutasi sekolah	1 Hari
39	Perbaikan kesalahan ijazah	1 Hari
40	Rekomendasi bantuan Sarpras	1 Hari
41	Legalisir ijazah dan sertifikasi kejuaraan MI/MTs/MA	1 Hari
42	Rekomendasi orasional RA/Madrasah	2 Hari
Bagian penyelenggaraan haji dan umrah		
43	Rekomendasi paspor umrah	1 Jam

44	Pemohonan pembatalan pemberangkatan	1 Hari
45	Pendaftaran calon jamaah haji	30 Menit
46	Informasi keberangkatan	5 Menit
Bagian penyelenggara syariah		
47	Persyaratan tukar guling tanah wakaf	2 Hari
48	pengukuran arah kiblat	5 Hari
49	Persyaratan rekomendasi produk halal	2 Hari
50	Sertifikasi tanah wakaf	2 Hari
Bagian penyelenggara bimas katolik dan Kristen		
51	Pemohonan tenaga kependidikan khatolik dan Kristen	2 Hari
52	Pemohonan simpatika	2 Hari
53	Legalisir sertifikat kegiatan/kejuaraan agama Khatolik dan Kristen	2 Hari
54	Pemohonan bantuan gereja	2 Hari
55	Pemohonan rekomendasi perncarian bantuan gereja	2 Hari

Table 1.0: *schedule* PTSP Kementerian Agama Kota Banjarbaru.²⁹

²⁹*Arsip*, Kementerian Agama Kota Banjarbaru, 2019

D. Perencanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Melalui Pendekatan Sistem Kementerian Agama Kota Banjarbaru.

Pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) satu satunya alternatif dan solusi bagi Kementerian Agama baik dari pusat hingga di tingkat Kota dan Kabupaten dalam rangka penyelenggaraan birokrasi yang lebih tertata dan lebih cepat dalam berbagai urusan administrasi. Dengan sistem yang terintegrasikan dengan baik diharapkan semua yang terlibat didalam pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) ini mampu memaksimalkan kinerja, begitu halnya masyarakat khususnya masyarakat Kota Banjarbaru dengan adanya sistem pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) ini bisa mengoptimalkan dalam mendapatkan informasi penting yang berada dilingkungan Kementerian Agama Kota Banjarbaru.³⁰

Kementerian Agama Republik Indonesia dituntut untuk bisa lebih maju, berinovasi, berintegritas, bertanggung jawab, dan menjadi tauladan, seperti halnya yang tertuang dalam Spirit Lima nilai budaya kerja Kementerian Agama Republik Indonesia. Sehingga semangat inilah yang senantiasa menginspirasi Kementerian Agama tingkat Kota untuk memberikan layanan dan fasilitas kepada masyarakat. Hadirnya pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di kantor Kementerian Agama Kota Banjarbaru ini merupakan bagian dari tekad dalam mengembangkan Kementerian Agama menjadi lebih efisien, lebih cepat, dan lebih efektif dalam berbagai sektor

³⁰ Humaidi, "kepala kantor Kementerian Agama Kota Banjarbaru", *wawancara pribadi*, banjarbaru, 18 November 2019.

pelayanan administratif pada lembaga keagamaan, seperti halnya yang disampaikan oleh Menteri Agama RI Lukman Hakim Syarifuddin mengatakan pembentukan peayana terpadu satu pintu (PTSP) merupakan upaya kementerian agama RI agar masyarakat sebagai umat beragama mendapat pelayanan yang semakin mudah dan semakin cepat. Jika sebelumnya keadministrasian di lingkungan Kementerian Agama masih berdurasi cukup panjang, kini dengan hadirnya pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) lebih mempersingkat, dengan sistem informasi terpusat kini masyarakat tidak khawatir dengan kepastian dalam mengurus informasi di Kementerian Agama khususnya Kota Banjarbaru.³¹

Pendekatan sistem sebagai alat merencanakan dan mengoprasikan kebijakan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) adalah suatu alat yang hakikatnya bukan sesuatu yang baru. Kajian ini dimaksudkan untuk mendapatkan bentuk-bentuk kebijakan yang edial dalam membangun pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) dengan menggunakan pendekatan-pendekatan sistem antara lain:

1. Mendiskripsikan kebijakan nasional terkiat dengan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP)
2. Mendiskripsikan kebijakan daerah terkait dengan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP)

³¹ Alamsyah, “kepala sub bagian tata usaha Kementerian Agama Kota Banjarbaru”, *wawancara pribadi*, banjarbaru, 18 November 2019.

3. Menganalisis kondisi yang ada untuk kemudian dibuat rekomendasi berupa kebijakan dan pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP)

Pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) dimaksudkan untuk membantu dalam memperoleh kemudahan pelayanan, fasilitas fiskal, dan informasi Dalam Undang-Undang tersebut, pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) diartikan sebagai kegiatan penyelenggaraan suatu perizinan dan nonperizinan yang mendapat pendelegasian wewenang dari instansi yang memiliki kewenangan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat.³²

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. Komponen standar pelayanan menurut Pasal 21 UU Nomor 5 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Dasar hukum.
2. Persyaratan.
3. Sistem, mekanisme, dan prosedur.
4. Jangka waktu penyelesaian.
5. Biaya/tarif.

³²<https://dunianotaris.com/kebijakan-ptsp-pelayanan-terpadu-satu-pintu-melalui-pendekatan-sistem.php>. Diakses tanggal 20 November 2019

6. Produk pelayanan.
7. Sarana, prasarana, dan fasilitas.
8. Kompetensi pelaksana.
9. Pengawasan internal.
10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan.
11. Jumlah pelaksana.
12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.
14. Evaluasi kinerja pelaksana.³³

E. Penerapan Perencanaan Manajemen Dakwah Pada Asas Kecepatan Dan Kemudahan Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerian Agama Kota Banjarbaru.

Dalam menguraikan penerapan perencanaan manajemen dakwah pada asas kecepatan dan kemudahan pada pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) Kementerian Agama Kota Banjarbaru maka menurut Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Banjarbaru Drs. H. Humaidi S.Sos. M.AP dengan berdirinya sistem tersebut maka akan menjadi lebih mudah dan tidak mempersulit lagi masyarakat yang akan membuat suatu izin. Karena pelayanan terpadu satu pintu ini diberikan kewenangan

³³*Arsip*, Kementerian Agama Kota Banjarbaru, 18 November 2019

untuk melayani semua bentuk perizinan yang ada di lingkungan Kementerian Agama Kota Banjarbaru berdasarkan Peraturan-peraturan yang telah ditetapkan. Maka dapat diklasifikasikan sebagai berikut :

1. Kecepatan (cepat)

Syarat dan mekanisme yang ditetapkan dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) tentu akan berimbas terhadap waktu untuk menyelesaikan proses perizinan maupun non perizinan yang dibutuhkan masyarakat. Jangka waktu yang dimaksud di sini, yaitu waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan perizinan mulai dari pendaftaran dan dilengkapinya/dipenuhinya persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan. Sudah tentu harapan masyarakat adalah memperoleh perizinan yang dibutuhkannya secepat mungkin sesuai harapannya. Harapan masyarakat untuk jangka waktu perizinan yang dibutuhkannya, kemudian berupaya di penuhi oleh pemerintah melalui penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP).

Salah satu prinsip dalam pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) adalah kepastian waktu (Cepat), yang berarti pemrosesan permohonan perizinan dan non perizinan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditetapkan tanpa memperhatikan skala usaha pemohon, prinsip ini juga yang harus dilaksanakan oleh Kementerian Agama Kota Banjarbaru dalam melaksanakan sistem pelayanan terpadu satu pintu (PTSP).

Dalam wawancara dengan Kepala Kantor kementerian Agama Kota Banjarbaru Drs. H. Humaidi S.Sos. M.AP menyampaikan bahwa : “Persoalan waktu pemrosesan izin kami sudah cukup transparan, masyarakat atau pemohon perizinan bisa melihat sendiri standar waktu yang kami pajang di bagian informasi. Kalau memang ada yang tidak sesuai silahkan sampaikan ke layanan pengaduan”.³⁴

Dan wawancara dengan salah satu petugas di bagian *front office* di kementerian agama Kota Banjarbaru Saleha S.Sos mengatakan bahwa: “masyarakat yang melakukan izin pemrosesannya rata-rata sesuai dengan standar yang ditetapkan kantor, kecuali jika ada masalah di dalam mengisi formulir, biasanya surat izin pemrosesan terlambat jika konfirmasi dari pemohon lambat ditanggapi. Tetapi jika konfirmasi dilakukan secepatnya, pemrosesan tetap berjalan sesuai dengan standar kantor. Karena jika mendapat permasalahan tersebut, kami langsung menghubunginya melalui telepon”.³⁵ Hal ini diharapkan dapat lebih memberikan jaminan kepada masyarakat atas izin yang dibutuhkannya.

2. Kemudahan (mudah)

Kemudahan yang dimaksud disini adalah proses pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah di mengerti. Dalam wawancara

³⁴ Humaidi, “kepala kantor Kemeneterian Agama Kota Banjarbaru”, *wawancara pribadi*, banjarbaru, 18 November 2019.

³⁵ Saleha, “Front Office kantor Kemeneterian Agama Kota Banjarbaru”, *wawancara pribadi*, banjarbaru, 18 November 2019.

dengan Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Banjarbaru Drs. H. Humaidi S.Sos. M.AP menyampaikan bahwa: “Mekanisme pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) dikantor kami sebenarnya sudah sangat jelas dan mudah karena masyarakat/pemohon yang ingin melakukan izin akan langsung bertemu dan dibimbing oleh pegawai kami. Selain itu, mekanisme pelayanan juga sekarang di kantor kementerian agama Kota Banjarbaru bisa lebih mudah lagi dengan hadirnya suatu sistem baru dari pengembangan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) yang berbasis *online* yang kita namakan SILAKAS. Silakas adalah suatu program yang dapat diakses melalui smartphone masyarakat yang langsung terhubung dengan sistem di Kementerian Agama Kota Banjarbaru”.³⁶

Mekanisme pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di Kementerian Agama Kota Banjarbaru sudah cukup baik dibandingkan dengan sebelumnya, karena masyarakat lebih mudah mengakses dan menerima informasi di Kementerian Agama Kota Banjarbaru.

Hal ini sejalan dengan tuntunan agama Islam yang menyadari tabiat manusia bahwa tidak menyukai beban yang membatasi kemerdekaannya, maka Allah SWT menurunkan syari’at Islam untuk memelihara dan mengusahakan agar ketentuan yang dibebankan kepada manusia dapat dengan mudah dilaksanakan serta dapat menghilangkan kesulitan dan kesempitan adalah menghilangkan hal-hal yang menyulitkan (*masyaqah*) masyarakat yang berlebih-lebihan, dan dapat

³⁶ Humaidi, “kepala kantor Kemeneterian Agama Kota Banjarbaru”, *wawancara pribadi*, banjarbaru, 18 November 2019.

menghabiskan daya manusia dalam melaksanakannya.³⁷ Meskipun demikian tidaklah berarti bahwa syariah islam menghilangkan sama sekali kesulitan yang mungkin di alami oleh manusia dalam kehidupannya. Hanya saja diharapkan ketentuan yang terdapat dalam syariat islam dapat mengurangi kesulitan bagi manusia. Hal ini sesuai dalam firman Allah SWT dalam surat Al-Baqarah:185 yaitu:

شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِي أُنزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ هُدًى لِّلنَّاسِ وَبَيِّنَاتٍ

مِّنَ الْهُدَى وَالْفُرْقَانِ ۚ فَمَن شَهِدَ مِنْكُمُ الشَّهْرَ فَلْيَصُمْهُ ۖ وَمَن كَانَ

مَرِيضًا أَوْ عَلَىٰ سَفَرٍ فَعِدَّةٌ مِّنْ أَيَّامٍ أُخَرَ ۗ يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا

يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ وَلِتُكْمِلُوا الْعِدَّةَ وَلِتُكَبِّرُوا اللَّهَ عَلَىٰ مَا

هَدَانِكُمْ وَلَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ ﴿١٨٥﴾

Artinya: (Beberapa hari yang ditentukan itu ialah) bulan Ramadhan, bulan yang di dalamnya diturunkan (permulaan) Al Quran sebagai petunjuk bagi manusia dan penjelasan-penjelasan mengenai petunjuk itu dan pembeda (antara yang hak dan yang bathil). karena itu, Barangsiapa di antara kamu hadir (di negeri tempat tinggalnya) di bulan itu, Maka hendaklah ia berpuasa pada bulan itu, dan Barangsiapa sakit atau dalam perjalanan (lalu ia berbuka), Maka (wajiblah baginya berpuasa), sebanyak hari yang ditinggalkannya itu,

³⁷Husnul Khatimah, *Penerapan Syariah Islam*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011), h.89

pada hari-hari yang lain. Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu. dan hendaklah kamu mencukupkan bilangannya dan hendaklah kamu mengagungkan Allah atas petunjuk-Nya yang diberikan kepadamu, supaya kamu bersyukur. (Q.S: Al-Baqarah:185).³⁸

Ayat di atas menjadi salah satu acuan untuk Kementerian Agama Kota Banjarbaru untuk memberikan kemudahan dalam melayani masyarakat yang membutuhkan informasi perizinan maupun non perizinan yang berada di lingkungan kementerian agama Kota Banjarbaru yang tertuang dalam sistem pelayanan terpadu satu pintu (PTSP).

Berdasarkan uraian diatas maka penerapan perencanaan manajemen dakwah pada asas kecepatan dan asas kemudahan pada sistem pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) masuk kedalam perencanaan strategis, karena pada asas kecepatan dan asas kemudahan pada pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) didasari oleh adanya alokasi sumber daya dalam bentuk karyawan,ruangan, dan fasilitas yang dibutuhkan untuk memenuhi target ini. Perencanaan strategis pada pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di Kementerian Agama Kota Banjarbaru yang memenuhi asas kecepatan dan asas kemudahan ini cenderung bersifat panjang karena mengingat dengan pertumbuhan roda pelayanan di era sekarang sangat menuntut pelayanan untuk lebih cepat dan lebih mudah.

³⁸*Ibid*, h.90.

F. Pengembangan Perencanaan Pelayanan Terpadu Satu pintu (PTSP) Kementerian Agama Kota Banjarbaru.

1. Pengembangan jenis-jenis pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) Kementerian Agama Kota Banjarbaru.

Setelah diresmikannya pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) Kementerian Agama Kota Banjarbaru pada tanggal 05 september 2018, pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) Kementerian Agama Kota Banjarbaru baru menyediakan 35 pelayanan, Pelayanan tersebut adalah pelayanan eksternal yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Banjarbaru. Namun, seiring berjalannya waktu dan adanya pembenahan serta evaluasi yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Banjarbaru terhadap sistem pelayanan terpadu satu pintu (PTSP), kini PTSP Kementerian Agama Kota Banjarbaru sudah melayani 55 pelayanan, baik itu pelayanan perizinan maupun non perizinan. Jika dibandingkan sejumlah pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di kantor lain, 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.³⁹ Sehingga di harapkan dengan adanya pengembangan pelayanan

³⁹Humaidi, “kepala kantor Kemeneterian Agama Kota Banjarbaru”, *wawancara pribadi*, banjarbaru, 18 November 2019.

pada sistem pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) mampu menjadikan pelayanan yang terbaik yang di berikan oleh Kementerian Agama Kota Banjarbaru kepada pengguna layanan/masyarakat.

Hal tersebut secara teori perancangan merupakan sebuah sumber motivasi dan komitmen dari Kementerian Agama Kota Banjarbaru untuk menjadikan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) yang ada di Kementerian Kota Banjarbaru akan terus dikembangkan dan disempurnakan sesuai kondisi yang dibutuhkan dan sesuai dengan pertumbuhan zaman serta menjadikan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) menjadi contoh untuk instansi-instansi yang menggunakan sistem pelayanan terpadu (PTSP).

2. Aplikasi Silakas Kementerian Agama Kota Banjarbaru

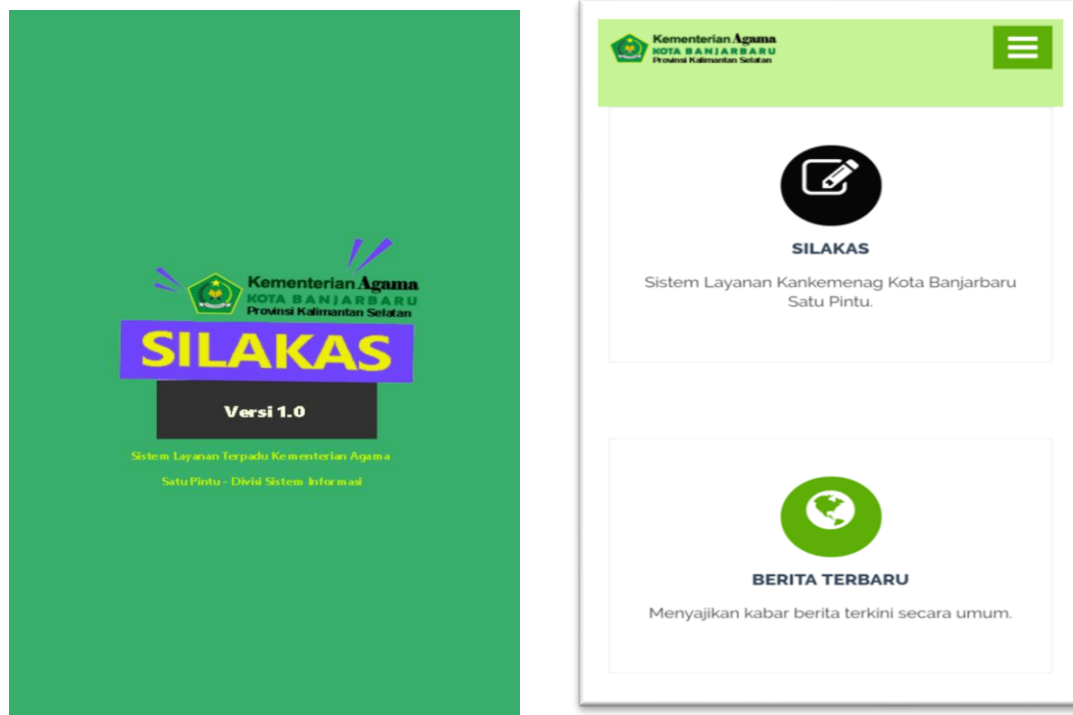
Kementerian Agama Kota Banjarbaru meluncurkan sebuah produk pengempurna dari Sistem Layanan Kementerian Agama Satu Pintu (PTSP) yang bernama SILAKAS sebagai salah satu langkah untuk meningkatkan pelayanan dengan inovasi terbaik, dengan moto layanan cepat, mudah dan bisa dijalankan siapapun. Aplikasi SILAKAS di desain sebagai program yang bertujuan untuk mempermudah dalam memberi pelayanan kepada masyarakat. Program tersebut sudah terintegrasi kepada seluruh jajaran Pokja di Kementerian Agama Kota Banjarbaru, sehingga semua berkas

pengajuan dari masyarakat atau antar internal Kementerian Agama kini secara langsung bisa di akses.⁴⁰

Dengan sistem digital kini Kemeterian Agama harus bisa lebih meningkatkan pelayanan yang sesuai dengan kondisi saat ini dan diharapkan aplikasi SILAKAS tersebut bisa menjadi program yang bisa memajukan Kementerian Agama secara menyeluruh di lapisan nusantara. Menurut *staff Front Office* (FO) Novriani, S.Kom mengakui, program Silakas sangat mudah dioperasikan bahkan sangat meringankan dengan kuantitas kerja yang lebih banyak namun sangat ringan untuk dikerjakan. “Dengan sistem layanan digital yang sudah terintegrasi dengan semua jaringan di lingkungan Kementerian Agama maka surat keluar dan masuk lebih mudah diterima dan disegerakan untuk mendapatkan disposisi secara langsung tanpa harus mendatangi pejabat yang bersangkutan”.⁴¹

⁴⁰ Alamsyah, “Kasubag Tata Usaha kantor Kemeneterian Agama Kota Banjarbaru”, *wawancara pribadi*, banjarbaru, 18 November 2019.

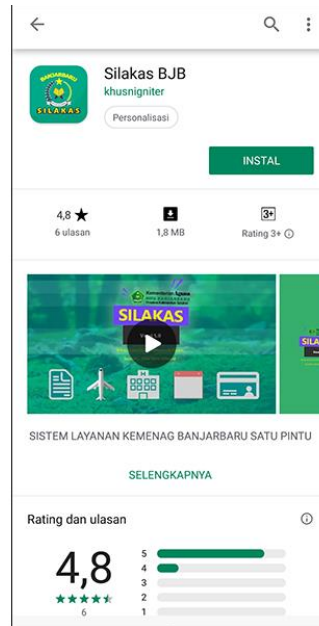
⁴¹ Novriani, “Front Office Kementerian Agama Kota Banjarbaru”, *Wawancara Pribadi*, Banjarbaru, 22 November 2019 .



Gambar 3.0 : Tampilan depan aplikasi Silakas.

Kini sebagian besar masyarakat yang datang bahkan para ASN yang melakukan pelayanan pun merasakan kemudahannya, karena aplikasi Silakas kini bisa di akses dari smartphone, sehingga sebagian besar ASN bisa mengerjakan tugas tersebut dimanapun dan kapanpun. Begitu halnya dengan masyarakat yang ingin mengajukan permohonan. Dengan satu syarat mengunduh aplikasi SILAKAS melalui platform Android google playstore yang sudah tersedia dengan kata kunci pencarian “SILAKAS BJB”.⁴²

⁴²<https://kalsel.kemenag.go.id/berita/525167/Kemenag-Banjarbaru-Luncurkan-Aplikasi-Silakas>, diakses 23 November 2019 .



Gambar 3.1 : Mengunduh aplikasi SILAKAS melalui platform Android google playstore.

untuk saat ini SILAKAS baru melayani 26 item layanan. Walaupun demikian, tidak menutup kemungkinan dengan semakin dikembangkannya aplikasi berbasis android tersebut, akan semakin bertambah dan semakin mudah untuk diakses bagi para pengunjung website resmi Kementerian Agama juga aplikasi SILAKAS. Dalam wawancara dengan Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Banjarbaru Drs. H. Humaidi S.sos. M.AP menyampaikan bahwa: “aplikasi ini benar benar bisa memberikan akses kemudahan bagi masyarakat, bukan hanya masyarakat Banjarbaru namun juga masyarakat Indonesia pada umumnya yang ingin mendapatkan kemudahan

dalam mengurus administrasi di Kementerian Agama. Aplikasi SILAKAS ini saat ini sudah dilirik beberapa teman yang ingin juga menerapkan sistem aplikasi berbasis digital, namun semua itu tidak sembarangan karena itu perlu penghargaan bagi pembuat dan juga para pengonsepanya”.⁴³

Sejak peluncuran website mandiri banjarbaru-Kemenag.id, Tim IT Kementerian Agama sudah memasukkan 26 layanan secara online termasuk Program SILAKAS yang kini bisa diunduh dari platform Google playstore. Sedangkan layanan PTSP sendiri saat ini baru mencakup 55 item layanan dari semua sektor di lingkungan kementerian Agama Kota Banjarbaru.⁴⁴

Dari uraian di atas maka program aplikasi SILAKAS di Kementerian Agama Kota Banjarbaru merupakan pencapaian sebuah pernyataan misi dari pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di lingkungan Kementerian Agama Kota Banjarbaru. Di mana program SILAKAS ini mampu mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, menyederhanakan proses, dan memberikan akses yang lebih baik kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan di era digitalisasi.

Berdasarkan pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa penerapan perencanaan manajemen dakwah pada sistem pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) Kementerian Agama Kota Banjarbaru sudah diterapkan dan berjalan dengan baik.

⁴³ Humaidi, “kepala kantor Kementerian Agama Kota Banjarbaru”, *wawancara pribadi*, banjarbaru, 18 November 2019.

⁴⁴<https://www.redaksi8.com/banjarbaru/18693/setelah-ptsp-kini-kemenag-banjarbaru-punya-silakas/> . diakses 03 Desember 2019.

Pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) yang dijalankan oleh Kementerian Agama Kota Banjarbaru sudah sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku. PTSP di Kementerian Agama Kota Banjarbaru memaangkas dan memperbaiki birokrasi yang sebelumnya masih membutuhkan waktu yang cukup panjang, itu terlihat dari asa kecepatan dan kemudahan sehingga PTSP Kementerian Agama Kota Banjarbaru mampu memuaskan dan memanjakan masyarakat dalam bentuk urusan-urusan administratif. Dan juga, PTSP yang diterapkan oleh Kementerian Agama kota Banjarbaru sudah sejalan dengan ajaran agama Islam.

Berdasarkan pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa pengembangan perencanaan pada sistem pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di Kementerian Agama Kota Banjarbaru sudah sangat berkembang dan mampu berinovasi mengikuti alur perkembangan zaman, itu terlihat dari terwujudnya sebuah program aplikasi yang berbasis digital *smart phone* yang langsung terhubung dengan Kementerian Agama Kota Banjarbaru yang mana itu lebih memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan-layanan yang disajikan oleh Kementerian Agama Kota Banjarbaru. Sehingga masyarakat diharapkan tidak khawatir lagi dengan ketidakpastian pelayanan.