

**ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU (PTSP) DALAM MENINGKATKAN  
KUALITAS PELAYANAN (STUDI PADA  
PENGADILAN AGAMA SINGARAJA)**

**TESIS**

**Oleh**

**Munirja Candra Paputungan  
NIM 2129131021**



**UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI ILMU MANAJEMEN  
FEBRUARI 2023**

**ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU (PTSP) DALAM MENINGKATKAN  
KUALITAS PELAYANAN (STUDI PADA  
PENGADILAN AGAMA SINGARAJA)**

**TESIS**

**Oleh:**

**Munirja Candra Paputungan  
NIM 2129131021**



**UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI ILMU MANAJEMEN  
SINGARAJA  
FEBRUARI 2023**



**ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP)  
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN  
(STUDI PADA PENGADILAN AGAMA SINGARAJA)**

**TESIS  
Diajukan kepada  
Universitas Pendidikan Ganesha  
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Memperoleh Gelar Magister Manajemen  
Program Studi Ilmu Manajemen**

**Oleh:  
MUNIRJA CANDRA PAPUTUNGAN  
NIM 2129131021**



**UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI ILMU MANAJEMEN  
SINGARAJA  
FEBRUARI 202**

## HALAMAN PENGESAHAN

Tesis oleh Munirja Candra Papatungan ini telah diperiksa dan disetujui untuk mengikuti Ujian Tesis.

Singaraja, 13 Februari 2023

Pembimbing I



Pembimbing II



Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E.,M.Si  
NIP. 197611102014042001



## HALAMAN PERSETUJUAN

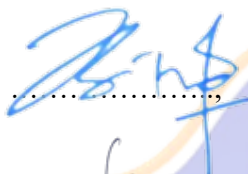
Tesis oleh Munirja Candra Papatungan ini telah dipertahankan di depan tim penguji dan dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen di Program Studi Ilmu Manajemen, Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha.

Disetujui pada tanggal: 14 Februari 2023

Oleh  
Tim Penguji



Putu Indah Rahmawati, S.St.Par., M.Bus., Ph.D.  
NIP 198002172002122001



Dr. Ni Kadek Sinarwati, S.E., M.Si, Ak  
NIP 197210202010122002



Dr. Fridayana Yudiatmaja, M.Sc,  
NIP 197404122010121001


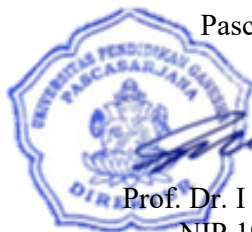


Dr. Ni Made Ary Widiastini, S.St.Par., M.Par.  
NIP 198104162005012002



Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si  
NIP 197611102014042001

Mengetahui Direktur  
Pascasarjana Undiksha,



Prof. Dr. I Gusti Putu Suharta, M.Si.  
NIP 196212151988031002

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen dari Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri. Bagian-bagian tertentu dalam penulisan tesis yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dan sesuai dengan norma, kaidah serta etika akademis.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian tesis ini bukan hasil karya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Singaraja, 6 Februari 2023

Yang memberi pernyataan,



**Munirja Candra Papatungan**

## PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, Allah SWT atas anugrahNya, sehingga tesis yang berjudul “Analisis Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Pada Pengadilan Agama Singaraja)”, dapat diselesaikan sesuai dengan yang direncanakan. Tesis ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha pada Program Studi Ilmu Manajemen. terselesaikannya tesis ini telah banyak memperoleh uluran tangan dari berbagai pihak. Untuk itu, izinkan penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada pihak-pihak berikut:

1. Ibu Dr. Ni Made Ary Widiastini, S.St.Par., M.Par. selaku Pembimbing I yang telah dengan sabar membimbing, mengarahkan, dan memberikan motivasi yang demikian bermakna, sehingga penulis mampu melewati berbagai hambatan dalam perjalanan studi dan penyelesaian tesis ini;
2. Ibu Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. selaku Pembimbing II yang telah banyak memberikan masukan membangun guna memperlancar penelitian ini;
3. Ibu Dr. Ni Kadek Sinarwati, S.E., M.Si.Ak., ibu Putu Indah Rahmawati, S.St.Par., M.Bus., Ph.D., dan bapak Dr. Fridayana Yudiatmaja, M.Sc., selaku dosen-dosen penguji yang telah banyak memberikan masukan-masukan yang bermanfaat untuk penyempurnaan tesis ini;
4. Ketua Pengadilan Agama Singaraja yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian;



5. Seluruh pegawai Pengadilan Agama Singaraja yang telah membantu penulis untuk mengumpulkan data-data terkait penelitian penulis;
6. Direktur Pasca Sarjana Undiksha yang telah banyak membantu penulis menyelesaikan tesis ini;
7. Rektor Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan dukungan moral dan memfasilitasi berbagai kepentingan penulis dalam penyelesaian tesis;
8. Orang tua penulis yang selalu mendoakan dan memotivasi penulis dalam menjalankan dalam pembuatan tesis ini;
9. Istri penulis yang selalu mendukung, serta memberikan dorongan-dorongan agar tesis ini selesai tepat waktu;
10. Rekan-rekan se-angkatan di Prodi Ilmu Manajemen Undiksha;

Semoga semua bantuan yang telah diberikan dalam menyelesaikan studi ini, diberkati imbalan yang sepadan oleh Allah SWT, kesehatan, dan keharmonian dalam menjalani kehidupan.

Penulis menyadari bahwa tesis ini belum sempurna. Namun, kehadirannya dalam konstelasi masyarakat akademis akan menambah perbendaharaan ilmu dalam perkembangan ilmu pengetahuan. Semoga tesis ini bermanfaat bagi masyarakat akademis, terutama mereka yang menyatakan diri bernaung di bawah kebesaran panji-panji pendidikan.

Singaraja, 6 Februari 2023

Penulis



Munirja Candra Paputungan

## DAFTAR ISI

Halaman

SAMPUL LUAR.....	i
SAMPUL DALAM.....	ii
LOGO.....	iii
SAMPUL PERSYARATAN GELAR MAGISTER.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING.....	v
LEMBAR PERNYATAAN.....	vi
PRAKATA.....	viii
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Pembatasan Masalah.....	7
1.4 Rumusan Masalah.....	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Penelitian.....	9
1.7 Penjelasan Istilah.....	9
1.8 Rencana Publikasi.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	12
2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
2.2 Tinjauan Tentang Manajemen Kinerja.....	27
2.3 Tinjauan Tentang pelayanan Publik.....	31
2.4 Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan.....	31
2.5 Kerangka Berpikir.....	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	35
3.2 Lokasi Penelitian.....	35
3.3 Sumber Data.....	36
3.4 Prosedur Pengumpulan Data.....	37
3.5 Analisis Data.....	38
3.6 Keabsahan Data.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1 Gambaran Umum Pengadilan Agama Singaraja.....	42
4.2 Hasil Penelitian.....	50
4.3 Pembahasan.....	77
BAB V PENUTUP.....	93
5.1 Simpulan.....	93
5.2 Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA.....	96
LAMPIRAN.....	102

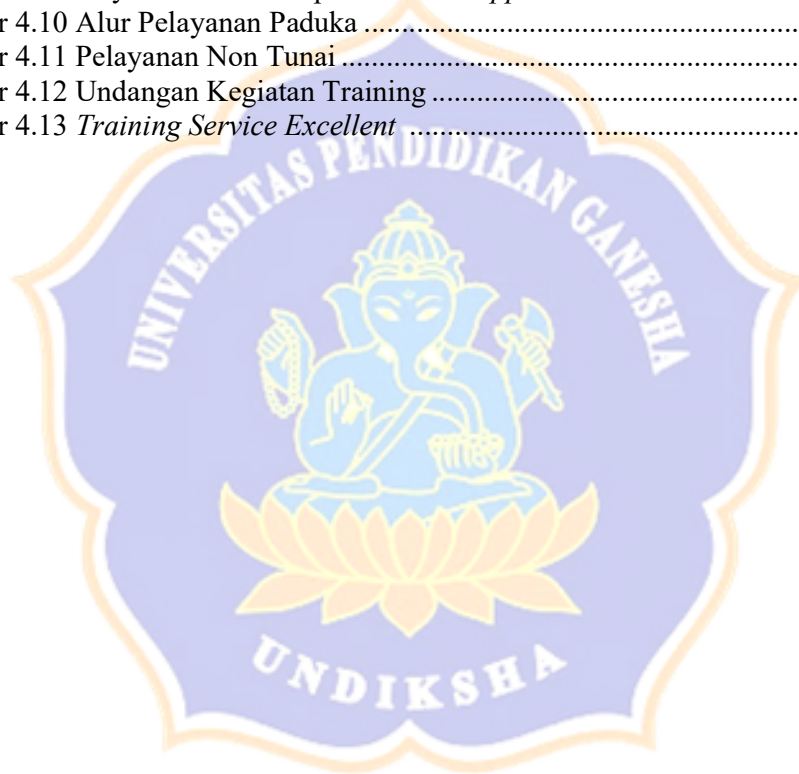
## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pelayanan Pengadilan Agama Singaraja.....	5
Tabel 1.2 Kesimpulan Hasil Survei .....	6
Tabel 4.1 Nilai rata-rata unsur pelayanan .....	70
Tabel 4.2 Kesimpulan Hasil Survei .....	70
Tabel 4.3 Rincian Panjar Biaya Perkara Pengadilan Agama Singaraja .....	72
Tabel 4.4 Rincian Panjar Biaya Perkara Pengadilan Agama Tabanan .....	73
Tabel 4.5 Pedoman <i>Reward</i> dan <i>Punishment</i> .....	75



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	34
Gambar 3.1 Analisis Data .....	38
Gambar 4.1 Wilayah Pengadilan Agama Singaraja.....	42
Gambar 4.2 Struktur Organisasi.....	47
Gambar 4.3 Tempat Informasi .....	53
Gambar 4.4 Ruang Pelayanan .....	54
Gambar 4.5 Ruang Persidangan.....	55
Gambar 4.6 Ruang Tunggu.....	55
Gambar 4.7 Layanan SiMantap.....	57
Gambar 4.8 Portal Inovasi Informasi <i>Online</i> .....	58
Gambar 4.9 Pelayanan Melalui Aplikasi <i>Whatsapp</i> .....	59
Gambar 4.10 Alur Pelayanan Paduka .....	61
Gambar 4.11 Pelayanan Non Tunai .....	62
Gambar 4.12 Undangan Kegiatan Training .....	65
Gambar 4.13 <i>Training Service Excellent</i> .....	66



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Satu: Pedoman Wawancara .....	102
Lampiran Dua: Pedoman Observasi.....	103
Lampiran Tiga: Surat Izin Penelitian .....	104
Lampiran Empat: Surat Selesai Penelitian.....	105
Lampiran Lima: Survei Kepuasan Masyarakat.....	106
Lampiran Enam: Petugas PTSP .....	107

