



ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) DALAM KEPUASAN MASYARAKAT

(Studi Kasus di Kantor Kemeterian Agama Kota Batu)

SKRIPSI

Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana pada
Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang

Oleh

NABILATUS SAROKHA

21901091195



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
MALANG**

2023

RINGKASAN

Nabilatus Sarokha, Npm 21901091195, Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang. "**Analisis Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dalam Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus di Kantor Kementerian Agama Kota Batu).**" Dosen Pembimbing 1: Dr. H.Slamet Muchsin, M.Si, Dosen Pembimbing II: Dr. Sunariyanto, S.Sos.,MM

Pelayanan publik adalah Pemberian layanan yang dilakukan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (*publik*) sesuai dengan peraturan yang berlaku. Kantor Kementerian Agama Kota Batu merupakan salah satu instansi pemerintah yang mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam pemberian pelayanan publik. Baik atau buruk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan tergantung pada kualitas dan kuantitasnya. Tujuan dari penelitian ini adalah (1) Untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam kepuasan masyarakat yang dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kota Batu (2) Untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam kepuasan masyarakat di Kantor Kementerian Agama Kota Batu.

Metode penelitian yang digunakan peneliti adalah jenis kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Jl. Sultan Agung No.10, Sisir, Kecamatan Batu, Kota Batu. Objek yang diteliti adalah Kantor Kementerian Agama Kota Batu. Pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan tiga komponen yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Kementerian Agama Kota Batu sudah diterapkan dimensi *Tangibel*, *Realiability*, *Responsiviness*, *Assurance* dan *Emphaty*. Namun masih ada beberapa indikator di dalamnya yang belum berjalan, antara lain kesadaran masyarakat untuk mempersiapkan segala sesuatu yang menjadi persyaratan untuk melakukan suatu urusan pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kota Batu agar tidak terjadi keterlambatan dalam proses pelayanan, Kemudian pada Sumber Daya Manusia, perlunya penambahan petugas PTSP agar tidak terjadi keterlambatan dalam proses pelayanan.

Kata Kunci: **Kualitas Pelayanan Publik, Pelayanan Publik, Pelayanan**

Terpadu Satu Pintu (PTSP)

SUMMARY

Nabilatus Sarokha, Npm 21901091195, *Public Administration Study Program, Faculty of Administrative Sciences, Islamic University of Malang. "Analysis One-Stop Integrated Service Quality (PTSP) in Community Satisfaction (Case Study at the Office of the Ministry of Religion, Batu City)." Supervisor I: Dr. H.Slamet Muchsin, M.Si, Supervisor II: Dr. Sunariyanto, S.Sos.,MM*

Public service is the provision of services carried out by the government as administrators of the state to meet the needs of the community (public) in accordance with applicable regulations. The Office of the Ministry of Religion of Batu City is one of the government agencies that has duties and responsibilities in providing public services. Good or bad services provided to the public will depend on the quality and quantity. The purposes of this research are (1) To find out, describe, and analyze the quality of the One Stop Service (PTSP) in community satisfaction conducted at the Office of the Ministry of Religion of Batu City (2) To find out, describe, and analyze the factors that influence the quality One-Stop Integrated Services (PTSP) in community satisfaction at the Office of the Ministry of Religion, Batu City.

The research method used by researchers is a qualitative type with a descriptive approach. The location of this research was carried out on Jl. Sultan Agung No.10, Sisir, Batu District, Batu City. The object under study is the Office of the Ministry of Religion of Batu City. Collecting data through interviews, observation, and documentation. Data analysis in this study uses three components consisting of data reduction, data presentation, and drawing conclusions. Based on the results of this study, it shows that the quality of public services in the Office of the Ministry of Religion of Batu City has implemented the dimensions of Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy. However, there are still a number of indicators in it that are not yet running, including public awareness to prepare everything that is a requirement for carrying out a service matter at the Office of the Ministry of Religion of Batu City so that there are no delays in the service process. Then in Human Resources, the need for additional officers PTSP so that there are no delays in the service process.

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

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan merupakan salah satu wujud dari fungsi pemerintah yaitu sebagai bukti pengabdian kepada masyarakat. Undang Undang Dasar 1945 telah menjelaskan bahwa setiap warga negara dan penduduk wajib dipenuhi kebutuhan dasarnya oleh negara untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Kepentingan publik seluruhnya dilaksanakan oleh penyelenggara negara yaitu pemerintah. Seluruh sektor pelayanan yang menyangkut tentang pemenuhan hak sipil dan kebutuhan masyarakat perlu adanya penyelenggaraan layanan yang jelas. Hal-hal mengenai pelayanan kepada masyarakat telah tertulis pada Undang Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 18 menjelaskan bahwa "Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan".

Sabaruddin (2015:9) mengatakan bahwa "Pelayanan publik merupakan kegiatan administrasi Negara dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan publik. Sehingga tujuan dari administrasi publik adalah untuk memenuhi kepentingan publik yang tentunya harus didukung dengan ketersediaan administrator publik yang memiliki komitmen kepada publik."

Tuntutan mendapatkan pelayanan yang baik, cepat dan mudah sudah menjadi harapan semua masyarakat. Tetapi penyelenggaraan pelayanan

publik yang dilakukan birokrasi pemerintah selama ini, belum sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat. Hal ini ditandai dengan banyaknya keluhan masyarakat atas kinerja aparat birokrasi.

Sabaruddin (2015: 15) menyatakan bahwa “Terbatasnya sarana dan prasarana yang dimiliki pemerintah, tidak transparan dan tidak komunikatifnya penyelenggara layanan adalah sebagian dari persoalan yang mewarnai penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik.”

Pemberian pelayanan terpadu memiliki masing-masing Standar Operasional Prosedur (SOP) dan jangka waktu yang jelas. Pengelolaan pelayanan ini disesuaikan dengan standar mutu pelayanan prima untuk masyarakat. Admaji (2018:14) mengatakan bahwa “Pelayanan Prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen yang bertujuan untuk memberikan kepuasan layanan kepada masyarakat. Istilah pelayanan prima bermakna memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan untuk mewujudkan kepuasan masyarakat.”

Unsur pokok pelayanan prima menurut Barata (2004:31) ada enam yaitu kemampuan (*Ability*), sikap (*Attitude*), penampilan (*Appearance*), perhatian (*Attention*), tindakan (*Action*), tanggung jawab (*Accountability*).

Admaji, (2018:18) mengatakan bahwa “Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan terbaik yang berfokus kepada masyarakat. manfaat pelayanan prima yaitu upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat dan bermanfaat untuk menjadi acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan.”

Hal-hal mengenai pelayanan kepada masyarakat telah tertulis pada Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 18 menjelaskan bahwa “Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan”.

Taufiqurokhman dan Evi Satsipi (2018:36) mengatakan bahwa “Pelayanan masyarakat merupakan semangat pengabdian yang mengutamakan efisiensi, efektivitas, ketercapaian serta kepuasan masyarakat. Hal ini perlu disadari oleh penyelenggara pelayanan masyarakat dan perangkat birokrasi. Artinya perlu adanya perubahan paradigma bahwa pelayanan publik yang semula menjadi penyedia layanan menjadi pelayanan yang berorientasi kepada kebutuhan masyarakat sebagai pengguna (*User Oriented*).”

Rancangan pelayanan pemerintah telah menunjukkan adanya peningkatan pelayanan kepada masyarakat dengan mengintruksikan kepada seluruh Kepala Daerah agar dapat segera menerapkan pola Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu melalui PERMENDAGRI No.24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

Tujuan dibentuknya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sesuai PERMENDAGRI No.24 Tahun 2006 adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik yang baik. Sasaran Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah terwujudnya pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau serta meningkatkan hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik. Dengan konsep ini, pengguna layanan cukup datang ke PTSP dan bertemu dengan petugas *front office (FO)* kemudian menunggu

proses selanjutnya. Hal ini meminimalisir interaksi antara pengguna layanan dengan petugas dalam rangka terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih.

Berikut manfaat dan prinsip PTSP Berdasarkan PERMENDAGRI No.24 Tahun 2006 :

Manfaat PTSP Bagi Masyarakat :

1. Mendapatkan kemudahan layanan
2. Memperoleh pelayanan yang lebih baik
3. Mendapatkan kepastian & jaminan hukum

Manfaat PTSP Bagi Kantor Kementerian Agama :

1. Mendekatkan pelayanan Kementerian Agama RI kepada masyarakat
2. Kemudahan dalam mengkoordinasikan pelayanan kepada masyarakat
3. Meningkatkan standar kerja dan kinerja
4. Mempercepat waktu layanan
5. Mengurangi beban administratif
6. Menghindari duplikasi pendataan
7. Terbangunnya citra yang baik

Prinsip Penyelenggaraan PTSP :

1. Keterpaduan
2. Akuntabilitas
3. Aksesibilitas

4. Simplifikasi
5. Kenyamanan
6. Disiplin, Sopan & Ramah.

Pada umumnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, hal tersebut karena masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas. Vini Vitriani dkk (2020:122) mengatakan bahwa “Secara filosofis, perilaku manusia terbentuk oleh interaksi antar manusia, iklim organisasi (konteks organisasi), dan sistem yang dianut. Ketiga interaksi tersebut, baik secara sendiri-sendiri maupun secara bersama-sama saling berinteraksi dengan lingkungan eksternalnya.”

Jika ditinjau lebih jauh, permasalahan yang dihadapi antara lain biaya pelayanan publik yang mahal, proses yang berbelit-belit, sulit diakses, minimnya informasi dan dokumen, dan masih ditemukannya praktek pungutan liar. Berbagai macam persoalan tentang pelayanan kepada masyarakat di Indonesia merupakan penanda bahwa kualitas pelayanan publik masih rendah. Pelayanan di bidang pendidikan, transportasi, kesehatan, fasilitas sosial dan pengelolaan pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah sering menjadi sorotan tajam dan memberikan makna bahwa paradigma pemerintahan lama masih kukuh.

Sehubungan dengan fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu, kepuasan masyarakat merupakan suatu ukuran untuk mengetahui keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia

layanan publik. Kondisi ini memperlihatkan bahwa masih banyaknya pengaduan (keluhan) atau pertanyaan ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, untuk menumbuhkan kepercayaan masyarakat secara luas kepada pemerintah maka kinerja pelayanan publik menjadi titik strategis.

Berdasarkan Keputusan Menteri Agama (KMA) “Kementerian Agama sebagai penyelenggara urusan pemerintahan dibidang agama yang memiliki fungsi-fungsi pelayanan yang berkaitan langsung dengan masyarakat.” Sejauh ini sudah berjalan cukup baik, tetapi masih dinilai belum mencapai maksimal oleh Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga pengawas penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan keputusan kementerian Agama Jenis Pelayanan Publik pada Kementerian Agama terdiri atas : Pelayanan barang publik, Pelayanan jasa publik, dan Pelayanan administratif. Beberapa bentuk pelayanannya diantaranya :

- a) Perizinan
- b) Pendaftaran
- c) Pengesahan
- d) Pencatatan
- e) Rekomendasi
- f) Persetujuan
- g) Penunjukan
- h) Konsultasi
- i) Informasi, dan
- j) Pelayanan lain yang diperlukan.

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama hadir sebagai wujud pengintegrasian layanan yang selama ini terkotak-

kotak dan tidak saling mendukung. Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama pada kesimpulannya adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan yang ada di Kantor Kementerian Agama.

Putra dan Tedy Minahasa (2019:112) berpendapat bahwa “Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan bentuk peningkatan efektivitas pelayanan publik, karena dengan adanya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) maka bagian-bagian pelayanan akan menyatu dalam satu sistem, meningkatkan kinerja pelayanan, mempersingkat estimasi waktu, dan memperkecil anggaran, selain itu adanya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) akan meminimalisir praktik pungutan liar dalam pelayanan publik.”

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kota Batu telah terselenggara sejak 11 Juli tahun 2019. Pada pelaksanaannya model pelayanan yang diselenggarakan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kota Batu terdiri dari 2 jenis pelayanan yaitu *One day service* dan *Non one day service*. Selain itu terdapat Aplikasi yang bernama SI Nadine yang sudah berjalan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kota Batu yaitu Aplikasi yang digunakan untuk Pelayanan Kementerian Agama Kota Batu dan Persuratan. Penggunaan aplikasi ini memiliki pengaruh terhadap kecepatan dan ketepatan kinerja serta proses Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Kementerian Agama Kota Batu. Adanya aplikasi ini dapat mewujudkan keinginan masyarakat tentang proses pelayanan yaitu cepat, tepat, akurat dan transparan, Sehingga dapat tercapai kualitas pelayanan yang efektif terhadap masyarakat.

Berdasarkan pengalaman penulis pada saat magang bulan Agustus 2021 di Kantor Kementerian Agama Kota Batu yang diposisikan pada bagian PTSP bahwa terdapat permasalahan mengenai kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu yaitu pada saat masyarakat ingin membuat produk dari Pelayanan Terpadu Satu Pintu masih banyak masyarakat yang belum faham dengan persyaratan apa saja yang harus di bawa. Persyaratan pelayanan sudah ada di website Kementerian Agama Kota Batu tetapi hambatan tersebut terjadi pada pengguna layanan yang berusia 40 tahun ke atas, di karenakan pengguna layanan tersebut tidak begitu faham dengan dunia internet. Dapat dilihat dari masih banyak masyarakat yang belum lengkap membawa persyaratan sesuai jenis layanan yang akan diajukan oleh pengguna layanan. Kurangnya persyaratan tersebut secara tidak langsung menjadi penghambat proses pengajuan layanan. Sehingga akan berpengaruh pada lamanya proses pelayanan dan akan berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Berdasarkan permasalahan diatas maka peneliti mengambil judul “Analisis Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam kepuasan masyarakat di Kantor Kementerian Agama Kota Batu.”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang akan diteliti adalah :

1. Bagaimana kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam kepuasan masyarakat di Kantor Kementerian Agama Kota Batu?

2. Faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam kepuasan masyarakat di Kantor Kementerian Agama Kota Batu?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam kepuasan masyarakat yang dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kota Batu.
2. Untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam kepuasan masyarakat di Kantor Kementerian Agama Kota Batu.

1.4 Manfaat Penelitian

Setiap penelitian memiliki manfaat sebagai tindak lanjut yang telah dirumuskan dalam tujuan penelitian, adapun manfaat dari penelitian ini yakni :

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan agar dapat memberikan manfaat secara akademis, serta sebagai sumbangan pemikiran bagi dunia pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Penulis

Sebagai pengetahuan bagi penulis tentang kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam kepuasan masyarakat di Kantor Kementerian Agama Kota Batu.

b. Bagi Mahasiswa

Sebagai pengetahuan bagi mahasiswa lain dalam memahami kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam kepuasan masyarakat di Kantor Kementerian Agama Kota Batu.

c. Bagi Universitas Islam Malang

Sebagai sumber referensi bagi pihak-pihak lain yang tertarik meneliti kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam kepuasan masyarakat di Kantor Kementerian Agama Kota Batu.

d. Bagi Kantor Kementerian Agama Kota Batu

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai suatu acuan untuk mengetahui kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam kepuasan masyarakat. Agar instansi dapat menentukan strategi untuk mempertahankan kualitas pelayanan tersebut.

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dan pembahasan, maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam kepuasan masyarakat pada pelayanan bidang pendidikan dan bidang umum di PTSP Kantor Kementerian Agama Kota Batu dapat di nilai didasarkan pada teori Zeithaml yang terdiri dari: *Tangible*, *Reliability*, *Responsiviness*, *Assurance*, *Emphaty*.
 - a. Dimensi *Tangible* (Berwujud) Dalam dimensi ini sudah berjalan sesuai harapan masyarakat, Namun masih ada indikator yang belum berjalan sesuai harapan pengguna layanan yakni indikator kenyamanan tempat melakukan pelayanan yaitu kondisi Kankemenag Kota Batu yang masih tahap pasca renovasi dan juga ada sebagian pengguna layanan yang berusia diatas 40 tahun yang tidak bisa mengakse internet sehingga untuk mengetahui prosedur ayanan di PTSP harus datang ke kantor terlebih dahulu.
 - b. Dimensi *Reliability* (Kehandalan), Dimmensi ini sudah berjalan sesuai dengan harapan masyarakat yaitu petugas PTSP pada indikator sudah memiliki standar pelayanan yang jelas dan pegawai PTSP yang sudah mampu dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

- c. Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan), Dimensi ini sudah berjalan sesuai dengan harapan masyarakat yaitu petugas PTSP pada indikator sudah merespon setiap pengguna layanan dan sudah melakukan pelayanan dengan cepat.
 - d. Dimensi *Assurance* (Jaminan), Dimensi ini sudah berjalan sesuai dengan harapan masyarakat yaitu petugas PTSP pada indikator petugas memberikan jaminan tepat waktu dan Jaminan biaya dalam pelayanan.
 - e. Dimensi *Emphaty* (Empati), Dimensi ini sudah berjalan sesuai dengan harapan masyarakat yaitu petugas PTSP pada indikator melayani dengan ramah dan sopan santun dan juga pegawai melayani dengan tidak diskriminatif.
2. Faktor faktor yang mempengaruhi kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam kepuasan masyarakat di Kantor Kementerian Agama Kota Batu.
- a. Faktor Pendukung terdiri dari Faktor internal dan faktor eksternal. Dimana faktor internal berhubungan dengan sarana dan prasarana layanan yang sudah memadai dan kemampuan pihak Kantor Kementerian Agama Kota Batu untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sedangkan faktor eksternalnya berhubungan dengan masyarakat yang harus ikut serta mensukseskan kualitas pelayanan publik yang disediakan oleh Kankemenag Kota Batu

- b. Faktor Penghambat ada pada kurangnya sumber daya manusia yaitu kurangnya petugas PTSP yang menyebabkan petugas kualahan pada saat memproses pelayanan, kemudian kesadaran masyarakat, terkadang masyarakat lupa untuk mempersiapkan segala yang menjadi persyaratan untuk melakukan suatu urusan pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kota Batu Kota Batu.

6.2 SARAN

Meskipun Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kota Batu sudah diterapkan dengan baik, namun masih ada beberapa kekurangan yang perlu adanya perbaikan kualitas pelayanan agar semakin baik lagi. Peneliti akan mencoba menawarkan beberapa saran yang mungkin bisa dipertimbangkan oleh pihak Kementerian Agama Kota Batu sebagai salah satu alternatif untuk meningkatkan kualitas PTSP yaitu:

1. Perlunya penambahan Petugas PTSP agar petugas tidak merasa kualahan pada saat melayani masyarakat yang sedang melakukan pelayanan.
2. Perlunya sosialisasi kepada masyarakat agar masyarakat lebih faham dengan persyaratan apa saja yang harus dibawa terutama pengguna pelayanan yang tidak mampu mengakses website Kementerian Agama Kota Batu dalam pengurusan suatu layanan di Kantor Kementerian Agama Kota Batu.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku:

- Barata Atep Adya. 2003. Dasar-Dasar Pelayanan Prima, P.T. Gramedia Jakarta.
- Busrizalti M, 2013, Hukum Pemda : Otonomi Daerah dan Implikasinya, Cet. I, Total Media, Yogyakarta, h. 140
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.
- HAS Moenir. 2002. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara
- Husni Thamrin, 2013, Hukum Pelayanan Publik di Indonesia, Cet. II, Aswaja Pressindo, Yogyakarta, h.68.
- Kurniawan. Luthfie. 2007. Wajah Buram Pelayanan Publik. Jakarta : Malang Corporation Watch (MCW) Malang dan Aliansi Masyarakat Sipil untuk Demokrasi (YAPPIKA).
- Milles, Matthew B. A. Michael Hubberman dan Johnny Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis : A Methods Sourcebook*, Edisi Ketiga, USA: Sage Publicatios: Inc.
- Moleong, Lexy. 2013. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Osborne David, Plastrik Peter. 2000. Memangkas Birokrasi. PPM. Jakarta.
- Osborne David, Gaebler Ted. 1996. Mewirauahakan Birokrasi (*Reinventing Government*) Teruna Gravika. Jakarta.
- Pasolong, Harbani. 2011. Teori Administrasi Publik. Alfabeta, Bandung.
- Peni Suparto. 2008. Paradigma & Implementasi Pelayanan Publik, Yogyakarta: Penerbit Kanisius.
- Sabaruddin Abdul. 2015. Manajemen Kolaborasi Dalam Pelayanan Publik, Teori Konsep Aplikasi. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sedarmayanti, 2010. Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja, cetakan kedua, Penerbit: Mandar Maju. Bandung.

- Sinambela , Litjan Poltak. 2011. Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan kombinasi (Mixed Methods). Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono Fandy. 2000. Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 1996. Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi.

Sumber Jurnal dan Skripsi :

- Admaji, Arista. 2018. Layanan Prima Dalam Praktik Saat ini. Yogyakarta : Deepublish.
- Andifitri. 2020. “Kajian Deskriptif Analisis Pelayanan Satu Pintu Terpadu I Kota Bandung Menuju Konsep Pelayanan Berbasis Good Governanc”
<https://ejournal.ipdn.ac.id>
- Anonim. 2007. “Mengukur Kinerja Pelayanan Terpadu untuk Perizinan Usaha di Indonesia” The Asia Foundation. Agustus 2007. h. 5.
- Deska Pratiwi Intan. 2021. “Analisis penyelenggaraan PTSP pada Kementerian Agama Kota Pekanbaru” Skripsi thesis, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau : Riau
- Damayanti. Suwena. Haris. 2019. “Analisis Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan awan Kabupaten Buleleng” <https://ejournal.undiksha.ac.id>
- Harsono. 2019. “Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat”
<https://journal.moestopo.ac.id>
- Jufri Dewa M, 2011, Hukum Administrasi Negara dalam Perspektif Pelayanan Publik, Cet. I, Unhalu Press, Kendari, h. 129
- Misna, Andi. Formulasi Kebijakan Alokasi Dana Desa Di Desa Kandolo Kecamatan Teluk Pandan Kabupaten Kutai Timur. (2015). Journal Administrasi Negara, Vol. III(2).
- Putra, Tedy Minahasa. 2019. Pelayanan Publik dan Ketahanan Nasional. Gramedia Widiasarana Indonesia : Jakarta.

- Rahayu Puji Suci. 2015. *Esensi Manajemen Strategi*. Surabaya: Zifatama Publisher.
- Taufiqurokhman, Satsipi Evi. 2018. *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta : UMJ PRESS.
- Umar, Amirullah. 2015. "Analisis Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Badan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal (BP2TPM) Kabupaten Pinrang", Skripsi, Universitas Hasanuddin: Makassar.
- Vitriani vini, Latif Samal Abdul, Lundeto Adri. 2020. "Sistem manajemen PTSP dalam meningkatkan kinerja aparatur pelaksana pendidikan islam di lingkungan Kementerian Agama Kabupaten Minahasa Utara" *Jurnal of Islamic Education Policy*.
- Yusriadi. 2018. "Revormasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik". Yogyakarta. Deepublish.
- Zamroni A. 2018. "Kualitas pelayanan publik pada Pelayanan Kependudukan dan Catatan Sipil Di Kelurahan Dinoyo". Skripsi, Universitas Islam Malang : Malang

Sumber Peraturan dan Undang-Undang :

- KEMENPAN Nomor 63 tahun 2004 Tentang pola pelayanan.
- KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2018 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama.
- Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Standar Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.
- Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Terpadu Kementerian Agama.
- Peraturan Walikota Batu Nomor 60 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- PERMENDAGRI No.24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PTSP).



Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 503/125/PUOD tentang Pembentukan
Pelayanan Terpadu Satu Atap

Undang Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

