

**MANAJEMEN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR
KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BANTUL DAERAH ISTIMEWA
YOGYAKARTA**



SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)

Disusun oleh:

Nadiya Shofiyah
NIM: 20104090042

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2024**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Nadiya Shofiyah
NIM : 20104090042
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi yang berjudul “Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta” adalah hasil karya peneliti sendiri dan bukan plagiat dari karya orang lain, kecuali secara tertulis disitir mengikuti standar prosedur ilmiah serta tercantum dalam daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti merupakan plagiat dari hasil karya orang lain, maka segala tanggung jawab ada pada peneliti sendiri.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 10 Juli 2024

Yang menyatakan,



Nadiya Shofiyah
20104090042

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

SURAT PERNYATAAN BERJILBAB

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nadiya Shofiyah

NIM : 20104090042

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penulis tidak menuntut kepada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta atas pemakaian jilbab dalam ijazah (Strata Satu). Seandainya dikemudian hari terdapat instansi yang menolak ijazah tersebut dikarenakan penggunaan jilbab.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan penuh kesadaran atas ridha Allah SWT.

Yogyakarta, 10 Juli 2024

Yang menyatakan,



Nadiya Shofiyah

Nadiya Shofiyah

NIM. 20104090042

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, mengoreksi, dan menyarankan perbaikan seperlunya, maka saya selaku Dosen Pembimbing Skripsi (DPS) berpendapat bahwa skripsi saudara:

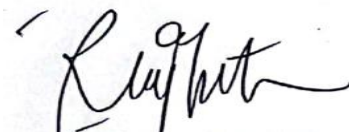
Nama : Nadiya Shofiyah
NIM : 20104090042
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Judul : ***Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta***

Dapat diajukan kepada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd).

Berdasarkan hal tersebut, saya harap agar skripsi saudara diatas dapat segera disetujui dan disidangkan dalam *munaqosyah*. Demikian atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 10 Juli 2024
Pembimbing



Miftahus Sa'adah, S.Pd.I., M.Ed.
NIP. 198210192015032002

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 513056 Fax. (0274) 586117 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-2027/Un.02/DT/PP.00.9/08/2024

Tugas Akhir dengan judul : MANAJEMEN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BANTUL DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : NADIYA SHOFIYAH
Nomor Induk Mahasiswa : 20104090042
Telah diujikan pada : Rabu, 24 Juli 2024
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Kenna Sidang

Miftahus Sa'adah, S.Pd.L., M.Ed.
SIGNED

Valid ID: 60b7c3e6f67e



Penguji I

Muhamad Iskhak, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 60b710b64b4e8



Penguji II

Irwanto, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 60b4798a4851e



Yogyakarta, 24 Juli 2024
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Prof. Dr. Hj. Sri Sumarni, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 60b7eb5aff79b0

MOTTO

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ

“Tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan”

-Q.S. Al-Ma'idah: 2:-¹



¹ <https://quran.nu.or.id/al-maidah/2>

HALAMAN PERSEMBAHAN

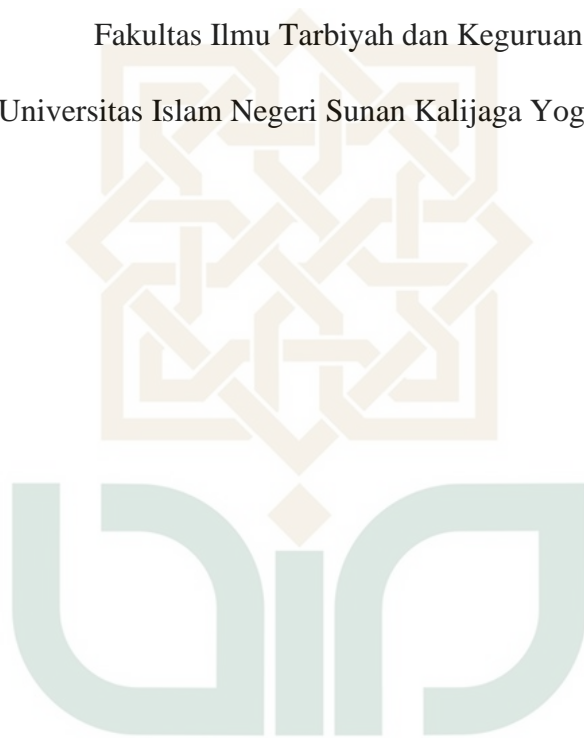
Skripsi ini saya persembahkan untuk

Almamater Tercinta

Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا وَمَوْلَانَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ
وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ، أَمَّا بَعْدُ

Alhamdulillah segala puji atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi di Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta ini dengan lancar. Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Agung Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, dan umatnya. Selama penyusunan skripsi yang berjudul **“Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta”** tidak lepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak yang telah membantu peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Phil. Al Makin, S.Ag., M.A. selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta beserta staf-stafnya yang telah menyediakan fasilitas yang mendukung proses perkuliahan.
2. Ibu Prof. DR. Hj. Sri Sumarni, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah mencurahkan daya dan upaya untuk memajukan fakultas di mana peneliti bernaung.
3. Bapak Dr. Zainal Arifin, S.Pd.I., M.S.I. selaku Kepala Program Studi Manajemen Pendidikan Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dan Ibu Nora Saiva Jannana, M.Pd. selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Pendidikan Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah saran dan nasehat kepada peneliti selama menjalani studi
4. Ibu Miftahus Sa'adah, S.Pd.I., M.Ed. selaku Dosen Pembimbing Skripsi (DPS) yang telah meluangkan waktu dan memberikan arahan selama berlangsungnya penelitian ini.

5. Bapak Rinduan Zain, S.Ag, MA selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA) yang telah membimbing peneliti selama perkuliahan.
6. Segenap dosen dan tenaga kependidikan di lingkungan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan atas bantuan dan pelayanan yang telah diberikan.
7. Lembaga Kementerian Agama Kabupaten Bantul dan seluruh pegawai yang bersedia menjadi subyek penelitian pada skripsi ini, khususnya kepada Bapak Agus Yuniarto, Ibu Amin Kumaini, Ibu Ratna Novitasari, Bapak Dendy Pramana Putra yang telah berkenan memberikan bimbingan dan kebutuhan data selama penulis melakukan penelitian di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul.
8. Ibu, kakak dan adik saya, dan keluarga besar yang senantiasa memberikan doa dan dukungan yang tak ternilai.
9. Diri saya sendiri yang telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Apresiasi sebesar-besarnya karena bertanggungjawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Dan laki-laki bernama Alfian Dzakiyul F yang telah membersamai dan menjadi bagian dari perjalanan saya dalam penulisan skripsi ini.
10. Teman-teman seperjuangan saya di MPI angkatan 2020 UIN Sunan Kalijaga, khususnya yang telah memberikan motivasi dan semangatnya.

Terakhir, peneliti menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu peneliti dalam penyelesaian penulisan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas kebaikan-kebaikan semua pihak dengan pahala dan keberkahan kehidupan, *aamiin..*

Yogyakarta, 9 Juli 2024

Penyusun



Nadiya Shofiyah
20104090042

ABSTRAK

Nadiya Shofiyah, Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta. Skripsi. Yogyakarta: Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga, 2024

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kemenag Bantul menyelenggarakan pelayanan PTSP pertama di Kabupaten dan menggunakan jenis layanan yang berjumlah 52 jenis baik *online* maupun *offline*. Dengan menerapkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kemenag Bantul, mengalami peningkatan kualitas pelayanan. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui manajemen pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama Bantul.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus yang dilaksanakan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerian Agama Bantul dengan informan sebanyak 6 orang. Subyek penelitian ini adalah Tim Kerja PTSP, Pegawai PTSP, dan masyarakat pengguna layanan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik validitas dan keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dan Teknik. Teknik analisis data dilakukan dengan kondensasi data, penyajian data, penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) manajemen pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di Kemenag Bantul dapat dilihat dari fungsi manajemen *George R. Terry* yaitu perencanaan, PTSP menganalisis kebutuhan layanan tiap seksi dan rapat finalisasi layanan. Pengorganisasian melibatkan petugas PTSP menjadi 8 bagian dalam pelaksanaan pelayanan. Pelaksanaan PTSP melalui 3 kegiatan yaitu layanan melalui 5 front office (layanan haji dan umum), analisis SKM dan evaluasi hasil SKM. Pengawasan dilakukan dengan survey kepuasan masyarakat dan kotak surat kritik (2) Secara keseluruhan, kualitas pelayanan di PTSP Kemenag Bantul sudah baik. Hal ini dilihat dari pencapaian indikator kualitas pelayanan dalam lima dimensi, yaitu *reliability, assurance, tangible, empathy, responsiveness*. Berdasarkan hasil survey kualitas pelayanan di PTSP Kemenag Bantul menunjukkan bahwa 94% pengguna layanan memberikan penilaian baik terhadap layanan di PTSP. (3) faktor penghambat dari pelayanan di PTSP Kemenag Bantul yakni pemahaman dan kesiapan masyarakat dalam mengikuti prosedur dan persyaratan masih kurang. Sedangkan faktor pendukung yakni, sarana dan prasarana yang memadai.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Manajemen Pelayanan, Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

ABSTRACT

Nadiya Shofiyah, *Management of One-Stop Integrated Services (PTSP) in Improving Service Quality at the Office of the Ministry of Religious Affairs of Bantul Regency, Yogyakarta Special Region. Thesis. Yogyakarta: Islamic Education Management Study Program, Faculty of Tarbiyah and Teacher Training, Sunan Kalijaga State Islamic University, 2024.*

The background of this research is because the One Stop Integrated Service (PTSP) of the Bantul Ministry of Religion organizes the first PTSP service in the Regency and uses 52 types of services both online and offline. By implementing the One-Stop Integrated Service (PTSP) of the Ministry of Religious Affairs of Bantul, there has been an increase in service quality. This research was conducted with the aim of knowing the management of one-stop integrated services in improving service quality at the Bantul Ministry of Religion Office.

This research is a qualitative research with a case study approach conducted at the One-Stop Integrated Service (PTSP) of the Ministry of Religious Affairs of Bantul with 6 informants. The subjects of this research are the PTSP Work Team, PTSP employees, and service users. Data collection techniques were carried out by means of observation, interviews and documentation. Data validity and validity techniques using triangulation of sources and techniques. Data analysis techniques are carried out by condensing data, presenting data, drawing conclusions.

The results showed that (1) the management of one-stop integrated services (PTSP) at the Ministry of Religious Affairs Bantul can be seen from George R. Terry's management functions, namely planning, PTSP analyses the service needs of each section and finalizes the service. Organising involves PTSP officers into 8 sections in implementation of services. Implementation of PTSP through 3 activities, namely services through 5 front offices (Hajj and general services), SKM analysis and evaluation of SKM result. Monitoring is done by public satisfaction survey and criticism letter box. (2) Overall, the quality of service at PTSP Kemenag Bantul is good. This can be seen from the achievement of service quality indicators in five dimensions, namely reliability, assurance, tangible, empathy, responsiveness. Based on the results of the service quality survey at PTSP Kemenag Bantul, it shows that 94% of service users give a good assessment of the services at PTSP. (3) The inhibiting factors of the service at PTSP of the Ministry of Religious Affairs of Bantul are the lack of understanding and readiness of the community in following the procedures and requirements. While the supporting factors are adequate facilities and infrastructure.

Keywords: *One Stop Integrated Service (PTSP), Service Management, Service Quality.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ii
SURAT PERNYATAAN BERJILBAB	iii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
D. Telaah Pustaka	10
E. Kerangka Teori	20
1. Manajemen Pelayanan	20
2. Indikator Kualitas Pelayanan	27
F. Metode Penelitian	30
1. Jenis Penelitian	30
2. Tempat dan Waktu Penelitian	31
3. Subyek Penelitian	31
4. Teknik Pengumpulan Data	32
5. Teknik Analisis Data	36
6. Teknik Keabsahan Data	38
G. Sistematika Pembahasan	38

BAB II GAMBARAN UMUM PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BANTUL....	41
A. Letak Geografis	41
B. Profil Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).....	41
C. Maklumat Pelayanan	43
D. Struktur Organisasi Tim Kerja PTSP	43
BAB III MANAJEMEN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BANTUL.....	45
A. Manajemen Pelayanan	45
1. Perencanaan (<i>planning</i>).....	46
2. Pengorganisasian (<i>Organizing</i>).....	50
3. Pelaksanaan (<i>Actuating</i>).....	54
4. Pengawasan (<i>Controlling</i>).....	58
B. Ketercapaian Indikator Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).....	61
1. <i>Reliability</i> (kehandalan)	62
2. <i>Assurance</i> (jaminan).....	67
3. <i>Tangible</i> (berwujud).....	71
4. <i>Empathy</i> (empati)	76
5. <i>Responsiviness</i> (responsivitas/ketanggapan).....	79
C. Faktor penghambat dan pendukung manajemen pelayanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).....	85
BAB IV PENUTUP	87
A. Kesimpulan	87
B. Saran	90
C. Kata Penutup	90
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN-LAMPIRAN	97
LAMPIRAN I.....	97
LAMPIRAN II	102
LAMPIRAN III	106
LAMPIRAN IV	111

LAMPIRAN V	119
LAMPIRAN VI.....	123
LAMPIRAN VII.....	125
LAMPIRAN VIII	128
LAMPIRAN IX.....	131
LAMPIRAN X	132
LAMPIRAN XI.....	133
LAMPIRAN XII.....	134
LAMPIRAN XIII	135
LAMPIRAN XIV	136
LAMPIRAN XV	137
LAMPIRAN XVI.....	138
LAMPIRAN XVII.....	139
LAMPIRAN XVIII	140
LAMPIRAN XIX	141
LAMPIRAN XX	143
LAMPIRAN XXI.....	144



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Telaah Pustaka	17
Tabel 2. Daftar Wawancara	34
Tabel 3. Struktur Organisasi Tim Kerja PTSP	43
Tabel 4. Hasil Indeks SKM Kemenag Bantul 2024	82



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Fungsi-Fungsi Manajemen.....	21
Gambar 2. Rapat Koordinasi Pimpinan	47
Gambar 3. Sasaran Kinerja Pegawai.....	52
Gambar 4. Grup <i>WhatsApp</i> ASN Kemenag Bantul	53
Gambar 5. Pelaksanaan Pelayanan.....	56
Gambar 6. Rapat Rutin Evaluasi.....	60
Gambar 7. Website Kemenag Bantul	66
Gambar 8. Bukti Terima Berkas Permohonan	69
Gambar 9. Ruang PTSP	74
Gambar 10. Kolaborasi dengan SLBN 2 Bantul.....	85



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	: Transkrip Wawancara
Lampiran II	: Transkrip Wawancara
Lampiran III	: Transkrip Wawancara
Lampiran IV	: Transkrip Wawancara
Lampiran V	: Transkrip Wawancara
Lampiran VI	: Lembar Observasi
Lampiran VII	: Lembar Dokumentasi
Lampiran VIII	: Jenis-Jenis Layanan PTSP
Lampiran IX	: Surat Penunjukan Pembimbing
Lampiran X	: Bukti Seminar Proposal
Lampiran XI	: Surat Izin Penelitian
Lampiran XII	: Surat Keterangan Izin Penelitian
Lampiran XIII	: Kartu Bimbingan Skripsi
Lampiran XIV	: Surat Keterangan Plagiasi
Lampiran XV	: Sertifikat PBAK
Lampiran XVI	: Sertifikat User Education
Lampiran XVII	: Sertifikat PKTQ
Lampiran XVIII	: Sertifikat TOEC/TOEFL
Lampiran XIX	: Sertifikat ICT
Lampiran XX	: Sertifikat KKN
Lampiran XXI	: CV

BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan komponen penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Secara sederhana, pelayanan publik dapat dipahami sebagai layanan yang disediakan oleh pemerintah bagi masyarakat. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah semakin meningkat seiring berjalannya waktu, karena masyarakat saat ini menganggap sebagai hak atas pelayanan. Namun kenyataannya belum semua kebutuhan masyarakat bisa terpenuhi. Hal ini menunjukkan bahwa belum ada budaya saling memahami antara masyarakat sebagai penerima layanan dan pemerintah sebagai penyelenggara layanan. Sebagai warga masyarakat, seringkali menemui kekurangan dari penyelenggara pelayanan publik, yang berujung pada kerugian bagi masyarakat. Masyarakat banyak mengeluhkan pelayanan publik yang berbelit-belit, memakan waktu lama, serta membutuhkan biaya yang cukup tinggi.

Hal yang sama dirasakan oleh masyarakat di wilayah Kalimantan. Dalam penelitian Said Fahil (2006) di wilayah Kalimantan, masyarakat pada umumnya menganggap bahwa pelayanan publik masih dianggap menemui banyak kendala, baik dari segi kelembagaan, tata laksana, maupun sumber daya manusia. Namun demikian, mulai ada komitmen dan upaya untuk mengatasi kendala-kendala tersebut dengan cara memperbaiki kualitas pelayanan. Dengan kata lain, secara umum pelayanan kepada masyarakat belum berjalan

dengan optimal.² Situasi ini menunjukkan bahwa reformasi birokrasi pelayanan masih membutuhkan perhatian serius dalam berbagai aspeknya. Model-model kelembagaan pelayanan, termasuk mekanisme prosedur dan pengaturan pembiayaannya, perlu diteliti secara lebih mendalam dan lebih menyeluruh. Tujuannya adalah untuk menemukan sistem pelayanan publik yang benar-benar efektif, profesional, dan mampu memenuhi harapan serta kepuasan masyarakat.

Sampai sekarang yang menjadi alasan utama mengapa pelayanan belum optimal masih tetap sama, yaitu rendahnya akuntabilitas, responsivitas, dan empati dari pemberian layanan, yang memiliki dampak pada masyarakat. Dalam hal ini terlihat dari adanya pengaduan dari masyarakat melalui surat pembaca atau media pengaduan yang mencakup masalah terkait prosedur dan mekanisme pelayanan. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, penyedia layanan cenderung kurang memberikan informasi yang rinci, kurang konsisten, serta terbatasnya fasilitas, sehingga mengakibatkan ketidakpastian terkait waktu dan biaya penyelesaiannya. Seperti yang dilaporkan oleh Dian Utari dalam Risalah pada 28 Desember 2018, pelayanan publik di Indonesia belum menunjukkan perbaikan yang signifikan dan masih belum mencapai titik terang.³

Meskipun sudah banyak dilakukan upaya oleh penyelenggara layanan dalam melayani masyarakat, masih terdapat banyak hambatan dalam kegiatan

² Said Fahil, "Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Wilayah Kalimantan," *Journal Borneo Administrator* 2 (2006): 32–47.

³ Dian Utari, "Pelayanan Publik Masih Buruk, Kemana Reformasi Birokrasi?," Matakita.Co (blog), 2019, <https://matakita.co/2017/12/28/pelayanan-publik-masih-buruk-kemana-reformasi-birokrasi/>.

pelayanan. Salah satu hambatan tersebut adalah tanggapan negatif dari masyarakat terhadap penyelenggara layanan. Salah satu tindakan yang diambil oleh penyelenggara layanan adalah memperbaiki proses pelayanan dan meningkatkan kualitas layanan. Hal ini dikarenakan pelayanan merupakan tugas pokok dan kewajiban bagi aparatur sebagai abdi masyarakat, sebagaimana disebutkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003. Undang-undang tersebut mendefinisikan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.⁴

Kementerian Agama merupakan salah satu instansi yang berperan penting menyelenggarakan pelayanan terpadu sesuai dengan harapan masyarakat. Untuk memastikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, manajemen publik menjadi sangat berperan penting. Pemerintah menggunakan manajemen publik sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut. Pelayanan publik fokus pada pengaturan internal organisasi sektor publik agar dapat berfungsi secara optimal dalam mencapai tujuan, namun tetap memperhatikan pengaruh politik dan kepentingan politik yang ada di luar organisasi. Pelayanan publik sebagai bidang ilmu mempelajari desain program dan struktur organisasi, pendapatan sumber daya melalui sistem anggaran, manajemen keuangan, manajemen sumber daya manusia, dan evaluasi program. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan menjaga keberadaannya sesuai dengan prinsip umum, negara dan badan hukum perlu

⁴ Pertiwi DT, "Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul)," *UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*, 2019, 2-6.

menerapkan peraturan hukum yang melindungi warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan kekuasaan serta memfasilitasi penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam konteks ini, pemerintah Indonesia yang telah menerbitkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang berkaitan dengan pelayanan publik, yang menjadi tonggak gerakan reformasi untuk melindungi dan menjamin pelayanan publik yang berkualitas.⁵

Manajemen adalah sebagai proses bekerja sama antara individu dan kelompok serta sumber daya lainnya dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Proses ini mencakup fungsi dan aktivitas yang dilakukan oleh pemimpin serta anggota atau bawahan dalam bekerja sama di dalam organisasi. Selanjutnya, manajemen pelayanan dijelaskan oleh Ratminto dan Atik Septi Winarsih sebagai penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan, mengkoordinasikan, serta menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan. Hal ini bertujuan untuk mencapai tujuan-tujuan pelayanan yang jelas dan ramah terhadap konsumen, serta mencapai interaksi khusus dan kontrol kualitas dengan pelanggan.⁶

Pelayanan publik dalam Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara kepada masyarakat, dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.⁷

⁵ Mira Dwi Lestari, "Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Berbasis Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta" (UIN Sunan Kalijaga, 2023).

⁶ Rahayu Diah, "Manajemen Pelayanan Publik Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Padang Cermin Kabupaten Pesawaran," *UIN Raden Intan Lampung*, 2017, 1–97.

⁷ Wina Tasya Amalia, "Kebijakan Pelayanan Publik Di Daerah," *Universitas Sriwijaya*, no. October (2019): 6–9.

Dalam situasi ini, banyak instansi atau lembaga yang melaksanakan pelayanan terpadu melalui manajemen yang terkoordinasi untuk mempermudah dalam memberikan pelayanan, yang dikenal sebagai Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Setiap penyelenggaraan pelayanan harus memiliki standar pelayanan sebagai sarana untuk memberikan kepastian kepada penyedia layanan dalam menjalankan tugasnya dan kepada penerima layanan dalam proses pengajuan permohonan. Standar pelayanan adalah ukuran yang ditetapkan dalam penyelenggaraan pelayanan dan berfungsi sebagai panduan yang harus diikuti oleh penyelenggara pelayanan serta sebagai arahan bagi penerima layanan dalam proses pengajuan permohonan.⁸

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan salah satu program pemerintah yang bertujuan untuk mencapai *good governance* atau tata kelola pemerintah yang baik. Di Kementerian Agama, PTSP merupakan sistem pelayanan yang menggabungkan berbagai jenis layanan dalam satu lokasi dan diatur melalui sistem pengendalian manajemen. PTSP mencakup proses perizinan dan non-perizinan, mulai dari tahap pengajuan hingga penerbitan izin dokumen, yang dilakukan secara terpadu di satu tempat. Konsep ini memungkinkan pemohon hanya perlu datang ke satu lokasi dan berinteraksi dengan petugas *front office*. Pendekatan ini bertujuan untuk mengurangi komunikasi antara pemohon dan petugas perizinan serta mengurangi praktik pungutan liar yang sering terjadi dalam proses pelayanan.⁹

⁸ Afifatur Rohmah, "Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo Daerah Istimewa Yogyakarta," 2020.

⁹ Suhartoyo Suhartoyo, "Implementasi Fungsi Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)," *Administrative Law and Governance Journal 2*, no. 1 (2019): 143–54.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul adalah satu-satunya Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota se-Daerah Istimewa Yogyakarta yang mengawali pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. PTSP Kabupaten Bantul memiliki lima puluh dua (52) jenis layanan. Program ini dilakukan dengan tujuan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, menyederhanakan proses pelayanan, mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, akuntabel dan terjangkau serta memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan. Sebelum adanya PTSP ini, survey kepuasan pengguna layanan di Kementerian Agama Bantul masih dilakukan secara manual, dan belum sesuai dengan aturan terbaru yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan RB). Namun, setelah PTSP Kementerian Agama Bantul beroperasi, mereka mengembangkan aplikasi pelayanan yang dibuat berdasarkan landasan hukum yaitu Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017. Aplikasi ini diharapkan dapat memfasilitasi proses survey kepuasan pengguna layanan secara efektif dan sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku.

Dalam melakukan program PTSP tentunya ada beberapa kendala atau masalah yang dialami. Dalam mengatasi masalah-masalah pelayanan publik di Indonesia, penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dianggap sebagai pendekatan yang paling sesuai untuk kondisi sekarang. Pelayanan publik yang baik, melalui PTSP dapat mempercepat proses dan waktu pelayanan publik

serta memudahkan masyarakat dalam mendapatkan layanan yang masyarakat butuhkan.

Berdasarkan pemaparan diatas, pada penelitian ini akan membahas tentang manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Penelitian ini dilakukan dalam rangka mengetahui bagaimana manajemen pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan pada pelanggan, sebagaimana selogan Kementerian Agama yaitu “Ikhlas beramal” dengan lima (5) nilai budaya kerja Kementerian Agama, yakni: integritas, profesionalitas, inovasi, tanggungjawa, dan keteladanan. Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Kementerian Agama Kabupaten Bantul karena disana memiliki banyak jenis layanan, yaitu berjumlah (52) layanan. Dan dengan menerapkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kemenag Bantul ini, kualitas pelayanan mengalami peningkatan.

Kementerian Agama Kabupaten Bantul termasuk ke dalam instansi yang sudah memiliki sertifikat Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) dengan program penguatan kualitas pelayanan. Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) adalah predikat yang diberikan kepada suatu unit/satuan kerja yang telah berhasil melaksanakan reformasi birokrasi dengan sangat baik, dengan telah memenuhi sebagian besar kriteria proses perbaikan pada komponen pengungkit untuk mewujudkan pemerintahan yang bersih dan akuntabel serta pelayanan publik dan prima. Oleh karena itu peneliti mengambil fokus penelitian pada manajemen pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di PTSP Kementerian Agama Kabupaten Bantul. Peneliti

ingin menguraikan tentang manajemen kaitannya dengan kualitas pelayanan dengan mengangkat judul: **“Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta”**.

B. Rumusan Masalah

Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah bagaimana manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Dari permasalahan tersebut, dapat diuraikan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul?
2. Bagaimana ketercapaian indikator kualitas pelayanan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul?
3. Apa faktor penghambat dan pendukung manajemen pelayanan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian
 - a. Untuk menguraikan manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul.

- b. Untuk mendeskripsikan ketercapaian indikator kualitas pelayanan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul.
- c. Untuk mengetahui faktor penghambat dan pendukung manajemen pelayanan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul.

2. Manfaat Penelitian

Setelah penelitian ini dilaksanakan maka harapan penulis skripsi ini bisa memiliki manfaat yang bisa digunakan, baik yang bersifat teoritis maupun praktis sebagai langkah tindak lanjut.

a. Manfaat Teoritis

- 1) Penelitian ini dapat menambah literature terkait manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam meningkatkan kualitas pelayanan.
- 2) Penelitian ini sebagai penambah wawasan Instansi bahwa seperti apa manajemen pelayanan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

b. Secara Praktis

Hasil dari penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh instansi yang membutuhkan sebagai pengetahuan pada umumnya dan khususnya untuk PTSP Kementrian Agama Kabupaten Bantul, penelitian ini dapat memberikan manfaat dalam hal penerapan proses manajemen yang baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

D. Telaah Pustaka

Untuk memperkuat argumentasi yang dituliskan dalam hasil penelitian perlu melakukan sebuah kajian yang mendalam untuk memasukkan unsur pustaka ke dalam tulisan penelitian dengan sumber dan buku yang jelas. Berikut dipaparkan beberapa penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang akan dilaksanakan:

1. Mira Dwi Lestari dalam penelitian yang berjudul “Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Berbasis Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta”¹⁰ dengan tujuan memaparkan identifikasi manajemen pelayanan PTSP yang berbasis teknologi satu pintu. Penelitian ini menyarankan bahwa PTSP di kantor wilayah DIY untuk meningkatkan keterlibatan dan kerja sama antar petugas agar menyelesaikan pengaduan secara tepat. Dan juga meningkatkan kualitas layanan, mempertahankan yang sudah baik, agar pengguna layanan selalu puas. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan dilihat dari pencapaian indikator kualitas pelayanan dalam lima dimensi, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, dan *empathy*. 94% pengguna layanan memberikan penilaian baik terhadap layanan di PTSP. Hal ini berarti menunjukkan bahwa pelayanan di PTSP Kemenag DIY sudah baik. Teori manajemen yang digunakan penelitian ini konsep POAC Terry yaitu *planning*, *organizing*, *actuating*, dan *controlling*. Penggunaan teknologi pada PTSP Kanwil Kemenag DIY

¹⁰ Dwi Lestari, “Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Berbasis Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta.”

dilihat dari adanya penggunaan *hardware*, *Software*, data, prosesur dan pegawai PTSP. Perbedaan dengan penelitian sekarang yaitu teori manajemen yang menggunakan teori model PDCA (*plan,do,check,act*).

2. Nurhairatnie Thalib,dkk. dalam penelitian yang berjudul “Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kebijakan Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kantor Kementerian Agama di Gorontalo” dengan tujuan menganalisis dan mendeskripsikan pelaksanaan kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kemenag Gorontalo. Penelitian ini juga memaparkan faktor pendukung dan faktor penghambat pelaksanaan kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).¹¹ Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori Miles dan Huberman dengan pendekatan yaitu: 1) reduksi dan penyederhanaan data, 2) penyajian data, dan 3) penarikan kesimpulan. Penelitian ini menjabarkan bahwa pelaksanaan kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kemenag Gorontalo dilakukan dengan rencana dan prosedur mengikuti SOP dan KMA No.90 Tahun 2018. Beberapa perbaikan dilakukan melalui evaluasi rutin terhadap pencapaian target, kekuatan pendukung, dan tantangan. Faktor pendukungnya adalah dukungan dari pembuat kebijakan dan staf, manajemen waktu pelayanan yang efektif dan efisien, sarana dan prasarana yang minimal namun signifikan. Faktor penghambat, layanan PTSP penyampaian tergantung dan dibawah kewenangan sub-sub umum divisi. Status tersebut memberikan

¹¹ Nurhairatnie Thalib et al., “KEBIJAKAN UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KANTOR KEMENTERIAN AGAMA DI GORONTALO,” no. 1 (2020): 37–38.

pekerjaan ganda kepada stafnya yang memainkan peran ganda sebagai staf unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan staf sub-divisi umum. Perbedaan penelitian ini di bagian teori, teori penelitian sekarang menggunakan teori kualitas pelayanan dari Zeithaml dan Berry dalam Tjiptono dan Chandra yaitu model RATER (*reliability, assurance, tangibles, empathy, responsiveness*).

3. Soni Harison, Kamal Alamsyah dalam penelitian yang berjudul “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Investasi dan Layanan Terintegrasi Satu Pintu Kota Banjar Provinsi Jawa Barat “. ¹² Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif, sedangkan jenis penelitian dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif. Analisis data yang digunakan adalah Miles dan Hubberman dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesenjangan antara kualitas pelayanan publik dan ekspektasi masyarakat masih terjadi, oleh karena itu harus ada perbaikan kinerja pelayanan terkait dengan unsur prosedur pelayanan, kepastian biaya, kepastian petugas, dan kecepatan pelayanan. Dalam ini dinilai baik oleh masyarakat mampu mendorong kegiatan investasi di Kota Banjar, karena mampu menciptakan pelayanan yang murah, cepat dan transparan. Strategi pelaksanaan pelayanan agar kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjar berjalan efektif, salah satunya melalui peningkatan kinerja pengelolaan penyuluhan-penyuluhan kepada masyarakat yang masih rendah. Hasil

¹² Soni Harison and Kamal Alamsyah, “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Investasi Dan Layanan Terintegrasi Satu Pintu Kota Banjar Provinsi Jawa Barat” 2, no. 1 (2021): 21–22.

penelitian menunjukkan bahwa kualifikasi dan kuantitas SDM pelaksana masih kurang dan fasilitas kerja yang ada kurang memadai, terutama ruang pelayanan yang belum sepenuhnya memberikam kenyamanan bagi investor/pemohon izin serta di sisi operasional pelaksanaan tugas internal dalam mendukung peningkatan kinerja aparatur. Hal ini menunjukkan belum adanya koordinasi dan pemerataan persepsi dengan instansi pusat, Teknis OPD Provinsi dan Kabupaten/Kota. Perbedaan dengan penelitian yang sekarang yaitu di fokus penelitian, penelitian ini berfokus di strategi pelaksanaan pelayanan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu, sedangkan peneliti yang sekarang berfokus di manajemen pelayanan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

4. Leny Ismayanti dalam penelitian yang berjudul “Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Malang” yang bertujuan untuk menelaah, menganalisa dan mendeskripsikan efektivitas penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Malang serta untuk mendeskripsikan faktor pendukung dan penghambat efektivitas penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Malang.¹³ Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik Analisa data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif Miles, Huberman dan Saldana. Hasil penelitian ini yaitu efektivitas penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Malang kurang efektif karena Badan Pelayanan

¹³ Leny Ismayanti, “Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Malang,” *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (JISIP)* 4, no. 2 (2015): 290–300.

Perizinan Terpadu tidak dapat mencapai tujuan penyelenggaraannya. Hal ini dibuktikan dengan tidak tercapainya target retribusi dan penurunan jumlah izin terbit pada tahun 2014. Faktor yang mendukung adalah luas wilayah Kabupaten Malang dan adanya wewenang pelimpahan 61 izin dari Bupati. Dan factor penghambatnya adalah terbatasnya anggaran sosialisasi dan publikasi, tim teknis yang tidak berada dalam satu gedung dan personal yang tidak sesuai kompetensi. Perbedaan dari penelitian sekarang yaitu difokus penelitian, penelitian memfokuskan di efektivitas penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sedangkan fokus penelitian yang sekarang di manajemen pelayanan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

5. Aziz Tomia dkk dalam penelitian yang berjudul “Analisis Implementasi Manajemen Strategik Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Buru” penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif.¹⁴ Keabsahan data dilakukan dengan menggunakan metode triangulasi dan member check. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja dan faktor-faktor yang mempengaruhi penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Buru. Hasil penilaian tingkat kinerja manajemen pelayanan dan prosedur pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP didasarkan pada 5 (lima) indikator yang meliputi dimensi *tangible* (berwujud), *reability* (kehandalan), *responsiveness* (respon), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati) selanjutnya dilakukan analisis faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat

¹⁴ Aziz Tomia, Tehubijuluw Zacharias, and Sri Listyarini, “Analisis Implementasi Manajemen Strategik Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Buru,” *Jurnal Pendidikan Dan Konseling* 4, no. 3 (2022): 1349–58.

kinerja. A.S. Moenir menyatakan ada 4 faktor pendukung untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik yakni faktor kesadaran, faktor aturan, faktor organisasi, faktor pendapatan, faktor kemampuan dan keterampilan serta faktor sarana dan prasarana. Perbedaan dengan penelitian sekarang yaitu penelitian ini memfokuskan di penilaian tingkat kinerja dengan 3 indikator sedangkan penelitian sekarang memfokuskan di manajemen PTSP dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan menggunakan teori PDCA dan RATER.

6. Putu Agus Edi Kurniawan dkk dalam penelitian yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Perijinan Melalui Sistem Informasi Manajemen pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Denpasar” penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi.¹⁵ Penelitian ini mengukur efektivitas pelayanan perizinan melalui perizinan online. Sistem informasi dengan mengukur efektivitas pelayanan menurut Richard M Steers yang terdiri dari optimalisasi tujuan, perspektif system, dan tekanan dari segi karyawan perilaku dalam organisasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas perizinan pelayanan melalui Sistem Informasi Perizinan Online (SIPON) belum maksimal. Berdasarkan pada tiga indikator yang digunakan untuk melihat efektivitas pelayanan masih menemui beberapa kendala dalam setiap indikator. Perbedaan dengan

¹⁵ Putu Eka Punarmaningsih I Putu Agus Edi Kurniawan, I Putu Dharmanu Yudhartha, “Efektivitas Pelayanan Perijinan Melalui Sistem Informasi Perijinan Online (SIPON) Sebagai Upaya Mewujudkan Sistem Informasi Manajemen Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Denpasar,” *Universitas Udayana*, 2019, 1–2.

penelitian sekarang yakni peneliti ini memfokuskan dalam mengukur efektivitas pelayanan perizinan melalui perizinan online di PTSP, sedangkan penelitian sekarang memfokuskan di manajemen PTSP dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Untuk mempermudah penjelasan dari telaah pustaka di atas, dapat dilihat pada tabel berikut:



Tabel 1. Telaah Pustaka

No	Nama dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
	Mira Dwi Lestari (2023)	Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Berbasis Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta	Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) berbasis teknologi dapat dilihat dari lengkapnya alat pendukung seperti komputer dan juga jaringan serta beberapa aplikasi yang digunakan dalam melakukan pelayanan yang selalu diperbaharui. Penggunaan teknologi dan juga lancarnya jaringan internet merupakan salah satu faktor pendukung pelayanan di PTSP Kanwil Kemenag.	Keduanya sama mengguakan indikator pencapaian pelayanan yaitu <i>reliability, responsiviness, assurance, tangible, dan empathy.</i>	Terdapat perbedaan di fokus penelitian. Penelitian ini menggunakan manajemen PTSP yang berbasis teknologi.
2.	Nurhairatnie Thalib, Rosman Ilato, and Juriko Abdussamad (2020)	Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kebijakan Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kantor Kementerian Agama di Gorontalo	Kebijakan PTSP di Kementerian Agama di Gorontalo sudah terlaksana dengan baik. Pencapaian tersebut didukung oleh faktor-faktor yakni perencanaan telah sesuai dengan indicator keberhasilan implementasi layanan satu atap. Penyampaian layanan telah dilaksanakan dengan baik mengikuti prosedur yang disepakati petunjuk dan teknis yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Menteri Agama No.90/2018.	Keduanya meneliti dan membahas mengenai kualitas pelayanan di PTSP.	Terdapat perbedaan di fokus penelitian yakni penelitian ini memfokuskan kebijakan PTSP untuk meningkatkan mutu pelayanan Pendidikan agama dan keagamaan.
3.	Soni Harison dan Kamal Alamsyah (2021)	Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Investasi dan	Kesenjangan antara kualitas pelayanan publik dan ekspetasi masyarakat masih terjadi, oleh karena itu harus ada perbaikan kinerja pelayanan terkait	Keduanya membahas dan meneliti mengenai kualitas pelayanan di PTSP.	Terdapat perbedaan, di fokus penelitian yaitu peneliti ini memfokuskan di strategi peningkatan sedangkan

		Layanan Terintegrasi Satu Pintu Kota Banjar provinsi Jawa Barat	dengan unsur prosedur pelayanan, kepastian biaya, kepastian petugas, dan kecepatan pelayanan.		peneliti, sekarang memfokuskan di manajemen PTSP dalam meningkatkan kualitas pelayanan.
4.	Leny Ismayanti (2015)	Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Malang	Lingkungan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Malang tidak efektif karena kurangnya tenaga ahli bidang pelayanan perizinan terpadu satu pintu dan penanaman modal serta penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Malang belum menjadi satu antara Kantor Penanaman Modal dan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu, sehingga tidak dapat menjalankan fungsi penanaman modal dengan sempurna.	Keduanya meneliti dan membahas tentang kualitas pelayanan.	Terdapat perbedaan di fokus penelitian, peneliti ini membahas mengenai strategi penyelenggaraan pelayanan PTSP. Sedangkan penelitian sekarang mengenai manajemen PTSP dalam meningkatkan kualitas pelayanan.
5.	Aziz Tomia, Zacharias, and Listyarini (2022)	Analisis Implementasi Manajemen Strategik Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Buru	Implementasi Manajemen Pelayanan dan prosedur penyelenggaraan pelayanan terlihat dari kinerja kantor yang menggunakan aspek <i>tangible, realibity, responsivitas, assurance, emphaty</i> faktor personal (sumber daya manusia dan perilaku) serta faktor situasional (sarana dan prasarana) tidak mendukung kualitas pelayanan DPMPPTSP Kabupaten Buru.	Keduanya sama-sama menggunakan aspek <i>tangible, realibity, responsivitas, assurance, emphaty</i> .	Terdapat perbedaan di Teknik validasi data yang menggunakan metode triangulasi dan <i>member check</i> .
6.	Putu Agus Edi Kurniawan, Dharmanu Yudhartha, Eka	Efektivitas Pelayanan Perijinan Melalui Sistem Informasi Perijinan Online (SIPON)	Hasil analisis efektivitas pelayanan perijinan melalui Sistem Informasi Perijinan Online (SIPON) sebagai Upaya mewujudkan Sistem Informasi Manajemen pada DPMPPTSP Kota	Keduanya membahas dan meneliti mengenai pelayanan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)	Terdapat perbedaan di Sistem Informasi Manajemen yang melalui perijinan sistem online, sedangkan penelitian

	Punarmaningsih (2019)	sebagai Upaya Mewujudkan Sistem Informasi Manajemen pad Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Denpasar	Denpasar yang mengacu pada 3 indikator yaitu optimaslisasi tujuan, perspektif Sistem, dan Tekanan pada perilaku pegawai dalam organisasi.		sekarang membahas peningkatan kualitas pelayanan dengan melihat indikator kepuasan masyarakat.
--	-----------------------	--	---	--	--

E. Kerangka Teori

1. Manajemen Pelayanan

a. Manajemen

Manajemen diambil dari bahasa Prancis yaitu "*management*". Dalam bahasa Prancis, *management* memiliki arti sebuah seni atau cara untuk mengelola atau mengatur sesuatu. Sedangkan dalam bahasa Inggris, manajemen berasal dari kata "*manage*" yang berarti mengendalikan atau mengelola. Manajemen dapat diartikan sebagai sebuah proses yang mengatur perilaku dan kegiatan untuk menghasilkan efek yang baik. Dengan manajemen yang efektif, Perusahaan dapat mengendalikan seluruh personelnnya sehingga tujuan dari Perusahaan dapat dicapai sesuai harapan. Manajemen adalah suatu proses mulai dari merencanakan, mengorganisasi, mengarahkan, mengkoordinasikan serta mengawasi dan mengevaluasi kegiatan untuk mencapai tujuan organisasi secara efisien dan efektif.¹⁶ Kegiatan organisasi di suatu badan usaha yang meliputi pemasaran, personalia, keuangan dan administrasi akuntansi.

Menurut James A.F. Stonner, manajemen merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang ditetapkan. Lalu menurut R. Terry, manajemen merupakan suatu proses khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian

¹⁶ Syaiful Amri, Hafizin, and Erviva Farianti, Pengantar Ilmu Manajemen, 2022.

yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan daya dan sumber daya lainnya. Mary Parker Follet (Handoko) juga mendefinisikan manajemen adalah seni menyelesaikan pekerjaan dari orang lain, definisi ini berarti bahwa seorang petugas mengatur dan mengarahkan orang lain untuk mencapai tujuan organisasi. Sedangkan menurut Ricky W. Griffin, manajemen merupakan sebuah proses perencanaan, pengkoordinasian, dan pengontrolan sumber daya untuk mencapai sasaran (*goals*) secara efektif dan efisien.¹⁷

Berdasarkan uraian pengertian manajemen diatas, maka dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan proses merencanakan, mengorganisasikan, memimpin dan mengendalikan pekerjaan anggota organisasi dan menggunakan semua sumber daya organisasi untuk mencapai sasaran organisasi yang sudah ditetapkan.



Gambar 1. Fungsi-Fungsi Manajemen¹⁸

Dari bagan diatas dapat diketahui 4 fungsi manajemen menurut George R. Terry yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan.

¹⁷ Erna Novitasari, *Dasar-Dasar Ilmu Manajemen: Pengantar Menguasai Ilmu Manajemen*, 2020.

¹⁸ Zaenal Mukarom and Muhibudin Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik (Bandung: Pustaka Setia, 2015)* (Bandung: Pustaka Setia, 2015).

1. Perencanaan (*Planning*), adalah suatu proses untuk menetapkan tujuan dan menyusun langkah-langkah strategis untuk mencapainya. Dalam proses perencanaan, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan :
 - a) *Specific* (spesifik) yaitu kegiatan yang akan dilakukan harus jelas dan terdefinisi dengan baik.
 - b) *Measurable* (terukur) yaitu kegiatan yang akan dilakukan dapat diukur tingkat keberhasilannya.
 - c) *Achievable* (dapat dicapai) yaitu rencana yang dibuat harus realistis dan dapat diwujudkan, bukan rencana yang mustahil dilaksanakan.
 - d) *Realistic* (realistis) yaitu rencana yang dibuat harus selaras dengan kemampuan dan sumber daya yang tersedia, bukan rencana yang mengabaikan kondisi dan keterbatasan organisasi.
 - e) *Time* (terjadwal) yaitu kegiatan yang direncanakan harus memiliki waktu yang jelas sehingga bisa dievaluasi.
2. Pengorganisasian (*Organizing*) merupakan proses penyediaan sumber daya manusia dan pengaturan kegiatan secara terkoordinasi agar rencana yang telah dibuat dapat dilaksanakan dengan baik. Pengorganisasian memiliki dua indikator, yaitu:
 - a) *Staffing* yaitu penempatan karyawan yang tepat, yang berarti menempatkan karyawan sesuai dengan baik dan terjamin.
 - b) *Integrasi* sumber daya Perusahaan, yang berarti menggabungkan semua sumber daya Perusahaan agar dapat bekerja secara sinergi.

3. Pelaksanaan (*Actuating*) merupakan proses memberikan pelayanan dan mengoptimalkan kinerja pegawai dalam menjalankan tugas untuk mencapai tujuan dengan cara yang efektif dan efisien.
4. Pengawasan (*Controlling*) merupakan fungsi terakhir yang digunakan untuk memeriksa dan mengevaluasi kinerja berdasarkan standar yang telah ditetapkan, serta melakukan perubahan atau perbaikan jika diperlukan. Tujuannya adalah untuk mencegah atau memperbaiki segala bentuk kesalahan, penyimpangan, penyelewengan, atau kegiatan yang tidak sejalan dengan rencana organisasi.¹⁹

b. Pelayanan

Secara umum, pelayanan merupakan segala aktivitas yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Melalui pelayanan ini, keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.²⁰ Dalam Kamus Bahasa Indonesia, pelayanan diartikan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani diartikan membantu atau memenuhi kebutuhan seseorang. Pelayanan pada dasarnya adalah serangkaian kegiatan rutin dan berkelanjutan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, yang melibatkan bantuan dan penyediaan dari pihak lain.

Moenir (2010) mengemukakan bahwa pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atas sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu

¹⁹ Amirullah and Budiyono, *Pengantar Manajemen* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2003).

²⁰ Irza Fari Syahdilla Nasution, Dadan Kurniansyah, and Evi Priyanti, "Analisis Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)," *Universitas Singaperbangsa Karawang* 18, no. 4 (2022): 527–32.

dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Selanjutnya Moenir mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar yang baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan, agar hasil akhir memuaskan pada pihak-pihak yang mendapatkan layanan.²¹

Tertuang dalam Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama BAB 1 dijelaskan bahwa pelayanan terpadu adalah penyelenggaraan pelayanan yang dikelola secara terintegrasi, mulai dari tahap permohonan hingga penerbitan dokumen, yang dilakukan dan terpusat dalam satu pintu atau lokasi Layanan dibentuk dengan syarat adanya dasar hukum jenis-jenis layanan, persediaan SDM serta sarana dan prasarana.²²

Prinsip-prinsip pelayanan kepada masyarakat tertuang dalam Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2016 tanggal 29 Desember 2016 tentang Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama BAB 1 Pasal 3 adalah sebagai berikut:²³

1) Keterpaduan

²¹ A. S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia* (Jakarta : Bumi Aksara, 2010).

²² Tri Wibowo, "Manajemen Strategi Dalam Meningkatkan Pelayanan Berbasis Teknologi Informasi Di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta," *UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*, 2018, 95.

²³ Sotya Partwi, "Kualitas Pelayanan Perizinan Satu Pintu Di Kabupaten Kebumen," *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)* 4, no. 1 (2020): 12–24.

- 2) Ekonomis
- 3) Koordinasi
- 4) Akuntabilitas
- 5) Aksesibilitas

Dalam Al-Qur'an dijelaskan:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ طَيِّبَاتٍ وَلَا تَتَّبِعُوا الْهَوَىَٰ الَّتِي بَيْنَ أَيْدِيكُمْ وَأَلْسِنَتِكُمْ وَمِمَّا يُخْتَلَفُ فِيهَا لَكُمُ الْأَعْيُنُ وَاللَّهُ عَنِ هَوَىِٰ الْغَائِبِينَ خَبِيرٌ

Artinya: " Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji".²⁴

Surah Al-Baqarah ayat 267 memiliki keterkaitan dengan pelayanan publik karena menjelaskan bahwa dalam memberikan layanan, baik berupa barang maupun jasa, seorang pelayan publik tidak boleh memberikan yang buruk atau berkualitas rendah, melainkan harus memberikan yang berkualitas tinggi kepada masyarakat. Hal ini mengajarkan bahwa seorang pelayan publik harus memberikan pelayanan terbaik dan sepenuh hati, sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Sebagi pelayan publik, harus memiliki iman yang kuat, jiwa yang adil, jujur, dan akuntabel, serta bertindak secara transparan.²⁵

Semua yaitu merupakan kunci keberhasilan pelayanan publik agar dapat memenuhi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

²⁴ Al-Qur'an Terjemah, Surah Al-Baqarah ayat 267.

²⁵ Maulana Firly, "Nilai-Nilai Pendidikan Karakter Dalam Al-Qur'an Surat Al-Baqarah Ayat 261-267," *UIN WaliSongo*, 2016, 139-41.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, harus ada standar pelayanan yang telah ditetapkan dan dipublikasikan. Hal ini bertujuan untuk memberikan jaminan kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran baku yang harus ditaati oleh baik penyedia maupun penerima pelayanan publik²⁶ Standar pelayanan publik berfungsi untuk memberikan pedoman dan arahan bagi instansi penyedia layanan. Dengan adanya standar yang jelas, maka akan mempermudah instansi penyedia layanan dalam menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan ukuran dan ketentuan yang telah ditetapkan.

c. Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) disebutkan dalam pasal 1 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 18 Tahun 2017 bahwa Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan sistem pelayanan yang terpadu, dimana semua proses dari tahap permohonan hingga selesai pelayanan dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat. Artinya, dalam PTSP seluruh proses mulai dari pengajuan aplikasi sampai penerbitan dokumen dilaksanakan secara terintegrasi dan terpusat di satu lokasi.²⁷

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

²⁶ Angelita Paath, Daud Liando, and Stefanus Sampe, "Manajemen Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado," *Jurnal Eksekutif* 3, no. 3 (2019): 1–10.

²⁷ Suhartoyo, "Implementasi Fungsi Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)."

- 1) Mempercepat waktu pelayanan dapat dilakukan dengan mengurangi tahapan-tahapan yang kurang penting dalam proses pelayanan.
- 2) Koordinasi yang lebih baik antara instansi terkait juga akan sangat berpengaruh terhadap percepatan layanan perizinan.
- 3) Menekan biaya pelayanan izin usaha, selain pengurangan tahapan, pengurangan biaya juga dapat dilakukan dengan membuat prosedur pelayanan serta biaya resmi menjadi lebih transparan.

Pelayanan perizinan dengan sistem terpadu satu pintu (*one stop service*) ini dapat memangkas waktu pengurusan izin dengan mengintegrasikan seluruh proses perizinan dan non-perizinan di bawah satu atap kelembagaan.

2. Indikator Kualitas Pelayanan

Pengendalian kualitas di perusahaan harus dilakukan secara terus menerus dan berkelanjutan. Menurut Zeithaml dan Berry Tjiptono dan Chandra mengidentifikasi terdapat lima dimensi utama kualitas yang disusun berdasarkan tingkat kepentingannya. Lima dimensi pengukuran kualitas pelayanan tersebut dikenal dengan RATER Model (*Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy dan Responsiveness*). Yang diuraikan dan dijelaskan sebagai berikut:²⁸

- a. *Reliability* (keandalan) merupakan kemampuan atau kehandalan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan

²⁸ Antonius Along, "Kualitas Layanan Administrasi Akademik Di Politeknik Negeri Pontianak," *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik* 006, no. 01 (2020): 94–99.

secara tepat dan akurat. Terdapat empat indikator reliabilitas sebagai berikut:

- 1) Tingkat kecermatan petugas saat melayani masyarakat memiliki peranan yang sangat penting dan signifikan karena dapat mengurangi risiko kesalahan dalam memberikan pelayanan.
 - 2) Adanya standar pelayanan yang jelas sangat penting agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Standar pelayanan ini mencakup berbagai aspek mulai dari alur proses, durasi pelayanan, biaya, jenis layanan, fasilitas pendukung, hingga kualifikasi petugas pemberi layanan.
 - 3) Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu sangat diperlukan dalam proses pelayanan untuk mempermudah pelaksanaan pelayanan.
 - 4) Keahlian petugas yang memadai dalam menggunakan alat bantu sangat penting dalam proses pelayanan. Dengan keahlian yang dimiliki oleh petugas proses pelayanan akan berjalan dengan lancar.
- b. *Assurance* (jaminan) merupakan kemampuan petugas dalam melayani dan memperoleh kepercayaan masyarakat sangat penting. Hal ini dapat dicapai dengan memberikan jaminan, baik dalam hal waktu maupun biaya. Jaminan waktu sangat diperlukan agar masyarakat merasa yakin bahwa layanan yang diberikan oleh petugas akan tepat waktu sesuai dengan keperluan mereka. Sementara itu, jaminan biaya

tidak harus ada di setiap instansi, karena hal ini tergantung pada standar pelayanan yang berlaku di instansi masing-masing.

c. *Tangibles* atau bukti fisik yaitu pendukung layanan berupa gedung layanan, sarana dan prasarana, petugas PTSP maupun fasilitas layanan yang ada pada PTSP. Bukti fisik dapat dilihat dari:

1) Penampilan petugas yang rapi dan sopan dalam melayani pengguna layanan.

2) Kenyamanan lingkungan pelayanan yang nyaman, aman, bersih, dan tertib, serta didukung oleh fasilitas-fasilitas penunjang seperti AC dll.

3) Kemudahan bagi pengguna layanan dalam memperoleh layanan yang dibutuhkan.

4) Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan agar proses pelayanan berjalan dengan lancar.

5) Penggunaan alat bantu seperti komputer dan perangkatnya yang sangat membantu dalam memberikan pelayanan secara efektif.

d. *Empathy* (empati) merupakan perlakuan yang diberikan oleh petugas kepada pengguna layanan dengan memberikan prioritas kepada masyarakat yang memohon izin, memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah, sopan, dan santun, tidak melakukan diskriminasi atau membedakan pengguna layanan, serta melayani dan menghargai setiap pengguna layanan.

e. *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu kemampuan untuk memberikan respon yang baik, cepat, dan tepat terhadap setiap keluhan atau permintaan dari konsumen. Responsivitas dapat dilihat dari 3 indikator:

- 1) Dapat merespon kepada setiap pengguna layanan agar pelanggan merasa dihargai selama proses layanan.
- 2) Petugas harus mampu memberikan pelayanan dengan cepat dan akurat, dengan cepat berarti tepat waktu dan akurat berarti sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan. Penting untuk merespon
- 3) semua keluhan dari masyarakat guna mengurangi pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan.

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Pada dasarnya metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Terdapat 4 kata kunci yang perlu diperhatikan, yakni cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan. Cara ilmiah yang berarti kegiatan penelitian didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yakni rasional, empiris, dan sistematis. Rasional berarti kegiatan penelitian dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal. Empiris berarti cara-cara yang dilakukan dapat diamati oleh Indera manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara yang digunakan.

Sistematis artinya proses yang digunakan dalam penelitian menggunakan langkah-langkah tertentu bersifat logis.²⁹

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Alasan dilakukannya penelitian ini agar dapat memahami secara mendalam fenomena yang dialami oleh subyek penelitian, yang kemudian dapat dideskripsikan secara rinci dan komprehensif dalam bentuk bahasa pada konteks yang spesifik. Pemilihan metode kualitatif didasarkan pada masalah penelitian yaitu bagaimana manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Permasalahan penelitian ini dirasa cocok untuk diteliti menggunakan metode kualitatif. Dengan menggunakan metode kualitatif, peneliti dapat menggali informasi lebih dalam terkait bagaimana manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta.

2. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta yang beralamatkan di Jl.Dr. Wahidin Sudiro Husodo No.16, Karangbayam, Kecamatan Bantul, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari sampai dengan bulan Mei 2024.

3. Subyek Penelitian

²⁹ J Moleong, L, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Rake Sarasin, 2010.

Penentuan subyek penelitian (informan) dalam penelitian kualitatif berfungsi untuk mendapatkan informasi yang maksimum, karena itu orang yang dijadikan informan sebaiknya adalah orang yang memenuhi kriteria seperti; menguasai atau memahami kegiatan pelayanan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Subyek dalam penelitian ini yakni pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul bagian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).³⁰ Pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* yang merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, yaitu yang benar-benar mengetahui, memahami dan mengalami (M3).

Dalam penelitian ini yang menjadi subyek penelitian atau narasumber adalah Bapak Agus selaku Tim Kerja PTSP, Ibu Amin selaku Tim Kerja PTSP, Ibu Ratna selaku *Front Office*, Bapak Dendy selaku *Front Office* dan masyarakat pengguna layanan PTSP Kemenag Bantul.

4. Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode dalam pengumpulan data yang akan peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Observasi

Observasi adalah salah satu metode yang bisa digunakan untuk mengenali atau menyelidiki tingkah laku non verbal. Observasi juga berarti Teknik informasi yang dilakukan dengan mengamati kondisi yang terjadi dilapangan. Proses observasi bergerak melalui rangkaian

³⁰ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & B (Bandung: Alfabeta, 2011).

aktivitas bervariasi, dan selalu disesuaikan dengan kebutuhan dan situasionalnya. Sedangkan tugas awal peneliti adalah memilih setting yang tepat, sehingga menemukan jalan masuk utama. Menurut Creswell, observasi adalah proses memperoleh data yang dilakukan secara langsung oleh peneliti melalui pengamatan yang komprehensif terhadap subyek manusia dan lingkungannya dalam penelitian.³¹ Dari pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa observasi adalah metode pengumpulan data primer yang dilakukan dengan cara peneliti terlibat langsung dalam mengamati dan mencatat informasi terkait obyek penelitian, sehingga data yang diperoleh bersifat komprehensif dan dapat dipertanggungjawabkan.

Pada observasi dalam penelitian ini sebelumnya telah dilakukan pra observasi yang dilaksanakan oleh peneliti pada saat kegiatan pengenalan lapangan Pendidikan untuk mengetahui beberapa informasi terkait tema penelitian. Pada pelaksanaan observasi, peneliti mengamati proses kegiatan pelayanan di PTSP Kemenag Bantul, yang mana proses awal pelaksanaan pelayanan dengan mengambil nomor antrian untuk pengguna layanan. Selain itu, petugas PTSP Kemenag Bantul ahli dalam mengoperasikan peralatan proses pelayanan seperti alat komputer. Fasilitas dan lingkungan PTSP Kemenag Bantul juga memadai dan nyaman, hal ini untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Observasi yang dilakukan peneliti ini memperoleh

³¹ Umar Sidiq and Miftahul Choiri, *Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan, NBER Working Papers*, 2013.

pengalaman dan pengetahuan dari hasil observasi sebagai bahan dasar lain untuk analisis.

b. Wawancara

Wawancara dilakukan untuk mendapatkan informasi yang tidak dapat diperoleh melalui observasi. Dengan wawancara, partisipan/informan akan membagi pengalaman-pengalaman dengan peneliti.³² Dalam melakukan wawancara mendalam, peneliti harus membiasakan diri dengan prosedur wawancara yang efektif. Pendekatan ini menuntut peneliti untuk dapat mengajukan sejumlah pertanyaan yang banyak selama proses pengumpulan data, agar dapat memperoleh informasi yang rinci dan komprehensif. Agar wawancara efektif, maka terdapat beberapa tahapan yang harus dilalui, yakni:

- 1) Memperkenalkan diri kepada responden.
- 2) Menjelaskan maksud dan tujuan kedatangan untuk melakukan wawancara.
- 3) Menjelaskan materi atau topik yang akan dibicarakan dalam wawancara.
- 4) mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara sistematis dan mendalam guna mendapatkan data atau informasi yang rinci.

Tabel 2. Daftar Wawancara

Informan	Tanggal Wawancara	Indikator
Agus Yuniarto	15 Maret 2024 pukul 13.00 WIB	Manajemen

³² M.Sc. Dr. J.R. Raco, M.E., "Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakteristiknya Dan Keunggulannya," *PT Grasindo*, 2010, 146.

Amin Kumaini	03 Mei 2024 pukul 13.00	Manajemen
Ratna Novitasari	15 Maret 2024 pukul 14:00 WIB	Kualitas Pelayanan
Dendy Pramana Putra	29 Maret 2024 pukul 13.00	Kualitas Pelayanan
Guru MI Bambanglipuro	15 Maret 2024 pukul 15.00	Kualitas Pelayanan

c. Dokumentasi

Selain melakukan observasi dan wawancara, penelitian ini mengumpulkan data dan informasi melalui pemeriksaan berbagai dokumen, gambar atau karya ilmiah. Metode dokumentasi berfokus pada pengumpulan data-data sekunder yang telah tersedia dalam bentuk dokumen, catatan, arsip, maupun bahan lainnya yang dapat mendukung penelitian. Teknik ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh informasi tanpa harus melakukan pengamatan atau wawancara secara langsung.³³

Peneliti memperoleh data dokumentasi berbentuk arsip dokumen baik berupa *softfile* maupun *hardfile* yang ada kaitanya dengan tema penelitian. Data tersebut, yaitu profil lembaga, letak geografis, visi dan misi, struktur organisasi, jenis-jenis layanan, Sasaran Kinerja Pegawai (SKP), Standar Operasional Prosedur (SOP). Data-data tersebut diperoleh melalui arsip subbagian umum, *website* resmi Kemenag Bantul dan sumber lainnya.

³³ Hardani et Al, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2020).

5. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses dalam suatu penelitian yang dilakukan setelah pengumpulan data, dengan cara menganalisis, mengolah, mengorganisasi, dan menyusunnya kemudian diambil simpulan dari hasil keseluruhan penelitian tersebut. Dalam penelitian kualitatif, teknik analisis data merupakan kegiatan yang dilakukan dengan data, mengelompokkan data, memilih menjadi satuan yang dapat diolah, mencari dan menemukan pola, menemukan yang penting untuk dipelajari, memutuskan apa yang diterima oleh orang lain (Bogdan, 2011).³⁴

Menurut Miles, Huberman dan Saldana (2014:14) penelitian kualitatif memiliki tiga tahapan yaitu kondensasi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/validasi.³⁵

a. Kondensasi data

Kondensasi merupakan proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi data catatan lapangan, transkrip wawancara, dokumen, dan data temuan lainnya. Tujuan dari kondensasi adalah untuk meningkatkan kekuatan data penelitian. Kondensasi data terus-menerus dilakukan selama proses penelitian berlangsung. Kegiatan ini juga dapat dianggap sebagai bentuk analisis data yang bertujuan untuk memperjelas, memilah,

³⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & B*.

³⁵ Matthew B.Miles, A. Michael Huberman, and Johnny Saldana, *Qualitative Data Analysis* (United States of America: SAGE Publications Inc, 2014).

memfokuskan, menghapus, dan mengatur data sedemikian rupa sehingga dapat dihasilkan kesimpulan yang lebih jelas.

Kondensasi data dapat dilakukan melalui kegiatan seperti menulis ringkasan, pengkodean, pengembangan tema, pembuatan kategori dan lain sebagainya dengan tujuan untuk memilah data atau informasi yang tidak relevan agar dapat diverifikasi selanjutnya.

b. Penyajian Data

Penyajian data adalah kegiatan menyusun dan menyajikan kumpulan data serta informasi yang telah diperoleh, sehingga dapat ditarik Kesimpulan dan diambil makna yang terkandung didalamnya. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data umumnya disajikan dalam bentuk teks naratif yang disusun secara sistematis dan mudah dipahami. Selain dalam bentuk teks naratif, penyajian data juga dapat direpresentasikan dalam bentuk matriks, diagram, tabel, atau bentuk lainnya.

c. Penarikan Kesimpulan

Tahap penarikan Kesimpulan merupakan puncak dari proses analisis data, dimana peneliti merangkum dan memaknai keseluruhan data yang telah dikumpulkan dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi, sehingga dapat menjawab dari rumusan masalah yang telah dirumuskan sejak awal. Dalam penelitian ini kesimpulan disajikan dalam bentuk deskripsi berdasarkan data hasil penelitian di lapangan.

6. Teknik Keabsahan Data

Berkenan dengan keabsahan data, disini peneliti menggunakan triangulasi data yang bertujuan untuk menguji data yang diperoleh lapangan. Triangulasi dapat diartikan sebagai cara pengecekan data dari berbagai cara dan berbagai waktu. Oleh karena itu banyak cara yang dapat dilakukan berdasarkan data yang dimiliki dalam penelitian itu sendiri. Dalam penelitian ini, Teknik keabsahan data yang digunakan adalah metode triangulasi sumber dan triangulasi teknik.³⁶

Triangulasi Sumber digunakan untuk menguji kredibilitas data dengan cara membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber. Melalui triangulasi sumber, peneliti akan mengecek dan memverifikasi data yang diperoleh dari satu informasi dengan data yang diperoleh dari informasi lainnya.

Sedangkan triangulasi teknik merupakan langkah memverifikasi data dari sumber yang sama dengan metode yang berbeda. Dalam hal ini, peneliti melakukan verifikasi data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

G. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan pada penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran umum mengenai struktur pembahasan yang akan dilakukan. Dengan adanya sistematika penulisan, diharapkan pembahasan skripsi dapat dipahami

³⁶ Bachtiar S Bachri, *Menyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi Pada Penelitian Kualitatif* (Teknologi Pendidikan 10, 2010).

dengan mudah dan tersaji secara lengkap serta sistematis. Pembahasan skripsi ini dibagi menjadi empat bab, sebagai berikut:

BAB 1 merupakan pendahuluan yang meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, telaah Pustaka, kerangka teori, metode penelitian (jenis penelitian, teknik pengumpulan data, Teknik analisis data, dan Teknik keabsahan data), serta sistematika pembahasan. Latar belakang menggambarkan alasan peneliti dalam melakukan penelitian ini. Rumusan masalah berisi tentang pertanyaan yang akan dijawab pada bab pembahasan. Tujuan dan kegunaan penelitian merupakan maksud dari penelitian ini dan manfaat bagi pihak lembaga, pembaca, dan bagi peneliti. Kajian Pustaka adalah pemaparan beberapa literature dan hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian ini. Kerangka teori berisi gambaran rencana yang berisi tentang penjelasan dari semua hal yang dijadikan sebagai bahan penelitian yang belandaskan pada hasil penelitian. Selain itu kerangka teori juga menjadi pedoman pokok bagi penelitian didalamnya memuat beberapa poin, yakni jenis penelitian yang diambil, tempat dan waktu penelitian, siapa saja yang menjadi subyek penelitian, bagaimana teknik pengumpulan data, Teknik analisis data, dan Teknik keabsahan data. Pada bab 1 diakhiri dengan sistematika pembahasan yang berisi tentang penjelasan mengenai apa saja yang hendak dibahas pada penelitian ini dalam setiap babnya sehingga mempermudah pembaca dalam memahami isi kandungan penelitian ini.

BAB II menyajikan gambaran tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul. Dalam bab ini membahas tentang PTSP yang diteliti berdasarkan temuan lapangan, serta situasi dan kondisi terkini seperti letak geografis, sejarah singkat, visi dan misi, struktur internal Kantor Kementerian Agama, sumber daya manusia, program, dan sarana dan prasarana.

BAB III merupakan pembahasan hasil analisis data secara komprehensif berdasarkan topik dan tujuan penelitian, terkait dengan manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta.

BAB IV merupakan penutup yang memuat hasil penelitian berupa jawaban atas rumusan masalah dan saran. Bab ini merupakan rangkuman dari pembahasan yang telah dijelaskan pada bab-bab sebelumnya.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta, maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kementerian Agama Kabupaten Bantul jika dilihat dari empat fungsi manajemen menurut George R. Terry Fungsi yang pertama yaitu *planning* atau perencanaan, pelayanan PTSP Kementerian Agama Bantul melalui dua tahap yaitu menganalisis kebutuhan layanan setiap seksi dan rapat finalisasi layanan. Fungsi kedua yaitu *organizing* atau pengorganisasian, PTSP Kementerian Agama Bantul menetapkan struktur tugas dan tanggung jawab PTSP. Kementerian Agama Bantul melibatkan petugas pelayanan PTSP menjadi delapan bagian yakni: Kepala Kantor, Kasubag TU, Pelaksana, Tim Pertimbangan, Urusan Pengelolaan Informasi, Urusan Dokumentasi dan Arsip, Urusan Penyelesaian Sengketa Informasi dan Urusan Pelayanan Informasi Publik. Tugas pegawai tercantum pada Standar Operasional Prosedur. Fungsi ketiga yaitu *actuating* atau pelaksanaan, Kementerian Agama Bantul melaksanakan PTSP dalam 3 kegiatan yakni pertama layanan melalui *front office* yang dibagi menjadi dua, layanan haji umroh dan layanan umum. Kedua, menganalisis hasil Survey Kepuasan

Masyarakat yang dilakukan setiap sore. Ketiga, mengevaluasi hasil Survey Kepuasan Masyarakat dengan melakukan rapat rutin yang dilaksanakan pada pagi hari sebelum aktivitas pelaksanaan pelayanan. Fungsi keempat yaitu *controlling* atau pengawasan, pengawasan di pelayanan PTSP Kementerian Agama Bantul ini menggunakan dua mekanisme yaitu Survey Kepuasan Masyarakat dan kotak surat kritik/pengaduan. Menganalisis Survey Kepuasan Masyarakat dan kotak surat kritik dilakukan setiap sore hari. Setelah dilakukan analisis, penyelenggara mengadakan evaluasi yaitu dengan rapat rutin. Evaluasi Survey Kepuasan Masyarakat juga dilakukan dalam setiap tahun. Manajemen PTSP dalam meningkatkan kualitas pelayanan di PTSP Kementerian Agama Bantul yaitu dengan melakukan pelatihan dan pembinaan bagi para petugas pelayanan. Pelatihan-pelatihan tersebut dapat dilaksanakan di balai diklat, khususnya terkait dengan pengembangan pelayanan prima.

2. Ketercapaian indikator kualitas pelayanan di PTSP Kementerian Agama Bantul, dapat dilihat dari lima dimensi. Dimensi pertama *reliability*, dimensi kehandalan cukup baik, karena dari kecermatan petugas, adanya standar pelayanan, kemampuan petugas sudah dapat mencapai indikator-indikator *reliability*. Manajemen PTSP Kementerian Agama Bantul melakukan Upaya pengembangan kapasitas petugas melalui pelatihan, dengan tujuan meningkatkan kehandalan, keterampilan, dan profesionalisme petugas dalam

melayani masyarakat. Dimensi kedua yaitu *assurance* atau jaminan, dimensi jaminan sudah dikatakan sangat baik. Hal ini PTSP Kementerian Agama Bantul tidak menyediakan jaminan biaya atau tarif bagi pengguna layanan. Tetapi Kementerian Agama Bantul telah menyediakan informasi yang jelas mengenai standar waktu pelayanan yang dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat pengguna layanan. Dimensi ketiga yaitu *tangible*, dimensi berwujud sudah baik karena dari penampilan petugas, kenyamanan tempat, kedisiplinan petugas, kemudahan dalam pelayanan serta penggunaan alat bantu sudah dapat dikatakan baik dan dapat diterima oleh masyarakat. Dimensi keempat yaitu *empathy*, dimensi empati sudah dikatakan baik. Hal ini karena petugas PTSP memberikan pelayanan dengan ramah, sopan, santun dan menghargai pengguna layanan serta tidak mendiskriminasi setiap pengguna layanan yang datang. Dimensi yang kelima yaitu *responsiveness*, dimensi responsivitas dikatakan sudah baik karena respon petugas yang baik, melayani dengan cepat dan tepat serta segala keluhan dari masyarakat pengguna layanan direspon dengan baik dan hati-hati. Hal ini dapat membuktikan responsivitas petugas PTSP sudah baik. Hasil survey menunjukkan, bahwa pelayanan yang diberikan PTSP Kementerian Agama Bantul sudah baik, karena memperoleh presentase sebanyak 94%. PTSP Kementerian Agama Bantul tidak perlu mengadakan perbaikan, hanya perlu standarisasi dan meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih baik lagi.

3. Faktor penghambat yang terdapat di pelayanan PTSP Kementerian Agama Bantul yakni pemahaman dan kesiapan masyarakat dalam mengikuti prosedur dan persyaratan masih kurang. Masalah jaringan dan website yang tidak dapat diakses dengan baik, menghambat proses pengajuan permohonan dan pengecekan status secara online. Sedangkan faktor pendukung yakni sarana dan prasarana yang memadai, termasuk ruang pelayanan yang nyaman, peralatan modern, dan sistem informasi yang terintegrasi. Fasilitas yang lengkap untuk mendukung kinerja petugas dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

B. Saran

Peneliti memberikan saran sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan agar menjadi bahan tinjauan dan evaluasi pada pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sebagai Upaya meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul.

1. Kepada Kementerian Agama Kabupaten Bantul diharapkan *meng-update* web agar tidak sering terjadi eror.
2. Kepada PTSP Kemenag Kabupaten Bantul hendaknya selalu meningkatkan pengguna layanan untuk mengisi SKM.
3. Kepada peneliti selanjutnya diharapkan melakukan penelitian dengan metode dan menemukan gap yang berbeda.

C. Kata Penutup

Puji syukur dihaturkan kepada Allah SWT dengan ucapan alhamdulillahirabbil'alamiin atas segala bentuk karunia dan nikmat kemudahan serta kekuatan yang telah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis sadar bahwa penyusunan skripsi ini masih terdapat kesalahan dan kekurangan, maka mohon maaf atas segala kesalahan dalam penulisan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang dapat membangun dan memperbaiki skripsi ini. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi pembaca dimanapun berada sebagai wawasan keilmuan.



DAFTAR PUSTAKA

- A. S. Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara, 2010.
- Al, Hardani et. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2020.
- Along, Antonius. “Kualitas Layanan Administrasi Akademik Di Politeknik Negeri Pontianak.” *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik* 006, no. 01 (2020): 94–99.
- Amirullah, and Budiyo. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2003.
- Amri, Syaiful, Hafizin, and Erviva Farianti. *Pengantar Ilmu Manajemen*, 2022.
- ArjiHarahap, Sun. “Implementasi Manajemen Syariah Dalam Fungsi-Fungsi Manajemen.” *Journal of Visual Languages & Computing* 11, no. 3 (2000): 287–301.
- Astuti, Sri Widi, Septo Pawelas Arso, and Eka Yunila Fatmasari. “Analisis Proses Perencanaan Dan Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Instalasi Gawat Darurat Di Rsud Dr. R. Soetijono Blora.” *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)* 5, no. 4 (2017): 137–44.
- B.Miles, Matthew, A. Michael Huberman, and Johnny Saldana. *Qualitative Data Analysis*. United States of America: SAGE Publications Inc, 2014.
- Diah, Rahayu. “Manajemen Pelayanan Publik Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Padang Cermin Kabupaten Pesawaran.” *UIN Raden Intan Lampung*, 2017, 1–97.
- Dr. J.R. Raco, M.E., M.Sc. “Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakteristiknya Dan Keunggulannya.” *PT Grasindo*, 2010, 146.
- DT, Pertiwi. “Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul.” *UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*, 2019, 2–6.

- Dwi Lestari, Mira. “Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Berbasis Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta.” UIN Sunan Kalijaga, 2023.
- Dzul, Kifli. “Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Dan Umrah PT.Patuna Tour Dan Travel.” *UIN Syarif Hidayatullah Jakarta*, 2010, 23.
- Erlianti, Dila. “Kualitas Pelayanan Publik Kata Kunci.” *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis* 1, no. 1 (2019): 9–18.
- Fadli, Kasirul, Hafzana Bedasari, Frinda Novita, and Ade Endriani. “Efektivitas Pengawasan Kantor Pelayanan Pengawasan Bea Dan Cukai Tipe B Dalam Mengatasi Penyeludupan Barang Ilegal Di Tanjung Balai Karimun.” *Jurnal Kemunting* 3, no. 1 (2022): 675–702.
- Fahil, Said. “Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Wilayah Kalimantan.” *Journal Borneo Administrator* 2 (2006): 32–47.
- Faisal, Rifki, Miftaahul Zanah, and Jaka Sulaksana. “Pengaruh Fungsi Manajemen Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Suatu Kasus Di Home Industri Asri Rahayu Di Wilayah Majalengka).” *Jurnal Ilmu Pertanian Dan Peternakan* 4, no. 2 (2016): 157–66.
- Firly, Maulana. “Nilai-Nilai Pendidikan Karakter Dalam Al-Qur’an Surat Al-Baqarah Ayat 261-267.” *UIN WaliSongo*, 2016, 139–41.
- Harison, Soni, and Kamal Alamsyah. “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Investasi Dan Layanan Terintegrasi Satu Pintu Kota Banjar Provinsi Jawa Barat” 2, no. 1 (2021): 21–22.
- Hidayah, Dasep Dodi. “Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Cipatujah Kabupaten Tasikmalaya).” *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara* 7, no. 1 (2020): 28–34.
- I Putu Agus Edi Kurniawan, I Putu Dharmanu Yudarta, Putu Eka

- Punarmaningsih. “Efektivitas Pelayanan Perijinan Melalui Sistem Informasi Perijinan Online (SIPON) Sebagai Upaya Mewujudkan Sistem Informasi Manajemen Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Denpasar.” *Universitas Udayana*, 2019, 1–2.
- Ismayanti, Leny. “Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Malang.” *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (JISIP)* 4, no. 2 (2015): 290–300.
- Jamaluddin, Yanhar. “Model Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.” *Jurnal Teropong Aspirasi Politik Islam (TAPIS)* 12, no. 1 (2016): 55–68. public service.
- Joko, Kumoro. “Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten GunungKidul.” *Universitas Negeri Yogyakarta* 6, no. 2 (2017): 216–27.
- Mohi, Widya Kurniati, and Irmanovika Mahmud. “Quality of Public Services in Potanga Village, Boliyohuto District, Gorontalo Regency (in Indonesian).” *Publik : (Jurnal Ilmu Administrasi)* 6, no. 2 (2018): 102–10.
- Moleong, L, J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Rake Sarasin, 2010.
- Mukarom, Zaenal, and Muhibudin Wijaya Laksana. *Manajemen Pelayanan Publik (Bandung: Pustaka Setia, 2015)*. Bandung: Pustaka Setia, 2015.
- Nasution, Irza Fari Syahdilla, Dadan Kurniansyah, and Evi Priyanti. “Analisis Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).” *Universitas Singaperbangsa Karawang* 18, no. 4 (2022): 527–32.
- Novitasari, Erna. *Dasar-Dasar Ilmu Manajemen: Pengantar Menguasai Ilmu Manajemen*, 2020.
- Paath, Angelita, Daud Liando, and Stefanus Sampe. “Manajemen Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado.” *Jurnal Eksekutif* 3, no. 3 (2019): 1–10.
- Paputungan, Munirja, Ni Made Ary Wisiastini, and Ni Luh Wayan Sayang

- Telagawati. “Analisis Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Ptsp) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan.” *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik* 10, no. 2 (2023): 446–56.
- Partiwi, Sotya. “Kualitas Pelayanan Perizinan Satu Pintu Di Kabupaten Kebumen.” *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)* 4, no. 1 (2020): 12–24.
- Podungge, Abdul Wahab, and Asna Aneta. “Profesionalisme Pegawai Ditinjau Dari Aspek Pengorganisasian Dalam Pelayanan Publik.” *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)* 9, no. 1 (2020): 55.
- Puspitasari, Ni Luh Putu, and I Komang Gede Bendesa. “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Bandung.” *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana* 5, no. 1 (2016): 89–114.
- Ramlan. “Pengaruh Fungsi-Fungsi Manajemen Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Prima Swadharma Makassar.” *Jurnal Riset Edisi XVIII* 3, no. 007 (2017): 45–56.
- Rohmah, Afifatur. “Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo Daerah Istimewa Yogyakarta,” 2020.
- Rudi, Rinaldi. “Analisis Kualitas Pelayanan Publik.” *Public Administration Journal* 66, no. 1 (2012): 37–39.
- S Bachri, Bachtiar. *Menyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi Pada Penelitian Kualitatif*. Teknologi Pendidikan 10, 2010.
- Saajidah, Luthfiyyah. “FUNGSI-FUNGSI MANAJEMEN DALAM PENGELOLAAN KURIKULUM Luthfiyyah Saajidah Madrasah Ibtidaiyah Terpadu Pesantren Persatuan Islam 24.” *Islamic, Jurnal Manajemen, Education* 3, no. 2 (2018): 201–8.

- Sidiq, Umar, and Miftahul Choiri. *Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan. NBER Working Papers*, 2013.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & B*. Bandung: Alfabeta, 2011.
- Suhartoyo, Suhartoyo. "Implementasi Fungsi Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)." *Administrative Law and Governance Journal* 2, no. 1 (2019): 143–54.
- Thalib, Nurhairatnie, Rosman Ilato, Juriko Abdussamad, Universitas Negeri, Gorontalo Abstrak, Pelayanan Terpadu, Satu Pintu, and Pengenalan Melalui. "KEBIJAKAN UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KANTOR KEMENTERIAN AGAMA DI GORONTALO," no. 1 (2020): 37–38.
- Tomia, Aziz, Tehubijuluw Zacharias, and Sri Listyarini. "Analisis Implementasi Manajemen Strategik Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Buru." *Jurnal Pendidikan Dan Konseling* 4, no. 3 (2022): 1349–58.
- Utari, Dian. "Pelayanan Publik Masih Buruk, Kemana Reformasi Birokrasi?" Matakita.Co (blog), 2019. <https://matakita.co/2017/12/28/pelayanan-publik-masih-buruk-kemana-reformasi-birokrasi/>.
- Wibowo, Tri. "Manajemen Strategi Dalam Meningkatkan Pelayanan Berbasis Teknologi Informasi Di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta." *UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*, 2018, 95.
- Wina Tasya Amalia. "Kebijakan Pelayanan Publik Di Daerah." *Universitas Sriwijaya*, no. October (2019): 6–9.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

LAMPIRAN I

TRANSKIP WAWANCARA

Narasumber : Bapak Agus Yuniarto

Jabatan : Tim Kerja PTSP

Waktu : 15 Maret 2024

Tempat : Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul

NO	VARIABEL	INDIKATOR	PERTANYAAN	KODE	JAWABAN
1.	Manajemen Pelayanan	<i>Planning</i> (Perencanaan)	Apa saja perencanaan yang sudah dibuat dalam proses pelayanan?	A1	Menghubungi seksi-seksi, rapat untuk membuat keputusan mana yang akan dimunculkan di layanan PTSP.
			Bagaimana tahapan dari masing-masing perencanaan tersebut?	A2	Pertama, mengumpulkan seksi-seksi untuk menyalin layanan yang bisa ditampilkan di PTSP. Karena semua layanan tidak bisa ditampilkan di PTSP, jadi hanya memang untuk layanan masyarakat. Setelah itu kita bahas di dalam forum dan menjadi sebuah keputusan yang mana akan dimunculkan di layanan PTSP. Di awal tahun 2022 ada 62 layanan, lalu di tahun 2023 ada 52 layanan karena ada perubahan regulasi.

		Siapa saja yang terlibat dalam perencanaan PTSP dibuat?	A3	Kepala seksi-seksi (seksi penyelenggara, seksi kantor, kasubag TU), pelaksana masing-masing seksi (BO).
		Bagaimana pegawai mengetahui tujuan perencanaan?	A4	Otomatis tau mba, sebelum kita melakukan itu kan sudah ada aturan-aturan yang boleh ditampilkan di PTSP. Jadi istilahnya dia sudah satu visi dulu bahwa yang boleh layanan yang ada di PTSP yaitu layanan yang sesuai SOP dalam artian aturan nya sudah jelas gitu mba.
		Adakah faktor penghambat dalam perencanaan?	A5	Kalau perencanaan itu sudah pasti ada ya mba, dalam artian perbedaan budaya lama ke budaya yang baru. Itu pasti pengguna layanan belum terbiasa gitu mba, dan masih bingung-bingung ketika mengurus dokumen.
	Organizing (Pengorganisasian)	Bagaimana proses pelaksanaan pengorganisasian pada bidang PTSP?	A6	Yang pertama, di pengorganisasian itu kan ada surat keputusannya itu kan sudah jelas. Siapa yang jadi tanggungjawab organisasi. Jadi secara hukum sudah jelas. Yang kedua, untuk meningkatkan tingkat kinerja kita adakan kegiatan yang mereview layanan PTSP setaun sekali. Dan jika ada perubahan atau kendala gitu mba, kita komunikasikan di group WA, lalu kita selesaikan bareng-bareng.
		Bagaimana petugas bagian PTSP agar dapat melaksanakan tugas sesuai dengan ketentuan?	A7	Yang pertama kita melakukan pelatihan yang bekerja sama dengan BSI (Bank Syariah Indonesia) dalam hal pelayanan masyarakat. Yang kedua, kita kerjasama dengan sekolah SLB 2 Bantul dalam hal bahasa isyarat. Kadang-kadang dalam pelayanan kan ada yang mempunyai keterbatasan itu kan, nah kita melakukan penelitian kepada <i>front office</i> kita

					yang ada didepan dan juga petugas keamanan dalam hal layanan bahasa isyarat. Untuk meningkatkan SDM PTSP.
			Faktor apa saja yang diperhatikan dalam memilih petugas dan menentukan bagian-bagian kerja di PTSP?	A8	Dilihat dengan tingkah laku ya, dilihat dari takerecord nya juga dilihat. Pendidikan juga perlu dilihat, tapi yang paling terpenting adalah dia tidak emosional. Karena kan pengguna layanan juga banyak macam-macamnya ya, jadi kita sebagai petugas harus banyak-banyak sabar, tidak emosional.
			Apa saja tugas dan wewenang masing-masing petugas PTSP?	A9	Dilihat di SKP (Sasaran Kinerja Pegawai), disitu isinya tugasnya apa saja, dan disitu sudah ada target nya mba. Contoh seperti PTSP, kita contohkan satu ya, jadi disitu ada namanya target responden isi survey kepuasan masyarakat. Itu harus 50% dari pengguna layanan, misalnya pengguna layanan adalah 1000 dia harus bisa meminta pengguna layanan 50% nya mengisi survey, jadi harus 500 orang mengisi survey kepuasan masyarakat. Nah, itu salah satu target pekerjaan <i>Front Office</i> . Itu salah satunya, jadi dilihat dari SKP.
			Bagaimana bentuk koordinasi internal yang dilakukan?	A10	Koordinasinya lewat grup, lewat forum besar dengan pak kepala instansi yang membahas tentang pelayanan yang ada di PTSP ini sejauh mana.
			Adakah kendala atau hambatan dalam pengorganisasian?	A11	Didalam pengorganisasian juga saya kira tidak ada, karena sudah jelas dan sudah ada tupoksi dari awal. Tapi kalau dengan hal layanan tadi, mungkin memang ada kendala dari proses lama

				ke proses baru mesti ada gejolak dalam arti kaget gitu biasanya seperti ini kok seperti begitu. Tapi secara jangka panjang gitu lebih mudah yang baru ini , karena lebih cepat dengan online ini.
	<i>Actuating</i> (pelaksanaan)	Bagaimana proses pelaksanaan yang ada di PTSP?	A12	Ya, proses pelaksanaan ini ada 5 <i>counter</i> , yang dua itu haji yang 3 itu pelayanan umum. Yang haji itu pelayanan khusus tapi juga masih satu dengan PTSP ini.
		Bagaimana cara petugas PTSP dalam menjalin komunikasi yang baik dengan penerima layanan?	A13	Cara pelayanan nya ya harus prima, dalam arti permintaan pengguna harus dilayani dengan baik , harus <i>responsive</i> mba. Kita ada layanan konsultasi, jadi setiap ada layanan masuk nanti pasti dilihat dari komputer PTSP dan harus langsung dijawab. Yang kedua, jika layanan sudah beres atau sudah selesai, pihak petugas nanti menghubungi dan menyampaikan ke pengguna layanan lagi. Jadi kita harus aktif selalu.
		Sejauh mana petugas PTSP mampu mengimplementasikan tugasnya?	A14	Kalo sekarang itu dasarnya dari Survey Kepuasan Masyarakat itu. Kalau survey sudah baik otomatis pekerjaannya juga sudah baik. Tapi kalau survey nya jelek berarti kita langsung koordinasi kembali dimana kurangnya pelayanan.
		Apa saja faktor pendukung dan penghambat pelaksana pemberi layanan?	A15	Ya, emang kalau awa-awal itu kan hambatan nya dari budaya lama ke budaya baru itu tadi,yang dulu ke seksi langsung ke seksi nah itu kan istilahnya merebut pekerjaannya. Kalau faktor pendukung nya ya sarana prasarana yang

					sudah jelas harus komplit ya. Dan faktor pendukung ini juga kita sudah mendapatkan pelayanan prima dari menpan rb kita mendapatkan penilaian A, disitu penilaian pelayanan prima didapat dari sarana prasarana dan pelayanannya dari <i>front office</i> itu.
	Controlling (pengendalian/pengawasan)	Bagaimana sistem pengawasan pada bidang PTSP? Dan bagaimana bentuk pengawasan yang dilakukan oleh penyelenggara layanan?	A16		Pengawasan PTSP itu dilihat dari Survey Kepuasan Masyarakat itu, nanti kita pantau dari Komputer itu apa ada yang kurang dari pelayanan kita.
		Apa standar atau pedoman dalam pelaksanaan pengawasan?	A17		Standarnya ya kita lihat dari SOP itu, SOP pelayanan berapa menit berapa jam itu dilihat sesuai SOP.
		Apa tujuan dilaksanakannya pengawasan?	A19		Ya otomatis kan kita tujuan pengawasan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.
		Kapan saja waktu pengawasan dilakukan?	A20		Ya itu tadi, kita memantau SKM setiap hari, setiap sore gitu kita cek.
		Apa faktor pendukung dan penghambat dalam melakukan pengawasan?	A21		Sama saja mba, yang dari budaya lama ke baru itu tadi. Cuma kadang hambatannya itu jaringan internet. Terkadang aplikasinya juga eror atau lambat.
	Hasil Manajemen Pelayanan	Bagaimana kualitas hasil pelayanan di PTSP?	A22		Sangat baik, baik dan kurang baiknya pelayanan PTSP dilihat dari Survey Kepuasan Masyarakat. Dan untuk saat ini presentase pelayanan sangat baik.
		Melalui apa hasil pelayanan PTSP dinilai?	A23		Melalui aplikasi Survey Kepuasan Masyarakat, didalam SKM tersebut ada 9 indikator.

LAMPIRAN II

TRANSKIP WAWANCARA

Narasumber : Ibu Amin

Jabatan : Tim Kerja PTSP

Waktu : 03 Mei 2024

Tempat : Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul

NO	VARIABEL	INDIKATOR	PERTANYAAN	KODE	JAWABAN
1.	Manajemen Pelayanan	<i>Planning</i> (Perencanaan)	Apa saja perencanaan yang sudah dibuat dalam proses pelayanan?	A1	Untuk perencanaan kita melakukan rapat dengan orang yang bersangkutan di pelayanan PTSP, rapat untuk membahas apa saja layanan yang akan dibuat.
			Bagaimana tahapan dari masing-masing perencanaan tersebut?	A2	Mengumpulkan orang-orang yang terlibat di pelayanan PTSP seperti kepala kantor dan seksi-seksi untuk mengadakan rapat membahas layanan apa saja yang akan dibuat. Hasil rapat di simpulkan dengan keputusan apa saja layanan yang akan di munculkan di layanan PTSP.
			Siapa saja yang terlibat dalam perencanaan PTSP dibuat?	A3	Kepala kantor, semua elemen pendukung (kasubag,bapak-bapak kasi dll).

		Bagaimana pegawai mengetahui tujuan perencanaan?	A4	Dengan melihat ketentuan dan aturan yang sudah ada mba, jadi sebelum dilakukannya pelayanan ini semua elemen yang bersangkutan sudah tau apa saja yang tidak dan boleh dilakukan. Dan semua aturan dan ketentuan sudah ada didalam SOP mba.
		Adakah faktor penghambat dalam perencanaan?	A5	Untuk faktor penghambatnya paling dari pengguna layanannya mba, karena kadang masyarakat juga masih kesulitan dan belum terbiasa dalam mengurus dokumen-dokumen.
	Organizing (Pengorganisasian)	Bagaimana proses pelaksanaan pengorganisasian pada bidang PTSP?	A6	Pengorganisasian di bidang PTSP ini sudah ditentukan secara hukum mba, siapa saja yang akan melaksanakan tanggungjawab menjadi pelayan di PTSP.
		Bagaimana petugas bagian PTSP agar dapat melaksanakan tugas sesuai dengan ketentuan?	A7	Dengan peningkatan SDM mba, seperti kolaborasi dengan lembaga-lembaga tertentu.
		Faktor apa saja yang diperhatikan dalam memilih petugas dan menentukan bagian-bagian kerja di PTSP?	A8	Tentunya tau dan bisa <i>meng-handle</i> tentang pelayanan mba lalu juga bisa mengoperasikan computer. Tapi yang paling terpenting untuk melayani itu sikap dan perilaku mba, kita sebagai pelayan harus semaksimal mungkin untyk ramah, murah senyum terhadap pengguna layanan.
		Apa saja tugas dan wewenang masing-masing petugas PTSP?	A9	Untuk tugas dan wewenangnya sudah ada di <i>website</i> kemenag mba.
		Bagaimana bentuk koordinasi internal yang dilakukan?	A10	Kita menggunakan grup <i>whatsapp</i> mba, jadi jika ada pemberitahuan dan perubahan kita koordinasi di grup <i>whatsapp</i> .

		Adakah kendala atau hambatan dalam pengorganisasian?	A11	Hambatan di pengorganisasian kemungkinan gaada ya mba, karena semua sudah jelas untuk pengorganisasian. Dari awal sudah ada ketentuan dan tujuan yang sudah dibuat. Jadi petugas cukup menjalankan sebaik mungkin sesuai tujuan yang sudah dibuat.
	<i>Actuating</i> (pelaksanaan)	Bagaimana proses pelaksanaan yang ada di PTSP?	A12	Pelaksanaan pelayanan PTSP terdapat 5 <i>front office</i> . 3 <i>front office</i> untuk pelayanan umum dan 2 <i>front office</i> untuk pelayanan haji dan umroh.
		Bagaimana cara petugas PTSP dalam menjalin komunikasi yang baik dengan penerima layanan?	A13	Dengan cara menyampaikan apa yang menjadi produk nya, jadi semisal ada ibu ini meminta tandatangan ke kepala kantor, akan tetapi kepala kantor sedang rapat diluar kantor maka kita menyampaikan ke pengguna layanan untuk berkenan menunggu atau meninggalkan dokumen yang ingin di tandatangan.
		Sejauh mana petugas PTSP mampu mengimplementasikan tugasnya?	A14	Ya itu tadi mba, untuk sejauh manaitu kita sudah punya SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) ya mba, SKM itu sudah mencakup dari semua layanan ditanyakan jadi a sampai z itu patokan nya sudah nasional jadi bisa dilihat di <i>website</i> kemenag sudah ada. Kalau kita menilai dari pribadi ya gabisa ya mba, jadi baik atau tidak nya itu sudah bisa dilihat dari SKM itu.
		Apa saja faktor pendukung dan penghambat pelaksana pemberi layanan?	A15	Untuk faktor pendukung nya pasti dari sarana prasarana yang memadai dan fasilitas yang komplit ya mba, lalu untuk faktor penghambat nya itu mungkin dari jaringan yang kadang eror atau <i>website</i> tidak bisa diakses.

	Controlling (pengendalian/pengawasan)	Bagaimana sistem pengawasan pada bidang PTSP? Dan bagaimana bentuk pengawasan yang dilakukan oleh penyelenggara layanan?	A16	Bentuk pengawasan seperti ada pengaduan atau surat kritik , jadi jika ingin pengaduan tentang fasilitas ataupun layanan itu bisa di kirim di pengaduan yang ada di <i>website</i> kemenag.
		Apa standar atau pedoman dalam pelaksanaan pengawasan?	A17	Standar atau pedoman sudah ada di <i>website</i> kemenag ya mba.
		Apa tujuan dilaksanakannya pengawasan?	A19	Ya kalau tujuan pasti semua tujuan pelayanan ditujukan untuk kepuasan masyarakat ya mba.
		Kapan saja waktu pengawasan dilakukan?	A20	Minimal setiap hari ya mba untuk pengecekan aplikasi SKM maupun pengaduan itu tadi.
		Apa faktor pendukung dan penghambat dalam melakukan pengawasan ?	A21	Sama saja mba untuk penghambat mungkin terkadang jaringan ya mba, atau juga kadang di <i>website</i> yang eror.
	Hasil Manajemen Pelayanan	Bagaimana kualitas hasil pelayanan di PTSP?	A22	Hasil pelayanan di PTSP sangat baik dengan dilihatkan presentase pelayanan yang saat ini nilai diatas 90%.
		Melalui apa hasil pelayanan PTSP dinilai?	A23	Melalui Survey Kepuasan Masyarakat.

LAMPIRAN III

TRANSKIP WAWANCARA

Narasumber : Ibu Ratna Novitasari

Jabatan : *Front Office*

Waktu : 15 Maret 2024

Tempat : Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul

NO	VARIABEL	INDIKATOR	PERTANYAAN	KODE	JAWABAN
1.	Kualitas Pelayanan	<i>Reliability</i> (keandalan)	Apa saja kualifikasi untuk menjadi petugas bagian PTSP?	B1	Kualifikasinya pertama tentunya dia itu mengalami pengalaman tentang pelayanan yang baik, yang kedua menguasai tentang aplikasi komputer terus yang ketiga kalau dari kita kemarin mampu untuk mengelola manajemen. Dan juga mampu mengelola emosi, dari bicara nya, sabar juga.
			Bagaimana kecermatan petugas dalam melayani proses pelayanan?	B2	Meskipun kita memberikan pelayanan prima, untuk memudahkan masyarakat mendapatkan pelayanan kita harus cermat. Disetiap pelayanan PTSP itu kan ada persyaratannya, misalnya persyaratan untuk arah kiblat, untuk ppg dan kita memang harus jeli disitu. Jadi jangan sampai kita sudah terima, ternyata masih ada kekurangannya. Persyaratan harus

				lengkap dulu , kalau belum dimohon untuk dilengkapi lagi.
		Apakah bidang PTSP memiliki standar pelayanan yang jelas?	B3	Iya ada mba, kan ada SOP nya. Dan itu ada di <i>web</i> kemenag.
		Bagaimana cara yang dilakukan dalam meningkatkan pengetahuan dan kemampuan petugas pemberi layanan?	B4	Kalau dari instansi sendiri, dari <i>front office</i> kita pernah dibekali diklat dari semarang. Lalu kemarin juga bekerja sama dengan SLB tentang bahasa isyarat. Dan juga belajar dari bank mandiri tentang pelayanan standar.
	<i>Assurance</i> (jaminan)	Adakah jaminan terkait waktu penyelesaian pelayanan? Jika ada, berapa lama waktu penyelesaian pelayanan?	B5	Ya sesuai SOP. Didalam SOP itu kan ada jatuh tempo nya. Pada waktu kita menerima berkas, itu kan tanda bukti berkas sudah masuk disitu kan tertera juga tanggal jatuh tempo nya tanggal berapa.
		Adakah jaminan biaya penyelesaian pelayanan? Jika ada, berapa biaya penyelesaian pelayanan?	B6	Tidak mba, sama sekali tidak ada. Karena kita sudah sertifikat WBK dan WBBM.
		Apakah ada sosialisasi terkait mekanisme dan prosedur pelayanan oleh pihak PTSP? apakah mekanisme dan prosedur pelayanan sudah dipahami oleh masyarakat?	B7	Sosialisasi ke masyarakatnya seperti yang ada di web itu mba, karena di web itu semua insyaallah sudah jelas y amba.
		Apakah petugas pemberi layanan mendahulukan kepentingan penerima layanan daripada kepentingan pribadi?	B8	Iya mba, rumah saya dekat saja gapernah pulang mba. Jam 15.00 itu kan layanan sudah tutup y amba, tapi saya tetap disini nunggu jam pulang.
	<i>Tangibles</i> (bukti fisik)	Apakah penampilan petugas dapat mempengaruhi kualitas	B9	Kalau penampilan itu karena didepan, salah satunya itu paling nggak kita rapi ,

			pelayanan? Dan jika ada, bagaimana penampilan tersebut dapat mempengaruhi kualitas pelayanan?		walaupun sudah tua juga harus tetap rapi ya mba. Agar pelanggan itu senang . Kan kita juga ada seragam kerja mba, Hari Senin Selasa itu hitam putih ,Rabu dan Kamis itu batik, dan Jumat itu baju bebas tapi sopan.
			Apakah kenyamanan tempat juga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan? Dan jika iya, bagaimana bentuk pengaruh tersebut?	B10	Oh banget mba. Alhamdulillah tempatnya juga sudah dapat <i>presentative</i> nyaman, luas, fasilitas nya juga lengkap.
			Bagaimana cara pemberi layanan memberikan kemudahan dalam proses pelayanan?	B11	Kita itu kalau layanan <i>via whatsapp</i> gitu hampir 24 jam. Biasanya juga kan kalau di rumah dan kalau libur gitu tetap melayani.
			Bagaimana peran penting kedisiplinan petugas dalam melakukan proses pelayanan?	B12	Sangat penting, karena masyarakat sekarang itu kan sudah beda dari dulu karena mindset sekarang kita itu harus diubah. Jadi konsep nya sekarang kita harus standby di layanan. Kita untuk jam istirahat makan itu harus gantian.
		<i>Empathy</i> (empati)	Apakah petugas sudah melayani dengan sopan, santun dan ramah?	B13	Inshaallah mba, kan buktinya ada di SKM. Kalau kita kan gabisa menilai diri sendiri.
			Apakah petugas melayani dengan adil dan tidak diskriminasi?	B14	Adil mba, kita tetap melayani sesuai nomor antrian yang ada.
			Bagaimana cara petugas melayani dan menghargai setiap pengguna layanan yang datang?	B15	Kalau saya pribadi itu memposisikan saya sebagai pengguna layanan, sebagai pengguna layanan itu kan harus cepat dan kita itu nyaman dan juga dilayani dengan

					ramah. Soalnya siapapun juga malas ya mba kalau kita dilayani dengan tidak ramah, ya memposisikan dari diri sendiri aja mba.
		<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	Bagaimana respon petugas dalam menghadapi keluhan masyarakat?	B16	Kalau kita tuh responnya harus <i>responsive</i> mba, setiap keluhan ya sebisa mungkin kita selesaikan disini ya mba. Kalau ngga bisa ya, kita minta bantuan dari seksi mana yang dia keluhkan misalnya dari bimas atau dikmad. Kita juga ada grup yang ada pak kepala, pak kasubag, pak kasi-kasi , <i>back office</i> dari seksi masing-masing.
			Bagaimana proses petugas melakukan prosedur pelayanan yang cepat dan tepat?	B17	Ya kita dari standar SOP mba, SOP itu kan maksimal lah. Jatuh tempo nya kan itungannya kalau satu hari itungan jam. Dan kita harus mengejar itu.
			Bagaimana SOP yang harus dilakukan oleh petugas pelayanan? Apakah petugas sudah melaksanakan proses pelayanan sesuai dengan SOP?	B18	Insyaallah sudah mba, karena kita kan ada penilaian langsung dari masyarakat yaitu SKM itu mba.
			Adakah sanksi yang diberikan kepada petugas yang tidak menjalankan tugas sesuai dengan ketentuan yang berlaku? Dan bagaimana bentuk sanksi tersebut?	B19	Yang nama nya sanksi jika kita tidak bisa melaksanakan pasti ada, tapi alhamdulillah kita belum pernah dan semoga tidak pernah. Bentuk sanksi nya sudah ada.
			Bagaimana cara masyarakat jika ingin menyampaikan keluhan?	B20	Ada nomor buat pengaduan itu mba, jadi masyarakat bisa menghubungi dan rahasia nya terjamin.

			Apakah semua keluhan dari masyarakat direspon oleh petugas?	B21	Iya mba, kalau nggak lewat sana ya lewat sini langsung gitu bisa. Kan memang macam-macam keluhan nya.
			Sejauh ini keluhan apa saja yang banyak disampaikan penerima layanan tentang jenis pelayanan yang ada?	B22	Mungkin tanda tangan dari pimpinan yang bukan <i>via online</i> .

LAMPIRAN IV

TRANSKIP WAWANCARA

Narasumber : Bapak Dendy Pramana Putra

Jabatan : *Front Office*

Waktu : 29 Maret 2024

Tempat : Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul

NO	VARIABEL	INDIKATOR	PERTANYAAN	KODE	JAWABAN
1.	Kualitas Pelayanan	<i>Reliability</i> (keandalan)	Apa saja kualifikasi untuk menjadi petugas bagian PTSP?	B1	Kualifikasi nya yang penting memahami layanan yang ada di Kemenag Bantul, dan bisa memberikan pelayanan kepada masyarakat yang datang dengan baik. Jadi apa yang masyarakat inginkan tentang yang masyarakat inginkan , nah petugas bisa menjelaskan dengan baik apa saja syarat nya atau mungkin yang lainnya. Intinya kecakapan atas layanan yang ada diKemenag Bantul mereka sudah paham.
			Bagaimana kecermatan petugas dalam melayani proses pelayanan?	B2	Petugas PTSP memang dibutuhkan kecermatan, terutama ketika ada pengguna layanan yang datang mereka membawa syarat-syarat ataupun berkas-berkas sesuai yang mereka inginkan, nah dari petugas

				PTSP ini harus bisa meng- <i>screening</i> ataupun meneliti apakah berkas itu sesuai apa belum. Jadi misal sudah lengkap akan diterima dengan baik, jika belum maka akan disampaikan oleh pengguna layanan bahwa untuk melengkapi berkas terlebih dahulu.
			Apakah bidang PTSP memiliki standar pelayanan yang jelas?	B3 Iya memiliki, standar pelayanan Kemenag Bantul ada di website Kemenag Bantul.
			Bagaimana cara yang dilakukan dalam meningkatkan pengetahuan dan kemampuan petugas pemberi layanan?	B4 Untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan, dari kantor itu diadakan evaluasi. Bisa jadi evaluasi mingguan, bulanan maupun tahunan. Jadi apa yang sudah dilakukan itu ada evaluasi, mungkin ada keluhan ataupun memberika arahan. Petugas PTSP juga diberikan pelatihan, seperti yang pernah diberikan pelatihan mengenai bahasa isyarat untuk melayani pengguna yang disabilitas. Jadi untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan diadakan evaluasi dan pelatihan.
		<i>Assurance</i> (jaminan)	Adakah jaminan terkait waktu penyelesaian pelayanan? Jika ada, berapa lama waktu penyelesaian pelayanan?	B5 Waktu jaminan penyelesaian pelayanan ada, tetapi masing-masing layanan itu memiliki waktu yang berbeda-beda tergantung jenis pelayanan nya yang sudah ditentukan di standar pelayanan.
			Adakah jaminan biaya penyelesaian pelayanan? Jika ada, berapa biaya penyelesaian pelayanan?	B6 Untuk biaya pelayanan di Kemenag Bantul itu 0 Rupiah.

		Apakah ada sosialisasi terkait mekanisme dan prosedur pelayanan oleh pihak PTSP? apakah mekanisme dan prosedur pelayanan sudah dipahami oleh masyarakat?	B7	Untuk sosialisasi mekanisme dan prosedur itu kita langsung melalui media sosial ya, terutama untuk <i>website</i> di <i>website</i> juga ada PTSP <i>online</i> . Jadi masyarakat bisa melihat sendiri atau juga bisa memantau dari media sosial yang lain. Jadi sosialisasi secara langsung kepada masyarakat itu tidak ada, kebanyakan masyarakat sendiri yang mencari tau bisa langsung datang bisa juga tanya-tanya melalui <i>direct message</i> ataupun yang lainnya.
		Apakah petugas pemberi layanan mendahulukan kepentingan penerima layanan daripada kepentingan pribadi?	B8	Untuk prioritas kepentingan ini, disesuaikan dengan kondisi ya karena petugas PTSP itu bukan cuma satu, jadi ketika ada kepentingan mendesak itu masih bisa di back-up petugas yang lainnya. Jadi ga terlalu kaku, bisa flexible karena petugasnya ngga cuma satu. Tapi untuk di jam kerja, ketika ada pengguna layanan atau masyarakat ya tetap didahulukan yang itu tetapi tidak menutup kemungkinan para petugas PTSP jika mempunyai kepentingan, dengan catatan lain ada petugas lain yang <i>memback-up</i>
	<i>Tangibles</i> (bukti fisik)	Apakah penampilan petugas dapat mempengaruhi kualitas pelayanan? Dan jika ada, bagaimana penampilan tersebut dapat mempengaruhi kualitas pelayanan?	B9	Untuk penampilan ini memang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan karena petugas PTSP ibarat kata garda terdepan di Kemenag Bantul soalnya masyarakat itu langsung ketemu yang pertama itu petugas PTSP sebelum disampaikan ke <i>back office</i> . Jadi istilahnya mereka yang bersinggungan

					langsung dengan masyarakat, jadi penampilan sangat mendukung untuk kualitas pelayanan ini, karena jika ibaratnya kita mau bertemu seseorang penampilan kita acak-acakan orang tersebut pasti merasa tidak nyaman dan malas untuk berinteraksi ya kan. Jadi untuk penampilan ini sangat mempengaruhi.
			Apakah kenyamanan tempat juga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan? Dan jika iya, bagaimana bentuk pengaruh tersebut?	B10	Jadi untuk kenyamanan tempat ini sangat diperhatikan juga, seperti yang sudah dilihat mbanya sendiri yang ada di PTSP itu tempatnya sangat nyaman juga disediakan makanan ringan dan minuman gratis untuk disuguhkan di meja tunggu pengguna. Lalu ruangnya juga dingin tidak gerah/panas dan dilengkapi dengan mushola ada juga playground untuk anak-anak. Jadi tempat ini sangat mempengaruhi karena pengguna layanan tidak Cuma satu orang dan tidak Cuma satu layanan saja jadi untuk antri itu kemungkinan besar ada maka mereka yang menunggu antrian itu harus bisa dibuat nyaman dengan tempat yang ada.
			Bagaimana cara pemberi layanan memberikan kemudahan dalam proses pelayanan?	B11	Yang pertama pengguna layanan itu datang dan langsung diberi nomor antrian, apakah mau ke loket umum atau ke loket haji itu kan disesuaikan dengan nomor antrian nya. Setelah itu ketika nomor panggilannya sudah dipanggil, maka petugas menanyakan

				apa yang dibutuhkan/keperluan di PTSP. Lalu mengarahkan dengan jelas dan tutur kata yang baik. Petugas juga bisa mengarahkan/merekomendasikan pengguna untuk menggunakan layanan <i>online</i> yang dimana itu memudahkan pengguna.
			Bagaimana peran penting kedisiplinan petugas dalam melakukan proses pelayanan?	B12 Sangat penting mba, karena contoh seperti waktu ya. Sebenarnya di Kemenag Bantul itu ada jam pelayanan hari biasa itu jam delapan sampai jam tiga sore. Itupun ketika jam istirahat tetap dilayani, seperti yang sudah dijelaskan petugas PTSP itu tidak hanya satu dan kenapa jam istirahat masih bisa dilayani, mereka istirahatnya secara bergantian. Jadi pengguna layanan yang datang ketika jam istirahat tetap dilayani, bahkan ada pengguna layanan yang datang jam tiga lebih itu masih bisa dilayani dengan baik.
		<i>Empathy</i> (empati)	Apakah petugas sudah melayani dengan sopan, santun dan ramah?	B13 Sejauh ini saya bilang iya mba, soalnya di Kemenag Bantul ini setiap pengguna layanan diminta untuk mengisi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) jadi disitu kita bisa melihat apakah para pengguna layanan itu puas apa tidak dengan pelayanan kami. Jadi di SKM tersebut ada beberapa pertanyaan yang saya rasa terkait dengan sopan santun ramah itu sudah <i>include</i> , jadi saya rasa itu sudah melayani dengan ramah terbukti dengan presentase SKM selalu mendapatkan nilai A atau baik

			Apakah petugas melayani dengan adil dan tidak diskriminasi?	B14	Iya, para petugas melayani dengan adil. Karena mereka juga ada nomor antrian ,nomor yang paling kecil di dahulukan. Namun ada juga loket prioritas yang diperuntukan untuk lansia, ibu hamil dan anak-anak yang akan didahulukan.
			Bagaimana cara petugas melayani dan menghargai setiap pengguna layanan yang datang?	B15	Cara melayani nya ya seperti pada umumnya jadi tetap ditanyakan dengan baik, apa yang dibutuhkan, apa yang diinginkan itu apa saja. Pengguna di Kemenag Bantul kan tidak hanya yang beragama islam saja,dan kita tetap menghargai semuanya.
	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)		Bagaimana respon petugas dalam menghadapi keluhan masyarakat?	B16	Jadi untuk keluhan masyarakat ini banyak macam nya, pengguna ada yang datang langsung, ada yang menggunakan live chat, ada yang menggunakan direct message ada juga yang melalui whatsapp admin. Jadi sebisa mungkin dari Kemenag Bantul memberikan respon yang baik untuk setiap keluhan masyarakat. Yang pertama itu kita terima dulu keluhan nya, lalu kita tanggapi dengan misal “oke keluhan nya kami terima dan nanti akan kami tindak lanjuti” minimal seperti itu.
			Bagaimana proses petugas melakukan prosedur pelayanan yang cepat dan tepat?	B17	Untuk proses petugas ini sesuai SOP ya, seperti ketika pengguna layanan yang datang dengan syarat-syarat atau kelengkapan nya sesuai nanti diterima dan diteruskan ke back office jika memang batas waktu nya 10 hari ya selalu diusahakan maksimal 1 hari kerja. Namun juga tidak

					menutup kemungkinan bisa ditunggu hari itu juga , soalnya kita juga sudah menerapkan TTE (Tanda Tangan Elektrik) untuk beberapa layanan yang bisa di hubungkan TTE. Jadi meskipun tidak ditunggu nanti bisa dikirimkan melalui <i>whatsaap</i> atau <i>email</i> pengguna layanan.
			Bagaimana SOP yang harus dilakukan oleh petugas pelayanan? Apakah petugas sudah melaksanakan proses pelayanan sesuai dengan SOP?	B18	Petugas sudah melakukan sesuai standar pelayanan yang ada, untuk melihat benar tidak nya itu bisa dilihat di Survey Kepuasan Masyarakat itu tadi.
			Adakah sanksi yang diberikan kepada petugas yang tidak menjalankan tugas sesuai dengan ketentuan yang berlaku? Dan bagaimana bentuk sanksi tersebut?	B19	Untuk sanksi selama saya bekerja disini itu belum ada ya, namun ada masukan seperti untuk melayani lebih baik lagi dengan masyarakat. Jadi lebih ke memberikan saran atau masukan.
			Bagaimana cara masyarakat jika ingin menyampaikan keluhan?	B20	Jadi untuk menyampaikan keluhan itu bisa melalui <i>live</i> chat bisa melalui datang langsung ke Kemenag Bantul bisa.
			Apakah semua keluhan dari masyarakat direspon oleh petugas?	B21	Keluhan selalu direspon petugas, minimal diterima dan dijawab dan kami sampaikan ke seksi atau bagian yang bersangkutan. Karena tidak semua keluhan bisa diselesaikan saat itu juga, karena butuh koordinasi dari berbagai seksi yang bersangkutan. Misal ada yang menyampaikan keluhan terkait madrasah berarti kan harus disampaikan dulu ke seksi

					pendidikan madrasah jadi tidak serta merta bisa diselesaikan saat itu juga.
			Sejauh ini keluhan apa saja yang banyak disampaikan penerima layanan tentang jenis pelayanan yang ada?	B22	Untuk keluhan yang banyak disampaikan pengguna itu tentang tidak paham nya prosedur

LAMPIRAN V

TRANSKIP WAWANCARA

Narasumber : Guru MI Bambanglipuro

Jabatan : Pengguna Layanan

Waktu : 15 Maret 2024

Tempat : Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul

NO	VARIABEL	PERTANYAAN	KODE	JAWA BAN
1.	Kualitas Pelayanan	Apakah sarana prasarana dibagian PTSP ini sudah memadai? Bagaimana pendapat Bapak/ibu tentang pentingnya sarana prasarana yang memadai untuk meningkatkan efisiensi di PTSP?	C1	Iya mba, pelayanan nya ramah sarana prasarana nya lengkap. Menurut saya penting, karena bisa mempercepat untuk melayani.
		Apakah pemberi layanan memberikan kemudahan dalam proses pelayanan?	C2	Iya mba mudah banget, karena petugas sudah memberikan arahan dari apa yang kita inginkan jadi kita lebih nyaman.
		Bagaimana kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan?	C3	Sangat teliti mba, karena kan ada beberapa pegawai di ptsp. Lalu kita nanti dipanggil sesuai nomor antrian , dan boleh ditinggal dulu. Jika sudah selesai nanti diambil lagi.
		Bagaimana respon pegawai dalam menghadapi keluhan masyarakat?	C4	Biasanya kita memberikan masukan -masukan yang positif di Survey Kepuasan Masyarakat , jadinya sesuai keinginan keluhan layanan kita.

	Bagaimana kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat?	C5	Karena didukung oleh sarana prasarana dan juga SDM petugas nya jadi bisa bergantian-gantian dan mempercepat layanan.
	Apakah semua keluhan masyarakat direspon oleh pegawai?	C6	Selalu mba.
	Bagaimana cara masyarakat jika ingin menyampaikan keluhan?	C7	Kita bisa melalui telepon mba , tapi juga bisa langsung datang ke PTSP.
	Apakah ada jaminan terkait dengan waktu penyelesaian pelayanan?	C8	Ini kan hari Jum'at ya mba, melewati hari sabtu dan minggu yang kebetulan layanan libur. Jadi bisa untuk mengambil lagi itu hari Senin.
	Apakah ada jaminan terkait dengan biaya pelayanan?	C9	Oh nggak ada sama sekali mba.
	Apakah mekanisme dan prosedur layanan sudah dapat dipahami oleh masyarakat?	C10	Sudah mba, karena di layanan ini juga ada <i>web</i> untuk melihat info-info layanan yang ingin ditanyakan.
	Apakah pegawai pemberi layanan mendahulukan kepentingan penerima layanan daripada kepentingan pribadinya?	C11	Iya mba, karena ketika kita datang gitu langsung disambut dengan baik.
	Apakah pegawai sudah melayani dengan ramah, sopan dan santun?	C12	Sudah mba.
	Apakah pegawai sudah melayani dengan adil dan tidak diskriminasi?	C13	Adil mba, meskipun itu saudara sendiri atau teman sendiri ketika nomor antrian nya belakang yang belakang mba.
	Apakah pegawai sudah melayani dan menghargai setiap pengguna layanan yang datang?	C14	Sudah mba, karena meskipun jam istirahat gitu biasanya tetap dilayani.

Narasumber : Pengguna Layanan

Waktu : 15 Maret 2024

Tempat : Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul

NO	VARIABEL	PERTANYAAN	KODE	JAWA BAN
1.	Kualitas Pelayanan	Apakah sarana prasarana dibagian PTSP ini sudah memadai? Bagaimana pendapat Bapak/ibu tentang pentingnya sarana prasarana yang memadai untuk meningkatkan efisiensi di PTSP?	D1	Sudah mba, menurut saya sangat penting mba karena pelayanan yang baik itu diukur dari kenyamanan dari fasilitas juga.
		Apakah pemberi layanan memberikan kemudahan dalam proses pelayanan?	D2	Iya mba mudah sekali, kita diarahkan dan diberi informasi yang sangat jelas.
		Bagaimana kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan?	D3	Teliti mba, karena petugas memberikan informasi yang jelas seperti persyaratannya apa saja Langkah-langkah pendaftarannya seperti itu.
		Bagaimana respon pegawai dalam menghadapi keluhan masyarakat?	D4	Responnya baik mba, petugas sangat merespon dengan cepat ketika kita kesulitan untuk melakukan proses-proses pendaftaran.
		Bagaimana kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat?	D5	Kinerja petugas sudah baik mba, karena juga didukung dengan sarana prasarana yang sudah lengkap jadi informasi yang didapat mudah.
		Apakah semua keluhan masyarakat direspon oleh pegawai?	D6	Sejauh ini iya mba, di respon dengan baik.
		Bagaimana cara masyarakat jika ingin menyampaikan keluhan?	D7	Saya langsung ke PTSP mba, tapi bisa juga chat <i>online</i> jika ingin tanya yang belum kita tau tentang informasinya.
		Apakah ada jaminan terkait dengan waktu penyelesaian pelayanan?	D8	Ya kalau syarat pendaftarannya sudah lengkap tinggal nunggu arahan aja mba.
		Apakah ada jaminan terkait dengan biaya pelayanan?	D9	Tidak ada
		Apakah mekanisme dan prosedur layanan sudah dapat dipahami oleh masyarakat?	D10	Sudah mba, di <i>website</i> kemenag sudah jelas dan mudah dipahami.

	Apakah pegawai pemberi layanan mendahulukan kepentingan penerima layanan daripada kepentingan pribadinya?	D11	Ya mba, petugas nya selalu sigap dalam melayani.
	Apakah pegawai sudah melayani dengan ramah, sopan dan santun?	D12	Sudah mba.
	Apakah pegawai sudah melayani dengan adil dan tidak diskriminasi?	D13	Adil mba, tetap antri meskipun teman sendiri atau keluarga.
	Apakah pegawai sudah melayani dan menghargai setiap pengguna layanan yang datang?	D14	Sudah mba, petugas PTSP meskipun jam istirahat siang tetap langsung melayani.

LAMPIRAN VI

LEMBAR OBSERVASI

Tanggal/waktu : 15 Maret 2024/ 12.00 WIB

Berdasarkan observasi yang dilakukan, peneliti dapat mengamati dan menganalisis bahwa dalam pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kemenag Bantul. Seluruh petugas PTSP memiliki kemampuan dalam mengoperasikan alat-alat pendukung layanan dengan baik, seperti komputer agar dapat memberikan layanan yang lancar dan efisien kepada pengguna layanan. Alat-alat pendukung di PTSP Kemenag Bantul yakni komputer, printer, jaringan Wi-fi. Di Kemenag Bantul juga terdapat pelayanan prioritas untuk disabilitas, jadi membutuhkan alat bantu seperti alat bantu pendengaran. Didalam proses pelayanan Kemenag Bantul, semua jenis layanan apapun tidak dipungut biaya. Hal ini sesuai dengan Standar Operasional Prosedure (SOP) yang sudah ada dan menerapkan sertifikat WBK (Wilayah Bebas Korupsi) dan WBBM (Wilayah Bebas Bersih Melayani). PTSP Kemenag Bantul ini, fasilitas ruangan sudah cukup memadai dan lingkungan yang nyaman juga kondusif. Hal ini dapat meningkatkan kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam proses pelayanan langkah awal yang dilakukan petugas layanan yaitu memberikan nomor antrian lalu setelah nomor panggilan pengguna dipanggil, petugas dengan ramah menanyakan apa keperluan atau kebutuhan pengguna di PTSP. Dalam memberikan pelayanan, petugas PTSP selalu mendahulukan kepentingan pengguna layanan yang sudah dilihat oleh peneliti ketika petugas sedang mengobrol dengan petugas lain seketika berhenti jika ada pengguna layanan yang datang dan langsung melayaninya. Petugas PTSP selalu

mengedepankan sopan dan murah senyum dalam melayani dan tidak ada yang cemberut.



LAMPIRAN VII

LEMBAR DOKUMENTASI

Standar Pelayanan Kemenag Bantul



Kuisisioner Survey Kepuasan Masyarakat

1. Kuisisioner

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

1. Bagaimana menurut saudara dengan Seseuatu pelayanan yang harus dipenuhi dalam pelaksanaan pelayanan dengan hasil/porsi pelayanan yang diberikan?

Tidak Puas

Kurang Puas

Puas

Sangat Puas

Dokumentasi Wawancara



UIN
STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN BANTUL

STANDAR

PELAYANAN



Aidi Johansyah, S.Ag., MM
Kepala Kantor

Mukotip, S.Ag., M.Pd.I.
Kepala Subbagian TU

PENGADUAN

WA/SMS 0811 290 7171

Identitas dirahasiakan

LAMPIRAN VIII

Jenis-jenis Layanan PTSP

No	Pelayanan	Waktu (Hari)	Biaya	Bidang
1.	Mutasi Keberangkatan Haji	1	-	PHU
2.	Pelimpahan Porsi Haji	2	-	PHU
3.	Pembatalan Haji	1	-	PHU
4.	Pendaftaran Haji	1	-	PHU
5.	Permohonan Piagam Majelis Taklim	1	-	PHU
6.	Permohonan Rekomendasi Pembukaan Cabang PPIU	3	-	PHU
7.	Permohonan Rekomendasi Pendirian PPIU Baru	3	-	PHU
8.	Permohonan Surat Keterangan Penerbitan Kembali BPIH	1	-	PHU
9.	Rekomendasi Pasport Umroh	1	-	PHU
10.	Surat Keputusan Pembimbing Haji	1	-	PHU

No	Pelayanan	Waktu (Hari)	Biaya	Bidang
1.	Permohonan Arah Kiblat	5	-	Bimas
2.	Permohonan Data Pernikahan	1	-	Bimas
3.	Permohonan Data Tempat Ibadah	1	-	Bimas
4.	Permohonan Pembaca Doa	1	-	Bimas
5.	Permohonan Rohaniawan	1	-	Bimas
6.	Surat Tugas Wali Hakim	1	-	Bimas
7.	Permohonan Penerbitan Surat Keterangan terdaftar Majelis Taklim	1	-	Bimas
8.	Permohonan Perpanjangan Penerbitan	1	-	Bimas

	Surat Keterangan terdaftar Majelis Taklim			
--	---	--	--	--

1

No	Pelayanan	Waktu (Hari)	Biaya	Bidang
1.	Pemberkasan BOP RA	2	-	Dikmad
2.	Pemberkasan Intensif Guru bukan PNS	1	-	Dikmad
3.	Pemberkasan Tukin Guru PNS	2	-	Dikmad
4.	Pemberkasan Tunjangan Profesi Guru	2	-	Dikmad
5.	Permohonan Data	2	-	Dikmad
6.	Permohonan Penambahan Nilai	1	-	Dikmad
7.	Permohonan Penggunaan Data BOS diatas 30%	1	-	Dikmad
8.	Rekomendasi Pindah Sekolah	1	-	Dikmad

No	Pelayanan	Waktu (Hari)	Biaya	Bidang
1.	Pendaftaran Lembaga Pendidikan Al-Quran LPQ	5	-	PD PONTREN
2.	Permohonan Bantuan Pesantren	2	-	PD PONTREN
3.	Rekomendasi Pendaftaran Keberadaan Pesantren	14	-	PD PONTREN
4.	Rekomendasi Pindah Sekolah PKPPS	2	-	PD PONTREN
5.	Pendaftaran Madrasah Diniyah Takmiliah	7	-	PD PONTREN
6.	Pencairan Dana Pondok Pesantren Salafiyah	2	-	PD PONTREN

No	Pelayanan	Waktu (Hari)	Biaya	Bidang
1.	Permohonan Mutasi Masuk	2	-	TU

2.	Rekomendasi Pendaftaran ORMAS Keagamaan	3	-	TU
3.	Rekomendasi Bantuan Pembangunan Rumah Ibadah, Sosial Keagamaan	2	-	TU
4.	Rekomendasi Izin Kegiatan Keagamaan	2	-	TU
5.	Penerbitan Izin Penelitian	2	-	TU
6.	Penerbitan Izin PKL, PPL Magang	2	-	TU
7.	KAPERU	3	-	TU



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
 YOGYAKARTA

LAMPIRAN IX

Surat Penunjukkan Pembimbing



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN

Alamat : Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0274) 589621, 512474, Fax. (0274) 586117
<http://tarbiyah.uin-suka.ac.id>, Email: ftk@uin-suka.ac.id YOGYAKARTA 55281

Nomor : B-237/Un.02/KP.MPI/P.009/11/2023
Lampiran : 1 (Satu) jilid proposal
Perihal : **Penunjukan Pembimbing Skripsi**

Yogyakarta, 24 November 2023

Kepada Yth. :
Miftahus Sa'adah, S.Pd.I, M.Ed
Dosen Prodi MPI Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Berdasarkan hasil rapat pimpinan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta pada tanggal 24 November 2023 perihal pengajuan Proposal Skripsi Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Tahun Akademik 2023/2024 setelah proposal tersebut dapat disetujui Fakultas, maka Bapak/Ibu telah ditetapkan sebagai pembimbing Skripsi Saudara:

Nama : Nadiya Shofiyah
NIM : 20104090043
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Judul : MANAJEMEN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP)
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BANTUL
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Demikian agar menjadi maklum dan dapat dilaksanakan sebaik-baiknya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

an. Dekan
Ketua Program Studi MPI

Dr. Zainal Arifin, M.S.I
NIP. 198003242009121002

Tembusan dikirim kepada yth :

1. **Ketua Prodi MPI**
2. Mahasiswa ybs.
3. Arsip TU

LAMPIRAN X

Bukti Seminar Proposal



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN

Alamat : Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0274) 513056, 7103871, Fax. (0274) 519734
<http://tarbiyah.uin-suka.ac.id>, Email: ftk@uin-suka.ac.id YOGYAKARTA 55281

BUKTI SEMINAR PROPOSAL

Nama Mahasiswa : Nadiya Shofiyah
Nomor Induk : 20104090042
Jurusan : MPI
Semester : VII
Tahun Akademik : 2023/2024
Judul Skripsi : MANAJEMEN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU(PTSP)
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BANTUL
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Telah mengikuti Seminar Proposal Skripsi tanggal : 17 Januari 2024

Selanjutnya, kepada Mahasiswa tersebut supaya berkonsultasi kepada pembimbing berdasarkan hasil-hasil seminar untuk penyempurnaan proposal lebih lanjut.

Yogyakarta, 17 Januari 2024

Ketua Program Studi MPI

Dr. Zainal Arifin, M.S.I
NIP. 198003242009121002

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

LAMPIRAN XI

Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN

Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta 55281
Telepon (0274) 589621, Faksimili (0274) 586117
Website : <http://tarbiyah.uin-suka.ac.id>

Nomor : B-616.54/Un.02/TT/PP.05.3/03/2024
Sifat : Penting
Lamp. : -
Hal : Permohonan Izin Penelitian Tugas Akhir

Kepada:
Yth. Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul
di Jl.Dr. Wahidin Sudiro Husodo No.16, Karangbayam, Bantul, Kec.Bantul, Kabupaten Bantul, DIY.

Assalamualaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, dalam rangka penyusunan naskah Tugas Akhir yang berjudul "**Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta**", kami mengharap Bapak/Ibu berkenan memberi izin kepada mahasiswa berikut :

Nama : NADIYA SHOFIYAH
NIM : 20104090042
Semester : 8
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Jenjang : Sarjana
Alamat : Jalan tajung rejo rt 01 rw 12 no 14 RT. 01 Pangkah wetan
Kontak : 081331315144

untuk melakukan **penelitian** di instansi yang Bapak/Ibu pimpin dengan metode penelitian **wawancara, observasi, dokumentasi** yang dijadwalkan pada tanggal **15 Maret 2024 s.d. 20 Maret 2024**.

Sebagai bahan pertimbangan bersama ini kami lampirkan :

1. Proposal Tugas Akhir
2. Fotocopy Kartu Tanda Mahasiswa (KTM)
3. Fotocopy Kartu Rencana Studi (KRS)

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



Sleman
14 Maret 2024
a.n. Dekan
Kepala Bagian Tata Usaha
Hj. Ratna Eryani, S.Ag.
SIGNED

Valid ID:65f31f10f0b84p



65f31f10f0b84p

LAMPIRAN XII

Surat Keterangan Izin Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BANTUL
Jalan Dr. Wahidin Sudirohusodo 16 Bantul 55714, Telepon/ Faximile (0274) 367411
Website : www.bantul.kemenag.go.id

Nomor : B.1725/Kk.12.02/1/HM.00/03/2024 15 Maret 2024
Sifat : Segera
Hal : Izin Penelitian

Yth : Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Assalamu'alaikum w. w.

Memperhatikan surat dari Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta Nomor :B-616.54/UN.02/TT/PP.05.3/03/2024 tanggal 14 Maret 2024, perihal sebagaimana tersebut pada pokok surat, maka dengan ini kami sampaikan hal-hal sebagai berikut :

1. Memberikan izin melakukan penelitian guna menyusun penulisan tugas akhir Skripsi kepada :

Nama : NADIYA SHOFIYAH
NIM : 20104090042
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Judul : "Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta"

2. Lokasi penelitian di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul mulai tanggal 15 – 30 Maret 2024.
3. Setelah selesai melakukan penelitian untuk menyampaikan Laporan hasil penelitian tersebut.
4. Berpedoman kepada peraturan perundangan yang berlaku.

Demikian izin ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum w. w.

Kepala,



Ahmad Shidqi



Dokumen ini telah ditanda tangani secara elektronik.

Token : U1mz30

LAMPIRAN XIII

Kartu Bimbingan Skripsi

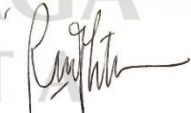
KARTU BIMBINGAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa : Nadiya Shofiyah
NIM : 20104090042
Pembimbing : Miftahus Sa'adah, S.Pd.I., M.Ed
Judul : MANAJEMEN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BANTUL DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Jurusan/Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

No	Tanggal	Konsultasi ke:	Materi Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
1	16 November 2023	I	Pengajuan Judul Skripsi	ts
2	9 Januari 2024	II	Bimbingan Proposal	ts
3	17 Januari 2024	III	Seminar Proposal	ts
4	6 Maret 2024	IV	Instrumen Penelitian	ts
5	14 Maret 2024	V	Instrumen Penelitian	ts
6	22 Maret 2024	VI	Instrumen Penelitian	ts
7	13 Juni 2024	VII	Bimbingan BAB I-IV	ts
8	26 Juni 2024	VIII	Bimbingan BAB I-IV	ts
9	10 Juli 2024	IX	ACC Sidang Munaqosyah	ts

Yogyakarta, 10 Juli 2024

Pembimbing


Miftahus Sa'adah, S.Pd.I., M.Ed.
NIP. 198210192015032002

LAMPIRAN XIV

Surat Keterangan Plagiasi



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
Alamat : Jl. Marsda Adisucipto, Telp (0274) 589621. 512474 Fax, (0274) 586117
tarbiyah.uin-suka.ac.id Yogyakarta 55281

SURAT KETERANGAN

Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta menerangkan, bahwa

Nama : Nadiya Shofiyah
NIM : 20104090042
Program : Sarjana
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam

Telah menyerahkan Skripsi kepada Tim Plagiasi *Checker* Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) UIN Sunan Kalijaga dengan Judul :

"Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta "

Memperoleh jumlah *Similarity* sebesar **17 %**.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagai salah satu syarat mengikuti sidang Munaqasah Skripsi.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 16 Juli 2024
a.n Tim Plagiasi Checker Prodi MPI

Irwanto, M.Pd
NIP. 199009072019031009

LAMPIRAN XV

Sertifikat PBAK

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

Sertifikat

No. 2709.33/Un.02/UR.3/PM.03.2/10/2020

Diberikan kepada:

NADIYA SHOFIYAH

Sebagai Peserta dalam kegiatan **Pengenaian Budaya Akademik dan Kemahasiswaan (PBAK)** UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta tahun akademik 2020/2021 dengan tema **"Aktualisasi Generasi Muslim yang Kritis, Religius, Berwawasan Kebangsaan dan Berdaya Saing Global"** yang dilaksanakan pada 30 September - 01 Oktober 2020.

 
Ketua
Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama
Dr. Abdur Razak, S.Ag., M.Si.

 
Ketua
PBAK UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Dr. Fatmorrhman, S.Ag., M.Si.

LAMPIRAN XVI

Sertifikat *User Education*



SERTIFIKAT
2020

No: Un. 02/ I.I / PM. 03. 2 / 2812 / 2020

Diberikan kepada:

NADIYA SHOFIYAH

NIM : 20104090042

Atas partisipasinya sebagai Peserta

dalam kegiatan User Education (UE) secara Daring Tahun Akademik 2020/2021 yang diselenggarakan oleh Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Yogyakarta, 26 Oktober 2020

KEMENTERIAN Agama
Kepala Perpustakaan
Dra. Labibah Zain, M.LIS
NIP. 196811031994032005

Management System
ISO 9001:2008
www.lib.com
id 818004066

TUV Rheinland
CERTIFIED

USER 2020
EDUCATION

www.lib.uin-suka.ac.id | www.digiilib.uin-suka.ac.id

LAMPIRAN XVII

Sertifikat PKTQ



The certificate is titled "Sertifikat" and is issued by UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. It certifies the completion of the PKTQ (Practical Knowledge Test) for the course "SERTIFIKASI AL-QUR'AN 83/B (Kelas Menengah)". The recipient is Nadiya Shofiyah. The certificate is dated 13 September 2021 and was issued by the Dean of the Faculty of Islamic Education and Management, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. The certificate is signed by the Dean, M. Machali, S.Pd.I., M.Pd., and the Head of the PKTQ, Azwarani Rochmah. The certificate number is Un.02/DT/PM.03.2/194/2021.

Sertifikat
Nomor : Un.02/DT/PM.03.2/194/2021
Menerangkan bahwa:
Nadiya Shofiyah
Telah dinyatakan lulus dalam:
SERTIFIKASI AL-QUR'AN
dengan nilai
83/B (Kelas Menengah)
Yang diselenggarakan oleh Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta
dari tanggal 27 Maret - 12 September 2021.

Yogyakarta, 13 September 2021
Ketua PKTQ
Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta


Wakil Dekan III
Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

M. Machali, S.Pd.I., M.Pd.
NIP. 19791011 200912 1 005

Azwarani Rochmah
NIM. 18104010032

LAMPIRAN XVIII

Sertifikat TOEC/TOEFL

 MINISTRY OF RELIGIOUS AFFAIRS
STATE ISLAMIC UNIVERSITY SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
CENTER FOR LANGUAGE DEVELOPMENT

TEST OF ENGLISH COMPETENCE CERTIFICATE

No: UIN.02/L4/PM.03.2/2.49.15.41/2023

This is to certify that:

Name : **Nadiya Shofiyah**
Date of Birth : **May 05, 2002**
Sex : **Female**



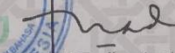
achieved the following scores on the Test of English Competence (TOEC) held on **April 10, 2023** by Center for Language Development of State Islamic University Sunan Kalijaga:


CONVERTED SCORE	
Listening Comprehension	49
Structure & Written Expression	47
Reading Comprehension	50
Total Score	487

Validity: 2 years since the certificate's issued

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA


Yogyakarta, April 10, 2023
Director,




Fuad Arif Fudiyartanto, S.Pd. M.Hum., M.Ed., Ph.D.
NIP. 19720928 199903 1 002



LAMPIRAN XIX

Sertifikat ICT



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
Pusat Teknologi Informasi dan Pangkalan Data

SERTIFIKAT


Nomor: UIN-02/L3/PP.00.91/49.6./2024

UJIAN SERTIFIKASI TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

diberikan kepada


Nama : Nadiya Shofiyah
NIM : 20104090042
Fakultas : Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan
Jurusan/Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
Dengan Nilai :

No.	Materi	Angka	Huruf
1.	Microsoft Word	95	A
2.	Microsoft Excel	50	D
3.	Microsoft Power Point	85	B
4.	Internet	90	A
5.	Total Nilai	80	B
Predikat Kelulusan		Memuaskan	



Dr. Muhammad Taufiq Nuruzzaman, S.T. M.Eng., Ph.D.
NIP. 19791118 200501 1 003

Yogyakarta, 27 Mei 2024
Kepala PTIPD



Standar Nilai:

Angka	Huruf	Predikat
86 - 100	A	Sangat Memuaskan
71 - 85	B	Memuaskan
56 - 70	C	Cukup
41 - 55	D	Kurang
0 - 40	E	Sangat Kurang



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

LAMPIRAN XX

Sertifikat KKN

	<p>KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT (LP2M)</p>
<p>شَاتَا كَالِيَا جَا</p> <h1>SERTIFIKAT</h1> <p>Nomor: B-5189.12/Un.02/L3/PM.00.05/10/2023</p>	
<p>Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM) memberikan sertifikat kepada:</p>	
Nama	: NADIYA SHOFIYAH
Nomor Induk Mahasiswa	: 20104090042
Fakultas	: Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
<p>yang telah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) Semester Antara, Tahun Akademik 2022/2023 (Angkatan ke-111) dari tanggal 11 Juli sd 25 Agustus 2023 dan dinyatakan lulus dengan nilai 96/A .</p> <p>Sertifikat ini diberikan sebagai bukti yang bersangkutan telah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) dengan status mata kuliah intra kurikuler dan sebagai syarat untuk dapat mengikuti ujian Munaqasyah Skripsi.</p>	
<p>Yogyakarta, 20 Oktober 2023 Ketua,</p>   <p>Dr. Muhrisun, S.Ag., BSW., M.Ag., MSW. NIP. : 19710514 199803 1 004</p>	

LAMPIRAN XXI

Curriculum Vitae



CURRICULUM VITAE

PROFILE

NAMA: NADIYA SHOFIYAH

TTL : GRESIK, 05 MEI 2002

AGAMA : ISLAM

ALAMAT : GRESIK, JATIM

CONTACT ME

☎ 081331315144
✉ nadiyashofiyah0@gmail.com

RIWAYAT PENDIDIKAN

UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA 2020-2024
SMA NEGERI 1 SIDAYU 2017-2020
mts muhammadiyah UPG 2014-2017
SD NEGERI 1 UPG 2008-2014

PENGALAMAN ORGANISASI

ANGGOTA HIMPUNAN MAHASISWA MPI
ANGGOTA IMM

PENGALAMAN

MAGANG PLP MPI KEMENAG BANTUL

KEMAMPUAN

MAMPU MENGOPERASIKAN PERANGKAT LUNAK
MAMPU BERKOMUNIKASI DENGAN BAIK
MAMPU BEKERJA SAMA DENGAN TIM