

SKRIPSI

OPTIMALISASI PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Pada
Program Studi Ilmu Pemerintahan

Oleh :

MUHAMMAD FAQIH RUNADI

1710413210034



KEMENTRIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

BANJARMASIN

2023

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

OPTIMALISASI PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) PADA KANTOR
WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

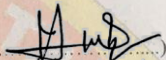
- A. Nama Mahasiswa : Muhammad Faqih Runadi NIM : 1710413210034
B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana
(S1) Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung
Mangkurat pada tanggal : 6 September 2023

C. Tim Penguji:

a. Ketua

(Husein Abdurrahman, S.Sos, M.Si)

NIP. 19711103 199903 1 002

()

b. Sekretaris

(Nike Purnamawati, S.I.P, M.I.P)

NIP.19950314 202203 2 016

()

c. Anggota

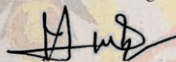
(Farid Nofiard, S.H.I, M.I.P)

NIP.19880221 202203 1 005

()

Banjarmasin, 5 Oktober 2023

Ketua Pembimbing

()

Husein Abdurrahman, S.Sos, M.Si

NIP. 19711103 199903 1 002



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Lambung Mangkurat

Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si

NIP. 19730122 199802 1 001



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

SURAT TUGAS

Nomor : 5209/UN8.1.13/KP.10.00/2023

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin
menugaskan Saudara/i :

1. Husein Abdurahman, S.Sos, M.Si
2. Nike Purnamawati, S.I.P, M.I.P.
3. Farid Nofiard, S.H.I, M.IP

Untuk menguji Sidang Skripsi Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Lambung Mangkurat Banjarmasin:

Nama : Muhammad Faqih Runadi
NIM : 1710413210034
Jurusan/Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : Optimalisasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan

Dilaksanakan pada:

Hari dan Tanggal : Rabu, 06 September 2023
J a m : 14.00 Wita – Selesai
T e m p a t : Ruang Sidang Skripsi 1 Gedung Lama Fisip ULM

Demikian surat tugas ini diberikan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 3 September 2023
Dekan,



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si
NIP 197301221998021001



Catatan :

1. UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah."
2. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSR.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Rabu tanggal 06 bulan September tahun 2023, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 5209/UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 03 September 2023 untuk menguji Skripsi :

Nama : Muhammad Faqih Runadi
NIM : 1710413210034
Jurusan/Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : Optimalisasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan
Tempat Ujian : Ruang Sidang Skripsi 1 Gedung Lama Fisip ULM
Waktu Ujian : 14.00 Wita – Selesai
Nilai : 80 (A)
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

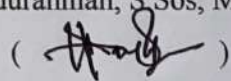
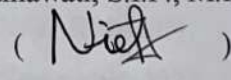
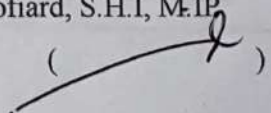
Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal :

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Muhammad Faqih Runadi

1. Ketua : Husein Abdurahman, S.Sos, M.Si
()
2. Sekretaris : Nike Purnamawati, S.I.P., M.I.P.
()
3. Anggota : Farid Nofiard, S.H.I, M.I.P.
()

Mengetahui/membenarkan :
Koordinator Program Studi Ilmu Pemerintahan

Husein Abdurahman, S.Sos, M.Si
NIP 197111031999031002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

DAFTAR NILAI RATA-RATA
UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini Tim Penguji Skripsi Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Setelah melakukan pengujian kepada :

Nama : Muhammad Faqih Runadi
NIM : 1710413210034
Jurusan/Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : Optimalisasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan

No.	Nama Penguji	Nilai	Tanda Tangan
1.	Husein Abdurahman, S.Sos, M.Si	80	
2.	Nike Purnamawati, S.I.P., M.I.P.	80	
3.	Farid Nofiard, S.H.I, M.IP	80	
Jumlah		240	
Nilai Rata-rata		80	Nilai Akhir = A

Demikian penilaian ini dibuat untuk dapat diketahui.

Dibuat di : BANJARMASIN

Pada Tanggal : 06 September 2023

--

Catatan :

Angka	Nilai	Bobot
80 – 100	A	4,00
77 – 79	A-	3,75
75 – 76	B+	3,50
70 – 74	B	3,00
66 – 69	B-	2,75
61 – 65	C+	2,50
55 – 60	C	2,00
50 – 54	D+	1,50
40 – 49	D	1,00
0 – 39	E	0

ABSTRAK

Muhammad Faqih Runadi, 1710413210034, *Optimalisasi Pelayanan Terpadu Satu (PTSP) Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan. Dibawah bimbingan Husein Abdurrahman.*

Metode penelitian dalam penelitian ini adalah Kuantitatif yang mengumpulkan strategi dalam meneliti dengan menekankan pada usaha mengumpulkan informasi-informasi tentang suatu fenomena, yang kemudian diolah melalui Teknik-teknik statistik yang telah ditentukan.

Hasil penelitian ini menunjukkan optimalisasi pelayanan terpadu satu pintu yang optimal pada Kantor Wilayah kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan. Dalam penelitian ini terdapat 5 (lima) indikator yang digunakan sebagai Upaya penilaian kualitas pelayanan yang diberikan oleh Provinsi Kalimantan Selatan, indikator tersebut yaitu *Tangible*, dalam indikator ini menunjukkan bahwa kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan yang dinilai berdasarkan kenyamanan dan kemudahan bagi pengguna layanan. Indikator kedua yaitu *Reability*, pada indikator ini juga menunjukkan respon yang baik, hal ini dinilai berdasarkan profesionalisme pegawai dalam memberikan pengguna layanan. Indikator selanjutnya *Responsiviness*, indikator ini menunjukkan hal yang baik, dinilai berdasarkan efisiensi waktu dan respon pegawai dalam melayani pengguna layanan. Indikator keempat *Assurance*, indikator yang menunjukkan hal yang berbeda, dinilai kurang dalam memberikan kepastian waktu dalam layanan. Indikator yang terakhir yaitu *Empathy* yang menunjukkan hasil yang baik juga, dinilai dari sikap dan perhatian pegawai dalam memberikan layanan, pegawai dinilai ramah dan sopan santun dalam melayani pengguna layanan.

Saran Bagi Kantor wilayah kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan selaku yang menggunakan layanan ini terus berikan kepastian waktu buat pengguna layanan agar terciptanya pelayanan yang nyaman dalam menggunakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu serta ditingkatkannya tempat pelayanan agar terasa nyaman saat berpelayanan.

Kata Kunci : Optimalisasi, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Terpadu Satu Pintu

ABSTRACT

Muhammad Faqih Runadi, 1710413210034, *Optimization of One Integrated Service (PTSP) at the Regional Office of the Ministry of Religion, South Borneo Province. Under the guidance of Husein Abdurrahman.*

The research method in this research is quantitative, which collects research strategies by emphasizing efforts to collect information about a phenomenon, which is then processed through predetermined statistical techniques.

The results of this research show the optimal optimization of one stop integrated services at the Regional Office of the Ministry of Religion, South Kalimantan Province. In this research, there are 5 (five) indicators used as an effort to assess the quality of services provided by South Kalimantan Province, these indicators are Tangible, this indicator shows that employee discipline in serving service users is assessed based on comfort and convenience for service users. The second indicator is Reability, this indicator also shows a good response, this is assessed based on the professionalism of employees in providing service users. The next indicator is Responsiveness, This indicator shows good things, assessed based on time efficiency and employee response in serving service users. Fourth indicator Assurance, indicators that show different things, are considered insufficient in providing certainty of time in service. The last indicator, namely Empathy, also shows good results, assessed from the attitude and attention of employees in providing services, employees are considered friendly and polite in serving service users.

Suggestions for the regional office of the Ministry of Religion of South Kalimantan Province, as those who use this service, continue to provide certainty of time for service users to create comfortable services when using the One Stop Integrated Service and improve the service location so that they feel comfortable when serving.

Keywords: *Optimization, Service Quality, One Stop Integrated Service*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur, penulis panjatkan kepada Allah SWT. atas limpahan rahmat dan taufik-Nya kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah direncanakan. Skripsi ini berjudul *“Optimalisasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan.*

Skripsi yang penulis buat ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Begitu pula penghargaan yang setinggi-tingginya dan terima kasih banyak disampaikan dengan hormat kepada.

1. Prof Dr. Ahmad, SE, M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Prof Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
3. Husein Abdurrahman, S.Sos, M.Si selaku ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik beserta Dosen pembimbing Skripsi yang telah memberikan waktu, tenaga, pikiran dan saran-saran untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini

4. Dr. Mahyuni, S.Sos, M.AP., selaku Dosen Penasehat Akademik yang telah memberikan peneliti masukan dan saran terkait mata kuliah
5. Nike Purnamawati, S.I.P, M.I.P selaku dosen penguji 1 yang telah memberikan waktunya untuk konsultasi skripsi saya
6. Farid Nofiard, S.H.I, M.IP, Selaku dosen penguji 2 yang telah memberikan waktunya untuk menguji hasil skripsi saya
7. Untuk seluruh Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan waktu dan saran dalam penulisan skripsi ini
8. Akhmad Ramadan, S.Kom, MA,. dan kawan-kawan yang berperan didalamnya selaku staf dari Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan
9. Untuk bapak saya Basirun yang telah memberikan nasehat-nasehat dan mensupport saya mengerjakan skripsi ini dan kepada Almarhumah Ibu saya tercinta terimakasih atas bimbinganmu nasehatmu selama hidup annakmu bisa sampai di titik ini
10. Untuk kakak saya Maisyarah Runadi, S.Pd dan suaminya Saifullah, S.Ak yang telah mendukung saya dalam pengerjaan skripsi ini
11. Untuk teman-teman yang mendukung saya dalam pengerjaan skripsi ini Latifah Azlina, Nur Halifah, Ihsan dan semua kawan-kawan yang tidak disebutkan namanya
12. Untuk diri saya pribadi terimakasih banyak sebanyak-banyaknya sudah bisa melalui kehidupan dan rintangan selama keluh kesah yang ada didunia ini

Penulis menyadari bahwa tidak ada karya manusia yang sempurna di dunia ini, maka dari itu, dengan segala kerendahan hati penulis menerima kritik dan saran yang membangun sehingga dapat memperbaiki kekurangan yang ada dalam penulisan skripsi ini.

Banjarmasin, September 2023

Yang Menyatakan.

MUHAMMAD FAQIH RUNADI

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	
LEMBAR PENGESAHAN.....	
BERITA UJIAN SKRIPSI.....	
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	
ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATAPENGANTAR.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR BAGAN.....	xii
DAFTAR GRAFIK.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
DAFTAR ISI.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Pembatasan Masalah.....	5
1.4 Hipotesis Penelitian.....	5
1.5 Tujuan Penelitian.....	5
1.6 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Penelitian Terdahulu.....	6
2.2.1 Pengertian Optimalisasi.....	9
2.2.2 Elemen Optimalisasi.....	10
2.2.3 Manfaat Optimalisasi.....	11
2.2 Tinjauan Kualitas Pelayanan.....	12
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	12
2.2.2 Asas Pelayanan Publik.....	13

2.2.3 Jenis – Jenis Pelayanan.....	14
2.2.4 Indikator Pelayanan Publik.....	16
2.3 Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).....	18
2.3.1 Pengertian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).....	18
2.4 Optimalisasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu.....	19
2.4.1 Pengertian Optimalisasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu.....	19
2.5 Kementerian Agama.....	20
2.5.1 Pengertian Kementerian Agama.....	20
2.6 Kantor Wilayah.....	21
2.6.1 Pengertian Kantor Wilayah.....	21
2.7 Kerangka Pemikiran.....	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	23
3.1 Pendekatan Penelitian.....	23
3.2 Tipe Penelitian.....	23
3.3 Variabel Penelitian.....	24
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	24
3.4.1 Definisi Operasional Variabel.....	24
3.4.2 Operasional Variabel.....	25
3.5 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	26
3.6 Populasi dan Sampel.....	26
3.6.1 Populasi.....	26
3.6.2 Sampel.....	26
3.7 Teknik Sampling.....	27
3.8 Jenis Data.....	28
3.9 Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.10 informan.....	30
3.11 Analis Data.....	30
BAB IV GAMBARAN UMUM.....	36
4.1 Provinsi Kalimantan Selatan.....	36
4.1.1 Geografis Kalimantan Selatan.....	36
4.1.1 Batas Wilayah.....	36

4.2 Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan.....	37
4.2.1 Sejarah Kementerian Agama.....	39
4.2.2 Tugas dan Fungsi.....	42
4.3 Struktur Organisasi.....	44
4.4 Profil Responden.....	45
4.4.1 Jenis Kelamin.....	45
4.4.1.1 Tingkat Usia Berdasarkan Jenis Kelamin Responden.....	46
4.4.2 Usia Responden.....	46
4.4.2.1 Tingkat Pekerjaan Berdasarkan Usia Responden.....	47
4.4.3 Pekerjaan Responden.....	48
4.4.3.1 Tingkat Pekerjaan Berdasarkan Jenis Kelamin Responden.....	49
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	52
5.1 Hasil Penelitian.....	52
5.2 Analisis Penelitian Berdasarkan Item Pertanyaan.....	53
5.2.1 Penampilan Pegawai Dalam Melayani Pengguna Layanan Dimensi <i>Tangible</i>	54
5.2.2 Kenyamanan Tempat Yang Disediakan Dalam Pengguna Layanan.....	54
5.2.3 Kemudahan Pegawai Dalam Memberikan Proses Pengguna Pelayanan.....	55
5.2.4 Kedisiplinan Pegawai Dalam Melayani Pengguna Layanan.....	56
5.2.5 Penggunaan Alat Bantu Dalam Proses Pelayanan.....	57
5.2.6 Kecermataan Pegawai Dalam Melayani Pengguna Layana.....	59
5.2.7 Pegawai Memiliki Standar Pelayanan Yang Jelas Dimensi <i>Reability</i>	60
5.2.8 Kemampuan Pegawai Menggunakan Alat Bantu Dalam Proses Pelayanan.....	62
5.2.9 Ketaatan Pegawai Mengenai Aturan Dalam Menggunakan Proses Pengguna Layanan.....	63
5.2.10 Pegawai Merespon Setiap Pengguna Layanan.....	64

5.2.11 Kecepatan Waktu Pelayanan Kepada Pengguna Layanan Dimensi <i>Responsivines</i>	66
5.2.12 Ketepatan Pegawai Dalam Pelayanan Kepada Pengguna Layanan.....	67
5.2.13 Pegawai Yang Merespon Keluhan Pengguna Layanan.....	68
5.2.14 Jaminan Pegawai Bahwa Tidak Ada Kendala Dalam Penggunaan Layanan Dimensi <i>Assurance</i>	70
5.2.15 Jaminan Kepastian Waktu Yang Disediakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.....	71
5.2.16 Jaminan Kepastian Keselamatan Dalam Pengguna layanan.....	73
5.2.17 Pegawai Yang Mementingkan Pengguna Layanan Dimensi <i>Empathy</i>	74
5.2.18 Pegawai Melayani Dengan Sikap Ramah dan Sopan Santun.....	75
5.2.19 Pegawai Tidak Sikap Diskriminasi Kepada Pengguna Layanan.....	77
5.2.20 Melayani dan Menghargai Pengguna Layanan.....	78
5.3 Analisis Data.....	79
5.3.1 Analisis Dimensi <i>Tangible</i>	80
5.3.2 Analisis Dimensi <i>Reability</i>	82
5.3.3 Analisis Dimensi <i>Responsiviness</i>	85
5.3.4 Analisis Dimensi <i>Assurance</i>	87
5.3.5 Analisis Dimensi <i>Empathy</i>	89
5.4 Analisis Total Responden Keseluruhan.....	92
5.5 Pengoptimalan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dari Semua Dimensi.....	94
5.5.1 Optimalisasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Dimensi <i>Tangible</i>	94
5.5.2 Optimalisasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Dimensi <i>Reability</i>	94
5.5.3 Optimalisasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Dimensi <i>Responsiviness</i>	95
5.5.4 Optimalisasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Dimensi <i>Assurance</i>	95

5.5.5 Optimalisasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Dimensi <i>Empathy</i>	95
BAB IV PENUTUP	97
6.1 Kesimpulan.....	97
6.2 Saran.....	98
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	25
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	45
Tabel 4.2 Tingkat Usia Berdasarkan Jenis Kelamin Responden.....	46
Tabel 4.3 Usia Responden.....	47
Tabel 4.4 Tingkat Pekerjaan Berdasarkan Usia Responden.....	47
Tabel 4.5 Pekerjaan Responden.....	48
Tabel 4.6 Tingkat Pekerjaan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Tabel 5.1 Pendapat Responden Terhadap Dimensi <i>Tangible</i>	81
Tabel 5.2 Tingkat Kualitas Berdasarkan Dimensi <i>Tangible</i>	81
Tabel 5.3 Pendapat Responden Terhadap Dimensi <i>Reability</i>	83
Tabel 5.4 Tingkat Kualitas Berdasarkan Dimensi <i>Reability</i>	83
Tabel 5.5 Pendapat Responden Terhadap Dimensi <i>Resvonsiviness</i>	86
Tabel 5.6 Tingkat Kualitas Berdasarkan Dimensi <i>Resvonsiviness</i>	86
Tabel 5.7 Pendapat Responden Terhadap Dimensi <i>Assuramce</i>	88
Tabel 5.8 Tingkat Kualitas Berdasarkan Dimensi <i>Assuramce</i>	88
Tabel 5.9 Pendapat Responden Terhadap Dimensi <i>Empathy</i>	90
Tabel 5.10 Tingkat Kalitas Berdasarkan Dimensi <i>Empathy</i>	90
Tabel 5.11 Kategori Dan Skor Dari Analisis Parsial Responden.....	93
Tabel 5.12 Keseluruhan Total Pertanyaan Berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan.....	93

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.7 Kerangka Pemikiran.....	21
Bagan 4.1 Struktur Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan	37

DAFTAR GRAFIK

Grafik 5.1 Pendapat responden Mengenai Penampilan Pegawai Dalam Melayani Pengguna Layanan.....	53
Grafik 5.2 Pendapat Responden Mengenai Kenyamanan tempat yang disediakan oleh Kanwil Kemenag Prov Kalsel dalam melakukan pelayanan.....	54
Grafik 5.3 Pendapat Responden Mengenai Kemudahan Proses Pelayanan PTSP..	55
Grafik 5.4 Pendapat Responden Mengenai Kedisipinan Pegawai Dalam Melayani Pengguna Layanan.....	57
Grafik 5.5 Pendapat responden Tentang Alat Bantu Dalam Proses Pelayanan....	58
Grafik 5.6 Pendapat Responden Mengenai Kecermatan Pegawai Dalam Melayani Proses Pengguna Layanan.....	59
Garfik 5.7 Pendapat Responden Mengenai Kecermatan Pegawai Dalam Melayani Proses Pengguna Layanan.....	61
Grafik 5.8 Pendapat Responden Mengenai Kemampuan Pegawai Menggunakan Alat Bantu Dalam Proses Pelayanan.....	62
Grafik 5.9 Pendapat Responden Mengenai Ketaatan Pegawai Tentang Aturan Dalam Menggunakan Proses Pelayanan.....	64
Grafik 5.10 Pendapat Responden Mengenai Pegawai Merespon Setiap Pengguna Layanan.....	65
Grafik 5.11 Pendapat Responden Mengenai Kecepatan Waktu Pelayanan Kepada Pengguna Layanan.....	66
Grafik 5.12 Pendapat Responden Mengenai Ketepatan Pegawai Dalam Pelayanan Kepada Pengguna Layanan.....	67
Grafik 5.13 Pendapat Reponden Mengenai Pegawai Yang Merespon Keluhan Pengguna Layanan.....	69

Grafik 5.14 Pendapat Responden Mengenai Jaminan Bahwa Tidak Ada Kendala Dalam Penggunaan Layanan.....	70
Grafik 5.15 Pendapat Responden Mengenai Jaminan Kepastian Waktu Yang Disediakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.....	72
Grafik 5.16 Pendapat Responden Mengenai Jaminan Keselamatan Dalam Pengguna Layanan.....	73
Grafik 5.17 Pendapat Responden mengenai Pegawai Yang Mementingkan Pengguna Layanan.....	74
Grafik 5.18 Pendapat Responden Mengenai Pegawai Yang Melayani Sikap Ramah dan Sopan Santun Kepada Pengguna Layanan.....	76
Grafik 5.19 Pendapat Responden Mengenai Pegawai Tidak Sikap Deskriminasi Kepada Pengguna Layanan.....	77
Grafik 5.20 Pendapat Responden Mengenai Pegawai Melayani Dan Menghargai Pengguna Layanan.....	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan..37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Balasan Penelitian Dari Kantor Wilayah Kementerian Agama
Provinsi Kalimantan Selatan

Lampiran 2 Kuesioner Penelitian

Lampiran 3 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Penelitian

Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian