

# **PERAN KEPALA KANTOR DALAM PENINGKATAN LAYANAN PUBLIK PTSP DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA TOMOHON**

**RISTKO PAULUS SENDOW**

## **ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini yaitu: 1). Untuk menggambarkan peran kepala kantor dalam peningkatan layanan publik PTSP di kantor Kementerian Agama Kota Tomohon. 2). Untuk menganalisa faktor pendukung dalam peningkatan pelayanan publik PTSP di kantor Kementerian Agama Kota Tomohon. 3). Untuk mengobservasi secara langsung perubahan yang dilakukan oleh kepala kantor dalam peningkatan layanan publik PTSP di Kantor Kementerian Agama Kota Tomohon. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif yang dilaksanakan di Kantor Kementerian Agama Kota Tomohon pada tahun 2024. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, dari hasil analisis dan interpretasi data diperoleh dari indikasi bahwa: 1). Peran Kepala Kantor Kementerian Agama di Kota Tomohon masih kurang baik. Dikarenakan masih belum ada peningkatan dalam layanan public PTSP. 2). Faktor Pendukung seperti Sumber Daya Manusia, Sarana dan Pra sarana di kantor Kementerian Agama Kota Tomohon masih belum memadai sehingga layanan public PTSP masih dijalankan dengan sistem manual dimana masih di arahkan ke masing-masing satuan kerja. 3). Hambatan yang dihadapi oleh kepala Kantor yaitu datang dari pegawai yang masih memiliki sikap kurang baik terhadap masyarakat, dan dana yang masih minim sehingga memperhambat peningkatan layanan public PTSP di kantor Kementerian Agama Kota Tomohon. Dari hasil temuan penelitian maka direkomendasikan untuk kepala kantor baiknya lebih memperhatikan proses kerja pegawai dan kebutuhan yang mendukung peningkatan layanan public PTSP agar layanan public PTSP bisa berjalan sesuai dengan yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

**Kata Kunci : *Peran, Kepala Kantor, Layanan Publik PTSP***