

**PERAN KEPALA KANTOR DALAM FUNGSI PENGAWASAN
PROGRAM PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) DI KANTOR
KEMENTERIAN AGAMA MINAHASA UTARA**

**Khanza Nadia Pene
200103014**

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan bagaimana peran kepala kantor dalam menjalankan fungsi pengawasan program PTSP di Kantor Kementerian Agama Minahasa Utara, mendeskripsikan faktor pendukung kepala kantor dalam menjalankan fungsi program PTSP, dan mendeskripsikan faktor penghambat kepala kantor dalam menjalankan fungsi program PTSP di Kantor Kementerian Agama Minahasa Utara. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif sebagai pendekatan utama yang dilaksanakan di Kantor Kementerian Agama Minahasa Utara. Dalam pengumpulan data, peneliti melakukan observasi awal dan kemudian dilanjutkan dengan melakukan wawancara kepada beberapa pihak terkait. Pihak-pihak yang diwawancarai ini adalah informan yang relevan dengan penelitian, dan ditandai dengan melakukan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Peran kepala kantor dalam melaksanakan fungsi pengawasan program PTSP mencakup dua hal: menetapkan jadwal untuk petugas PTSP dan melakukan evaluasi melalui rapat kerja program. Namun, yang belum dilakukan, ialah menetapkan standar hasil kerja. (2) Faktor yang mendukung kepala kantor dalam menjalankan fungsi pengawasan program PTSP, yaitu adanya komunikasi dan kerjasama. Namun, pelaksanaannya belum begitu efektif karena kurangnya dukungan dari manajemen umum dalam menyusun kerangka kerja. (3) Faktor yang menghambat kepala kantor dalam menjalankan fungsi pengawasan program PTSP, yaitu tidak adanya SOP, kurangnya sarana atau fasilitas yang memadai dan kurangnya koordinasi yang efektif sehingga mempengaruhi kualitas dalam pelaporan pelaksanaan program.

Kata kunci: Kepala Kantor, Pengawasan, PTSP