

**PERSEPSI GURU MADRASAH NEGERI TERHADAP PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU (PTSP) DI KANTOR KEMENTERIAN
AGAMA KOTA BUKITTINGGI**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan
Strata Satu (S1) Kependidikan Program Studi Administrasi Pendidikan*



Oleh:

DEVI YUNISA

15002038

**JURUSAN ADMINISTRASI PENDIDIKAN
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2019**

PERSETUJUAN SKRIPSI

**PERSEPSI GURU MADRASAH NEGERI TERHADAP PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU (PTSP) DI KANTOR KEMENTERIAN
AGAMA KOTA BUKITTINGGI**

Nama : DEVI YUNISA
NIM/BP : 15002038/2015
Jurusan : Administrasi Pendidikan
Fakultas : Fakultas Ilmu Pendidikan

Padang, Agustus 2019

Disetujui Oleh

Ketua Jurusan



Dra. Anisah, M.Pd
NIP.19630614 198903 2 001

Pembimbing



Dr. Hadiyanto, M.Ed
NIP.19600416 198603 1 004

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan didepan Tim Penguji
Jurusan Administrasi Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan,
Universitas Negeri Padang

Judul : Persepsi Guru Madrasah Negeri Terhadap Pelayanan Terpadu Satu
Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi
Nama : DEVI YUNISA
NIM : 15002038
Jurusan : Administrasi Pendidikan
Fakultas : Fakultas Ilmu Pendidikan

Padang, Agustus 2019

Tim Penguji,

Nama

Tanda Tangan

1. Ketua : Dr. Hadiyanto, M.Ed

1.....


2. Anggota : Dra. Nelfia Adi, M.Pd

2.....


3. Anggota : Dra. Ermita, M.Pd

3.....


SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : DEVI YUNISA

NIM : 15002038

Jurusan : Administrasi Pendidikan

Fakultas : Fakultas Ilmu Pendidikan

Judul : Persepsi Guru Madrasah Negeri Terhadap Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi.

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan, maka saya bersedia bertanggung jawab, sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak ada paksaan.

Padang, Agustus 2019

Saya yang menyatakan,



DEVI YUNISA

NIM.15002038

ABSTRAK

Devi Yunisa. 2019. Persepsi Guru Madrasah Negeri Terhadap Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi. Mahasiswa S1, Fakultas Ilmu Pendidikan. Universitas Negeri Padang.

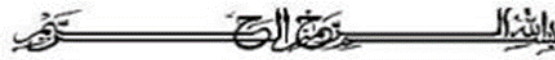
Penelitian ini dilatar belakangi dari hasil pengamatan penulis pada Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi masih ditemukan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) kurang optimal, sehingga masih ada guru yang kurang puas dengan pelayanan yang diterimanya. Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh informasi tentang : 1. Persepsi Guru Madrasah Negeri terhadap Kesederhanaan Prosedur Layanan di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi , 2. Persepsi Guru Madrasah Negeri terhadap tingkat profesional petugas Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi, 3. Persepsi Guru Madrasah Negeri terhadap Kepastian Pelaksanaan Layanan Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi 4. Persepsi Guru Madrasah Negeri terhadap Mutu Produk Pelayanan Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi , 5. Persepsi Guru Madrasah Negeri terhadap Sarana dan Prasarana Pelayanan Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi .

Jenis Penelitian ini bersifat kuantitatif deskriptif. Populasi penelitian ini adalah Guru Madrasah Negeri se Kota Bukittinggi sebanyak 321 orang. Besar sampel ditentukan berdasarkan rumus rumus Taro Yamane dan diperoleh sebanyak 70 orang dengan teknik pengambilan sampel *Poportional Random Sampling* . Instrumen penelitian ini adalah angket model Skala Likert yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa : 1. Persepsi Guru Madrasah Negeri terhadap Kesederhanaan Prosedur Layanan di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi sudah baik dengan skor rata-rata 4,31 2. Persepsi Guru Madrasah Negeri terhadap tingkat profesional petugas Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi sudah baik dengan skor rata-rata 4,34 3. Persepsi Guru Madrasah Negeri terhadap Kepastian Pelaksanaan Layanan Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi sudah baik dengan skor rata-rata 4,29 4. Persepsi Guru Madrasah Negeri terhadap Mutu Produk Pelayanan Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi sudah baik dengan skor rata-rata 4,15, 5. Persepsi Guru Madrasah Negeri terhadap Sarana dan Prasarana Pelayanan Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi sudah baik dengan skor rata-rata 4,32, 6. Persepsi guru Madrasah Negeri Terhadap Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi sudah baik dengan skor rata-rata 4,32.

Kata Kunci: Pelayanan Terpadu Satu Pintu

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr.Wb

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala karunia rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Persepsi Guru Madrasah Negeri Terhadap Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi ”**. Shalawat beserta salam semoga selalu dilimpahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW sehingga kita dapat hijrah dari zaman jahiliyah menuju zaman yang diridhoi oleh Allah SWT seperti yang dirasakan sekarang.

Penyusunan skripsi ini merupakan bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan studi program Sarjana Pendidikan Strata Satu (S1) Jurusan Administrasi Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Padang. Selama proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak baik berupa moril maupun materil. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Hadiyanto M.Ed selaku pembimbing, yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dengan sabar dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Dra. Nelfia Adi, M. Pd selaku penguji 1 dan Ibu Dra. Ermita. M. Pd selaku penguji II yang telah memberikan masukan dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini.
3. Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang yang telah membantu penulis dalam hal akademik dan administrasi.
4. Pegawai Tata Usaha Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang yang telah membantu dalam pengurusan administrasi penulis sehingga memudahkan penulis dalam melakukan penelitian.
5. Ibu Dra. Anisah, M.Pd dan Bapak Dr. Hanif Alkadri, M.Pd selaku Ketua dan Sekretaris Jurusan Administrasi Pendidikan yang telah memberikan informasi terkait dengan pengurusan skripsi.
6. Kepala Madrasah Negeri se Kota Bukittinggi yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian di tempatnya .

7. Guru Madrasah Negeri se Kota Bukittinggi yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi angket penelitian.
8. Teristimewa penulis ucapkan terima kasih yang tidak terhingga untuk Ibunda, Ayahanda dan adik tercinta atas segenap do'a indah, nasehat, dorongan dan curahan kasih sayang yang tidak terhingga kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Beasiswa Bidikmisi yang telah memberikan kontribusi berupa finansial untuk membiayai penyelesaian studi penulis.
10. Sahabat-sahabat dan rekan-rekan seperjuangan mahasiswa Administrasi Pendidikan angkatan 2015 tanpa terkecuali yang telah memberikan motivasi, bantuan dan saran-saran demi suksesnya skripsi ini.

Akhirnya dengan kerendahan hati, penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun untuk kesempurnaan dimasa yang akan datang. Selanjutnya penulis berharap skripsi ini bermanfaat bagi pembaca umumnya dan bagi penulis khususnya, aamiin. Dengan tulus penulis mengucapkan terimakasih yang tidak terhingga kepada semua pihak yang telah membantu, semoga Allah SWT memberikan balasan yang setimpal bagi kita semua.

Padang, Juli 2019

Penulis

DEVI YUNISA

NIM. 15002038/2015

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Pembatasan Masalah	6
D. Perumusan Masalah	6
E. Pertanyaan Penelitian	6
F. Tujuan Penelitian	7
G. Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN TEORITIS	9
A. Kajian Pustaka	9
1. Konsep Dasar Persepsi	9
2. Konsep Dasar Pelayanan Publik	11
3. Konsep Pelayanan Terpadu Satu Pintu	21
4. Indikator Pelayanan	27
B. Penelitian Relevan	36
C. Kerangka Berfikir	37
BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Jenis Penelitian	38
B. Populasi dan Sampel	38
1. Populasi	38
2. Sampel	39
C. Instrumen Penelitian	42
D. Pengumpulan Data	44
E. Teknik dan Analisis Data	44

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
A. Hasil Penelitian.....	46
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	54
C. Keterbatasan Penelitian	59
BAB V PENUTUP.....	61
A. Kesimpulan.....	61
B. Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	64

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jumlah Guru PNS Madrasah Negeri se Kota Bukittinggi Tahun Ajaran 2018/2019.....	39
2. Populasi dan Sampel penelitian Guru Madrasah Negeri se Kota Bukittinggi ..	41
3 . Kategori Penilaian pelayanan.....	45
4. Deskripsi data Persepsi Guru Madrasah Negeri tentang Kesederhanaan Prosedur Pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi	47
5. Deskripsi data Persepsi Guru Madrasah Negeri tentang Tingkat Profesional Petugas Pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi.....	48
6. Deskripsi data Persepsi Guru Madrasah Negeri tentang Kepastian Pelaksanaan Pelayanan Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi	49
7. Deskripsi data Persepsi Guru Madrasah Negeri tentang Mutu Produk Pelayanan Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi.....	50
8. Deskripsi data Persepsi Guru Madrasah Negeri tentang Sarana dan Parasarana Pelayanan Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi	52
9. Rekapitulasi Persepsi Masyarakat terhadap Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi.....	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Konseptual Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi	37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kisi-Kisi Uji Coba Penelitian.....	66
2. Pengantar Angket Uji Coba Penelitian	67
3. Petunjuk Pengisian Angket	68
4. Angket Uji Coba Penelitian	69
5. Tabel Analisis Uji Coba Angket Dari 10 Orang Guru	72
6. Tentang Persepsi Guru Madrasah Negeri terhadap Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi	72
7. Analisis Uji Coba Angket	73
8. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	76
9. Angket Penelitian.....	77
10. Tabulasi Data	80
11. Tabel Nilai-Nilai r Product Moment	91
12. Surat Izin Penelitian	92
13. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian.....	94

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Organisasi adalah tempat kerja sama formal dari sekelompok orang-orang di dalam sebuah organisasi. Salah satu bentuk organisasi adalah organisasi resmi. Organisasi resmi yaitu organisasi yang dibentuk oleh adanya hubungan dengan pemerintah dan atau harus terdaftar pada lembaran negara. Salah satu kegiatan dalam organisasi adalah melakukan kegiatan pelayanan kepada masyarakat atau orang-orang yang berhubungan dengan organisasi tersebut.

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang dan sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Selain itu pelayanan juga dapat dikatakan sebagai interaksi yang terjadi antara petugas yang ada di dalam sebuah organisasi dengan orang yang diberi pelayanan atau orang yang butuh pelayanan. Hal ini dikatakan oleh Gronross dalam Pasolong (2010:198) mengatakan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan pegawai atau hal-hal yang disediakan oleh organisasi pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Salah satu bentuk pelayanan tersebut adalah pelayanan publik. Pelayanan publik yaitu pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah

kepada masyarakat- yang terkait atau masyarakat yang berhubungan dengan organisasi atau instansi tersebut. Hal ini dijelaskan oleh Kurniswan dalam Pasolong (2010:199) bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sendiri sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sedangkan definisi pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 2003 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik “pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan suatu kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat”.

Pelayanan prima merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan atau instansi dalam pemenuhan kebutuhan pelanggan. Menurut Asriel (2016:91) pelayanan prima diartikan sebagai cara atau sikap pegawai dalam melayani pelanggan. Pelayanan prima ini diberikan dengan tujuan untuk memberikan kepuasan pada pelanggan. Pengembangan pelayanan prima didasarkan dari kebutuhan pelanggan dan ditujukan untuk mewujudkan kepuasan pelanggan. Setiap instansi/perusahaan yang memperhatikan pelayanan prima pada pelanggan mempunyai mempunyai standar pelayanan. Standar pelayanan ini dituangkan dalam dokumen tertulis yang berisi rincian teknis sebuah pelayanan.

Satu pola dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Menurut Daryanto & Budi, (2014:148) Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah pelayanan yang diselenggarakan

pada satu tempat meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

Kementerian Agama Kota Bukittinggi merupakan salah satu lembaga pemerintah yang melayani masyarakat dalam bidang pendidikan Islam, bimbingan masyarakat Islam, penyelenggara syariah dan haji dan umrah. Di Kementerian Agama Kota Bukittinggi telah menggunakan sistem pelayanan terpadu satu pintu. Di mana masyarakat yang membutuhkan pelayanan cukup di satu tempat saja. Di tempat tersebut terdapat 4 loket yaitu loket untuk melayani pendidikan Islam, melayani bimbingan masyarakat Islam, tata usaha, dan penyelenggara syariah.

Salah satu tugas dari kantor kementerian agama menurut PMA Nomor 13 Tahun 2012:

1. Meningkatkan Mutu RA, MI , MTs, dan MA
2. Optimalisasi penggunaan sarana dan prasarana
3. Perbaikan / pembangunan ruang kelas
4. Peningkatan berkelanjutan program BOS dan BSM
5. Meningkatkan layanan pendidikan sesuai dengan 8 SNP
6. Meningkatkan layanan Pendidikan berbasis TIK
7. Melaksanakan Monitoring dan Evaluasi
8. Meningkatkan kualifikasi tenaga kependidikan dan Guru
9. Meningkatkan Kompetensi kependidikan dan Guru
10. Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana pendidikan
11. Meningkatkan kualitas lulusan Madrasah

12. Penuntasan program sertifikasi Guru
13. Melaksanakan program akreditasi Madrassah
14. Meningkatkan dan mengembangkan manajemen Madrasah
15. Menyajikan data EMIS secara Valid dan benar

Berdasarkan observasi penulis selama melakukan Praktek Lapangan Manajemen Pendidikan (PLMP) pada tanggal 09 Juli sampai 19 September 2018 di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi, maka penulis telah mengamati ada beberapa fenomena yang terjadi yaitu sebagai berikut:

1. Masih terlihat ada sebagian pegawai yang kurang melayani guru sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Hal ini terlihat masih ada guru yang disuruh langsung ke bidang yang bersangkutan dengan keperluannya, padahal konsep dari PTSP itu sendiri adalah pelayanan itu dilakukan di satu tempat saja yaitu di loket PTSP.
2. Masih kurangnya kedisiplinan petugas PTSP. Hal ini dapat terlihat dari petugas PTSP sering meninggalkan loket pelayanan dan bahkan tidak berada di loket PTSP pada saat jam pelayanan berlangsung.
3. Masih kurangnya tanggung jawab petugas PTSP. Hal ini dapat dilihat masih ada beberapa loket yang kosong yang tidak diisi oleh petugas PTSP.
4. Masih terlihat petugas PTSP kurang cepat dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Hal ini dapat dilihat masih ada pekerjaan yang ditunda-tunda oleh pegawai sehingga menyebabkan tamu tersebut harus menunggu di ruang tunggu

5. Masih dilihat kurangnya kepastian jadwal pelayanan. Hal ini dapat dilihat jadwal pelayanan setelah istirahat yaitu jam 13.00 WIB. Namun pada saat jam 13.00 tersebut masih belum ada petugas di tempat tersebut sehingga menyebabkan tamu harus menunggu.
6. Masih kurangnya sarana pelayanan PTSP tersebut. Hal ini dapat dilihat seperti printer yang hanya satu dan kursi tunggu untuk tamu masih terbatas.

Dari pemaparan fenomena diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Persepsi Guru Madrasah Negeri Terhadap Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang telah dijelaskan maka identifikasi masalah yaitu sebagai berikut:

1. Kurangnya kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Kurangnya pengawasan dan tindak lanjut yang dilakukan oleh pimpinan terhadap tugas dan yang tanggung jawab yang dimiliki oleh petugas PTSP.
3. Kurangnya pertimbangan dari instansi terhadap penyediaan sarana pelayanan.
4. Kurangnya sosialisasi yang diberikan oleh instansi kepada pihak yang terlibat dengan Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi tentang prosedur pelaksanaan pelayanan.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, maka penulis membatasi masalah pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam bentuk pelayanan yang diberikan oleh petugas PTSP pada Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi dengan mengambil skor rata-rata persepsi guru madrasah negeri terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas PTSP tersebut.

D. Perumusan Masalah

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana prosedur pelayanan yang diberikan oleh petugas PTSP di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi?
2. Bagaimana tingkat profesional petugas PTSP di kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi?
3. Bagaimana kepastian pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh petugas PTSP di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi?
4. Bagaimana mutu produk pelayanan yang diberikan oleh petugas PTSP di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi?
5. Bagaimana sarana dan prasarana pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi?

E. Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan yang akan dicari jawabannya dengan adanya penelitian ini adalah:

1. Seberapa baikkah prosedur pelayanan yang diberikan oleh petugas PTSP di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi?
2. Seberapa baikkah tingkat profesional petugas pelayanan PTSP di kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi?
3. Seberapa baikkah kepastian jadwal pelayanan yang diberikan oleh petugas PTSP di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi?
4. Seberapa baikkah mutu produk layanan yang diberikan oleh petugas PTSP di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi?
5. Sebrepa baikkah sarana dan prasarana layanan di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi

F. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menggambarkan :

1. Prosedur pelayanan yang diberikan oleh petugas PTSP di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi.
2. Tingkat pprofesional pertugas PTSP di kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi.
3. Kepatian jadwal pelayanan yang diberikan oleh petugas PTSP di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi.
4. Mutu Ptroduk pelayanan yang diberikan oleh petugas PTSP di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi.
5. Sarana dan prasarna pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi.

G. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Secara Teoritis manfaat hasil penelitian ini adalah untuk perkembangan konsep ilmu pengetahuan terutama dalam aspek Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

2. Secara Praktis

- a. Sebagai masukan dan bahan pertimbangan bagi pimpinan dalam melakukan pembinaan kepada petugas PTSP sehingga dapat memperbaiki Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi
- b. Sebagai masukan dan bahan pertimbangan bagi petugas PTSP dalam melaksanakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menjadi lebih baik lagi.