

ABSTRAK

Skripsi yang berjudul Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kota Palembang. Pada penelitian ini di latar belakang dengan adanya peraturan yang dibuat dan dilaksanakan oleh Kementerian Agama dalam memajukan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dalam penelitian ini terdapat dua rumusan masalah, yakni 1) Bagaimana Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Urusan Agama (KUA) Kota Palembang, 2) Bagaimana Pandangan Masyarakat Terhadap Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Urusan Agama (KUA) Kota Palembang.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Kualitatif yang bersifat dekriptif dengan pengumpulan data yang didapat dari wawancara dan dokumentasi pada lembaga dan juga masyarakat dan mengambil sampel pada 6 (enam) Kantor Urusan Agama (KUA) di kota Palembang yaitu 1) KUA Ilir Timur II, 2) KUA Ilir Barat I, 3) KUA Seberang Ulu I, 4) KUA Sukarami, 5) KUA Kalidoni, 6) KUA Sematang Borang.

Hasil yang didapatkan dalam penelitian ini yaitu dengan adanya penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang ada di Kantor Urusan Agama Kota Palembang menjadikan alur pelayanan yang baik dan tersusun dengan sedemikian rupa agar nantinya dapat memberikan pelayanan yang cepat, mudah, tepat, dan sesuai keperluan dengan melalui alur yang jelas dan tentunya meminimalisis pungutan liar dan dalam pandangan masyarakat penerapan pelayanan yang ada di Kantor Urusan Agama (KUA) sangatlah membantu. Sebab, dengan adanya pelayanan ini dapat menguntungkan bagi masyarakat karena bisa mempermudah masyarakat dalam meminta dan menerima pelayanan dengan baik, cepat dan mudah.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan, Kantor Urusan Agama