

ABSTRAK

EEM MAJMUDIN. 2025. Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Sub Bagian Tata Usaha Di Kementerian Agama Kota Tasikmalaya. Program Studi Administrasi Publik. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (FISIP). Universitas Galuh.

Latar belakang penelitian ini dilandasi oleh pentingnya peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang bertujuan menyederhanakan prosedur, mempercepat proses layanan, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Masalah yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah bagaimana efektivitas PTSP pada Sub Bagian Tata Usaha di Kantor Kementerian Agama Kota Tasikmalaya. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengevaluasi efektivitas pelaksanaan PTSP serta faktor-faktor yang mendukung maupun menghambatnya. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Sumber data terdiri dari sumber data primer yang berupa jawaban informan dari hasil wawancara mendalam dan tindakan yang diamati dari hasil observasi langsung, serta sumber data sekunder yang berupa dokumen tertulis yang didapat dari instansi, serta buku-buku, situs, dan catatan lain yang berkaitan dengan penelitian. Teknik pengumpulan data meliputi studi kepustakaan dan studi lapangan berupa wawancara terstruktur, observasi partisipatif dengan partisipasi pasif serta dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data dan penarikan serta pengujian kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan PTSP pada Sub Bagian Tata Usaha cukup efektif dalam meningkatkan kecepatan dan kemudahan layanan, namun masih terdapat kendala seperti kurangnya sumber daya manusia yang terlatih dan keterbatasan fasilitas pendukung. Kesimpulannya, meskipun PTSP telah memberikan dampak positif terhadap efisiensi pelayanan, optimalisasi sistem dan peningkatan kapasitas SDM masih diperlukan untuk mencapai pelayanan yang prima.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Pelayanan Publik