

PELAKSANAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN LAMANDAU: TANTANGAN DAN STRATEGI PENYEMPURNAAN

Fatkurrozi^{1)*}, Irwani²⁾, Muhammad Yusuf³⁾

(e-mail: fatkur.rozi1976@gmail.com¹⁾)

(*) Corresponding Author

^{1), 2), 3)} Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Muhammadiyah Palangka Raya

ABSTRACT

This article aims to present an overview of the One-Stop Integrated Service (PTSP) at the Lamandau District Office of the Ministry of Religious Affairs, established under Law No. 25/2009 on Public Services, and to examine its operational dynamics, including the challenges encountered and potential solutions. The Lamandau District Office of the Ministry of Religious Affairs has a PTSP policy with the aim of providing quality public services. The government office in Lamandau, West Sumatra, was chosen as the PTSP pilot site. A skilled workforce is essential for PTSP to provide its services. Interviews using empirical juridical techniques provided the data used in this article. According to this research, the PTSP process of the Lamandau District Office of the Ministry of Religious Affairs is not functioning properly. At the Lamandau District Office of the Ministry of Religious Affairs, the PTSP mechanism is constrained by space, personnel, and infrastructure issues. We hope to improve the standard of facilities, infrastructure, and human resources by providing assistance to impartial officers in online service planning and service processes.

Keywords: *One Stop Integrated Service; Public Service.*

ABSTRAK

Artikel ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran umum terkait Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lamandau, yang dibentuk berdasarkan UU No. 25/2009 terkait Pelayanan Publik, serta mengkaji dinamika operasionalnya, termasuk tantangan yang dihadapi serta solusi yang dapat dilakukan. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lamandau memiliki kebijakan PTSP dengan tujuan untuk memberikan pelayanan masyarakat yang berkualitas. Kantor pemerintah di Lamandau, Sumatera Barat, dipilih sebagai lokasi uji coba PTSP. Tenaga kerja yang terampil sangat penting bagi PTSP untuk menyediakan layanannya. Wawancara dengan menggunakan teknik yuridis empiris menyediakan data yang digunakan dalam artikel ini. Menurut penelitian ini, proses PTSP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lamandau tidak berfungsi dengan baik. Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lamandau, mekanisme PTSP terkendala oleh masalah ruang, personil, dan infrastruktur. Kami berharap dapat meningkatkan standar sarana, prasarana, dan sumber daya manusia dengan memberikan bantuan kepada petugas yang tidak memihak dalam perencanaan layanan online dan proses layanan.

Kata Kunci: *Pelayanan Terpadu Satu Pintu; Pelayanan Publik*

I. PENDAHULUAN

Seiring waktu, perkembangan teknologi serta ilmu pengetahuan, bersama dengan masalah kontemporer lainnya, pelayanan publik menjadi faktor yang semakin penting dalam diskusi kebijakan. Kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah akan diperburuk oleh pelayanan publik yang

di bawah standar, yang juga akan memengaruhi kehidupan masyarakat dalam banyak hal, termasuk ekonomi, politik, sosial, dan budaya, serta bidang-bidang lainnya. Semua pegawai negeri, dan semua warga negara, memiliki kewajiban dan hak untuk memastikan bahwa konstituen mereka mendapatkan layanan publik kelas satu yang

berkontribusi pada kebaikan bersama ([Chaeruddin et al., 2024](#)). Dalam kapasitasnya sebagai penyelenggara negara, untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat serta memenuhi kebutuhan masyarakat luas, pemerintah menyediakan berbagai layanan kepada masyarakat umum ([Bogus, 2023](#)).

Dalam konteks pelayanan publik, Negara berkewajiban untuk melayani setiap orang sesuai dengan UUD Tahun 1945. Di bawah naungan pelayanan publik, negara memiliki tanggung jawab untuk membantu semua penduduk dalam memenuhi kebutuhan dasar dan melaksanakan hak-hak mereka. Pelayanan publik didefinisikan sebagai tindakan yang diambil atau program yang dirancang untuk diambil untuk memenuhi kebutuhan masyarakat oleh UU No. 25/2009 terkait layanan publik ([Irmajayanti et al., 2021](#)). Selain itu, peraturan tersebut menetapkan penyedia layanan publik harus mematuhi kaidah-kaidah serta harapan masyarakat, harus terlibat dalam kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik melalui sistem layanan terpadu.

Sejak tahun 2010, pemerintah telah menerapkan program yang disebut Reformasi Birokrasi untuk meningkatkan cara pengelolaan layanan publik. Peta Jalan inisiatif ini menjabarkan tiga tujuan dan delapan area yang akan diubah. Inisiatif reformasi birokrasi bertujuan untuk menciptakan birokrasi pelayanan publik yang fungsional dan efisien, serta mempertahankan standar kebersihan dan akuntabilitas yang tinggi. Birokrasi harus mengatasi masalah besar tentang bagaimana melaksanakan tugas secara efektif dan efisien ([Iswanto & Putra, 2023](#)).

Standar kinerja yang terlalu birokratis telah lama menjadi ciri khas sistem ini, institusi yang terlalu besar, banyaknya korupsi, nepotisme, dan kolaborasi, serta tidak adanya pedoman yang jelas. Ada banyak masalah birokrasi yang telah berkembang menjadi penghalang utama bagi perubahan birokrasi. Oleh karena itu, birokrasi di Indonesia masih jauh dari contoh

pemerintahan yang baik ([Turner et al., 2022](#); [Yusriadi & Misnawati, 2017](#)). Masyarakat menyadari dan mengalami beberapa jenis resistensi terhadap perubahan birokrasi. Permasalahan pelayanan publik di Lamandau meliputi waktu penyelesaian berkas yang lama, kurangnya ketersediaan informasi publik, dan tidak adanya transparansi mengenai harga layanan. Kesalahan pengetikan dalam berkas juga menjadi keluhan umum masyarakat. Oleh karena itu, jelaslah bahwa reformasi birokrasi diperlukan agar sistem dapat beradaptasi dengan kebutuhan dan kemajuan masyarakat.

Pemerintah membentuk organisasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai tanggapan atas keprihatinan masyarakat terhadap pelayanan publik yang kurang baik, khususnya di sektor perizinan, dan sebagai upaya untuk mengatasi masalah ini dan meningkatkan kualitas pelayanan publik secara umum ([Sulila et al., 2024](#)). Salah satu instansi pemerintah yang telah menerapkan PTSP secara optimal ialah Kantor Kemenag Kabupaten Lamandau.

II. METODE

Dengan menggunakan teknik penelitian yuridis empiris, penelitian ini bertujuan untuk memahami hukum dan bagaimana hukum itu benar-benar diterapkan di masyarakat. Gabungan dari berbagai sumber primer maupun sekunder menyediakan data yang dipergunakan pada studi ini. Peneliti mengumpulkan data primer dengan berbicara dengan orang-orang secara langsung, melihat dari dekat, dan membaca kata-kata mereka sendiri tentang hal-hal yang mereka teliti. Sejalan dengan UU Pelayanan Publik No. 25/2009, penelitian ini dimaksudkan untuk menghimpun informasi lebih lanjut terkait Mekanisme PTSP di Kantor Kemenag Kabupaten Lamandau. Dokumen-dokumen serta tinjauan pustaka yang berkaitan dengan topik penelitian merupakan contoh sumber data sekunder. Penulis, pegawai Sub Bagian TU Kantor Kementerian Agama Kabupaten

Lamandau, serta Jabatan Fungsional Umum (JFU) yang membidangi PTSP, menjadi narasumber dalam penelitian ini, dan pihak-pihak lain yang terkait. Melakukan wawancara adalah cara yang bagus untuk membuat orang berbicara tentang diri mereka sendiri.⁹ Selanjutnya, analisis data kualitatif dilakukan dalam upaya untuk melacak kejadian-kejadian hukum yang tidak memiliki alat ukur numerik. Informasi seperti ini hanya dapat dinilai dengan menggunakan kerangka teori, penilaian para ahli, persyaratan hukum, dan akal sehat ([Creswell, 2018](#); [Irawan, 2016](#)).

III. PEMBAHASAN

Pelayanan Publik dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Berlandaskan pada kebijakan serta prosedur yang telah diatur, organisasi layanan publik menawarkan layanannya untuk memenuhi permintaan masyarakat umum atau komunitas yang mempunyai kepentingan dengan organisasi tersebut. Pelanggan dan warga negara adalah target *audiens* di sini ([Daniel & Moulton, 2017](#); [Kurniawan, 2017](#)). Surjadi mendefinisikan pelayanan publik sebagai upaya negara untuk menjamin bahwa setiap orang dapat memenuhi kebutuhan dasar mereka serta memperoleh berbagai hak kewarganegaraan karena mereka memiliki akses terhadap komoditas, layanan, serta dukungan administratif yang mereka butuhkan ([Lisnawati et al., 2023](#); [Surjadi, 2012](#)).

Pasal 1 ayat (1) UU No. 25/2009 mendefinisikan pelayanan publik sebagai penyediaan barang, jasa, serta dukungan administratif bagi semua warga negara maupun penduduk sesuai dengan hukum dan peraturan yang berlaku (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 2009). Sesuai dengan Keputusan MenPAN No. 63/2003, yang diundangkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, “pelayanan publik” meliputi semua barang maupun jasa yang disediakan oleh instansi pemerintah, mulai dari pemerintah pusat hingga daerah, termasuk yang disediakan oleh

BUMN/BUMD. Layanan ini dapat bersifat luas, khusus, atau disesuaikan untuk memenuhi kebutuhan publik tertentu atau untuk memenuhi mandat hukum ([Jamaluddin & Maruapey, 2024](#)).

Mengacu pada Permenag No. 65/2016, PTSP merupakan salah satu inisiatif untuk meningkatkan efektivitas pelayanan pemerintah (Keputusan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2018 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama., 2018; Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Terpadu Pada Kementerian Agama., 2016). Dalam hal urusan agama, koordinasi penyelenggaraan pemerintahan negara merupakan tanggung jawab Kementerian Agama. Menetapkan jaminan produk halal, membuat, menetapkan, serta mengimplementasikan kebijakan yang berkaitan dengan bimbingan masyarakat Islam, Kristen, Katolik, Hindu, hingga perencanaan ibadah haji serta *umroh*, termasuk juga masalah keagamaan maupun pendidikan, merupakan sebagian kecil dari sekian banyak tugas Kementerian Agama di bidang ini ([Halim et al., 2023](#)).

Jika Kementerian Agama ingin mewujudkan visinya, melaksanakan tujuannya, dan mencapai tujuan strategisnya yang semuanya berkaitan dengan masyarakat dan kebutuhan keagamaannya-maka Kementerian Agama harus melaksanakan tugas-tugas ini. Pelaksanaan pelayanan keagamaan berbasis komunitas oleh Kementerian Agama telah berjalan dengan baik hingga saat ini. Kendati demikian, sebagai lembaga pemerintah yang memiliki wewenang untuk mengawasi pelaksanaan pelayanan publik, Ombudsman Republik Indonesia tetap memberikan penilaian yang kurang ideal ([Karnawan et al., 2024](#); [Rahmat & Hidayat, 2024](#)).

Tujuan utama dari organisasi layanan terpadu adalah: (1) Menjadikan pelayanan lebih mudah diakses oleh masyarakat; (2) Mengkonsolidasikan dan mengefektifkan

proses pelayanan; (3) Menyediakan layanan yang cepat, mudah, murah, transparan, dapat diandalkan, dapat dipertanggungjawabkan, serta dengan harga yang wajar; dan (4) Memperluas jangkauan masyarakat dalam menggunakan pelayanan.

Mengurangi waktu yang diperlukan untuk mendapatkan izin. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa entri data ditangani satu kali dengan menggunakan administrasi berbasis teknologi informasi, sehingga memungkinkan administrasi secara simultan. Semua perizinan dan non perizinan yang dikeluarkan oleh Kabupaten atau Kecamatan kini dapat ditangani oleh satu lembaga berkat Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Menekankan nilai UMKM adalah upaya untuk meningkatkan investasi serta mendorong pertumbuhan ekonomi.

Meningkatkan standar bantuan pemerintah adalah tujuan akhirnya. Sebagai akibatnya, diharapkan pelayanan publik akan tersedia bagi masyarakat dengan cara yang cepat, ekonomis, sederhana, jelas, terjamin, serta harga terjangkau, sekaligus memperluas akses masyarakat atas layanan ini. Sebuah kantor, badan, atau organisasi lain dapat berfungsi sebagai struktur untuk layanan terpadu ini ([Wilson, 2014](#)).

Sehingga layanan publik bagi masyarakat dapat dilakukan dengan lebih baik, Kemenag disarankan untuk menyelaraskan penyelenggaraan pelayanan publiknya dengan tujuan Grand Design Reformasi Birokrasi. Sesuai dengan Peraturan Menteri PTSP Kemenag No. 65/2016 terkait PTSP Kementerian Agama, PTSP didefinisikan sebagai layanan yang mengintegrasikan berbagai proses ke dalam satu alur kerja yang terintegrasi, dimulai dari permohonan dan diakhiri dengan penyerahan produk layanan ([Nur, 2024](#)).

Pelayanan publik yang lebih baik, akses yang lebih mudah terhadap pelayanan, serta peraturan yang lebih jelas merupakan tujuan dari keberadaan PTSP. Pelayanan publik yang cepat, ekonomis, sederhana, transparan, pasti, dan bertanggung jawab adalah hasil yang

diinginkan dari PTSP ([Ngalimun et al., 2016](#); [Syam et al., 2023](#)). Perluasan akses masyarakat terhadap pelayanan publik adalah tujuan lainnya. Layanan administratif yang diatur oleh undang-undang dan peraturan juga dianggap sebagai bagian dari payung pelayanan publik. Domain ini mencakup berbagai bidang penting, seperti pembelajaran, pekerjaan, perumahan, informasi dan komunikasi, pariwisata, SDA, perbankan, energi, jaminan sosial, kesehatan, serta transportasi ([Fatimah et al., 2023](#); [Saepudin, 2024](#)).

Mekanisme PTSP Kantor Kemenag Kabupaten Lamandau.

Kantor Kemenag Kabupaten Lamandau mempunyai tanggung jawab melaksanakan tugas dan fungsi Kementerian di Kabupaten Lamandau sejalan dengan peraturan yang diterbitkan oleh Kemenag, sebagaimana tertuang dalam Permenag No. 13/2012 mengenai Organisasi serta Tata Kerja Instansi Vertikal Kemenag, serta kebijakan yang telah ditetapkan oleh Kakanwil Kemenag Provinsi Kalimantan Tengah.

Dalam rangka memberikan pelayanan yang profesional, tepat waktu, serta berkualitas, Kantor Kemenag Kabupaten Lamandau juga menjalankan pedoman yang tertuang dalam Permenag No. 65/2016 mengenai Pelayanan Terpadu. Dengan dimulainya pelaksanaan PTSP di Kantor Kemenag Kabupaten Lamandau, maka kebijakan ini bersifat wajib bagi seluruh aparatur Kementerian Agama Kabupaten Lamandau. Berikut ini merupakan mekanismenya:

a) Sarana dan Media Pelayanan.

Berikut adalah empat loket pelayanan yang menjadi bagian dari pelaksanaan PTSP di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lamandau: Locket 1: Pelayanan Informasi Dan Dumas, Locket 2: Pelayanan Bimas Islam, Locket 3: Pelayanan Haji Dan Umrah, Locket 4: Pelayanan Pendis (Penmad, PAIS Dan PD Pontren).

b) Pendanaan/Biaya

(1) Anggaran untuk pembelian furnitur dan pengembangan aplikasi layanan PTSP pada awalnya diambil dari DIPA 2018 untuk mendanai peluncuran program. (2) Pada saat ini, tahun anggaran 2019 telah digunakan untuk merencanakan pembiayaan furnitur, pengembangan aplikasi, serta infrastruktur dan fasilitas lainnya yang tidak tercakup dalam DIPA 2018 (seperti yang telah disebutkan di atas).

c) Sistem Manajemen.

Sumber daya manusia. (1). Setiap loket pelayanan dialokasikan satu petugas selama penyelenggaraan PTSP, dan jadwal pembagian piket pelayanan secara teknis diatur dalam surat tugas. (2). Petugas yang memiliki kemampuan untuk mempelajari dan menggunakan teknologi informasi yang digunakan oleh PTSP, serta materi dan proses pelayanan, ditugaskan untuk bekerja di PTSP agar pelanggan dapat memperoleh pelayanan yang baik. (3). Mengenai penjelasan tersebut di atas, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lamandau akan melakukan upaya untuk membina personil dan petugas PTSP, dan jika diperlukan, akan melakukan penataan dan pendistribusian pegawai negeri sipil di lingkungan satuan kerja.

Membuat serta menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) serta Standar Pelayanan (SP).

a. Standar Pelayanan (SP): Dalam rangka menawarkan layanan publik yang berkualitas tinggi, cepat, sederhana, murah, serta terukur, penyelenggara memiliki tanggung jawab dan janji kepada masyarakat. Standar Pelayanan berfungsi sebagai tolok ukur untuk pelaksanaan dan penilaian ini.

b. SOP, atau prosedur operasi standar, adalah kumpulan pedoman yang terkodifikasi tentang bagaimana, kapan, di mana, dan oleh siapa berbagai tugas administratif pemerintah harus diselesaikan.

d) Manajemen Pelayanan

(1) Tim Kerja Penyelenggaraan PTSP. Di Kantor Kemenag Kabupaten Lamandau, kami

membentuk Tim Kerja Penyelenggaraan PTSP. Dengan tujuan untuk mendorong kualitas layanan serta mewujudkan pelayanan prima, tim ini terdiri dari pejabat pelaksana, pengawas, serta administrator.

Melalui SK Kepala Kantor Kemenag Kabupaten Lamandau, telah ditetapkan susunan keanggotaan tim kerja sebagai berikut: koordinator/penanggung jawab unit kerja, ketua, sekretaris, anggota, dan penanggung jawab. PTSP akan dilaksanakan oleh tim ini.

(2) Tugas Tim Kerja Penyelenggaraan PTSP. Surat Perintah serta Surat Tugas dari Kepala Kantor Kemenag Kabupaten Lamandau menetapkan tanggung jawab Tim Pelaksana PTSP dan jadwal petugas piket pelayanan. Setiap loket pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lamandau dijaga oleh satu orang perwakilan dari setiap unit kerja terkait.

e) Waktu Pelayanan

Sudah menjadi praktik standar untuk menerapkan PTSP setiap hari selama jam kerja sesuai dengan peraturan berikut:

(1) Jam operasional: Senin s/d Kamis, pukul 07:30 s/d 16:00, disertai istirahat makan siang pukul 12:00 s/d 13:00. (2) Setiap hari Jumat, pukul 07:30 s/d 16:30, disertai istirahat makan siang pukul 12:00 s/d 13:00 serta pukul 10:30 s/d 12:30.

Kantor Kemenag Kabupaten Lamandau bertujuan untuk meningkatkan standar pelayanan publik sebagai bagian dari tujuannya untuk menciptakan lingkungan yang bebas dari korupsi serta birokrasi yang bersih sekaligus fungsional. Dengan demikian, dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan serta kepercayaan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan.

Untuk memastikan bahwa layanan yang ditawarkan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lamandau terus memenuhi standar tinggi yang ditetapkan oleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), penilaian dan survei secara berkala dilakukan oleh kantor tersebut.

Sebagai bagian dari misinya untuk melayani masyarakat, PTSP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lamandau menawarkan layanan yang mudah dan nyaman. Sistem PTSP telah banyak membantu masyarakat. Seperti yang dirasakan oleh para calon jemaah haji. Dalam hal pengurusan berkas-berkas, calon jemaah haji merasa lebih nyaman dan bermanfaat. Karena mendapat perhatian langsung, waktu yang dihabiskan terasa lebih produktif.

Kendala dan Solusi Pelaksanaan PTSP Kantor Kemenag Kabupaten Lamandau.

Slogan PTSP proses layanan yang lebih murah, lebih cepat, lebih sederhana, lebih transparan, serta lebih pasti. Kondisi ini dicapai melalui sentralisasi tahap pengajuan aplikasi dan penerbitan dokumen dalam kegiatan manajemen PTSP.

Masalah dengan Mekanisme PTSP di Kabupaten Lamandau berasal dari kurangnya dana, personil, dan ruangan yang memadai. Kondisi ini terjadi karena petugas PTSP belum memperoleh pelatihan yang memadai untuk melayani masyarakat dengan optimal. Kantor Kemenag Kabupaten Lamandau selalu mencari metode baru untuk mengembangkan pelayanan PTSP, termasuk dengan mengadakan pelatihan dan bantuan dari pihak luar dalam hal pelayanan publik. Tujuannya ialah agar PTSP di daerah ini dapat beroperasi dengan baik serta efisien sesuai dengan UU No. 25/2009.

Seiring dengan perkembangan teknologi dan fitur-fitur baru yang tersedia, aplikasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) versi *offline*, yang dijalankan melalui komputerisasi, memainkan peran penting dalam membantu kinerja PTSP di Kantor Kemenag Kabupaten Lamandau. Di kantor ini, telah dikembangkan aplikasi PTSP secara *online* dengan mempertimbangkan keterbatasan waktu serta sumber daya. Keberadaan aplikasi ini merupakan pengembangan dari aplikasi *offline* sebelumnya yang berbasis *website* dan berjalan di intranet.

Tujuan dari penawaran aplikasi PTSP secara *online* ialah untuk mempermudah serta memfasilitasi pelayanan yang lebih cepat bagi petugas FO/BO di area pelayanan PTSP, yang mengarah pada peningkatan organisasi serta efisiensi pelayanan. Salah satu masalah dalam mewujudkannya adalah jaringan yang masih jauh dari ideal. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lamandau saat ini sedang fokus untuk memperbaiki sistem dan kinerja jaringan yang ada saat ini.

IV. KESIMPULAN

Mekanisme PTSP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lamandau belum berjalan dengan baik. PTSP di kantor ini memanfaatkan semua fasilitas, personil, serta sarana hingga prasarana yang tersedia semaksimal mungkin. PTSP yang menawarkan enam belas layanan kepada masyarakat berada di area kerjanya.

Kantor Kemenag Kabupaten Lamandau mengalami masalah dengan Mekanisme PTSP karena masalah infrastruktur, SDM, dan ruang fisik. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lamandau saat ini sedang berupaya untuk meningkatkan kualitas gedung, infrastruktur, dan sumber daya manusia dengan melatih para petugas dalam proses layanan mandiri dan mengembangkan rencana untuk menyediakan layanan secara *online*.

DAFTAR PUSTAKA

- Bogus, A. (2023). High-performance public services: influences and prospects for improving living standards. *Strategii Si Politici de Management in Economia Contemporana*, 63–68. <https://doi.org/10.53486/icspm2022.10>
- Chaeruddin, M. A., Syam, H., Akib, H., & Haris, H. (2024). Service Quality-Based Public Trust at City Resort Police in Indonesia. *KnE Social Sciences*. <https://doi.org/10.18502/kss.v9i2.14916>
- Creswell, J. W. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed. Methods Approaches*. SAGE Publications.

- Daniel, J. L., & Moulton, S. (2017). Beyond Cans and Capacity. *Nonprofit Management and Leadership*, 28(1), 47–64. <https://doi.org/10.1002/nml.21267>
- Fatimah, Hj. S., Sriningsih, S., Pascayanti, Y., & Yusuf, F. (2023). Digital Divide Solutions and Public Service Policy Implementation in Indonesia after the Covid-19 Pandemic. *JOURNAL OF ECONOMICS, FINANCE AND MANAGEMENT STUDIES*, 06(08). <https://doi.org/10.47191/jefms/v6-i8-30>
- Halim, A., Bugis, S. H., Syahputri, I. A., Harahap, F. A., Hidayah, A., Yusasni, E., Jannah, M., Dito, K., & Lubis, Z. A. (2023). Peranan Kantor Urusan Agama (KUA) Dalam Menangani Pernikahan dan Kepentingan Keagamaan Masyarakat di Kecamatan Medan Timur. *As-Syar'i: Jurnal Bimbingan & Konseling Keluarga*, 5(1), 293–300. <https://doi.org/10.47467/as.v5i1.2577>
- Irawan, R. (2016). Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran (Cet. II). PT Refika Aditama.
- Irmajayanti, M. Z., Sudaryanto, T., & Antikowati, A. (2021). Maladministration in the Public Service: Should Government Officials be Responsible for their Decisions? *Journal of Contemporary Sociological Issues*, 1(1), 71. <https://doi.org/10.19184/csi.v1i1.21507>
- Iswanto, D., & Putra, R. A. (2023). Evaluation of Bureaucratic Reforms in Realizing World Class Government in Tuban. *Spirit Publik: Jurnal Administrasi Publik*, 18(2), 139. <https://doi.org/10.20961/sp.v18i2.72811>
- Jamaluddin, Y., & Hussein Maruapey, M. (2024). Public Participation in Basic Services In Indonesia. *KnE Social Sciences*. <https://doi.org/10.18502/kss.v9i7.15522>
- Karnawan, R., Siswanto, A., & Digidowiseiso, K. (2024). Analysis of the Ratio of Growth, Effectiveness and Budget Efficiency at the Ministry of Religious Affairs of the Republic of Indonesia in 2017 – 2022. *Journal of Social Science*, 5(2), 696–703. <https://doi.org/10.46799/jss.v5i2.809>
- Keputusan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2018 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama. (2018).
- Kurniawan, R. C. (2017). INOVASI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH DAERAH. *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum*, 10(3). <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v10no3.794>
- Lisnawati, N. T., Putri, F. N., Sa'adah, S., Levina, V. V., & Ariesmansyah, A. (2023). Comparative Study of Public Services in Pangalengan and Coblong Districts. *AURELIA: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 2(2), 617–623. <https://doi.org/10.57235/aurelia.v2i2.749>
- Ngalimun, -, Suwitri, S., Warsono, H., & Kismartini, -. (2016). One Door Integrated Service Bureaucracy Known as (PTSP) in Indonesia. *Proceedings of the 2016 International Conference on Public Management (ICPM 2016)*. <https://doi.org/10.2991/icpm-16.2016.83>
- Nur, M. I. (2024). Perusing Public Services in Religious Affairs Office: A Study of Responsive Governance. *Ministrate: Jurnal Birokrasi Dan Pemerintahan Daerah*, 6(1), 63–90. <https://doi.org/10.15575/jbpd.v6i1.38494>
- Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Terpadu Pada Kementerian Agama. (2016).
- Rahmat Nandito, A., & Hidayat, H. (2024). Strategi Program Revitalisasi Kantor Urusan Agama Dalam Meningkatkan Layanan Keagamaan Masyarakat. *Social Science and Contemporary Issues Journal*, 2(2), 404–417. <https://doi.org/10.59388/sscij.v2i2.488>
- Saepudin, E. A. (2024). Manajemen Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) Berdasarkan Perwal Kota Cilegon Nomor 35 Tahun 2014 Pada Kecamatan Grogol dan Kecamatan Purwakarta. *ANTASENA: Governance and Innovation Journal*, 2(1), 1–11. <https://doi.org/10.61332/antasena.v2i1.137>
- Sulila, I., Ilato, R., & Santoso, I. R. (2024). Bureaucratic Reform through Public Policy Implementing Quality Dimensions in Integrated Licensing Services. *Jurnal Administrasi Publik Public*

- Administration Journal, 14(1), 1–17.
<https://doi.org/10.31289/jap.v14i1.10726>
- Surjadi. (2012). Pengembangan kinerja pelayanan publik. Refika Aditama.
- Syam, H., Syamsiar, Asmanurhidayani, & Yuniarni. (2023). Analisis Public Service Motivation (PSM) pada Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pengadilan Negeri Sengkang. *JDKP Jurnal Desentralisasi Dan Kebijakan Publik*, 4(2), 86–99.
<https://doi.org/10.30656/jdkp.v4i2.6474>
- Turner, M., Prasojo, E., & Sumarwono, R. (2022). The challenge of reforming big bureaucracy in Indonesia. *Policy Studies*, 43(2), 333–351.
<https://doi.org/10.1080/01442872.2019.1708301>
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (2009).
- Wilson, S. C. (2014). e-Government legislation: Implementation issues for programs for low-income people. *Government Information Quarterly*, 31(1), 42–49.
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.04.002>
- Yusriadi, Y., & Misnawati, M. (2017). Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Terpadu Satu Pintu). *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 7(2), 99.
<https://doi.org/10.26858/jiap.v7i2.4954>