

**MEKANISME PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BUKITTINGGI  
SESUAI UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009  
TENTANG PELAYANAN PUBLIK**

**SKRIPSI**

*“Diajukan sebagai salah satu syarat akhir guna memperoleh  
gelar Sarjana Hukum”*



**Oleh:**

**Nama** : Syafrial  
**NPM** : 181000274201015  
**Program Studi** : Ilmu Hukum  
**Program Kekhususan** : Hukum Tata Negara

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT  
BUKITTINGGI  
2022**

**Reg. No.009/VIII/Skripsi/FH-UMSB-2022**

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**

**MEKANISME PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BUKITTINGGI  
SESUAI UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009  
TENTANG PELAYANAN PUBLIK**

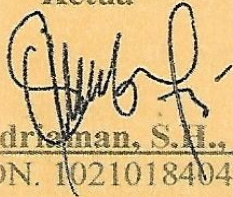
Oleh:

Nama : Syafrial  
NPM : 181000274201015  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Program Kekhususan : Hukum Tata Negara

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Komprehensif Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat pada 13 Agustus 2022 dan dinyatakan LULUS.

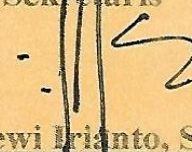
**Tim Penguji**

**Ketua**



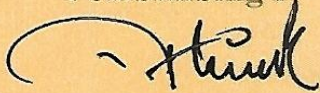
Mahlil Adrisman, S.H., M.H.  
NIDN. 1021018404

**Sekretaris**



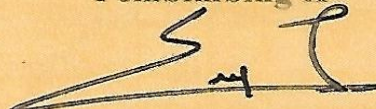
Kartika Dewi Irianto, SH., M.H.  
NIDN. 10050118601

**Pembimbing I**



Edi Haskar, S.H., M.H.  
NIDN. 1025086101

**Pembimbing II**



Erry Gusman, S.H., M.H.  
NIDN. 1009086501

**Penguji I**



Dr. Syahril, S.H., M.H., CGCAE.  
NIDK. 8907030021

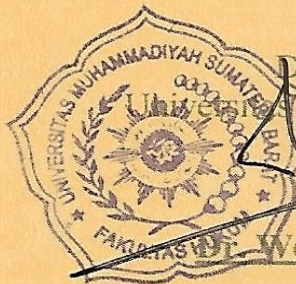
**Penguji II**

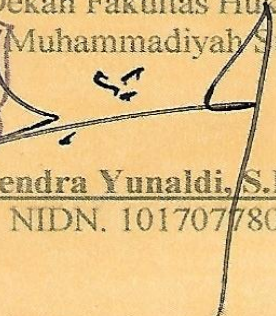


Nessa Fairiyana Farda, S.H., M.H.  
NIDN. 1006018801

Diketahui oleh

Dekan Fakultas Hukum  
Muhammadiyah Sumatera Barat



  
Wendra Yunaldi, S.H., M.H.  
NIDN. 1017077801

**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

***MEKANISME PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BUKITTINGGI  
SESUAI UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009  
TENTANG PELAYANAN PUBLIK***

Oleh:

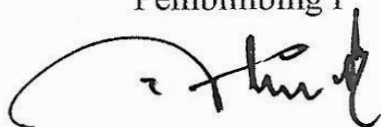
Nama : Syafrial  
NPM : 181000274201015  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Program Kekhususan : Hukum Tata Negara

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Di Bukittinggi, 28 Agustus 2022

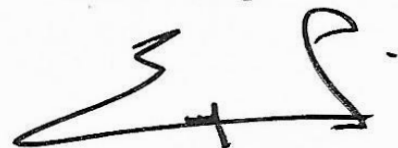
**Reg. No.009/VIII/Skripsi/FH-UMSB-2022**

Pembimbing I



**Edi Haskar, S.H., M.H.**  
**NIDN. 1025086101**

Pembimbing II



**Erry Gusman, S.H., M.H.**  
**NIDN. 1009086501**

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Syafrial  
NPM : 181000274201015  
Judul Skripsi : *Mekanisme Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*

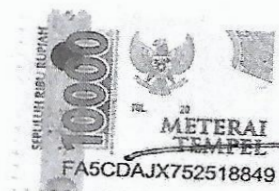
Menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya penulis sendiri, dan bukan merupakan duplikasi ataupun plagiasi (jiplakan) dari hasil penelitian orang lain, sepengetahuan penulis, topik atau judul skripsi ini belum pernah ditulis orang lain.

Apabila skripsi ini terbukti merupakan hasil duplikasi atau plagiasi (jiplakan) dari hasil penelitian orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang diberikan sesuai aturan yang berlaku.

Demikian Surat Pernyataan ini Penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Bukittinggi, 13 Agustus 2022

Yang Menyatakan,



*Syafrial*  
NPM. 181000274201015

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN  
PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademika Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Oleh

Nama : Syafrial  
NPM : 181000274201015  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Program Kekhususan : Hukum Tata Negara

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Eksklusif-Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah yang berjudul:

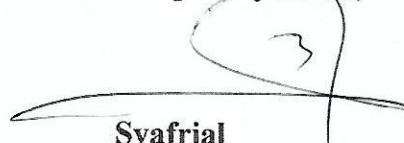
***“Mekanisme Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik”.***

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan), dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini, Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat berhak menyimpan, mengalih media/memformat-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (Database) ,merawat dan mempublikasikan studi kasus saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Bukittinggi, 13 Agustus 2022

Yang Menyatakan,



**Syafrial**  
**NPM. 181000274201015**

**MEKANISME PELAYAN TERPADU SATU PINTU  
DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BUKITTINGGI  
SESUAI UNDANG -UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009  
TENTANG PELAYANAN PUBLIK**

(Syafrial, NPM: 181000274201015, Pembimbing I: Edi Haskar, S H., M.H.,  
Pembimbing II: Erry Gusman, S.H., M.H., 74 Halaman, 2022, Fakultas Hukum  
Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat)

**ABSTRAK**

*Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi merupakan suatu kebijakan yang bertujuan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. PTSP di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi ditunjuk sebagai pilot project pelaksanaan PTSP di Sumatera Barat. Pelaksanaan pelayanan pada PTSP harus didukung oleh sumber daya manusia yang berkualitas. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana Mekanisme Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, apa saja kendala dalam pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan upaya penyelesaiannya di Kantor Kementerian Agama kota Bukittinggi. Penelitian ini menggunakan pendekatan Yuridis Empiris dan cara pengambilan data melalui wawancara. Berdasarkan hasil penelitian Mekanisme Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi belum terlaksana secara optimal. Dalam pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi memaksimalkan apa yang ada sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.*

**Kata Kunci:** *Pelayanan Terpadu, Satu Pintu, Kantor Kementerian Agama, Bukittinggi.*

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur di persembahkan kehadirat Allah SWT, atas berkat rahmat, taufiq dan karunia-Nya. Shalawat dan salam untuk Nabi Muhammad SAW yang telah meninggalkan dua pedoman hidup menuju jalan yang diridhai oleh Allah SWT sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul : ***MEKANISME PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BUKITTINGGI SESUAI UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK.***

Skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu persyaratan ujian guna memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H) pada Jurusan Hukum Tata Negara pada Fakultas Hukum Muhamadiyah Sumatera Barat Kampus Bukittinggi.

Cinta kasih dan penghargaan terbesar penulis berikan kepada kedua orangtua tercinta Ayahanda Mahyuni dan Ibunda Elida, yang telah memberikan cinta kasih, mengasuh, mendidik dan selalu memberikan motivasi kami dalam mencapai cita-cita. Cinta kasih dan penghargaan juga penulis berikan kepada isteri tercinta Ananda Intan Fitri, SE dan anak-anak tercinta (Muhammad Fabian Alfaiq, Muhammad Athar Rizki dan Muhammad Gibran Alfatih) yang selalu memberikan semangat serta dukungan dalam menyelesaikan pendidikan.

Terimakasih selanjutnya penulis ucapkan pada :

1. Bapak Dr. Wendra Yunaldi., SH. MH, Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.

2. Ibuk Dr. Nuzul Rahmayani, SH. MH, Wakil Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
3. Bapak Mahlil Adriaman, S.H. MH, Ketua Program Studi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
4. Ibuk Kartika Dewi Irianto, SH, MH, Sekretaris Program Studi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
5. Bapak Edi Haskar, SH. MH sebagai Pembimbing I.
6. Bapak Erry Gusman, SH. MH sebagai Pembimbing II.
7. Bapak Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi, H. Eri Iswandi, MA beserta jajaran.
8. Bapak/Ibuk Informan.
9. Seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
10. Seluruh karyawan dan karyawan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
11. Segenap rekan senasib seperjuangan di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.

Semoga skripsi ini bermanfaat. Saran, kritik dan masukan menjadi suatu hal yang berharga bagi penulis demi kesempurnaan dimasa yang akan datang.

Bukittinggi, 13 Agustus 2022

Penulis

**Syafrial**  
NPM.

181000274201015



## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI .....	iv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Metode Penelitian .....	8
F. Sistematika Penulisan .....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pelayanan Publik .....	15
B. Dasar Hukum Mekanisme Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) .....	18
C. Mekanisme Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) .....	19
D. Jenis Layanan .....	17
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Kementerian Agama Kota Bukittinggi .....	32
B. Mekanisme Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi Sesuai Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik .....	39

C. Kendala-kendala dalam Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan Upaya Penyelesaiannya di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi .....	72
---	----

#### BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan .....	74
B. Saran-Saran .....	74

#### DAFTAR PUSTAKA

#### LAMPIRAN



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### G. Latar Belakang Masalah

Seiring perkembangan zaman, ilmu pengetahuan dan teknologi saat ini, tuntutan dan kebutuhan masyarakat juga semakin tinggi serta meningkat, tanpa terkecuali kebutuhan terhadap pelayanan. Masyarakat menginginkan layanan yang mudah, cepat, murah dan berkualitas. Kebutuhan manusia adalah suatu rasa yang timbul secara alami dari dalam diri manusia untuk memenuhi segala sesuatu yang diperlukan dalam kehidupan.<sup>1</sup>

Penyelenggaraan negara sebagai penyelenggara layanan publik diharapkan juga berkembang dalam mewujudkan pelayanan prima dan berkualitas sesuai paradigma pelayanan publik. Pelayanan publik yang selalu berkembang fokus terhadap pengelolaan berorientasi pada kepuasan pelanggan (*customer-driven government*).<sup>2</sup>

Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi warga negara dan penduduk atau barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara Pelayanan Publik yang

---

<sup>1</sup> Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: Elex Media Kompetindo, 2003), hlm. 4.

<sup>2</sup> Anjrah Lelono Broto, "Penyelenggara Negara Sebagai Pelayan Publik" dalam [https://www.kompasiana.com/anjrah\\_lelono\\_broto/55003401a333117c6f5103eb/penyelenggara-negara-sebagai-pelayan-publik](https://www.kompasiana.com/anjrah_lelono_broto/55003401a333117c6f5103eb/penyelenggara-negara-sebagai-pelayan-publik), diakses 25 Mei 2022 jam 15.00 WIB.

dimaksud disini adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.<sup>3</sup>

Undang-Undang dasar 1945 mengamanatkan negara berkewajiban melayani setiap warga negara dalam kerangka pelayanan publik. Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> Tim FH Unja dalam Webste <https://law.unja.ac.id/serba-serbi-online-dalam-pelayanan-publik/> diakses pada tanggal 23 Mei 2022 jam 13.00 WIB.

<sup>4</sup> Undang-Undang Pelayanan Publik dalam [https://id.wikipedia.org/wiki/Undang-Undang\\_Pelayanan\\_Publik#cite\\_note-1](https://id.wikipedia.org/wiki/Undang-Undang_Pelayanan_Publik#cite_note-1), diakses pada tanggal 23 Mei 2022.

Dalam menata pelayanan publik Pemerintah menjalankan program Reformasi Birokrasi sejak tahun 2010 dengan disusunnya Road Map Reformasi Birokrasi yang menetapkan tiga sasaran dan delapan area perubahan Reformasi Birokrasi 2015-2019. Salah satu sasaran program reformasi birokrasi tersebut adalah birokrasi yang memiliki pelayanan publik dengan sasaran birokrasi yang bersih dan akuntabel, birokrasi yang efektif dan efisien serta birokrasi yang memiliki pelayanan publik yang berkualitas.

Peningkatan kualitas pelayanan publik ini tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, didalamnya mengisyaratkan bahwa upaya membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik, merupakan kegiatan yang harus dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat dengan adanya pelayanan sistem terpadu. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>5</sup> Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik tersebut juga diungkapkan bahwa tugas utama pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat atas dasar prinsip efisien, efektif, transparan, profesional dan responsif.

---

<sup>5</sup> Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Di lapangan masih ditemukan berbagai keluhan masyarakat terkait pelayanan, seperti penyelesaian berkas yang memakan waktu yang cukup lama, kurangnya keterbukaan Informasi Publik, tidak transparan terkait biaya pelayanan, bahkan masyarakat juga mengeluh karena terdapat kesalahan pengetikan dalam berkas dan lain sebagainya.<sup>6</sup>

Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi merupakan bagian dari penyelenggara tugas pemerintah yang memberikan pelayanan sesuai dengan tugas dan fungsi Kantor Kementerian Agama di Kota Bukittinggi yang berlandaskan kepada kebijakan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat berdasarkan Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2012 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama.<sup>7</sup>

Dalam rangka mewujudkan pelayanan publik secara profesional dan responsif untuk menjamin kepastian kemudahan dan keefektifan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan Lembaga/Kementerian terkait, Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi memberikan pelayanan melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Layanan tersebut khususnya yang bersinggungan langsung dengan tugas dan fungsi Kementerian Agama adalah sesuai dengan amanat Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kantor Kementerian Agama.

---

<sup>6</sup> Wawancara dengan Informen, pada tanggal 25 Mei 2022 Jam 13.00 WIB.

<sup>7</sup> Wawancara dengan Eri Iswandi, Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi, pada tanggal 27 Mei 2022 Jam 10.00 WIB.

Hal ini menjadi suatu keharusan bagi segenap Aparatur Sipil Negara Kementerian Agama termasuk Aparatur sipil Negara Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi yaitu dengan menyelenggarakan Pelayanan Satu Pintu (PTSP). Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi merupakan suatu kebijakan Kementerian Agama untuk memaksimalkan kualitas pelayanan publik.<sup>8</sup>

Berbagai langkah dan upaya dilakukan ASN Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi untuk mewujudkan Pelayanan Satu Pintu (PTSP), setidaknya ada 9 kali pertemuan baik dalam bentuk rapat Tim Kerja maupun sosialisasi PTSP bagi ASN di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi. Banyak aspek dan komponen yang dipertimbangkan, mulai dari pemetaan jenis layanan, menyiapkan sarana prasarana, pembangunan dan penataan manajemen layanan serta penyusunan dan penetapan standar pelayanan. Pelayanan Satu Pintu (PTSP) pada kantor Kementerian Kota Bukittinggi telah diselenggarakan mulai sejak 26 Februari 2018 silam dengan komitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.<sup>9</sup>

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi ditunjuk sebagai *pilot project* pelaksanaan PTSP di Sumatera Barat untuk memudahkan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.<sup>10</sup> Pelaksanaan pelayanan pada PTSP tentu harus didukung oleh sumber daya manusia yang berkualitas. Kualitas SDM yang

---

<sup>8</sup> *Ibid*

<sup>9</sup> Wawancara dengan Zulfikar, Kasubbag Tata Usaha Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi pada tanggal 27 Mei 2022 Jam 10.00 WIB

<sup>10</sup> *Ibid*

bagus akan sangat berpengaruh terhadap pelayanan kepada masyarakat, para petugas PTSP tentu harus menguasai etika pelayanan dan menguasai teknologi informatika. Jika suatu penyedia layanan mampu memberikan pelayanan terhadap masyarakat secara baik, maka masyarakat juga akan menilai baik. Namun jika petugas yang bertugas tidak ramah dan lama dalam memproses layanan, maka masyarakat akan menilai buruk instansi tersebut dan enggan datang lagi. Padahal dalam hal ini bukan instansinya yang buruk namun sumber daya manusianya lah yang kurang berkualitas. Petugas senantiasa memiliki kesabaran dalam menghadapi berbagai macam sifat dan karakter dari pelanggan dan tidak lupa untuk selalu menebar senyum serta ramah terhadap Customer.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi merupakan inovasi dari pelayanan yang ada. Pelayanan ini di *Launching* pada April 2018 yang lalu untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi masyarakat (*Customer*) yang ingin mengurus berbagai keperluan sesuai tugas dan fungsi Kementerian Agama Kota Bukittinggi, mereka tidak perlu lagi bolak-balik dan keluar-masuk dari satu ruangan ke ruangan lain.

PTSP pada Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi ini menjadi rujukan dari Kementerian Agama 19 Kabupaten/Kota Se-Sumatera Barat bahkan dari luar Provinsi Sumatera Barat untuk mengetahui maupun melihat langsung implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) ini.<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup> Wawancara dengan Zulfikar, Kasubbag Tata Usaha Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi, pada tanggal 30 Juni 2022 Jam 15.00 WIB



Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti tentang **Mekanisme Pelayanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi Sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.**

#### H. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah Mekanisme Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi?
2. Apa saja kendala-kendala dalam pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan upaya penyelesaiannya di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi?

#### I. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Mekanisme Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi.
2. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan upaya penyelesaiannya di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi.

#### J. Manfaat Penelitian

Manfaat yang peneliti harapkan dengan adanya penelitian ini antara lain:

1. Manfaat Teoritis
  - a. Penelitian ini dapat menambah wawasan bagi pengembangan ilmu dan pengetahuan dibidang ilmu administrasi dan perundang-undangan khususnya mengenai Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi.

- b. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan keilmuan sehingga kedepannya dapat melaksanakan penelitian lebih lanjut terkait objek sejenis yang belum tercakup dalam penelitian ini.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian dapat memberikan masukan dan saran kepada Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi dalam melaksanakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).
- b. Dapat memberikan pemahaman kepada peneliti tentang Mekanisme Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi.
- c. Bagi masyarakat diharapkan dapat dijadikan bahan untuk menambah pengetahuan serta gambaran tentang mekanisme Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi.

## K. Metode Penelitian

Metode Penelitian adalah metode yang digunakan dalam aktivitas penelitian, misalnya mahasiswa melakukan penelitian guna menyusun skripsi, tesis atau disertasi. Penelitian hukum merupakan suatu kegiatan ilmiah, yang didasarkan pada metode, dan pemikiran tertentu, yang bertujuan untuk mempelajari sesuatu atau beberapa gejala hukum tertentu, dengan jalan menganalisisnya.

Disamping itu, juga diadakan pemeriksaan yang mendalam terhadap faktor hukum tersebut, untuk kemudian mengusahakan suatu pemecahan atas

permasalahan-permasalahan yang timbul didalam gejala yang bersangkutan.<sup>12</sup> Perlunya mengadakan penelitian terhadap pendidikan hukum adalah untuk mengetahui apakah pendidikan tadi dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan orang-orang yang cukup mampu menduduki tempat dalam profesi hukum. Untuk mengetahui hal itu maka penelitian yang dilakukan tidak saja cukup atau terbatas pada pendidikan hukum itu sendiri, akan tetapi perlu ditelaah apa yang menjadi kebutuhan masyarakat.<sup>13</sup>

### 1. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif yaitu penelitian yang bertujuan untuk memberikan data yang seteliti mungkin tentang keadaan yang menjadi objek penelitian sehingga akan mempertegas hipotesa dan dapat membantu memperkuat teori lama atau membuat teori baru. Penelitian yang dilakukan dalam keilmuan yang bersifat deskriptif menguji kebenaran ada tidaknya suatu fakta yang disebabkan oleh suatu faktor tertentu.<sup>14</sup>

Dalam tipe penelitian ini diusahakan untuk memberikan suatu uraian yang deskriptif mengenai suatu kolektifitas dengan syarat bahwa representativitas harus terjamin.<sup>15</sup> Penulis menjelaskan secara deskriptif mengenai Mekanisme Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kementerian

---

<sup>12</sup> Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Press, 1981), hlm. 43.

<sup>13</sup> Soerjono Soekanto, *Pokok-pokok Sosiologi Hukum*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), hlm. 177.

<sup>14</sup> Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2016), hlm. 163.

<sup>15</sup> J. Vredenberg, *Metode dan Teknik Penelitian Masyarakat*, (Jakarta: PT Gramedia, 1984), hlm.34.

Agama Kota Bukittinggi Sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

## 2. Metode Pendekatan

Penelitian ini merupakan penelitian hukum yuridis empiris yaitu suatu metode penelitian hukum yang berfungsi untuk melihat hukum dalam artian nyata dan meneliti bagaimana bekerjanya hukum di lingkungan masyarakat. Pada skripsi ini penulis mencoba menggambarkan secara lengkap dan menyeluruh mengenai Mekanisme Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi Sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

## 3. Jenis Data dan Bahan Hukum

### a. Data Primer

Data Primer yaitu data yang diperoleh peneliti langsung dari objek penelitian seperti wawancara, observasi, pengamatan dan sebagainya.<sup>16</sup> Adapun objek penelitian penulis adalah Mekanisme Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi Sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

### b. Data Sekunder

---

<sup>16</sup> Dr. Harnovinsah, Ak, "Metode Pengumpulan Data Sumber dari Data Primer dan Data Sekunder", dalam <https://cetakmakalah.blogspot.com/2019/12/data-primer-dan-data-sekunder.html>, diakses tanggal 30 Mei 2022.

Data Sekunder yaitu data yang diperoleh seorang peneliti secara tidak langsung dari objeknya, tetapi melalui sumber lain baik lisan maupun tulisan.

c. Bahan Hukum Primer, yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat seperti Peraturan Perundang-Undangan yaitu:

- 1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 2) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 3) Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama.
- 4) Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Agama Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 5) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- 6) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- 7) Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama.
- 8) Ketentuan dan peraturan perundang-undangan terkait lainnya.

- d. Bahan Hukum Sekunder, yaitu bahan-bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, seperti buku-buku para sarjana, jurnal, makalah dan sebagainya yang berkaitan Mekanisme Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sesuai Dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- e. Bahan Hukum Tersier, yaitu bahan-bahan yang memberikan informasi tentang bahan hukum primer dan sekunder seperti koran, kliping, majalah, internet dan sebagainya yang berkaitan mekanisme Pelayanan Terpadu Satu Pintu sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

#### 4. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam skripsi ini dengan wawancara. Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu data tertentu.<sup>17</sup> Data ini dapat diperoleh dengan cara melakukan wawancara langsung oleh penulis dengan cara tanya jawab dengan narasumber sebagai berikut:

- a. Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi.
- b. Kasubbag Tata Usaha Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi.
- c. Jabatan Fungsional Umum (JFU) yang menangani masalah Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi.
- d. Staf Subbag Tata Usaha Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi.

---

<sup>17</sup> Beni Ahmad Saebani, *Op.Cit.*, hlm. 190.

- e. Informen yang diwawancara terkait Mekanisme Pelayanan Satu Pintu di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi.

## 5. Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data yang dilakukan penulis adalah mengelompokkan data terkait Mekanisme Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi Sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dilakukan supaya data yang terkumpul mudah untuk dicari peneliti.

- a. Pengelompokan,

Pengelompokan dilakukan supaya data yang terkumpul mudah untuk dicari kapan diperlukan oleh peneliti.

- b. Coding,

Coding adalah membuat kode tertentu terhadap data yang sudah terkumpul.

- c. Editing

Editing yaitu melakukan pengeditan data sesuai dengan kebutuhan penulis.

## 6. Analisis Data dan Bahan Hukum

Dalam penulisan karya tulis ini yang penulis lakukan yaitu penganalisaan data secara kualitatif yaitu berusaha mengamati gejala hukum tanpa menggunakan alat ukur yang menghasikan angka, berupa informasi yang hanya dapat dinilai dengan menggunakan peraturan perundang-undangan, pandangan teori dan konsepsi, para ahli dan logika.<sup>18</sup>

---

<sup>18</sup> *Ibid.*, hlm. 123.

## L. Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini terdiri dari empat Bab yang disusun secara sistematis, dimana antara Bab saling berkaitan sehingga menjadi rangkaian berkesinambungan. Adapun sistematika penulisan adalah sebagai berikut:

### BAB I tentang PENDAHULUAN

Dalam Bab ini akan dijelaskan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### BAB II tentang TINJAUAN PUSTAKA

Dalam Bab II ini akan dijelaskan tentang Tinjauan Umum Tentang Pelayanan Publik, Dasar Hukum Mekanisme Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan Mekanisme Pelayanan Terpadu Satu.

### BAB III tentang HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam Bab III penulis akan menguraikan terkait mekanisme Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kementerian Agama Kota Bukittinggi Sesuai Dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, kendala yang dihadapi dan upaya yang dilakukan untuk melengkapi berbagai kekurangan terkait mekanisme Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kementerian Agama Kota Bukittinggi Sesuai Dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

### BAB IV tentang PENUTUP

Bab IV ini akan menjelaskan tentang kesimpulan dan saran-saran.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **E. Pelayanan Publik**

Pelayanan Publik adalah kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara oleh penyelenggara negara, dalam hal ini negara didirikan oleh publik (masyarakat) dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pelaksana pelayanan publik terdiri dari pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik<sup>37</sup>. Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah “service” yang berarti layanan. Sementara dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani.

Pengertian Secara etimologis pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa saja yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai: perihal atau cara melayani, servis atau jasa, sehubungan dengan jual beli barang atau jasa<sup>38</sup>. Dari uraian diatas, maka pelayanan dapat diartikan sebagai bentuk aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang dan jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan publik

---

<sup>37</sup> Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

<sup>38</sup> Menurut Poerwadaminta dalam (Hardiyansyah, 2011:11) <http://repository.ub.ac.id/id/eprint/9611/6/BAB%20II.pdf>, diakses pada tanggal 25 Juli 2022 pukul 13.00 WIB.

merupakan suatu kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah untuk mensejahterakan masyarakat, dimana dalam pelayanan tersebut membantu menyiapkan dan mengurus apa-apa kebutuhan masyarakat untuk memperoleh bentuk pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Pelayanan publik merupakan tanggungjawab pemerintah, baik itu pemerintah pusat maupun daerah. Pada era sekarang ini tuntutan akan tanggungjawab pelayanan publik semakin terbuka.

Pelayanan publik menurut Widodo dikutip oleh Rochmah (2013:23) diartikan sebagai pemberian layanan keperluan publik atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang sudah ditetapkan. Publik disini dimaksudkan bukan saja sebagai pelanggan namun sebagai warga negara. Definisi lain mengenai pelayanan publik disampaikan oleh Surjadi (2012:7) yang mendefinisikan pelayanan publik sebagai upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kemudian menurut Effendi dan Makhfudli (2009:135) pelayanan publik merupakan segala sesuatu yang bisa dilakukan oleh negara untuk mempertahankan atau meningkatkan kualitas hidup orang banyak. Hal ini sejalan dengan peraturan perundang-undangan di Indonesia, dimana terdapat beberapa definisi tentang pelayanan publik<sup>39</sup>.

---

<sup>39</sup> <http://repository.ub.ac.id/id/eprint/9611/6/BAB%20II.pdf>, diakses pada tanggal 25 Juli 2022 pukul 13.00 WIB.

Definisi tersebut tertuang dalam Bab 1 Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan dan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk berupa barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaran pelayanan publik<sup>40</sup>.

Sementara berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan perundang-undangan.

Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap masyarakat terhadap pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam mewujudkan pelayanan yang prima, maka pelayanan harus dilakukan sebaik-baiknya dengan berbagai upaya peningkatan kualitas pelayanan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku

Menurut Kotler dan Sampara Lukman pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sedangkan Sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan

---

<sup>40</sup> *Ibid.*

kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan<sup>41</sup>.

Menurut Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara terhadap masyarakatnya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat<sup>42</sup>.

Sementara itu menurut Keputusan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian pada hakekatnya pelayanan publik adalah pemenuhan kebutuhan masyarakat akan layanan yang di berikan pemerintah sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

#### **F. Dasar Hukum Mekanisme Pelayanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)**

Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap masyarakat terhadap pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam mewujudkan pelayanan yang prima, maka pelayanan harus dilakukan sebaik-baiknya dengan berbagai upaya peningkatan kualitas pelayanan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.

---

<sup>41</sup> Sampara Lukman, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, (Jakarta: STIA LAN Press, 2000), hlm. 8.

<sup>42</sup> Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Layanan Publik*, (Bandung: Nuansa Cendikia, 2009), hlm. 19.

Salah satu upaya tersebut adalah dengan menerapkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) berdasarkan Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama. Dasar hukum dalam pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama.
4. Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Agama.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
7. Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama.
8. Ketentuan dan peraturan perundang-undangan terkait lainnya.

#### **G. Mekanisme Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)**

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kementerian Agama mempunyai tugas menyelenggarakan pemerintahan dibidang agama untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara. Dalam melaksanakan tugas tersebut, Kementerian Agama diantaranya menyelenggarakan fungsi perumusan, penetapan, dan pelaksanaan kebijakan dibidang bimbingan masyarakat Islam, Kristen, Katolik, Hindu, Buddha, dan Khonghucu, penyelenggaraan haji dan umrah, dan pendidikan agama dan keagamaan, serta pelaksanaan penyelenggaraan jaminan produk halal.

Penyelenggaraan fungsi-fungsi tersebut, menjadi proses utama yang berperan langsung dalam pencapaian visi, misi, dan sasaran strategis Kementerian Agama, yang berkaitan langsung dengan masyarakat, dan dalam rangka memenuhi seluruh kebutuhan masyarakat dibidang agama. Penyelenggaraan pelayanan publik dibidang agama yang dilakukan Kementerian Agama kepada masyarakat sampai saat ini sudah berjalan cukup baik, namun masih mendapat penilaian yang belum maksimal dari Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan Terpadu diselenggarakan dengan tujuan:

1. Mendekatkan pelayanan kepada masyarakat;
2. Memperpendek proses pelayanan;
3. Mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, akuntabel dan terjangkau; dan
4. Memberikan akses yang lebih luoo kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan.

Pembentukan penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada dasarnya ditujukan untuk menyederhanakan birokrasi pelayanan perizinan dan non-perizinan dalam bentuk:

1. Mempercepat waktu pelayanan dengan mengurangi tahapan-tahapan dalam pelayanan yang kurang penting.
2. Koordinasi yang lebih baik juga akan sangat berpengaruh terhadap percepatan layanan perizinan.
3. Menekan biaya pelayanan izin usaha, selain pengurangan tahapan, pengurangan biaya juga dapat dilakukan dengan membuat prosedur pelayanan serta biaya resmi menjadi lebih transparan.
4. Menyederhanakan persyaratan izin usaha industri, dengan mengembangkan sistem pelayanan paralel dan akan ditemukan persyaratan-persyaratan yang tumpang tindih, sehingga dapat dilakukan penyederhanaan persyaratan. Hal ini juga berdampak langsung terhadap pengurangan biaya dan waktu.

Pelayanan perizinan dengan sistem terpadu satu pintu (one stop service) ini membuat waktu pembuatan izin menjadi lebih singkat. Peralnya dengan pengurusan administrasi berbasis teknologi informasi, input data cukup dilakukan 29 sekali dan administrasi bisa dilakukan simultan. Dengan adanya kelembagaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, seluruh perizinan dan non-perizinan yang menjadi kewenangan kabupaten/kota dapat terlayani dalam satu lembaga. Harapan yang ingin dicapai adalah mendorong pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan investasi dengan memberikan

perhatian yang lebih besar pada peran usaha ekonomi mikro, kecil dan menengah. Tujuannya adalah meningkatkan kualitas layanan publik<sup>43</sup>. Oleh karena itu, diharapkan terwujud pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti, dan terjangkau disamping untuk meningkatkan hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik. Bentuk pelayanan terpadu ini bisa berbentuk kantor, dinas, ataupun badan.

Ciri-ciri Pelayanan Terpadu Satu Pintu<sup>44</sup> menurut Rusli adalah sebagai berikut:

1. Wewenang proses dan penandatanganan surat izin berada satu pihak yaitu instansi pelayanan. Khusus untuk pelayanan administrasi kependudukan, berdasarkan peraturan internasional, walaupun dilakukan di PTSP penandatangiannya tetap dilakukan oleh lembaga pencatatan sipil.
2. Koordinasi (dalam hal pelayanan dan proses perizinan) lebih mudah dan dilakukan oleh Kepala PTSP. Kepala PTSP juga berperan sebagai Ketua Tim Tinjauan Lapangan (dan SKPD teknis lainnya sebagai anggota tim) untuk proses pemberian izin-izin tertentu.<sup>22</sup>
3. Mekanisme dan prosedur akan lebih mudah disederhanakan karena keputusan berada ditangan Kepala PTSP.
4. Pengawasan menjadi tanggung jawab bersama antara Lembaga PTSP dan SKPD teknis.

---

<sup>43</sup> Pasolong, Harbani, 2013 dalam website <http://respository.uin-suska.ac.id/>, diakses pada tanggal 20 Juli 2022.

<sup>44</sup> Rusli dalam website <http://respository.uin-suska.ac.id/>, diakses pada tanggal 20 Juli 2022.



5. SPM relatif akan mudah dilakukan karena kewenangan mengkoordinir dan mengawasi pelaksanaan pelayanan berada ditangan satu pihak.
6. Lokasi pelayanan berada di satu tempat (terpusat) tetapi terdapat kemungkinan luas untuk melakukan inovasi dan terobosan pelayanan sesuai dengan kondisi daerah masing-masing, misalnya membuka cabang diberbagai lokasi, mobil keliling untuk menjemput berkas-berkas di berbagai kecamatan.
7. Lembaga pelayanan sebaiknya berbentuk kantor atau dinas yang bereselon II, sehingga tidak terjadi keseganan pemimpinnya untuk mengkoordinasikan SKPD lainnya yang bereselon.

Berdasarkan hal tersebut, penyelenggaraan pelayanan publik Kementerian Agama didorong untuk dilaksanakan secara terpadu/terintegrasi sejalan dengan sasaran yang ingin dicapai dalam Grand Design Reformasi birokrasi yakni terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sebagaimana dimaksud pada Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 adalah pemberian pelayanan terhadap satu atau beberapa jenis pelayanan pada satu tempat yang diselenggarakan dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan yang terintegrasi dalam satu kesatuan proses, dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.

Penyelenggaraan pelayanan terpadu pada Kementerian Agama dimaksudkan untuk memberikan kemudahan dan kepastian bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan pada Kementerian Agama. Kemudahan yang

dimaksud merupakan kemudahan dalam memperoleh informasi mengenai tempat, waktu, biaya, persyaratan, prosedur, penyampaian, dan penyelesaian pengadaan pelayanan. Sedangkan kepastian yang dimaksud merupakan kepastian hukum terhadap waktu, biaya, persyaratan, prosedur, penyampaian, dan penyelesaian pengaduan pelayanan<sup>45</sup>.

Tujuan dilaksanakannya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, memberi kemudahan kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan, dan memberikan jaminan kepastian hukum<sup>46</sup>.

Sasaran yang diharapkan dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah terwujudnya pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti, terjangkau dan akuntabel. Selain itu juga untuk meningkatkan hak masyarakat terhadap pelayanan publik<sup>47</sup>.

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Ruang lingkup meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya<sup>48</sup>.

Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud meliputi pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang

---

<sup>45</sup> Keputusan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama, hlm. 4.

<sup>46</sup> *Ibid.*, hlm.5.

<sup>47</sup> *Ibid.*

<sup>48</sup> *Ibid.*

sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan<sup>49</sup>.

Pelayanan atas jasa publik meliputi penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah. Penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, dan penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

---

<sup>49</sup> *Ibid.*, hlm. 10.

Pelayanan administratif meliputi tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara. Tindakan administratif oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Pelayanan publik sebagaimana dimaksud harus memenuhi skala kegiatan yang didasarkan pada ukuran besaran biaya tertentu yang digunakan dan jaringan yang dimiliki dalam kegiatan pelayanan publik untuk dikategorikan sebagai penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan kepada Pasal 6 Ayat (1) Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama diatur bahwa hal-hal yang wajib dilakukan oleh setiap organisasi penyelenggara yang menyelenggarakan pelayanan terpadu antara lain sebagai berikut:

1. Melakukan pemetaan jenis layanan yang akan diselenggarakan secara terpadu;
2. Menyiapkan sarana prasarana unit pelayanan terpadu;
3. Membangun sistem manajemen;
4. Menyusun dan menetapkan SP dan SOP<sup>50</sup>.

---

<sup>50</sup> Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama.

## H. Jenis Layanan

### 1. Layanan unggulan

Setelah dilakukan pemetaan terhadap jenis layanan yang akan diselenggarakan, untuk tahap awal pelaksanaan PTSP pada Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi tahun 2017 telah ditetapkan sebanyak 16 jenis layanan publik unggulan sebagai berikut<sup>51</sup>:

- a. Pelayanan Data dan Informasi Umum;
- b. Pelayanan Pengaduan Masyarakat;
- c. Pelayanan Rekomendasi Izin Penelitian dan Praktek Lapangan;
- d. Pelayanan Rohaniwan dan/atau Pembaca Do'a;
- e. Pelayanan Pengukuran Arah Kiblat;
- f. Pelayanan Informasi dan Konsultasi Perkawinan;
- g. Pelayanan Informasi dan Konsultasi Zakat Wakaf;
- h. Pelayanan Pendaftaran Haji;
- i. Pelayanan Pembatalan Haji;
- j. Pelayanan Rekomendasi Pengurusan Paspor;
- k. Pelayanan Uji Kelayakan Khatam Al-Qur'an Santri MTDA dan TPQ;
- l. Pelayanan Uji Kelayakan Khatam Al-Qur'an Siswa TK dan SD;
- m. Pelayanan Legalisasi Fotokopi Ijazah;
- n. Pelayanan Surat Keterangan Pengganti Ijazah/STTB;
- o. Pelayanan Rekomendasi Mutasi Siswa.
- p. Pelayanan Informasi dan Konsultasi TPG.

---

<sup>51</sup> Buku Saku PTSP Kementerian Agama Kota Bukittinggi, hlm. 6.

## 2. Layanan Lainnya

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi juga melayani pelayanan publik lainnya selain layanan unggulan di atas serta pelayanan internal sesuai dengan tugas dan fungsi Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi, dimana pada tahap awal layanan lainnya tersebut lebih kepada layanan informasi yang proses penyelesaiannya tetap dilaksanakan sesuai prosedur dan standar pelayanan yang telah ditetapkan<sup>52</sup>.

Pelayanan publik merupakan suatu rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi dan lembaga. Pelayanan publik oleh Aparatur Sipil Negara dewasa ini masih banyak di jumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat<sup>53</sup>. Hal ini di tandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui berbagai media, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Aparatur Sipil Negara.

Untuk meningkatkan layanan publik tersebut berbagai kebijakan di keluarkan pemerintah antara lain Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Sipil Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Sipil Negara Nomor: KEP/25/PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

---

<sup>52</sup> *Ibid.*, hlm. 7.

<sup>53</sup> Rudi Rinaldi, "Analisis Kualitas Pelayanan Publik", dalam <https://ojs.uma.ac.id/index.php/adminpublik/article/view/945> , diakses pada tanggal 20 Juli 2022

Di Kementerian Agama dalam rangka meningkatkan pelayanan publik salah satunya diselenggarakan melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) termasuk di Kementerian Agama Kota Bukittinggi.

PTSP merupakan sebuah inovasi dari pemerintah dalam rangka peningkatan layanan publik, memangkas birokrasi pelayanan dan sebagai upaya menciptakan *good governance* yang baik sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 tanggal 29 Desember 2016 tentang Pelayanan Terpadu Pada Kementerian Agama<sup>54</sup>.

Berdasarkan Peraturan Menteri Agama RI Nomor 13 Tahun 2012 Tentang organisasi dan tata kerja instansi vertikal Kementerian Agama, Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi adalah sebagai bagian penyelenggara tugas pemerintah memberikan pelayanan sesuai tugas dan fungsinya berdasarkan kebijakan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat.

Dalam rangka mewujudkan pelayanan publik secara profesional dan responsif dan mengimplementasikan amanat Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi merintis pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sesuai dengan Mekanisme dan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku berdasarkan kerjasama, Kolektifitas dan Komitmen bersama seluruh Stakholder yang ada sebagai salah satu bentuk komitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat<sup>55</sup>.

---

<sup>54</sup> Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 tanggal 29 Desember 2016 tentang Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama.

<sup>55</sup> Wawancara dengan Eri Iswandi, Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi, pada tanggal 15 Juli 2022.

Pelayan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi merupakan inovasi dari pelayanan yang sudah ada. Pelayan melalui PTSP ini diluncurkan pada April 2018 yang lalu untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi masyarakat (*costumer*) yang ingin mengurus berbagai keperluan terkait tugas dan fungsi Kementerian Agama Kota Bukittinggi.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) ini merupakan salah satu program direktif Menteri Agama dan telah dituangkan dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 tentang pelayanan terpadu untuk segera dilaksanakan di seluruh Kantor Kementerian Agama, Alhamdulillah Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi menjadi yang pertama dan maju selangkah.<sup>56</sup> H. Hendri Kakanwil Kemenag Sumbar, Masyarakat tidak perlu lagi bolak-balik dan keluar-masuk dari satu ruangan ke ruangan lain. Semua keperluan dari masyarakat yang butuh layanan telah ada di PTSP.

PTSP di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi ini menjadi rujukan dari 19 Kemenag Kab/Kota Se-Sumatera Barat bahkan dari luar Provinsi Sumatera untuk mengetahui melihat langsung implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) ini. PTSP Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi mendapat Piagam Penghargaan dari Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat sebagai satuan Kerja dengan Pengelolaan PTSP Terbaik I Tahun 2018.<sup>57</sup>

---

<sup>56</sup> Hendri, <https://sumbar.kemenag.go.id/v2/post/27160/PTSP-kankemenag-kota-bukittinggi>, diakses pada tanggal 20 Mei 2022 Pukul 16.00 WIB.

<sup>57</sup> <https://bukittinggikota.kemenag.go.id/2019/02/26/pengelolaa-PTSP-kementerian-agama-kota-bukittinggi-terbaik-i-se-sumatera-barat>, diakses pada tanggal 25 Juni 2022.



Konsep Alur Pelayanan Terpadu Satu Pintu PTSP Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi adalah pemohon mengunjungi loket PTSP untuk meminta informasi, pendaftaran. Kemudian petugas PTSP (Front Office) menerima berkas pendaftaran dan mengelolanya sesuai produk layanan lalu di teruskan kepada pengelola layanan (Back Office) sesuai standar operasional.

Layanan informasi dan data dapat diselesaikan pada loket pelayanan dengan alur pemohon datang ke loket PTSP, Petugas loket PTSP menginput sesuai produk layanan dan hasilnya langsung di terima pemohon. Layanan yang tidak dapat diselesaikan secara langsung di loket pelayanan pemohon menemui petugas PTSP (Front Office), berkas di teruskan kepada petugas pengelola petugas Back Office (Pengelolaan, Pemeriksaan, Penerbitan, Pengesahan/ Penandatanganan) sesuai produk layanan dan di kembalikan kepada petugas FO selanjutnya di berikan kepada pemohon sesuai standar operasional pelayanan yang berlaku. Untuk penyamaan persepsi tentang alur proses PTSP, dirumuskan secara detail melalui rapat pimpinan unit kerja sesuai SP dan SOP<sup>58</sup>.

Dalam pelaksanaan PTSP, untuk menjamin efektifitas pelaksanaan PTSP pada Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi, telah ditetapkan Tim Pengelola Unit PTSP berdasarkan Surat Keputusan Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi.

---

<sup>58</sup> Wawancara dengan Eri Iswandi, Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi.

## BAB III

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Kementerian Agama Kota Bukittinggi

Kementerian Agama sebagai bagian sistem pemerintahan Republik Indonesia mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas pemerintah di bidang agama. Dalam melaksanakan tugasnya tersebut, Kementerian Agama Kota Bukittinggi lebih banyak menitikberatkan pada pelayanan terhadap masyarakat di bidang agama. Seiring dengan perkembangan tuntutan pelayanan pada masyarakat yang semakin kompleks, perlu terus ditingkatkan kualitas kinerja pelayanan masyarakat.<sup>81</sup> Baik buruknya pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kota Bukittinggi akan menentukan citra Kementerian Agama di masyarakat, karena dengan semakin baiknya pelayanan, maka kepuasan dan kepercayaan masyarakat akan dapat diwujudkan.

Kementerian Agama berdiri pada tanggal 3 Januari 1946, pada saat awal Kemerdekaan Indonesia di lingkungan masyarakat terlihat terus menerus meningkatkan kesemarakan dan kekhidhmatan kegiatan agama baik dalam bentuk ritual, maupun dalam bentuk sosial keagamaan.

Secara filosofis, sosio-politis dan historis agama bagi bangsa Indonesia sudah berurat dalam kehidupan bangsa. Pada masa kemerdekaan kedudukan agama melebihi tokoh yang ditetapkan Pancasila sebagai Ideologi dan Falsafah Negara dan UUD 1945.

---

<sup>81</sup> Wawancara dengan Eri Iswandi, Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi, pada hari Senin tanggal 20 Juli 2022 Jam 10.00 WIB.

Sila Ketuhanan Yang Maha Esa yang diakui sebagai sumber dan sila-sila lainnya mencerminkan karakter bangsa Indonesia yang sangat religius dan sekaligus memberikan makna rohani terhadap kemajuan yang akan dicapai.

Berdirinya Departemen Agama pada 3 Januari 1946, sekitar lima bulan setelah proklamasi kemerdekaan kecuali berakar dari sifat dasar dan karakteristik bangsa Indonesia tersebut juga sekaligus sebagai realisasi dan penjabaran ideologi Pancasila dan UUD 1945.<sup>82</sup>

Ketentuan yuridis tentang agama tertuang dalam UUD 1945 pasal 29 tentang agama ayat 1 dan 2, yang berbunyi:

1. Negara berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa.
2. Negara menjamin kemerdekaan tiap-tiap penduduk untuk memeluk agamanya masing-masing dan beribadah menurut agamanya dan kepercayaan itu.

Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 tentang Perubahan Departemen Menjadi Kementerian Agama:

Pasal 1 : Perubahan Departemen menjadi Kementerian Agama.

Pasal 2 : Semua peraturan, Keputusan atau Instruksi Menteri Agama atau pejabat lain di lingkungan Kementerian Agama sudah ada sebelum peraturan ini berlaku, yang menggunakan penyebutan Departemen Agama harus dibaca Kementerian Agama.

---

<sup>82</sup> *Ibid.*

Pasal 3 : Semua penggunaan atribut seperti logo, lencana, badge, kop surat, stempel, papan nama dan lain-lain yang menunjukkan kepada Kementerian Agama yang menggunakan penyebutan Departemen Agama harus disesuaikan menjadi Kementerian Agama.

Pasal 4 : Peraturan ini berlaku pada tanggal ditetapkan agar setiap Peraturan ini dengan penetapan dalam Berita Negara Republik Indonesia.

#### 1. Tujuan

Tujuan jangka panjang yang hendak dicapai oleh Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi adalah “Terwujudnya masyarakat Kota Bukittinggi yang beragama, maju, sejahtera, dan cerdas, serta saling menghormati antar pemeluk agama dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, dalam wadah Negara Kesatuan Republik Indonesia”.<sup>83</sup>

#### 2. Sasaran

Sasaran strategis Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan sasaran strategis nasional, dan ditetapkan untuk dapat menjamin suksesnya pelaksanaan jangka menengah yang bersifat menyeluruh, serta untuk memudahkan pengendalian dan pemantauan kinerja organisasi.

Dalam rangka mencapai tujuan bidang agama dan pendidikan serta berdasarkan atas tujuan dengan mempertimbangkan kondisi, potensi dan permasalahan yang ada, dan sinergi dengan visi, misi dan tujuan jangka panjang yang telah ditetapkan.

---

<sup>83</sup> *Ibid.*

Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi menetapkan dan menjabarkan dalam sasaran-sasaran strategis yang hendak dicapai selama periode tahun 2015-2019, bidang yang diprioritaskan, yaitu: kehidupan beragama dalam meningkatkan tata kelola pembangunan bidang agama yang efektif, efisien dan transparan, kerukunan umat beragama, pendidikan agama dan pendidikan keagamaan, penyelenggaraan ibadah haji dan tata kelola pemerintahan yang bersih dan berwibawa.<sup>84</sup>

### 3. Kode Etik Pegawai Kementerian Agama

Kami Pegawai Kementerian Agama yang Beriman dan Bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa:

- a. Menjunjung Tinggi Kesatuan dan Persatuan Bangsa.
- b. Mengutamakan Pengabdian dan Pelayanan kepada Masyarakat.
- c. Bekerja dengan Jujur, Adil dan Amanah.
- d. Melaksanakan Tugas dengan Disiplin Profesional dan Inovatif.
- e. Setiakawanan dan Bertanggungjawab atas Kesejahteraan Korps.<sup>85</sup>

### 4. Visi dan Misi

#### a. Visi

*“Terwujudnya Masyarakat Kota Bukittinggi Taat Beragama, Rukun, Cerdas, Sejahtera, Lahir Batin, Mandiri dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong”.*

<sup>84</sup> *Ibid.*

<sup>85</sup> <https://tegal.kemenag.go.id/profil/kode-etik-pegawai/>, diakses pada tanggal 21 Juli 2022.

Visi ini sejalan dengan visi Kementerian Agama “*Indonesia yang Taat Beragama, Rukun, Cerdas, Sejahtera, Lahir Batin, Mandiri dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong*”.<sup>86</sup>

b. Misi

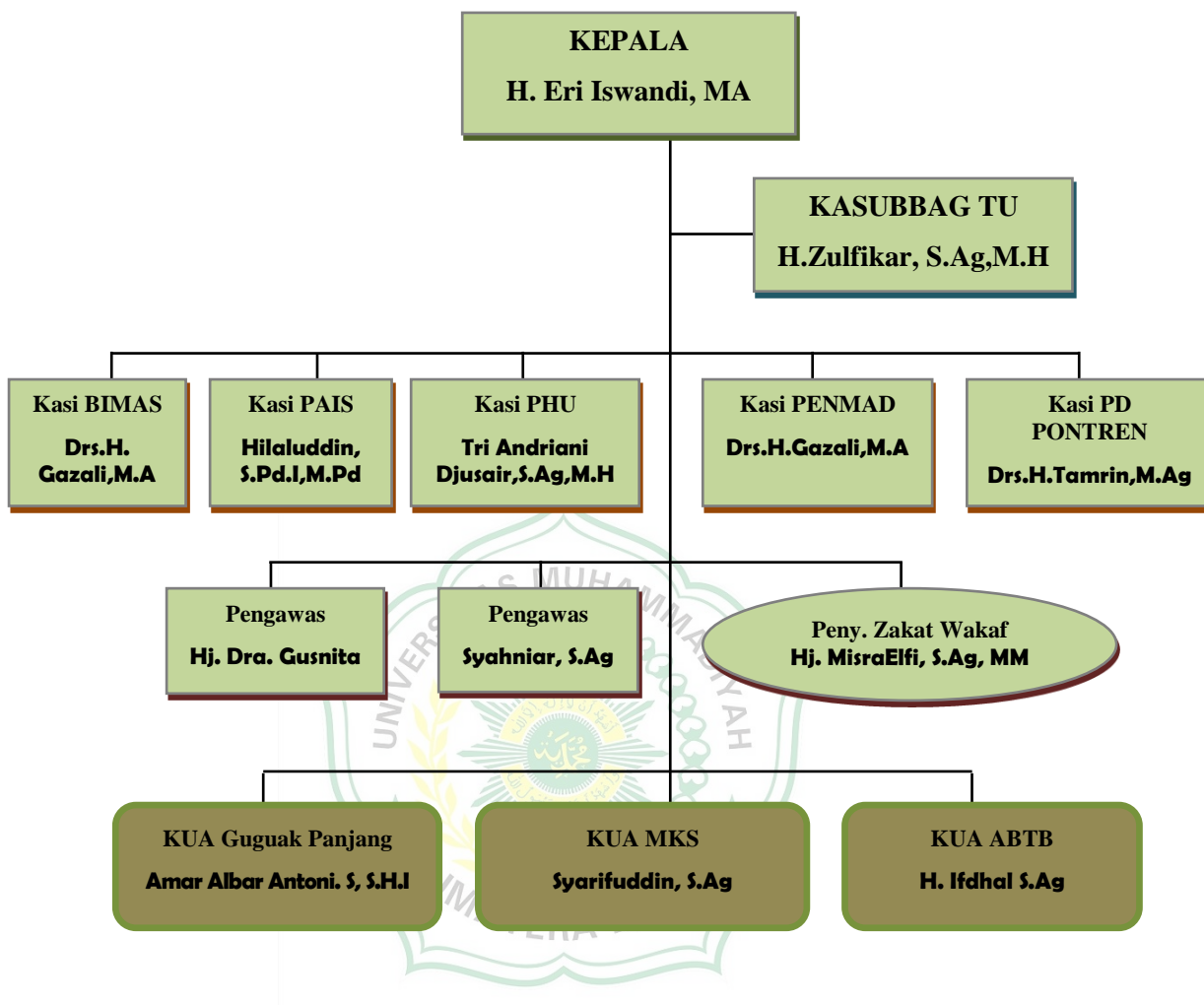
Dalam rangka untuk mewujudkan visi tersebut, Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi Tahun 2015-2019 mengemban 7 (tujuh) misi yang dilakukan secara konsisten, yaitu:

- 1) Meningkatkan pemahaman dan pengamalan ajaran agama.
- 2) Memantapkan kerukunan intra dan antar umat beragama.
- 3) Menyediakan pelayanan kehidupan beragama yang merata dan berkualitas.
- 4) Meningkatkan pemanfaatan dan kualitas pengelolaan potensi ekonomi keagamaan.
- 5) Mewujudkan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang berkualitas dan akuntabel.
- 6) Meningkatkan akses dan kualitas pendidikan umum berciri agama, pendidikan agama pada satuan pendidikan umum, dan pendidikan keagamaan.
- 7) Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, akuntabel, dan terpercaya.

---

<sup>86</sup> *Ibid.*

## 5. Struktur Organisasi



Tugas Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi berdasarkan struktur organisasi (*Peraturan Menteri Agama RI Nomor 13 Tahun 2012*):

- a. Subbagian Tata Usaha, mempunyai tugas melakukan koordinasi perumusan kebijakan teknis dan pelayanan administrasi kepada seluruh satuan organisasi di lingkungan kementerian agama; (pasal 110 ayat (1)).

Dalam melaksanakan tugasnya Subbagian Tata Usaha dipimpin oleh Kepala Sub Bagian Tata Usaha yang memiliki fungsi:

- 1) Koordinasi penyusunan rencana, evaluasi program, anggaran dan laporan

- 2) Pelaksanaan urusan keuangan
  - 3) Penyusunan organisasi tata laksana
  - 4) Pengelolaan urusan kepegawaian
  - 5) Penyusunan peraturan perundang undangan dan bantuan hukum
  - 6) Pelaksanaan bimbingan dan kerukunan umat beragama
  - 7) Pelaksanaan informasi dan hubungan masyarakat
  - 8) Pelaksanaan urusan ketatausahaan, rumah tangga, perlengkapan, dan pengolahan barang milik atau kekayaan negara pada Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi.
- b. Seksi Pendidikan Madrasah, mempunyai tugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis dan pembinaan serta pengelolaan data dan informasi di bidang pendidikan RA dan Madrasah; (pasal 110 ayat (3)).
- c. Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren, mempunyai tugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis dan pembinaan serta pengelolaan data dan informasi di bidang Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren; (pasal 110 ayat (6)).
- d. Seksi Pendidikan Agama Islam, mempunyai tugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis dan pembinaan serta pengelolaan data dan informasi di bidang Pendidikan Agama Islam pada PAUD, SD/SDLB, SMP/SMPLB, SMA/SMALB/SMK; (pasal 110 ayat (4)).
- e. Seksi Penyelenggaraan Haji dan umrah, mempunyai tugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis dan pembinaan serta pengelolaan data dan informasi di bidang penyelenggaraan haji dan Umrah; (pasal 110 ayat (7)).



- f. Seksi Bimbingan Masyarakat Islam, mempunyai tugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis dan pembinaan serta pengelolaan data dan informasi di bidang Bimbingan Masyarakat Islam; {pasal 110 ayat (8)}.
- g. Penyelenggara Zakat dan Wakaf, mempunyai tugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis dan pembinaan serta pengelolaan data dan informasi di bidang Pembinaan Zakat dan Wakaf.

Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi adalah bagian dari penyelenggara pemerintahan yang mempunyai tugas untuk melaksanakan tugas dan fungsi Kementerian Agama di Kota Bukittinggi berdasarkan kepada kebijakan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat dan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

#### **B. Mekanisme Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengisyaratkan bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat akan peningkatan kualitas pelayanan tersebut.

Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2012 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama maka Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi adalah bagian dari penyelenggara tugas pemerintahan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan tugas dan fungsi

kementerian agama di kota bukittinggi berdasarkan kepada kebijakan kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat.

Dalam rangka mewujudkan pelayanan yang prima secara profesional dan responsif, maka mengimplementasikan amanat Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama adalah suatu keharusan bagi segenap aparatur kementerian agama kota menyelenggarakan dengan mulai dirintisnya pelaksanaan PTSP pada Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi, kita berharap agar komitmen bersama untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dapat terus ditingkatkan dari waktu ke waktu, sehingga Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi mampu tampil terdepan dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Pada dasarnya tugas utama pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dilaksanakan berdasarkan kepada prinsip-prinsip efisien, efektif, dan transparan. oleh karena itu, jajaran Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi bertekad dan berkomitmen untuk selalu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan yang mencerminkan lima nilai budaya kerja kementerian agama demi terwujudnya pelayanan prima secara profesional dan responsif sesuai dengan amanat peraturan dan ketentuan yang berlaku.

Salah satu upaya tersebut adalah melaksanakan amanat Peraturan Menteri Agama nomor 65 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama, bahwa Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi berkomitmen untuk menyelenggarakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), yaitu pelayanan terpadu yang dilakukan.

## 1. Sarana dan Media Pelayanan

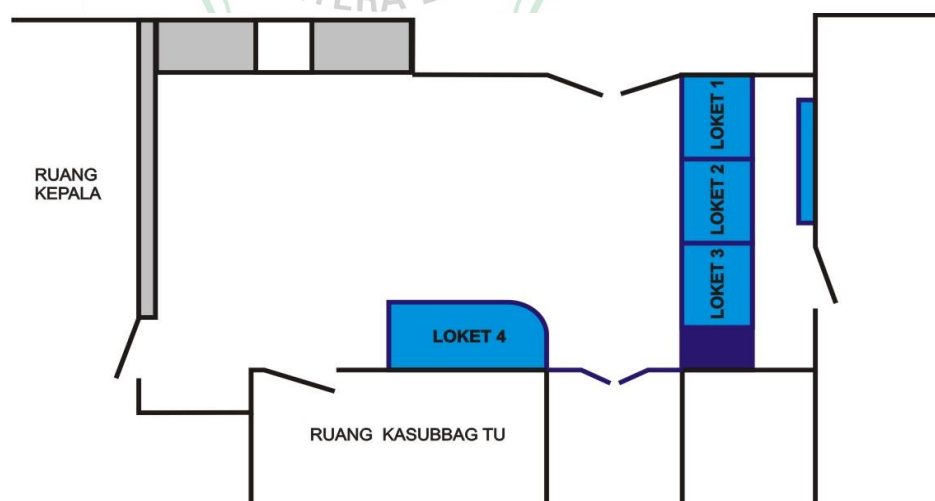
Untuk pelaksanaan PTSP pada Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi direncanakan untuk pemberian pelayanan terdiri atas 4 (empat) loket pelayanan sebagai berikut:

- a. Loker 1 : Pelayanan Informasi dan Dumas
- b. Loker 2 : Pelayanan Bimas Islam dan Binsyar
- c. Loker 3 : Pelayanan Haji dan Umrah
- d. Loker 4 : Pelayanan Pendis (Penmad, PAIS dan PD Pontren).<sup>87</sup>

Dalam menyelenggarakan PTSP tersebut, sebagai langkah awal setidaknya diperlukan sarana prasarana dan fasilitas sebagai berikut:

- a. Ruang Tempat Penyelenggaraan Pelayanan

Ruang penyelenggaraan PTSP bertempat Lobi Utama Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi dengan konsep penataan ruangan sebagai berikut:



<sup>87</sup> Wawancara dengan Zulfikar, Kasubbag Tata Usaha Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi (Zulfikar) hari Jum'at tanggal 24 Juni 2022 jam 11.00 WIB.

- b. Meubelair pelayanan untuk 4 (empat) loket pelayanan (meja, kursi, lemari dan lain-lain). Untuk pengadaan meubelair dimaksud, pada tahap awal sudah dilakukan pengukuran lokasi dan saat ini dalam tahap penyelesaian oleh pihak ketiga.
- c. 4 (empat) unit PC Komputer yang terhubung dengan jaringan internet yang menggunakan server tersendiri dan didukung dengan instalasi *hardware* dan *software (aplikasi)* yang dibutuhkan dalam pelaksanaan PTSP.

Untuk tahap awal sambil menunggu pengadaan perangkat komputer/laptop, maka telah diinventarisir seluruh komputer/laptop yang ada pada masing-masing seksi atau unit kerja, dengan tujuan agar komputer/laptop yang selama ini kurang dioptimalkan pemanfaatannya untuk sementara waktu dapat dimanfaatkan sebagai salah satu sarana penyelenggaraan PTSP.<sup>88</sup>

- d. Media Informasi dan Komunikasi
  - 1) Media Informasi disini adalah media penampil informasi penting dengan memanfaatkan TV/layar monitor yang sudah tersedia dan nantinya dihubungkan kepada PC komputer/laptop yang terdapat pada Loket 4 (Pelayanan Informasi dan Pengaduan)
  - 2) Media Komunikasi disini adalah media yang digunakan sebagai penghubung antar ruangan atau antara petugas loket pelayanan dengan petugas pada masing-masing unit kerja.

---

<sup>88</sup> Wawancara dengan Rohis Qaulis, Tenaga IT PTSP Kemenag Kota Bukittinggi, pada hari Jum'at tanggal 01 Juli 2022.

- 3) Untuk Sistem Informasi Manajemen PTSP dalam bentuk aplikasi/ dirancang dan disiapkan oleh pegawai di lingkungan Kementerian Agama Kota Bukittinggi yang memiliki kemampuan pengelolaan teknologi informasi dan/atau dengan melibatkan pihak ketiga.
- 4) Fasilitas pendukung lainnya yang dipandang perlu.

## 2. Pendanaan / Biaya

- a. Pada awal berdirinya, anggaran untuk penyelenggaraan PTSP diambil dari DIPA 2017, tetapi hanya untuk pengadaan meubelair dan anggaran untuk membuat aplikasi pelayanan PTSP.
- b. Untuk pendanaan meubelair dan pembuatan aplikasi serta sarana prasarana dan fasilitas lainnya yang belum tercakup dalam DIPA 2017 di atas, disiapkan pada tahun anggaran 2018 dan seterusnya hingga saat sekarang.<sup>89</sup>

## 3. Sistem Manajemen

- a. Sumber Daya Manusia
  - 1) Dalam penyelenggaraan PTSP, pada masing-masing loket pelayanan ditempatkan 1 (satu) orang petugas dengan teknis pembagian jadwal piket pelayanan ditetapkan berdasarkan surat tugas.
  - 2) Untuk tercapainya pelayanan prima pada PTSP tersebut ditugaskan pegawai yang memiliki SDM yang dipandang cakap dan mampu dalam penguasaan materi dan prosedur pelayanan serta menguasai teknologi informasi yang diterapkan dalam PTSP.

---

<sup>89</sup> Wawancara dengan Zulfikar, Kasubbag Tata Usaha Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi, pada hari Jum'at tanggal 24 Juni 2022 Jam 11.00 WIB

3) Berdasarkan hal diatas dilakukan upaya pembinaan terhadap personil/ petugas PTSP dan jika dibutuhkan akan dilakukan penataan/ pendistribusian PNS dari dan antar satuan kerja di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi.

b. Menyusun dan Menetapkan Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP)

1) Standar Pelayanan (SP)

Standar Pelayanan merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan publik sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada Masyarakat dalam rangka pelayanan publik yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

2) Standar Operasional Prosedur (SOP)

Serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan, bagaimana dan kapan harus dilakukan serta di mana dan oleh siapa dilakukan.

4. Manajemen Pelayanan

a. Tim Kerja Penyelenggaraan PTSP

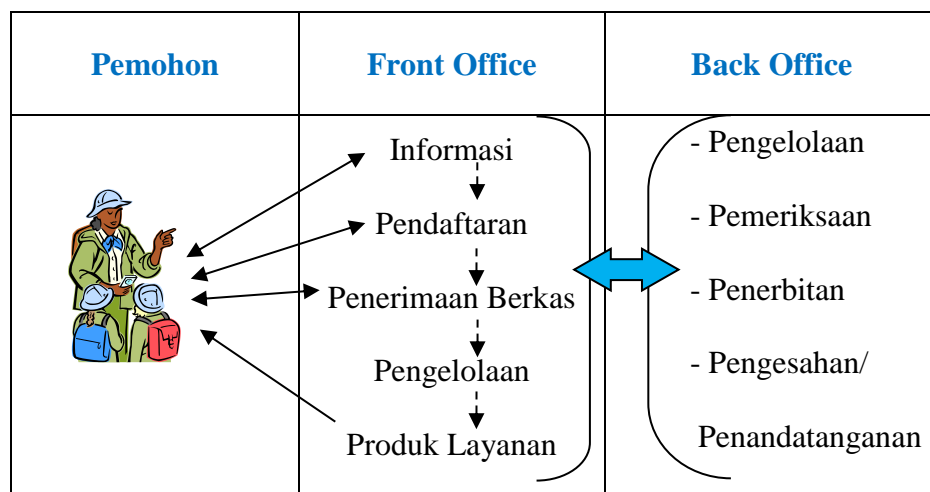
Bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan demi terwujudnya pelayanan prima pada Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi maka untuk menyelenggarakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) ditetapkan Tim Kerja Penyelenggaraan PTSP yang terdiri dari pejabat administrasi, pejabat pengawas dan pelaksana/JFU pada Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi.

Penetapan tim kerja di atas adalah berdasarkan kepada Surat Keputusan Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi tentang Penetapan Tim Kerja Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi, diantaranya meliputi:

- 1) Penanggung jawab;
  - 2) Ketua;
  - 3) Koordinator/penanggung jawab unit kerja;
  - 4) Sekretaris; dan
  - 5) Anggota.
- b. Tugas Tim Kerja Penyelenggaraan PTSP

Adapun Tugas dari Tim Kerja Penyelenggaraan PTSP pada Kantor Kementerian Agama dan jadwal petugas piket layanan ditetapkan berdasarkan dengan surat keputusan dan/atau surat tugas dari Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi.

Alur pelayanan PTSP Kantor Kementerian Kota Bukittinggi:





Pada setiap loket pelayanan ditempatkan 1 (satu) orang petugas dari masing-masing unit kerja terkait pada Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi, sebagai berikut:

- 1) Loket 1 : Subbagian Tata Usaha
- 2) Loket 2 : a. Seksi Bimbingan Masyarakat Islam  
b. Penyelenggara Syari'ah
- 3) Loket 3 : Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah
- 4) Loket 4 : a. Seksi Pendidikan Madrasah  
b. Seksi Pendidikan Diniyah dan Pontren  
c. Seksi Pendidikan Agama Islam

## 5. Standar Pelayanan (Layanan Unggulan)

### a. Standar Pelayanan Data dan Informasi Umum

- 1) Persyaratan:
  - Permohonan



## 2) Prosedur:

- a. Pemohon menyampaikan permohonan data dan informasi ke Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi.
- b. Petugas customer service melakukan sebagai berikut:
  - (1) Menyampaikan data dan informasi kepada pemohon apabila data dan informasi dapat diberikan langsung.
  - (2) Meneruskan permohonan dan mengarahkan pemohon kepada petugas unit kerja terkait sesuai permohonan apabila data dan informasi tidak dapat diberikan langsung.

## 3) Waktu Pelayanan:

- Hari Senin s.d. Jum'at pada hari dan jam kerja.

## 4) Lama Pelayanan:

- 1 (satu) hari

## 5) Biaya Layanan:

- 0 (nol) rupiah

## 6) Produk Pelayanan:

- Data dan Informasi umum

**b. Standar Pelayanan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (Dumas)**

## 1) Persyaratan:

- a) Materi laporan pengaduan diantaranya memuat data identitas pelapor, identitas terlapor, rentang waktu kejadian, tempat kejadian dan kronologis kejadian.
- b) Lampiran yang berisi bukti-bukti terjadinya fraud.

## 2) Prosedur:

- a) Penerimaan pengaduan masyarakat, secara langsung dan/ tidak langsung (telepon, sms, email, dll)
- b) Pencatatan dan pemilahan materi pengaduan masyarakat.
- c) Tim Pengelola Pengaduan Dumas Kankemenag Kota Bukittinggi melakukan penelaahan, verifikasi, klarifikasi dan peninjauan ke lapangan untuk pembuktian kebenaran.
- d) Tim membuat analisis dan laporan hasil telaahan dan verifikasi kepada Kepala Kankemenag Kota Bukittinggi.
- e) Tim menyampaikan rekomendasi tindak lanjut, diantaranya:
  - (1) Sanksi administratif, apabila terbukti kebenarannya.
  - (2) Penyaluran pengaduan yang meliputi informasi kepada pelapor apabila pengaduan tidak terbukti dan menyampaikan kepada pihak/instansi terkait lainnya apabila pengaduan bukan kewenangan Kantor Kemenag Kota Bukittinggi.

## 3) Waktu Pelayanan:

- Hari Senin s.d. Jum'at pada hari dan jam kerja

## 4) Lama Pelayanan:

- Maksimal 30 (tiga puluh) hari.

## 5) Biaya Layanan:

- 0 (nol) rupiah

## 6) Produk Pelayanan:

- Rekomendasi / Tindak Lanjut Penyelesaian Dumas.

**c. Standar Pelayanan Izin Penelitian**

- 1) Persyaratan:
  - a) Surat permohonan dari lembaga pendidikan
  - b) Surat rekomendasi dari Dinas Kesbanglinmas Kota Bukittinggi
- 2) Prosedur:
  - a) Mengantarkan berkas permohonan izin penelitian ke Kantor Kemenag Kota Bukittinggi.
  - b) Berkas di proses di bagian kepegawaian
  - c) Penerbitan surat izin penelitian
- 3) Waktu pelayanan:
  - Hari Senin s.d. Jum'at pada hari dan jam kerja.
- 4) Lama Pelayanan:
  - 1 (satu) hari.
- 5) Biaya Layanan:
  - 0 (nol) rupiah
- 6) Produk Pelayanan:
  - Surat Izin Penelitian

**d. Standar Pelayanan Izin Praktek Lapangan**

- 1) Persyaratan:
  - a) Surat permohonan sekolah/ perguruan tinggi
  - b) Daftar siswa/siswi atau mahasiswa/mahasiswi yang akan melaksanakan praktek lapangan.

## 2) Prosedur:

- a) Mengantarkan berkas permohonan izin praktek lapangan ke Kantor Kemenag Kota Bukittinggi.
- b) Berkas di proses di bagian kepegawaian.
- c) Penerbitan izin prakerin, yang terdiri dari jumlah siswa dan jurusan yang diterima.

## 3) Waktu Pelayanan:

- Hari Senin s.d. Jum'at di hari dan jam kerja.

## 4) Lama Pelayanan:

- 1 (satu) hari

## 5) Biaya Layanan:

- 0 (nol) rupiah

## 6) Produk Pelayanan:

- Surat Izin Praktek Lapangan.

**e. Standar Pelayanan Rohaniwan dan/atau Pembaca Do'a**

## 1) Persyaratan:

- Surat permohonan

## 2) Prosedur:

- a) Mengantarkan surat permohonan ke Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi.
- b) Berkas di proses di seksi penyelenggaraan syariah.
- c) Penyelenggara syariah menugaskan petugas untuk menjadi rohaniwan dan/atau pembaca doa.

## 3) Waktu Pelayanan:

- Hari Senin s.d. Jum'at pada hari dan jam kerja.

## 4) Lama Pelayanan:

- 1 (satu) hari

## 5) Biaya Layanan:

- 0 (nol) rupiah

## 6) Produk pelayanan:

- Data petugas dan diutusny rohaniwan/pembaca doa.

**f. Standar Pelayanan Pengukuran Arah Kiblat**

## 1) Persyaratan:

- Surat permohonan.

## 2) Prosedur:

- Mengantarkan surat permohonan ke Kankemenag Kota Bukittinggi
- Berkas diproses di seksi penyelenggara syariah
- Penyelenggara menugaskan Tim BHR Kota Bukittinggi ke alamat.

## 3) Waktu pelayanan:

- Hari Senin s.d. Jum'at pada hari dan jam kerja.

## 4) Lama Pelayanan:

- Maksimal 30 (tiga puluh) hari.

## 5) Biaya Layanan:

- 0 (nol) rupiah

## 6) Produk Pelayanan:

- Pengukuran arah kiblat.

**g. Standar Pelayanan Konsultasi Perkawinan.**

- 1) Persyaratan:
  - a) Surat permohonan dari salah satu pasangan suami/istri.
  - b) Fotokopi buku nikah
  - c) Fotokopi KTP
  - d) Keterangan tertulis tentang kronologis permasalahan perkawinan
- 2) Prosedur:
  - a) Menyerahkan berkas persyaratan permohonan ke Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi.
  - b) Memeriksa kelengkapan persyaratan administrasi
  - c) Memanggil pasangan suami/isteri untuk wawancara/audiensi dengan petugas yang telah ditunjuk maksimal sampai 3 kali pemanggilan.
  - d) Membuat berita acara konsultasi perkawinan.
  - e) Penerbitan rekomendasi apabila dibutuhkan.
- 3) Waktu pelayanan:
  - Hari Senin s.d. Jum'at pada hari dan jam kerja.
- 4) Lama Pelayanan:
  - Minimal 1 (satu) bulan, maksimal 3 (tiga) bulan.
- 5) Biaya Layanan:
  - 0 (nol) rupiah
- 6) Produk pelayanan:
  - Konsultasi/Surat Keterangan/Surat Rekomendasi

#### **h. Standar Pelayanan Informasi dan Konsultasi Zakat**

1) Persyaratan:

- a) Surat permohonan dari pihak yang akan memerlukan tindak lanjut atau izin, rekomendasi.
- b) Kartu tanda penduduk, atau SIM atau passport bagi WNA
- c) Data nomor *handphone* atau *whatsapp* atau *email* atau telepon.

2) Prosedur:

- a) Pihak yang akan memerlukan informasi dan konsultasi melapor dan/atau menyampaikan secara lisan keinginan untuk mendapatkan informasi atau kesempatan untuk berkonsultasi tentang zakat.
- b) Menyerahkan surat permohonan dengan melampirkan identitas, yaitu KTP atau SIM atau passport bagi WNA.
- c) Menerima dan memeriksa permohonan yang diterima di PTSP untuk ditindaklanjuti.
- d) Menentukan jadwal informasi dan konsultasi
- e) Menghubungi pihak yang memerlukan informasi dan konsultasi melalui *handphone*, atau *whatsapp* atau *email* atau telepon.
- f) Melayani informasi dan konsultasi di ruang informasi dan konsultasi zakat pada seksi Bimas
- g) Penerbitan rekomendasi atau surat tindak lanjut oleh Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi.

Prosedur lanjutan:

a) Pihak yang memerlukan tindak lanjut mempersiapkan hal-hal sebagai berikut:

(1) Membuat surat kepada Baznas Kota Bukittinggi dengan memenuhi persyaratan sesuai ketentuan yang berlaku.

(2) Melampirkan rekomendasi dari kepala Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi.

b) Sesudah tindak lanjut selesai, pihak pemohon kembali memberikan laporan tentang tindak lanjut yang dilaluinya beserta hasilnya kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi secara tertulis.

3) Waktu pelayanan:

- Hari Senin s.d. Jum'at pada hari dan jam kerja.

4) Lama Pelayanan:

- Minimal 1(satu) bulan, maksimal 3 bulan.

5) Biaya Layanan:

- 0 (nol) rupiah

6) Produk Pelayanan:

- Konsultasi/ rekomendasi/ surat tindak lanjut.

#### **i. Standar Pelayanan Persertifikatan Tanah Wakaf**

1) Persyaratan Tanah yang Sudah Bersertifikat

a) Persyaratan Pembuatan Akta Ikrar Wakaf.



- (1) Sertifikat hak atas tanah yang telah di cek keasliannya dari Badan Pertanahan
  - (2) Surat keterangan dari lurah bahwa tanah tidak dalam sengketa yang diketahui oleh camat.
  - (3) Surat keterangan pendaftaran tanah (SKPT) dari badan pertanahan.
  - (4) Wakif menghadap langsung ke PPAIW
  - (5) PPAIW meneliti nadzir, kemudian menerbitkan surat pengesahan nadzir (model W5 atau W5.a)
  - (6) Wakif mengikrarkan wakaf di hadapan PPAIW, Nadzir dan dua orang saksi.
  - (7) PPAIW menerbitkan akta ikrar wakaf rangkap.
- b) Prosedur Persertifikatan Tanah Wakaf di BPN
- (1) Sertifikat tanah yang bersangkutan
  - (2) Ikrar wakaf
  - (3) Akta ikrar wakaf
  - (4) Surat pengesahan nadzir
  - (5) Surat permohonan persertifikatan yang ditujukan ke BPN
  - (6) Membayar biaya persertifikatan
  - (7) Serifikat wakaf diterbitkan BPN
- 2) Persyaratan Tanah yang Belum Bersertifikat.
- a) Persyaratan Pembuatan Akta Ikrar Wakaf
    - (1) Surat-surat kepemilikan tanah

- (2) Surat keterangan dari lurah bahwa tanah tidak dalam sengketa yang diketahui oleh camat.
  - (3) Surat keterangan Kepala Badan Pertanahan setempat yang menyatakan hak atas tanah itu belum mempunyai sertifikat.
  - (4) Wakil menghadap langsung ke PPAIW
  - (5) PPAIW meneliti nadzir, kemudian menerbitkan surat pengesahan nadzir (model W5 atau W5.a)
  - (6) Wakif mengikrarkan wakaf di hadapan PPAIN, nadzir dan dua orang saksi.
  - (7) PPAIW menerbitkan akta ikrar wakaf 3 rangkap.
- b) Prosedur Pensertifikatan Tanah Wakaf di Badan Pertanahan.
- (1) Surat kepemilikan tanah
  - (2) Ikrar wakaf
  - (3) Akta ikrar wakaf
  - (4) Surat pengesahan nadzir
  - (5) Surat permohonan pensertifikatan yang ditujukan ke Badan pertanahan.
  - (6) Apabila memenuhi syarat untuk dikonversi, maka dapat dikonversi langsung atas nama
  - (7) Apabila persyaratan tidak memenuhi dikonversi, maka melalui prosedur pengakuan hak atas tanah wakif, berdasarkan akta ikrar wakaf dibalik atas nama nadzir

(8) Bagi konversi yang dilaksanakan melalui prosedur pengakuan hak penerbitan sertifikat, langsung dilaksanakan pencatatan sebagaimana Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 6 Tahun 1977.

(9) Sertifikat wakaf diterbitkan BPN

3) Waktu Pelayanan

- Hari Senin s.d Jum'at pada jam kerja

4) Lama Pelayanan

- Minimal 2 (dua) bulan

5) Biaya Layanan:

- 0 (nol) rupiah

6) Produk pelayanan:

- Konsultasi, rekomendasi, surat tindak lanjut.

**j. Standar Pelayanan Pendaftaran Haji**

1) Persyaratan:

- a) Lembar validasi dari BPS Syariah
- b) Fotokopi KTP 2 lembar
- c) Fotokopi Kartu Keluarga 2 lembar
- d) Fotokopi surat Akte/ijazah /nikah 2 lembar
- e) Pas foto ukuran 3x4 6 lembar dan 4x6 2 lembar

2) Prosedur:

- a) Membuka tabungan haji di Bank Penerima Setoran (BPS) yang ditunjuk pemerintah

- b) Mendaftar ke Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi
  - c) Menyerahkan persyaratan pendaftaran
  - d) Berkas di proses seksi penyelenggaraan haji dan umrah
  - e) Operator siskohat menginput data jamaah
  - f) Jamaah menandatangani SPPH
- 3) Waktu Pelayanan
- Hari Senin s.d. Jum'at pada hari dan jam kerja
- 4) Lama Pelayanan:
- 1 (satu) hari
- 5) Biaya Layanan:
- 0 (nol) rupiah
- 6) Produk Pelayanan:
- Lembar SPPH (Nomor Porsi)

**k. Standar Pelayanan Pembatalan Keberangkatan Haji**

- 1) Persyaratan:
- a) Permohonan di atas materai, ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi.
  - b) Fotokopi KTP 2 lembar
  - c) BPIH asli dan Fotokopi (masing-masing 1 lembar)
- 2) Prosedur:
- a) Menyerahkan persyaratan pembatalan ke Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi bagian umum.
  - b) Berkas di proses seksi penyelenggaraan haji dan umrah.

- c) ASN yang terkait mengirim email permohonan pembatalan ke Kantor Kementerian Agama Republik Indonesia bagian subdit pendaftaran dan pembatalan haji.
- 3) Waktu Pelayanan:
  - Hari Senin s.d. Jum'at pada hari dan jam kerja.
- 4) Lama Pelayanan:
  - Lebih kurang 60 (enam puluh) hari
- 5) Biaya Layanan:
  - 0 (nol) rupiah
- 6) Produk Pelayanan:
  - Pembatalan keberangkatan dan uang ditransfer ke rekening tabungan haji yang bersangkutan.

#### **I. Standar Pelayanan Pembatalan Haji (Meninggal Dunia)**

- 1) Persyaratan:
  - a) Permohonan ahli waris di atas materai ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi
  - b) Fotokopi KTP almarhum 2 lembar
  - c) Fotokopi KTP ahli waris 2 lembar
  - d) BPIH asli dan Fotokopi 1 lembar
  - e) Surat keterangan ahli waris asli dan Fotokopi dari lurah 1 lembar
  - f) Surat keterangan meninggal dunia dari kelurahan asli dan Fotokopi 1 lembar
  - g) Fotokopi rekening asli waris (satu bank dengan almarhum)

## 2) Prosedur:

- a) Menyerahkan persyaratan pembatalan ke Kantor Kemenag Kota Bukittinggi.
- b) Berkas di proses seksi penyelenggara haji dan umrah.
- c) ASN yang terkait mengirim email permohonan pembatalan ke Kantor Kementerian Agama Republik Indonesia bagian subdit pendaftaran dan pembatalan haji.

## 3) Waktu Pelayanan:

- Hari Senin s.d. Jum'at pada hari dan jam kerja.

## 4) Lama Pelayanan:

- Lebih kurang 60 (enam puluh) hari

## 5) Biaya Layanan:

- 0 (nol) rupiah

## 6) Produk Pelayanan:

- Pembatalan keberangkatan dan uang ditransfer ke rekening tabungan haji yang meninggal dunia.

**m. Standar Pelayanan Rekomendasi Pembuatan Paspor Haji.**

## 1) Persyaratan:

- a) Fotokopi KTP 2 lembar
- b) Fotokopi Kartu Keluarga 2 lembar
- c) Fotokopi surat Akte/ijazah /nikah 2 lembar
- d) Fotokopi BPIH 2 lembar

## 2) Prosedur:

- a) Menyerahkan persyaratan pembuatan paspor haji ke Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi.
- b) Berkas di proses seksi penyelenggara haji dan umrah
- c) ASN yang terkait memeriksa bahan, memproses dan membuat surat rekomendasi pembuatan paspor haji
- d) Penyerahan surat rekomendasi pembuatan paspor haji ke jamaah yang bersangkutan.

## 3) Waktu Pelayanan:

- Hari Senin s.d. Jum'at pada hari dan jam kerja.

## 4) Lama Pelayanan:

- 1 (satu) hari

## 5) Biaya Layanan:

- 0 (nol) rupiah

## 6) Produk Pelayanan:

- Surat rekomendasi pembuatan paspor haji.

**n. Standar Pelayanan Rekomendasi Pembuatan Paspor Umrah**

## 1) Persyaratan:

- a) Surat rekomendasi pembuatan paspor umrah asli dari travel
- b) Fotokopi KTP 2 lembar
- c) Fotokopi Kartu Keluarga 2 lembar
- d) Fotokopi surat Akte/ijazah /nikah 2 lembar
- e) Fotokopi SK travel umrah

- f) Fotokopi kwitansi pembayaran
  - g) Fotokopi paspor bagi jamaah yang sudah memiliki paspor
- 2) Prosedur:
- a) Menyerahkan persyaratan pembuatan paspor umrah ke Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi.
  - b) Berkas di proses seksi penyelenggara haji dan umrah
  - c) ASN yang terkait memeriksa bahan, memproses dan membuat surat rekomendasi pembuatan paspor umrah
  - d) Penyerahan surat rekomendasi pembuatan paspor umrah ke jamaah yang bersangkutan.
- 3) Waktu Pelayanan:
- Hari Senin s.d. Jum'at pada hari dan jam kerja.
- 4) Lama Pelayanan:
- 1 (satu) hari
- 5) Biaya Layanan:
- 0 (nol) rupiah
- 6) Produk Pelayanan:
- Surat rekomendasi pembuatan paspor umrah

**o. Standar Pelayanan Tes Kelayakan Khatam Al-Qur'an Santri**

**MDTA dan TPQ**

- 1) Persyaratan:
- a) Permohonan Kepala MDTA/ TPQ
  - b) Data santri yang terdaftar sebagai siswa kelas IV MDTA/TPQ



2) Prosedur:

- a) Mengantarkan permohonan ke Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi
- b) Mengadakan rapat bersama pengurus FKDT/BKS TPQ dan Kepala MDTA/TPQ
- c) Membentuk tim pelaksanaan tes kelayakan bacaan alquran murid MDTA dari guru MDTA dan pegawai Kemenag
- d) Membuat petunjuk teknis pelaksanaan tes
- e) Melaksanakan rapat teknis dengan tim
- f) Melaksanakan tes kelayakan bacaan Al quran
- g) Masing- masing anggota tim memnuat rekap hasil tes, kemudian menyampaikan pada pengawas PAI
- h) Melaksanakan rapat bersama tim untuk penentuan kelulusan
- i) Membuat rekap hasil nilai tes untuk masing- masing MDTA
- j) Menyampaikan hasil tes kepada Kepala MDTA

3) Waktu Pelayanan:

- Hari Senin s.d. Jum'at pada hari dan jam kerja.

4) Lama Pelayanan:

- Minimal 7 hari maksimal 15 hari

5) Biaya Layanan:

- 0 (nol) rupiah

6) Produk Pelayanan:

- Kelayakan Khatam Alquran Santri MDTA/TPQ

**p. Standar Pelayanan Tes Kelayakan Khatam Alquran BAgi Siswa**

**TK dan SD**

1) Persyaratan:

- a) Permohonan Kepala Sekolah
- b) Terdaftar sebagai siswa TK dan SD kelas V

2) Prosedur:

- a) Mengadakan rapat bersama pengurus dan kepala sekolah
- b) Membentuk tim pelaksanaan tes kelayakan bacaan Al-Qur'an murid dari guru dan pegawai Kemenag
- c) Membuat petunjuk teknis pelaksanaan tes
- d) Melaksanakan rapat teknis dengan tim
- e) Melaksanakan tes kelayakan bacaan Al-Qur'an
- f) Masing- masing anggota tim memnuat rekap hasil tes, kemudian menyampaikan pada pengawas PAI
- g) Melaksanakan rapat bersama tim untuk penentuan kelulusan
- h) Membuat rekap hasil nilai tes untuk masing- masing sekolah
- i) Menyampaikan hasil tes kepada Kepala sekolah

3) Waktu Pelayanan:

- Hari Senin s.d. Jum'at pada hari dan jam kerja.

4) Lama Pelayanan:

- Minimal 7 hari maksimal 15 hari

5) Biaya Layanan:

- 0 (nol) rupiah

- 6) Produk Pelayanan:
- Kelayakan Khatam Alquran

**q. Standar Pelayanan Pengajuan Permohonan Pengesahan Ijazah/  
STTB/SKP Ijazah**

- 1) Persyaratan:
- a) Mengisi dan menandatangani formulir permohonan pengesahan Fotokopi ijazah/STTB/ SKP ijazah (FM-PI-01)
  - b) Menandatangani surat pernyataan tanggung jawab mutlak yang dibubuhi materai (FM-PI-03)
  - c) Menunjukkan ijazah/STTB/SKP ijazah asli yang akan disahkan
  - d) Menyerahkan Fotokopi ijazah/STTB/SKP ijazah yang akan disahkan paling banyak 10 (sepuluh) lembar
- 2) Prosedur:
- a) Pemohon mengisi formulir permohonan pengesahan Ijazah/STTB/SKP Ijazah (FM-PI-01) dan menyerahkan kepada petugas.
  - b) Petugas menerima, memverifikasi dan mengolah permohonan pengesahan ijazah/STTB/SKP ijazah dan memberikan bukti tanda terima penyerahan dokumen kepada pemohon
  - c) Petugas menyerahkan kembali dokumen Fotokopi ijazah/STTB/SKP ijazah yang telah ditandatangani oleh pejabat yang berwenang kepada pemohon yang dilengkapi dengan bukti tanda terima penyerahan kembali dokumen.

- 3) Waktu Pelayanan:
  - Hari Senin s.d. Jum'at pada hari dan jam kerja.
- 4) Lama Pelayanan:
  - 1 (satu) hari
- 5) Biaya Layanan:
  - 0 (nol) rupiah
- 6) Produk Pelayanan:
  - Pengesahan ijazah/STTB/SKP Ijazah

**r. Standar Pelayanan Pengajuan Permohonan Penggantian Ijazah/STTB/SKP Ijazah Karena Hilang**

- 1) Persyaratan:
  - a) Pemohon adalah pemilik Ijazah/STTB yang hilang atau yang diberikan kuasa oleh pemilik ijazah/STTB tersebut (FM-SKP-04).
  - b) Menyampaikan Fotokopi Ijazah/STTB yang hilang, buku rapor asli dan/atau dokumen lain yang terkait dari pemilik Ijazah/STTB yang hilang untuk dijadikan dasar bagi kepala/pejabat yang berwenang lainnya untuk memvalidasi keabsahan kepemilikan ijazah/STTB.
  - c) Menyampaikan surat keterangan pengganti ijazah hilang yang telah ditertibkan oleh madrasah.
- 2) Prosedur:

- a) Pemohon menyerahkan Fotokopi ijazah/STTB yang hilang, buku rapor asli, dan/atau dokumen lain yang terkait dari pemilik ijazah/STTB yang hilang.
  - b) Pemohon menyerahkan surat keterangan penggantian ijazah hilang yang diterbitkan oleh madrasah.
  - c) Petugas melakukan verifikasi dan validasi kelengkapan persyaratan yang telah ditetapkan sesuai dengan data-data yang valid.
  - d) Apabila hasil verifikasi dan validasi tersebut sudah lengkap dan didukung dengan data yang valid, maka petugas meneruskannya kepada Kepala Kantor Agama Kota Bukittinggi atau pejabat lain yang berwenang untuk mendapatkan pengesahan, jika belum lengkap diserahkan kembali kepada pemohon.
  - e) Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi atau pejabat yang berwenang menandatangani pengesahan Surat Keterangan Pengganti Ijazah Hilang yang telah diterbitkan oleh madrasah.
  - f) Petugas menyerahkan Surat Keterangan Pengganti Ijazah/STTB yang telah ditandatangani kepada pemohon.
- 3) Waktu Pelayanan:
- Hari Senin s.d. Jum'at pada hari dan jam kerja.
- 4) Lama Pelayanan:
- 1 (satu) hari
- 5) Biaya Layanan:
- 0 (nol) rupiah

6) Produk Pelayanan:

- Surat Keterangan pengganti ijazah/STTB/SKP ijazah

**s. Standar Pelayanan Pengajuan Permohonan Rekomendasi Mutasi Siswa-Siswi Madrasah**

1) Persyaratan:

- a) Pemohon adalah orang tua/wali yang akan mengajukan mutasi
- b) Menyampaikan surat mutasi yang telah dikeluarkan oleh madrasah
- c) Melampirkan Fotokopi dan rapor siswa yang akan dimutasikan
- d) Melampirkan NISN dan NISM jika telah update

2) Prosedur:

- a) Pemohon menyerahkan surat mutasi yang telah dikeluarkan madrasah dengan melampirkan rapor asli, NISN dan NISM siswa
- b) Petugas melakukan verifikasi dan validasi kelengkapan persyaratan yang telah sesuai dengan data-data yang valid.
- c) Apabila hasil verifikasi dan validasi lengkap didukung dengan data yang valid, petugas menerbitkan surat rekomendasi mutasi siswa. Jika belum lengkap maka dikembalikan kepada pemohon.
- d) Meneruskan surat rekomendasi mutasi siswa kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota atau pejabat lain yang berwenang untuk ditandatangani, jika belum lengkap diserahkan kembali kepada pemohon.

- e) Kankankemenag Kota Bukittinggi atau pejabat lain yang berwenang menandatangani surat rekomendasi mutasi siswa dan mendisposisikannya kepada petugas untuk didistribusikan.
- f) Petugas menyerahkan Surat Rekomendasi Mutasi Siswa yang telah ditandatangani kepada pemohon.

3) Waktu Pelayanan:

- Hari Senin s.d. Jum'at pada hari dan jam kerja.

4) Lama Pelayanan:

- 1 (satu) hari

5) Biaya Layanan:

- 0 (nol) rupiah

6) Produk Pelayanan:

- Surat rekomendasi mutasi siswa/i madrasah

**t. Standar Pelayanan Informasi dan Konsultasi TPG**

1) Persyaratan:

- a) Surat Keterangan Beban Kerja (SKBK) Kemenag
- b) Surat Keterangan Melaksanakan Tugas (SKMT) sekolah diketahui pengawas
- c) Surat Pernyataan Melaksanakan Tugas (SPMT) sekolah
- d) Surat Keterangan Beban Kerja (SKBK) Sekolah
- e) Fotokopi SK terakhir dilegalisir oleh kepala Satmikal
- f) Fotokopi KGB terakhir dilegalisir oleh Kepala Satmikal (bagi PNS)
- g) Fotokopi amprah gaji dilegalisir oleh kepala Satmikal

- h) Fotokopi SK impasing terakhir dilegalisir oleh dinas pendidikan
  - i) Fotokopi SK pembagian tugas semester tahun pelajaran dilegalisir
  - j) Fotokopi daftar pelajaran semester tahun pelajaran
  - k) Fotokopi sertifikat pendidik yang dilegalisir pejabat bewenang
  - l) Fotokopi rekening bank dilegalisir kepala Satmikal
  - m) Silabus dan RPP tahun berjalan
  - n) S 26 C
  - o) Kartu NUPTK
  - p) Absen
  - q) SK Kanwil pembayaran Tunjangan Sertifikasi
- 2) Prosedur:
- a) Guru yang bersangkutan menyerahkan berkas persyaratan ke Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi Cq Seksi Pendidikan Agama Islam
  - b) Pemeriksaan berkas
- 3) Waktu Pelayanan:
- Hari Senin s.d. Jum'at pada hari dan jam kerja.
- 4) Lama Pelayanan:
- 1 (satu) hari
- 5) Biaya Layanan:
- 0 (nol) rupiah
- 6) Produk Pelayanan:
- Pencairan Tunjangan Sertifikasi



## 6. Waktu Pelayanan

Penyelenggaraan PTSP dilaksanakan setiap hari kerja dan pada jam kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku sebagai berikut:

- a. Senin sampai dengan Kamis mulai dari pukul 7.30 (setelah apel pagi) s.d. pukul 16.00, dengan waktu istirahat pukul 12.00 s.d. pukul 13.00.
- b. Jum'at mulai dari pukul 7.30 s.d. pukul 16.30, dengan waktu istirahat pukul 11.30 s.d. pukul 13.00.

## 7. Evaluasi Pelayanan

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu upaya dalam membangun Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) dilingkungan Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi.

Oleh karena itu untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi, dilakukan survey kepuasan masyarakat dan evaluasi secara berkala, sehingga dapat meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan yang diberikan pada Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi.

PTSP Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam pelayanan terhadap masyarakat. Masyarakat merasa terbantu dengan adanya sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Hal ini dapat dirasakan salah satunya oleh seorang guru dalam

melakukan pengerusan TPG (sertifikasi). Sang guru merasa sangat terbantu dan lebih mendapatkan kemudahan dalam pengerusan TPG. Waktu yang digunakan terasa lebih efektif karena mendapatkan pelayanan langsung.<sup>90</sup>

### **C. Kendala-kendala dalam pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan Upaya Penyelesaiannya di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi.**

PTSP (Pelayanan Tepadu Satu Pintu) adalah kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik yang proses pengelolaannya mulai dari tahap pengajuan permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat dengan harapan agar proses pelayanan akan lebih cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau sesuai moto PTSP.

Sumber daya manusia yang belum maksimal serta sarana dan prasarana yang terbatas menjadi sebuah kendala tidak maksimalnya Mekanisme Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi. Hal ini di sebabkan petugas PTSP belum mendapatkan pelatihan yang maksimal dalam membemberiakan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi terus berbenah untuk meningkat pelayanan melalui Pelayanan terpadu Satu Pintu (PTSP) dengan mengupayakan pelatihan dan pendampingan mandiri terkait pelayanan publik. Hal ini bertujuan agar Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kementerian Agama Kota Bukittinggi dapat berjalan sebagaimana mestinya sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

---

<sup>90</sup> Wawancara dengan Yusnelly, Guru Pendidikan Agama Islam SMK Genius Bukittinggi, pada hari Jum'at 01 Juli 2022.

Ketersediaan aplikasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) bersifat offline yang dioperasikan melalui komputerisasi memiliki peranan yang cukup penting dalam menunjang kinerja Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi dan terus diupdate sesuai dengan kemajuan teknologi dan perkembangan zaman.

Saat ini telah disiapkan aplikasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) secara online di tengah keterbatasan waktu dan kemampuan yang dioperasikan di ruang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi. Keberadaan aplikasi ini sebagai pengembangan dari aplikasi yang bersifat offline sebelumnya yang beroperasi menggunakan intranet dan berbasis *website*.

Penyediaan aplikasi PTSP berbasis Web dimaksudkan untuk mempermudah dan mengefisiensikan proses pelayanan bagi petugas FO/BO di ruang pelayanan PTSP sehingga pelayanan dapat berjalan dengan mudah, cepat, dan terkontrol. Akan tetapi jaringan yang masih belum maksimal menjadi salah satu kendala untuk mewujudkannya. Pada saat ini Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi sedang mengupayakan agar jaringan dan sistem yang ada dapat berjalan maksimal

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

1. Mekanisme Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi belum berjalan optimal. Dalam pelaksanaannya Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi memaksimalkan sumber daya manusia, sarana dan prasarana yang ada. Sebagai tahap awal terdapat 16 layanan unggulan yang di berikan kepada masyarakat melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi.
2. Kendala-kendala yang dihadapi dalam Mekanisme Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi yaitu terkait dengan sumber daya manusia, sarana dan prasarana. Pada saat ini Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi. Upaya yang dilakukan meningkat kualitas sumber daya manusia, sarana dan prasarana dengan memberikan pendampingan terhadap petugas terkait tata cara pelayanan secara mandiri dan berencana menyediakan pelayanan online..

#### **B. Saran**

1. Hendaknya Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi terus berupaya memaksimalkan potensi yang ada dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

2. Hendaknya Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi memaksimalkan kapasitas jaringan yang ada agar pelayanan PTSP bisa bersifat online untuk lebih mendekatkan layanan kepada masyarakat



## DAFTAR PUTAKA

### BUKU

Agus Dwiyanto, *Manajemen Pelayanan Publik Peduli, Inklusif dan Kalaboratif*, Yogyakarta, Gadjah Mada University Press, 2017.

Faisal & Tirta, *Mahir Menulis Akademik*, Depok, Cetakan 1 Linea Pustaka, 2015.

Han, Flora, & Debbie Leong, *Essential Reading For Service Providers*, Singapore, Productivity & Service Quality McGraw Hill, 1996.

John W Best, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Surabaya, Usaha Nasional, 1982.

Kansil, & Christine, *Perbandingan Hukum Administrasi Negara*, Jakarta, Rineka Cipta, 2010.

Kansil, *Kitab Undang-Undang Peradilan Tata Usaha Negara*, Jakarta, Cetakan 2 PT Pradnya Paramita, 1988.

Kotler, Philip, *Marketing Manajement*, New York, Mc Graw Hill, 2001.

Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta, Bumi Aksara, 1992.

Ratminto & Atik, *Manajemen Pelayanan*, Celeban Timu Yogyakarta, Pustaka Pelajar Cetakan 1 Juli 2005, Cetakan VII Maret 2010.

Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, 2006

Saggaf, & Akib, *Reformasi Pelayanan Publik Di Negara Berkembang*, Makasar, Cetakan 1 CV Sah Media Makasar, 2018.

Tedi Sudrajat, *Hukum Birokrasi Pemerintah Kewenangan & Jabatan*, Rawamangun Jakarta, Cetakan 1 Sinar Grafika, Oktober 2017.

## INTERNET

[https://www.kompasiana.com/anjarah\\_lelono\\_broto/55003401a333117c6f5103eb/](https://www.kompasiana.com/anjarah_lelono_broto/55003401a333117c6f5103eb/)  
penyelenggara-negara-sebagai-pelayan-publik diakses 25 Mei 2022 jam  
15.00 WIB.

Tim FH Unja dalam Webste <https://law.unja.ac.id/serba-serbi-online-dalam-pelayanan-publik/>diakses pada tanggal 23 Mei 2022 jam13.00 WIB

Pertimbangan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009  
Tentang Pelayanan Publik dalam [https://id.wikipedia.org/wiki/Undang-Undang\\_Pelayanan\\_Publikcite\\_note-1](https://id.wikipedia.org/wiki/Undang-Undang_Pelayanan_Publikcite_note-1) diakses 23 Mei 2022.

Metodologi Penelitian *Dr. Harnovinsah, Ak, Pusat Bahan Ajar dan Elearning Universitas Mercu Buana* <https://cetakmakalah.blogspot.com/2019/12/data-primer-dan-data-sekunder.html>, diakses tanggal 30 Mei 2022.

Menurut Poerwadaminta dalam (Hardiyansyah, 2011:11) <http://repository.ub.ac.id/id/eprint/9611/6/BAB%20II.pdf>, diakses tanggal 25 Juli 2022 pukul  
13.00Wib

Pasolong, Harbani, (2013) alam website <http://repository.uin-suska.ac.id/>, diakses  
pada tanggal 20 Juli 2022.

Rusli dalam website <http://repository.uin-suska.ac.id/>diakses pada tanggal 20 Juli  
2022.

Bapennas,<http://ult.uny.ac.id/sites/ult.uny.ac.id/files/UU-No-25-Thn-2009-ttg-Pelayanan-Publik.pdf>, diakses tanggal 23 Mei 2022 jam 14.05 WIB.

<https://ojs.uma.ac.id/index.php/adminpublik/article/view/945> diakses pada tanggal  
20 Juni 2022 jam 09.15 WIB.

<https://sumbar.kemenag.go.id/v2/post/27160/PTSP-kankemenag-kota-bukittinggi-resmi-di-launching.html>, diakses tanggal 03 Mei 2022 jam 11.00 WIB.

## **PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama.

Keputusan Menteri Agama Nomor 90 tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama.

Surat Edaran Edaran Sekjen Kemenag No. SJ/B.IV/2/OT.00/296/2014 tanggal 4 Februari 2014 tentang penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Kementerian Agama.





UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT

# FAKULTAS HUKUM

Kampus : Jalan By Pass Aur Kuning Bukittinggi Telp./Fax/(0752)21376

STATUS TERAKREDITASI, PERINGKAT "B" Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT)

Nomor. : 2902/SK/BAN-PT/Ak-PPJSN/2020, tanggal. 05 Mei 2020

## SURAT KEPUTUSAN

NOMOR: 015/KEP/IL.3.AU/F/2021

Tentang

**PENUNJUKKAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR PENULISAN HUKUM (LEGAL MEMORANDUM, STUDI KASUS, DAN SKRIPSI) SEMESTER GANJIL T.A.2021/2022**

Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, setelah;

- Membaca : Permohonan pengusulan penulisan Hukum Mahasiswa atas nama : SYAFRIAL  
NPM : 18.10.002.74201.015
- Menimbang : a. Bahwa Mahasiswa yang akan menyelesaikan studinya di Fakultas Hukum UM-Sumbar diharuskan untuk melakukan tugas akhir berupa penulisan hukum (Legal Memorandum, Studi Kasus, dan skripsi);  
b. Bahwa mahasiswa yang tersebut diatas telah memenuhi syarat untuk melaksanakan penulisan Hukum sesuai dengan bidang yang diinginkan;  
c. Bahwa untuk terarahnya penulisan hukum dimaksud, dirasa perlu untuk menunjuk dosen pembimbing dengan surat Keputusan Dekan;
- Mengingat : 1. Undang-undang No.12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi  
2. Peraturan Pemerintah No. 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi.  
3. Peraturan Presiden No. 8 Tahun 2012 tentang kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI).  
4. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan pendidikan Tinggi RI No.44 Tahun 2015 tentang standar Nasional Pendidikan Tinggi.  
5. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan pendidikan Tinggi RI No.32 Tahun 2016 tentang Akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi  
6. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan pendidikan Tinggi RI No.62 Tahun 2016 tentang sistem Penjamin Mutu Pendidikan Tinggi.  
7. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan pendidikan Tinggi RI No.100 Tahun 2016 tentang pendirian perubahan, pembubaran perguruan tinggi negeri, dan pendirian, perubahan, pencabutan izin perguruan tinggi swasta.  
8. Peraturan Pimpinan Pusat Muhammadiyah No. 01/PRN/L0/B/2012 tentang Majelis Pendidikan Tinggi.  
9. Pedoman Pimpinan Pusat Muhammadiyah No. 02/PED/1.0/B/2012 tanggal 16 April 2012 tentang Perguruan Tinggi Muhammadiyah.  
10. Ketentuan Majelis Pendidikan Tinggi Pimpinan Pusat Muhammadiyah No 178/KET/1.3/D/2012 tentang penjabaran pedoman Pimpinan Pusat Muhammadiyah No. 02.PED/1.0/B/2012 tentang Perguruan Tinggi Muhammadiyah.  
11. Statuta Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat Tahun 2020  
12. SK Dekan No. 0059/KEP/IL.3.AU/D/2015 tanggal 13 Februari 2015 tentang Kurikulum Fakultas Hukum UM-Sumbar.

### MEMUTUSKAN

#### MENETAPKAN

- Pertama : Menunjuk Saudara **EDI HASKAR,SH.MH** dan **ERRY GUSMAN,SH.MH** sebagai Dosen Pembimbing I Dan II dalam Penulisan Hukum Mahasiswa :  
Nama/NPM : SYAFRIAL /18.10.002.74201.015  
Judul Skripsi : **IMPLEMENTASI PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BUKITTINGGI SESUAI DENGAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009**
- Kedua : Segala biaya yang ditimbulkan akibat daripelaksanaan bimbingan penulisan hukum ini dibebankan kepada anggaran Fakultas Hukum UM-Sumbar
- Ketiga : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan akan ditinjau kembali, apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dan kesalahan dalam penetapan ini.

DITETAPKAN DI : Bukittinggi  
PADA TANGGAL 17 Rabiul Akhir 1443 H  
17 November 2021 M



Tembusan:

1. Dekan Fakultas Hukum sebagai laporan
2. Bendahara Pembantu Fakultas Hukum
3. Mahasiswa/I Yang bersangkutan
4. Pertinggal



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT

# FAKULTAS HUKUM

Kampus : Jalan By Pass Aur Kuning Bukittinggi Telp./Fax/(0752)21376

STATUS TERAKREDITASI, PERINGKAT "B" Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT)  
Nomor. : 2902/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/SN/2020, tanggal. 05 Mei 2020

Nomor: 0626/II.3.AU/A/2022

Bukittinggi, 09 Dzulqaidah 1443 H

Lamp :

09 Juni 2022 M

Hal : Mohon Izin Penelitian

Kepada Yth :

Kepala Kementerian Agama

Kota Bukittinggi

di

Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*


*Dengan hormat,*

Bersama ini kami sampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa Mahasiswa kami yang tersebut di bawah ini :

Nama	: Syafrial
NIM	: 181000274201015
Program Studi	: Ilmu Hukum
Melaksanakan Kegiatan	: Penelitian Lapangan
Waktu	: 09 Juni 2022 s/d 09 Agustus 2022
Judul Skripsi	: Mekanisme Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi
Pembimbing I	: Edi Haskar, SH., MH
Pembimbing II	: Erry Gusman, SH., MH
Nomor HP	: 085274558836

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, maka kami mohon bantuan Bapak/Ibu untuk dapat memberikan izin Penelitian yang bersangkutan untuk melaksanakan kegiatan yang dimaksud sebagaimana mestinya.

Demikian disampaikan kepada Bapak/Ibuk, atas bantuan dan kerjasamanya terlebih dahulu diucapkan terima kasih.

Wassalam  
Ketua Prodi  
  
Mahli Adriaman, SH. MH  
NIDN. 1021018404

Tembusan Yth :

1. Dekan Fakultas Hukum UM-Sumbar
2. Pertinggal



PEMERINTAH KOTA BUKITTINGGI  
**KANTOR KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**

Jl. Jend. Sudirman No. 27 – 29 Bukittinggi Telp. (0752) 23976

**REKOMENDASI PENELITIAN**

Nomor : 070/642/KKPol-KB/2022

- Dasar : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi;  
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;  
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2011 tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;  
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.
- Menimbang : a. Bahwa Sesuai Surat dari Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat Nomor 0626/II.3.AU/A/2022, Tanggal 9 Juni 2022 Perihal Mohon Izin Penelitian;  
b. Bahwa untuk tertib administrasi dan pengendalian pelaksanaan penelitian serta pengembangan perlu diterbitkan Rekomendasi Penelitian;  
c. Bahwa sesuai konsideran huruf a dan b serta hasil Verifikasi Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bukittinggi, berkas persyaratan administrasi Surat Rekomendasi Penelitian telah memenuhi syarat.

Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bukittinggi, memberikan Rekomendasi Penelitian kepada :

Nama : **Syafrial**  
Tempat/Tanggal Lahir : Matur, 16 April 1985  
Pekerjaan : Pegawai Negeri Sipil ( PNS )  
Alamat : Jl. Sumua, RT 003 / RW 001, Kel. Ladang Cakiah, Kec. Aur Birugo Tigo Baleh, Kota Bukittinggi – Provinsi Sumatera Barat  
Nomor Identitas : 1306041604850002  
Judul Penelitian : Mekanisme pelayanan terpadu satu pintu di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi  
Lokasi Penelitian : Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi  
Waktu Penelitian : 13 Juni 2022 s/d 13 Juli 2022  
Anggota Penelitian : -  
Digunakan untuk : Penelitian

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Wajib menghormati dan menaati tata tertib di lokasi tempat penelitian sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
2. Pelaksanaan penelitian jangan disalahgunakan untuk keperluan yang dapat mengganggu ketertiban dan ketentraman umum;
3. Pelaksanaan penelitian dengan Protokol Kesehatan Covid-19 dan ketentuan lebih lanjut mengikuti aturan di tempat pelaksanaan penelitian;
4. Melaporkan hasil penelitian kepada Walikota Bukittinggi melalui Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bukittinggi;
5. Rekomendasi penelitian ini berlaku mulai tanggal diterbitkan dan apabila terjadi penyimpangan, maka Surat Rekomendasi Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku.

Demikian Surat Rekomendasi penelitian ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bukittinggi, 14 Juni 2022  
A.n. KEPALA KANTOR KESATUAN BANGSA  
DAN POLITIK KOTA BUKITTINGGI  
Nasi. Bina Kesatuan Bangsa,



Tembusan disampaikan kepada Yth. :

1. Walikota Bukittinggi;
2. Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat Bukittinggi;
3. Kepala Kementerian Agama Kota Bukittinggi;
4. Arsip.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BUKITTINGGI**

Jl. Bt. Ombilin II No. 10 Telepon (0752) 22573 - 21396 B.Balok  
Email : [bukittinggi@kemenag.go.id](mailto:bukittinggi@kemenag.go.id), [kotabukittinggi@kemenag.go.id](mailto:kotabukittinggi@kemenag.go.id)

Nomor : 610 /Kk.03/13-a/PP.07/06/2022  
Lampiran : -  
Perihal : Izin Penelitian

16 Juni 2022

Yth. Dekan Fakultas Hukum  
Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

Bukittinggi

Dengan Hormat,

Berdasarkan surat Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat Nomor: 0626/II.3.AU/A/2022 tanggal 09 Juni 2022 Perihal Mohon Izin Penelitian.

Maka dengan ini Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi memberikan izin untuk melakukan penelitian kepada:

Nama : Syafrial  
NIM : 181000274201015  
Fakultas : Hukum  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Judul Skripsi : **Mekanisme Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi**  
Lokasi Penelitian : Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi  
Waktu Penelitian : 09 Juni s/d 09 Agustus 2022

Demikianlah kami sampaikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Kepala,  
  
Eri Iswandi 9

Dokumentasi Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi



Dokumentasi Ruang PTSP Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi



Wawancara Kasubbag Tata Usaha Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi Terkait Mekanisme Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kementerian Agama Kota Bukittinggi, Jum'at 24 Juni 2022



Wawancara Guru Pendidikan Agama Islam di SMK Genius, Yusnelly Sebagai Penerima Layanan Terkait Mekanisme Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kementerian Agama Kota Bukittinggi, Senin 20 Juli 2022



Wawancara Tenaga IT PTSP, Rohis Qaulis Bukittinggi Terkait Mekanisme Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kementerian Agama Kota Bukittinggi, Senin 20 Juli 2022





Wawancara Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi Terkait Mekanisme Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kementerian Agama Kota Bukittinggi, Senin 20 Juli 2022





**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT**  
**FAKULTAS HUKUM**

Kampus : Jl.By-Pass Aur Kuning - Bukittinggi, Telp./Fax. (0752) 21376

STATUS TERAKREDITASI PERINGKAT "B" Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT)  
Nomor. : 2902/SK/BAN-PT/AK-PP/SV/2020 , tanggal. 05 Mei 2020

**KARTU KENDALI/  
BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA**

**NAMA** : SYAFRIAL  
**NIM** : 18.10.00.74201.015  
**KOSENTRASI** : Hukum Pidana Hukum Perdata/Hukum Tata Negara  
**DOSEN PEMBIMBING** : 1. EDI HASKAR,SH.MH Sebagai Pembimbing I  
 2. ERRY GUSMAN,SH.MH Sebagai Pembimbing II  
**JUDUL SKRIPSI** : IMPLENENSTI PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PADA KANTOR  
 KEMENTERIAN AGAMA KOTA BUKITTINGGI SESUAI DENGAN  
 UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009

Mulai Bimbingan : s/d

NO	Hari/Tanggal	Jam Bimbingan	Materi Bimbingan	Saran	Paraf Pmbh	Ket
1	10 Januari 2022	11.00-12.20	Bimbingan proposal	Perbaiki	[Signature]	
2	12 Januari 2022	13.00-14.00	ACC peng 2	ACC	[Signature]	
3	18 Januari 2022	14.00-15.00	Bimbingan proposal	Revisi sesuai petunjuk	[Signature]	
4	25 Januari 2022	13.00-14.00	ACC peng 1	ACC	[Signature]	
5	06 Juli 2022	13.00-14.00	ACC Proposal	ACC	[Signature]	
6	09 Juli 2022	13.30-14.00	ACC pen. 1	ACC	[Signature]	
7	21 Juli 2022	11.30-12.00	Bimbingan Bab II	perbaiki	[Signature]	
8	22 Juli 2022	13.00-15.30	Bimbin Bab IX	Perbaiki sesuai petunjuk	[Signature]	
9	23 Juli 2022	14.00-14.45	ACC lanjut peng 2	ACC peng. 2	[Signature]	
10	26 Juli 2022	13.40-14.00	Bimbingan peng 3	perbaiki sesuai petunjuk	[Signature]	
11	29 Juli 2022	15.00-15.15	Bimbingan peng 1	ACC untuk komputer		
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						

Catatan: Bimbingan minimal sebanyak 5 kali untuk masing-masing Dosen Pembimbing

Bukittinggi .....

Mahasiswa

[Signature]  
**SYAFRIAL**



# FAKULTAS HUKUM

Kampus : Jl.By-Pass Aur Kuning - Bukittinggi, Telp./Fax. (0752) 21376

STATUS TERAKREDITASI PERINGKAT "B" Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT)

Nomor : 2902/SK/BAN-PT/AL-PP/IS/V/2020, tanggal 05 Mei 2020

## JADWAL KEHADIRAN SEMINAR PROPOSAL DAN UJIAN SKRIPSI

NO	Hari/ Tanggal	Nama Peserta/ NIM	Judul Skripsi	Paraf Ketua Penyelenggara
1	22/04/22	APRIZAL CON	Pelaksanaan tugas inspektur muda kebalakan jalan raya di lingkungan pemerintahan mandera dalam negeri no. 16 tahun 2009 tentang pelaksanaan tugas inspektur muda kebalakan di daerah	
2	23/04/22	ASWATI GIANA	Implementasi peran utama polisi dalam penegakan perda pro. 1	
3	23/04/22	RAHMA YULIWI	Peran polisi dalam penegakan perda pro. 1	
4	28/04/22	LINDA RAHMAD	Pelaksanaan penyidikan terhadap tindak pidana penipuan online oleh satuan reserse kriminal kepolisian resor pamarang	
5	27/04/22	YULI STYLA RAHMA	Kedudukan wewenang kepolisian sebagai salah satu lembaga di lingkungan pemerintahan & kepolisian (diikuti dengan PLO Keskabkang-)	
6	25/04/22	NAWI NAUWIDA	Peraturan HAK atas tanah berdasarkan peraturan perundang-juan baru dan hukum untuk penerapan	
7	23/04/22	PINDA LORANA	Perolehan Sengketa tanah waris melalui perdamaian (diikuti dengan PLO Keskabkang-)	
8	23/04/22	DICENDRA CHARMA	Prinsip kehati-hatian dalam menganalisis timorane berdasarkan UU no. 2 tahun 2014 tentang penerapan	
9	23/04/22	RAHMA ARI RAHMA	Peran unit perundang-undangan dan unit polisi kebhaktiwan dalam penegakan perundang-undangan dan koordinasi antara kepolisian dan instansi lain	
10	23/04/22	YOTI AIDAZAR	Proses pendaftaran tanah oleh pemerintah pada saat ini dan masa depan melalui undang-undang dan peraturan perundang-undangan lainnya	

Bukittinggi, .....

Mahasiswa