

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG MUNAQOSAH.....	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
MOTTO HIDUP PENULIS	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	9
E. Manfaat Hasil Penelitian.....	9
F. Kerangka Berpikir.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
A. Hasil Penelitian Terdahulu.....	15
B. Tinjauan Teoretis	21
C. Konsep Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)	30
D. Proposisi.....	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
A. Pendekatan dan Metode Penelitian	33
B. Jenis dan Sumber Data	33
C. Teknik Pengumpulan Data.....	35
D. Operasional Variabel.....	38
E. Teknik Analisis Data.....	38
F. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	40

G. Tempat dan Jadwal Penelitian.....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
A. Kondisi Objektif Penelitian.....	43
B. Visi, Misi dan Tujuan Kementerian Agama Kota Bandung	46
C. Deskripsi Hasil Penelitian	48
D. Pembahasan dan Analisis Hasil Penelitian	80
BAB V PENUTUP	92
A. Simpulan	92
B. Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2024	2
Tabel 1.2 Data Kekurangan Pelaksanaan PTSP di Kementerian Agama Kota Bandung Tahun 2025	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1 Informan Wawancara	37
Tabel 3.2 Operasional Variabel.....	38
Tabel 3.3 Jadwal Kegiatan Penelitian	42



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Berpikir	14
Gambar 4.1 Peta Kantor Kementerian Agama Kota Bandung	44
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kementerian Agama Kota Bandung	45
Gambar 4.3 Papan Informasi PTSP	52
Gambar 4.4 Ruangan PTSP di Kementerian Agama Kota Bandung	57
Gambar 4.5 Pengaduan Masyarakat secara <i>Online</i>	71



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

Lampiran 2. Surat Keterangan Pembimbing Skripsi

Lampiran 3. Surat Izin Penelitian Kementerian Agama Kota Bandung

Lampiran 4. Surat Balasan dari Kementerian Agama Kota Bandung

Lampiran 5. Dokumentasi Penelitian

