

## ABSTRAK

### **Oom Romlah (1158010233) "Analisis Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Pengadilan Agama Bandung Kelas 1A".**

Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan salah satu sistem yang dibuat untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan transparan. Seiring dengan kebutuhan pelayanan masyarakat yang meningkat dari waktu ke waktu. Hal ini secara otomatis akan mendorong pemerintah untuk membuat suatu sistem yang dapat meningkatkan pelayanan yang diberikan.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui analisis sistem pelayanan terpadu satu pintu di Pengadilan Agama Bandung Kelas 1A, faktor-faktor penghambat dalam sistem pelayanan terpadu satu pintu dalam mencapai pelayanan yang sederhana, cepat, dan biaya ringan, serta upaya yang dilakukan untuk menangani hambatan-hambatan dalam sistem pelayanan terpadu satu pintu di Pengadilan Agama Bandung Kelas 1A.

Penelitian menggunakan teori Pelayanan Zeinami dikutip Hardiansyah (2002:46) terdapat determinan kualitas pelayanan publik yang dapat dirincikan sebagai berikut : 1) Keandalan (*reliability*) 2) Ketanggapan (*responseveness*) 3) Keyakinan (*confidence*) 4) Empati (*emphaty*) 5) Berwujud (*tangible*).

Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif yaitu menggunakan gambaran masalah secara sistematis, factual dan akurat mengenai fakta-fakta yang terjadi saat penelitian ini berlangsung. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan studi pustaka dan studi lapangan dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data dari Miles dan Huberman dimana alurnya yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi data.

Berdasarkan hasil analisis data mengenai sistem pelayanan terpadu satu pintu di Pengadilan Agama Bandung Kelas 1A, menunjukkan bahwa Berdasarkan hasil penelitian dalam sistem pelayanan sudah baik, namun hal ini harus terus ditingkatkan baik itu dari segi sarana-prasana, SDM, dan kecakapan pegawai sehingga pelayanan publik akan semakin membaik sehingga para pencari keadilan akan merasa puas dengan pelayanan terpadu satu pintu yang diberikan oleh Kantor Pengadilan Agama.

**Kata Kunci: PTSP ,Pelayanan, Sistem Pelayanan, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Terpadu Satu Pintu, Pelayanan Pengadilan Agama Bandung Kelas 1A.**

## ABSTRACT

### **Oom Romlah (1158010233) "Analysis of the One Stop Integrated Service System in Bandung Religious Class 1A."**

One-Stop Integrated Services is a system created to provide services that are fast, precise, and transparent. Along with community service needs that increase over time. This will automatically encourage the government to create a system that can improve the services provided.

This research was conducted with the aim to find out the analysis of one-door integrated service systems in the Bandung Class 1A Religious Court, the inhibiting factors in a one-door integrated service system in achieving simple, fast, and low-cost services, as well as efforts to deal with barriers. obstacles in the one-stop integrated service system in the Class 1A Bandung Religious Courts.

Research uses Zeitami Services theory quoted by Hardiansyah (2002: 46). There are determinants of the quality of public services that can be specified as follows: 1) Reliability (reliability) 2) Responseveness 3) Confidence (confidence) 4) Empathy 5) Tangible (tangible).

The study used a qualitative approach with descriptive methods, namely using a systematic, factual and accurate description of the problem regarding the facts that occurred when this study took place. Data collection techniques are carried out by literature studies and field studies are carried out through observation, interviews and documentation. Data analysis from Miles and Huberman where the flow is data reduction, data presentation and conclusion or data verification.

Based on the results of data analysis on the one-stop integrated service system in Bandung Class 1A Religious Court, it shows that based on the results of research in the service system it is good, but this must be improved both in terms of facilities, human resources, and employee skills so that public services will improve so that justice seekers will be satisfied with the one-stop integrated service provided by the Religious Courts .

**Keywords: PTSP, Service, Service System, One-Stop Integrated Service, Court Of Religion Bandung Class 1A.**