

ABSTRAK

Paputungan, Munirja Candra (2023), *Analisis Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Pada Pengadilan Agama Singaraja)*, Tesis, Manajemen, Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha

Tesis ini sudah disetujui dan diperiksa oleh pembimbing I Dr. Ni Made Ary Widiastini, S.St.Par., M.Par. dan pembimbing II Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si.:

Kata-kata kunci: Analisis, Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), Kualitas Pelayanan

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan (1) faktor pendukung penerapan PTSP, (2) implementasi sistem manajemen PTSP dan (3) sistem manajemen PTSP di Pengadilan Agama Singaraja. Metode yang digunakan dalam penelitian ini kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan melakukan wawancara terhadap beberapa informan diantaranya adalah kepala bidang pelayanan, beberapa pelaksana pelayanan dan masyarakat sebagai pengguna pelayanan PTSP. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: Pertama, implementasi sistem manajemen PTSP di Pengadilan Agama Singaraja adalah tercapainya pelayanan prima dan pelayanan sederhana dan cepat. Kedua, faktor pendukung dalam pelaksanaan PTSP adalah sarana dan prasarana, adanya inovasi dalam mendukung berjalannya PTSP. Ketiga, sistem manajemen PTSP di Pengadilan Agama Singaraja diantaranya adalah perencanaan kinerja penerapan beberapa tindakan yang harus dilakukan yaitu *front office* yang menerapkan 5S (senyum, salam, sapa, sopan, santun) serta pelayanan yang ramah kepada difabel seperti penyediaan *tracking guide*, pembinaan kinerja dengan melakukan pelatihan *service excellent* dimana kegiatan tersebut ditujukan dalam rangka sosialisasi penerapan budaya pelayanan prima pada Pengadilan Agama Singaraja. Pelaksanaan pemantauan kinerja dengan melihat absensi para pekerja. Penilaian kinerja dilakukan dengan mekanisme survei yang dilakukan kepada masyarakat dimana survei tersebut bertujuan untuk mengukur sejauh mana pelayanan dilakukan dan mampu memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Implikasi ke depan dalam penelitian ini diharapkan Pengadilan Agama Singaraja mampu menjaga keberlanjutan inovasi dan pelatihan yang dilakukan serta dapat meningkatkan indikator penilaian pelayanan yang masih belum maksimal.

ABSTRACT

Paputungan, Munirja Candra (2023), *Analysis of One Stop Service Management (PTSP) in Improving Service Quality (Study at the Singaraja religious court)*, Thesis, Management, Magister Program Universitas Pendidikan Ganesha

This thesis has been approved and examined by supervisor I Dr. Ni Made Ary Widiastini, S.St.Par., M.Par. and supervisor II Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si.:

Keywords: Analysis, One Stop Integrated Service (PTSP), Service Quality

This study aims to describe (1) the supporting factors for the implementation of PTSP, (2) the implementation of the PTSP management system, and (3) the PTSP management system at the Singaraja religious court. This research employed a descriptive-qualitative method. The data collection was conducted by interviewing several informants, including the head of the service sector, several service implementers, and the community as PTSP service users. The results of this study indicate that, first, the implementation of the PTSP management system at the Singaraja religious court has achieved excellent service and simple and fast service. Second, the supporting factors in the implementation of PTSP are facilities, infrastructure, and innovations. Third, the PTSP management system at the Singaraja religious court includes performance planning for the implementation of several actions that must be carried out, such as the front office that applies 5S (smile, welcome, greet, polite, courteous) as well as services that are friendly to persons with disabilities, such as providing tracking guides, and performance coaching by conducting excellent service training. The activity is aimed at socializing the application of excellent service culture at the Singaraja religious court. Implementation of performance monitoring by looking at the absences of workers Performance evaluation is conducted through a community survey mechanism to measure the extent to which the service is carried out and capable of providing satisfaction to the community. The implications for the future of this research are the Singaraja religious court will be able to maintain the sustainability of the innovations and training as well as improve service assessment indicators, which are still not optimal.