

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN TENTANG PELAYANAN  
TERPADU PADA KEMENTERIAN AGAMA  
KABUPATEN TASIKMALAYA

Risma Ghinayatul Mubarokiyah  
Program Pascasarjana STIA YPPT Priatim Tasikmalaya

---

Abstract

*This study aims to determine and analyze the Implementation of Regulation of the Minister of Religion No. 65 of 2016 concerning Integrated Services at the Ministry of Religion with a study at the Office of the Ministry of Religion in Tasikmalaya Regency.*

*The research method used in this study is a qualitative method, with data collection techniques through interviews, observations, documentation studies. Interviews were conducted through people who had knowledge of Integrated Services at the Tasikmalaya District Ministry of Religion Office. Data analysis techniques are done through data reduction, data presentation and conclusion drawing.*

*Based on the results of the study showed that the Implementation of the Minister of Religion Regulation Number 65 Year 2016 Concerning Integrated Services at the Ministry of Religion with studies at the Office of the Ministry of Religion in Tasikmalaya Regency could run effectively through communication factors, resources, dispositions or attitude of implementers and bureaucratic structures*

*Keywords: Implementation of Integrated Policies and Services*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Implementasi Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama dengan studi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, studi dokumentasi. Wawancara dilakukan melalui orang-orang yang memiliki pengetahuan tentang Pelayanan Terpadu di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya. Teknik analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama dengan studi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten

Tasikmalaya dapat berjalan efektif melalui faktor komunikasi, sumber daya, disposisi atau sikap pelaksana dan struktur birokrasi

Kata kunci : Implementasi Kebijakan dan Pelayanan Terpadu

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam melayani masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparatur negara sebagai pelayan masyarakat. Penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi sebagai aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat dituntut untuk memiliki kinerja yang baik sehingga pelayanan yang diberikan akan baik pula. Tugas utama aparatur pemerintah adalah untuk melayani masyarakat.

Baik buruknya pelayanan yang diberikan aparatur mencerminkan kinerja individu yang akan menentukan baik buruknya kinerja organisasi secara keseluruhan. Pelayanan yang baik tidak terlepas dari peran pemberi layanan yaitu aparatur pemerintah. Penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi sebagai aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat dituntut untuk memiliki sumber daya yang memadai, sikap aparatur pemerintah yang berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pengguna jasa layanan.

Dalam konteks pelayanan publik pelayanan yang diberikan oleh aparatur pelayanan adalah mempermudah urusan publik dengan memberikan pelayanan yang tidak berbelit-belit dan prosedur yang panjang, mendahulukan kepentingan umum, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan publik pada hakikatnya adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan dan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat.

Pelayanan di bidang pemerintahan sangat besar peranannya terutama karena menyangkut kepentingan umum dan kepentingan masyarakat secara keseluruhan. Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat dan menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Sebagaimana dikemukakan oleh Lukman (2002:16) dari Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia bahwa "Pelayanan yaitu upaya membantu, menyediakan, mengurus dan menyiapkan apa yang diperlukan oleh orang lain baik berupa barang atau jasa dilakukan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan standar pelayanan. Produk barang atau jasa yang dihasilkan dapat dinikmati masyarakat melalui proses dan sikap kerja aparatur yang ramah dan baik sehingga masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan tersebut. Kalau hal ini terjadi maka akan menumbuhkan kepercayaan (trust), kesetiaan dan loyalitas dari masyarakat untuk dapat berurusan kembali dengan birokrasi".

Pada kenyataannya belum semua aparatur pemerintah menyadari pentingnya pelayanan, sehingga sering terjadi dikalangan aparatur pemerintah yang

menunjukkan bahwa mereka umumnya belum menyadari posisinya sebagai pelayan masyarakat maupun arti penting dari pelayanan itu sendiri. Kebijakan pemerintah dalam bidang pelayanan umum harus disesuaikan dengan kepentingan, keinginan, harapan dan tuntutan masyarakat dalam rangka memenuhi segala hak dan kewajiban masyarakat sebagai warga negara sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kinerja pegawai sangat dibutuhkan dalam mewujudkan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dengan hasil sesuai yang diharapkan. Aparatur pelayanan publik dalam melayani masyarakat dituntut memiliki kinerja yang baik dalam proses pelayanan sehingga masyarakat yang membutuhkan pelayanan tidak dirugikan.

Salah satu program reformasi birokrasi untuk tingkat mikro yaitu peningkatan kualitas pelayanan publik dengan sasaran reformasi birokrasi terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Program peningkatan kualitas pelayanan publik bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pada masing-masing K/L dan Pemerintah Daerah sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat. Target yang ingin dicapai melalui program ini adalah:

1. Meningkatnya kualitas pelayanan publik (lebih cepat, lebih murah, lebih aman, dan lebih mudah dijangkau)
2. Meningkatnya jumlah unit pelayanan yang memperoleh standarisasi
3. Pelayanan internasional pada K/L dan Pemda;
4. Meningkatnya indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik oleh masing-masing K/L dan Pemda.
5. Peningkatan partisipasi masyarakat.

Merujuk pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa guna perlindungan dan kepastian hukum, jangkauan pelayanan, penyederhanaan pelayanan, dan perwujudan proses pelayanan yang murah, mudah, cepat, transparan, pasti dan terjangkau pelayanan publik dapat dilakukan dengan sistem pelayanan terpadu. Atas dasar tersebut pada level Kemenag, upaya peningkatan pelayanan publik diperkuat dengan adanya SE Sekjen Kemenag Nomor SJ/BIV/2/OT00/ 296/2014 tanggal 4 Pebruari 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Agama. Secara implisit edaran tersebut menegaskan bahwa untuk di lingkungan Kementerian Agama, pelayanan publik itu dilaksanakan melalui sistem Layanan Administrasi Terpadu. Bahkan untuk menjaga kualitas pelayanan publik yang terpadu tersebut, sekjen kemenag menggariskan beberapa hal yang harus dipenuhi pada unit tersebut oleh pelaksana layanan, baik dari tingkat pusat maupun tingkat daerah (Kankemenag).

Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama, Kepala Kemenag Kabupaten Tasikmalaya telah membuat kebijakan pembentukan dan penyelenggaraan layanan publik melalui Layanan Administrasi terpadu Kankemenag Kabupaten Tasikmalaya. Layanan ini dilaksanakan oleh Unit Layanan Terpadu. Pada prinsipnya, Layanan Administrasi Terpadu yaitu penyelenggaraan jasa pelayanan administrasi kepada masyarakat (publik), yang proses pengelolaannya di mulai dari

tahap permohonan dan tahap penerbitan dokumen, dilakukan secara terpadu melalui satu tempat. Dengan ini, pemohon cukup datang ke satu tempat dan bertemu dengan petugas teknis terkait guna menghindari pungutan-pungutan tidak resmi.

Sebagai upaya untuk menjaga kualitas pelayanan, dalam operasionalnya layanan administrasi terpadu mengacu terhadap standar pelayanan yang didasarkan pada Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Pada Kementerian Agama, mengatur batasan minimal kualitas dokumen, batasan biaya dan batasan waktu pelayanan, serta acuan-acuan lainnya. Keberhasilan penerapan kebijakan penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh unit layanan terpadu ditentukan oleh tingkat implementasi kebijakannya. Tingkat implementasi diindikasikan oleh sejauhmana variabel-variabel yang mempengaruhi pemberlakuan layanan administrasi terpadu. Selanjutnya apakah pelaksanaan unit layanan terpadu sampai saat ini telah terlaksanan dengan baik memberikan hasil dan manfaat berupa kualitas pelayanan yang baik yang pada akhirnya akan berdampak pada kepuasan masyarakat penerima pelayanan.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

Mengimplementasikan sebuah kebijakan bukanlah masalah yang mudah terutama dalam mencapai tujuan bersama, cukup sulit untuk membuat sebuah kebijakan publik yang baik dan adil. Dan lebih sulit lagi untuk melaksanakannya dalam bantuk dan cara yang memuaskan semua orang termasuk mereka yang dianggap klien. Masalah lainnya adalah kesulitan dalam memenuhi tuntutan berbagai kelompok yang dapat menyebabkan konflik yang mendorong berkembangnya pemikiran politik sebagai konflik.

Definisi dan konsep implementasi kebijakan publik ini sangat bervariasi, dikemukakan Meter dan Horn (Fadillah, 2001, hal. 81) menyatakan bahwa:

Implementasi kebijakan adalah pelaksanaan dan pengendalian arah tindakan kebijakan sampai tercapainya hasil kebijakan. Kemudian merumuskan proses implementasi kebijakan sebagai berikut: implementasi kebijakan adalah keseluruhan tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu, dan kelompok-kelompok pemerintah dan swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan dan sasaran, yang menjadi prioritas dalam keputusan kebijakan.

Secara sederhana dapat dikatakan bahwa implementasi kebijakan meliputi semua tindakan yang berlangsung antara pernyataan atau perumusan kebijakan dan dampak aktualnya. Kebijakan publik secara garis besar mencakup tahapan perumusan masalah kebijakan, implementasi kebijakan dan evaluasi kebijakan. Kebijakan publik yang telah ditetapkan oleh pemerintah dan memperoleh legitimasi dari lembaga legislatif, memungkinkan birokrasi untuk bertindak dalam pelaksanaan kebijakan tersebut.

Menurut Easton (Islamy, 2004, hal. 28) mengemukakan tentang kebijakan publik sebagai berikut:

Suatu kebijakan publik itu bersifat otoritatif, yaitu nilai-nilai yang dialokasikan dan dipaksakan pelaksanaannya bagi seluruh masyarakat. Namun, karena tugas negara dan pejabat negara adalah untuk melayani dan

meningkatkan kebutuhan masyarakat, maka sistem nilai masyarakat yang telah diartikulasi menjadi kepentingan atau kebutuhan masyarakat harus benar-benar dijadikan pedoman bagi pejabat negara dalam membuat kebijakan. Dengan demikian kebijakan publik tidaklah hanya berisi cetusan pikiran atau gagasan serta pendapat para pejabat yang mewakili masyarakat, melainkan opini publik juga memiliki porsi yang sama untuk dijadikan masukan dalam kebijakan, sehingga kebijakan publik tersebut berorientasi pada kepentingan publik.

Kebijakan publik yang akan diimplementasikan oleh pemerintah dan telah memperoleh legitimasi dari lembaga perwakilan rakyat, memungkinkan pemerintah untuk bertindak dalam pelaksanaan kebijakan tersebut. Dalam hal implementasi kebijakan dapat dilihat dari berbagai sudut pandang, bergantung pada proses perumusan kebijakan dimaksud. Pengertian implementasi kebijakan (Nugroho, 2004, hal. 158) menyatakan bahwa:

Implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Untuk mengimplementasikan kebijakan publik, maka ada dua pilihan yang ada, yaitu langsung mengimplementasikan dalam bentuk program-program atau melalui formulasi kebijakan derivat atau turunan dari kebijakan publik tersebut adalah: (1) bahwa kebijakan negara itu selalu mempunyai tujuan tertentu atau merupakan tindakan yang berorientasi pada tujuan, (2) bahwa kebijaksanaan itu berisi tindakan-tindakan atau pola-pola tindakan pejabat-pejabat pemerintah, (3) bahwa kebijaksanaan itu adalah merupakan apa yang benar-benar dilakukan oleh pemerintah, jadi bukan merupakan apa yang pemerintah bermaksud akan melakukan sesuatu atau menyatakan akan melakukan sesuatu, (4) bahwa kebijaksanaan negara itu bersifat positif dalam arti merupakan beberapa bentuk tindakan pemerintah mengenai suatu masalah tertentu atau bersifat negatif-dalam arti: merupakan keputusan pejabat pemerintah untuk tidak melakukan sesuatu, dan (5) bahwa kebijaksanaan pemerintah setidaknya-tidaknya dalam arti yang positif didasarkan atau selalu dilandaskan pada peraturan-peraturan perundangan yang bersifat memaksa (otoritatif).

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan pada prinsipnya merupakan sebuah cara agar kebijakan dapat dilaksanakan sesuai dengan tujuannya. Pengertian lainnya tentang (Winarno, 2002, hal. 29) menyatakan:

Suatu program kebijakan hanya akan menjadi catatan-catatan elit, jika program tersebut tidak diimplementasikan. Oleh karena itu, program kebijakan yang telah diambil sebagai alternatif pemecahan masalah harus diimplementasikan, yakni dilaksanakan oleh badan-badan administrasi maupun agen-agen pemerintah di tingkat bawah. Kebijakan yang telah diambil dilaksanakan oleh unit-unit administrasi yang memobilisasikan sumberdaya finansial dan manusia. Pada tahap implementasi ini berbagai kepentingan akan saling bersaing. Beberapa yang lain mungkin akan ditentang oleh para pelaksana.

Pernyataan tersebut di atas menunjukkan implementasi kebijakan harus dinilai dan dikembangkan dalam kaitannya dengan kemampuan para implementator

dalam menyampaikan seluruh isi pesannya dengan baik dan cermat sehingga seluruh kepentingan program kerja dilakukan sesuai tujuan yang ditetapkan.

Supaya kebijakan publik yang ditetapkan mampu mencapai tujuan yang diharapkan, maka kebijakan tersebut perlu diimplementasikan secara nyata dan bertanggung jawab. Pelaksanaan kebijakan merupakan sesuatu yang penting, bahkan mungkin jauh lebih penting dari pada sekedar pembuatan kebijakan. Pengertian implementasi kebijakan (Wahab, 2008, hal. 59) menyatakan bahwa:

Implementasi kebijakan sesungguhnya bukanlah sekedar bersangkut paut dengan mekanisme penjabaran berbagai keputusan politik yang dilakukan melalui mekanisme prosedur secara rutin, lewat saluran-saluran birokrasi, melainkan juga menyangkut masalah kepentingan masyarakat, keputusan dan siapa yang memperoleh apa dari suatu kebijakan. Oleh sebab itu tidak terlalu salah jika dikatakan implementasi kebijaksanaan merupakan aspek yang penting dari keseluruhan proses kebijaksanaan.

Sedangkan implementasi kebijakan menurut Meter dan Horn (Fadillah, 2001, hal. 81) menyatakan:

Implementasi kebijakan adalah pelaksanaan dan pengendalian arah tindakan kebijakan sampai tercapainya hasil kebijakan. Kemudian merumuskan proses implementasi kebijakan sebagai berikut: implementasi kebijakan adalah keseluruhan tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu, dan kelompok-kelompok pemerintah dan swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan dan sasaran, yang menjadi prioritas dalam keputusan kebijakan.

Keberhasilan implementasi kebijakan atau program dapat ditujukan dari tiga faktor (Randall & Franklin, 1986, hal. 89), yaitu:

1. Perspektif kepatuhan (*compliance*) yang mengukur implementasi dari kepatuhan *street level bureau crats* terhadap atasan mereka.
2. Keberhasilan implementasi diukur dari kelancaran rutinitas dan tiadanya persoalan.
3. Implementasi yang berhasil mengarah kepada kinerja yang memuaskan semua pihak terutama kelompok penerima manfaat yang diharapkan”.

Dari ketiga faktor diatas merupakan suatu kepastian dalam menilai keberhasilan suatu implementasi kebijakan sehingga kurang hilangnya salah satu faktor mempengaruhi sekali terhadap kinerja kebijakan tersebut. Kemudian sebaliknya Marse (Wahab, 2008, hal. 19) mengemukakan bahwa ada tiga faktor yang dapat menimbulkan kegagalan dalam implementasi kebijakan yaitu:

1. Isu kebijakan. Implementasi kebijakan dapat gagal karena masih ketidaktetapan atau ketidak tegasan intern maupun ekstern atau kebijakan itu sendiri, menunjukkan adanya kekurangan yang menyangkut sumber daya pembantu.
2. Informasi. Kekurangan informasi dengan mudah mengakibatkan adanya gambaran yang kurang tepat baik kepada objek kebijakan maupun kepada para pelaksana dari isi kebijakan yang akan dilaksanakannya dan hasil-hasil dari kebijakan itu.
3. Dukungan. Implementasi kebijakan publik akan sangat sulit bila pada pelaksanaannya tidak cukup dukungan untuk kebijakan tersebut.

Ketiga faktor yang dapat menimbulkan kegagalan dalam proses implementasi kebijakan sebelumnya harus sudah difikirkan dalam merumuskan kebijakan, sebab tidak tertutup kemungkinan kegagalan didalam penerapan kebijakan sebgaiian besar terletak pada awal perumusan kebijakan oleh pemerintah sendiri yang tidak dapat bekerja maksimal dan bahkan tidak tahu apa yang harus dilakukan.

Sekalipun dalam khasanah ilmu kebijakan negara atau analisis kebijakan negara telah banyak dikembangkan model-model atau teori yang membahas tentang implementasi kebijakan namun penulis hanya akan membicarakan beberapa model implementasi kebijakan yang relatif baru dan banyak mempengaruhi berbagai pemikiran maupun tulisan para ahli.

Variabel-variabel yang dimaksud dapat diklasifikasikan menjadi tiga kategori besar menurut Mazmanian dan Sabatier (Wahab, 2008, hal. 81), yaitu:

1. Mudah tidaknya masalah yang akan digarap dikendalikan
2. Kemampuan keputusan kebijaksanaan untuk menstrukturkan secara tepat proses implementasinya; dan
3. Pengaruh langsung berbagai variabel politik terhadap keseimbangan dukungan bagi tujuan yang termuat dalam keputusan kebijaksanaan tersebut.

Dari model-model yang disajikan tersebut ada yang relatif abstrak, dan ada pula yang relatif operasional. Sekalipun demikian peneliti tidak bermaksud untuk menilai mana yang diantara model-model tersebut yang baik atau paling tepat, sebab penggunaan model ini untuk keperluan penelitian/analisis sedikit banyak akan tergantung pada kompleksitas permasalahan kebijakan yang dikaji serta tujuan dan analisis itu sendiri. Sebagai pedoman awal barangkali ada baiknya diingat bahwa semakin kompleks permasalahan kebijakan dan semakin mendalam analisis yang dilakukan, semakin diperlukan teori atau model yang relatif operasional yang mampu menjelaskan hubungan kausalitas antar yang menjadi fokus analisis.

Agar kebijakan dapat diimplementasikan dengan baik dan mampu mencapai tujuan organisasi, perlu memperhatikan faktor-faktor pelaksanaan kebijakan. Faktor-faktor pelaksanaan kebijakan menurut Edwars III (Widodo, 2010, hal. 96) adalah sebagai berikut:

1. Komunikasi, yakni kejelasan yang harus disampaikan oleh pelaksana kebijakan.
2. Sumber daya, yakni sarana dan prasarana yang tersedia untuk dapat mendukung dan memperlancar pelaksanaan kebijakan.
3. Disposisi atau sikap pelaksanaan, yakni adanya keinginan atau kesepakatan di kalangan para pelaksana dalam menjalankan kebijakan.
4. Struktur birokrasi, yakni tata kerja dalam organisasi untuk mempermudah/memperlancar kebijakan.

Keempat faktor tersebut satu sama lain saling berhubungan dan saling berinteraksi yang pada akhirnya akan berpengaruh terhadap implementasi kebijakan. Faktor komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi akan berpengaruh langsung pada implementasi kebijakan, di samping secara langsung mempengaruhi implementasi, faktor-faktor tersebut secara tidak langsung

mempengaruhi implementasi kebijakan melalui dampak pada masing-masing faktor.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif dengan tujuan untuk memahami fenomena-fenomena sosial dari sudut atau perspektif partisipan. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, studi dokumentasi. Wawancara dilakukan melalui orang-orang yang memiliki pengetahuan tentang Pelayanan Terpadu di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya. Teknik analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

## **PEMBAHASAN**

Implementasi Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya memiliki dampak yang sangat baik terhadap pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan Terpadu merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kementerian Agama dalam upaya pemberian pelayanan terhadap satu atau beberapa jenis pelayanan yang diselenggarakan secara terintegrasi dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen.

Adapun yang menjadi tujuan dari Pelayanan Terpadu yang dilaksanakan oleh Kementerian Agama, yaitu; a. mendekatkan pelayanan kepada masyarakat; b. memperpendek proses pelayanan; c. mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, akuntabel dan terjangkau; dan d. memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan. Sementara untuk organisasi penyelenggara yang menyelenggarakan Pelayanan Terpadu wajib: a) melakukan pemetaan jenis layanan yang akan diselenggarakan secara terpadu; b) menyiapkan sarana prasarana unit pelayanan terpadu; c) membangun sistem manajemen; dan d) menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan dan Standar perasional Prosedur.

Terdapat beberapa jenis pelayanan yang dilaksanakan oleh Kementerian Agama, yaitu meliputi; a. pelayanan barang publik; b. pelayanan jasa publik; dan c. pelayanan administratif. Pelayanan barang publik meliputi pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh Organisasi Penyelenggara kepada masyarakat, sementara pelayanan jasa publik meliputi penyediaan jasa publik bukan berupa barang yang dilakukan oleh Organisasi Penyelenggara, sementara pelayanan administrasi meliputi pelayanan oleh Organisasi Penyelenggara yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Adapun bentuk Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Kementerian Agama sesuai dengan Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama meliputi; a. perizinan; b. pendaftaran; c. pengesahan; d. pencatatan; e. rekomendasi; f. persetujuan; g. penunjukan; h. konsultasi; i. informasi; dan j. pelayanan lain yang diperlukan. Selanjutnya komponen standar pelayanan meliputi komponen yang terkait dengan

proses: a. penyampaian pelayanan (*service delivery*); dan b. pengelolaan pelayanan di internal Organisasi Penyelenggara (*manufacturing*).

Adapun yang menjadi komponen standar pelayanan meliputi tersebut meliputi; a. persyaratan; b. sistem, mekanisme, dan prosedur; c. jangka waktu pelayanan; d. biaya/tarif; e. produk pelayanan; dan f. penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Selanjutnya komponen standar pelayanannya meliputi; a. dasar hukum; b. sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas; c. kompetensi pelaksana; d. pengawasan internal; e. jumlah pelaksana; f. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan; g. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan h. evaluasi kinerja pelaksana.

Berdasarkan isi kebijakan di atas dari Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya belum sepenuhnya menjalankan secara maksimal. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya baru menjalankan pelayanan bersifat administratif, sehingga kedua jenis pelayanan lainnya belum berjalan secara efektif. Banyak faktor yang dapat mencapai keberhasilan dari adanya kebijakan terkait dengan pelayanan terpadu yang dikeluarkan oleh Menteri Agama Republik Indonesia tersebut.

Dari hasil penelitian menunjukkan faktor komunikasi menjadi salah satu faktor penting dalam mencapai keberhasilannya, dimana diketahui para pelaksana kebijakan belum sepenuhnya melaksanakan komunikasi dari isi kebijakan maupun prosedur yang harus dilakukan oleh masyarakat sebagai penerima layanan yang diselenggarakan oleh pihak Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya. Hal tersebut ditemukannya adanya penyimpangan prosedur pelayanan yang dilakukan oleh masyarakat dengan melakukan pemotongan prosedur maupun upaya-upaya lain untuk mempercepat proses pelayanan yang tentunya dapat memperburuk citra pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya.

Disisi lain, para pegawai sebagai pelaksana kebijakan, dalam memberikan pelayanan tetap konsisten terhadap aturan dan prosedur yang berlaku. Setiap pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya harus dapat melakukan komunikasi dengan baik kepada masyarakat tentang prosedur pelayanan yang harus dilaluinya. Kesadaran dari penerima layanan maupun pemberi layanan sangat penting dimiliki, sehingga terhindar dari adanya penyalahgunaan prosedur layanan yang akan berdampak kepada adanya diskriminasi pelayanan maupun dampak buruk lainnya dengan adanya tindakan-tindakan diluar ketentuan yang berlaku.

Faktor kedua dalam mencapai keberhasilan dalam mengimplementasikan Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya, yaitu faktor sumber daya. Sebagaimana diketahui bahwa sumber daya memiliki peranan penting dalam implementasi kebijakan. Telah dikemukakan sebelum menurut Edward III dalam Widodo dengan mengemukakan bahwa bagaimanapun jelas dan konsistensinya ketentuan-ketentuan dan aturan-aturan serta bagaimanapun

akuratnya penyampaian ketentuan-ketentuan atau aturan-aturan tersebut, jika para pelaksana kebijakan yang bertanggung jawab untuk melaksanakan kebijakan kurang mempunyai sumber-sumber daya untuk melaksanakan kebijakan secara efektif maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan efektif.

Sumber daya berkaitan dengan segala sumber yang dapat digunakan untuk mendukung keberhasilan implementasi kebijakan. Sumber daya ini mencakup sumber daya manusia atau pegawai, anggaran, fasilitas, informasi dan kewenangan. Aspek Sumber Daya Manusia (*Staff*), dimana dalam implementasi kebijakan tidak akan berhasil tanpa adanya dukungan dari sumber daya manusia yang cukup kualitas dan kuantitasnya. Kualitas sumber daya manusia berkaitan dengan keterampilan, dedikas, profesionalitas, dan kompetensi di bidangnya, sedangkan kuantitas berkaitan dengan jumlah sumber daya manusia apakah sudah cukup untuk melingkupi seluruh kelompok sasaran. Sumber daya manusia sangat berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi, sebab tanpa sumber daya manusia yang kehandalan sumber daya manusia, implementasi kebijakan akan berjalan lambat.

Aspek kedua yaitu tersedianya anggaran (*Budgetary*), dimana dalam implementasi kebijakan, anggaran berkaitan dengan kecukupan modal atau investasi atas suatu program atau kebijakan untuk menjamin terlaksananya kebijakan, sebab tanpa dukungan anggaran yang memadai, kebijakan tidak akan berjalan dengan efektif dalam mencapai tujuan dan sasaran. Aspek ketiga yaitu terkait dengan fasilitas (*facility*), dimana fasilitas atau sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor yang berpengaruh dalam implementasi kebijakan. Pengadaan fasilitas yang layak, seperti gedung, tanah dan peralatan perkantoran akan menunjang dalam keberhasilan implementasi suatu program atau kebijakan.

Aspek terakhir dari faktor sumber daya yaitu aspek tersedianya informasi dan kewenangan (*Information and Authority*), dimana informasi juga menjadi faktor penting dalam implementasi kebijakan, terutama informasi yang relevan dan cukup terkait bagaimana mengimplementasikan suatu kebijakan. Sementara wewenang berperan penting terutama untuk meyakinkan dan menjamin bahwa kebijakan yang dilaksanakan sesuai dengan yang dikehendaki. Berdasarkan uraian tersebut aspek kewenangan dapat menghambat terhadap implementasi dari keseluruhan isi kebijakan yang tertuang dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama.

Sementara faktor ketiga yang dapat mempengaruhi terhadap keberhasilan dari suatu kebijakan yaitu faktor disposisi atau sikap pelaksana, dimana dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pihak Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya telah melaksanakan tugasnya dengan cukup baik, yaitu dengan menyikapi peraturan menteri di atas, yang sebelumnya telah menjalankan bentuk pelayanan bersifat administratif, sehingga pihak Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya tinggal menyesuaikan dengan peraturan baru tersebut.

Faktor terakhir yaitu terkait dengan struktur birokrasi, dimana dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan tugas yang dilaksanakan oleh pihak Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya telah sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya sebagaimana diatur dalam ketentuan yang berlaku, sementara untuk melaksanakan pelayanan kepada masyarakat, pihak Kantor Kementerian

Agama Kabupaten Tasikmalaya telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP), sehingga para pegawai memiliki panduan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat maupun instansi lainnya.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian terkait dengan Implementasi Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama dengan studi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya dilihat dari faktor komunikasi masing kurang optimal, hal tersebut masih adanya tindakan atau perbuatan yang dilakukan oleh masyarakat dalam melakukan proses pelayanan tanpa melalui prosedur yang ditentukan. Para pelaksana kebijakan kurang melakukan komunikasi, atau bertindak tanpa prosedur yang ada, sehingga pelayanan dapat merugikan pihak lain.

Faktor kedua yaitu sumber daya, dimana sumber daya mencakup sumber daya manusia atau pegawai, ketersediaan anggaran, adanya fasilitas kerja dalam menunjang kebijakan, tersedianya informasi yang mudah diakses oleh masyarakat dan kewenangan yang dimiliki oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya sendiri. Aspek sumber daya manusia dalam mengimplemetasikan kebijakan tentang Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya menjadi hambatan tersendiri, pelaksana atau pegawai kurang memiliki tanggungjawab terhadap pelaksanaan tugas sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan, serta wewenang yang dimiliki oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya menjadi hambatan dalam melaksanakan seluruh isi kebijakan yang dikeluarkan oleh Menteri Agama tentang Pelayanan Terpadu.

Faktor ketiga yaitu tentang disposisi atau sikap pelakana kebijakan, dimana dari hasil penelitian pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya perlu memiliki sikap respon dan tanggap terhadap berbagai kebutuhan masyarakat maupun instansi terkait yang memiliki kepentingan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya. Para pegawai sebagai pelaksana kebijakan wajib memiliki sikap disiplin yang tinggi sehingga terhindar dari penyalahgunaan wewenang dengan melakukan berbagai tindakan menyalahi prosedur kerja yang telah ditentukan.

Faktor terakhir dalam mencapai keberhasilan Implementasi Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama dengan studi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya, yaitu tersedianya struktur birokrasi, dimana dalam melaksanakan tugas pekerjaannya pihak Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya telah sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing, dan dalam melaksanakan tugas pelayanannya telah tersedia SOP, sehingga para pegawai memiliki prosedur atau petunjuk teknis dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat maupun pihak lainnya.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Fadillah, P. (2001). *Paradigma Kritis Dalam Studi Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset.
- Islamy, I. (2004). *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Nugroho, R. (2004). *Kebijakan Publik*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Randall, B. R., & Franklin, G. A. (1986). *Policy Implementation and Bureaucracy*. Chicago: The Dorsey Press.
- Wahab, A. S. (2008). *Analisis Kebijaksanaan, Dari Formulasi Ke*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Widodo, J. (2010). *Analisis Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*. Malang: Bayu Media.
- Winarno, B. (2002). *Kebijakan Publik: Teori dan Proses*. Yogyakarta:Media Presindo.