MANAJEMEN HUMAS PROGRAM PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KEMENTERIAN AGAMA KOTA YOGYAKARTA DALAM MEMPERTAHANKAN CITRA POSITIF DI KOTA YOGYAKARTA

SKRIPSI

Oleh

Dzikrina Afifah

NIM. 153150122

Diajukan
Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi
Pada Program Studi Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta

JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
YOGYAKARTA

2019

HALAMAN PERSETUJUAN

MANAJEMEN HUMAS PROGRAM PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KEMENTERIAN AGAMA KOTA YOGYAKARTA DALAM MENINGKATKAN CITRA POSITIF DI KOTA YOGYAKARTA

Nama	: Dzikrina Afifah
NIM	: 153150122
Tanggal disetujui	: 8 Februari 2019

DISETUJUI OLEH

Pembimbing I	PembimbingII
Dra. Siti Fatonah, M.Si.	Drs. Arif Wibawa, M.Si.
NIP. 1967 0826 1994 032 001	NPY. 2 6604 95 0030 1

HALAMAN PENGESAHAN

Telah diuji dan dinyatakanlulus dihadapan tim penguji skripsi pada :

Hari, tanggal	: Senin, 25 Februari 2019
Judul Skripsi	: Manajemen Humas Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kementerian Agama Kota Yogyakarta dalam Mempertahankan Citra Positif di Kota Yogyakarta
Penyusun	: Dzikrina Afifah
NIM	: 153150122
Program Studi	: Ilmu Komunikasi
Fakultas	: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta

Dosen Penguji	Tanda Tangan
Dra. Siti Fatonah, M.Si NIP. 1967 0826 1994 032 001 Pembimbing I	.....
Drs. Arif Wibawa, M.Si NIK. 2 6604 95 0030 1 Pembimbing II	.....
Dr. Christina Rochayanti, M.Si NIP. 1959 0723 1994 032 001 Penguji I	.....
Isbandi Sutrisno S.Sos, M.Si NIP. 1971 0714 1991 031 001 Penguji II	.....

PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul : Manajemen Humas Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kementerian Agama Kota Yogyakarta dalam Meningkatkan Citra Positif di Kota Yogyakarta merupakan sebuah karya tulis ilmiah yang saya susun sendiri dan tidak ada dalam karya tulis ilmiah sebelumnya kecuali kutipan – kutipan yang telah dicantumkan sumbernya.

Yogyakarta, 8 Februari 2019

Dzikrina Afifah

HALAMAN MOTTO

وَمَا تَوْفِيقِي إِلَّا بِاللَّهِ

QS Huud: 88

“Dan tidak ada kesuksesan bagiku melainkan atas (pertolongan) Allah.”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk yang tidak pernah lelah mendengar keluh kesahku..... Allah SWT

Yang selalu mendoakan kesuksesanku.... Ibu Bapak dan Kakak

Yang selalu menyemangatiku..... Teman – teman seperjuangan

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat, rahmat, hidayah serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul "Manajemen Humas Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kementerian Agama Kota Yogyakarta dalam Meningkatkan Citra Positif di Kota Yogyakarta" yang merupakan tugas akhir pada perguruan tinggi dan sebagai syarat utama untuk memperoleh gelar sarjana pada jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini dalam proses penyusunannya masih memiliki banyak kekurangan yang jauh dari kesempurnaan, namun dengan segala keterbatasan dan kekurangan tersebut penulis berusaha semaksimal mungkin untuk mewujudkannya menjadi sebuah karya tulis ilmiah. Oleh karena itu, penulis sangat merasa senang serta menerima dengan tangan terbuka atas segala bentuk kritik dan saran yang berfisat membangun sehingga dapat bermanfaat bagi penulis dalam penyusunan karya ilmiah selanjutnya.

Pada kesempatan kali ini juga, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar – besarnya kepada semua pihak yang dengan caranya masing – masing telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini. Untuk itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih secara khusus kepada :

1. Ibu Dra. Siti Fatonah M. Si., selaku dosen pembimbing pertama yang dengan segala cara telah memberi masukan, kritikan, serta saran dan yang dengan sabar telah menuntun penulis dalam keadaan apapun sehingga penulis dapat menyelesaikan tulisan ini dengan baik. Terimakasih yang sebesar – besarnya Ibu, semoga Ibu selalu sehat dan diberkahi oleh Allah SWT.
2. Bapak Drs. Arif Wibawa, M. Si., Selaku dosen pembimbing kedua yang telah bersedia menyempatkan waktu untuk membimbing penulis dengan berbagai bentuk masukan, kritikan, dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan hasil dari tulisan ini. Terimakasih yang sebesar – besarnya Bapak, semoga Bapak sehat selalu dan dilindungi oleh Allah SWT.
3. Ibu Dr. Christina Rochayanti M.Si, selaku dosen penguji I yang telah memberikan masukan, kritikan, saran untuk perbaikan penelitian ini. Terimakasih telah membimbing saya sampai pada titik ini, semoga Ibu selalu dalam lindungan dan diberikan berkah oleh Tuhan Yang Maha Esa.
4. Bapak Isbandi Sutrisno S.Sos. M.Si, selaku dosen penguji II yang telah memberikan masukan, kritikan, saran untuk perbaikan penelitian ini. Terimakasih telah membimbing saya sampai pada titik ini, semoga Bapak selalu diberikan kesehatan serta keberkahan oleh Allah SWT.
5. Para dosen dan staf jurusan Ilmu Komunikasi yang telah membantu proses belajar mengajar selama saya menuntut ilmu di Jurusan Komunikasi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran Yogyakarta” sehingga saya sampai pada tugas akhir pembuatan skripsi ini dengan lancar.

6. Bapak Abdul Su'ud selaku Ketua Sub Bagian Tata Usaha Kementerian Agama Kota Yogyakarta Yogyakarta yang telah menyambut kehadiran saya dengan baik dan berkenan untuk diwawancarai mengenai pelayanan PTSP. Semoga diberikan kesehatan dan dilindungi oleh Allah SWT.
7. Ibu Liana Rosada, Ibu Nurul, dan Ibu laily selaku praktisi humas dan petugas PTSP Kementerian Agama Kota Yogyakarta yang telah menyambut kehadiran saya dengan baik dan berkenan untuk diwawancarai demi mengenai pelayanan PTSP. Semoga diberikan kesehatan dan dilindungi oleh Allah SWT.
8. Ibu Siti Nuryaningsih dan Bapak Nawan Djuhatmoko selaku orang tua yang selalu memberikan semangat, saran, masukan dan tidak pernah berhenti untuk mendoakan kesuksesan saya selama ini. Semoga Allah SWT membalas kebaikan Bapak dan Ibuk.
9. Teman seangkatan ilmu komunikasi 2015 yang selalu memberikan saya semangat untuk terus mengerjakan penelitian ini dengan baik sehingga saya selalu termotivasi dengan semangat yang kalian berikan. Semoga kalian mendapatkan kesuksesan dan diberkahi oleh Allah SWT
10. Communications Radio Stations (CRAST) yang telah memberikan semangat dan motivasi untuk saya selaku anggota CRAST dalam mengerjakan penelitian ini.

Penulis mengharapkan semoga dengan karya ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua. Penulis memohon maaf atas segala kekurangan dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan bantuan yang telah diberikan kepada saya selaku peneliti.

Yogyakarta, 8 Februari 2019

Penulis

Dzikrina Afifah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

HALAMAN PERSETUJUAN ii

HALAMAN PENGESAHAN iii

HALAMAN PERNYATAAN iv

HALAMAN MOTTO v

HALAMAN PERSEMBAHAN vi

KATA PENGANTAR vi

DAFTAR ISI xi

DAFTAR GAMBAR xiv

DAFTAR TABEL xv

ABSTRAK xvi

ABSTRACK xvii

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang 1

1.2 Rumusan Masalah 9

1.3 Tujuan Penelitian 9

1.4 Manfaat Penelitian 10

1.5 Kerangka Teori dan Konsep 11

1.5.2 Teori Citra 11

1.5.3 Proses Manajemen *Public Relations* 14

1.5.4 Kerangka Pemikiran 20

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Manajemen *Public Relations*

2.1.1 Proses Manajemen *Public Relations* 23

2.1.2 Strategi *Public Relations* 25

2.2 *Public Relations*

2.2.1 Pengertian *Public Relations* 28

2.2.2 Peran *Public Relations* 29

2.2.3 Tujuan Public Relations 32

2.2.4 Tugas Public Relations 33

2.2.5 Humas Pemerintahan 34

2.3 Citra

2.3.1 Citra Perusahaan 37

2.3.2 Pentingnya Citra bagi Perusahaan 38

2.4 Penelitian Sebelumnya 39

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian 42

3.2 Lokasi Penelitian 42

3.3 Subjek Penelitian 42

3.4 Sumber Data 43

3.5 Teknik Pengumpulan Data 44

3.6 Teknik Analisis Data 46

3.7 Uji Keabsahan Data 48

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Kementerian Agama Kota Yogyakarta

4.1.1 Deskripsi Kemenag Kota Yogyakarta 51

4.1.2 Visi Misi Kemenag Kota Yogyakarta 53

4.1.3 Tujuan Kemenag Kota Yogyakarta 54

4.1.4 Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) 54

4.1.5 Tujuan PTSP 56

4.1.6 Jenis – jenis Pelayanan PTSP 57

4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 PTSP Kementerian Agama Meningkatkan Pelayanan Masyarakat serta Mempersingkat Pendaftaran 59

4.2.2 PTSP Kemenag Kota Yogyakarta Memberikan Kepastian Waktu Pelayanan 74

4.2.3 Kemenag Kota Yogyakarta Mempersiapkan SDM yang berkualitas 79

4.2.4 Kemenag Kota Yogyakarta Berkomitmen untuk selalu Melakukan Perbaikan PTSP 86

4.3 Pembahasan 91

BAB V KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan 103

5.2 Saran 104

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

BAGAN

1.1 Struktur Organisasi 4

1.2 Hasil Survey Kepuasan Layanan Publik 6

1.3 Proses Pembentukan Citra 12

1.4 Proses Manajemen Public Relations 15

GAMBAR

4.1 *Website online* PTSP 62

4.2 Web Resmi Kemenag Kota Yogyakarta 63

4.3 Penerimaan Berkas 66

4.4 Kegiatan PTSP 66

4.5 Petugas PTSP 82

4.6 Fasilitas yang Disediakan 85

DAFTAR TABEL

4.1 Tabel Pelayanan Pendaftaran Haji 71

4.2 Tabel Jenis Pelayanan PTSP 75

4.3 Tabel Pengaduan Pelayanan PTSP..... 89

ABSTRAK

Peluncuran program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) menjadi sebuah Keputusan Menteri Agama dalam meningkatkan pelayanan dan citra di mata masyarakat khusunya pada Kementerian Agama Kota Yogyakarta. Hal tersebut dilakukan demi meningkatkan pelayanan dan nama baik perusahaan di masyarakat. Melalui program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), Kementerian Agama Kota Yogyakarta memberikan kesempatan bagi praktisi humas untuk meningkatkan citra positif. Untuk itu, peneliti ingin mengetahui bagaimana manajemen hubungan masyarakat pada program PTSP dalam meningkatkan citra positif di Kota Yogyakarta. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teori pembentukan citra dan proses manajemen humas. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa Kementerian Agama Kota Yogyakarta tidak melakukan survey secara mendalam karena tidak ada masalah yang dihadapi sebelumnya, program PTSP merupakan gagasan dari Keputusan Menteri Agama No 65 tahun 2016. Dalam program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerian Agama Kota Yogyakarta melakukan perbaikan pelayanan serta pemangkasan pendaftaran. Kepastian waktu pelayanan juga sangat diperhatikan untuk memberikan kepastian kepada masyarakat. Komitmen untuk melakukan evaluasi secara rutin juga dilakukan agar Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dapat berkembang ke arah yang lebih positif. Dari proses manajemen humas yang dijalankan menghasilkan respon masyarakat yang positif berupa masyarakat sangat terlayani oleh kemudahan pelayanan yang ada seperti pendampingan pada saat proses pelayanan, petugas yang ramah, kepastian berkas yang telah ditentukan, kenyamanan tempat serta keefektifan pelayanan.

Kata kunci : Humas, Manajemen Humas, Citra.

ABSTRACK

The launch of the One Stop Integrated Service program (PTSP) became a Decree of the Minister of Religion in improving service and image in the eyes of the public, especially in the Ministry of Religion Affair of the City of Yogyakarta. This is done in order to improve the service and reputation of the company in the community. Through the One Stop Integrated Services (PTSP) program, the Ministry of Religion of the City of Yogyakarta provides opportunities for public relations practitioners to improve their positive image. For this reason, the researcher wanted to find out how public relations management in the PTSP program in enhancing a positive image in the city of Yogyakarta. In this study, researchers used the theory of image formation and public relations management processes. This type of research uses a qualitative descriptive approach. The results of this study indicate that the Ministry of Religion Affair of the City of Yogyakarta did not conduct an in-depth survey because there were no problems faced before, the PTSP program was an idea from the Minister of Religion Decree No. 65 of 2016. In the Ministry of Religion's One Stop Integrated Service Program (PTSP) service improvements and registration cuts. Certainty of service time is also very concerned to provide certainty to the public. Commitments to conduct regular evaluations are also carried out so that the One Stop Services (PTSP) can develop in a more positive direction. From the public relations management process that is carried out it produces a positive public response in the form of a community that is greatly served by the convenience of existing services such as mentoring during the service process, friendly staff, determined file certainty, place comfort and service effectiveness.

Keyword: Public Relations, Public Relations Management, Image.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia lekat dengan masyarakat yang berpedoman dengan agama. Untuk itu masyarakat tidak lepas dengan kepentingan – kepentingan yang berhubungan dengan agama. Kementerian Agama menjadi salah satu lembaga yang mewadahi kebutuhan masyarakat yang menyangkut tentang kegiatan bergama. Layanan masyarakat sangat erat kaitannya dengan proses yang dijalankan oleh pihak Kementerian Agama, seperti pernikahan, pendaftaran haji, umrah dan beragam perizinan lainnya. Maka dari itu ketika pelayanan yang diberikan Kementerian Agama dapat berjalan dengan baik, maka kebutuhan dan kepentingan masyarakat yang berkaitan dengan agama akan terurus dengan baik. Sehingga Kementerian Agama merupakan cerminan bangsa dalam urusan agama. Terutama Kementerian Agama yang lekat dengan nilai religius seharusnya juga menerapkan nilai – nilai dan contoh yang baik terhadap lembaga lainnya dan juga masyarakat.

Kenyatannya predikat “terkorup” yang dilayangkan untuk Kementerian Agama Republik Indonesia pada tahun 2011 menjadi pukulan besar untuk terus – menerus melakukan perbaikan terutama dari segi pelayanan untuk masyarakat. Hasil survei Komisi Pemberantasan Korupsi menunjukkan, Kementerian Agama menduduki peringkat terbawah dalam indeks integritas dari 22 instansi pusat yang diteliti. Nilai ketiga, kementerian tersebut jauh di bawah standar integrasi pusat yang

mencapai 7,07. Angka indeks integritas pusat (IIP) Kementerian Agama hanya 5,37. Kementerian Agama yang dinilai banyak suap dan gratifikasi adalah pendaftaran perpanjangan izin penyelenggaraan ibadah haji khusus dan perpanjangan izin kelompok bimbingan ibadah haji. (Diakses Kompas.com, "Kementerian Agama Terkorup" diakses pada tanggal 7 Oktober 2018)

Dengan adanya pemberitaan tentang Kementerian Agama menjadi salah satu yang terkorup, Menteri Agama tahun 2011 yaitu Suryadharma Ali memberikan pernyataan dan menanggapi berita tersebut. Suryadharma Ali memberikan pernyataan bahwa akan meminta penjelasan detail dari KPK terkait dengan predikat tersebut serta akan berupaya untuk memperbaiki citra dari Kementerian Agama. (Kompas.com dengan judul "Menteri Agama Terkejut", diakses pada tanggal 7 Oktober 2018)

Belum lagi pelayanan tersebut pastinya terdapat permasalahan pelayanan yang sering dihadapi masyarakat seperti lambannya pengurusan berkas saat pimpinan tidak sedang berada di kantor. Tidak efektif dalam kecepatan pelayanan, dan tidak adanya pendampingan pelayanan menjadi sebuah titik permasalahan yang muncul di lingkungan masyarakat. Dengan adanya permasalah – permasalahan tersebut menjadikan sebuah ide Kementerian Agama untuk mengembalikan citra positif dengan mengeluarkan sebuah pelayanan masyarakat yang lebih nyaman serta lebih baik lagi. Untuk itu guna meningkatkan pelayanan menjadi lebih nyaman, lebih mudah dan Iebih cepat, Menteri Agama Lukman Hakim Saifuddin Republik Indonesia meluncurkan Peraturan Menteri Agama

Nomor 65 Tahun 2016 pada tanggal 29 Desember 2016 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) disiapkan sebagai ruang publik yang akan mengurus beragam pengajuan perizinan, pendaftaran ibadah haji dan umroh, serta termasuk layanan aduan masyarakat dengan bebas pungutan. Semua layanan itu didasarkan standar operasional prosedur (SOP), serta jangka waktu pelayanan yang jelas. Selain itu, pengelolaannya juga akan mengacu kepada standar mutu pelayanan prima. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerian Agama ini aktif secara bertahap, pada awal 2017 tersedia layanan pengurusan izin pembukaan program studi Pendidikan Tinggi Keagamaan Islam (PTKI) dan penyetaraan ijazah luar negeri. Ada pula perizinan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU), pendirian Ma'had 'Aly pondok pesantren, serta pengaduan umum.

Menteri Agama Republik Indonesia, Lukman Hakim Saifuddin juga mengharapkan semua Kantor Wilayah Kementerian Agama menerapkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada saat acara peresmian PTSP di Kementerian Agama Kantor Wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta pada tanggal 8 Agustus 2017.

Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) akhirnya juga diresmikan Kemenag Kantor Kota Yogyakarta pada tanggal 11 Juli 2018 untuk menjadi sebuah inovasi baru Kementerian Agama Kota Yogyakarta dalam memperbaiki pelayanan yang kurang memadai untuk masyarakat khususnya di Kota Yogyakarta. Melihat sisi lain juga terkait teknologi informasi yang semakin

canggih PTSP yang di*launching* oleh Kantor Kemenag Kota Yogyakarta ini mempunyai keunggulan dengan adanya layanan terpadu untuk pendaftaran haji dan aplikasi PTSP berbasis *website*. Hal tersebut dikarenakan untuk memperteguh serta mendukung optimalisasi pelayanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

Gambar 1.1
Struktur Organisasi
Sumber: kemenagkotajogja.org

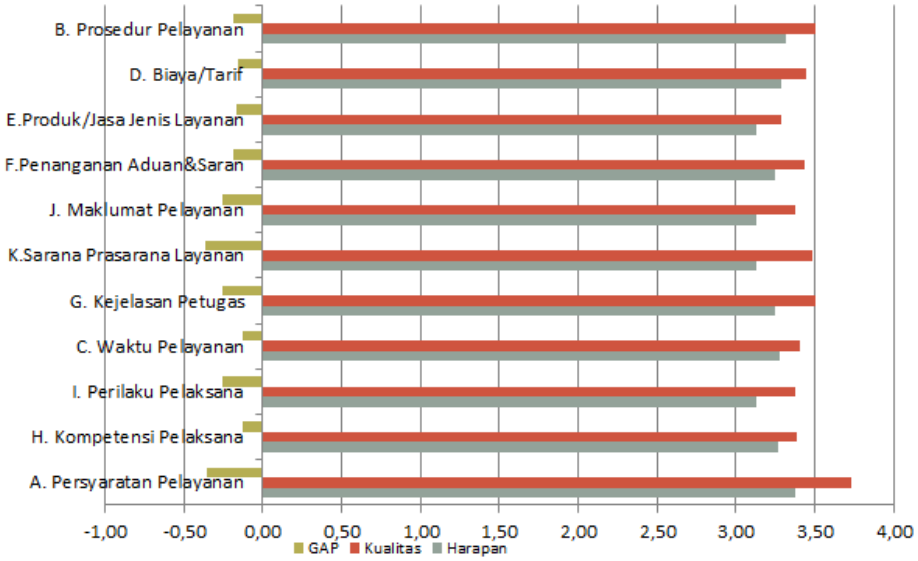
Gambar tersebut merupakan struktur organisasi dan pejabat struktural Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta berdasarkan peraturan Menteri Agama No. 10 Tahun 2010 dan No. 13 Tahun 2012. Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta diketuai oleh Sigit Warsita. Setelah itu dibawahnya terdapat Sub Bagian Tata Usaha yang diketuai oleh Abdul Su'ud yang membawahi Seksi Humas, Seksi Kepegawaian, serta Seksi Perencanaan dan Keuangan. Setelah itu terdapat Seksi Pendidikan Madrasah yang diketuai oleh Uswatun Hasanah, Seksi

Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren yang diketuai oleh Bambang Inanta, Seksi Pendidikan Agama Islam yang diketuai oleh Kaharuddin Noor, Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh yang diketuai oleh Ahmad Mustafid, Seksi Bimbingan Masyarakat Islam yang diketuai oleh Maskur Ashari, Seksi Penyelenggara Syariah yang diketuai oleh Aminuddin, dan yang terakhir penyelenggara Bina Masyarakat Katholik yang diketuai oleh Alexander Budisuwarno.

Menurut struktur organisasi, posisi humas di Kementerian Agama Kota Yogyakarta ada di dalam Sub bagian Tata Usaha. Dengan posisi humas yang tidak ditempatkan pada satu divisi utama menjadikan humas tidak dapat berperan secara dominan dalam penyusunan program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Padahal pada program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) ini sangat erat kaitannya untuk menciptakan sebuah inovasi dan strategi terhadap pelayanan baru di Kementerian Agama Kota Yogyakarta yang sangat erat hubungannya dengan peran humas. Untuk hal tersebut menjadi sebuah tantangan baru untuk praktisi humas untuk menaikkan citra positif di kalangan masyarakat Kota Yogyakarta. Selain itu melalui program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) ini seorang humas juga dituntut untuk menyeimbangi tujuan dari dibentuknya program baru tersebut. Apalagi diketahui bahwa Kementerian Agama Kota Yogyakarta merupakan urutan terakhir yang meluncurkan program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta. Karena itu harus ada strategi yang dijalankan oleh praktisi humas. Seperti hal nya mensosialisasikan kepada masyarakat Kota Yogyakarta untuk beralih ke program Pelayanan Terpadu

Satu Pintu (PTSP). Untuk melakukan sosialisasi dibutuhkan keahlian dari seorang praktisi humas demi kesepahaman masyarakat terhadap program baru tersebut.

Kesepahaman masyarakat dan penerimaan dengan antusias serta tangan terbuka menjadi salah satu tujuan yang ingin dicapai. Karena tanpa adanya persetujuan dari masyarakat, program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) tidak akan berjalan hingga saat ini. Karena melaksanakan tugas dan fungsi Kementerian Agama di Kota Yogyakarta berdasarkan kebijakan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta dan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku merupakan tugas pokok yang harus dijalankan.



Gambar 1.2
Hasil survey kepuasan layanan publik Kemenag Kota Yogyakarta Tahun 2017
Sumber: http://kemenagkotajogja.org

Dari hasil survey di atas menyebutkan bahwa sebelum adanya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerian Agama Kota Yogyakarta mendapatkan

hasil 3.45 dari 4. Hasil tersebut dikatakan hasil yang tinggi dan memberikan arti bahwa masyarakat sudah cukup terlayani. Dengan demikian pelayanan PTSP hadir untuk menjadi perbaikan layanan bagi masyarakat Kota Yogyakarta secara maksimal dan hasil yang optimal. Layanan PTSP Kemenag Kota Yogyakarta memiliki ikon *'You Can Get Our Services, Any Where,...Any Time....'* yakni pelayanan PTSP dapat diakses melalui *smartphone*, sehingga masyarakat dapat memantau progres penyelesaian pekerjan melalui PTSP. Tinggal bagaimana manajemen humas Kementerian Agama Kota Yogyakarta untuk menumbuhkan ikon tersebut di dalam benak masyarakat Kota Yogyakarta. Sedangkan motto pelayanan SMART (Senyum, Mudah, Amanah, Ramah dan Transparan) selalu menjadi inspirasi sekaligus semangat bagi semua pihak yang terlibat dalam PTSP.

Salah satu yang juga menjadi keunggulan PTSP Kantor Kemenag Kota Yogyakarta adalah layanan *one day service*. Membuat masyarakat tidak perlu menunggu pimpinan ada di kantor. Pada saat penyelenggaraan Pembinaan Pegawai pada tanggal 4 Juni 2018 H. Abd Su'ud, S.Ag.,M.Si mewakili Ka Kemenag Kota Yogyakarta, mengatakan ada tiga hal penting yang perlu diwujudkan dalam PTSP yaitu Akselerasi pelayanan harus cepat dan tepat, Akuntabilitas dijaga, dan Rasa Empati. (Diakses pada kemenagkotajogja.org, "Penyerahan Penghargaan Kemenag Berprestasi")

Keunggulan kedua PTSP Kemenag Kota Yogyakarta terpadu dengan layanan pendaftaran haji, hal ini terlaksana karena petugas BPS-BPIH diboyong ke PTSP, sehingga selesai urusan dengan BPS calon jamaah haji langsung dilayani di Siskohat untuk mendapatkan nomor porsi keberangkatan. Ketiga

berupa aplikasi PTSP berbasis *website* dimana pendaftaran pelayanan dapat dilakukan kapanpun dan dari manapun, sehingga masyarakat dapat memantau progres penyelesaian pekerjaan melalui PTSP secara *online*. Kemenag Kota Yogyakarta juga akan meminimalisir kendala tentang pengesahan berkas untuk segera ditanda tangani oleh Pejabat, dengan aplikasi Tanda Tangan digital *Online*.

Untuk itu manajemen humas yang dilakukan humas Kementerian Agama Kota Yogyakarta sangat menarik untuk diteliti. Hal tersebut juga didukung dengan prestasi yang diraih oleh Kementerian Agama Kota Yogyakarta Kemenag Kota Yogyakarta juga menghasilkan prestasi yang membanggakan dengan memperoleh Piagam Penghargaan sebagai Peraih Nilai Reformasi Birokrasi dan Zona Integritas Tertinggi di lingkungan Kanwil Kemenag DIY, yang diserahkan langsung oleh Bapak Kepala Kanwil Kemenag DIY H.M. Lutfi Hamid kepada Bapak Kepala Kantor Kemenag Kota Yogyakarta H.Sigit Warsita. Prestasi tersebut menjadi salah satu dari tiga unggulan yang dapat menjadi daya tarik tersendiri bagi praktisi *public relations* dalam menaikkan citra positifnya. Pojok Zona Integritas sebagai pusat edukasi kepada masyarakat dan ASN tentang korupsi, nepotisme, gratifikasi, pungli dan program-program Zona Integritas Kemenag Kota Yogyakarta dalam mewujudkan WBK-WBBM (Wilayah Bebas Korupsi,-Wilayah Birokrasi Bersih Melayani).

Terwujudnya mentalitas aparatur Kementerian Agama yang taat aturan (*compliance*), jujur, bersih dan melayani sesuai harapan masyarakat yang semoga tidak sekedar impian akan tetapi menjadi kenyataan, dalam rangka untuk mendapatkan umpan balik positif atas pelaksanaan Reformasi Birokrasi dan Zona

Integritas. Perlu dibanggakan dalam penilaiaan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi (Kemenpan RB) Tahun 2018, dimana Kementerian Agama Kota Yogyakarta mendapatkan Predikat WBK (Wilayah Bebas dari Korupsi) dari Kemenpan RB.

Untuk itu pihak Kementrian Agama Kota Yogyakarta juga dituntut untuk mempertahankan prestasi yang telah diraih dan meningkatkan citra positif di kalangan masyarakat Kota Yogyakarta. Khususnya melalui program Pelayanan Terpatu Satu Pintu, bisa dijadikan perantara praktisi humas untuk terus melakukan peran yang terbaik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat dirumuskan masalah yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah bagaimana manajemen humas program pelayanan terpadu satu pintu Kementerian Agama Kota Yogyakarta dalam meningkatkan citra positif di Kota Yogyakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini yaitu untuk :

1. Untuk mengetahui proses manajemen humas program pelayanan terpadu satu pintu Kementerian Agama Kota Yogyakarta dalam meningkatkan pelayanan untuk masyarakat Kota Yogyakarta.

2. Untuk mengetahui proses manajemen humas program pelayanan terpadu satu pintu Kementerian Agama Kota Yogyakarta dalam kepastian pelayanan.
3. Untuk mengetahui proses manajemen humas program pelayanan terpadu satu pintu Kementerian Agama Kota Yogyakarta untuk terus melakukan perbaikan pelayanan dan Sumber Daya Manusia.
4. Untuk mengetahui bagaimana citra atau gambaran dari masyarakat terkait dengan proses manajemen humas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerian Agama Kota Yogyakarta yang dilakukan.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini mempunyai beberapa manfaat, antara lain :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan terhadap ilmu pengetahuan dan pendidikan terutama dalam manajemen humas program Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam meningkatkan citra positif di Kota Yogyakarta serta dapat digunakan sebagai bahan acuan dan pertimbangan bagi penelitian yang akan datang.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan dan evaluasi bagi pihak praktisi *public relations* Kementerian Agama Kota Yogyakarta yang berkenaan dengan manajemen *public relations* program

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam menciptakan strategi dan pelayanan yang lebih baik ke depannya agar tercipta citra positif di masyarakat Kota Yogyakarta lebih meningkat lagi.

1.5 Kerangka Teori dan Konsep

1.5.1 Teori Citra

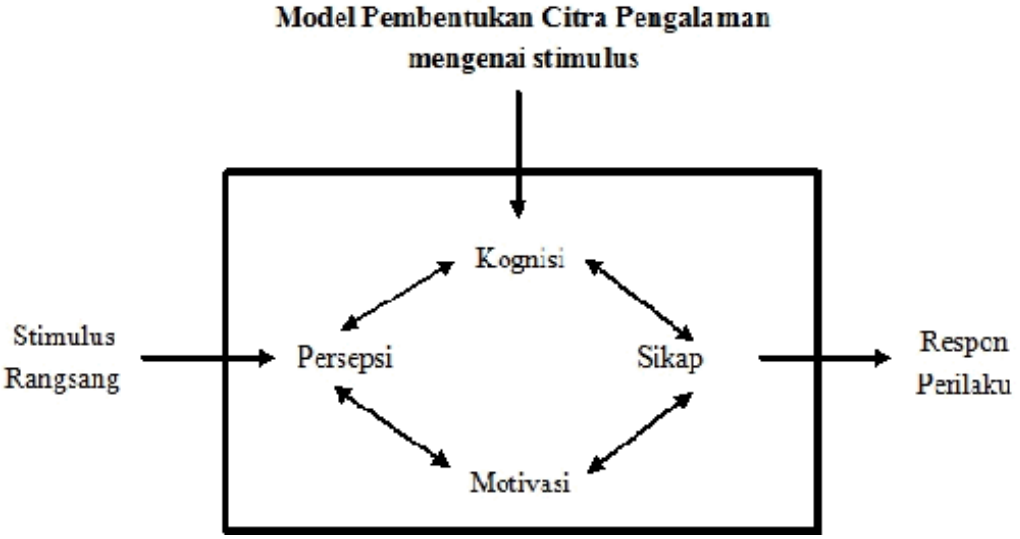
Banyak sekali perusahaan atau organisasi memahami sekali perlunya memberi perhatian yang cukup untuk membangun suatu citra yang menguntungkan bagi suatu perusahaan. Tidak hanya dengan melepas diri terhadap terbentuknya suatu kesan negatif dari publik. Dengan kata lain, citra perusahaan adalah *fragile commodity* (komoditas yang rapuh / mudah pecah). Namun kebanyakan perusahaan juga meyakini bahwa citra perusahaan yang positif adalah esensial, sukses yang berkelanjutan dan dalam jangkan panjang menurut (Seitel dalam Soemirat & Ardianto, 2008:111).

Sedangkan menurut Bill Canton dalam Soemirat (2008) mengatakan bahwa citra adalah kesan, perasaan, gambaran diri publik terhadap perusahaan; kesan yang dengan sengaja diciptakan dari suatu objek, orang atau organisasi. Jadi citra itu sengaja perlu diciptakan agar bernilai positif. Citra itu sendiri merupakan salah satu aset terpenting dari suatu perusahaan atau organisasi. Istilah lain adalah *Favourable Opinion*.

Citra adalah kesan yang diperoleh seseorang berdasarkan pengetahuan dan pengertiannya tentang fakta – fakta atau kenyataan. Untuk mengetahui citra seseorang terhadap suatu objek dapat diketahui dari sikapnya terhadap objek

tersebut. Solomon, dalam Rakhmat, menyatakan semua sikap bersumber pada organisasi kognitif, pada informasi dan pengetahuan yang kita miliki. Tidak ada teori sikap atau aksi sosial yang tidak didasarkan pada penyelidikan tentang dasar – dasar kognitif. Efek kognitif dari komunikasi sangat mempengaruhi proses pembentukkan citra. Citra terbentuk berdasarkan pengetahuan dan informasi – informasi yang diterima seseorang. Komunikasi tidak secara langsung menimbulkan perilaku tertentu, tetapi cenderung mempengaruhi cara kita mengorganisasikan citra kita tentang lingkungan.

Proses pembentukan citra dalam struktur kognitif yang sesuai dengan pengertian sistem komunikasi dijelaskan oleh John S. Nimpoeno, dalam laporan pen elitian tentang tingkah laku konsumen sebagai berikut :



Gambar 1.3
Proses Pembentukan Citra
Sumber : (Nimpoeno, John S., dalam Soemirat 2008:115)

PR digambarkan sebagai input – output, proses intern dalam model ini adalah pembentukan citra, sedangkan input adalah stimulus yang diberikan dan

output adalah tanggapan atau perilaku tertentu. Citra itu sendiri digambarkan melalui presepsi – motivasi – sikap.

Model pembentukan citra ini menunjukkan bagaimana stimulus yang berasal dari luar diorganisasikan dan mempengaruhi respon. Stimulus (rangsang) yang diberikan pada individu dapat diterima atau ditolak. Jika rangsang ditolak proses selanjutnya tidak akan berjalan, hal ini menunjukkan bahwa rangsang tersebut tidak efektif dalam mempengaruhi individu karena tidak ada perhatian dari individu tersebut. Jika rangsang itu diterima oleh individu, berarti terdapat komunikasi dan terdapat perhatian dari organisme, dengan demikian proses selanjutnya dapat berjalan.

Empat komponen presepsi – kognisi – motivasi – sikap diartikan sebagai citra individu terhadap rangsang. Ini disebut sebagai *picture in our head* oleh Walter Lippman.

Jika stimulus mendapat perhatian, individu akan berusaha untuk mengerti tentang rangsang tersebut. Presepsi diartikan sebagai hasil pengamatan terhadap unsur lingkungan yang dikaitkan dengan suatu proses pemaknaan. Dengan kata lain, individu akan memberikan makna terhadap rangsang berdasarkan pengalamannya mengenai rangsang. Kemampuan mempresepsi itulah yang dapat melanjutkan proses pembentukkan citra. Presepsi atau pandangan individu akan positif apabila informasi yang diberikan oleh rangsang dapat memenuhi kognisi individu.

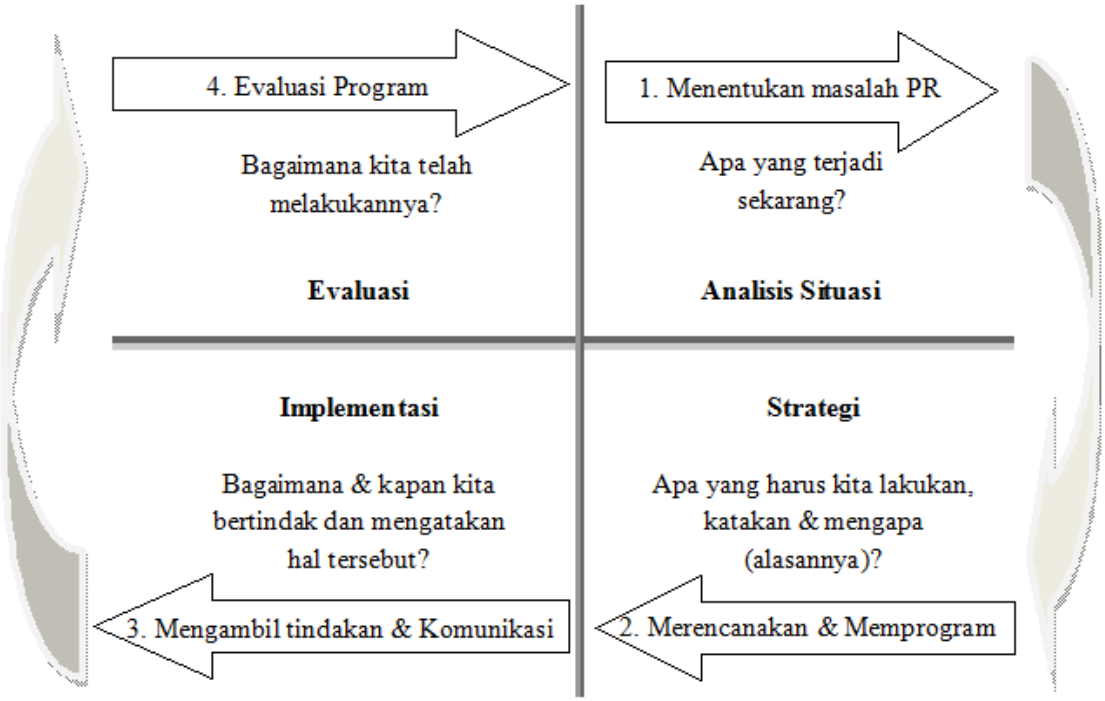
Kognisi yaitu suatu keyakinan diri dari individu terhadap stimulus. Keyakinan ini akan timbul apabila individu telah mengerti rangsang tersebut. Sehingga individu harus diberikan informasi – informasi yang cukup yang dapat mempengaruhi perkembangan kognisinya. Motivasi dan sikap yang ada akan menggerakkan respon seperti yang diinginkan oleh pemberi rangsang. Motif adalah keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan – kegiatan tertentu guna mencapai suatu tujuan.

Sikap adalah kecenderungan bertindak, berpresepsi, berpikir, dan merasa dalam menghadapi objek, ide, situasi, atau nilai. Sikap bukan perilaku, tetapi merupakan kecenderungan untuk berperilaku dengan cara – cara tertentu. Sikap mempunyai daya pendorong atau motivasi. Sikap menentukan apakah orang harus pro atau kontra terhadap sesuatu, mengandung aspek spekulatif, artinya mengandung nilai menyenangkan atau tidak menyenangkan. Sikap ini juga dapat diperteguh atau diubah.

Proses pembentukan citra pada akhirnya akan menghasilkan sikap, pendapat, tanggapan atau perilaku tertentu. Untuk mengetahui bagaimana citra suatu perusahaan atau lembaga dibenak publiknya dibutuhkan adanya suatu penelitian. Melalui penelitian, perusahaan dapat mengetahui secara pasti sikap publik terhadap lembaganya, mengetahui apa yang disukai dan apa yang tidak disukai oleh publiknya.

1.5.2 Proses Manajemen *Public Relations*

Menentukan tujuan, merumuskan strategi, dan perencanaan adalah penting jika *public relations* setara dengan proses manajemen lainnya. Pada umumnya proses perencanaan stratejik *public relations* meliputi empat langkah pokok yaitu :



Gambar 1.4
Proses Manajemen *Public Relations*
(Sumber : Scott M. Cutlip, Allen H. Center & Glen M. Bromm, dalam Prayudi 2016:137)

1. Mendefinisikan Masalah

Langkah ini disebut juga dengan *fact finding and data gathering*. Dalam mendefinisikan masalah *public relations*, riset menjadi hal penting karena mampu memberikan informasi awal yang dibutuhkan untuk merencanakan aksi *public relations*. Riset dilakukan untuk menentukan ,

"Apa yang terjadi sekarang?". Agar mendapatkan gambaran yang menyeluruh dari permasalahan yang dihadapi.

Menurut Hainsworth dan Wilson (dalam Prayudi 2016; 138) riset dalam proses manajemen *public relations* harus mencakup empat elemen inti. Pertama, adalah *background statement* singkat yang membantu perencana mengorientasikan dirinya pada suasana dimana pertanyaan akan masalah *s*dapat dimunculkan secara kritis. Kedua, yaitu *situation analysis* yang memberikan pernyataan singkat status terkini organisasi dalam hal dampak terhadap organisasi seandainya situasi yang sedang terjadi sekarang berkembang lebih jauh. Tahapan ini juga mencakup kesulitan dan masalah potensial yang perlu dipertimbangkan. Ketiga yaitu *central core of difficulty* yang dihadapi oleh organisasi. Maksudnya adalah sebuah pernyataan yang mengidentifikasi akar masalah *public relations* organisasi jika organisasi ingin diterima oleh lingkungannya. Terakhir yaitu *preliminary identification of publics and resources*, yaitu praktisi *public relations* harus mengidentifikasi publik dengan melakukan komunikasi agar dapat mengurangi ketegangan antara organisasi dengan publiknya.

2. Perencanaan dan Pemograman

Menerjemahkan temuan pada tahap sebelumnya ke dalam kebijakan dan program organisasi. Pada tahap ini, inti aktivitas yang dilakukan ditujukan untuk menjawab, "Berdasarkan pada apa yang kita ketahui mengenai situasi, apa yang seharusnya kita ubah, lakukan dan

katakan?”. *Public relations* mengembangkan perencanaan progam strategis yang bekerja sama dengan manajer lain karena pada prinsipnya program *public relations* yang disusun tidak akan beerhasil tanpa adanya dukungan dari pihak lain di dalam perusahaan. Keterlibatan manajer lain diharapkan akan membantu mempercepat proses sosialisasi program pada publik organisasi.

3. Aksi dan Komunikasi

Strategi aksi biasanya meluputi perubahan kebijakan, prosedur, produk, jasa maupun perilaku organisasi. Perubahan ini dirancang untuk mencapai *objective* program dan sasaran organisasi. Dapat dikatakan bahwa aksi – aksi korektif berfungsi melayani kepentingan mutual organisasi dan publiknya. Agar implementasi perubahan berhasil, pihak manajemen dan praktisi *public relations* harus memandang *public relations* lebih dari sekedar publisitas dan komunikasi persuasif. Implementasi program aksi memerlukan keahlian komunikasi yang terencana seperti membuat *press release*, publikasi internal, *public speaking, videografi, design grafis*, dan sebagainya.

4. Evaluasi Program

Perubahan ketika program sedang dilaksanakan dilakukan berdasarkan hasil evaluasi respon atas apakah sebuah program berjalan dengan lancar atau tidak. Program dilanjutkan atau diberhentikan setelah dipelajari, “Bagaimana hasil dari upaya yang kita lakukan?”. Evaluasi

menjadi bagian dari proses manajemen *public relations* karena akan memberikan kesimpulan mengenai keberhasilan program *public relations* yang dijalankan dan faktor – faktor yang mempengaruhi berhasil tidaknya sebuah program yang dijalankan.

Selain itu (dalam Rumanti, 2002: 128) secara umum penggunaan media dalam manajemen program *public Relations* juga mempunyai tujuan yang salah satunya untuk meningkatkan citra positif bagi perusahaan.

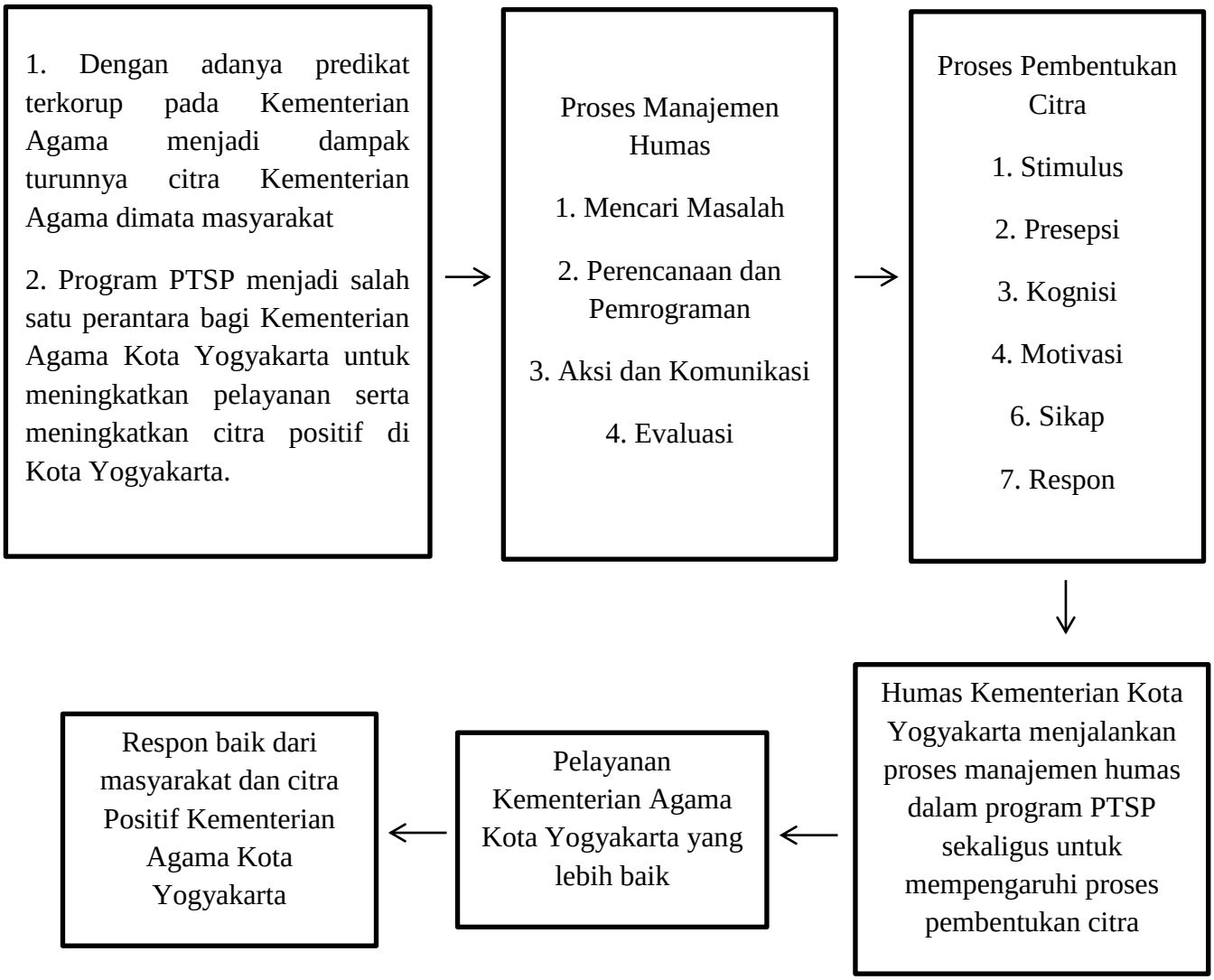
Proses evaluasi menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan dari proses manajemen *public relations* karena akan berdampak pada keberhasilan program yang dijalankan. Serta menjadi faktor – faktor yang mempengaruhi berhasil tidaknya sebuah program yang dijalankan. (Baskin dan Aronoff dalam Prayudi 2016) menjelaskan bahwa proses evaluasi dapat dilakukan melalui tiga tahapan, yaitu:

1. *Implementation Checking*. Dalam tahapan ini penting sekali untuk membedakan antara impelentasi yang direncanakan dengan yang sesungguhnya terjadi. Perubahan dari rencana awal harus dianalisa dan dijelaskan sehingga keputusan dapat segera diambil untuk mengubah rencana serta mengoreksi perbedaan yang ada.
2. *In-progress monitoring*. Selama pelaksanaan program, aksi yang dilakukan harus dinilai, jika perlu diubah. Penilaian ini dapat direncanakan dalam interval tertentu untuk menentukan

keefektivan program dalam mencapai *objectives*. Hasil yang tidak terantisipasi dapat dinilai dan dimasukkan ke dalam proses evaluasi nantinya. Monitoring secara teratur sangat membantu menentukan mengapa beberapa hasil berbeda dengan rencana awal, serta mencegah kejutan yang tidak diinginkan.

3. *Outcome evaluations*. Merupakan tahap akhir untuk menilai hasil akhir program. Pada tahap ini semua evaluasi menjadi penting untuk menjelaskan konteks dimana program diimplementasikan dan untuk menginterpretasi hasil. Laporan evaluasi yang berisikan informasi ini disampaikan pada pengambil keputusan yang tepat bersama saran untuk perencanaan yang akan datang.

1.6 Kerangka Pemikiran



Gambar 1.4
Kerangka Pemikiran

Dari gambar skema kerangka pemikiran di atas, peneliti melihat adanya permasalahan yang dihadapi yang memberikan dampak negatif dari Kementerian Agama Kota Yogyakarta. Sehingga dibutuhkannya manajemen humas dalam melaksanakan program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) untuk memperbaiki citra negatif yang muncul. Maka dari itu terdapat hubungan dipengaruhi dan

saling mempengaruhi antara program Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kementerian Agama Kota Yogyakarta dengan masyarakat yang mana dapat mempengaruhi citra positif dari Kementerian Agama Kota Yogyakarta. Pada skema di atas terdapat proses manajemen humas yang dapat membantu praktisi humas untuk mencari dan mendefinisikan masalah yang ada di dalam masyarakat Kota Yogyakarta untuk meningkatkan pelayanan. Masalah yang telah ditemukan tersebut kemudian akan dilanjutkan pada proses perencanaan dan pemrograman untuk menentukan strategi apa yang paling baik yang nantinya akan dilakukan. Selanjutnya tahap aksi dan komunikasi dapat dijalankan oleh praktisi humas sesuai dengan strategi yang telah direncanakan sebelumnya. Tahap yang terakhir adalah evaluasi program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di mana praktisi humas harus mengetahui respon yang diberikan oleh masyarakat terhadap prgram tersebut apakah telah sesuai dengan tujuan yang direncanakan atau malah sebaliknya, sehingga nantinya dapat dilakukan perbaikan.

Kemudian di dalam proses manajemen pasti lah praktisi humas juga melakukan usaha – usaha di mana untuk meningkatkan citra Kementerian Agama Kota Yogyakarta di dalam program Pelayanan Terpadu Satu Pintu tersebut terutama untuk peningkatan pelayanan. Usaha yang dilakukan praktisi humas tersebut merupakan stimulus yang diberikan oleh masyarakat, yang dapat mempengaruhi presepsi, kognisi, motivasi, sikap dan respon dari masyarakat. Jika manajemen humas tersebut menciptakan pelayanan yang baik, maka masyarakat juga akan terlayani dengan baik pula serta merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Untuk itu respon yang dihasilkan melalui masyarakat

juga akan baik dan otomatis akan berpengaruh pada peningkatan citra positif dari Kementerian Agama Kota Yogyakarta.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Manajemen *Public Relations*

2.1.1 Proses manajemen *Public Relations*

Public relations adalah bagian proses perubahan dan pemecahan masalah di organisasi yang dilakukan secara ilmiah. Praktisi public relations jenis ini menggunakan teori dan bukti terbaik yang ada untuk melakukan proses empat langkah pemecahan masalah (Cutlip, 2006:320).

1. Mendefinisikan problem atau peluang. Tahap ini mencakup penyelidikan dan memantau pengetahuan, opini, sikap dan perilaku pihak – pihak yang terkait dengan, dan dipengaruhi oleh, tindakan dan kebijakan organisasi. Fungsi ini menyediakan dasar untuk semua langkah dalam proses pemecahan problem dengan menentukan "Apa yang sedang terjadi saat ini?"
2. Perencanaan dan pemrograman. Informasi yang dikumpulkan pada tahap yang sebelumnya digunakan untuk membuat keputusan tentang program publik, strategi tujuan, tindakan dan komunikasi, taktik, dan sasaran. Langkah ini akan menjawab pertanyaan "Berdasarkan apa yang kita ketahui tentang situasi, dan apa yang harus kita lakukan atau apa yang harus kita ubah dan apa yang harus kita katakan?"

3. Mengambil tindakan dan berkomunikasi. Tahap ini mengimplementasikan program aksi dan komunikasi yang didesain untuk mencapai tujuan spesifik untuk masing – masing publik dalam rangka mencapai tujuan program. Pertanyaan dalam langkah ini adalah “Siapa yang harus melakukan dan menyampaikannya, dan kapan, dimana, dan bagaimana caranya”
4. Mengevaluasi program. Pada tahap ini melakukan penilaian atas persiapan, implementasi, dan hasil dari program. Penyesuaian akan dilakukan sembari program diimplementasikan dan disasarkan pada evaluasi atas umpan balik tentang bagaimana program itu berhasil atau tidak. Pertanyaan dalam langkah ini adalah “Bagaimana keadaan kita sekarang atau seberapa baik langkah yang telah kita lakukan?”

Masing – masing langkah adalah penting, namun proses itu dimulai dengan pengumpulan data untuk mendiagnosis problem. Informasi dan pemahaman yang terbentuk di langkah pertama akan mendorong dan memandu langkah berikutnya dalam proses tersebut. Dalam praktiknya, diagnosis, perencanaan, implementasi, dan evaluasi tidak dapat dipisahkan karena proses ini merupakan proses berkelanjutan dan bersifat siklus dan diaplikasikan dalam seting yang dinamis.

2.1.2 Strategi *Public Relations*

Menurut Ahmad S. Adnanputra (dalam Ruslan, 2002:106)), atrategi adalah bagian terpadu dari suatu rencana (*plan*), sedangkan rencana merupakan (*planning*), yang pada akhirnya perencanaan adalah satu fungsi dasar dari proses manajemen. Sedangkan mengenai pengertian manajemen selain unsur perencanaan, yaitu terdapat unsur pengorganisasian (*organizing*), termasuk strukturisasi, pengawakan (*staffing*), dan pengarahan (*directing*) dan pengendalian (*controlling*) agar tujuan bersama dapat tercapai dengan baik, serta tidak terjadi penyimpangan dari apa yang direncanakan sebelumnya.

Kemudian dari tahapan fungsi – fungsi manajemen tersebut harus terlebih dahulu menetukan tujuan yang akan diraih, yaitu pada posisi tertentu atau dimensi yang akan diraih sesuai dengan perencanaan (*statement of organization destination*) yang telah diperhitungkan dengan baik oleh pihak - pihak yang terlibat dalam manajemen suatu organisasi yang bersangkutan. Strategi “apa dan bagaimana” yang digunakan dalam perencanaan untuk mencapai suatu tujuan organisasi / lembaga, dan program kerja (*action plan*) merupakan strategi yang dijabarkan dalam langkah – langkah yang telah dijadwalkan pada rencana yang sebelumnya. Kemudia yang terakhir adalah menetukan unsur anggaran (*budget*) yang sudah disiapkan.

Mengacu pada pola strategi *public relations* tersebut maka dapat ditentukan batasan pengertian tentang srtategi *public relations*. Pengertian tersebut yaitu alternatif optimal yang dipilih untuk ditempuh guna mencapai tujuan public relations dalam kerangka suatu rencana *public relations*. Sebagaimana diketahui bahwa humas bertujuan untuk menegakkan dan mengembangkan suatu "citra yang menguntungkan" (*favorable image*) bagi organisasi atau perusahaan terhadap para publiknya. Tentunya publik yang terkait baik itu publik internal maupun eksternal. Untuk mencapai tujuan tersebut maka strategi kegiatan humas semestinya diarahkan pada upaya menggarap presepsi. Konsekuensinya jika strategi penggarapan itu berhasil akan memperoleh sikap dan presepsi yang menguntungkan dari publiknya. Sehingga pada akhirnya akan tercipta suatu citra dan opini yang menguntungkan.

Strategi manajemen sering sekali disebut rencana strategis atau rencana jangka panjang perusahaan. Suatu rencana strategis perusahaan menetapkan garis – garis besar tindakan strategis yang akan diambil dalam kurun waktu ke depan. Kasali (dalam Soemirat 2008) menyebutkan rencana jangka panjang ini yang menjadi pegangan bagi praktisi *public relations* untuk menyusun berbagai rencana teknis, dan langkah komunikasi yang akan diambil sehari – hari. Untuk dapat bertindak secara strategis, kegiatan public relations harus menyatu dengan visi dan misi organisasi / perusahaannya.

Pearce dan Robinson (dalam Soemirat 2008) mengembangkan langkah – langkah *strategic management* sebagai berikut:

1. Menentukan misi perusahaan. Termasuk di dalamnya adalah pernyataan yang umum mengenai maksud pendirian (*purpose*), filosofi, dan sasaran (*goals*).
2. Mengembangkan *company profile* yang mencerminkan kondisi intern perusahaan dan kemampuan yang dimilikinya.
3. Penilaian terhadap lingkungan ekstern perusahaan, baik dari segi semangat kompetitif maupun secara umum.
4. Analisis terhadap peluang yang tersedia dari lingkungan.
5. Identifikasi atas pilihan yang dikehendaki yang tidak dapat digenapi untuk memenuhi tuntutan misi perusahaan.
6. Pemilihan strategi atas objektif jangka panjang dan garis besar strategi yang dibutuhkan untuk mencapai objektif tersebut.
7. Mengembangkan objektif tahunan dan rencana jangka pendek yang selaras dengan objektif jangka panjang dan garis besar strategi.
8. Implementasi atas hasil hal – hal di atas dengan menggunakan sumber yang tercantum pada anggaran dan menyatukan rencana tersebut dengan sumber daya manusia, struktur, teknologi dan sistem balas jasa yang memungkinkan.
9. *Review* dan evaluasi atas hal – hal yang telah dicapai dalam setiapperiode jangka pendek sebagai suatu proses untuk melakukan

kontrol dan sebagai input bagi pengambilan keputusan di masa yang akan datang.

2.2 *Public Relations*

2.2.1 Pengertian *Public Relations*

Banyak yang beranggapan bahwa *public relations* hanyalah kegiatan – kegiatan yang tampak, padahal kenyataannya kegiatan yang tampak oleh publik justru hanya satu tahap saja dari keseluruhan kegiatan *public relations* yang sebenarnya. Public relations adalah kegiatan atau aktivitas yang proses kegiatannya melalui empat tahap, yaitu (Rumanti, 2002:7):

1. Penelitian yang didahului penemuan, analisis, pengolahan data dan sebagainya;
2. Perencanaan yang direncanakan;
3. Pelaksanaan yang tepat;
4. Evaluasi, penilaian setiap tahap dan evaluasi keseluruhan.

Menurut (Cutlip, 2006:6) public relations adalah fungsi manajemen yang membangun dan mempertahankan hubungan yang baik dan bermanfaat antara organisasi dengan publik yang mempengaruhi kesuksesan atau kegagalan organisasi tersebut. Definisi *public relations* menempatkan *public relations* sebagai sebuah fungsi manajemen, yang berarti bahwa manajemen di semua organisasi harus memperhatikan *public relations*. Definisi ini juga mengidentifikasi pembentukan dan

pemeliharaan hubungan baik yang saling menguntungkan antara organisasi dengan publik sebagai basis moral dan etis dari profesi *public relations*.

2.2.2 Peran *Public Relations*

Menurut Glen M. Bloom dan G. D. Smith pada tahun 1979, bagaimana dikutip oleh Dozier (Grunig dalam Prayudi 2016:55) menjelaskan peran humas secara garis besar dapat diklasifikasikan ke dalam dua jenis peran, yaitu teknisi dan manajerial. Peran teknisi fokus pada keahlian praktis komunikasi, sedangkan peran manajerial fokus pada bagaimana membangun keahlian manajerial jika humas menjadi koalisi dominan perusahaan.

Menurut Dozier & Broom (dalam Ruslan 2006:20) peranan humas dalam organisasi dapat dibagi menjadi empat kategori :

1. Teknisi Komunikasi (*Communications technician*)

Peran teknisi komunikasi ini menjadikan praktisi humas sebagai *journalist in resident* yang hanya menyediakan layanan teknisi komunikasi atau dikenal dengan *mothode of communications organization*. Praktisi humas memiliki keahlian di bidang komunikasi dan jurnalistik-menulis, pengeditan, produksi audio visual, grafis dan produksi pesan yang dibutuhkan untuk melaksanakan program humas. Praktisi humas tidak terlibat dalam pembuatan keputusan organisasi. Praktisi humas yang menjalankan peran ini biasanya memegang peranan penting dalam organisasi yang mengutamakan model humas informasi publik atau

keagenan pers di mana humas membuat *release* kepada media mengenai organisasi (Prayudi, 2016:56). Praktisi yang melakukan peran ini biasanya tidak hadir saat manajemen mendefinisikan masalah dan memilih solusi. Mereka baru bergabung untuk melakukan komunikasi dan mengimplementasikan program, terkadang tanpa mengetahui secara menyeluruh motivasi atau tujuan yang diharapkan. Meskipun mereka tidak hadir saat diskusi tentang kebijakan baru atau keputusan manajemen baru, tetapi merekalah yang diberi tugas untukmenjelaskan kepada karyawan dan pers (Cutlip, Center & Broom, 2006:46)).

2. Penasehat Ahli (Expert Prescriber)

Praktisi humas yang berpengalaman dan memiliki kemampuan tinggi dapat membantu mencarikan solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publiknya. Ketika praktisi humas mengambil peran sebagai pakar/ahli, orang lain akan menganggap mereka sebagai otoritas dalam persoalan humas dan solusinya. Manajemen puncak menyerahkan masalah ditangan para ahli dan manajemen biasanya mengambil peran pasif saja. Praktisi yang beroperasi sebagai praktisi pakar bertugas mendefinisikan masalah,mengembangkan program, dan bertanggungjawab penuh atas implementasinya (Cutlip, Center & Broom, 2006:46). Manajer humas berperan sebagai ‘seorang ahli’ dan mendefinisikan masalah humas, membuat program dan bertanggungjawab atas pelaksanaan program. Pihak manajemen bergantung sepenuhnya (pasif) kepada praktisi humas untuk mendefinisikan masalah yang dihadapi organisasi dan

memberikan solusi terbaik dengan mempertimbangkan berbagai faktor yang erat hubungannya dengan organisasi (Prayudi, 2016: 57).

3. Fasilitator Komunikasi (*Communication Facilitator*)

Praktisi humas bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal untuk mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya. Peran fasilitator komunikasi bagi seorang praktisi adalah sebagai pendengar yang peka dan sebagai perantara komunikasi. Fasilitator komunikasi bertindak bertindak sebagai perantara (*liaison*), interpreter, dan mediator antara organisasi dan publiknya. Mereka menjaga komunikasi dua arah dan memfasilitasi percakapan dengan menyingkirkan rintangan dalam hubungan dan menjaga agar saluran komunikasi tetap terbuka. Tujuannya adalah memberi informasi yang dibutuhkan baik itu manajemen maupun publik untuk membuat keputusan demi kepentingan bersama (Cutlip, Center & Broom 2006: 47). Praktisi humas berperan sebagai perantara yang menjaga kualitas dan kuantitas alur komunikasi dua arah antara organisasi dengan publiknya. Praktisi humas berfungsi sebagai liaison, interpreter dan mediator yang berusaha menghilangkan hambatan komunikasi. Tujuannya adalah untuk menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pihak manajemen dan publik untuk membuat keputusan yang saling menguntungkan.

4. Fasilitator Proses Pemecahan Masalah (*Problem Solving Process Facilitator*)

Peranan praktisi humas dalam proses pemecahan persoalan *public relations* ini merupakan bagian dari manajemen. Hal ini dimaksudkan untuk membantu pimpinan organisasi baik sebagai penasehat (*adviser*) hingga mengambil tindakan eksekusi (keputusan) dalam mengatasi persoalan atau krisis yang tengah dihadapi secara rasional dan profesional.

Praktisi humas berkolaborasi dengan manajer lain untuk mendefinisikan dan memecahkan masalah. Mereka menjadi bagian dari tim perencanaan lain untuk mendefinisikan dan memecahkan masalah. Mereka menjadi bagian dari tim perencanaan strategis. Kolaborasi dan musyawarah dimulai dengan persoalan pertama dan kemudian sampai ke evaluasi program final. Praktisi pemecah masalah membantu manajer lain dan organisasi untuk mengaplikasikan humas dalam proses manajemen bertahap yang juga dipakai untuk memecahkan problem organisasi lainnya (Cutlip, Center & Broom, 2006: 47)

2.2.3 Tujuan Public Relations

Tujuan utama humas adalah mempengaruhi perilaku orang secara individu ataupun kelompok saat saling berhubungan, melalui dialog dengan semua golongan, serta presepsi sikap dan opininya terhadap suatu kesuksesan sebuah perusahaan. Secara keseluruhan tujuan humas adalah menciptakan citra baik perusahaan sehingga dapat menghasilkan kesetiaan

publik terhadap produk / jasa yang ditawarkan perusahaan. Selain itu, humas bertujuan untuk menciptakan, membina dan memelihara sikap budi yang menyenangkan bagi lembaga atau organisasi pada satu pihak dan dengan publik pada pihak lain dengan komunikasi yang harmonis dan timbal balik (Nurjaman, 2012: 114).

2.2.4 Tugas *Public Relations*

Lima pokok tugas public relations antara lain (Rumanti, 2002:111) :

1. Menyelenggarakan dan bertanggung jawab atas penyampaian informasi secara lisan, tertulis, melalui gambar (visual) kepada publik, agar publik mempunyai pengertian yang benar tentang organisasi atau perusahaan, tujuan, serta kegiatan yang dilakukan. Itu semua disesuaikan dengan kebutuhan, keinginan, dan harapan publik internal atau eksternal dan memperhatikan, mengolah, mengintegrasikan pengaruh lingkungan yang masuk demi perbaikan dan perkembangan organisasi.
2. Memonitor, merekam, dan mengevaluasi tanggapan serta pendapat umum atau masyarakat. Selain itu, menjalankan dan bertanggung jawab terhadap kehidupan kita bersama dengan lingkungan.
3. Memperbaiki citra organisasi. Menyadari citra yang baik tidak hanya terletak pada bentuk gedung, presentasi, publikasi, dan sebagainya. Akan tetapi terletak pada bagaimana organisasi bisa mencerminkan organisasi yang dipercayai, memiliki kekuatan,

mengadakan perkembangan secara berkesinambungan yang selalu terbuka untuk dikontrol dan dievaluasi. Dapat dikatakan bahwa citra tersebut merupakan gambaran komponen yang kompleks. Citra organisasi bisa merupakan citra dari pimpinan, ada citra yang menjadi keinginan, harapan dan sebagainya. citra yang bisa mendapat kepercayaan adalah citra dari kenyataan identitas organisasi.

4. Tanggung jawab sosial. Penting diusahakan bahwa seluruh organisasi bersifat terbuka dan jujur terhadap semua kelompok atau publik yang berhubungan dan membutuhkan informasi.
5. Komunikasi. Public relations mempunya bentuk komunikasi yang khusus, komunikasi timbal – balik, maka pengetahuan komunikasi menjadi modalnya. Baik itu dalam menentukan strategi saat menghadapi kesulitan, sebagai penasehat dan lain sebagainya.

2.2.3 Humas Pemerintahan

Perbedaan pokok antara fungsi dan tugas humas yang terdapat di instansi pemerintahan dengan non pemerintah (lembaga komersial) yaitu tidak ada sesuatu yang diperjualbelikan (aspek komersial), walaupun humas pemerintah juga tetap melakukan hal yang sama seperti kegiatan publikasi, promosi, serta periklanan. Tetapi praktisi humas peemerintah lebih menekankan pada *public service* atau demi meningkatkan pelayanan untuk masyarakat. Humas di institusi pemerintahan dibentuk untuk mempublikasikan atau mempromosikan kebijakan – kebijakan mereka.

Memberikan informasi secara teratur tentang kebijakan, rencana – rencana, serta hasil – hasil kerja institusi serta memberi pengertian kepada masyarakat tentang peraturan dan perundang – undangan dan segala sesuatunya yang berpengaruh terhadap kehidupan masyarakat (Ruslan, 2002: 297).

Humas Pemerintahan pada dasarnya tidak bersifat politis. Bagian humas di pemerintahan dibentuk untuk mempublikasikan atau mempromosikan kebijakan-kebijakan mereka. Mereka memberi informasi secara teratur tentang kebijakan, rencana-rencana, serta hasil-hasil kerja institusi serta memberi pengertian kepada masyarakat tentang peraturan dan segala sesuatunya yang berpengaruh terhadap kehidupan masyarakat. Selain keluar humas pemerintahan dan politik juga harus memungkinkan untuk memberi masukan dam saran bagi para pejabat tentang segala informasi yang diperlukan dan reaksi atau kemungkinan reaksi masyarakat akan kebijakan institusi, baik yang sedang dilaksanakan, akan dilaksanakan ataupun yang sedang diusulkan.

Pada umumnya tugas – tugas dari pihak humas instansi atau lembaga pemerintahan yaitu sebagai berikut menurut Dimock dan Koenig (dalam Rosady, 2006:342) :

1. Upaya memberikan penerangan atau informasi kepada masyarakat tentang pelayanan masyarakat, kebijaksanaan serta tujuan yang

akan dicapai oleh pemerintah dalam melaksanakan program kerja tersebut.

2. Mampu untuk menanamkan keyakinan dan kepercayaan serta mengajak masyarakat dalam partisipasinya atau ikut serta pelaksanaan program pembangunan di berbagai bidang, sosial, budaya, ekonomi.
3. Kejujuran dalam pelayanan dan pengabdian dari aparatur pemerintah yang bersangkutan perlu dipelihara atau dipertahankan dalam melaksanakan tugas serta kewajibannya masing – masing.

Melalui unit atau program kerja humas tersebut, pemerintah dapat menyampaikan informasinya atau menjelaskan mengenai kebijaksanaan dan tindakan – tindakan tertentu serta aktivitas dalam melaksanakan tugas – tugas atau kewajiban – kewajiban kepemerintahannya. Menurut John D. Millet (dalam Rosady Ruslan 2006), terdapat tiga tugas utama praktisi public relations dalam dinas / lembaga kepemrintahan, yaitu:

1. Mengamati dan mempelajari tentang hasrat, keinginan – keinginan dan aspirasi yang terdapat dalam masyarakat.
2. Kegiatan memberikan nasihat atau sumbang saran untuk menanggapi apa sebaiknya yang dilakukan oleh instansi / lembaga pemerintah seperti apa yang dikehendaki oleh publiknya.
3. Kemampuan untuk mengusahakan terjadinya hubungan yang memuaskan yang diperoleh antara hubungan publik dengan para aparat pemerintahan.

4. Memberikan penerangan dan informasi tentang apa yang telah diupayakan oleh suatau instansi / lembaga pemerintahan yang bersangkutan.

2.3 Citra

2.3.1 Citra Perusahaan

Sekarang ini banyak sekali perusahaan atau organisasi memahami sekali perlunya memberi perhatian yang cukup untuk membangun suatu citra yang menguntungkan bagi suatu perusahaan tidak hanya dengan melepaskan diri terhadap terbentuknya kesan negatif dari publik. Dengan kata lain, citra perusahaan adalah *fragile commodity* (komoditas yang rapuh). Tetapi kebanyakan perusahaan juga meyakini bahwa citra perusahaan yang positif adalah esensial, sukses yang berkelanjutan dan dalam jangka yang panjang (Seitel dalam Soemirat 2008).

Citra adalah bagaimana pihak lain memandang sebuah perusahaan, seseorang, suatu komite, atau suatu aktivitas. Setiap perusahaan mempunyai citra sebanyak orang yang memandangnya. Berbagai citra perusahaan datang dari pelanggan perusahaan, pelanggan potensial, bankir, staf perusahaan, pesaing, distributor, dan yang lainnya.

Ada banyak citra perusahaan, contohnya: siap membantu, inovatif, sangat memperhatikan karyawannya, bervariasi dalam produk, dan tepat dalam pengiriman. Tugas perusahaan dalam rangka membentuk citranya adalah dengan mengidentifikasi citra, menurut Katz.

Menurut Frank Jefkins, citra merupakan kesan seseorang atau indovidu tentang sesuatu yang muncul sebagai hasil dari pengetahuan dan pengalamannya. Citra adalah kesan yang diperoleh berdasarkan pengetahuan dan pengertian seseorang tentang fakta – fakta atau kenyataan. Sedangkan menurut Jalaluddin Rakhmat dalam Psikologi Komunikasi mengartikan bahwa citra adalah penggambaran tentang realitas dan tidak harus sesuai dengan realitas, citra adalah dunia menurut presepsi.

2.3.2 Pentingnya Citra bagi Perusahaan

Beberapa jenis citra menurut Jefkins (Rumanti, 2002:117) :

1. Citra bayangan (*mirror image*), yaitu citra yang dianut oleh orang dalam atau anggota – anggota organisasi mengenai pandangan pihak luar terhadap organisasinya.
2. Citra yang berlaku (*current image*) yaitu citra atau pandangan yang dianut oleh pihak – pihak luar mengenai suatu organisasi.
3. Citra yang diharapkan (*wish image*), yaitu citra yang diinginkan oleh pihak manajemen. Biasanya citra tersebut lebih baik atau lebih bagus dari citra yang ada.
4. Citra perusahaan (*corporate image*), yaitu citra suatu organisasi secara keseluruhan, bukan sekedar citra akan produk dan pelayanan yang diberikan.
5. Citra majemuk (*multiple image*), yaitu citra yang beranekaragam yang hampir sama banyaknya dengan jumlah pegawai yang dimiliki.

2.4 Penelitian Sebelumnya

Peneliti dalam melakukan penelitian ini juga melihat beberapa hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Penelitian yang dilakukan oleh peneliti mempunyai kemiripan dengan beberapa peneliti sebelumnya yang pernah dilakukan. Hal tersebut dilakukan untuk mengetahui sejauh mana manajemen public relations di dalam lembaga pemerintahan diteliti. Sehingga dapat menjadi pijakan dalam penelitian ini agar menghasilkan penelitian yang berbeda dari penelitian sebelumnya dan terus berkembang. Penelitian terdahulu yang pernah dilakukan sebelumnya, antara lain:

1. Strategi Komunikasi Humas dalam Membentuk Citra Pemerintahan di Kota Malang (Sisilia Herlina, Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang Tahun 2015)

   Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi yang dilaksanakan oleh praktisi humas Pemerintahan Kota Malang dalam membentuk citra positifnya di Kota Malang. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian ini meneliti secara umum strategi humas yang dilakukan, bukan spesifik pada program pemerintah Kota Malang. Penelitian ini juga lebih menekankan pada aspek strategi praktisi humas Pemerintahan Kota Malang saja tanpa melakukan penelitian langsung kepada masyarakat terkait. Penelitian ini juga tidak mempergunakan teori citra sebagai landasan teori pembentukan citra Pemerintahan Kota Malang. Sehingga peneliti belum mengetahui langsung bagaimana respon dari masyarakat terkait dengan citra dari Pemerintahan

Kota Malang dan apakah praktisi humas Pemerintah Kota Malang sudah benar – benar efektif dalam meningkatnya citra tersebut.

2. Peranan Humas dalam Membangun Citra Pemerintahan Kabupaten Kutai Barat (Oleh Henny Bernadeth, DB. Paranoan, Achmad Djumlani. Universitas Mulawarman Tahun 2014)

Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran humas Pemerintah Kabupaten Kutai Barat dalam membangun citra dibenak masyarakatnya. Dalam hal ini peran humas kabupaten mempunyai peran sebagai lembaga *monitoring* yang berkaitan dengan kejadian di masyarakat Kabupaten Kutai Barat, artikel ini bersumber dari penelitian lapangan. Pada penelitian ini lebih menekankan pada hasil media *monitoring* yang dilakukan oleh Humas Pemerintah Daerah untuk menyimpulkan permasalahan yang ada, dan dari pengelolaah terhadap data yang sudah dilakukan oleh peneliti, dapat diambil kesimpulan bahwa pada penelitian ini praktisi humas Pemerintah Daerah Kabupaten Kutai Barat mengambil tindakan untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat dan mengembalikan kembali citra pemerintahan yang memudar kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Kutai Barat dengan cara mengeluarkan *press release* dan *advertorial*. Jadi pihak praktisi humas Pemerintah Daerah Kutai Barat hanya memfokuskan penelitiannya melalui media *monitoring* saja.

3. Manajemen Humas dalam Upaya Perbaikan Layanan Publik (Studi Deskriptif Kualitatif di Bagian Teknologi Informasi dan Humas Pemkab Kulon Progo Periode Bulan Januari – Maret 2014), (Oleh Tiya Oktaviana, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta Tahun 2014)

   Penelitian tersebut bertujuan untuk meneliti bagaimana manajemen humas Pemerintah Kabupaten Kulon Progo dalam upaya perbaikan layanan publik khususnya pada bagian teknologi informasi. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian tersebut menjelaskan proses manajemn humas dari mendefinisikan masalah, perencanaan dan pemrograman, aksi dan komunikasi serta evaluasi terhadap perbaikan layanan publik. Tetapi penelitian tersebut hanya memfokuskan pada upaya perbaikan layanan saja, tanpa meneliti setelah adanya perbaikan tersebut dijalankan apakah masyarakat merasa terpuaskan atau belum.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1.Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif karena dilakukan untuk menghimpun data, fakta, penggambaran keadaan yang mengungkap manajemen humas yang dilakukan di Kementerian Agama Kota Yogyakarta. Penelitian ini berkaitan dengan penyampaian data untuk memberikan gambaran dan penegasan suatu konsep atau gejala juga menjawab pertanyaan-pertanyaan sehubungan dengan manajemen humas berdasarkan fakta-fakta yang tampak sebagaimana adanya. Penelitian ini bertujuan untuk menghimpun dan mendeskripsikan data, mengembangkan konsep, serta menginterpretasikan data yang diperoleh dari lapangan.

3.2. Lokasi Penelitian

Jl. Ki Mangunsarkoro, Gunungketur, Pakualaman, Kota Yogyakarta Telp. (0274) 512285 Daerah Istimewa Yogyakarta 55166.

3.3. Subjek Penelitian

Subjek pada penelitian ini meliputi pihak praktisi humas Kementerian Agama Kota Yogyakarta, Ketua Sub Bagian Tata Usaha Kementerian Agama Kota Yogyakarta serta masyarakat Kota Yogyakarta yang tentunya dapat memberikan informasi mengenai manajemen humas di Kementerian Agama Kota Yogyakarta.

3.4.Sumber Data

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer merupakan tempat data yang diperoleh secara langsung dari responden utama. Data primer dari responden utama dalam wujud berupa hasil wawancara yang mendalam dengan praktisi humas Kementerian Agama Kota Yogyakarta, Ketua Sub Bagian Tata Usaha Kementerian Agama Kota Yogyakarta dan masyarakat Kota Yogayakarta yang melakukan pelayanan di PTSP. Peneliti juga mengumpulan data dari hasil pengamatan dengan observasi di ruangan saat Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dilakukan.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan data yang diperoleh dari arsip, dokumen, kepustakaan yang digunakan untuk medukung koherensi penelitian yang dilakukan. Data tersebut berupa buku dan brosur program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerian Agama Kota Yogyakarta. Selain itu data yang diperoleh dengan mengutip dari sumber data lain yang bertujuan untuk melengkapi data primer.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara yang menganjukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut (Moleong, 2011:186). Poin kunci dari wawancara adalah bahwa wawancara sangat fleksibel dan mengizinkan peneliti untuk memahami prespektif dari orang yang diwawancara. Teknik wawancara dipergunakan untuk memperoleh informasi, data dan fakta di lapangan agar mendapat gambaran tentang strategi *public relations* yang dilakukan di Kementerian Agama Kantor Kota Yogyakarta dengan wawancara kepada subyek penelitian yaitu praktisi humas Kementerian Agama Kota Yogyakarta, petugas PTSP, dan Ketua Sub Bagian Tata Usaha Kementerian Agama Kota Yogyakarta. Wawancara pada penelitian ini juga dilakukan dengan masyarakat Kota Yogyakarta untuk mengetahui bagaimana citra yang terbentuk dibenak masyarakat. Wawancara dilakukan dengan maksud untuk memperoleh informasi yang akurat mengenai penyusunan, pelaksanaan, dan evaluasi manajemen humas guna menciptakan citra positif Kementerian Agama Kota Yogyakarta.

2. Observasi

Observasi merupakan proses pencatatan pola perilaku subjek (orang), objek (benda – benda) berupa release yang dikeluarkan seperti brosur, buku Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), file – file powerpoint tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Observasi pada penelitian ini juga dilakukan dengan mengamati secara langsung kegiatan *public relations* di Kementerian Agama Kota Yogyakarta serta mengamati secara langsung bagaimana proses Pelayanan Terpadu Satu Pintu berlangsung. Observasi dilakukan untuk memperoleh informasi tentang kegiatan yang berkaitan dengan humas yang terjadi dalam kenyataan yaitu: kinerja para anggota, kedisiplinan para anggota, komunikasi antara pihak humas dengan masyarakat, melihat bagaimana respon masyarakat khususnya mengenai Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Yogyakarta.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi (Moleong 2011:187) dipergunakan untuk memperoleh data yang telah tersedia dalam bentuk arsip atau dokumen. Arsip atau dokumen yang berkaitan dengan program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang diperoleh dari Kementerian Agama Kota Yogyakarta yang berupa informasi mengenai: visi dan misi, struktur organisasi, program organisasi, dokumen berupa buku dan brosur Pelayanan Terpadu Satu Pintu

(PTSP) Kementerian Agama Kota Yogyakarta yang berkaitan tentang kehumasan serta data – data penting lainnya.

3.6.Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif. Data yang diperoleh disajikan apa adanya kemudian di analisis secara deskriptif untuk mendapatkan gambaran mengenai fakta yang ada atau untuk memperoleh kesimpulan.

1. Pengumpulan Data

   Pengumpulan data dilakukan secara serentak selama kegiatan penelitian berlangsung dengan menggunakan berbagai teknik pengumpulan data dalam desain penelitian deskriptif. Pengumpulan data ini dilakukan dengan wawancara dengan praktisi humas, petugas PTSP, Kepala Sub Bagian Tata Usaha Kementerian Agama Kota Yogyakarta serta masyarakat Kota Yogyakarta, observasi di ruangan PTSP serta dokumentasi. Pada waktu data mulai terkumpul, saat itu juga sudah dimulai untuk memaknai dari setiap data yang ada, selanjutnya memberikan penjelasan yang mudah dipahami dan ditafsirkan untuk menjawab setiap pertanyaan.

2. Mengorganisasikan Data

   Data primer yang terkumpul dari hasil wawancara dari praktisi humas, petugas PTSP, Ketua Sub Bagian Tata Usaha Kementerian Agama serta Masyarakat Kota Yogyakarta, observasi

di ruangan PTSP, serta dokumentasi. Hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dengan bantuan rekaman ditulis kembali atau di transkipsikan apa adanya dari komentar subjek penelitian ke dalam lembar hasil wawancara, lembar hasil observasi dan lembar dokumentasi.

3. Pengelolaan Data

Langkah-langkah yang ditempuh dalam pengelolaan data yaitu memformulasikan kategori, yaitu menggolongkan hasil wawancara kepada kategori-kategori yang telah ditetapkan sebagai bahan analisis.

4. Verifikasi dan Penafsiran Data

Teknik ini merupakan satu upaya untuk mencari suatu hubungan, persamaan atau kesimpulan yang muncul seiring dengan semakin banyaknya dukungan data yang diperoleh. Langkah ini merupakan kelanjutan dari pengelolaan data berupa penjelasan yang rinci berdasarkan teori pembentukan citra serta proses manajemen humas yang diperoleh dari berbagai literatur dengan data yang diperoleh pada objek penelitian.

5. Pengambilan Kesimpulan

Setelah melalui tahap verifikasi dan penafsiran data, maka langkah akhir adalah melakukan pengambilan kesimpulan. Setelah kesimpulan diambil maka dapat diperoleh gambaran yang jelas mengenai bagaimana manajemen humas program Pelayanan

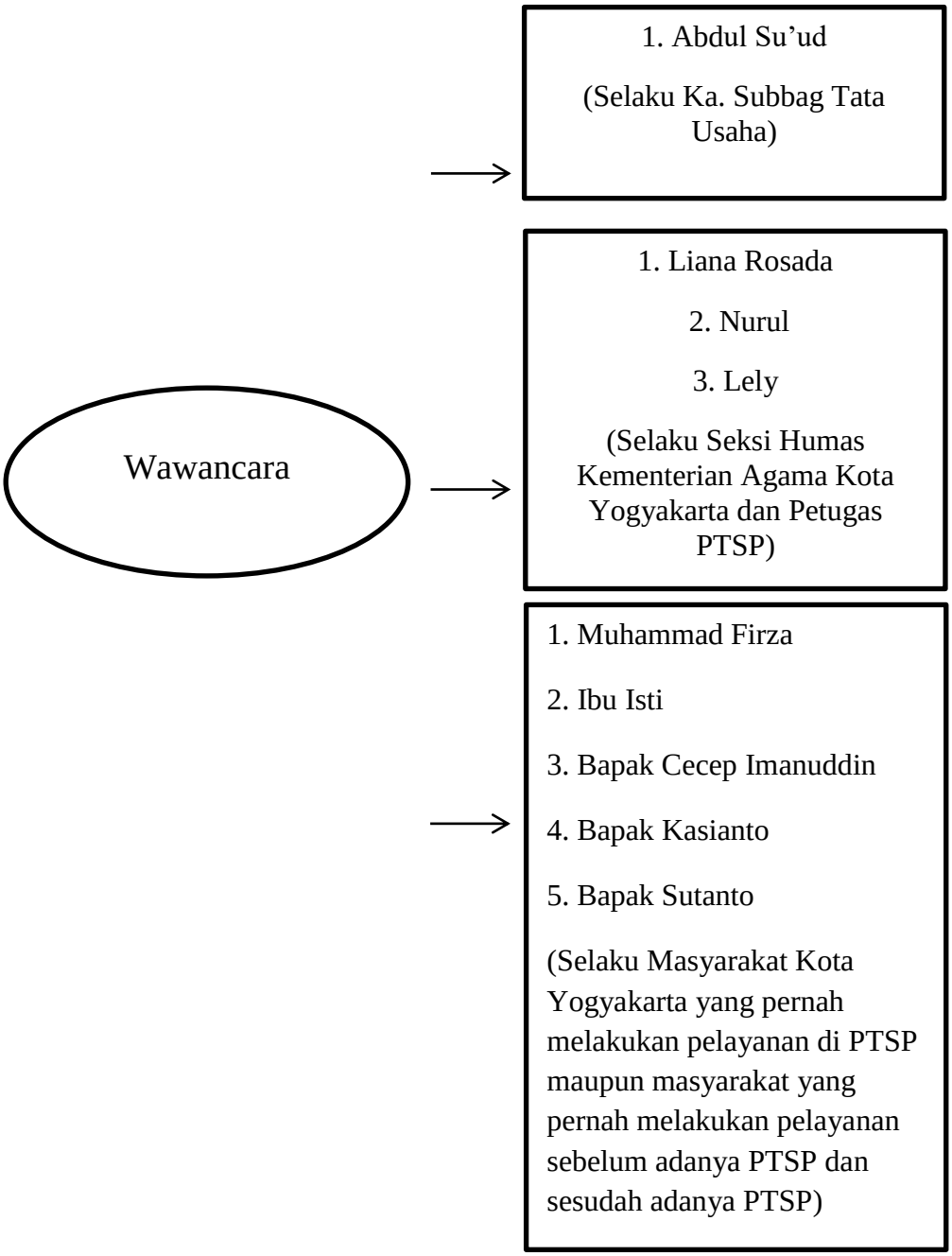
Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerian Agama Kota Yogyakarta dalam meningkatkan citra positif di Kota Yogyakarta.

3.7. Uji Keabsahan Data

Trianggulasi adalah suatu cara mendapatkan data yang benar – benar absah dengan menggunakan pendekatan metode ganda. Trianggulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data dengan cara memanfaatkan sesuatu di luar data itu sendiri, untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu (Bachtiar, 2012:56). Jika melakukan pengumpulan data dengan trianggulasi, maka sebenarnya peneliti pngumpulkan data yang sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data. Trianggulasi yang digunakan pada penelitian ini adalah:

a. Trianggulasi Sumber

Trianggulasi sumber adalah membandingkan atau mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui sumber yang berbeda. Misalnya membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara, membandingkan antara apa yang dikatakan secara pribadi, membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada.


1. Abdul Su'ud
(Selaku Ka. Subbag Tata Usaha)
Wawancara
1. Liana Rosada
2. Nurul
3. Lely
(Selaku Seksi Humas Kementerian Agama Kota Yogyakarta dan Petugas PTSP)
1. Muhammad Firza
2. Ibu Isti
3. Bapak Cecep Imanuddin
4. Bapak Kasianto
5. Bapak Sutanto
(Selaku Masyarakat Kota Yogyakarta yang pernah melakukan pelayanan di PTSP maupun masyarakat yang pernah melakukan pelayanan sebelum adanya PTSP dan sesudah adanya PTSP)

Wawancara tersebut dilakukan melalui tiga narasumber pilihan, yang mana ketiga narasumber tersebut mempunyai hubungan yang erat terhadap terselenggarakannya Program Terpadu Satu Pintu Kementerian Agama Kota Yogyakarta. Ketiga narasumber tersebut antara lain Kepala Sub Bagian Tata Usaha Kementerian Agama Kota Yogyakarta, seksi humas Kementerian Agama Kota Yogyakarta, Petugas PTSP, serta masyarakat Kota Yogyakarta yang berpartisipatif dan melakukan pelayanan dalam program PTSP tersebut. Dengan mewawancarai tiga narasumber tersebut nantinya akan berfungsi sebagai pembanding yang digunakan untuk mengecek balik derajat kepercayaan tentang hal yang akan diteliti. Dengan cara itu berarti akan menghilangkan perbedaan – perbedaan konstruksi kenyataan yang ada dalam konteks suatu studi sewaktu mengumpulkan data tentang berbagai kejadian dan hubungan dari berbagai pandangan. Dengan ini penulis melaporkan bahwa langkah – langkah penelitian dari mulai mengumpulkan data, menganalisis data, dan validitas data telah dilakukan.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Kementerian Agama Kota Yogyakarta

4.1.1 Deskripsi Kementerian Kota Yogyakarta

Kementerian Agama berdiri pada tanggal 3 Januari 1946 berdasarkan Penetapan Pemerintah Nomor I/SD, dengan M. Rasjidi sebagai Menteri Agama pertama. Dalam konferensi Dinas Jawatan Agama seluruh Jawa dan Madura di Solo tanggal 17 s/d 18 Maret 1947, Menteri Agama M. Rasjidi menerangkan bahwa sebab-sebab pemerintah mendirikan Kementerian Agama adalah untuk memenuhi maksud UUD 45 pasal 29 yang menerangkan bahwa Negara berdasarkan ke-Tuhan-an Yang Maha Esa, dan bahwa Negara menjamin kemerdekaan tiap-tiap penduduk untuk memeluk agamanya masing-masing dan beribadat menurut agama dan kepercayaannya masing-masing.

Pada tahun 1971 dikeluarkan Keputusan Menteri Agama No. 53 tahun 1971 tentang struktur organisasi, tugas, wewenang, dan tata kerja Instansi Departemen Agama Daerah. Adapun adalah sebagai berikut :

a. Perwakilan Departemen Agama Provinsi
b. Perwakilan Departemen Agama Kabupaten

c. Kantor Urusan Agama Kecamatan

d. Urusan Pengawas adalah Inspektorat Perwakilan

Untuk itu, Kementerian Agama pada masing – masing daerah mulai didirikan dengan adanya Keputusan Menteri Agama tersebut.

Berdasarkan Keputusan Menteri Agama No. 373 Tahun 2002 tentang organisasi dan tata kerja Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi dan Kantor Departemen Agama Kabupaten / Kota, struktur Departemen Agama Kota Yogyakarta termasuk dalam tipologi sebagai berikut. Kantor Departemen Agama yang membawahi Sub Bagian Tata Usaha. Dibawahnya terdapat seksi – seksi yang bertugas dalam pelayanan Kementerian Agama Kota Yogyakarta yaitu Seksi Urusan Agama Islam, Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh, Seksi Madrasah dan Pendidikan Agama Islam pada Sekolah Umum, Seksi Pendidikan Keagamaan dan Pondok Pesantren, Seksi Pendidikan Agama Islam pada Masyarakat dan Pemberdayaan Masjid, penyelenggara Zakat dan Wakaf, dan yang terakhir Penyelenggara Bimbingan Masyarakat Katholik.

4.1.2 Visi Misi Kementerian Agama Kota Yogyakarta

Berhubungan dengan adanya Keputusan Menteri Agama tersebut, Kementerian Agama Kota Yogyakarta mempunya visi yaitu “Terwujudnya Masyarakat Kota Yogyakarta yang taat beragama, rukun, cerdas dan sejahteralahir batin dalam rangka mewujudkan Indonesia yang berdaulat, mandiri dan berkepribadian berlandaskan gotong royong.”

Sedangkan misi Kementerian Agama Kota Yogyakarta antara lain: 1) Meningkatkan Pemahaman Kehidupan Beragama; 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 Pemanfaatan 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; dan 7) Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Bersih, Akuntabel dan Terpercaya.

Kementerian Agama Kota Yogyakarta juga memiliki maklumat pelayanan yang harus dijalankan, antara lain. 1) Siap melayani sengan SMART (Senyum, Mudah, Amanah, Ramah, dan Transparan). 2) Berorientasi pada kepuasan pengguna layanan. 3) Berpegang teguh pada Standar Operasional Prosedur (SOP) dan peraturan perundang – undangan. 4) Apabila tidak melaksanakan maklumat pelayanan, siap menerima sanksi

sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku. Untuk itu, Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerian Agama Kota Yogyakarta dilaksanakan berdasarkan maklumat pelayanan tersebut.

4.1.3 Tujuan Kementerian Agama Kota Yogyakarta

Sebagai Kementerian Agama yang memiliki landasan yang religius, Kementerian Agama Kota Yogyakarta memiliki tujuan yaitu 1) untuk meningkatkan fungsi, peran dan kedudukan agama sebagai landasan spiritual, moral serta etika. 2) Meningkatkan pemahaman dan pengamalan ajaran agama dalam rangka mewujudkan kerukunan hidup beragama yang dinamis dan harmonis. 3) Meningkatkan kualitas pendidikan agama di sekolah umum. 4) meningkatkan kualitas pendidikan madrasah. 5) Meningkatkan peran dan fungsi lembaga – lembaga sosial keagamaan dan lembaga tradisional keagamaan. Untuk itu tujuan tersebut harus direalisasikan dalam bentuk pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kota Yogyakarta.

4.1.4 Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu(PSTP)

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah terobosan baru yang dikeluarkan oleh Kementerian Agama untuk memberi kemudahan dan kepastian kepada masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari Satker di Kementerian Agama, yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian prodek pelayanan yang dilakukan dalam satu tempat.

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.

Sebagai bentuk ketaatan pada PMA Nomor 65 Tahun 2016 dan keputusan rapat kerja Kantoer Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2017, maka Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta juga wajib melaksanakan PTSP tersebut. Gagasan untuk mewujudkan PTSP pada Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta sebenarnya sudah tercetus sejak Desember 2017. Akan tetapi dengan terbatasnya lahan ruang kerja serta anggaran yang tersedia, untuk itu Kantor Kementerian Kota Yogyakarta harus bekerja keras dan harus menunggu waktu untuk mewujudkan jenis layanan ini.

Pada Januari 2018, Kepala Subbagian Tata Usaha telah membentuk tim kecil untuk mempersiapkan rencana mewujudkan PTSP pada Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta. Analis kepegawaian beserta pelaksana kepegawaian diminta untuk mulai menyusun tata kelola PTSP. Hingga pada Februari 2018 telah teridentifikasi jenis – jenis pelayanan yang akan diselenggrakan dan Sumber Daya Manusia yang akan terlibat didalamnya.

Dengan keterbatasan lahan dan ruang kerja di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta, maka dalam mewujudkan PTSP pada Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta harus diadakan mendataan ulang dan kepindahan ruang dari beberapa unit kerja yang menyita waktu cukup lama kurang lebih dari Maret 2018 hingga Mei 2018.

Walaupun Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta menjadi yang paling akhir dalam menerapkan PTSP di lingkup Daerah Istimewa Yogyakarta, namun pihak Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta melakukan sebuah inovasi yaitu dapat melaksanakan amanat dari PMA Nomor 65 Tahun 2016 dengan beberapa keunggulan dibandingkan Kantor Kementerian Agama lainnya.

4.1.5 Tujuan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Tujuan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerian Agama Kota Yogyakarta, antara lain 1) Mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, melihat dengan pelayanan yang lebih mudah 2) Memperpendek proses pelayanan, dengan adanya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang berarti satu ruangan untuk semua pelayanan yang otomatis akan memperpendek proses pelayanan 3) Mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah transparan, pasti, akuntabel dan terjangkau 4) Memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk mendapatkan pelayanan, dengan adanya *website* Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

masyarakat dapat lebih mudah untuk menjangkau dan mengakses pelayanan tersebut secara *online*.

Kementerian Agama Kota Yogyakarta juga membantah adanya predikat Kementerian Agama merupakan Kementerian terkorup di Indonesia. Hal itu dipaparkan melalui syarat umum pelayanan PTSP antara lain 1) Semua persyaratan sudah lengkap, jika persyaratan yang diajukan sudah lengkap maka proses pelayanan pasti selesai pada hari itu juga 2) Biaya Rp 0,- yang diterapkan merupakan pembuktian bahwa Kementerian Agama Kota Yogyakarta tidak pernah melakukan pemungutan liar dari masyarakat yang melakukan pelayanan 3) Mendapatkan Pelayanan yang cepat, transparan, akuntabel, dan pasti dalam ruang pelayanan yang nyaman dan pegawai yang ramah dan familiar, dengan perubahan sistem pelayanan yang ada, perubahan tempat dan Sumber Daya Manusia pasti ditingkatkan demi kenyamanan pelayanan untuk masyarakat.

4.1.6 Jenis – Jenis Pelayanan di PTSP Kementerian Agama Kota Yogyakarta

1. Pelayanan Informasi dan Konsultasi
   a. Konsultasi Haji dan Umrah
   b. Konsultasi Waris
   c. Konsultasi Zakat
   d. Konsultasi Wakaf
   e. Konsultasi Keluarga

2. Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerian Agama Kota Yogyakarta seluruhnya terdapat 36 jenis pelayanan yang terdiri atas beberapa seksi dan disatukan di dalam satu ruangan atau satu pintu. Pelayanan tersebut antara lain dari seksi Sub Bagian Tata Usaha yang menaungi perizinan serta penyuratan. Seksi pendidikan yang menaungi tentang perizinan pendirian madrasah dan pondok pesantren. Seksi haji dan umroh menaungi pelayanan pendaftaran haji dan umroh yang sekarang sudah diringkas pendaftarannya melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Seksi Bina Masyarakat Islam (Bimas Islam) yang menaungi pelayanan permohonan data tempat ibadah dan pernikahan. Terakhir adalah seksi syariah yang menaungi permohonan data produk halal, pengukuran arah kiblat dan permohonan rohaniawan. Pelayanan tersebut ditujukan untuk melayani masyarakat Kota Yogyakarta dengan pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan efisien waktu.

4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 PTSP Kementerian Agama Kota YogyakartaMeningkatkan serta Mempersingkat Proses Pendaftaran

Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerian Agama Kota Yogyakarta diluncurkan pada Juli 2018. Dalam rangka meningkatkan pelayanan, setiap harinya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) buka dari mulai pukul 07.30 – 16.00 WIB tanpa adanya istirahat untuk para petugasnya. Semuanya dilakukan demi pelayanan masyarakat yang lebih optimal, karena kapan saja masyarakat datang akan langsung terlayani tanpa harus menunggu pelayanan yang sedang istirahat.

Sebelum meluncurkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), Kementerian Agama Kota Yogyakarta juga melakukan survey di lembaga pemerintahan lainnya, terkhusus di lembaga pemerintahan yang telah melakukan Program Pelayanan Satu Pintu (PTSP) terlebih dulu.

> "Riset ke lembaga lain yang sudah mengeluarkan PTSP, seperti Dinas Perizinan Kota Yogyakarta untuk membandingkan apa saja yang belom dilakukan di layanan PTSP di Kantor lainnya untuk menjadikan sebuah terobosan baru yang akan dilakukan PTSP Kemenag Kota Yogyakarta saat sudah diluncurkan nantinya. Riset masyarakat melalui saran yang disampaikan lewat kotak saran dan sms center." (Wawancara dengan Ibu Liana pada tanggal 28 November 2018)

Lembaga yang disurvey oleh praktisi *public relations* Kementerian Agama Kota Yogyakarta salah satunya adalah Dinas Perizinan Kota Yogyakarta. Disana pihak Kementerian Agama Kota Yogyakarta melihat bagaimana program PTSP dijalankan untuk meringkas dan mempermudah pelayanan.

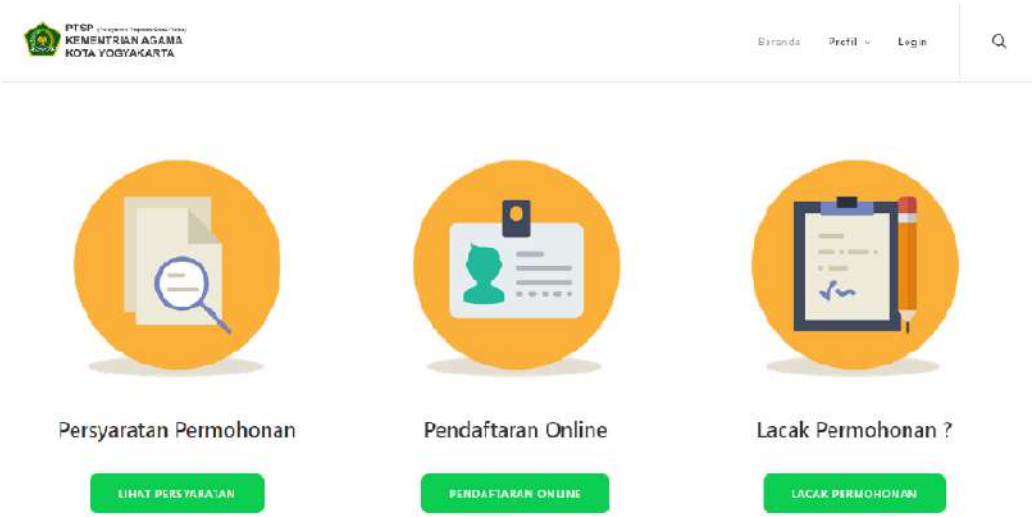
Bagaimana sistem kerjanya, alat dan aplikasi apa saja yang harus dimiliki, dan yang terpenting adalah pelayanan apa yang belum ada di PTSP lembaga lainnya.

Peluncuran Program Pelayanan Satu Pintu (PTSP) juga melihat bagaimana kondisi masyarakat dan daerah setempat. Di zaman yang serba modern seperti sekarang ini, masyarakat Kota Yogyakarta semakin mengharapkan adanya pelayanan secara cepat dan mudah. Apalagi dengan melihat kondisi sosio kultural warga Kota Yogyakarta yang mayoritas dari kalangan terdidik dengan aktivitas serta mobilitas yang tinggi, tentu mereka membutuhkan pelayanan yang cepat, tepat, efektif, efisien dan hemat biaya. Didukung juga dengan kondisi saat ini di mana masyarakat kebanyakan sudah memiliki *smartphone*, dimana *smartphone* tersebut dapat digunakan untuk mengakses pelayanan. Untuk itu Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerian Agama Kota Yogyakarta berharap dapat mewujudkan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat Kota Yogyakarta. Tetapi untuk mengeluarkan Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta ini sangat bergantung pada kesiapan SDM dan peralatan yang dimiliki. Itu juga lah yang membedakan perbedaan jenis pelayanan Program Terpadu Satu Pintu (PTSP).

Melihat dari sosio kultural masyarakat Kota Yogyakarta, bahwa pada saat ini mayoritas masyarakat Kota Yogyakarta telah menggunakan *smartphone* untuk kegiatan sehari – hari. Maka dari itu pada program

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerian Agama Kota Yogyakarta menyediakan dua prosedur pelayanan untuk masyarakat,yaitu prosedur pelayanan manual serta prosedur pelayanan online. Sehingga untuk masyarakat yang memiliki mobiliitas yang tinggi dapat memilih prosedur pelayanan online untuk dapat memudahkan proses pelayanan.

Untuk memperteguh dan mendukung optimalisasi pelayanan di PTSP, maka aplikasi yang dibuat adalah aplikasi berbasis web. Dengan aplikasi tersebut maka pelayanan PTSP dapat diakses oleh masyarakat secara maksimal dan dengan hasil yang optimal, antara lain pendaftaran pelayanan dapat dilakukan kapanpun dan dari manapun. Mencermati kondisi sosio kultural warga Kota Yogyakarta yang mayoritas dari kalangan terdidik dengan aktivitas serta mobilitas yang tinggi, tentu mereka membutuhkan pelayanan yang cepat, tepat, efektif, efisien dan hemat biaya. Apalagi saat ini masyarakat kebanyakan sudah memiliki *smartphone*, dimana *smartphone* tersebut dapat digunakan untuk mengakses pelayanan di *website* PTSP.



Gambar 4.1
Website online PTSP
Sumber: http://ptsp.kemenagkotajogja.org/

Menjawab tantangan di atas, maka layanan PTSP Kementerian Agama Kota Yogyakarta menerapkan icon layanan "*You Can Get Our Service, Any Where... Any Time...*" yang menjelaskan bahwa pelayanan PTSP dapat diakses melalui smartphone. Sehingga masyarakat luas dapat mengisi permohonan pelayanan melalui web Kementerian Agama Kota Yogyakarta, dimanapun dan kapanpun. Kemudian syarat – syarat yang harus dipenuhi discan dalam bentuk PDF kemudian di-upload bersamaan saat pengisian permohonan. Maka petugas PTSP akan segera memproses permohonan yang dimaksud, dan pada saat pemohon datang ke PTSP dengan membawa berkas persyaratan yang asli, maka surat yang diminta sudah siap dan tinggal diserahkan.

Gambar 4.2
Web Resmi Kementerian Agama Kota Yogyakarta
Sumber: http://kemenagkotajogja.org

Dalam rangka peluncuran Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerian Agama Kota Yogyakarta. Dengan adanya web tersebut, masyarakat dapat mengetahui secara lebih rinci apa saja syarat – syarat yang harus dipenuhi untuk melakukan pelayanan tersebut. Mengetahui bagaimana kegiatan – kegiatan Kementerian Agama Kota Yogyakarta, khususnya dalam program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Web yang dimiliki oleh Kementerian Agama Kota Yogyakarta juga sangat efektif untuk publikasi secara luas dan besar – besaran. Praktisi Humas Kementerian Agama Kota Yogyakarta juga menyebutkan bahwa langkah publikasi yang paling berhasil yaitu dengan adanya web Kementerian Agama Kota Yogyakarta.

Selain itu dengan menggunakan website Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerian Agama Kota Yogyakarta secara *online*, Masyarakat

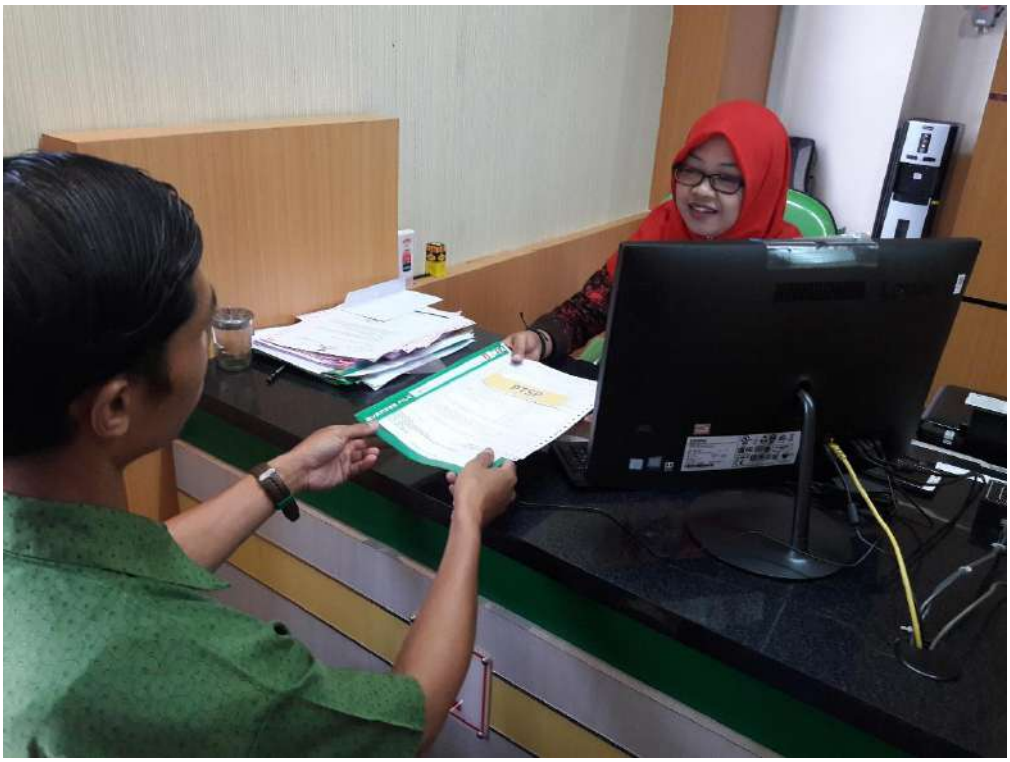
dapat memantau progres penyelesaian pekerjaan dari PTSP. Melalui *website* maka pemohon dapat memantau sampai dimana proses penyelesaian permohonannya. Dengan ini pelayanan PTSP selalu dipacu untuk tetap berada dalam track dan SOP yang ditetapkan melalui k ontrol dari masyarakat.

Alur Pelayanan PTSP secara manual juga semakin dimudahkan dengan pelayanan satu pintu yang artinya pelayanan dilakukan pada satu ruangan saja, tidak perlu berpindah – pindah tempat. dimulai dari masyarakat (pemohon) yang datang langsung disambut dengan ramah oleh *custumer service* (satpam) yang berjaga disana. Selanjutnya *customer service* juga bertugas untuk mengarahkan masyarakat bagaimana proses pelayanan dimulai serta mengarahkan masyarakat untuk mendapat nomor antrian pelayanan.

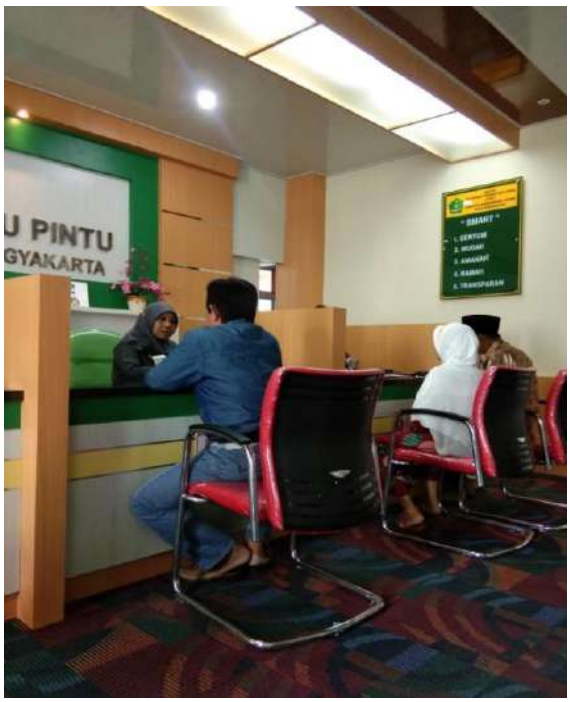
Setelah itu pemohon akan dipanggil sesuai dengan nomor urut oleh petugas ke loket yang bersangkutan. Saat pemohon sudah berada di loket, pemohon menyerahkan berkas permohonan kepada *front office* yang bersangkutan untuk segera diproses. Proses berkas tersebut antara lain memeriksa berkas permohonan apakah sudah sesuai atau belum kemudian melakukan penginputan data pemohon. Setelah itu *front office* memberikan tanda terima berkas kepada pemohon. Berkas yang telah dikumpul segera diverifikasi dan divalisidasi oleh *back office*.

Pada proses di *back office* ini, pihak *back office* mengkomunikasikan dengan pejabat terkait, menjadwalkan penyelesaian hasil akhir permohonan untuk jenis pelayanan non *one day service*. Setelah itu mencetak hasil akhir permohonan, meminta pengesahan hasil akhir permohonan kepada pimpinan, dan yang terakhir menyampaikan hasil akhir permohonan kepada *front office* kembali untuk diarsipkan. Setelah berkasi valid, *back office* memberikan hasil akhir kepada petugas *front office* untuk akhirnya diserahkan kepada pemohon.

Saat berkas kembali diserahkan kepada *front office*, pihak *front office* menyerahkan dokumen tersebut ke masyarakat terkait. Kemudian mencatat di dalam aplikasi bahwa pekerjaan telah selesai. Langkah terakhir adalah setelah selesainya proses tersebut, pemohon diminta untuk mengisi indeks kepuasan oleh petugas sebagai bahan evaluasi nantinya. Adanya angket indeks kepuasan masyarakat yang telah diisi nantinya sangat membantu sebagai proses evaluasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerian Agama Kota Yogyakarta ke depannya.



Gambar 4.3
Penerimaan Berkas
Sumber: Dokumentasi Kemenag Kota Yogyakarta



Gambar 4.4
Kegiatan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)
Sumber: Dokumentasi Peneliti

> “Pelayanan dulu masing – masing di setiap seksi penyelenggara, setelah adanya PTSP seksi – seksi penyelenggara tersebut bisa diselesaikan dijadikan satu di PTSP. Pelayanan yang dulu harus ke seksi penyelenggara dulu (misalkan mau mengurus pondok pesantren harus terlebih dulu ke seksi yang berkaitan dgn pondok pesantren).” (Wawancara dengan Bapak Su’ud pada tanggal 28 November 2018)

Dari pernyataan yang disampaikan oleh Bapak Su’ud selaku Ketua Sub Bagian TU, perubahan yang akan dilakukan terletak pada sistem pelayanan yang dahulunya terdiri atas beberapa ruangan yang terpisah saat dikeluarkan Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) semua jenis pelayanan akan ditempatkan pada satu pintu atau satu ruangan. Seperti namanya yaitu Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dimana saat masyarakat masuk ke ruangan pelayanan tersebut sudah dapat merasakan semua pelayanan dari berbagai seksi yang ada. Penempatan satu ruangan tersebut juga menjawab permasalahan masyarakat yang mengeluhkan ribetnya pelayanan yang harus bolak – balik dari satu tempat ke tempat lainnya.

Pelayanan yang dilakukan pada awalnya harus datang ke ruangan yang terkait sesuai dengan unit kerja masing – masing. Seperti contohnya jika ada masyarakat yang ingin mendirikan Pondok Pesantren, harus datang ke ruangan Seksi Pendidikan Diniyah dan Pesantren terlebih dahulu. Karena sebelum adanya program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) semua seksi tersebut yaitu seperti Seksi Pendidikan Madrasah, Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah, Seksi Pendidikan Agama dan

Keagamaan Islam, Seksi Pendidikan Diniyah dan Pesantren, Seksi Penyelenggara Syariah, Seksi Penyelenggara Masyarakat Islam, dan Seksi Penyelenggara Masyarakat Katholik terlibat dalam proses administrasi untuk melayani masyarakat.

> "Hingga setelah adanya PTSP, semua seksi – seksi tersebut dimudahkan untuk mengerjakan tugas pokok mereka, mereka bisa fokus tanpa dibebani tanggungan pekerjaan administrasi. Serta masyarakat juga sangat diuntungkan dengan pelayanan yang lebih cepat. Karena dengan adanya PTSP, semua proses administrasi hanya dilayani secara satu pintu oleh petugas PTSP. Pelayanan haji juga lebih simpel tanpa harus bolak – balik." (Wawancara dengan Ibu Lely pada tanggal 28 November 2018)

Dengan adanya rencana program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) ini, semua seksi penyelenggara dijadikan di satu ruangan agar masing – masing seksi tersebut dapat dengan fokus mengerjakan tugas pokok mereka, tanpa adanya tambahan tugas administrasi lagi. Untuk itu dengan diluncurkannya program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), pihak yang terlibat didalamnya dapat lebih optimal dalam segala jenis proses pelayanan untuk masyarakat nantinya.

Saat diluncurkannya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerian Agama Kota Yogyakarta, respon masyarakat yang diberikan sangat positif.

> "Cukup berhasil dengan pelayanan ini, karena memang sangat simpel dan efektif, tinggal menunggu dipanggil saja kalau berkasnya sudah selesai" (Wawancara dengan Bapak Kasianto pada tanggal 14 Januasi 2019)

> "Kalau yang dulu satu – satu, kalau terpadu kan satu pintu, semua dilayani sekaligus" (Wawancara dengan Bapak Cecep pada tanggal 14 Januari 2019)

> "Pelayanan yang terpadu dan sistem yg lebih tertata dan cepat" (Wawancara dengan Ibu Isti pada tanggal 14 Januari 2019)

Masyarakat mengungkapkan bahwa pelayanan Kementerian Agama Kota Yogyakarta menjadi lebih simpel dan efektif sejak adanya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Perbedaan dari pelayanan yang dulu dipisah ruangannya sesuai seksi terkait, sekarang masyarakat yang datang hanya tinggal mengurus semuanya disatu temapt saja atau disebut dengan satu pintu.

> "Saya tiap kesini, numpuk absen guru di PTSP, sangat berbeda sekali ya sistem pelayanannya. Yang dulunya saya harus ke ruangan TU dulu, sekarang tinggal masuk di ruangan PTSP ini, di depan sendiri pula tempatnya jadi tidak perlu jalan jauh. Bisa saya rasakan peningkatan pelayanannya dari segi kecepatan, ini saya numpuk absen langsung dapat surat bukti terima dengan cepat." (Wawancara dengan Ibu Rima pada tanggal 5 Maret 2019)

Dengan adanya ungkapan dari masyarakat tersebut, komitmen Kementerian Agama Kota Yogyakarta untuk meningkatkan pelayanan masyarakat melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) telah berhasil dirasakan oleh masyarakat. Terutama dalam hal keefektifan, dan kecepatan pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kota Yogyakarta.

Sebagai Kementerian Agama yang paling terakhir dalam meluncurkan program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY), Kementerian Agama Kota Yogyakarta tidak langsung begitu saja dalam meluncurkan pelayanan

tersebut. Melainkan harus menciptakan inovasi – inovasi yang beda dari PTSP Kementerian Agama lainnya. Inovasi tersebut berupa pelayanan pemangkasan pendaftaran haji. Alur pendaftaran haji Reguler di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerian Agama Kota Yogyakarta, yaitu

Tabel 4.1
Tabel Pelayanan Pendaftaran Haji

A.	Pemohon belum memiliki buku rekening
	1. Mengambil nomor antrian pelayanan haji 2. Duduk menunggu panggilan 3. Menyerahkan berkas pembukaan rekening kepada petugas dari BPS (Bank Penerima Setoran) BPIH 4. Pembayaran BPIH senilai Rp 25.000.000,- melalui EDC atau E-Banking (*Cash Less*) 5. Menerima buku rekening dan nomor validasi dari BPS 6. Menunggu antrian untuk proses input data di SISKOHAT 7. Menerima nomor porsi haji
B.	Pemohon sudah memiliki buku rekening
	1. Mengambil nomor antrian pelayanan haji 2. Duduk menunggu panggilan 3. Menyerahkan validasi dari BPS kepada petugas PHU 4. Melakukan proses input data di SISKOHAT 5. Menerima nomor porsi haji

Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerian Agama Kota Yogyakarta ini mempunyai perbedaan dan ciri lain terhadap PTSP Kementerian Agama yang lainnya yaitu pemangkasan pendaftaran haji. Pelayanan tersebut menjadi citra tersendiri untuk Pelayanan Terpadu Satu

Pintu (PTSP) Kementerian Agama Kota Yogyakarta dimata masyarakat. Pelayanan pendaftaran haji tersebut dibagi menjadi dua. Pada golongan pertama adalah masyarakat yang belum memiliki buku rekening yaitu menyerahkan berkas pembukaan rekening kepada petugas dari Bank Penerima Setoran (BPS) Biaya Penyelenggara Ibadah Haji (BPIH). Setelah itu membayar BPIH senilai Rp25.000.000,- melalui EDC atau *E-Banking* (*Cash Less*), kemudian pendaftar akan menerima buku rekening dan nomor validasi dari Bank Penerima Setoran (BPS) dan input data di Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT). Setelah melalui semua proses tersebut pendaftar akan menerima nomor porsi haji.

Pada golongan kedua pendaftaran haji yang diperuntukkan kepada masyarakat yang telah memiliki buku rekening adalah menyerahkan validasi dari Bank Penerima Setoran (BPS). Setelah itu melakukan proses input data di Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) untuk kemudian menerima nomor porsi haji.

Kementerian Agama Kota Yogyakarta berkomitmen untuk memperpendek dan mempermudah prosedur di atas. Bagi warga Kota Yogyakarta, untuk mendapatkan nomor porsi haji hanya cukup datang sekali di PTSP Kementerian Agama Kota Yogyakarta. Proses membuka rekening tabungan haji dan sekaligus membayar BPIH sebesar Rp 25.000.000 (dua puluh lima juta rupiah) dapat dilakukan sekaligus di PTSP. Hal tersebut dapat terlaksana karena petugas BPS-BPIH diboyong ke PTSP, serta pihak BPS menerapkan prinsip *Cash Less* dan optimalisasi

penggunaan IT. Setelah selesai urusan dengan BPS, calon jamaah haji langsung dilayani di Siskohat sampai mendapat nomor porsi berangkat haji, sehingga ketika pulang sudah benar – benar terlayani dengan cepat, tepat di tempat yang representatif, juga adanya benefit lain yang diperoleh antara lain hemat waktu dan hemat biaya.

> "Saya sudah tua gamau banyak ribet, karena cukup simpel, 70 kesederhanaannya, cuma langsung numpuk dan menunggu informasi selanjutnya untuk pendaftaran ibadah haji" (Wawancara dengan Bapak Kasianto pada tanggal 14 Januari 2019)

Dengan adanya pelayanan pemangkasan ibadah haji di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kementerian Agama Kota Yogyakarta, menjadi keringanan tersendiri khususnya untuk masyarakat Kota Yogyakarta yang sudah tidak muda lagi. Mereka menganggap bahwa dengan adanya pelayanan pemangkasan ibadah haji sangat simpel, hanya tinggal menumpuk berkas yang disyaratkan saja kemudian tinggal menunggu dipanggi sesuai dengan nomor antrian.

> "Sangat terbantu sekali dengan penggabungan pendaftaran haji dan bank syariah di ruangan ini. Saya yang dulunya harus keluar dulu untuk membuat buku rekening di bank sekarang jadi bisa langsung membuat buku rekening tanpa harus keluar dulu jadi proses dapat nomor antriannya cepet." (Wawancara dengan Ibu Siti pada tanggal 5 Maret 2019)

> "Kalau dulu sebelum ada layanan ini, saya bisa sampai berhari – hari karena malas ke bank dulu untuk membuat buku tabungan di bank" (Wawancara dengan Ibu Siti pada tanggal 5 Maret 2019)

Dari pernyataan masyarakat tersebut, dapat diketahui bahwa dengan adanya Bank Penerima Setoran (BPS) yang tergabung di ruangan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerian Agama Kota

Yogyakarta, masyarakat menjadi sangat terbantu untuk tidak mondar – mandir hanya untuk membuat buku tabungan haji. Serta dengan adanya Bank Penerima Setoran (BPS) di ruangan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerian Agama Kota Yogyakarta, dapat menyingkat waktu pendaftaran para calon jamaah haji.

Sedangkan untuk kendala masyarakat yang dirasakan selama melakukan pelayanan adalah masalah pada saat mengantri dan menunggu giliran untuk dipanggil.

> "Kendala yang parah selama ini nggak ada, hanya proses menunggu antriannya saja yang cukup lama. Apalagi yang mendaftar haji kan banyak, jadi harus sabar mengantri. Lama juga karena mungkin pada saat pembuatan buku tabungan emang memakan waktu yang tidak sedikit, karena hanya ada satu petugas bank yasudah ditunggu saja." (Wawancara dengan Ibu Nur pada tanggal 5 Maret 2019)

Kendala masyarakat yang pernah dirasakan selama ini hanya sebatas antrian saja. Terutama untuk masyarakat pendaftar ibadah haji yang paling banyak untuk datang ke Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerian Agama Kota Yogyakarta. Sehingga antrian untuk loket pendaftar haji cukup menunggu lama.

4.2.2PTSP Kementerian Agama Memberikan Kepastian Waktu Pelayanan

One Day Service "Pasti"Problem utama memenuhi ekspektasi masyarakat tentang pelayanan prima khususnya dalam kategori layanan ODS adalah kendala pada keberadaan pejabat terkait untuk pengesahan berkas. PTSP Kementerian Agama Kota Yogyakarta akan meminimalkan

kendala tersebut dengan aplikasi program tanda tangan online sehingga pimpinan dapat menandatangani berkas – berkas tanpa harus *standby* di kantor, sehingga menjadi sesuatu yang tabu untuk menyampaikan kepada masyarakat "mohon maaf surat baru bisa diambil esok hari, karena pimpinan sedang tidak di kantor".

Tabel 4.2
Jenis Pelayanan PTSP

No	Seksi	Jenis Pelayanan	Waktu (Hari)	Output
I.	**Sub Bagian TU**	1. Surat masuk	1	Bukti terima
		2. Legalisasi Dokumen	1	Dokumen terlagilPeisir
		3. Pengumpulan Laporan Bulanan (LKB) eksternal	1	Bukti terima
		4. Pengumpulan Alibi dari KUA dan absen guru	1	Bukti terima
		5. Pengajuan KARIS, KARSU, KARPEG dan TASPEN	1	Bukti terima
		6. Permohonan KP4	1	Bukti terima
		7. Permohonan Surat Tugas (eksternal)	1	Surat Tugas
		8. Rekomendasi Bantuan Pembangunan	1	Rekomendasi
		9. Rekomendasi Ijin Penelitian	1	Rekomendasi
		10. Rekomendasi Pendaftaran Ormas Keagamaan	1	Rekomendasi
		11. Rekomendasi Izin Pendirian Tempat Ibadah	1	Rekomendasi
		12. Rekomendasi Izin Kegiatan Keagamaan	1	Rekomendasi
		13. Rekomendasi Izin Mendaftar S1/S2	1	Rekomendasi
		14. Rekomendasi Pindah Wilayah Kerja	1	Rekomendasi
		15. Rekomendasi bantuan TPA/Ponpes/Lembaga Agama	1	Rekomendasi
		16. Rekomendasi Pengadaan Bahan Bakar Tempat Ibadah	1	Rekomendasi

II.	**Pendidikan**	1. Izin Pendirian Madrasah Diniyah	10	SK dan Piagam
		2. Izin Pendirian Pondok Pesantren	10	SK dan Piagam
		3. Izin Pendirian TKA/TPA	10	SK dan Piagam
		4. Rekomendasi Santri Pondok Pesantren Belajar/Mondok ke Luar Negeri (Paspor Pendidikan)	1	Rekomendasi
		5. Rekomendasi Izin Operasional RA/Madrasah	4	Rekomendasi
		6. Rekomendasi Pindah Sekolah	1	Rekomendasi
		7. Rekomendasi Pencairan BOS Santri Wajardikdas	1	Rekomendasi
		8. Rekomendasi Santri Luar Negeri	1	Rekomendasi
		9. Pemberkasan Tunjangan Profesi Guru	1	Berkas lengkap
III.	**Haji dan Umrah**	1. Rekomendasi Izin Pendirian dan Perpanjangan Operasional Penyelenggara Perjalanan Ibadah Haji dan Umrah (PPIU)	2	Rekomendasi
		2. Rekomendasi Izin Pendirian dan Perpanjangan Operasional Penyelenggara Perjalanan Ibadah Haji Khusus (PIHK)	2	Rekomendasi
		3. Rekomendasi Paspor Umrah	1	Rekomendasi
		4. Rekomendasi Izin Pendirian dan Perpanjangan Operasional KBIH	1	Rekomendasi
		5. Permohonan Pembatalan Pemberangkatan Ibadah Haji	1	Surat Pengantar
IV.	**Bimas Islam**	1. Permohonan Data Tempat Ibadah	1	Data
		2. Permohonan Data Pernikahan	1	Data
V.	**Syariah**	1. Permohonan Data Produk Halal	1	Data
		2. Permohonan Pembaca Do’a	1	Nama Petugas
		3. Permohonan Rohaniawan	1	Nama Petugas
		4. Permohonan Pengukuran Arah Kiblat	1	Jadwal Pengukuran

Melihat dari tabel di atas, Kementerian Agama Kota Yogyakarta memberikan kepastian waktu pelayanan dengan mencantumkan lama waktu proses tersebut dijalankan. Untuk itu masyarakat tidak perlu cemas dengan ketidakpastian waktu yang akan dijalani.

Pada pelayanan pendaftaran ibadah haji, masyarakat mendapatkan kepastian waktu dari Kementerian Agama Kota Yogyakarta dengan "*One Day Service*" atau dapat diperoleh dengan satu hari saja jika masyarakat langsung melakukan penyetoran uang muka sebesar Rp 25.000.000 dan mengisi data di Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT).

> "Saya ini bisa langsung dapat nomer antrian haji mbak, karena saat saya mengumpulkan berkas, saya langsung membuat buku rekening di BPS disitu terus membayar Rp 25.000.000, terus saya langsung mengisi data di komputer dibantu dengan petugasnya." (Wawancara dengan Ibu Nurpada tanggal 5 Maret 2019)

> "Kepastian yang bisa saya dapatkan dengan dapat nomor antrian ini. Kan kalau sudah ada nomor antrian tahun berangkat saya sudah lega, bisa mempersiapkan pelunasan dengan matang juga. Kebetulan ini saya berangkat tahun 2038" (Wawancara dengan Bapak Kasianto pada tanggal 5 Maret 2019)

Selama ini yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan pemangkasan ibadah haji adalah kepastian waktu untuk segera menerima nomor porsi antrian pemberangkatan. Pada akhirnya masyarakat memang merasakan kepastian waktu untuk mendapatkan nomor porsi antrian keberangkatan haji. Selama berkas yang dikumpul telah sesuai dengan apa yang disyaratkan, dan masyarakat tersebut mengikuti alur yang diarahkan, maka nomor porsi keberangkatan tersebut akan segera didapat.Sedangkan

untuk kepastian pada tahun yang sudah ditentukan pasti berangkat atau tidak, itu semua tergantung kondisi yang ada.

> "Untuk kepastian berangkat pada tahun yang sudah ditentukan itu saya belum bisa memastikan, karena memang dari Kemenagnya juga berpesan kalau tahun keberangkatan itu bisa maju dan mundur. Karena kan tidak ada yang tau ya mbak, bisa maju juga kalau memang ada calon haji yang meninggal, calon haji yang mengundurkan diri, sakit, atau malah bisa maju tahun berangkatnya karena ada penambahan kuota keberangkatan haji dari pemerintah." (Wawancara dengan Bapak Kasianto pada tanggal 5 Maret 2019)

Dari ungkapan masyarakat yang telah mendapatkan nomor porsi antrian keberangkatan ibadah haji, mereka mengatakan jika tahun keberangkatan bisa maju dan bisa mundur. Keberangkatan haji yang telah ditentukan tersebut bisa saja berubah karena kuota penambahan ibadah haji di Indonesia, banyak calon jamaah haji yang meninggal sebelum keberangkatannya, itu semua merupakan faktor utama yang menyebabkan tahun keberangkatan yang telah ditentukan sebelumnya dapat berubah sewaktu – waktu. Tetapi Kementerian Agama Kota Yogyakarta tetap berusaha memberikan kepastian waktu keberangkatan ibadah haji.

> "Untuk sampai tahap pelunasan haji saya belum bisa berpendapat, karena memang saya berangkatnya masih dua puluh tahun lagi, dan yang saya tau pelunasannya itu pas tahun keberangkatan haji." (Wawancara dengan Ibu Nur pada tanggal 5 Maret 2019)

Pada tahap pembayaran keberangkatan ibadah haji, pembayaran tersebut dapat dicicil sesuai dengan kemampuan masyarakat. Pada proses menyicil pembayaran tersebut bisa lewat bank yang ada di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerian Agama Kota Yogyakarta, atau bisa melalui

bank syariah yang berada di luar dari ruangan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

4.2.3 Persiapan Sumber Daya Manusia

Perencanaan program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) ini juga memerlukan adanya persiapan tempat, Sumber Daya Manusia dan juga anggaran. Tentunya pihak Kementerian Agama Kota Yogyakarta sangat mempertimbangkan Sumber Daya Manusia yang ada. Pihak Kementerian Agama Kota Yogyakarta juga tentunya menghindari hal – hal yang tidak diinginkan setelah nantinya Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini diluncurkan. Untuk itu melihat dari kurangnya Sumber Daya Manusia, pihak Kementerian Agama Kota Yogyakarta mengadakan sebuah pelatihan untuk para karyawan yang nantinya akan turut andil dalam program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang akan diluncurkan. Hal tersebut dilakukan agar nantinya sumber daya manusia yang ada akan siap dengan perubahan sistem pelayanan, baik itu dalam sistem keramah – tamahan, maupun pada sistem peralatan yang semakin modern.

> "Sebelum diluncurkan SDM sudah terlebih dahulu disiapkan dan diberikan pelatihan yaitu *training* (mengundang motivator untuk *to be excellent service*, bagaimana pranata humas, sikap humas untuk melayani masyarakat dengan baik), kalau tidak di *training* nggak ada bedanya." (Wawancara dengan Bapak Su'ud pada tanggal 29 November 2018)

Pelatihan yang diberikan seperti bagaimana menjadi seorang yang dapat melayani dengan baik sudah diadakan bahkan sebelum ruangan

program Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah siap untuk ditempati, agar nantinya menghasilnya pelayanan yang baik pula. Selain itu pelatihan bagaimana sikap dalam berhadapan dengan orang banyak, bagaimana agar tetap bersikap ramah kepada masyarakat apapun keadaannya agar terciptanya suasana yang nyaman dan ramah.

> "Kita mempunyai moto SMART (Senyum, Mudah, Amanah, Ramah dan Transparan), siapapun masyarakat yang datang kita benar – benar mendampingi mereka sehingga mereka paham dengan pelayanan PTSP Kemenag Kota Yogyakarta." (Wawancara dengan Ibu Nurul pada tanggal 28 November 2018)

Melihat motto SMART (Senyum, Mudah, Amanah, Ramah dan Transparan) pelatihan tersebut sangat penting untuk merealisasikan motto tersebut. Pelatihan tersebut diadakan untuk menjadi pembeda antara sistem pelayanan yang lama dengan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kementerian Agama Kota Yogyakarta. Sesuai dengan maklumat pelayanan yang dimiliki oleh Kementerian Agama Kota Yogyakarta yaitu :

1. Siap melayani dengan SMART (Senyum, Mudah, Amanah, Ramah, dan Transparan)
2. Berorientasi pada kepuasan pengguna layanan
3. Berpegang teguh pada standar operasional prosedur (SOP) dan Peraturan Perundang – undangan
4. Apabila tidak melaksanakan maklumat pelayanan, siap menerima sanksi sesuai dengan Peraturan Perundang – undangan yang berlaku

Pelatihan yang diberikan mempunyai dampak yang positif terhadap masyarakat yang melakukan pelayanan. Hal tersebut diperkuat dengan respon masyarakat terhadap keramahan petugas yang dirasakan.

> "Resepsionisnya cukup ramah dan sangat informatif, sampai tempatnya saya langsung diambilkan antrian" (Wawancara dengan Muhammad Firza pada tanggal 14 Januari 2019)
>
> "Saat saya datang disini, saya langsung ditanyain sama resepsionisnya untuk menayakan keperluan saya disini." (Wawancara dengan Bapak Kasianto

Masyarakat telah merasakan pelayanan dengan petugas yang lebih ramah. Terbukti saat pemohon datang, petugas langsung mendampingi untuk menanyakan keperluan dari pemohon. Setelah itu petugas langsung sigap dengan mengambilkan nomor antrian yang telah disediakan di ruangan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerian Agama Kota Yogyakarta. Resepsionis yang berjaga langsung tanggap saat masyarakat datang ke ruangan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerian Agama Kota Yogyakarta.

Semua maklumat tersebut juga menjadi landasan untuk program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kementerian Agama Kota Yogyakarta yang nantinya akan diluncurkan. Dalam perencanaan jumlah petugas yang akan diluncurkan dalam program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) ini, Kementerian Agama Kota Yogyakarta melihat dari berapa rata – rata masyarakat yang datang per-hari nya. Maka dari situ lah penentuan akan ada berapa jumlah petugas yang diluncurkan, seberapa

luas tempat yang akan disediakan agar seluruh pelayanan dapat ditempatkan. Sedangkan kualitas sumber daya manusia dalam hal perangkat pelayanan, para petugas hanya tinggal melihat petunjuk pada aplikasi terkait.

> "Kalau pembekalan khusus tidak ada, karena ini modelnya aplikasi yang hanya tinggal melaksanakan sesuai dengan petunjuk yang ada. Persyaratan juga semuanya juga sudah ada di aplikasi tersebut, kita tinggal melihat saja." (Wawancara dengan Ibu Lely pada tanggal 28 November 2018)

Para petugas program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang bertugas di masing – masing loket yang nantinya akan disediakan, hanya tinggal melihat dari petunjuk persyaratan yang tertera pada aplikasi masing – masing pelayanan terkait. Sedangkan untuk pembuatan web pelayanan untuk petugas, Kementerian Agama Kota Yogyakarta mengerahkan orang untuk membuatkannya sesuai dengan apa yang diinginkan.

Gambar 4.5
Petugas PTSP

Sumber: Dokumentasi Kemenag Kota Yogyakarta

Tetapi ada juga masyarakat yang mengalami kendala saat sedang antri di ruangan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kementerian Agama Kota Yogyakarta. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang seharusnya dimulai pukul 08.00 WIB, pada saat itu belum dimulai karena petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerian Agama Kota Yogyakarta belum hadir akibat adanya rapat yang diadakan pada pagi hari. Sehingga masyarakat yang mulai berdatangan harus menunggu terlebih dahulu sampai petugas hadir di ruangan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Hal ini dibuktikan dengan adanya ungkapan dari masyarakat pada saat itu.

> "Iya ini saya sudah cukup datang cukup awal tapi petugasnya ternyata masih rapat, seharusnya ada petugas pengganti biar tidak lama menunggu" (Wawancara dengan Ibu Isti pada tanggal 14 Januari 2019)
>
> "Kadang petugas bank nya juga belum siap juga dan belum datang, jadi harus menunggu sampai petugasnya datang" (Wawancara dengan Ibu Siti pada tanggal 5 Maret 2019)

Dengan adanya keterlambatan jam buka Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) tersebut menjadi kendala tersendiri bagi masyarakat yang ingin lekas berkegiatan. Selain itu petugas dari bank yang kadang belum siap membuat masyarakat menunggu lagi. Tetapi hal tersebut dapat teratasi dengan adanya resepsionis yang berjaga pada saat itu, sehingga masyarakat yang datang tidak kebingungan walaupun petugas loket Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) belum hadir.

Untuk masalah tempat pelaksanaan program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) juga harus dipersiapkan. Kementerian Agama Kota Yogyakarta menunggu adanya anggaran yang baru tersedia di tahun 2018. Menempati urutan paling terakhir Kementerian Agama di Daerah Istimewa Yogyakarta yang meluncurkan program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Keadaan ini membuat pihak Kementerian Agama Kota Yogyakarta merancang program ini dengan sematang – matangnya. Terlihat dari tempat yang dipersiapkan, Kementerian Agama Kota Yogyakarta sangat memperhatikan kenyamanan ruangan dan keefektifan ruangan. Keefektifan ruangan tersebut dapat dilihat dari penyediaan televisi kepada masyarakat untuk memantau nomor antrian yang sedang berjalan. Selain itu dengan adanya televisi dapat memberikan informasi kepada masyarakat perihal loket yang disediakan, ada loket yang khusus untuk penyuratan perizinan, ada loket khusus untuk BPS – BPIH, ada loket khusus untuk pendaftaran haji. Untuk itu diharapkan dengan adanya televisi tersebut masyarakat dapat terbantu selain adanya resepsionis yang berjaga. Penyediaan snack dan minuman juga diperhatikan oleh pihak Kementerian Agama demi terpuaskannya masyarakat terhadap pelayanan yang disediakan. Dengan pelayanan yang ada tersebut, ternyata benar dirasakan oleh masyarakat yang melakukan pelayanan di ruangan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) tersebut.

> “Tempatnya terbilang sangat nyaman, ada tv untuk memantau panggilan antrian pelayanan, kursi yang disediakan cukup banyak dan nyaman, ada makanan yang disuguhkan juga untuk

pengunjung." (Wawancara dengan Ibu Isti pada tanggal 14 Januari 2019)

Dari penyataan dari salah satu masyarakat tersebut merasa sangat nyaman dan terbantu dengan adanya televisi yang disediakan karena dapat membantu memantau nomor urut antrian. Adanya kursi yang cukup banyak juga ternyata membuat masyarakat tidak perlu khawatir disaat banyak masyarakat yang sedang mengantri, apalgi dengan disediakannya snack dan minuman untuk mengisi waktu disaat masyarakat sedang menunggu antrian.

Gambar 4.6
Fasilitas yang disediakan
Sumber: Dokumentasi Peneliti

Perihal tanggapan masyarakat tentang Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang akan diluncurkan, pihak Kementerian Agama Kota Yogyakarta juga mempersiapkan angket yang nantinya diisi oleh masyarakat setelah melakukan pelayanan. Angket tersebut berguna

nantinya untuk proses evaluasi dari program yang dijalankan apakah sudah sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat ataupun belum sesuai.

4.2.4 Berkomitmen untuk Selalu Melakukan Perbaikan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Komitmen untuk terus melakukan perbaikan pelayanan dilakukan melalui evaluasi. Evaluasi dilakukan oleh seluruh divisi di dalam Kementerian Agama Kota Yogyakarta. Dikaitkan dengan penyusunan yang telah dibuat, evaluasi dilakukan untuk mengukur tingkat keberhasilan yang dicapai. Strategi yang dilakukan dievaluasi setelah strategi tersebut dilaksanakan untuk menilai kembali apakah hasil yang didapatkan telah sesuai dengan apa yang direncanakan dan sesuai dengan tujuan kegiatan. Selain untuk menilai kembali hasil yang didapat, evaluasi juga dilakukan untuk mendapatkan langkah tindak lanjut ke depan yang lebih baik dari sebelumnya. Hasil dari evaluasi harus dipergunakan untuk meningkatkan kinerja strategi yang ada atau menciptakan ide yang lebih kreatif dan inovatif.

Demi untuk kemajuan program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerian Agama Kota Yogyakarta, proses evaluasi merupakan proses yang wajib dilakukan secara berkala. Evaluasi disini merupakan salah satu proses koordinasi yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Yogyakarta.

> ”Koordinasi dengan mengadakan rapat evaluasi, setiap waktu luang selalu menyempatkan terjun langsung ke PTSP untuk mengawasi dan menanyakan proses berjalannya PSTP apakah ada masalah atau program apa yang belom dijalankan, kendala apa, kerjasama bank yang masuk, laporan nasabah. Menerapkan komunikasi secara langsung, jadi misalkan ada masalah saya langsung kumpulkan petugas terkait. Semuanya baik yg internal maupun eksternal.” (Wawancara dengan Bapak Su’ud pada tanggal 29 November 2018)

Menurut pemaparan Kepala Sub Bagian Tata Usaha, Bapak H. Abd. Su’ud, S.Ag., M.S.I., evaluasi tersebut dapat dilakukan langsung dengan datang ke ruangan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Dengan menanyakan langsung kepada para petugas yang sedang bekerja di ruangan tersebut. Sepertinya menanyakan “Apakah terdapat keluhan atau kendala yang dihadapi?”, “Bagaimana respon masyarakat mengenai pelayanan saat ini?”,”Adakah kesalahpahaman yang dihadapi?’ dan berbagai pertanyaan lainnya yang menyangkut tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerian Agama Kota Yogyakarta. Jika pada saat itu terdapat masalah yang urgent, maka selaku Kepala Sub Bagian Tata Usaha Bapak H. Abd. Su’ud, S.Ag., M.S.I., akan melakukan evaluasi pada saat itu juga. Evaluasi tersebut ditujukan untuk menyelesaikan masalah yang terjadi pada seksi – seksi yang terkait.

Sedangkan untuk evaluasi secara berkala juga dilakukan untuk menentukan apakah hasil yang diharapkan pada proses perencanaan sebelumnya telah tercapai atau belum tercapai.

> “Evaluasi rutin semesteran semua unsur terlibat baik dari pihak bank, PTSP dan Haji, evaluasi langsung jika ada masalah, tergantung jenis masalah. Karena PTSP kita belum sempurna dan

> kita masih perlu perbaikan." (Wawancara dengan Ibu Liana pada tanggal 28 November 2018)

Ibu Liana selaku praktisi Humas Kementerian Agama Kota Yogyakarta memaparkan bahwa evaluasi rutin dijalankan satu kali disetiap semester. Evaluasi tersebut dilakukan dengan melibatkan seluruh seksi penyelenggara yang terlibat pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) tersebut.

Proses evaluasi yang dilakukan oleh pihak Kementerian Agama Kota Yogyakarta tidak hanya dilakukan secara tidak langsung saja. Evaluasi juga dapat dilakukan secara langsung dengan datang dan mengadu langsung kepada *front office* jika terdapat masalah atau keluhan yang dirasakan dengan memberikan berkas pengaduan. Setelah berkas aduan diterima oleh *front office* kemudian dilanjutkan oleh *back office* untuk disampaikan kepada pimpinan. kemudian fungsi humas dalam proses ini adalah sebagai pelaksana tindak lanjut dari aduan yang disampaikan masyarakat, tentunya dengan perintah dari pimpinan. Setelah adanya kegiatan tindak lanjut yang diperintahkan oleh pimpinan, maka tugas praktisi humas selanjutnya adalah menyampaikan hasil tindak lanjut tersebut kepada pengadu serta menyimpan berkas aduan tersebut.

Tabel 4.3
Penanganan Pelayanan Pengaduan Layanan PTSP

TATA CARA PENANGANAN PENGADUAN	KELENGKAPAN PENGADUAN	PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN
a. Langsung melalui loket	DATA DAN FAKTA YANG MENDUKUNG	a. Front Office menerima dan mencatat pengaduan yang disampaikan, dilengkapi dengan bukti pendukungnya; dengan memberikan Tanda Terima Pengaduan Pelapor b. Front Office meneruskan berkas pengaduan kepada Back Office c. Back Office menyampaikan berkas pengaduan kepada pimpinan d. Humas menyiapkan kegiatan tindak lanjut sesuai dengan disposisi pimpinan
b. Melalui surat pengaduan ke dalam kotak saran c. Melalui website, email, faximili, telpon dan sms center d. Melalui media lain	DATA DAN FAKTA YANG MENDUKUNG	a. Humas melakukan klarifikasi serta verifikasi aduan tersebut b. Humas menyampaikan surat aduan berikut hasil verifikasi kepada pimpinan c. Humas menyiapkan kegiatan tindaklanjut sesuai disposisi pimpinan d. Humas menyampaikan hasil tindaklanjut pengaduan kepada pengadu e. Humas menyimpan berkas aduan yang telah ditindaklanjuti

> "Iya saya diwajibkan untuk mengisi kritik dan saran setelah melakukan pelayanan, untuk perbaikan kedepannya ya" (Wawancara dengan Bapak Kasianto pada tanggal 28 November 2019)

Kementerian Agama Kota Yogyakarta berusaha berkomitmen untuk meningkatkan pelayanannya dengan mewajibkan masyarakat yang telah selesai melakukan pelayanannya di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerian Agama Kota Yogyakarta.

Tetapi dari proses aduan yang telah dipaparkan di atas, masyarakat belum ada yang melakukan proses pengaduan tersebut. Dilihat dari tanggapan dan respon masyarakat terhadap Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerian Agama Kota Yogyakarta sampai saat ini bernilai positif.

> "Kritikan enggak tapi apresiasi iya, terutama dalam pelayanan haji, masyarakat sangat terpuaskan dengan pelayanan yang cepat tanpa harus bolak – balik tempat, sekarang tinggal di satu tempat saja. Apalagi masyarakat yang dengan kesibukan yang padat, mereka sangat termudahkan sekali dengan hanya satu kali datang dan di satu tempat saja." (Wawancara dengan Ibu Laily pada tanggal 28 November 2018)

Respon masyarakat dirasa sangat positif, karena masyarakat menganggap Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerian Agama Kota Yogyakarta sangat inovatif. Terutama dalam hal pelayanan haji yang lebih ringkas, apalagi dengan kesibukan masyarakat Kota Yogyakarta yang mayoritas memiliki kesibukan yang padat.

4.3Pembahasan

Dari data penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, dapat diketahui bahwa Kementerian Agama Kota Yogyakarta menjalankan proses manajemen Hubungan Masyarakat untuk program pelayanan terbarunya yaitu Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Pada pembahasan penelitian ini penulis menggunakan proses manajemen *public relations* yang dikemukakan oleh Cutlip. Proses manajemen *public relationss* yang dikemukakan oleh Cutlip terdiri atas mengidentifikasi masalah atau peluang, perencanaan dan pemrograman, aksi dan komunikasi, dan evaluasi terhadap terkait program pelayanan yang dijalankan.

Pada tahap proses mengidentifikasi masalah pada tahapan manajemen isu, adalah untuk memperhatikan dan mengawasi pengetahuan, opini, sikap, dan perilaku pihak pihak yang berhubungan dan terpengaruh oleh sikap dan kebijakan sebuah organisasi. Langkah tersebut memberikan landasan bagi langkah – langkah berikutnya dari proses penyelesaian masalah atau disebut juga *fact finding and data gathering*. Tetapi dalam langkah ini praktisi humas Kementerian Agama Kota Yogyakarta tidak melakukan proses *fact finding and data gathering*. Kementerian Agama Kota Yogyakarta hanya melakukan riset secara mendalam karena pada kenyataannya Kementerian Agama Kota Yogyakarta tidak sedang menghadapi masalah sebelum adanya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan perintah dari Kementerian Agama pusat. Dengan mengacu pada Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 65 tahun 2016, maka program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) diluncurkan di Kementerian Agama di seluruh wilayah di Indonesia.

Sebelum adanya keputusan tersebut, pihak Kementerian Agama pusat telah melakukan riset dengan memetakan masalah yang dihadapi oleh masyarakat pada tingkat kelurahan, kota, maupun kabupaten. Dari hasil riset tersebut mendapatkan fakta bahwa pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama dirasa perlu diperbaiki dan belum maksimal. Untuk itu Kementerian Agama Kota Yogyakarta dirasa tidak perlu untuk melaukan survey kepada masyarakat Kota Yogyakarta, melainkan hanya melihat sosio kultural yang dimiliki oleh masyarakat Kota Yogyakarta.

Dengan Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 65 tahun 2016 tersebut, akhirnya sampai ke pihak Kementerian Agama Kota Yogyakarta untuk segera meluncurkan program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Tetapi pihak Kementerian Agama Kota Yogyakarta tidak langsung begitu saja dalam meluncurkan program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) tersebut. Pihak Kementerian Agama Kota Yogyakarta yaitu praktisi Humas juga melihat kondisi masyarakat yang ada, khususnya di wilayah Kota Yogyakarta. Bahwa masyarakat Kota Yogyakarta aktivitas serta mobilitas yang tinggi sehingga membutuhkan pelayanan yang cepat, tepat dan efisien waktu. Tetapi praktisi Humas Kementerian Agama Kota Yogyakarta tidak secara langsung terjun ke masyarakat untuk mengetahui apa yang sedang dibutuhkan masyarakat terkait dengan pelayanan yang diberikan. Praktisi humas juga tidak merasa memiliki masalah yang urgent pada masyarakatnya, aktivitasnya lebih difokuskan pada peningkatan pelayanan tanpa riset yang mendalam terlebih dahulu. Hal ini membuat praktisi humas yang kurang proaktif dalam hubungannya dengan masyarakat.

Selain itu praktisi humas Kementerian Agama Kota Yogyakarta juga melakukan observasi ke lembaga pemerintahan yang sudah terlebih dahulu meluncurkan program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Praktisi humas melihat bagaimana Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dijalankan. Selain itu juga melihat sisi lain pelayanan yang belum tersedia di lembaga lain seperti Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dan Kementerian Agama di wilayah lain. Sehingga praktisi humas dapat mengambil sebuah celah untuk melakukan inovasi ditahap yang selanjutnya.

Tahap selanjutnya merupakan perencanaan dan pemrograman. Perencanaan strategis *public relations* meliputi pertama membuat sasaran dan tujuan program, disini Kementerian Agama sudah menetapkan secara rinci dan secara matang sesuai dengan keadaan saat ini. Sasaran pelayanan tersebut adalah masyarakat Kota Yogyakarta yang memiliki aktifitas dan mobilitas yang tinggi serta yang membutuhkan pelayanan yang cepat, tepat, dan efisien waktu. Sedangkan tujuan pelayanan sesuai dengan maklumat pelayanan yaitu berorientasi pada kepuasan masyarakat sehingga masyarakat Kota Yogyakarta dapat terlayani dengan baik.

Setelah melakukan survey dan observasi pada tahap yang sebelumnya, pihakKementerian Agama Kota Yogyakarta berhasil mengumpulkan informasi dan taktik yang akan diciptakan dari langkah – langkah tersebut. Proses perencanaan tersebut berupa peningkatan pelayanan berupa mempersingkat pendaftaran, kepastian waktu, peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), serta komitmen untuk selalu melakukan perbaikan pelayanan.

Pada perencanaan untuk mempersingkat pendaftaran, Kementerian Agama Kota Yogyakarta berhasil menciptakan sebuah inovasi yang belum ada di pelayanan Kementerian Agama wilayah lainnya, yaitu pemangkasan pendaftaran ibadah haji. Inovasi tersebut diharapkan dapat meningkatkan citra dari Kementerian Agama Kota Yogyakarta. Manajer lainnya melakukan koordinasi dengan praktisi humas untuk menentukan inovasi tersebut meskipun bukan humas sebagai pembuat kebijakan hal itu dilihat dari posisi humas yang berada di bawah Sub Bagian Tata Usaha.Pada rencana kepastian waktu, Kementerian Agama Kota Yogyakarta membuat sebuah tabel yang berisikan macam – macam pelayanan serta lama proses pelayanan tersebut, semua itu dilakukan untuk memberikan kepastian masyarakat terkait dengan pelayanan yang akan diluncurkan nantinya. Pada peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), Kementerian Agama Kota Yogyakarta mempersiapkannya dengan memberikan pelatihan kepada calon petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu agar tercipta pelayanan yang lebih ramah dari sebelumnya. Sedangkan komitmen Kementerian Agama Kota Yogyakarta untuk terus memperbaiki pelayanan akan dilakukan dengan selalu mengadakan evaluasi secara rutin, dan juga pengumpulan kritik dan saran dari masyarakat setelah melakukana pelayanan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerian Agama Kota Yogyakarta.

Dalam mempersiapkan rencana atau aksi, terdapat proses *programming*(Prayudi 2016:144) yaitu menetapkan rangkaian aksi yang harus diikuti untuk mencapai tujuan. Aksi untuk mencapai pelayanan yang lebih cepat dengan moto SMART (Senyum, Mudah, Amanah, Ramah, dan Transparan),

Kementerian Agama Kota Yogyakarta juga melakukan persiapan dengan memberikan pelatihan kepada para petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Pelatihan tersebut dilakukan agar tercipta pelayanan dengan para petugas yang ramah, modern dan berbeda dari pelayanan yang sebelumnya. Selain itu, Kementerian Agama Kota Yogyakarta juga melakukan *fixing accountability* (dalam Prayudi 2016:144) yaitu menentukan siapa yang bertanggung jawab terhadap aksi dan pencapaian tujuan dengan membentuk tim pembangunan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kamtor Kementerian Agama Kota Yogyakarta yang beranggotakan 34 orang yang bertanggung jawab di dalam berjalannya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

Setelah merencanakan strategi pada tahap perencanaan, praktisi humas Kementerian Agama Kota Yogyakarta kemudian melakukan tahap aksi dan komunikasi. Dapat diketahui bahwa untuk proses publikasi atau memberikan informasi dan pengertian yang benar kepada masyarakat, dapat dilakukan secara lisan, menggunakan media cetakdan visual kepada publiknya. Praktisi *public relations* Kementerian Agama Kota Yogyakarta, sebagai humas pemerintahan, praktisi humas Kementerian Agama Kota Yogyakarta pada tahap ini lebih menekankan pada *public service* dengan mempublikasikan dan mempromosikan kebijakan – kebijakan mereka. Memberikan informasi secara teratur tentang kebijakan, rencana – rencana, serta hasil – hasil kerja institusi serta memberi pengertian kepada masyarakat tentang peraturan dan perundang – undangan dan segala sesuatunya yang berpengaruh terhadap kehidupan masyarakat dalam hal ini adalah program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerian Agama Kota

Yogyakarta. Publikasi serta promosi tersebut dilakukan praktisi humas melalui pengelolaan *website* Kementerian Agama Kota Yogyakarta, praktisi *public relation* dinilai cukup aktif dalam memperbarui berita – berita terkait dengan pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Sehingga masyarakat dapat dengan mudah dan cepat mengetahui informasi pelayanan bahkan prestasi yang diraih Kementerian Agama Kota Yogyakarta melalui web tersebut. Maka nantinya citra positif juga bisa dapat tercermin melalui web Kementerian Agama Kota Yogyakarta. Selain itu praktisi humas Kementerian Agama Kota Yogyakarta melakukan publikasi dalam bentuk buku Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan brosur yang disediakan di ruangan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Artinya dengan diterbitkannya brosur Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), program yang dikembangkan pada tahapan penyusunan strategi dapat dikomunikasikan kepada publik organisasi. surat edaran bahwa program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerian Agama Kota Yogyakarta telah diluncurkan. Surat edaran tersebut dibagikan kepada Kantor Urusan Agama (KUA), madrasah, lembaga agama yang dinaungi oleh Kementerian Agama Kota Yogyakarta. Dengan begitu informasi – informasi terkait tentang program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerian Agama Kota Yogyakarta bisa sampai ke masyarakat.

Selain itu, untuk langkah publikasi lainnya seperti turun ke masyarakat secara langsung, praktisi *public relations* tidak tejun langsung ke masyarakat. Sangat disayangkan jika praktisi *public relations* hanya mengandalkan saran dan kritik yang disampaikan saat setelah melakukan pelayanan, tanpa berkomunikasi

dengan publiknya secara langsung. Apalagi di sini praktisi humas menjalankan fungsi humas di lembaga pemerintahan yang seharusnya bisa menjembatani keinginan masyarakat, menyelidiki keluhan masyarakat, yang nantinya akan bermanfaat dalam proses pembuatan kebijakan. Sehingga praktisi humas Kementerian Kota Yogyakarta dirasakurang maksimal dalam melakukan tugas utama sebagai humas pemerintahan.

Untuk menentukan berhasil tidaknya suatu program, proses evaluasi samgat penting dilakukan agar pelayanan terus – menerus mengalami perbaikan. Dari hasil penelitian yang telah dijabarkan, dapat diketahui bahwapraktisi *public relations* Kementerian Agama Kota Yogyakarta telah menerapkan tiga tahapan proses evaluasi. Proses yang pertama adalah *implementation checking*, dalam mengadakan penilaian terhadap sikap dan opini publik sangat membantu dalam membangun citra positif Kementerian Agama Kota Yogyakarta. Melalui saran, kritik dan masukan yang disampaikan masyarakat saat setelah terlayani di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Maka praktisi *public relations* akan menjadikan penilaian tersebut sebagai bahan evaluasi dan berusaha membuat kebijakan dan kegiatan yang diharapkan oleh masyarakat, guna membangun pencitraan positif di mata masyarakat Kota Yogyakarta.

Menurut hasil penelitian yang dijabarkan pula, proses yang kedua adalah *In-progress monitoring*, ini dalam proses ini humas tidak berperan karena yang berperan pada proses ini adalah Ketua Sub Bagian Tata Usaha yang lebih memiliki wewenang. Hal tersebut terlihat daripihak Kementerian Agama Kota Yogyakarta juga sangat peduli dan cepat tanggap terhadap permasalahan yang

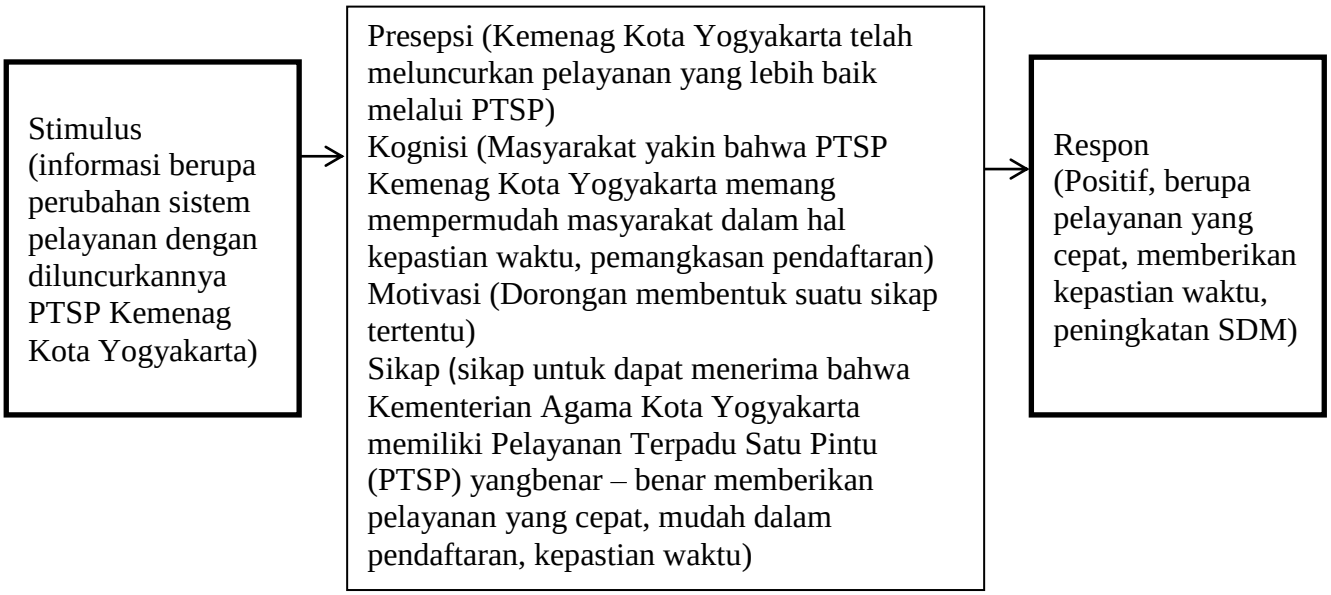
muncul pada saat itu juga. Hal tersebut sangat efektif karena pada setiap harinya Ketua Sub Bagian Tata Usaha terjun langung ke ruangan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) untuk mengawasi apakah terdapat kendala atau tidak. Jika terdapat masalah,Ketua Sub Bagian Tata Usaha akan mengadakan pertemuanlangsung dengan petugas atau karyawan yang bersangkutan, sehingga permasalahan akan mendapat titik terangpenyelesaiannya. Tindakan ini tepat agar permasalahan cepat selesai, tidak berlarut-larut dan tidak mempengaruhi pencitraan perusahaan di mata publiknya. Sedangkan praktisi humas di sini hanya berperan sebagai fasilitator komunikasi antara masyarakat dengan pimpinan terkait. Fasilitator komunikasi dilakukan jika masyarakat ingin mengajukan pengaduan terkait dengan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), praktisi humas yang akan memberikan aduan tersebut kepada pimpinan hingga tercapai keputusan yang saling menguntungkan antara masyarakat dengan pihak Kementerian Agama Kota Yogyakarta. Selain itu melakukan rapat evaluasi juga menjadi hal yang wajib dilakukan dan melibatkan semua seksi penyelenggara yang ada di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerian Agama Kota Yogyakarta.Proses yang terakhir adalah *outcome evaluation*. Proses ini menunjukkan bagaimana hasil yang diraih dari program yang telah dilaksanakan. Dari penelitian ini telah terbukti bahwa Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerian Agama Kota Yogyakarta berhasil membuat masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang ada. Keinginan dan harapan yang tertuang pada proses perencanaan berhasil diwujudkan dan membuat citra positif Kementerian Agama Kota Yogyakarta

sesuai dengan apa yang diharapkan, yaitu menjadi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang efektif dan inovatif.

Selama dijalankannya proses manajemen humas, pastinya terdapat respon – respon masyarakat dengan adanya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang diluncurkan. Keberadaan praktisi *public relations* pada sebuah perusahaan menjadi sesuatu hal yang penting. Dilihat dari tugas fungsional dan operasional public relations dapat digunakan dalam menyebarkan serta mempublikasikan kegiatan pada sebuah perusahaan yang ditujukan kepada publiknya, baik publik internal maupun eksternal. Penyebaran dan publikasi menjadi cara untuk berinteraksi kepada publiknya terhadap kebijakan yang dibuat oleh perusahaan tersebut. Penyebaran informasi tersebut dapat melalui media massa, baik cetak ataupun elektronik. Pada penelitian ini, telah melengkapi penelitian – penelitian sebelumnya di mana pada penelitian ini melihat respon dari masyarakat secara langsung melalui wawancara kepada masyarakat tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerian AgamaKota Yogyakarta, sehingga penelitian ini tidak melihat dari sudut pandang pemerintah saja tetapi juga sudut pandang dari masyarakat yang merasakan pelayanannya.

Untuk menguji validitas data, penulis menggunakan teknik trianggulasi sumber, yaitu dengan menggali informasi dari beberapa sumber agar yang dihasilkan bisa valid. Penulis mengecek kembali kebenaran informasi yang dipaparkan serta membandingkan hasil wawancara antara narasumber utama dengan narasumber terkait. Salah satu sumber terkait ini adalah masyarakat Kota Yogyakarta. Dengan manfaat untuk membandingkan umpan balik dari masyarakat

dengan apa yang dipaparkan oleh pihak Kementerian Agama Kota Yogyakarta. Setelah wawancara dengan masyarakat dilakukan, penulis dapat mendapatan hasil bahwa apa yang dilakukan praktisi humas dan pihak yang terlibat di Kementerian Agama Kota Yogyakarta telah berhasil membuat pandangan masyarakat bahwa Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang diluncurkan sangat memudahkan masyarakat. Pandangan masyarakat tersebut tercipta dengan anggapan bahwa pelayanan yang diberikan terbilang cepat, mudah, efisien dan inovatif dengan ruangan yang sangat nyaman. Untuk mnegetahui respon apa yang diberikan oleh masyarakat Kota Yogyakarta terhadap Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerian Agama Kota Yogyakarta terdapat teori pembentukan citra, yaitu



Berdasarkan pada teori pembentukan citra melalui stimulus yang dikemukakan oleh Lippman. Apa yang telah dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Yogyakarta untuk meningkatkan citra positif telah dilaksanakan dengan hasil yang baik walaupun tidak sepenuhnya melaksanakan proses manajemen humas. Kementerian Agama Kota Yogyakarta memberikan stimulus (rangsangan) kepada

masyarakat berupa adanya perubahan sistem pelayanan dengan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang semakin cepat, mudah, nyaman, dan efisien melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang dikeluarkan. Implementasi stimulus yang diberikan oleh Kementerian Agama Kota Yogyakarta untuk meningkatkan citra positif Kementerian Agama Kota Yogyakarta juga dilakukan melalui perubahan sistem pelayanan dengan pendampingan bagi masyarakat yang datang, petugas yang ramah, pelayanan yang bisa dilakukan secara online dan penambahan pelayanan seperti pemangkasan ibadah haji.Kepastian pelayanan melalui "*One Day Service*" juga menjadi stimulus tersendiri yang diberikan oleh Kementerian Agama Kota Yogyakarta sebagai bentuk komitmen bahwa masyarakat tidak perlu khawatir dengan ketidakpastian waktu saat melakukan pelayanan.

Hingga pada akhirnya stimulus yang diterima tersebut dapat menghasilkan sebuah presepsi yang baik berupa citra positif di benak masyarakat Kota Yogyakarta. Citra tersebut pada akhirnya diberikan kepada pihak Kementerian Agama Kota Yogyakarta yang tertanam dibenak masyarakat. Citra positif tersebut tertuang pada rasa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima, pelayanan tersebut berupa sistem pelayanan yang lebih ringkas, dari pengambilan nomor antrian hingga terselesaikannya berkas. Masyarakat hanya tinggal mengumpulkan berkas saja dan duduk manis menunggu berkas diproses. Kementerian Agama Kota Yogyakarta juga dinilai kreatif dan inovatif dalam meluncurkan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang beda daripada yang lain. Khususnya citra positif yang paling berhasil menancap dibenak

masyarakat adalah pada pelayanan pemangkasan pendaftaran haji yang lebih mudah dan cepat.

Setelah presepsi, maka akan memunculkan kognisi yang merupakan keyakinan masyarakat akan program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerian Agama Kota Yogyakarta. Sebagai hasil dari pemahaman yang telah diberikan oleh Kementerian Agama Kota Yogyakarta kepada masyarakat. Kognisi tersebut muncul ketika masyarakat telah benar – benar merasakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang memang memudahkan masyarakat dalam hal pemangkasan pendaftaran, kepastian waktu, peningkatakan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM). Oleh karena masyarakat telah benar – benar yakin atas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), untuk itu Kementerian Agama Kota Yogyakarta berusaha membangun kepercayaan kepada masyarakat untuk terus berkomitmen dalam memberikan pelayanan yang lebih baik lagi seiring perkembangan zaman dan teknologi.

Saat keyakinan sudah muncul pada masyarakat, maka motivasi akan tumbuh. Motivasi ini yang akan mendorong sikap masyarakat terhadap Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang dilaksanakan. Pasalnya, peran serta masyarakat dalam program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerian Agama Kota Yogyakarta ini sangat dibutuhkan guna mencapai sebuah citra bahwa Kementerian Agama Kota Yogyakarta telah benar – benar memberikan pelayanan yang meningkat. Setelah itu masyarakat dapat menetukan sikap untuk dapat menerima bahwa Kementerian Agama Kota Yogyakarta memiliki Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerian Agama Kota Yogyakarta telah benar –

benar memberikan pelayanan yang cepat, mudah dalam pendaftaran, kepastian waktu serta adanya peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM). Itu semua dibuktikan oleh para calon jamaah haji yang diberikan kepastian waktu keberangkatan setelah melakukan pendaftaran.

Dari penelitian ini yang dimaksud upaya untuk meningkatkan citra positif adalah untuk mengubah pandangan masyarakat bahwa dengan adanya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), pelayanan yang diberikan Kementerian Agama Kota Yogyakarta kepada masyarakat menjadi lebih mudah, cepat, efektif dan inovatif. Dengan demikian presepsi tersebut telah menjadikan pelayanan Kementerian Agama Kota Yogyakarta semakin banyak diminati oleh masyarakat, terkhusus masyarakat yang ingin mendaftar haji mengingat sekarang pendaftaran haji hanya tinggal datang saja tanpa harus berpindah tempat untuk mengurus keperluan lainnya, dan diikuti dengan kepastian waktu keberangkatan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kota Yogyakarta. Ditambah lagi hal tersebut diperkuat dengan hasil dari Indeks Kepuasan Masyarakat dari survey pusat statistik Daerah Istimewa Yogyakarta yang menghasilkan nilai yang tinggi atau puas terhadap Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerian Agama Kota Yogyakarta yang diberikan.

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai manajemen humas dalam program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerian Agama Kota Yogyakarta untuk meningkatkan citra positif di Kota Yogyakarta. Setelah melalui proses wawancara, observasi dan analisis data, diperoleh kesimpulan dari penelitian ini yaitu :

1. Kementerian Agama Kota Yogyakarta melakukan perbaikan perencanaan serta aksi melalui program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dengan memangkas dan mempersingkat pendaftaran di dalam satu ruangan saja. Kementerian Agama Kota Yogyakarta juga melakukan inovasi bersama dengan divisi terkait sehingga memunculkan sebuah inovasi berupa pemangkasan ibadah haji. Penentuan perencanaan Penentuan perencanaan program menyasar masyarakat Kota Yogyakarta yang tentunya memiliki mobilitas yang tinggi dan membutuhkan pelayanan yang cepat, tepat serta efisien waktu.
2. Proses manajemen humas program pelayanan terpadu satu pintu Kementerian Agama Kota Yogyakarta dalam kepastian pelayanan, Kementerian Agama melaksanakan "*One Day Service*" pasti, di mana berkas yang telah lengkap dapat langsung diproses saat itu juga tanpa adanya kendala pada keberadaan pejabat terkait untuk pengesahanan berkas.

3. Kementerian Agama Kota Yogyakarta melakukan evaluasi pada proses manajemen humas program pelayanan terpadu satu pintu Kementerian Agama Kota Yogyakarta dalam bentuk melakukan perbaikan pelayanan dan Sumber Daya Manusia dilakukan dengan pelaksanaan evaluasi rutin yang dilakukan, melakukan pengumpulan kritik dan saran yang disampaikan masyarakat menjadi bahan pertimbangan untuk perbaikan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) ke arah yang lebih baik.
4. Hasil pembetukan citra pada masyarakat tentang program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerian Agama Kota Yogyakarta menunjukkan hasil bahwa masyarakat sangat terlayani oleh kemudahan pelayanan yang ada seperti pendampingan pada saat proses pelayanan, kepastian waktu pelayanan yang telah ditentukan, kenyamanan tempat serta keefektifan pelayanan.

5.2 Saran

Setelah mengamati hasil penelitian dan kesimpulan yang diperoleh, penlis akan memberikan saran dan kritik sebagai masukan yang positif yang nantinya akan berguna bagi perkembangan ilmu komunikasi dan khususnya pada penelitian yang selanjutnya.

1. Untuk humas Kementerian Agama Kota Yogyakarta
    a. Survey dengan masyarakat Kota Yogyakarta untuk meningkatkan kepuasan pelanggan harus ditingkatkan lagi. Survey tersebut juga

harus dilakukan secara langsung dengan terjun dan bertatap muka dengan masyarakat agar dapat mengidentifikasi masalah dan keluh kesah masyarakat dengan lebih akurat untuk meningkatkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), dan merupakan suatu bentuk kegiatan bahwa masyarakat selalu diperhatikan oleh humas Kementerian Agama Kota Yogyakarta.

b. Diharapkan ke depannya dapat menumbuhkan hubungan jangka panjang dengan media. Dikarenakan media bisa membantu penyampaian pesan kepada masyarakat dengan efektif. Berita – berita positif juga tumbuh jika hubungan dengan media terjadi dengan baik sehingga citra positif pun juga ikut tumbuh dibenak masyarakat.

2. Untuk Kementerian Agama Kota Yogyakarta

a. Diharapkan dapat meningkatkan lagi pelayanan, kinerja serta inovasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sesuai dengan Maklumat Pelayanan dan Visi Misi Kementerian Agama Kota Yogyakarta demi kepuasan masyarakat Kota Yogyakarta.

b. Diharapkan ke depannya dapat menambah Sumber Daya Manusia (SDM) untuk proses Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sehingga tidak ada lagi petugas yang berperan ganda dan lebih fous terhadap pekerjaan utamanya.

3. Untuk akademis, penulis berharap penelitian ini dapat membantu pada penelitian selanjutnya, khusunya dalam lingkup proses manajemen

public relations serta dapat dijadikan acuan ataupun untuk melengkapi penelitian selanjutnya dengan konsep atau metode yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

Cutlip, Scott M., Allen H. Center & Glen M. Broom. 2006. *Effective Public Relations*. Edisi Kesembilan. Jakarta: Prenadamedia Group.

Kasali, Renald. 2008. *Metode – Metode Riset Kualitatif dalam Public Relations dan Marketing Communications*. Edisi Terjemahan. Yogyakarta: PT Bentang Pustaka.

Katz, Bernard. 1994. *Komunikasi Bisnis Praktis*. Penerjemah: Soeharsono. Pustaka:Benaman Presindo.

Kusumastuti, Frida. 2002. *Dasar – Dasar Hubungan Masyarakat*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Moleong, Lexy J., 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung: PT Rosdakarya.

Nurjaman, Kadar & Umam. 2012. Komunikasi & Public Relations. Bandung: CV Pustaka Setia

Prastowo, Adi. 2010. *Menguasai Teknik – Teknik Koleksi Data Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Diva Press.

Prayudi. 2016. *Strategic Public Relations*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Komunikasi UPN Press.

Putra, I Gusti Ngurah. 2008. *Manajemen Humas*. Jakarta: Universitas Terbuka.

Rakhmat, Jalaluddin. 2007. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.

Ruslan, Rosady. 2002. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Ruslan, Rosady. 2006. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta:

PT Raja Grafindo Persada.

Rumanti, Maria Assumpta. 2002. *Dasar – Dasar Public Relations Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.

Soemirat, Soleh., dan Ardianto. Elvinaro. 2008. *Dasar – Dasar Public Relations*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Jurnal

Bachri, Bachtiar S. 2012. *Meyakinkan Validitas Data Melalui Trianggulasi Pada Penelian Kualitatif. Kurikulum dan Teknologi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya*.

Bernadeth, Henny. DB Paranoan & Achmad Djumlani. 2014. *Peranan Humas dalam Membangun Citra Pemerintahan Kabupaten Kutai Barat*. Kalimantan Timur: Universitas Mulawarman.

Skripsi

Herliana, Sisilia. 2015. *Strategi Komunikasi Humas dalam Membentuk Citra Pemerintahan di Kota Malang*. Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Tribhuwana Tunggadewi.

Oktaviana, Tiya. 2014. *Manajemen Humas dalam Upaya Perbaikan Layanan Publik (Studi Deskriptif Kualitatif di Bagian Teknologi Informasi dan Humas Pemkab Kulon Progo Periode Bulan Januari – Maret 2014).* Program Studi IlmuKomunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Internet

Kompas.com dengan judul "Kementerian Agama Terkorup", diakses pada tanggal 7 Oktober 2018.

Web Online Kemenag Kota Yogyakarta dengan judul “Penyerahan Penghargaan

Kemenag Berprestasi" diakses pada tanggal 7 Oktober 2018.

Nasional kompas.com dengan judul "Menteri Agama Terkejut" diakses pada tanggal 7 Oktober 2018.

Undang – undang

UUD tahun 1945 pasal 49 "Menjamin Kemenerdekaan Memeluk Agama"

Keputusan Menteri Agama

KMA Nomor 53 Tahun 1971 "Struktur Organisasi Departemen Agama Daerah"

KMA Nomor 373 Tahun 2002 "Organisasi dan Tata Kerja Departemen Agama"

KMA Nomor 65 Tahun 2016 "Peluncuran dan Pelaksanaan PTSP"

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" YOGYAKARTA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jl. Babarsari No.2, Tambakbayan, Yogyakarta 55281 Telp (0274) 485268, 485990, Fax. (0274) 487147
Laman htpp://sospol.upnyk.ac.id

Nomor : 269/UN62.5/LT/2018
Hal : Permohonan Ijin Penelitian

Yogyakarta, 14 Nopember 2018

Yth. Kepala Dinas
Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta
Jl. Kenari No. 56
Yogyakarta 55165

Dengan hormat,

Diberitahukan bahwa mahasiswa dibawah ini :

Nama	**: Dzikrima Afifah**
NIM	**: 153150122**
Jurusan	**: Ilmu Komunikasi**

Saat ini sedang menyelesaikan penulisan skripsi sebagai tugas akhir studi S-1 di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN "Veteran" Yogyakarta. Adapun Judul yang sedang dibuat adalah:

MANAJEMEN HUMAS PROGRAM PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KEMENTERIAN AGAMA KOTA YOGYAKARTA DALAM MENINGKATKAN CITRA POSITIF DI KOTA YOGYAKARTA

Untuk kelancaran data informasi dan wawancara yang diperlukan dalam penulisan skripsi, kami mohon Bapak/Ibu selaku pimpinan untuk memberikan ijin kepada mahasiswa kami agar dapat memperoleh data yang diperlukan.

Demikian atas perhatian dan kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.

A.n DEKAN
WAKIL DEKAN BIDANG AKADEMIK

Dr. HASTHO JOKO NU, M.Si
NIK. 272059701531

PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN
Jl. Kenari No. 56 Yogyakarta 55165 Telepon 555241, 515865, 562682
Fax (0274) 555241
E-MAIL : pmperizinan@jogjakota.go.id
HOTLINE SMS : 081227625000 HOT LINE EMAIL : upik@jogjakota.go.id
WEBSITE : www.pmperizinan.jogjakota.go.id

SURAT IZIN

NOMOR : 070/2260
5572/34

Membaca Surat : Dari Dekan FISIPOL - UPN V Yogyakarta
Nomor : 269/UN62.5/LT/2018 Tanggal : 14 November 2018

Mengingat :
1. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor : 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengkajian dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta.
2. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Yogyakarta;
3. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemberian Izin Penelitian, Praktek Kerja Lapangan dan Kuliah Kerja Nyata di Wilayah Kota Yogyakarta;
4. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 77 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi,Kedudukan, Tugas Fungsi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta;
5. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 14 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Perizinan pada Pemerintah Kota Yogyakarta;
6. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 42 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 29 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan Pada Pemerintah Kota Yogyakarta;

Diijinkan Kepada :

Nama	: Dzikrina Afifah
No. Mhs/ NIM	: 153150122
Pekerjaan	: Mahasiswa FISIPOL - UPN V Yogyakarta
Alamat	: Jl. SWK 104 Condongcatur Yogyakarta
Penanggungjawab	: Dra. Siti Fatonah, MSi.
Keperluan	: Melakukan Penelitian dengan Judul Proposal : Manajemen Humas Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kementerian Agama Kota Yogyakarta dalam Meningkatkan Citra Positif di Kota Yogyakarta

Lokasi/Responden : Kota Yogyakarta
Waktu : 19 November 2018 s/d 19 Februari 2019
Lampiran : Proposal dan Daftar Pertanyaan
Dengan Ketentuan :
1. Wajib Memberikan Laporan hasil Penelitian berupa CD kepada Walikota Yogyakarta (Cq. Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta)
2. Wajib Menjaga Tata tertib dan menaati ketentuan-ketentuan yang berlaku setempat
3. Izin ini tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan pemerintahan dan hanya diperlukan untuk keperluan ilmiah
4. Surat izin ini sewaktu-waktu dapat dibatalkan apabila tidak dipenuhinya ketentuan-ketentuan tersebut diatas

Kemudian diharap para Pejabat Pemerintah setempat dapat memberikan bantuan seperlunya

Tanda Tangan
Pemegang Izin

Dzikrina Afifah

Dikeluarkan di : Yogyakarta
Pada Tanggal : 19 November 2018

An. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Perizinan
Sekertaris

Dra. CHRISTY DEWAYANI, MM
NIP. 196304061986032019

Tembusan Kepada :
Yth 1. Walikota Yogyakarta (sebagai laporan)
2. Ka. Kantor Kementrian Agama Kota Yogyakarta
3. Dekan FISIPOL - UPN V Yogyakarta
4. Ybs.

Hasil Wawancara

Seksi Humas Kementerian Agama Kota Yogyakarta (Wawancara kepada Ibu Liana dan Ibu Nurul)

1. Apakah ada permasalahan Kementrian Agama Kota Yogyakarta sebelum dijalankannya program PTSP? Kalau memang ada masalah apa yang dihadapi?

   Masalah makro, dasar PTSP adalah Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 65 Tahun 2016. Sebelum meluncurkan PTSP, Kemeterian Agama sudah melakukan pemetaan masalah, di tingkat kabupaten, kota dan kelurahan dan ditemukan bahwa pelayanan Kemenag kurang maksimal untuk itu Kementerian Agama pusat mengeluarkan PTSP. Pelayanan PTSP melihat situasi dan kondisi sesuai dengan daerah masing – masing. Dari sisi lokasi karena masing – masing Kemenag punya spesifikasi tersendiri. Perbedaan jenis layanan (tergantung beban kerja masing2 unit dan kesiapan SDM) dan SDM sangat situasional dengan kondisi masing – masing.

2. Apakah praktisi public relations Kementerian Agama Kota Yogyakarta melakukan riset terlebih dahulu sebelum menentukan program PTSP? Bagaimana riset tersebut dijalankan?

   Riset ke lemabaga lain yang sudah mengeluarkan PTSP, seperti Dinas Perizinan Kota Yogyakarta untuk membandingkan apa saja yang belom dilakukan di layanan PTSP di Kantor lainnya untuk menjadikan sebuah terobosan baru yang akan dilakukan PTSP Kemenag Kota Yogyakarta saat sudah diluncurkan nantinya. Riset masyarakat melalui saran yang disampaikan lewat kotak saran dan sms center

3. Hal apa saja yang perlu diubah sebelum Kementerian Kota Yogyakarta mengeluarkan PTSP?

   Pelayanan dulu masing – masing di setiap seksi penyelenggara, setelah adanya PTSP seksi – seksi penyelenggara tersebut bisa diselesaikan dijadikan satu di PTSP. Pelayanan yang dulu harus ke seksi penyelenggara dulu (misalkan mau mengurus pondok pesantren harus terlebih dulu ke seksi yang berkaitan dgn pondok pesantren).

4. Bagaimana strategi komunikasi yang dijalankan praktisi public relations dengan komponen yang ada di dalam Kementerian Agama Kota Yogyakarta dalam program PTSP?

   Melibatkan semua seksi penyelenggara untuk pengadaan PTSP, selalu mengadakan koordinasi.

5. Bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan praktisi public relations dengan publik internal maupun eksternal Kementerian Agama Kota Yogyakarta khususnya dalam program PTSP? Terkait dengan penyampaian tata cara PTSP.

   Masyarakat bisa mengetahui langsung lewat web, ada tata cara dan syarat – syarat PTSP

6. Bagaimana praktisis public relations Kementerian Agama Kota Yogyakarta dalam menumbuhkan ikon program PSTP *'You Can Get Our Services, Any Where,...Any Time....'* dibenak masyarakat Kota Yogyakarta?

   Selalu mengedepankan pelayanan, membuktikan ikon tersebut kepada masyarakat dengan tindakan yang nyata, seperti tidak perlu menunggu tanda tangan kepala Kemenag Kota Yogyakarta jika saat itu Bapak Kepala sedang bepergian, jadi kapanpun masyarakat selalu terlayani.

7. Citra positif dalam bentuk apa yang ingin ditunjukkan oleh Kementerian Agama Kota Yogyakarta, khususnya melalui program PTSP?

   Ingin menumbuhkan bahwa PTSP Kemenag Kota Yogyakarta terwujud dengan pelayanan yang cepat, dan bebas dari korupsi (bebas pungli, tidak ada satupun pungutan yang terkait dengan pelayanan masyarakat), itu merupakan target bukan hanya berupa slogan, tapi kita lakukan secara real. Nilai target kepuasan masyarakat tinggi. Dari segi manajemen kita mendapatkan ranking yang tinggi dari Reformasi Birokrasi. Siskohat haji gabung, bank gabung, di Indonesia belom ada, lebih dari 10 study banding.

8. Bagaimana tanggapan masyarakat saat awal dijalankannya program PTSP Kementerian Agama Kota Yogyakarta?

   Sejauh ini masih positif semua, hal ini dibuktikan dengan data badan statistik terkait dengan kepuasan masyarakat dan IKM

9. Bagaimana langkah publikasi yang diterapkan oleh Anda dalam Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam mensosialisasikannya kepada masyarakat? Apakah mungkin membuat press release, public speaking, dan sebagainya?

   Menyebarkan surat kepada KUA, lembaga agama, madrasah,penyuluh - penyuluh di Kota Yogyakarta terkait dengan adanya PTSP, dan itu bisa menyebar ke masyarakat dan melalui web, mereka rata – rata mengetahui infomrasi PTSP Kemenag Kota Yogyakarta melalui informasi dari web. Jadi apa yang kita inginkan yaitu kegiatan – kegiatan yang kita lakukan terkait dengan PTSP ini bisa sampai ke masyarakat

   Apabila terjadi kesalahpahaman dalam proses Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan masyarakat, bagaimana cara yang seharusnya ditempuh oleh praktisi public

relations Kementerian Agama Kota Yogyakarta sebagai faktor utama untuk meningkatkan citra positif perusahaan?

Selama ini belum pernah terjadi, karena kita mempunyai moto SMART (Senyum, Mudah, Amanah, Ramah dan Transparan), siapapun masyarakat yang datang kita benar – benar mendampingi mereka sehingga mereka paham dengan pelayanan PTSP Kemenag Kota Yogyakarta.

10. Bagaimana langkah publikasi yang diterapkan oleh praktisi public relations Kementerian Agama Kota Yogyakarta dalam mensosialisasikannya kepada masyarakat? Apakah media juga dilibatkan dalam pelaksanaan program tersebut?

    Selalu mengundang media jika ada kegiatan, melakukan pers converence. Kerjasama kita melibatkan kominfo milik pemerintah, sebelum launching kita datang ke kominfo dan akhirnya mereka yang mengekspos PTSP Kemenag Kota Yogyakarta. Kedepan akan melakukan kerjasama dengan jogja *smart service*

    Selain langkah – langkah publikasi yang diterapkan oleh praktisi public relations Kementerian Agama Kota Yogyakarta kegiatan apa sajakah yang dilakukan untuk mensosialisasikannya kepada masyarakat? Apakah praktisi public relations bekerjasama dengan seluruh komponen di dalam perusahaan untuk melaksanakan program tersebut? Kegiatan seperti apakah yang dilakukan?

    Melakukan *study banding* kepada masyarakat yang ingin mengetahui bagaimana berjalannya PTSP, kegiatan tersebut melibatkan Bapak Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta, Bapak Kepala Subbagian Tata Usaha yang biasanya memaparkan proses berlangsungnya PTSP kepada siapa saja yang ingin mengetahuinya.

Tentunya sebagai Humas kita juga menjadi perantara dengan adanya tamu dari luar tersebut, mendampingi dari awal hingga akhir.

11. Bagaimana proses penyampaian hasil evaluasi PTSP kepada manajer atau atasan?

    Evaluasi rutin semesteran semua unsur terlibat baik dari pihak bank, PTSP dan Haji, Evaluasi langsung jika ada masalah, tergantung jenis masalah. Karena PTSP kita belum sempurna dan kita masih perlu perbaikan.

12. Bagaimana peran Humas pada saat perencanaan PTSP?

    Humas berpartisipasi untuk publikasi bahwa PTSP Kemenag Kota sudah diluncurkan. Cara publikasi tersebut antara lain kita melayangkan surat kepada lembaga – lembaga, kepala madrasah, kepala KUA memberitahukan bahwa di Kantor Kemenag Kota Yogyakarta sudah ada PTSP. Melalui web Kemenag Kota Yogyakarta.

13. Bagaimana peran Humas saat PTSP dijalankan?

    Humas menghubungi media cetak maupun online, melayani tamu yang bekerjasama dengan petugas PTSP

14. Bagaimana peran humas saat Evaluasi PTSP?

    Mengikuti rapat rutin evaluasi PTSP yang bekerjasama dengan bank penyetor haji

Kepala Sub Bagian Tata Usaha Kementerian Agama Kota Yogyakarta (Wawancara dengan Bapak Suud)

1. Apa alasan Anda mengeluarkan sebuah program PSTP? Apakah program PTSP ini ada kaitan dengan visi dan misi Kementerian Agama Kota Yogyakarta?

   Karena adanya KMA Nomor 65 Thaun 2016 tentang peluncuran PTSP di Kementerian Agama. Pasti PTSP tersebut juga disesuaikan dengan visi misi kita

2. Apa yang diharapkan oleh pihak Kementerian Kota Yogyakarta saat saat sebelum diluncurkannya PTSP?

   Masyarakat semakin terlayani dengan adanya PTSP, apalagi di zaman yang modern seperti ini pasti masyarakat menginginkan yang cepat dan praktis daripada dengan pelayanan yang dulu (sebelum adanya PTSP)

3. Berapa lama rencana PTSP direncanakan sampai akhirnya diluncurkan dan dijalankan hingga saat ini?

   Secara teknis sebntar, Cuma yg jadi kendala adalah tenaga (pemborong bisa sekitar bulan mei), di launching Juli Tergantung kesiapan tempat dan SDM, anggaran tersedia di tahun 2018. Sebelum diluncurkan SDM sudah terlebih dahulu disiapkan dan diberikan pelatihan yaitu training (mengundang motivator untuk tobe excellent service, bagaimana pranata humas, sikap humas untuk melayani masyarakat dengan baik), kalau tidak di training ga ada bedanya -

4. Dalam merencanakan program PTSP, bagaimana Anda menjalin kerjasama dengan komponen lain termasuk dengan praktisi public relations?

   Koordinasi dengan mengadakan rapat evaluasi, setiap waktu luang selalu menyempatkan terjun langsung ke PTSP untuk mengawasi dan menanyakan proses berjalannya PSTP apakah ada masalah atau program apa yang belom dijalankan, kendala apa, kerjasama

bank yang masuk, laporan nasabah. Menerapkan komunikasi secara langsung, jadi misalkan ada masalah saya langsung kumpulkan petugas terkait. Semuanya baik yang internal maupun eksternal.-

5. Bagaimana tanggapan masyarakat Yogyakarta setelah adanya program PTSP di Kementerian Agama Kota Yogyakarta? Apakah ada keluhan dari masyarakat?

   Dari hasil IKM, jadi tidak bisa menipu, nilainya tinggi, survey pusat statistik DIY, semua puas dengan pelayanan PTSP Kemenag Kota Yogyakarta

6. Bagaimana pengaruh dijalankannya program PTSP dalam meningkatkan citra positif Kementerian Agama Kota Yogyakarta?

   Sangat berpengaruh, karena ada banyak keuntungan dengan adanya PTSP; dari segi tempat yang sekarang sudah nyaman, pelayanan lebih efisien dan cepat satu pintu

7. Sejauh mana keefektifan program PTSP dalam meningkatkan citra positif Kementerian Agama Kota Yogyakarta? Khususnya dalam ranah manajemen public relations.

   Sudah cukup efektif, karena dengan inovasi yang kita miliki sangat memudahkan masyarakat yang sangat menginginkan pelayanan yang cepat, mudah dan efisien. Kita juga terus mengumpulkan kritikan saran dari masyarakat untuk meningkatkan pelayanan PTSP menjadi lebih baik lagi

8. Hasil seperti apa yang ingin dicapai Kementerian Kota Yogyakarta setelah dilakukannya PTSP? Apakah hasil tersebut sudah berhasil dicapai atau belum?

   Sudah, semua tamu dari luar DIY mengapresiasi bahwa pelayanan PTSP seperti ini lebih nyaman, elegan, dan cepat

9. Bagaimana kelebihan dan kekurangan PTSP yang dijalankan Kementerian Agama Kota Yogyakarta hingga sekarang?

Adanya Bank di PTSP Kemenag Kota Yogyakarta, itu bagian dari inovasi, kondisi pelayaan banyak, untuk menyatukan haji dengan PTSP

Kekurangan: kurang SDM, belom punya CS, alat – alat bank belom semuanya sama ada yang sangat siap, setengah siap dan ada yang belom siap, ini mempengaruhi kualitas pelayanan jadi jarak menunggu jadi lama jika belom siap, yang ketiga berkaitan dengan sistem belum seperti yang kita inginkan karena keterbatasan pendanaan

10. Apa saja yang perlu diperbaiki untuk peningkatan program PTSP Kementerian Agama Kota Yogyakarta di waktu selanjutnya?

    Perbaikan SDM, alat – alat yang belum lengkap, akan melaksanakan kerjasama dengan Pemerintah Kota Yogyakarta dalam melayani masyarakat dengan cara yang lebih mudah

11. Menurut Anda apakah praktisi public relations Kementerian Agama Kota Yogyakarta sudah efektif dalam membantu proses PTSP? Khususnya dalam meningkatkan citra positif Kementerian Agama Kota Yogyakarta.

    Sangat berperan untuk mensosialisasikan PTSP, menjali hubungan dengan KUA, lembaga keagamaan, menjalankan web Kemenag, karena dari web tersebut menjadikan PTSP semakin diketahui oleh masyarakat khususnya keunggulan PTSP Kemenag Kota Yogyakarta, tamu – tamu yang datang untuk study banding juga mengetahui keunggulan PTSP Kemenag Kota Yogyakarta juga dari web yang dijalankan oleh Humas, tetapi utuk terjun ke masyarakat langsung humas belum melakukan, jadi selama ini Humas hanya bersifat tidak langsung melainkan hanya melalui web, mengirimkan berita kepada media, surat – menyurat. Justru yang lebih sering adalah penyuluh terutama dari KUA (KUA memberikan bimbingan kepada msyarakat) karena penyuluh merupakan juru bicara

Kemenag ditingkat masyarakat. Keterbatasan anggota Humas menjadikan kurang efektifnya kerja Humas.

12. Saat mengetahui Kementerian Agama DIY mendapatkan predikat sebagai pilot project dalam PTSP, andil apa yang Kementerian Kota Yogyakarta lakukan untuk mendapatkan atau mempertahankan predikat tersebut?

    Terus melakukan inovasi terutama Kemenag Kota Yogyakarta sudah punya ciri khas dan keunggulan yang belum dimiliki oleh Kemenag lainnya yaitu dalam proses pelayanan pendaftaran haji yang tadi sudah disampaikan.

    Yang utama kita melihat catatan masyarakat, saran masyarakat untuk peningkatan pelayanan

    Mengacu pada data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), jika itu nantinya turun maka ada sesuatu yang harus kita evaluasi, kepuasan masyarakat menjadi standar kita

    Membenahi kelemahan yang masih kita punyai, ada jenis program dari 36 ini ada yang belom kita laksanakan, ada beberpa program yang bekerjasama dengan pemerintah Kota Yogyakarta (web layanan jogja smart service)

Petugas PTSP Kementerian Agama Kota Yogyakarta (Wawanca dengan Ibu Lely)

1. Sudah berapa lama Anda menjadi petugas PTSP Kementerian Kota Yogyakarta?

   5 bulan setelah diluncurkannya PTSP, karena PTSP kita sendiri baru diluncurkan Juli 2018 kemarin

2. Bagaimana sistem *one day service* PTSP dilakukan Kementerian Agama Kota Yogyakarta?

   Sepanjang syarat – syarat sudah dipenuhi, tidak sampai satu hari, satu jam pun sudah bisa selesai.

3. Bagaimana tanggapan masyarakat yang Anda pada saat Anda melakukan layanan PTSP Kementerian Agama Kota Yogyakarta?

   Kritikan enggak tapi apresiasi iya, terutama dalam pelayanan haji, masyarakat sangat terpuaskan dengan pelayanan yang cepat tanpa harus bolak – balik tempat, sekarang tinggal di satu tempat saja. Apalagi masyarakat yang dengan kesibukan yang padat, mereka sangat termudahkan sekali dengan hanya satu kali datang dan di satu tempat saja.

4. Sebelum dijalankannya PTSP, apakah anda dibekali pembekalan dalam melayani masyarakat? Jika iya, bagaimana pembekalan yang dilakukan dan siapa yang membekalinya?

   Kalau pembekalan khusus tidak ada, karena ini modelnya aplikasi yang hanya tinggal melaksanakan sesuai dengan petunjuk yang ada. Persyaratan juga semuanya juga sudah ada di aplikasi tersebut, kita tinggal melihat saja.

5. Bagaimana proses pelayanan yang diterapkan sehari – hari di PTSP? Seperti proses pendaftaran haji, perizinan pembangunan sekolah, perizinan pembangunan tempat ibadah dan semua pelayanan di PTSP Kementerian Kota Yogyakarta.

   Langsung saja mengambil nomor antrian dan ke loket yang bersangkutan, nanti masyarakat akan dituntun bagaimana sistematikanya, yang penting msyarakat sudah mengerti apa syarat – syraratnya.

6. Perbedaan seperti apa yang Anda rasakan ketika sebelum dan sesudah dijalankannya PTSP Kementerian Agama Kota Yogyakarta?

   Sebelum adanya PTSP, seksi – seksi penyelenggara seperti seksi pendidikan madrasah, seksi pendidikan diniyah dan pondok pesantren, seksi pendidikan agama islam, seksi penyelenggaraan haji dan umroh, seksi bimbingan masyarakat islam, seksi penyelenggara syariah dan seksi penyelenggara katolik mereka semua terlibat dalam proses administrasi untuk pelayanan masyarakat. Hingga setelah adanya PTSP, semua seksi – seksi tersebut dimudahkan untuk mengerjakan tugas pokok mereka, mereka bisa fokus tanpa dibebani tanggungan pekerjaan administrasi. Serta masyarakat juga sangat diuntungkan dengan pelayanan yang lebih cepat. Karena dengan adanya PTSP, semua proses administrasi hanya dilayani secara satu pintu oleh petugas PTSP. Pelayanan haji juga lebih simpel tanpa harus bolak - balik

   Selain itu jam kerja bertambah dari jam 07.30 – 16.00 WIB tanpa ada istirahat, jadi kalau mau istirahat harus gantian, masyarakat juga dimudahkan dengan adanya tambahan jam kerja tersebut.

7. Bagaimana reaksi Anda jika ada keluhan masyarakat saat melakukan proses pelayanan PTSP?

Sampai saat ini belom ada karena pelayanan kita saat ini jauh lebih meningkat secara signifikan dibandingan sebelum adanya PTSP jadi masyarakat otomatis lebih senang dan sangat terbantu.

Masyarakat Kota Yogyakarta (Wawancara dengan Ibu Isti)

1. Bapak / Ibu datang kesini untuk keperluan apa?

   Untuk pemberkasan guru, kebetulan suami saya PNS

2. Bagaimana citra Kementerian Agama Kota Yogyakarta menurut Anda sebelum dijalankannya PTSP?

   Ya sebagai tempat untuk mengurus keperluan masyarakat

3. Melalui apa Anda mengetahui Kementerian Agama Kota Yogyakarta mengeluarkan PTSP?

   Datang langsung ke PTSP

4. Apa manfaat yang Anda rasakan setelah adanya PTSP Kementerian Agama Kota Yogyakarta?

   Cepat, tidak banyak membuang waktu saya

5. Bagaimana perbedaan sistem pelayanan sebelum dan setelah dijalankannya PTSP Kementerian Agama Kota Yogyakarta? Apakah anda sudah terlayani dengan baik atau belum?

   Dulu kan masih manual, belum ada urutan antrian seperti sekarang. Pelayanan lebih tertata, tempatnya terbilang sangat nyaman, dingin, ada tv untuk memantau panggilan antrian pelayanan, kursi yang disediakan cukup banyak dan nyaman, ada makanan yanag disuguhkan juga untuk pengunjung.

6. Apakah anda paham dengan Sistematika jalannya PSTP dengan baik? Jika sudah paham, darimana anda mendapatkan informasi tentang pelayanan PTSP tersebut?

   Saya langsung datang dan mencari informasi di sini

7. Saat melakukan proses PTSP, apakah pernah Anda merasakan kendala? Jika ada, kendala yang seperti apa yang pernah Anda alami?

   Karena saya baru pertama jadi belum ada kendala. Cuma ini saya sudah cukup datang cukup awal tapi petugasnya ternyata masih rapat, seharusnya ada petugas pengganti biar tidak lama menunggu

8. Bagaimana harapan Anda setelah adanya PTSP tersebut? Hal apa saja yang menurut Anda harus diubah mengenai sistem pelayanan dalam PSTP Kementerian Agama Kota Yogyakarta?

   Sejauh ini masih relatif belum menemukan kendala yang parah, jadi belum tahu apa yg harus diubah

9. Menurut Anda, program PTSP Kementerian Agama Kota Yogyakarta apakah sudah berhasil menggambarkan citra Kementerian Agama Kota Yogyakarta dengan baik? Citra seperti apakah yang muncul setelah dijalankannya PTSP Kementerian Agama Kota Yogyakarta?

   Mungkin sudah ya mbak, dengan pelayanan yang terpadu dan sistem yg lebih tertata dan cepat

Masyarakat Kota Yogyakarta (Wawancara dengan Bapak Kasianto)

1. Bapak / Ibu datang kesini untuk keperluan apa?

   Saya mau daftar haji

2. Bagaimana citra Kementerian Agama Kota Yogyakarta menurut Anda sebelum dijalankannya PTSP?

   Ya sebagai tempat untuk mengurus keperluan masyarakat

3. Melalui apa Anda mengetahui Kementerian Agama Kota Yogyakarta mengeluarkan PTSP?

   Dari resepsionis disini yang mendampingi saya untuk masuk di PTSP

4. Apa manfaat yang Anda rasakan setelah adanya PTSP Kementerian Agama Kota Yogyakarta?

   Ya saya senang dengan adanya pelayanan ini

5. Bagaimana perbedaan sistem pelayanan sebelum dan setelah dijalankannya PTSP Kementerian Agama Kota Yogyakarta? Apakah anda sudah terlayani dengan baik atau belum?

   Karena hanya pertama kali ke sini, jadi saya belum tau persis ya perbedaannya

6. Apakah anda paham dengan Sistematika jalannya PSTP dengan baik? Jika sudah paham, darimana anda mendapatkan informasi tentang pelayanan PTSP tersebut?

   Saya langsung datang dan bertanya langsung, akhirnya didampingi sama petugasnya

7. Saat melakukan proses PTSP, apakah pernah Anda merasakan kendala? Jika ada, kendala yang seperti apa yang pernah Anda alami?

   Tampaknya belum ada kendala

8. Bagaimana harapan Anda setelah adanya PTSP tersebut? Hal apa saja yang menurut Anda harus diubah mengenai sistem pelayanan dalam PSTP Kementerian Agama Kota Yogyakarta?

Saya sudah tua gamau banyak ribet, karena cukup simpel, 70 kesederhanaannya, cuma langsung numpuk dan menunggu informasi selanjutnya untuk pendaftaran ibadah haji

9. Menurut Anda, program PTSP Kementerian Agama Kota Yogyakarta apakah sudah berhasil menggambarkan citra Kementerian Agama Kota Yogyakarta dengan baik? Citra seperti apakah yang muncul setelah dijalankannya PTSP Kementerian Agama Kota Yogyakarta?

   Cukup berhasil dengan pelayanan ini, karena memang sangat simpel dan efektif, tinggal menunggu dipanggil saja kalau berkasnya sudah selesai

Masyarakat Kota Yogyakarta (Wawancara dengan Bapak Cecep)

1. Bapak / Ibu datang kesini untuk keperluan apa?

   Mau daftar umrah

2. Bagaimana citra Kementerian Agama Kota Yogyakarta menurut Anda sebelum dijalankannya PTSP?

   Sebagai wadah untuk melayani masyarakat

3. Melalui apa Anda mengetahui Kementerian Agama Kota Yogyakarta mengeluarkan PTSP?

   Karena ya memang untuk pendaftaran haji kan harus lewat sini jadi ya kesini dan tau

4. Apa manfaat yang Anda rasakan setelah adanya PTSP Kementerian Agama Kota Yogyakarta?

   Ya selama berkas yang kita bawa lengkap, pasti pelayanan akan cepat

5. Bagaimana perbedaan sistem pelayanan sebelum dan setelah dijalankannya PTSP Kementerian Agama Kota Yogyakarta? Apakah anda sudah terlayani dengan baik atau belum?

Kalau yang dulu satu – satu, kalau terpadu kan satu pintu, semua dilayani sekaligus

6. Apakah anda paham dengan Sistematika jalannya PSTP dengan baik? Jika sudah paham, darimana anda mendapatkan informasi tentang pelayanan PTSP tersebut?

   Saya langsung datang dan bertanya langsung, akhirnya didampingi sama petugasnya

7. Saat melakukan proses PTSP, apakah pernah Anda merasakan kendala? Jika ada, kendala yang seperti apa yang pernah Anda alami?

   Belum ada kendala

8. Bagaimana harapan Anda setelah adanya PTSP tersebut? Hal apa saja yang menurut Anda harus diubah mengenai sistem pelayanan dalam PSTP Kementerian Agama Kota Yogyakarta?

   Ya semoga pelayanan yang diberikan semakin meningkat ya dan masyarakat juga diuntungkan

9. Menurut Anda, program PTSP Kementerian Agama Kota Yogyakarta apakah sudah berhasil menggambarkan citra Kementerian Agama Kota Yogyakarta dengan baik? Citra seperti apakah yang muncul setelah dijalankannya PTSP Kementerian Agama Kota Yogyakarta?

   Cepat, nyaman untuk pelayannnya

Masyarakat Kota Yogyakarta (Wawancara dengan Muhammad Firza)

1. Bapak / Ibu datang kesini untuk keperluan apa?

   Legalisir di sekolah asal dan Kementerian Kota asal

2. Bagaimana citra Kementerian Agama Kota Yogyakarta menurut Anda sebelum dijalankannya PTSP?

   Untuk melayani masyarakat

3. Melalui apa Anda mengetahui Kementerian Agama Kota Yogyakarta mengeluarkan PTSP?

   Dari website nya kemenag

4. Apa manfaat yang Anda rasakan setelah adanya PTSP Kementerian Agama Kota Yogyakarta?

   Bagus ya, petugasnya ramah, tempatnya nyaman. Resepsionisnya cukup ramah dan sangat informatif, sampai tempatnya saya langsung diambilkan antrian

5. Bagaimana perbedaan sistem pelayanan sebelum dan setelah dijalankannya PTSP Kementerian Agama Kota Yogyakarta? Apakah anda sudah terlayani dengan baik atau belum?

   Belum tau, karena baru pertama kali dan sudah ada PTSP

6. Apakah anda paham dengan Sistematika jalannya PSTP dengan baik? Jika sudah paham, darimana anda mendapatkan informasi tentang pelayanan PTSP tersebut?

   Dari web nya kemenag juga seperti syarat – syarat yang dibutuhkan

7. Saat melakukan proses PTSP, apakah pernah Anda merasakan kendala? Jika ada, kendala yang seperti apa yang pernah Anda alami?

   Belum ada kendala

8. Bagaimana harapan Anda setelah adanya PTSP tersebut? Hal apa saja yang menurut Anda harus diubah mengenai sistem pelayanan dalam PSTP Kementerian Agama Kota Yogyakarta?

   Bisa mempertahankan pelayanan, atau jika perlu meningkatkan

9. Menurut Anda, program PTSP Kementerian Agama Kota Yogyakarta apakah sudah berhasil menggambarkan citra Kementerian Agama Kota Yogyakarta dengan baik? Citra

seperti apakah yang muncul setelah dijalankannya PTSP Kementerian Agama Kota Yogyakarta?

Bagus, pelayananmya modern, cepat, apalagi kementerian kan memang wajib melayani masyarakat sebaik mungkin

Masyarakat Kota Yogyakarta (Wawancara dengan Bapak Sutanto)

1. Bapak / Ibu datang kesini untuk keperluan apa?

   Rekomendasi untuk IMB

2. Bagaimana citra Kementerian Agama Kota Yogyakarta menurut Anda sebelum dijalankannya PTSP?

   Untuk melayani masyarakat

3. Melalui apa Anda mengetahui Kementerian Agama Kota Yogyakarta mengeluarkan PTSP?

   Datang kesini langsung, tanya langsung tentang informasi PTSP

4. Apa manfaat yang Anda rasakan setelah adanya PTSP Kementerian Agama Kota Yogyakarta?

   Bagus, terpadu ya keliatannya. Petugasnya juga tanggap untuk melayani masyarakat. Karenaa pada saat itu petugasnya ada yg sedang rapat, saya sedang butuh pelayanan yang cepat dan akhirnya ditelponkan

5. Bagaimana perbedaan sistem pelayanan sebelum dan setelah dijalankannya PTSP Kementerian Agama Kota Yogyakarta? Apakah anda sudah terlayani dengan baik atau belum?

   Karena saya baru pertama belum bisa memberikan penjelasan yang lebih banyak

6. Apakah anda paham dengan Sistematika jalannya PSTP dengan baik? Jika sudah paham, darimana anda mendapatkan informasi tentang pelayanan PTSP tersebut?

   Tanya – tanya langsung mengenai informasi PTSP dengan datang ke Kemenag

7. Saat melakukan proses PTSP, apakah pernah Anda merasakan kendala? Jika ada, kendala yang seperti apa yang pernah Anda alami?

   Belum ada kendala

8. Bagaimana harapan Anda setelah adanya PTSP tersebut? Hal apa saja yang menurut Anda harus diubah mengenai sistem pelayanan dalam PSTP Kementerian Agama Kota Yogyakarta?

   Belum bisa berpendapat ya kalau tentang itu

9. Menurut Anda, program PTSP Kementerian Agama Kota Yogyakarta apakah sudah berhasil menggambarkan citra Kementerian Agama Kota Yogyakarta dengan baik? Citra seperti apakah yang muncul setelah dijalankannya PTSP Kementerian Agama Kota Yogyakarta?

   Bagus, cepat, petugasnya juga tanggap melayani