

## ABSTRAK

### **Analisis Kinerja Pegawai Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat.**

Dilihat laporan kinerja pegawai (LAKIP) pada tahun 2018 Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat bahwa terdapat permasalahan antara lain kualitas kinerja yang masih belum memadai, hal itu disebabkan karena rendahnya penerapan standar operasional prosedur (SOP) dalam pelayanan pada pelayanan terpadu satu pintu, serta kurangnya profesionalitas aparatur yang dimiliki berdampak pada turunnya tingkat kepercayaan masyarakat pada Kantor Wilayah Agama Provinsi Jawa barat. .

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Dikumpulkan melalui observasi, wawancara dan studi pustaka. Sedangkan teknik analisis data menggunakan Miles dan Huberman dalam Silalahi (2012) yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Analisis Kinerja Pegawai Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Wilayah kementerian Agama Provinsi Jawa Barat sudah baik namun ada beberapa kendala seperti proses penandatanganan tidak dapat di wakil kan sehingga keberadaan pimpinan menjadi salah satu faktor penting dalam pemberian layanan tersebut.

**Kata Kunci : Kinerja Pelayanan Terpadu, Pelayanan.**

