

RINGKASAN

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan pelayanan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerian Agama Kabupaten Banyumas terkait kurangnya koordinasi antar seksi dengan PTSP dan ketidakjelasan informasi masih menghambat proses pelayanan. PTSP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas dibuat tahun 2024 memiliki fasilitas yang nyaman serta dengan desain yang modern, menciptakan lingkungan yang mendukung pelayanan optimal. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas menerapkan sistem PTSP yang lebih efisien dan transparan. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kementerian Agama Banyumas dalam mewujudkan pelayanan yang lebih transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat. Dilakukannya penelitian ini untuk mendeskripsikan efektivitas pelayanan dengan pengukuran berdasarkan aspek yaitu Produksi, Efisiensi, Kepuasan, Adaptasi dan Perkembangan.

Metodologi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah metodologi kualitatif dengan menggunakan metode pengumpulan data dengan wawancara mendalam, dokumentasi dan observasi. Teknik pemilihan informan *purposive sampling* dan *accidental sampling*. Informan penelitian terdiri dari tiga pegawai PTSP, Kepala Subbagian Tata Usaha, dan masyarakat yang menerima layanan. Proses analisis data dilaksanakan secara berkesinambungan, mulai dengan penelaahan menyeluruh terhadap semua data yang diperoleh dari berbagai sumber, seperti wawancara, hasil pengamatan yang telah dicatat dalam catatan lapangan, dokumen, dan sumber lainnya, hingga tahap penarikan Kesimpulan. Sedangkan validasi data menggunakan teknik triangulasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Banyumas sudah berjalan efektif dengan dinilai dari beberapa aspek. Layanan menjadi lebih terstruktur dengan adanya sistem satu pintu, yang memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan administratif. Meskipun PTSP Kantor Kementerian Agama Banyumas sudah berjalan efektif, peningkatan masih diperlukan terutama dalam koordinasi informasi yang jelas kepada masyarakat. Evaluasi terus-menerus menjadi kunci untuk meningkatkan kualitas pelayanan di masa mendatang.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), Manajemen Pelayanan Publik

SUMMARY

This research is motivated by service problems at the One-Stop Integrated Service (PTSP) of the Ministry of Religion of Banyumas Regency related to the lack of coordination between sections with PTSP and unclear information still hampering the service process. The PTSP of the Ministry of Religion of Banyumas Regency Office was established in 2024 and has comfortable facilities and a modern design, creating an environment that supports optimal service. To improve the quality of public services, the Ministry of Religion of Banyumas Regency Office implements a more efficient and transparent PTSP system. The purpose of this study is to analyze the effectiveness of the One-Stop Integrated Service (PTSP) at the Ministry of Religion of Banyumas in realizing more transparent services and easy access to the public. This study was conducted to describe the effectiveness of services by measuring based on aspects, namely Production, Efficiency, Satisfaction, Adaptation and Development.

The methodology used in this study is a qualitative methodology using data collection methods with in-depth interviews, documentation and observation. The informant selection technique was purposive sampling and accidental sampling. The research informants consisted of three PTSP employees, the Head of the TU Sub-Division, and the community receiving services. The data analysis process is carried out continuously, starting with a thorough review of all data obtained from various sources, such as interviews, observation results that have been recorded in field notes, documents, and other sources, to the stage of drawing conclusions. Meanwhile, data validation uses triangulation techniques.

The results of the study indicate that the One-Stop Integrated Service (PTSP) at the Banyumas Ministry of Religious Affairs Office has been running effectively as assessed from several aspects. Services have become more structured with the one-stop system, which makes it easier for the public to access administrative services. Although the PTSP of the Banyumas Ministry of Religious Affairs Office has been running effectively, improvements are still needed, especially in coordinating clear information to the public. Continuous evaluation is the key to improving the quality of services in the future.

Keywords: Effectiveness, One-Stop Integrated Service (PTSP), Public Service Management