

RINGKASAN

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BANYUMAS

Oleh

Sindy Lailasari

NIM. F1B021109

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas pelayanan publik dan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Informan dalam penelitian yaitu petugas pelayanan PTSP dan masyarakat Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas. Pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi metode.

Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan publik di PTSP menunjukkan hasil yang belum optimal. Dimensi *Tangible* (bukti fisik) PTSP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas terdapat kekurangan jumlah komputer dan alat bantu yang memadai. Dimensi *Reliability* (kehandalan) menunjukkan pegawai PTSP masih perlu ditingkatkan. Dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) sudah baik dengan pelayanan yang cepat, tepat dan cermat. Dimensi *Assurance* (jaminan) sudah mencerminkan prosedur pelayanan yang jelas, kemampuan pegawai dalam menjawab pertanyaan masyarakat dengan baik, dan rasa aman pada saat pelayanan. Dimensi *Empathy* (empati) terlihat dari kemampuan pegawai memahami kebutuhan masyarakat. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas mencakup motivasi karyawan, kepemimpinan, budaya organisasi, kesejahteraan karyawan, dan lingkungan kerja yang mendukung. Namun, jumlah tenaga kerja, kualitas tenaga kerja, dan sarana prasarana yang mendukung pegawai PTSP perlu ditingkatkan.

Kata Kunci: kualitas pelayanan publik, kepuasan masyarakat, PTSP

SUMMARY

ANALYSIS OF PUBLIC SERVICE QUALITY IN IMPROVING PUBLIC SATISFACTION IN ONE-STOP INTEGRATED SERVICE (PTSP) AT THE MINISTRY OF RELIGION AFFARIS OFFICE OF BANYUMAS REGENCY

By

Sindy Lailasari

NIM. F1B021109

This study aims to assess the quality of public services and the factors influencing public service quality at the Ministry of Religion Office in Banyumas Regency. It employs a qualitative descriptive research approach with informants consisting of PTSP service staff and community members. Data collection techniques include observation, interviews, and documentation, while data validity is ensured through source triangulation and method triangulation.

The result showed that the quality of public service at PTSP showed results that were not optimal. The tangible dimension of PTSP at the Banyumas Regency Ministry of Religion Office lacks the number of computers and adequate tools. The reliability dimensions is good with fast, precise and careful service. The assurance dimensions already reflects clear service procedures, the ability of employees to answer public questions well, and a sense of security at the time of service. The emphaty dimension can be seen from the ability of employees to understand the needs of the community.

Factors affecting the quality of public service include employee motivation leadership organizational culture employee welfare and a supportive work environment. However there is still a shortage of workforce and enhancements in workforce quality and facilities are necessary to support PTSP staff effectively.

Keywords: public service quality, public satisfaction, PTSP