

Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Madang Suku Ii Kabupaten Oku Timur

Muhammad Galih¹, Hasril Atieq Pohan², Emi Puspita Dewi³

¹²³Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang

Corresponding Author: muhammaddgalih27@gmail.com

Abstract

The implementation of One-Stop Integrated Service (PTSP) is one of the Indonesian government's strategic efforts to improve the quality of public services by making them more effective, efficient, transparent, and community-oriented. This study aims to analyze the management of One-Stop Integrated Service (PTSP) in improving community satisfaction at the Office of Religious Affairs (KUA) of Madang Suku II District, East Ogan Komering Ulu Regency. This research employed a descriptive qualitative approach. Data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation involving the Head of KUA, PTSP officers, and community members as service users. Data were analyzed using the interactive model of Miles, Huberman, and Saldaña, including data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings indicate that PTSP management has been implemented through the functions of planning, organizing, implementation, and supervision. Service quality has generally fulfilled the dimensions of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, leading to increased community satisfaction. However, several obstacles remain, including limited human resources, unstable internet connectivity, and inadequate supporting facilities. Therefore, strengthening institutional capacity, improving digital infrastructure, and enhancing employee competence are necessary to optimize public service quality within the Office of Religious Affairs.

Keywords: *One-Stop Integrated Service, Public Service Management, Community Satisfaction, Office of Religious Affairs, Public Service.*

Introduction

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat melalui penyediaan layanan yang berkualitas, mudah diakses, cepat, transparan, dan akuntabel. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting keberhasilan reformasi birokrasi karena mencerminkan kemampuan pemerintah dalam memenuhi harapan masyarakat secara efektif. Semakin

tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap institusi pemerintah (Mahmud, 2020; Kotler & Keller, 2016).

Pada perspektif manajemen, pelayanan publik tidak hanya dipandang sebagai aktivitas administratif, tetapi juga sebagai proses pengelolaan sumber daya yang meliputi fungsi perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), pelaksanaan (actuating), dan pengawasan (controlling) guna mencapai pelayanan yang efektif dan efisien (Terry, 2019). Manajemen pelayanan yang baik akan menghasilkan proses pelayanan yang sistematis, mampu mengurangi birokrasi yang berbelit, meningkatkan produktivitas aparatur, serta memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat.

Sebagai bagian dari reformasi birokrasi, pemerintah Indonesia menerapkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sebagai inovasi pelayanan publik yang mengintegrasikan seluruh proses pelayanan dalam satu tempat sehingga masyarakat memperoleh kemudahan dalam mengakses berbagai layanan. Sistem PTSP bertujuan mempercepat proses pelayanan, meningkatkan transparansi, mengurangi praktik birokrasi yang kompleks, serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah (Creswell & Creswell, 2018). Implementasi PTSP juga diharapkan mampu meningkatkan efektivitas koordinasi antarunit kerja sekaligus memperkuat akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Kantor Urusan Agama (KUA) sebagai unit pelayanan publik di bawah Kementerian Agama memiliki tanggung jawab memberikan berbagai layanan keagamaan kepada masyarakat, seperti pelayanan nikah, rujuk, wakaf, zakat, konsultasi keluarga sakinah, hingga administrasi keagamaan lainnya. Seiring meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang profesional, KUA dituntut mampu menghadirkan pelayanan yang cepat, responsif, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan (Mahmud, 2020).

Implementasi PTSP di Kantor Urusan Agama Kecamatan Madang Suku II Kabupaten OKU Timur merupakan salah satu bentuk transformasi pelayanan publik yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian dalam skripsi ini, penerapan PTSP telah dilaksanakan melalui sistem pelayanan yang terintegrasi sehingga masyarakat memperoleh kemudahan dalam proses administrasi keagamaan. Namun demikian, masih ditemukan beberapa kendala, antara lain keterbatasan

sumber daya manusia yang menguasai sistem pelayanan berbasis digital, jaringan internet yang belum stabil, serta keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan. Kondisi tersebut berdampak pada waktu pelayanan yang terkadang belum optimal sehingga berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat .

Kepuasan masyarakat merupakan ukuran penting dalam mengevaluasi kualitas pelayanan publik. Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan muncul ketika pelayanan yang diterima sesuai atau bahkan melebihi harapan masyarakat. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima berada di bawah ekspektasi, maka akan muncul ketidakpuasan yang dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan harus dilakukan secara berkelanjutan agar mampu memenuhi kebutuhan masyarakat yang terus berkembang.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa implementasi PTSP berkontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Namun, sebagian besar penelitian lebih banyak menyoroti aspek prosedural pelayanan, sedangkan kajian mengenai implementasi fungsi-fungsi manajemen PTSP dalam meningkatkan kepuasan masyarakat pada lingkungan Kantor Urusan Agama, khususnya di wilayah pedesaan, masih relatif terbatas. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan penelitian yang perlu dikaji lebih mendalam.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis bagaimana penerapan fungsi manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Urusan Agama Kecamatan Madang Suku II Kabupaten OKU Timur serta bagaimana implementasi tersebut berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu Manajemen Dakwah, khususnya pada bidang manajemen pelayanan publik berbasis kelembagaan keagamaan, sekaligus menjadi bahan evaluasi bagi Kementerian Agama dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Literature Review

Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen pelayanan publik merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan yang diberikan kepada

masyarakat agar berlangsung secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Dalam konteks organisasi publik, manajemen pelayanan bertujuan memberikan kemudahan akses layanan serta memenuhi kebutuhan masyarakat melalui pelayanan yang berkualitas. Fungsi-fungsi manajemen tersebut menjadi dasar dalam mengoptimalkan sumber daya manusia, sarana prasarana, serta prosedur pelayanan sehingga tujuan organisasi dapat tercapai secara optimal (Mahmud, 2020).

George R. Terry menjelaskan bahwa keberhasilan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kemampuan manajemen dalam menjalankan empat fungsi utama, yaitu planning, organizing, actuating, dan controlling. Keempat fungsi tersebut saling berkaitan dalam menghasilkan pelayanan yang sistematis, efektif, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan (Terry, 2019). Dalam lingkungan instansi pemerintah, penerapan fungsi manajemen menjadi landasan utama untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan.

Pada Kantor Urusan Agama (KUA), manajemen pelayanan tidak hanya berkaitan dengan aspek administratif, tetapi juga mencerminkan implementasi nilai-nilai pelayanan yang profesional, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, kualitas manajemen pelayanan menjadi faktor penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan keagamaan yang diberikan kepada masyarakat.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan sistem pelayanan yang mengintegrasikan seluruh proses pelayanan dalam satu tempat sehingga masyarakat memperoleh kemudahan dalam mengakses berbagai jenis layanan publik. Sistem ini dikembangkan sebagai bagian dari reformasi birokrasi untuk mengurangi prosedur pelayanan yang berbelit-belit, mempercepat waktu pelayanan, meningkatkan transparansi, serta memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat.

Implementasi PTSP bertujuan menciptakan pelayanan yang sederhana, efektif, efisien, serta mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Melalui sistem pelayanan yang terintegrasi, masyarakat tidak perlu berpindah dari satu unit ke unit lainnya dalam mengurus berbagai kebutuhan administrasi. Dengan demikian, PTSP mampu meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus memperkuat akuntabilitas penyelenggara pelayanan publik.

Pada Kantor Urusan Agama, PTSP menjadi inovasi pelayanan yang mempermudah masyarakat dalam memperoleh layanan administrasi keagamaan, seperti pelayanan nikah, rujuk, wakaf, konsultasi keluarga sakinah, serta berbagai layanan administrasi lainnya. Implementasi PTSP diharapkan mampu meningkatkan efektivitas pelayanan sekaligus menciptakan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pengguna layanan. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry mengembangkan konsep SERVQUAL yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Dimensi tangible berkaitan dengan kondisi fasilitas fisik, kelengkapan sarana, penampilan petugas, dan lingkungan pelayanan. Dimensi reliability menunjukkan kemampuan organisasi memberikan pelayanan secara akurat, konsisten, dan tepat waktu. Responsiveness menggambarkan kesiapan petugas dalam membantu masyarakat secara cepat dan tepat. Assurance berkaitan dengan kompetensi, sopan santun, dan kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman kepada masyarakat. Sementara itu, empathy menunjukkan perhatian dan kepedulian petugas terhadap kebutuhan setiap pengguna layanan.

Kelima dimensi tersebut menjadi indikator penting dalam mengevaluasi kualitas pelayanan publik karena mencerminkan pengalaman masyarakat selama menerima pelayanan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap organisasi penyelenggara pelayanan.

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan pelayanan yang diterima dengan harapan yang dimiliki sebelumnya. Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan muncul apabila kinerja pelayanan sama atau melebihi harapan pengguna layanan, sedangkan ketidakpuasan muncul apabila pelayanan berada di bawah ekspektasi masyarakat.

Dalam pelayanan publik, kepuasan masyarakat menjadi indikator utama keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kepuasan tidak hanya dipengaruhi oleh hasil pelayanan, tetapi juga oleh proses pelayanan yang meliputi kemudahan prosedur, kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, keramahan petugas, serta kepastian waktu penyelesaian layanan.

Indikator kepuasan masyarakat meliputi kesesuaian pelayanan dengan harapan, keinginan masyarakat untuk kembali menggunakan layanan, dan kesediaan merekomendasikan pelayanan kepada orang lain. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan menjadi strategi utama dalam meningkatkan kepuasan masyarakat sekaligus memperkuat citra lembaga pelayanan publik.

Hubungan Manajemen PTSP dengan Kepuasan Masyarakat

Penerapan manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) memiliki hubungan yang erat dengan tingkat kepuasan masyarakat. Manajemen PTSP yang dilaksanakan melalui fungsi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan akan menghasilkan pelayanan yang lebih terstruktur, cepat, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat. Kondisi tersebut berdampak pada meningkatnya kualitas pelayanan yang diterima masyarakat.

Apabila kualitas pelayanan meningkat melalui penerapan dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, maka harapan masyarakat terhadap pelayanan publik akan semakin terpenuhi. Akibatnya, tingkat kepuasan masyarakat juga akan meningkat, yang ditunjukkan melalui kepercayaan terhadap institusi, kesediaan menggunakan kembali layanan, serta rekomendasi positif kepada masyarakat lainnya.

Dengan demikian, keberhasilan implementasi manajemen PTSP tidak hanya diukur dari efektivitas proses pelayanan, tetapi juga dari kemampuan organisasi dalam menciptakan kepuasan masyarakat sebagai indikator utama kualitas pelayanan publik.

Research Method

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian bertujuan memahami secara mendalam bagaimana implementasi Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Madang

Suku II Kabupaten OKU Timur. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai proses penyelenggaraan pelayanan, interaksi antara petugas dengan masyarakat, serta berbagai faktor yang mendukung maupun menghambat efektivitas pelayanan. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti mengkaji fenomena pelayanan publik dalam kondisi alamiah sehingga menghasilkan pemahaman yang lebih mendalam dibandingkan sekadar pengukuran kuantitatif (Creswell & Creswell, 2018).

Penelitian dilaksanakan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Madang Suku II Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, Provinsi Sumatera Selatan. Lokasi penelitian dipilih secara purposive karena KUA tersebut telah menerapkan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sebagai bagian dari reformasi birokrasi di lingkungan Kementerian Agama. Penelitian difokuskan pada implementasi fungsi-fungsi manajemen PTSP serta pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu memilih informan yang dianggap memiliki pengetahuan dan pengalaman mengenai pelaksanaan PTSP. Informan terdiri atas Kepala KUA, petugas PTSP, pegawai KUA, serta masyarakat yang pernah memperoleh pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Madang Suku II. Pemilihan informan dilakukan hingga mencapai kejenuhan data (*data saturation*), yaitu ketika informasi yang diperoleh telah menunjukkan pola yang berulang dan tidak ditemukan informasi baru yang relevan (Moleong, 2021).

Sumber data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam (*in-depth interview*), dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung proses pelayanan PTSP, mulai dari penerimaan masyarakat, penyampaian informasi, proses administrasi, hingga penyelesaian pelayanan. Wawancara dilakukan kepada seluruh informan untuk memperoleh informasi mengenai implementasi fungsi manajemen PTSP, kualitas pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, serta kendala yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan. Dokumentasi dilakukan melalui pengumpulan foto kegiatan, Standar Operasional Prosedur (SOP), struktur organisasi, laporan pelayanan, serta dokumen lain yang berkaitan dengan implementasi PTSP. Data sekunder diperoleh dari buku, jurnal ilmiah, regulasi pemerintah,

dan hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan manajemen pelayanan publik dan kepuasan masyarakat (Miles et al., 2014).

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian menggunakan teknik triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari Kepala KUA, petugas PTSP, dan masyarakat pengguna layanan. Triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sementara itu, triangulasi waktu dilakukan melalui pengumpulan data pada waktu yang berbeda untuk memastikan konsistensi informasi yang diperoleh sehingga meningkatkan kredibilitas hasil penelitian (Moleong, 2021).

Analisis data menggunakan Model Analisis Interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña (2014) yang meliputi tiga tahapan, yaitu kondensasi data (*data condensation*), penyajian data (*data display*), dan penarikan serta verifikasi kesimpulan (*conclusion drawing and verification*). Pada tahap kondensasi data, peneliti melakukan seleksi, penyederhanaan, dan pengelompokan data berdasarkan fokus penelitian. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk narasi tematik sehingga hubungan antar kategori dapat dipahami secara sistematis. Tahap terakhir dilakukan dengan menarik kesimpulan berdasarkan pola-pola yang muncul dan melakukan verifikasi secara berkelanjutan agar hasil penelitian memiliki validitas dan kredibilitas yang tinggi.

Kerangka analisis penelitian mengacu pada teori fungsi manajemen yang dikemukakan oleh Terry (2019), yang meliputi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*) sebagai dasar analisis implementasi PTSP di Kantor Urusan Agama. Selain itu, kualitas pelayanan dianalisis menggunakan konsep SERVQUAL yang mencakup dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, sedangkan kepuasan masyarakat dianalisis berdasarkan teori kepuasan pelanggan dari Kotler dan Keller (2016). Kerangka tersebut digunakan untuk menjelaskan hubungan antara implementasi manajemen PTSP dengan peningkatan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan publik.

Results and Discussion

Results

Implementasi Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Urusan Agama Kecamatan Madang Suku II Kabupaten OKU Timur telah dilaksanakan melalui penerapan fungsi-fungsi manajemen yang meliputi perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), pelaksanaan (actuating), dan pengawasan (controlling). Penerapan fungsi tersebut bertujuan menciptakan pelayanan yang lebih efektif, efisien, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat.

Pada tahap perencanaan, pihak KUA telah menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP), pembagian tugas pegawai, serta mekanisme pelayanan yang mengintegrasikan seluruh jenis layanan dalam satu loket pelayanan. Perencanaan tersebut dilakukan untuk memberikan kepastian prosedur, mempercepat proses administrasi, dan mempermudah masyarakat memperoleh layanan keagamaan.

Tahap pengorganisasian dilakukan melalui pembagian tugas sesuai kompetensi masing-masing pegawai. Kepala KUA bertanggung jawab terhadap pengawasan keseluruhan pelayanan, sedangkan petugas PTSP bertugas menerima berkas, memberikan informasi, melakukan verifikasi administrasi, serta mengarahkan masyarakat sesuai jenis pelayanan yang dibutuhkan. Pembagian tugas yang jelas membantu meningkatkan koordinasi antarpegawai sehingga proses pelayanan dapat berlangsung lebih efektif.

Pada tahap pelaksanaan, pelayanan telah dilakukan melalui satu loket terpadu sehingga masyarakat tidak perlu berpindah-pindah ruangan dalam mengurus administrasi. Berbagai layanan seperti pencatatan nikah, rekomendasi nikah, legalisasi dokumen, konsultasi keluarga sakinah, serta layanan administrasi lainnya telah dilaksanakan sesuai prosedur yang berlaku. Sistem PTSP memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan secara lebih cepat dan sederhana.

Sementara itu, tahap pengawasan dilakukan secara berkala oleh Kepala KUA melalui evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan, kedisiplinan pegawai, serta penyelesaian berbagai kendala yang muncul selama proses pelayanan. Evaluasi tersebut menjadi bagian penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Temuan ini menunjukkan bahwa implementasi PTSP telah mencerminkan penerapan fungsi-fungsi manajemen sebagaimana dikemukakan Terry (2019), yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan sebagai dasar pengelolaan organisasi pelayanan publik.

Kualitas Pelayanan PTSP Berdasarkan Dimensi SERVQUAL

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, kualitas pelayanan PTSP di KUA Kecamatan Madang Suku II dapat dianalisis melalui lima dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL).

a. *Tangible* (Bukti Fisik)

Dimensi bukti fisik menunjukkan bahwa ruang pelayanan PTSP telah dilengkapi dengan meja pelayanan, ruang tunggu, papan informasi, komputer, serta berbagai fasilitas pendukung lainnya. Penampilan petugas yang rapi dan penggunaan sistem pelayanan terpadu memberikan kesan profesional kepada masyarakat. Namun demikian, beberapa informan menyampaikan bahwa fasilitas ruang tunggu dan jaringan internet masih perlu ditingkatkan agar pelayanan menjadi lebih nyaman.

b. *Reliability* (Keandalan)

Keandalan pelayanan terlihat dari kemampuan petugas dalam menyelesaikan proses administrasi sesuai prosedur yang berlaku. Sebagian besar masyarakat menilai bahwa pelayanan administrasi berjalan cukup baik serta memberikan kepastian terhadap proses penyelesaian dokumen. Meskipun demikian, pada kondisi tertentu masih terjadi keterlambatan pelayanan akibat gangguan jaringan internet maupun keterbatasan jumlah petugas.

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Petugas PTSP menunjukkan sikap responsif dalam memberikan informasi serta membantu masyarakat yang mengalami kesulitan selama proses pelayanan. Masyarakat memperoleh penjelasan mengenai persyaratan administrasi, prosedur pelayanan, serta estimasi waktu penyelesaian dokumen. Sikap cepat tanggap tersebut memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan.

d. *Assurance* (Jaminan)

Dimensi jaminan tercermin melalui kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan yang ramah, sopan, serta sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Masyarakat merasa

yakin bahwa pelayanan yang diterima memiliki kepastian hukum karena seluruh proses dilakukan sesuai regulasi Kementerian Agama. Sikap profesional petugas juga meningkatkan rasa percaya masyarakat terhadap kualitas pelayanan KUA.

e. Empathy (Empati)

Petugas PTSP menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan masyarakat dengan memberikan pelayanan tanpa membedakan latar belakang pengguna layanan. Bimbingan secara langsung kepada masyarakat yang mengalami kesulitan dalam melengkapi persyaratan administrasi menjadi salah satu bentuk empati yang dirasakan oleh masyarakat. Pendekatan tersebut memberikan pengalaman pelayanan yang lebih humanis dan meningkatkan kenyamanan pengguna layanan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar dimensi SERVQUAL telah diterapkan dengan baik, meskipun masih diperlukan peningkatan pada aspek fasilitas pendukung dan infrastruktur digital agar kualitas pelayanan menjadi lebih optimal.

Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan PTSP

Hasil wawancara menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Madang Suku II. Kepuasan tersebut terlihat dari kemudahan memperoleh informasi, prosedur pelayanan yang relatif sederhana, sikap ramah petugas, serta waktu pelayanan yang lebih singkat dibandingkan sebelum diterapkannya sistem PTSP.

Masyarakat juga menilai bahwa keberadaan satu loket pelayanan mempermudah proses administrasi karena seluruh kebutuhan pelayanan dapat diselesaikan pada satu tempat. Selain meningkatkan efisiensi waktu, sistem tersebut juga mengurangi kebingungan masyarakat dalam mengurus berbagai dokumen administrasi keagamaan.

Namun demikian, beberapa masyarakat masih mengharapkan peningkatan kualitas pelayanan, terutama pada kecepatan akses sistem berbasis digital, penambahan fasilitas ruang tunggu, serta peningkatan jumlah petugas pelayanan pada saat jumlah pengguna layanan meningkat. Hal tersebut menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat telah berada pada kategori baik, tetapi masih memerlukan perbaikan secara berkelanjutan.

Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan pelanggan muncul ketika pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan. Temuan penelitian ini memperlihatkan bahwa

implementasi PTSP telah mampu memenuhi sebagian besar harapan masyarakat, meskipun masih terdapat beberapa aspek pelayanan yang perlu disempurnakan.

Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi PTSP

Hasil penelitian mengidentifikasi beberapa faktor yang mendukung implementasi PTSP di KUA Kecamatan Madang Suku II, yaitu adanya komitmen pimpinan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, tersedianya Standar Operasional Prosedur (SOP), koordinasi antarpegawai yang cukup baik, serta dukungan kebijakan Kementerian Agama mengenai penerapan PTSP. Faktor-faktor tersebut menjadi landasan penting dalam menciptakan pelayanan yang lebih efektif dan transparan.

Di sisi lain, terdapat beberapa faktor penghambat, antara lain keterbatasan jumlah sumber daya manusia, kemampuan teknologi informasi yang belum merata di kalangan pegawai, jaringan internet yang belum stabil, serta keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan. Kendala tersebut memengaruhi kecepatan pelayanan, terutama ketika terjadi peningkatan jumlah masyarakat yang membutuhkan pelayanan pada waktu yang bersamaan.

Discussion

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Urusan Agama Kecamatan Madang Suku II telah mencerminkan penerapan fungsi manajemen yang dikemukakan oleh Terry (2019). Perencanaan yang baik, pembagian tugas yang jelas, pelaksanaan pelayanan berbasis satu pintu, serta pengawasan yang dilakukan secara berkala memberikan kontribusi terhadap peningkatan efektivitas pelayanan publik.

Temuan penelitian juga memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan yang ditinjau melalui dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Semakin baik implementasi kelima dimensi tersebut, semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Hasil ini sejalan dengan teori Kotler dan Keller (2016) yang menyatakan bahwa kepuasan masyarakat merupakan hasil dari kesesuaian antara harapan dengan pelayanan yang diterima.

Selain itu, penelitian ini memperkuat kajian manajemen pelayanan publik dengan menunjukkan bahwa keberhasilan PTSP tidak hanya bergantung pada penyederhanaan prosedur administrasi, tetapi juga pada kualitas sumber daya manusia, efektivitas komunikasi, ketersediaan infrastruktur, serta komitmen organisasi dalam memberikan pelayanan prima. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui pengembangan kompetensi pegawai, optimalisasi teknologi informasi, evaluasi pelayanan secara periodik, serta penyediaan sarana dan prasarana yang memadai agar kepuasan masyarakat dapat terus ditingkatkan.

Conclusion

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Madang Suku II Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan PTSP telah dilaksanakan melalui fungsi-fungsi manajemen yang meliputi perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), pelaksanaan (actuating), dan pengawasan (controlling). Implementasi keempat fungsi tersebut mampu menciptakan sistem pelayanan yang lebih terstruktur, sederhana, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat sehingga proses pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PTSP telah memenuhi sebagian besar dimensi SERVQUAL, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Masyarakat memberikan penilaian positif terhadap kemudahan prosedur pelayanan, keramahan petugas, kejelasan informasi, serta kepastian penyelesaian layanan. Penerapan sistem pelayanan satu pintu memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh berbagai layanan administrasi keagamaan tanpa harus melalui prosedur yang rumit. Kondisi tersebut berdampak pada meningkatnya kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Meskipun demikian, penelitian juga menemukan beberapa kendala yang memengaruhi optimalisasi implementasi PTSP, antara lain keterbatasan jumlah sumber daya manusia, kemampuan teknologi informasi yang belum merata, jaringan internet yang belum stabil, serta keterbatasan sarana dan prasarana pendukung pelayanan. Kendala

tersebut menyebabkan proses pelayanan pada kondisi tertentu belum berjalan secara maksimal, terutama ketika jumlah pengguna layanan meningkat. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui penguatan kapasitas sumber daya manusia, optimalisasi sistem informasi pelayanan, serta penyediaan fasilitas yang lebih memadai.

Secara teoretis, penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian Manajemen Dakwah, khususnya pada bidang manajemen pelayanan publik di lembaga keagamaan. Hasil penelitian memperkuat bahwa keberhasilan implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu tidak hanya ditentukan oleh penyederhanaan prosedur pelayanan, tetapi juga oleh efektivitas penerapan fungsi manajemen, kualitas pelayanan, dan kemampuan organisasi dalam memenuhi harapan masyarakat. Dengan demikian, penerapan prinsip-prinsip manajemen modern pada lembaga pelayanan keagamaan menjadi faktor penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang profesional, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Secara praktis, hasil penelitian memberikan rekomendasi kepada Kantor Urusan Agama Kecamatan Madang Suku II untuk terus meningkatkan kompetensi aparatur melalui pelatihan pelayanan prima dan penguasaan teknologi informasi, memperkuat infrastruktur digital agar pelayanan berbasis elektronik berjalan lebih optimal, melakukan evaluasi pelayanan secara berkala melalui survei kepuasan masyarakat, serta meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan yang mendukung kenyamanan pengguna layanan. Selain itu, penguatan budaya kerja yang berorientasi pada pelayanan publik perlu terus dikembangkan agar kualitas pelayanan dapat dipertahankan dan ditingkatkan secara berkelanjutan.

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya dilakukan pada satu Kantor Urusan Agama sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan pada seluruh KUA di Indonesia. Selain itu, pendekatan kualitatif yang digunakan lebih menekankan pada pemahaman proses implementasi pelayanan daripada pengukuran hubungan antarvariabel secara statistik.

Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan studi komparatif pada beberapa Kantor Urusan Agama di wilayah yang berbeda dengan menggunakan pendekatan mixed methods atau kuantitatif. Penelitian lanjutan juga dapat

mengembangkan model analisis yang menguji pengaruh implementasi PTSP, kualitas pelayanan, transformasi digital, dan kompetensi aparatur terhadap kepuasan masyarakat sehingga diperoleh model pengelolaan pelayanan publik yang lebih komprehensif dan dapat menjadi rekomendasi bagi pengembangan kebijakan pelayanan di lingkungan Kementerian Agama.

References

- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE Publications.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Gava Media.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson.
- Mahmud, A. (2020). Hakikat manajemen dakwah. *Palita: Journal of Social Religion Research*, 5(1), 65–76.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi revisi). PT Remaja Rosdakarya.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2019). *Manajemen pelayanan: Pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Pustaka Pelajar.
- Sinambela, L. P. (2019). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kualitatif*. Alfabeta.
- Terry, G. R. (2019). *Prinsip-prinsip manajemen*. Bumi Aksara.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.