

## ABSTRAK

**Miftahul Jannah (1192010092).** Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Hubungannya dengan Mutu Layanan Administrasi (Penelitian di Madrasah Aliyah Negeri se-Kabupaten Bandung).

Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah dalam meningkatkan mutu layanan administrasi kepada masyarakat yaitu memberikan pelayanan yang mudah, cepat, dan ekonomis. Dalam hal ini, Kementerian Agama melakukan terobosan mengenai layanan administrasi yaitu Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

Pelayanan administrasi dan kualitas adalah dua hal yang saling berkaitan. Pelayanan yang baik tentu akan memenuhi harapan atau kepuasan pengguna layanan, yang mana hal tersebut akan berdampak positif pada peningkatan mutu layanan. Menjawab permasalahan seputar pelayanan administrasi yang berbelit-belit, lama, dan mahal, Kementerian Agama melakukan inovasi mengenai layanan administrasi yaitu Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang kemudian dihimbau kepada lembaga yang berada dibawah naungannya agar menerapkan PTSP, salah satunya yaitu lembaga pendidikan. Melalui PTSP diharapkan terwujud pelayanan administrasi yang lebih efektif dan efisien.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Madrasah Aliyah Negeri se-Kabupaten Bandung (2) Mutu Layanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri se-Kabupaten Bandung (3) Hubungan Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dengan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri se-Kabupaten Bandung.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuantitatif dengan metode deskriptif analisis korelasional. Pengumpulan data pada penelitian ini didapatkan melalui penyebaran angket dengan pengukuran data skala likert yang terdiri dari empat pilihan jawaban. Responden pada penelitian ini yaitu siswa yang terdaftar di MAN se-Kabupaten Bandung sebanyak 95 orang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Madrasah Aliyah Negeri se-Kabupaten Bandung mendapat nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,09 termasuk pada kategori “Cukup” (2) Mutu Layanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri se-Kabupaten Bandung mendapat nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,14 termasuk pada kategori “Cukup” (3) Hubungan Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dengan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri se-Kabupaten Bandung memiliki nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , maka terdapat korelasi antar variabel. Kemudian hasil perhitungan analisis koefisien korelasi sebesar 0,665. Nilai tersebut termasuk pada interval antara 0,60 – 0,799 yang dikategorikan tingkat korelasi “Kuat” dengan mengarah pada sifat positif. Sehingga semakin tinggi Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) maka akan semakin tinggi pula Mutu Layanan Administrasi. Adapun hasil koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,443 yang dapat disimpulkan bahwa kontribusi variabel Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) terhadap Mutu Layanan Administrasi adalah sebesar 44,3% dan 55,7% dipengaruhi oleh faktor lainnya.

**Kata Kunci:** Manajemen, PTSP, Mutu, Administrasi