

**MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK
PADA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
DI MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 2 BONDOWOSO**

SKRIPSI



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Oleh :
Kaviyatun Azizah
NIM : T20193009

**UIN KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
JUNI 2023**

**MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK
PADA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
DI MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 2 BONDOWOSO**

SKRIPSI

diajukan kepada Universitas Islam Negeri
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar
Sarjana Pendidikan (S.Pd.)
Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Jurusan Pendidikan Islam dan Bahasa
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam



Oleh :

Kaviyatun Azizah
NIM : T20193009

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
JUNI 2023**

**MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK
PADA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP)
DI MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI
(MTsN) 2 BONDOWOSO**

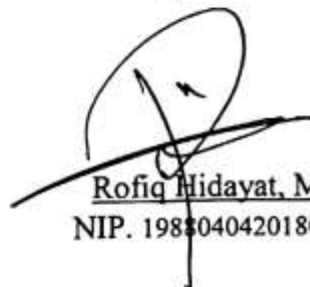
SKRIPSI

diajukan kepada Universitas Islam Negeri
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar
Sarjana Pendidikan (S.Pd.)
Jurusan Pendidikan Islam dan Bahasa
Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

Oleh :

Kaviyatun Azizah
NIM : T20193009

Disetujui Pembimbing



Rofiq Hidayat, M.Pd.
NIP. 198304042018011001

**MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK
PADA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
DI MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 2 BONDOWOSO**

SKRIPSI

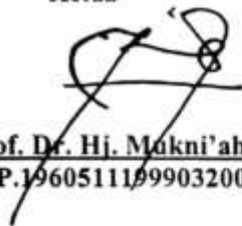
Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
persyaratan memperoleh gelar
Sarjana Pendidikan (S. Pd.)
Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Jurusan Pendidikan Islam dan Bahasa
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

Hari : Kamis

Tanggal : 22 Juni 2023

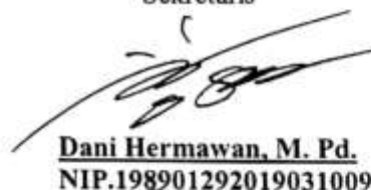
Tim Penguji

Ketua



Prof. Dr. Hj. Mukni'ah, M.Pd.I
NIP.19605111999032001

Sekretaris



Dani Hermawan, M. Pd.
NIP.198901292019031009

Anggota :

1. **Dr. Imron Fauzi, M. Pd. I.**
2. **Rofiq Hidayat, M. Pd.**



Menyetujui
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan



Prof. Dr. Hj. Mukni'ah, M.Pd.I
NIP.19605111999032001

MOTTO

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿وَاعْبُدُوا اللَّهَ وَلَا تُشْرِكُوا بِهِ ۚ شَيْئًا وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا وَبِذِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ

وَالْمَسْكِينِ وَالْجَارِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَالْجَارِ الْجُنُبِ وَالصَّاحِبِ بِالْجَنبِ وَابْنِ السَّبِيلِ ۗ وَمَا

مَلَكَتْ أَيْمَانُكُمْ ۗ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ مَنْ كَانَ مُخْتَالًا فَخُورًا ۝ ٣٦﴾

Artinya : “Dan sembahlah Allah dan janganlah kamu mempersekutukan-Nya dengan sesuatu apa pun. Dan berbuat baiklah kepada kedua orang tua, karib kerabat, anak-anak yatim, orang-orang miskin, tetangga dekat dan tetangga jauh, teman sejawat, ibnu sabil dan hamba sahaya yang kamu miliki. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang yang sombong lagi membanggakan diri”. (Qs. An-Nisa’:36)*

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

digilib.stkipkhas.ac.id | digilib.stkipkhas.ac.id | digilib.stkipkhas.ac.id | digilib.stkipkhas.ac.id | digilib.stkipkhas.ac.id | digilib.stkipkhas.ac.id

*Kementrian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemah*, (Jakarta:Kemenag RI,2019), 113-114.

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahil'abbil'alamin dalam penyelesaian karya ilmiah penelitian ini banyak sekali pihak yang turut memberikan semangat dan motivasi, maka dengan ini penulis mempersembahkan karya ini kepada:

Orang tua saya tercinta, Bapak Muhammad Hasim dan Ibu Sutriya juga adik kandung saya Khoirul Anam yang begitu tulus dan ikhlas dalam memberikan kasih sayang, dan selalu bersabar dalam mendidik dan mengajarkan banyak hal.

Suami saya Muhammad Ilham Mashudi yang selalu mendoakan dan mendukung dalam segala hal untuk kesuksesan saya.

Putra pertama saya Ahmad Arsyah Mashudi “Terima kasih sudah berjuang bersama di rahim Ibu sembari Ibu menuntut ilmu sampai kamu lahir ke dunia dengan keadaan sempurna dan InshaAllah sholeh”.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada kehadiran Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* yang telah memberikan berkat, rahmat, hidayah, serta karunia-Nya kepada peneliti sehingga peneliti bisa berhasil menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Manajemen Pelayanan Publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Bondowoso” dengan baik.

Shalawat serta salam penulis haturkan kepada sang revolusioner gerakan dunia yang mulia Nabi Muhammad *Shallallahu Alaihi Wa Sallam*, yang telah menciptakan sumber peradaban dengan budi pekertinya yang luhur sehingga masalah yang dapat dinikmati oleh seluruh masyarakat alam semesta. Banyak halangan yang peneliti alami selama proses pengerjaan. Akan tetapi, dukungan, bantuan, do'a serta motivasi dari semua pihak amat sangat membantu dalam proses penyelesaian tugas akhir ini.

Atas segala dukungan dan bantuan dari semua pihak yang telah membantu peneliti dalam penyelesaian tugas akhir ini, peneliti ucapkan terimakasih dari dalam lubuk hati. Adapun pihak-pihak yang telah membantu dan memberi motivasi dalam menyelesaikan tugas akhir ini yaitu:

1. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, S.E., M.M, selaku Rektor Universitas Islam Negeri KH. Achmad Siddiq Jember yang telah memberikan fasilitas, layanan serta pimpinan yang sangat memuaskan kepada penulis selama proses belajar.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Mukni'ah, M.Pd.I selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Universitas Islam Negeri KH. Achmad Siddiq Jember yang telah meluangkan waktunya dalam menyetujui hasil skripsi yang telah di selesaikan.
3. Bapak Dr. Rif'an Humaidi, M. Pd. I. selaku Ketua Jurusan Pendidikan Islam dan Bahasa yang telah mengelola dan melaksanakan pendidikan dan bahasa.
4. Bapak Dr. Moh. Anwar, S.Pd, M.Pd. selaku koordinator program studi Manajemen Pendidikan Islam yang telah mendukung dan memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian.
5. Bapak Rofiq Hidayat, M.Pd. selaku dosen pembimbing yang telah sabar membimbing dan memotivasi hingga terselesaikan penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Prof. Dr. Hj. Titiek Rohanah, M. Pd. selaku dosen penasehat akademik yang telah memberikan motivasi serta meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, nasehat dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Segenap Bapak dan Ibu dosen Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN KHAS Jember yang

telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman selama proses perkuliahan.

8. Ibu Siti Mutmainnah, S.Pd. selaku kepala sekolah MTsN 2 Bondowoso beserta segenap tenaga kependidikan khususnya tim pengelola PTSP dan jajarannya yang telah memberikan izin dan memfasilitasi penelitian ini di lembaganya.
9. Sahabat dan teman-teman yang telah memberikan bantuan, kritikan dan saran dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari banyak kekurangan yang terdapat dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik dan saran secara konstruktif sangat penulis harapkan. Mudah-mudahan skripsi ini dapat bermanfaat bagi semuanya untuk mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya dengan pengembangan ilmu pendidikan. Akhirnya, semoga segala amal baik yang telah Bapak/Ibu berikan kepada penulis mendapat balasan yang baik dari Allah SWT.

Jember, 22 Juni 2023

Penulis

diglib.uin-sukoharjo.ac.id diglib.uin-sukoharjo.ac.id diglib.uin-sukoharjo.ac.id diglib.uin-sukoharjo.ac.id diglib.uin-sukoharjo.ac.id diglib.uin-sukoharjo.ac.id

ABSTRAK

Kaviyatun Azizah, 2023: *Manajemen Pelayanan Publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Bondowoso*

Kata Kunci : Manajemen Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Bondowoso.

Manajemen pelayanan publik merupakan upaya penerapan fungsi-fungsi manajemen dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik khususnya madrasah meliputi pemenuhan pelayanan atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang diinginkan oleh masyarakat dengan berpedoman pelaksanaannya pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Fokus dalam penelitian ini adalah 1) Bagaimana Perencanaan Manajemen Pelayanan Publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di MTsN 2 Bondowoso? 2) Bagaimana Pengorganisasian Manajemen Pelayanan Publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di MTsN 2 Bondowoso? 3) Bagaimana Kepemimpinan Manajemen Pelayanan Publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di MTsN 2 Bondowoso? 4) Bagaimana Pengendalian Manajemen Pelayanan Publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di MTsN 2 Bondowoso?.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian *field research* (penelitian lapangan). Subyek diambil menggunakan teknik *purposive* diantaranya kepala madrasah, kepala TU, petugas PTSP, dan peserta didik. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan Teknik analisis data model Miles, Huberman, dan Saldana melalui langkah-langkah kondensasi data, penyajian data, dan penarikan simpulan/verifikasi. Uji keabsahan data menggunakan Triangulasi Sumber dan Triangulasi Teknik.

Penelitian ini menghasilkan fakta-fakta sebagai berikut : 1) Perencanaan Manajemen Pelayanan Publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu dilakukan dengan diturunkannya Surat Keputusan kepala madrasah dan dibuatnya SOP (Standar Operasional Prosedur) oleh kepala TU. 2) Pengorganisasian Manajemen Pelayanan Publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu dimulai dengan kepala madrasah menentukan tugas dan yang bertugas di PTSP. Prosedur pelaporan hasil kerja dilakukan dari pihak petugas PTSP kemudian yang tertinggi kepada kepala madrasah selaku pengarah. 3) Kepemimpinan Manajemen Pelayanan Publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu dilakukan dengan memberikan motivasi dan pengarahan terhadap bawahan yang dilakukan secara langsung atau dalam waktu rapat. Melakukan komunikasi langsung atau *face to face* setiap harinya untuk membangun ikatan emosional yang baik antara pimpinan dengan bawahan. Terakhir dalam memecahkan konflik pimpinan PTSP melakukan dengan musyawarah mufakat di dalam rapat evaluasi. 4) Pengendalian Manajemen Pelayanan Publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu dilakukan dengan adanya pemantauan kegiatan serta pengoreksian penyimpangan yang dilakukan secara langsung oleh kepala TU terhadap kinerja petugas PTSP.

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian.....	12
C. Tujuan Penelitian	12
D. Manfaat Penelitian	13
E. Definisi Istilah	14

F. Sistematika Pembahasan	16
BAB II KAJIAN PUSTAKA	18
A. Penelitian Terdahulu	18
B. Kajian Teori.....	31
BAB III METODE PENELITIAN	51
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	51
B. Lokasi Penelitian.....	52
C. Subyek Penelitian.....	52
D. Teknik Pengumpulan Data	53
E. Analisis Data.....	56
F. Keabsahan Data	58
G. Tahap-Tahap Penelitian.....	60
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS.....	63
A. Gambaran Obyek Penelitian.....	63
B. Penyajian Data dan Analisis	70
C. Pembahasan Temuan.....	122
BAB V PENUTUP	145
A. Kesimpulan.....	145
B. Saran.....	147
DAFTAR PUSTAKA.....	149

LAMPIRAN-LAMPIRAN..... 151



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

diglib.uin-khas.ac.id/ diglib.makhas.ac.id/ diglib.stkhas.ac.id/ diglib.makhas.ac.id/ diglib.makhas.ac.id/ diglib.makhas.ac.id/

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu	25
Tabel 4. 1 Identitas MTsN 2 Bondowoso	63
Tabel 4. 2 Data tenaga kependidikan.....	64
Tabel 4. 3 Data sarana dan prasarana PTSP.....	69
Tabel 4. 4 Hasil temuan	118
Tabel 4. 5 Rekomendasi model pelayanan publik.....	136



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Struktur organisasi MTsN 2 Bondowoso.....	65
Gambar 4. 2 Struktur organisasi PTSP MTsN 2 Bondowoso	68
Gambar 4. 3 Tujuan PTSP dalam SK PTSP.....	73
Gambar 4. 4 Pelaksanaan rapat pembentukan PTSP	75
Gambar 4. 5 SK kepala madrasah mengenai PTSP	79
Gambar 4. 6 Contoh SOP pelayanan penerimaan tamu	82
Gambar 4. 7 SK kepala madrasah mengenai <i>job description</i>	86
Gambar 4. 8 Proses pemberian pelayanan terhadap tamu yang datang	88
Gambar 4. 9 SK PTSP tentang penentuan tim pengelola PTSP.....	91
Gambar 4. 10 Jadwal piket petugas PTSP	94
Gambar 4. 11 Buku agenda surat masuk dan surat keluar	98
Gambar 4. 12 SK kepala madrasah mengenai penetapan pimpinan PTSP	101
Gambar 4. 13 Pelaksanaan rapat evaluasi	104
Gambar 4. 14 Pengarahan langsung oleh penanggungjawab PTSP	106
Gambar 4. 15 Pelaksanaan rapat evaluasi tim pengelola PTSP	111
Gambar 4. 16 Pemantauan kegiatan oleh penanggungjawab PTSP	114

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pernyataan Keaslian Tulisan	151
Lampiran 2 Matriks	152
Lampiran 3 Instrumen Observasi.....	155
Lampiran 4 Instrumen Wawancara.....	165
Lampiran 5 Instrumen Dokumentasi	181
Lampiran 6 Permohonan Ijin Penelitian	188
Lampiran 7 Jurnal Penelitian.....	189
Lampiran 8 Surat Keterangan Selesai Penelitian	190
Lampiran 9 Surat Keterangan Lulus Turnitin	191
Lampiran 10 Dokumentasi	192
Lampiran 11 Biodata Penulis	194

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Lembaga pendidikan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang menjadi sumber daya pendukung utama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Keberhasilan suatu lembaga dalam mencapai tujuan, akan sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia yang ada didalamnya. Salah satu sumber daya manusia dalam lembaga pendidikan yang mempunyai peran penting terhadap lembaga pendidikan adalah penerapan pelayanan terhadap masyarakat.

Penyelenggaraan Pendidikan Madrasah Tsanawiyah tercantum dalam Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No.90 Tahun 2013 tentang penyelenggaraan pendidikan madrasah. Pasal 1 ayat 1 menjelaskan penyelenggaraan pendidikan madrasah adalah kegiatan pelaksanaan komponen sistem pendidikan pada Raudhatul Athfal, Madrasah Ibtidaiyah, Madrasah Tsanawiyah, Madrasah Aliyah, dan Madrasah Aliyah Kejuruan agar proses pendidikan dapat berlangsung sesuai dengan tujuan pendidikan nasional. Selanjutnya pada ayat 5 menjelaskan bahwa Madrasah Tsanawiyah yang selanjutnya disingkat MTs adalah satuan Pendidikan formal yang menyelenggarakan pendidikan umum dengan kekhasan agama islam yang terdiri dri tiga tingkat pada jenjang pendidikan dasar

sebagai lanjutan dari sekolah dasar, MI, atau bentuk lain yang sederajat, diakui sama atau setara sekolah dasar atau MI.²

Dalam rangka mewujudkan tata kelola Lembaga pendidikan yang baik, sebagai upaya memberikan pelayanan yang berkualitas kepada publik dan penyelenggaraan birokrasi yang bersih dan melayani, pelaksanaan reformasi birokrasi di lembaga pendidikan merupakan suatu jawaban terhadap upaya perwujudan hal tersebut.

Pelayanan merupakan serangkaian kegiatan sehingga proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksud dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. Moenir menjelaskan bahwa “pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung”. Jadi dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.³

Menurut Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan

² Sekretariat Negara Republik Indonesia. Peraturan Menteri agama republik Indonesia No.90 Tahun 2013 tentang penyelenggaraan Pendidikan madrasah pasal 1 ayat (1&5).

³ Lailul mursyidah, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Sidoarjo:Umsida Press,2020), 8-9

penduduk atau barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik.⁴

Pelayanan publik tersebut meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor lain yang terkait (Pasal 5 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik).

Latar belakang lahirnya Kebijakan UU Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 memberikan amant tentang tuntutan pelayanan publik yang lebih berkualitas, didasarkan pada kenyataan bahwa pelayanan publik masih menghadapi kondisi yang tidak sesuai dengan tuntutan dan perubahan dalam berbagai bidang kehidupan, berbangsa dan bernegara. Oleh karena itu, pemerintah membentuk organisasi pelayanan publik yang dibentuk dengan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lainnya. Penyelenggara dan semua pihak penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan memberikan layanan.

Tujuan dibentuknya Hukum Pelayanan Publik sama dengan pembentukan hukum pada umumnya yaitu untuk menciptakan kebaikan, menjamin keadilan dan ketertiban dalam kehidupan bermasyarakat. Kebaikan yang diinginkan dalam hukum pelayanan publik adalah *Good Governance* dan *Clean Government*.

⁴ Sekretariat Negara Republik Indonesia. Peraturan Pemerintah tentang pelaksanaan UU No.25 Tahun.2009 tentang pelayanan publik pasal 1 ayat (1).

Good governance menurut LAN-BPKP, mengandung dua pemahaman yakni, pertama, nilai yang menjunjung tinggi kehendak (keinginan) rakyat dan nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam pencapaian tujuan nasional, kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan keadilan sosial. Kedua, aspek fungsional dari penyelenggaraan pemerintahan mencapai tujuan nasional untuk menciptakan masyarakat yang sejahtera dan adil. Sedangkan *Clean Government* diartikan sebagai pemerintahan yang bersih, baik bersih dari anasir korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) maupun permasalahan-permasalahan lain terkait penyelenggaraan negara dan pemerintahan.

Sebagai sebuah peraturan berbentuk undang-undang, hukum pelayanan publik mengatur hak dan kewajiban penyelenggara pelayanan publik dan terdapat sanksi bagi pelanggarnya. Karena itu hukum pelayanan publik memiliki sifat memaksa, mengikat dan mengatur hubungan masyarakat sebagai penerima manfaat pelayanan publik dengan pelaksana dan penyelenggara pelayanan publik.

Adapun Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) salah satu bentuk program untuk menunjang pelayanan publik yang merupakan terobosan baru yang dikeluarkan oleh Kementerian Agama untuk memberi kemudahan dan kepastian pada masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari Satker atau satuan kerja di Kementerian Agama, yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan yang dilakukan dalam satu tempat. PTSP

merupakan sebuah inovasi dari pemerintah dalam rangka peningkatan pelayanan publik, memangkas birokrasi pelayanan dan sebagai upaya menciptakan *good governance* yang baik sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 tanggal 29 Desember 2016 tentang Pelayanan Terpadu.

Pelayanan publik yang baik dianggap paling tepat untuk kondisi saat ini dalam menangani isu-isu pelayanan publik di Indonesia dengan menerapkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Dengan demikian bahwa dengan adanya penerapan PTSP dapat mempercepat proses dan waktu pelayanan publik serta mempermudah publik dalam memperoleh pelayanan yang ingin diperolehnya.

Manajemen pelayanan publik khususnya dalam bidang pendidikan merupakan hal yang serius bagi lembaga pendidikan, khususnya pendidikan Islam. Hal ini dilakukan guna meningkatkan mutu pelayanan lembaga pendidikan. Terkadang untuk menentukan maju tidaknya suatu lembaga pendidikan dapat pula di lihat bagaimana mutu pelayanan yang diberikan oleh kepala sekolah, guru, staf tata usaha terhadap siswa, orang tua, dan tamu yang berkunjung. Firman Allah SWT dalam Surat *Al-Hasyr:9*

وَالَّذِينَ تَبَوَّءُوا الدَّارَ وَالْإِيمَانَ مِنْ قَبْلِهِمْ يُحِبُّونَ مَنْ هَاجَرَ إِلَيْهِمْ وَلَا يَجِدُونَ
 فِي صُدُورِهِمْ حَاجَةً مِّمَّا أُوتُوا وَيُؤْتُونَ عَلَى أَنْفُسِهِمْ وَلَوْ كَانَ بِهِمْ
 خَصَاصَةٌ وَمَنْ يُوقِ نَفْسِهِ □ فَأُولَئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ ٩

“Dan orang-orang (Anshor) yang telah menempati kota Madinah dan telah beriman sebelum (kedatangan) mereka (Muhajirin), mencintai orang yang berhijrah ke (tempat) mereka. Mereka tidak mendapatkan keinginan dalam hatinya terhadap apa yang diberikan (kepada Muhajirin). Mereka mengutamakan (Muhajirin), daripada dirinya sendiri, meskipun mempunyai keperluan yang mendesak. Siapa yang dijaga dirinya dari kekikiran, Itulah orang-orang yang beruntung.”(QS. Al-Hasyr:9).⁵

Ayat tersebut dapat mengilhami sikap atau perilaku para pelaku pemberi pelayanan. Mereka dapat meneladani sikap kaum Anshor dalam berinteraksi dengan kaum Muhajirin. Yang mencerminkan nilai-nilai pengorbanan. Dalam konteks manajemen pendidikan Islam, nilai-nilai pengorbanan bisa berupa :

1. Kesadaran untuk mengendalikan kepentingan diri sendiri
2. Kesadaran untuk mengutamakan kepentingan orang lain
3. Kesadaran untuk memuaskan orang lain
4. Kesadaran untuk menghindari kekecewaan orang lain sejauh mungkin
5. Kesadaran untuk membangkitkan perasaan orang lain agar mencintai lembaga pendidikan Islam.

Oleh karena itu paradigma yang perlu dijadikan pegangan bagi para manajer lembaga pendidikan Islam, baik kapasitasnya sebagai kepala

⁵ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemah*, (Jakarta:Kemenag RI,2019), 807.

madrasah, pengasuh/kiai pesantren, ketua jurusan, dekan, maupun rektor adalah sebagai pelayan umat. Yang berarti mereka harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada orang lain baik jajaran pimpinan, para guru, siswa, para karyawan, para wali murid, para pengguna lulusan dan masyarakat luas.

Pelayanan dalam pendidikan Islam mencakup berbagai hal, seperti pelayanan pembelajaran, pelayanan kepegawaian, pelayanan keuangan dan pelayanan kesejahteraan. Kesejahteraan bisa diartikan dalam ukuran material, misalnya gaji, honorarium dan fasilitas fisik. Bisa juga diartikan dalam ukuran nonmaterial yang mengarah kepada kepuasan kerja. Personalia sekolah/madrasah merupakan orang terdidik, sehingga kesejahteraan nonmaterial seringkali sangat diperlukan.⁶

Pelanggan pendidikan terdiri atas dua jenis. Ada pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Sementara itu, pelanggan eksternal terdiri atas pelanggan primer, sekunder, dan tersier. Dalam panduan manajemen sekolah telah dirinci para pelaku masing-masing pelanggan itu sebagai berikut :

- a. Pelanggan Internal terdiri atas guru, pustakawan, laboran, teknisi dan tenaga administrasi
- b. Pelanggan Eksternal, yang merupakan pelanggan primer, yaitu siswa; pelanggan sekunder yaitu orang tua, pemerintah dan masyarakat; dan pelanggan tersier, yaitu pemakai atau penerima

⁶ Rusdi, Teddy, *Manajemen Layanan Pendidikan Islam*, “Studi Keislaman dan Ilmu Pendidikan”, no.2 (November 2017):3-5.

lulusan baik lembaga pendidikan yang lebih tinggi maupun dunia usaha.⁷

Dalam konteks manajemen pelayanan ini, manajer pendidikan Islam harus bersikap adil dan proporsional kendati ada perhatian khusus pada para guru. Manajer harus berpikir general, yakni berusaha secara maksimal untuk memberikan pelayanan terbaik kepada siapa pun sesuai dengan potensi yang dimilikinya. Sebab sebagai unit layanan jasa, ada banyak pelanggan yang harus dilayani oleh para pelaksana pendidikan.

Dengan demikian manajemen pelayanan sangat perlu diperhatikan oleh lembaga pendidikan Islam, karena akan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap madrasah, sehingga dengan peningkatan kepercayaan tersebut akan dapat meningkatkan mutu pendidikan lembaga.

Salah satu faktor penentu keberhasilan sistem pelayanan publik, yaitu dengan koordinasi antar pegawai yang baik maka kualitas pelayanan yang efektif akan terlaksana. Pelayanan yang diterapkan yaitu melakukan pelayanan sesuai peraturan, tidak melanggar hukum dan sesuai standar operasional prosedur, sehingga memudahkan masyarakat dalam pengurusan surat menyurat khususnya di lembaga pendidikan.

Tolak ukur atau standar yang digunakan dalam sebuah pelayanan publik antara lain berkaitan dengan keramahan dari penyedia layanan, waktu pelayanan yang jelas dapat dilayani secara cepat, tepat dan akurat.

Lalu, sanggup memberikan pelayanan yang baik dan menyenangkan sopan

⁷ Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Direktorat Jendral Pendidikan Dasar dan Menengah Direktorat, Panduan Manajemen Sekolah, (ttp.1998), 170-171

dalam berperilaku agar dapat saling menghormati satu sama lain. Dalam hal ini, penyedia layanan harus berorientasi pada pelanggan dalam memberikan apa yang diperlukan atau dibutuhkan oleh seluruh lapisan masyarakat.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dengan adanya penerapan pelayanan terpadu satu pintu dapat memberikan kontribusi dalam mempercepat proses dan waktu pelayanan publik di sekolah. Mengharapkan dengan adanya penerapan pelayanan terpadu satu pintu ini dapat mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang cepat, mudah dan transparan.

Seperti penelitian yang dilakukan oleh Elok Aulia Bilawatin Nufus dengan judul “Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Mewujudkan Mutu Layanan Administrasi (Studi Multikasus di MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan)” menunjukkan bahwa (1) Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu di MTs Negeri 1 Lamongan dan di MTs Negeri 2 Lamongan berdasarkan petunjuk teknis pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dari Keputusan Kementerian Agama Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2018 yang dijalankan sesuai standar pelayanan dan Standar Operasional Prosedur yang ditentukan. (2) Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam mewujudkan mutu layanan administrasi yang membedakan di PTSP MTs Negeri 1 Lamongan dan PTSP MTs Negeri 2 Lamongan yakni dari dimensi *tangible* dan *reliability*. Wujud PTSP MTs Negeri 1 Lamongan terdapat ruang yang

luas dan meja pelayanan yang disesuaikan dengan masing-masing urusan administrasi, sedangkan di PTSP MTs Negeri 2 Lamongan menunjukkan bahwa ruang PTSP tidak terlalu luas dan meja pelayanan yang tidak diberikan sekat dari masing-masing urusan administrasi. *Reliability* pegawai di PTSP MTs Negeri 1 Lamongan menunjukkan para petugas PTSP terampil dalam menggunakan alat bantu pelayanan, sedangkan dimensi *reliability* di PTSP MTs Negeri 2 Lamongan menunjukkan para petugas masih perlu peningkatan dalam bertugas di PTSP. (3) Faktor pendukung implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam mewujudkan mutu layanan administrasi di PTSP MTs Negeri 1 Lamongan dan PTSP MTs Negeri 2 Lamongan adalah adanya standar operasional prosedur yang jelas, kerjasama yang baik antar petugas, dan komunikasi antar petugas dan pemohon layanan. Sedangkan faktor penghambatnya adalah kurangnya pembinaan sumber daya manusia dan terkendala biaya dalam pengadaan sarana dan prasarana.⁸

Dari penelitian diatas peneliti tertarik untuk mengembangkan penelitian tentang PTSP khususnya yang ada di lembaga pendidikan. peneliti menginginkan hasil dari analisis penelitian yang dilakukan dapat memberikan sumbangsih yang positif bagi program PTSP yang ada untuk meningkatkan kualitas manajemen pelayanan publik yang ada.

Salah satunya ialah adanya PTSP di lembaga pendidikan khususnya di Madrasah Tsanawiyah Negeri (MTsN) 2 Bondowoso. PTSP merupakan

⁸ Elok Aulia Bilawatin, "Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dalam Mewujudkan Mutu Layanan Administrasi (Studi Multikasus Di Mts Negeri 1 Lamongan Dan Mts Negeri 2 Lamongan)", (Skripsi, UIN Sunan Ampel Surabaya, 2022), vii.

upaya Kementerian Agama untuk mewujudkan instansi yang bersih melayani. Pemberian layanan didasarkan pada standar operasional prosedur (SOP) serta jangka waktu pelayanan yang jelas.

Lembaga Madrasah Tsanawiyah Negeri (MTsN) 2 Bondowoso ialah salah satu MTs Negeri yang ada di Bondowoso yang merupakan sekolah dengan predikat Adiwiyata Nasional dan juga merupakan sekolah dengan tingkat prestasi yang tinggi dibandingkan madrasah negeri lain yang ada di Bondowoso.

Keunikan PTSP di Madrasah Tsanawiyah Negeri (MTsN) 2 Bondowoso ialah merupakan lembaga pendidikan tingkat madrasah tsanawiyah satu-satunya yang memiliki PTSP. MTsN 2 Bondowoso merupakan madrasah yang melakukan suatu kegiatan yaitu ketika masuk sekolah pada pagi hari ada agenda rutin yakni pembacaan *Al-Qur'an* dan *Aqidatul Awam*, setelah itu solat dhuha berjamaah dilanjut dengan pembacaan istighosah dan tahlil bersama secara rutin setiap hari.⁹

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai Manajemen Pelayanan Publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan menghasilkan karya tulis ilmiah dengan judul “Manajemen Pelayanan Publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Madrasah Tsanawiyah Negeri (MTsN) 2 Bondowoso”

⁹ Jaelani, diwawancarai oleh penulis, Bondowoso, 17 Januari 2023.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diurikan diatas, maka fokus penelitian akan peneliti uraikan dari teori fungsi manajemen Robbins dan Coulter¹⁰, menjadi empat sub fokus penelitian yaitu :

1. Bagaimana perencanaan manajemen pelayanan publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Bondowoso?
2. Bagaimana pengorganisasian manajemen pelayanan publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Bondowoso?
3. Bagaimana kepemimpinan manajemen pelayanan publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Bondowoso?
4. Bagaimana pengendalian manajemen pelayanan publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Bondowoso?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian yang telah dijelaskan diatas maka tujuan penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mendeskripsikan perencanaan manajemen pelayanan publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Bondowoso

¹⁰Taufiqurakhman, *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*, (Tangerang:UMJ Press,2018), 8-9.

2. Untuk mendeskripsikan pengorganisasian manajemen pelayanan publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Bondowoso
3. Untuk mendeskripsikan kepemimpinan manajemen pelayanan publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Bondowoso
4. Untuk mendeskripsikan pengawasan manajemen pelayanan publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Bondowoso?

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang diharapkan dalam penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk memberikan sumbangsi pemikiran dan menambah wawasan, serta mendukung teori yang ada. Selain itu, diharapkan menjadi pedoman bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian yang relevan dengan penelitian ini.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi penulis, penelitian ini sangat berguna untuk membekali penulis ke jenjang berikutnya agar lebih baik serta dapat menambah wawasan, pengalaman dan pengetahuan terkhususnya tentang penerapan PTSP dalam mempercepat proses dan waktu pelayanan publik di MTsN 2 Bondowoso.

- b. Bagi madrasah, penelitian ini dapat dijadikan bahan kajian, informasi dan pengetahuan kedepannya untuk lebih diperhatikan dan ditingkatkan terkhususnya mengenai penerapan PTSP dalam mempercepat proses dan waktu pelayanan publik di MTsN 2 Bondowoso.
- c. Bagi instansi, bagi Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi serta tambahan sumber informasi atau bacaan tentang manajemen pelayanan publik khususnya pada program PTSP.
- d. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai penambah pengetahuan dan informasi untuk menambah partisipasi dan kepedulian terhadap pendidikan serta dapat di jadikan bahan untuk penelitian selanjutnya.

E. Definisi Istilah

Definisi istilah berisikan tentang pengertian istilah-istilah penting yang menjadi titik perhatian peneliti di dalam judul penelitian. Hal ini bertujuan agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam memahami makna istilah yang ada. Adapun tujuannya tidak lain untuk memudahkan para pembaca dalam memahami karya ilmiah ini, yang terlebih dahulu akan dijabarkan mengenai beberapa istilah pokok yang terdapat dalam judul ini

yaitu sebagai berikut:

1. Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen pelayanan publik merupakan upaya penerapan fungsi-fungsi manajemen diantaranya perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik meliputi pemenuhan pelayanan atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang diinginkan oleh masyarakat dengan berpedoman pelaksanaannya pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah terobosan baru yang dikeluarkan oleh Kementerian Agama untuk memberi kemudahan dan kepastian pada masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan yang dilakukan dalam satu tempat melalui satu pintu. Adapun jenis pelayanannya antara lain :

- i. Penerimaan tamu
- ii. Pengambilan ijazah
- iii. Legalisir ijazah
- iv. Surat pengganti ijazah rusak
- v. Surat pengganti ijazah hilang
- vi. Surat keterangan kesalahan penulisan ijazah

- vii. Surat izin melaksanakan penelitian
- viii. Surat keterangan telah melakukan penelitian
- ix. Surat mutasi masuk peserta didik
- x. Surat mutasi keluar peserta didik

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan ini berisikan tentang deskripsi alur pembahasan skripsi yang dimulai dari bab pendahuluan hingga bab penutup yang ditulis dalam bentuk deskriptif naratif. Adapun sistematika penyusunan pembahasan mengenai skripsi ini sebagai berikut ini :

Bab satu pendahuluan berisi tentang konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah dan sistematika pembahasan. Masalah yang diangkat ialah Manajemen Pelayanan Publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di MTsN 2 Bondowoso.

Bab dua tentang kajian pustaka yang berisi penelitian terdahulu dan kajian teori yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan. Untuk memperoleh orisinalitas penelitian, maka di bab ini dicantumkan penelitian terdahulu yang pernah dilakukan serta landasan teori untuk memberikan arah pembahasan yang lebih kompleks.

Bab tiga metode penelitian yang didalamnya membahas tentang pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subyek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data dan tahap-tahap penelitian.

Bab empat yang membahas tentang penyajian data dan analisis. Pada bab empat ini berisikan tentang gambaran objek penelitian, penyajian data dan analisis, serta pembahasan temuan. Dimana dalam bab ini hasil dari penelitian dipaparkan berdasarkan pendekatan penelitian.

Bab lima penutup, pada bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran dari peneliti. Pada bab ini hasil penelitian dipaparkan secara singkat berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan dari bab-bab sebelumnya.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah suatu usaha yang dilakukan oleh peneliti untuk mencari perbandingan dan sebagai bahan untuk menemukan inspirasi baru dipenelitian selanjutnya. Pada bagian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan, kemudian membuat ringkasannya, baik penelitian yang sudah terpublikasikan atau belum terpublikasikan (skripsi, tesis, disertasi, dan sebagainya). Dengan melakukan langkah ini, maka akan dapat dilihat sampai sejauh mana orisinalitas dan posisi penelitian yang hendak dilakukan. Beberapa penelitian yang telah dilakukan yang terkait dengan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Skripsi karya Khulasotul Wafiyah dengan judul “Kualitas Pelayanan Satu Pintu di Dinas Pendidikan Kota Surabaya” tahun 2018.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif. Dalam proses pencarian data, penelitian menggunakan metode observasi, wawancara mendalam terhadap subyek penelitian, dan dokumentasi. Fokus penelitian yang dilakukan oleh Khulasotul adalah pelaksanaan, kualitas, dan faktor-faktor yang mempengaruhi PTSP di Dinas Pendidikan Kota Surabaya.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan satu pintu dinas pendidikan kota Surabaya sudah diterapkan dimensi *Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance, dan Empathy* beserta indikatornya. Namun ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat, antara lain kurangnya keamanan tempat dinas pendidikan kota Surabaya dan sarana dan prasarana yang masih belum lengkap. Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan satu pintu dinas pendidikan kota Surabaya adalah ketidak hadirannya pejabat di kantor atau sedang tugas di luar instansi dan koneksi jaringan internet yang terganggu. Sedangkan faktor pendukungnya adalah kesadaran para pegawai melayani masyarakat, pengetahuan dan pengalaman pegawai dalam melakukan tugas, jumlah pegawai yang memadai dan kelengkapan sarana dan prasarana sebagai penunjang pelayanan satu pintu.¹¹

2. Skripsi karya Laelatus Sa'adah dengan judul "Manajemen Pelayanan Publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi" tahun 2022.

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif, dengan mengambil lokasi di PTSP Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Fokus penelitian ini membahas tentang manajemen layanan di PTSP (Pelayanan Terpadu

¹¹ Khulasotul Wafiyah, "Kualitas Pelayanan Satu Pintu Di Dinas Pendidikan Kota Surabaya", (Skripsi, UIN Sunan Ampel Surabaya, 2018), x.

Satu Pintu) Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana pelaksanaan manajemen layanan di Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Hasil penelitian ini adalah yang pertama, manajemen layanan yang ada di PTSP Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi sudah standar kampus, sudah memiliki fasilitas sarana dan prasarana yang cukup memadai dan kualitas pelayanan yang baik. PTSP juga sudah memenuhi standar layanan prima. Kedua, kendala layanan yang ada di PTSP antara lain ialah ruangan belum memadai, karena tergolong sempit untuk melayani mahasiswa yang banyak, kurangnya sumber daya manusia, belum ada aplikasi yang menunjang kebutuhan mahasiswa/publik, masih ada mahasiswa yang cuek dalam menerima informasi dan kualitas layanan yang kurang maksimal. Ketiga, solusi dari kendala layanan tersebut adalah dengan melakukan perluasan ruangan, mencari staf tambahan untuk ditempatkan dibagian security atau menunggu mesin antrean, membuat aplikasi untuk menunjang kebutuhan mahasiswa agar lebih efektif, melakukan sosialisasi tentang pentingnya peduli terhadap pelayanan kepada mahasiswa serta meningkatkan kualitas layanan dalam melayani mahasiswa baik dari perbuatan maupun informasi yang diperlukan

untuk kegiatan layanan, agar menjadi lebih mudah, cepat, transparan dan lebih terfokus.¹²

3. Skripsi karya Elok Aulia Bilawatin dengan judul “Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Mewujudkan Mutu Layanan Administrasi (Studi Multikasus di Mts Negeri 1 Lamongan dan Mts Negeri 2 Lamongan)” pada tahun 2022.

Penelitian ini dilaksanakan di dua lokasi yaitu MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan . Metode penelitian yang dilakukan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi,wawancara dan dokumentasi. Fokus penelitian pada skripsi ini ialah yang pertama menganalisis implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam mewujudkan mutu layanan administrasi di MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan. Kedua menganalisis faktor pendukung dan faktor penghambat implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam mewujudkan mutu layanan administrasi di MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan.

Hasil Penelitian yang di dapatkan menunjukkan bahwa : (1) Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu di MTs Negeri 1 Lamongan dan di MTs Negeri 2 Lamongan berdasarkan petunjuk teknis pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dari Keputusan Kementerian Agama Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2018 yang

¹² Laelatus Sa'adah, “Manajemen Pelayanan Publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi”, (Skripsi, UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, 2022), xii.

dijalankan sesuai standar pelayanan dan Standar Operasional Prosedur yang ditentukan. (2) Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam mewujudkan mutu layanan administrasi yang membedakan di PTSP MTs Negeri 1 Lamongan dan PTSP MTs Negeri 2 Lamongan yakni dari dimensi *tangible* dan *reliability*. Wujud PTSP MTs Negeri 1 Lamongan terdapat ruang yang luas dan meja pelayanan yang disesuaikan dengan masing-masing urusan administrasi, sedangkan di PTSP MTs Negeri 2 Lamongan menunjukkan bahwa ruang PTSP tidak terlalu luas dan meja pelayanan yang tidak diberikan sekat dari masing-masing urusan administrasi. *Reliability* pegawai di PTSP MTs Negeri 1 Lamongan menunjukkan para petugas PTSP terampil dalam menggunakan alat bantu pelayanan, sedangkan dimensi *reliability* di PTSP MTs Negeri 2 Lamongan menunjukkan para petugas masih perlu peningkatan dalam bertugas di PTSP. (3) Faktor pendukung implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam mewujudkan mutu layanan administrasi di PTSP MTs Negeri 1 Lamongan dan PTSP MTs Negeri 2 Lamongan adalah adanya standar operasional prosedur yang jelas, kerjasama yang baik antar petugas, dan komunikasi antar petugas dan pemohon layanan. Sedangkan faktor penghambatnya adalah kurangnya pembinaan sumber daya manusia dan terkendala biaya dalam pengadaan sarana dan prasarana.¹³

¹³ Elok Aulia Bilawatin, "Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dalam Mewujudkan Mutu Layanan Administrasi (Studi Multikasus Di Mts Negeri 1 Lamongan Dan Mts Negeri 2 Lamongan)", (Skripsi, UIN Sunan Ampel Surabaya, 2022), vii.

4. Jurnal Ilmiah karya Moh. Syukron Roziqin dengan judul “Sistem Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Pelaksana Pendidikan Islam di MAN 3 Kediri” tahun 2021.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sistem manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam meningkatkan kinerja aparatur pelaksana pendidikan Islam di MAN 3 Kediri. PTSP merupakan produk inovasi dari reformasi birokrasi pelayanan publik yang dilaksanakan secara terpadu dan terintegrasi untuk semua jenis layanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, dengan lokasi penelitian di Kantor Madrasah Aliyah Negeri 3 Kediri.

Penelitian ini menunjukkan perbedaan antara kondisi pelayanan sebelum dan sesudah penerapan sistem manajemen PTSP. Di mana kondisi pelayanan sebelumnya yang masih kaku, dan belum terfokus, sekarang menjadi lebih mudah, cepat, transparan dan lebih terfokus. Dengan adanya kebijakan regulasi, standar pelayanan, kepastian hukum, komitmen dan budaya organisasi sebagai faktor pendukung pada sistem manajemen PTSP.¹⁴

5. Skripsi karya Nisa Nur Ayni dengan judul “Sistem Informasi Manajemen dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN 2 Ponorogo” tahun 2022.

¹⁴ Moh. Syukron Roziqin, “Sistem Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Pelaksana Pendidikan Islam di MAN 3 Kediri”, (Jurnal Ilmiah, Institut Agama Islam Faqih Asy’ari Kediri, 2021), 171-173.

Penelitian ini dilakukan melalui pendekatan kualitatif, dan jenis penelitian yang digunakan adalah studi kasus. Proses pengumpulan data peneliti melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Fokus penelitian pada skripsi ini ialah 1) Perencanaan sistem informasi manajemen dalam peningkatan mutu pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di MAN 2 Ponorogo, 2) Penerapan sistem informasi manajemen dalam peningkatan mutu pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di MAN 2 Ponorogo, 3) Faktor pendukung dan penghambat penerapan sistem informasi manajemen dalam peningkatan mutu pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di MAN 2 Ponorogo.

Hasil penelitian yang dapat disimpulkan pada penelitian ini yaitu: (1) Perencanaan sistem informasi manajemen dalam program pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) memiliki beberapa tahapan meliputi a) menjelaskan dan merinci tujuan yang ingin dicapai, b) Memberikan pegangan dan menetapkan kegiatan-kegiatan yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut, c) organisasi memperoleh standar sumber daya terbaik dan mendayagunakan sesuai tugas pokok fungsi yang telah ditetapkan, d) menjadi rujukan anggota organisasi dalam melaksanakan aktivitas yang konsisten prosedur dan tujuan, e) memberikan batas kewenangan dan tanggung jawab bagi seluruh pelaksana, f) memonitor dan mengukur berbagai keberhasilan secara internship sehingga bisa menemukan dan memperbaiki penyimpangan secara dini. (2) Penerapan, pada proses ini dimulai dari

pengorganisasian karyawan-karyawati, sarana pendukung. Selanjutnya penggerakan karyawan-karyawati dengan memberikan mereka otoritas serta menginspirasi dalam usaha mencapai tujuan. Selanjutnya dilakukan evaluasi guna perbaikan dan pengembangan sistem lebih baik lagi. (3) Faktor pendukung dan faktor penghambat pelaksanaan sistem informasi manajemen di MAN 2 Ponorogo. Faktor pendukung meliputi sarana prasarana yang memadai, SDM yang mumpuni, sumber dana yang mencukupi. Faktor penghambat muncul dari adanya pembaharuan sistem dan juga finansial dalam mendukung pembaharuan sistem tersebut.¹⁵

Tabel 2. 1
Persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan

No	Nama, Judul, Tahun dan Instansi Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Khulasotul Wafiyah, <i>Kualitas Pelayanan Satu Pintu di Dinas Pendidikan Kota Surabaya</i> , 2018, UIN Sunan Ampel Surabaya	PTSP di Kementerian Agama Surabaya telah menerapkan dimensi kualitas pelayanan, namun masih belum berjalan sesuai dengan yang diinginkan sebab masih terkendala karena	Penelitian ini sama-sama menganalisis tentang PTSP dan berfokus pada pelayanan yang diberikan. Metode penelitian yang digunakan sama-sama menggunakan	Perbedaan terletak pada lokasi PTSP yang dijadikan lokasi penelitian. Penelitian ini berlokasi di dinas Pendidikan sedangkan peneliti di

¹⁵ Nisa Nur Ayni "Sistem Informasi Manajemen Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Di MAN 2 Ponorogo" (Skripsi, IAIN Ponorogo, 2022), ii.

No	Nama, Judul, Tahun dan Instansi Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
		ketidakhadiran pejabat di kantor dan koneksi jaringan yang lambat.	metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data yang sama yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi.	Lembaga Pendidikan. Teori yang digunakan adalah kualitas pelayanan publik, sedangkan penelitian ini menggunakan konsep PTSP berdasarkan KMA Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2018
2.	Laelatus Sa'adah, <i>Manajemen Pelayanan Publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, 2022, UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi</i>	<p>1. Manajemen layanan yang ada di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi sudah standar kampus, sudah memiliki fasilitas sarana dan prasarana yang cukup memadai dan kualitas pelayanan yang baik.</p> <p>2. Kendala yang ada di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)</p>	Penelitian ini memiliki fokus penelitian yang sama yaitu manajemen pelayanan publik pada PTSP. Jenis penelitian yang digunakan juga sama yaitu kualitatif deskriptif dengan Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.	Perbedaan penelitian ini terletak pada teori yang digunakan untuk menganalisis manajemen pelayanan publik pada PTSP.

No	Nama, Judul, Tahun dan Instansi Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
		<p>Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi antara lain ialah seperti ruangan belum memadai, karena tergolong sempit untuk melayani mahasiswa yang banyak, kurangnya sumber daya manusia, belum ada aplikasi yang menunjang kebutuhan mahasiswa/publik.</p> <p>3. Dengan adanya ruangan yang belum memadai atau masih sempit, untuk melakukan perluasan ruangan, mencari staf tambahan untuk ditempatkan dibagian security atau menunggu mesin antrean, membuat</p>		

No	Nama, Judul, Tahun dan Instansi Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
		<p>aplikasi untuk menunjang kebutuhan mahasiswa yang lebih efektif.</p>		
3.	<p>Elok Aulia B, <i>Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Mewujudkan Mutu Layanan Administrasi (Studi Multikasus Di Mts Negeri 1 Lamongan Dan Mts Negeri 2 Lamongan)</i>, 2022, UIN Sunan Ampel Surabaya</p>	<p>1. Implementasi PTSP dari kedua madrasah berdasarkan petunjuk teknis pelaksanaan PTSP dari Keputusan Kementerian Agama Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2018 yang dijalankan sesuai standar pelayanan dan Standar Operasional Prosedur yang ditentukan.</p> <p>2. Mutu layanan administrasi dimensi <i>emphaty</i> di PTSP MTs Negeri 1 Lamongan dan PTSP MTs Negeri 2 Lamongan memiliki kesamaan bahwa seluruh</p>	<p>Metode penelitian yang dilakukan pada penelitian ini sama dengan peneliti yaitu jenis penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.</p>	<p>Perbedaan pada penelitian ini terletak pada lokasi yang digunakan penelitian ini menggunakan lokasi ganda yaitu di MTs Negeri 1 Lamongan dan PTSP MTs Negeri 2 Lamongan sedangkan peneliti hanya berlokasi di satu tempat. Fokus penelitian yang dianalisis juga berbeda penelitian ini menganalisis implementasi PTSP dalam mewujudkan mutu layanan administrasi dan faktor pendukung juga faktor penghambat. Sedangkan peneliti menggunakan teori</p>

No	Nama, Judul, Tahun dan Instansi Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
		petugas PTSP terlibat dalam pengembangan pelayanan, termasuk dalam memberikan rasa peduli dan perhatian terhadap pemohon layanan.		manajemen.
4.	Moh. Syukron Roziqin, <i>Sistem Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Pelaksana Pendidikan Islam di MAN 3 Kediri</i> , 2021, Ins titut Agama Islam Faqih Asy'ari Kediri.	Penelitian ini menunjukkan perbedaan antara kondisi pelayanan sebelum dan sesudah penerapan sistem manajemen PTSP. Di mana kondisi pelayanan sebelumnya yang masih kaku, dan belum terfokus, sekarang menjadi lebih mudah, cepat, transparan dan lebih terfokus. Dengan adanya kebijakan regulasi, standar pelayanan, kepastian hukum, komitmen dan budaya organisasi sebagai faktor pendukung pada sistem manajemen PTSP	Persamaan pada penelitian ini terletak pada metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif deskriptif.	Penelitian ini berbentuk jurnal. Penelitian ini lebih berfokus pada manajemen PTSP sedangkan peneliti pada manajemen pelayanan publik pada PTSP.
5.	Nisa Nur Ayni, <i>Sistem Informasi Manajemen</i>	1. Perencanaan sistem informasi manajemen	Penelitian ini dilakukan melalui pendekatan	Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah studi

No	Nama, Judul, Tahun dan Instansi Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
	<p>dalam <i>Peningkatan Mutu Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN 2 Ponorogo</i>, 2022, IAIN Ponorogo.</p>	<p>yang dilakukan MAN 2 Ponorogo dalam peningkatan mutu layanan informasi dan administrasi pendidikan melalui kegiatan PTSP secara konvensional dan berbasis online.</p> <p>2. Penerapan sistem informasi manajemen yang dilakukan MAN 2 Ponorogo dalam peningkatan mutu PTSP memiliki beberapa tahap. Pertama, proses pengorganisasian. Kedua, penggerakan atau actuating. Ketiga pengawasan.</p> <p>3. Faktor pendukung meliputi sarana prasarana yang memadai, SDM yang mumpuni,</p>	<p>kualitatif sama dengan peneliti berikut juga dengan Proses pengumpulan data peneliti melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi</p>	<p>kasus sedangkan peneliti menggunakan <i>field research</i> (penelitian lapangan)</p>

No	Nama, Judul, Tahun dan Instansi Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
		sumber dana yang mencukupi. Faktor penghambat muncul dari adanya pembaharuan sistem dan juga finansial dalam mendukung pembaharuan sistem tersebut.		

Perbedaan utama yang terdapat dalam penelitian ini dengan penelitian terdahulu yang dijelaskan pada tabel diatas ialah terletak pada teori yang digunakan dalam menganalisis pelayanan pada PTSP. Penelitian ini lebih berfokus pada bagaimana manajemen pelayanan publik pada PTSP, dengan menggunakan teori fungsi manajemen Robbins dan Coulter.

B. Kajian Teori

1. Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen berasal dari kata “*manage*” yang berarti mengatur.

Pengaturan yang dimaksud yaitu dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dan fungsi-fungsi manajemen antara lain perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian.

Manajemen merupakan suatu proses mewujudkan tujuan yang diharapkan.

Robbins dan Coulter menyebutkan manajemen adalah proses pengkoordinasian dan pengintegrasian kegiatan-kegiatan kerja agar diselesaikan secara efektif dan efisien melalui orang lain. Dua kata penting yang saling terkait di sini adalah pengkoordinasian orang lain dan efektif efisien. Pengkoordinasian orang lain artinya melibatkan orang lain, sedangkan efektif dan efisien untuk menunjukkan berdaya guna dan berhasil guna. Pengkoordinasian orang lain tidak berarti kegiatan tidak dapat dilakukan sendiri, hanya saja dalam pertimbangan efektifitas dan efisiensi, perlu pelibatan orang lain. Lalu untuk dapat tercapai secara optimal pelibatan tersebut, perlu dikelola atau ada proses atau upaya pengkoordinasian yang disebut manajemen.¹⁶

Robbins dan Coulter menyebutkan bahwa fungsi-fungsi manajemen adalah perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengawasan.

- a. Perencanaan mencakup pendefinisian tujuan, penetapan strategi, dan mengembangkan rencana untuk mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan.
- b. Pengorganisasian menentukan tugas apa saja yang dikerjakan, siapa yang mengerjakan, bagaimana tugas-tugas

¹⁶ Taufiqurakhman dan Evi Satispi, 7-8.

dikelompokkan, siapa melapor kepadasiapa, dan pada tingkat mana keputusan harus dibuat.

- c. Kepemimpinan meliputi kegiatan-kegiatan memotivasi bawahan, mengarahkan, menyeleksi saluran komunikasi yang paling efektif, dan memecahkan konflik.
- d. Pengendalian meliputi pemantauan kegiatan-kegiatan untuk memastikan bahwa semua orang mencapai apa yang telah direncanakan dan mengkoreksi penyimpangan-penyimpangan yang ada.¹⁷

Definisi Mary Parker Follet, manajemen merupakan seni menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. Definisi ini berarti bahwa seorang manajer bertugas mengatur dan mengarahkan orang lain untuk mencapai tujuan organisasi. Sementara, Ricky W. Griffin mendefinisikan manajemen sebagai sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengontrolaan sumber daya untuk mencapai sasaran secara efektif dan efisien. Efektif berarti bahwa tujuan dapat dicapai sesuai dengan perencanaan, sementara efisien berarti bahwa tugas yang ada dilaksanakan secara benar, terorganisir, dan sesuai dengan jadwal. Manajemen belum memiliki definisi yang luas dan diterima secara universal.¹⁸

Adapun pandangan fungsi-fungsi manajemen menurut para ahli adalah sebagai berikut :

¹⁷ Taufiqurakhman, 8-9.

¹⁸ Taufiqurakhman dan Evi Satispi, 1.

1) Perencanaan

- a. Menurut Robbins dan Coulter Perencanaan mencakup pendefinisian tujuan, penetapan strategi, dan mengembangkan rencana untuk mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan.¹⁹
- b. Arifin & Hadi W. mengatakan bahwa dalam kegiatan perencanaan, ada beberapa hal yang harus diperhatikan, diantaranya adalah:
 - i. Menentukan tujuan jangka pendek dan jangka panjang yang kemudian menjadi dasar penentuan tujuan-tujuan dari bagian-bagian yang lebih kecil.
 - ii. Memformulasikan kebijakan yang akan dijalankan serta prosedur yang akan digunakan. Hal ini merupakan tahap lanjutan setelah tujuan yang akan dicapai telah ditetapkan.
 - iii. Melakukan peninjauan secara periodik yang dimaksudkan untuk melihat perubahan-perubahan yang terjadi dan perlu penyesuaian tujuan yang telah ditetapkan.²⁰
- c. Sastrohadiwiryo menjelaskan bahwa *Planning* (perencanaan) adalah proses dari rangkaian kegiatan untuk menetapkan terlebih dahulu tujuan yang diharapkan pada suatu jangka waktu tertentu atau periode waktu yang telah ditetapkan, serta tahapan yang harus dilalui untuk mencapai tujuan tersebut.²¹

¹⁹ Taufiqurakhman dan Evi Satispi, 7.

²⁰ Abd. Rohman, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Inteligensia Media:Malang,2017), 23.

²¹ Lailul mursyidah, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Sidoarjo:Umsida Press,2020), 8-9.

- d. Perencanaan menurut Handoko dimaksudkan sebagai pemilihan sekumpulan kegiatan dan keputusan selanjutnya apa yang akan dilakukan, kapan, bagaimana dan oleh siapa.²²

2) Pengorganisasian

- a) Menurut Robbins dan Coulter Pengorganisasian adalah menentukan tugas apa saja yang dikerjakan, siapa yang mengerjakan, bagaimana tugas-tugas dikelompokkan, siapa melapor kepada siapa, dan pada tingkat mana keputusan harus dibuat.²³

- b) Arifin & Hadi W. menjelaskan bahwa dalam organizing, tahap-tahap yang perlu dilakukan adalah sebagai berikut:

- i. Penentuan dan penelitian kegiatan-kegiatan yang diperlukan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

- ii. Pengklasifikasian kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan, agar berjalan secara sistematis.

- iii. Pembagian tugas kepada elemen-elemen di dalamnya sesuai dengan yang telah ditentukan dan keahliannya.²⁴

- c) Wijayanti menyebutkan bahwa fungsi *organizing* merupakan penetapan sumber daya-sumber daya dan kegiatan-kegiatan yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan, perancangan dan

²² Indra Muchlis Adnan, *Administrasi, Organisasi dan Manajemen*, (Yogyakarta:Trussmedia Grafika,2013), 200.

²³ Taufiqurakhman dan Evi Satispi, 7.

²⁴ Abd. Rohman, 24.

pengembangan kelompok kerja, penugasan tanggung jawab tertentu, serta pendelegasian wewenang dari atasan terhadap sumber daya manusia yang ada di bawahnya.²⁵

d) Sastrohadiwiryo menjelaskan bahwa *Organizing* (pengorganisasian) adalah proses dan rangkaian kegiatan dalam pembagian pekerjaan yang direncanakan untuk diselesaikan oleh anggota kelompok pekerjaan, penentuan hubungan pekerjaan yang baik diantara mereka, serta pemeliharaan lingkungan dan fasilitas pekerjaan yang pantas.²⁶

e) Menurut Heidjrahman pengorganisasian adalah proses untuk merancang struktur formal, mengelompokkan, mengatur serta membagi tugas pekerjaan antara anggota organisasi, dan hubungan antara fungsi, jabatan-jabatan, tugas-tugas dan para karyawan.²⁷

3) Kepemimpinan

a) Menurut Robbins dan Coulter Kepemimpinan Meliputi kegiatan-kegiatan memotivasi bawahan, mengarahkan, menyeleksi saluran komunikasi yang paling efektif, dan memecahkan konflik.²⁸

b) Menurut Ismainar fungsi kepemimpinan (*leading*) merupakan satu fungsi manajemen yang dipandang sebagai suatu kegiatan

²⁵ Abd. Rohman, 24.

²⁶ Lailul mursyidah, 8-9.

²⁷ Indra Muchlis Adnan, 205.

²⁸ Taufiqurakhman dan Evi Satispi, 8.

pengaturan pada sumber daya manusia dan sumber daya fisik lain yang dimiliki untuk menjalankan rencana dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan²⁹

c) Herujito mengatakan bahwa Fungsi *leading* (memimpin) sebagai salah satu fungsi dari manajemen terdiri dari beberapa kegiatan, diantaranya :

- i. Mengambil keputusan (*decision making*), yaitu pekerjaan yang dilakukan oleh seorang manajer dalam memperoleh kesimpulan-kesimpulan dan pendapat (*conclusion and judgement*) untuk membuat keputusan suatu persoalan.
- ii. Mengadakan komunikasi (*communication*), yaitu pekerjaan seorang manajer terutama dalam menjamin pengertian antara dirinya dengan orang-orang yang dipimpinnya.
- iii. Memberikan motivasi (*motivating*), yaitu pekerjaan seorang manajer dalam memberikan inspirasi, semangat dan dorongan kepada orang lain untuk bertindak.
- iv. Memilih orang-orang yang tepat untuk kelompoknya (*selecting pople*), yaitu pekerjaan seorang manajer untuk memilih orang-orang yang terbaik dan cocok untuk bekerja sama dengan anggota kelompok lain.
- v. Mengembangkan orang-orang (*developing pople*), yaitu pekerjaan seorang manajer dalam memperbaiki

²⁹ Abd. Rohman, 25.

pengetahuan, sikap, dan pola tindakan orang lain, yaitu dengan melatih dan mengembangkannya.³⁰

4) Pengendalian/Pengawasan

a) Menurut Robbins dan Coulter Pengendalian meliputi pemantauan kegiatan-kegiatan untuk memastikan bahwa semua orang mencapai apa yang telah direncanakan dan mengoreksi penyimpangan-penyimpangan yang ada.³¹

b) Menurut Arifin & Hadi W. *controlling* (pengawasan) juga disebut juga sebagai pengendalian, merupakan fungsi manajemen yang berkenaan dengan prosedur pengukuran hasil kerja terhadap tujuan yang telah ditentukan. Dengan kata lain, fungsi ini bertujuan untuk memastikan penemuan dan penerapan aktivitas (termasuk cara dan peralatan yang digunakan) di lapangan sesuai dengan yang direncanakan.³²

c) Sastrohadiwiryo menjelaskan bahwa *Controlling* (pengendalian) adalah suatu rangkaian kegiatan mengusahakan suatu pekerjaan sehingga dapat dilaksanakan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan dan dengan tahapan yang harus dilalui. Jika terdapat kegiatan yang tidak sesuai dengan rencana dan tahapan, maka perlu diadakan tindakan perbaikan atau *corrective action*.³³

³⁰ Abd. Rohman, 25-26.

³¹ Taufiqurakhman dan Satispi, 9.

³² Abd. Rohman, 31.

³³ Lailul mursyidah, 8-9.

d) Menurut Winardi pengawasan merupakan mencakup semua aktivitas yang dilaksanakan oleh pihak manejer dalam upaya memastikan bahwa hasil aktual sesuai dengan hasil yang direncanakan.³⁴

Dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan suatu ilmu dan seni dalam melaksanakan fungsi-fungsi manajemen yang mana fungsi manajemen tersebut mempunyai tujuan untuk mencapai tujuan bersama, individu serta masyarakat secara efektif dan efisien dengan memanfaatkan sumber daya yang ada.³⁵

Peran manajemen di sini dapat dilihat dari peran seorang manajer dalam organisasi. Organisasi dan manajemen adalah dua bidang yang terkait erat. Organisasi untuk berhasil memerlukan manajemen yang baik, dan manajemen tersebut dikelola oleh seorang manajer. Organisasi adalah sekumpulan orang-orang yang memiliki tujuan yang sama. Peran manajer menurut Mintzberg dalam Robbins dan Coulter adalah peran antar-pribadi, peran informasi, dan peran memutuskan, dengan penjelasan masing-masing adalah sebagai berikut:

- 1) Peran antar pribadi - Peran-peran yang melibatkan kegiatan-kegiatan simbolis (*figure head*), pemimpin, dan penghubung.
- 2) Peran informasi - peran yang meliputi kecepatan-kecepatan memantau, menyebarkan, dan juru bicara.

³⁴ Indra Muchlis Adnan, 205.

³⁵ Lailul mursyidah, 6.

- 3) Peran memutuskan - peran yang meliputi kewirausahawan, penanganan gangguan, pengalokasi sumber daya.³⁶

Adapun untuk pendefinisian pelayanan publik istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah “*service*”. Moenir mendefinisikan “pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.”³⁷

Menurut Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atau barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik. Pengertian pelayanan berdasarkan kamus bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna yaitu (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan beli barang atau jasa.

38

³⁶ Taufiqurakhman dan Satispi, 9.

³⁷ Lailul mursyidah, 14.

³⁸ Sekretariat Negara Republik Indonesia. Peraturan Pemerintah tentang pelaksanaan UU No.25 Tahun.2009 tentang pelayanan publik pasal 1 ayat (1).

Pada hakikatnya pelayanan merupakan serangkaian kegiatan sehingga proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksud dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. Moenir menjelaskan bahwa “pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung”. Jadi dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

Pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan pelayanan baik berupa barang dan jasa yang diperuntukkan kepada warga negara dan penduduk yang diselenggarakan dengan sebaik-baiknya oleh instansi pemerintah pusat dan daerah dengan berdasar pada peraturan perundang-undangan yang berlaku. Penyelenggaraan pelayanan publik sejatinya diperuntukkan untuk menciptakan keteraturan dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, terdapat banyak kebijakan publik yang diterbitkan oleh pemerintah agar pelaksanaan pelayanan publik tersebut sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dalam prakteknya penerapan fungsi-fungsi manajemen seakan menjadikan rangkaian kegiatan pelayanan publik menjadi sangat sistematis dan terarah pada pencapaian tujuan pelayanan.³⁹

1) Bentuk-Bentuk Pelayanan

³⁹ Haerana, 19.

Bentuk-bentuk Pelayanan Bentuk layanan umum dibagi ke dalam tiga jenis sebagai berikut:

a. Layanan secara lisan

Layanan secara lisan dilakukan oleh pegawai yang ada di bidang hubungan masyarakat, bidang informasi dan bidang lainnya yang mempunyai tugas untuk memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapa saja yang membutuhkan pelayanan. Agar layanan secara lisan dapat berhasil sesuai dengan harapan maka terdapat syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pemberi layanan, antara lain:

- i. Memahami masalah-masalah yang terdapat di bidangnya
- ii. Memberikan penjelasan yang diperlukan secara lancar, benar, singkat dan jelas
- iii. Bersikap sopan dan ramah
- iv. Disiplin

b. Layanan dengan tulisan

Layanan dengan tulisan adalah bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya secara jumlah tetapi dalam pelayanannya juga. Layanan dengan tulisan cukup efisien khususnya bagi layanan yang diberikan jarak jauh dikarenakan faktor biaya. Layanan dengan tulisan dibagi ke dalam

dua bagian yaitu:

- i. Layanan yang berupa petunjuk informasi dan sejenisnya yang ditujukan untuk orang-orang yang memiliki kepentingan agar lebih mudah dalam berurusan dengan instansi.
 - ii. Layanan yang berupa dokumen tertulis atas permohonan, keluhan, pemberian, laporan, dan pemberitahuan.
- c. Layanan dalam bentuk perbuatan

Layanan dalam bentuk perbuatan biasanya terkombinasi dengan layanan secara lisan. Hal ini dikarenakan hubungan lisan yang paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan namun fokus lebih pada perbuatan yang ditunggu oleh orang yang berkepentingan. Tujuan utamanya yaitu mendapatkan layanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan bukan hanya sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan.

Sementara itu istilah *public* berasal dari bahasa Inggris, *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata *public* sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai.

Pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas, karena itu pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas

yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna.⁴⁰

2) Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah hak dari setiap masyarakat yang pelaksanaannya didasarkan pada suatu prinsip kesederhanaan, keamanan, kepastian waktu, kejelasan, tanggung jawab, akurasi, kemudahan akses, kelengkapan sarana dan prasarana, kesopanan dan keramahan, kenyamanan, serta kedisiplinan. Prinsip-prinsip tersebut meliputi berbagai macam yaitu:

- a) Kepastian hukum dimaksudkan adanya peraturan perundang-undangan yang menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat.
- b) Keterbukaan dimaksudkan bahwa setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- c) Partisipatif dimaksudkan untuk mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- d) Akuntabilitas dimaksudkan bahwa proses penyelenggaraan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan perundang-undangan.

⁴⁰ Lailul Mursyidah, 19.

- e) Kepentingan umum dimaksudkan bahwa dalam pemberian tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.
 - f) Profesionalisme dimaksudkan bahwa aparat penyelenggara harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.
 - g) Kesamaan hak dimaksudkan bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi
 - h) Keseimbangan hak dan kewajiban dimaksudkan bahwa pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan ⁴¹
- 3) Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Agar tercipta pelayanan publik yang berkualitas maka pelaksanaannya harus sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pola penyelenggaraan pelayanan publik yaitu:

- a) Fungsional “Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.”
- b) Terpusat “Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang

⁴¹ Lailul mursyidah, 22-24.

dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan”.

c) Terpadu

- 1) Terpadu satu atap “Pola pelayanan terpadu satu atap yang diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu terhadap jenis pelayanan yang sudah disatukan.”
- 2) Terpadu satu pintu “Pola pelayanan terpadu satu pintu yang diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.”⁴²

Pelayanan publik ini mempunyai fungsi yang vital dalam sistem pemerintahan pusat maupun daerah, dalam pemerintahan daerah fungsi pelayanan tidak bisa dihindari karena sudah menjadi kewajiban pemerintah daerah bahwa pemberian pelayanan publik kepada masyarakat adalah salah satu urusan pemerintahan yang menjadikan pemerintah daerah bisa disebut sebagai sebuah identitas pemerintahan.⁴³

Dari kajian teori diatas dapat dianalisis bahwa peneliti memilih menggunakan teori Robbins dan Coulter mengenai manajemen

⁴² Sekretariat Negara Republik Indonesia. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

⁴³ Lailul mursyidah, 29.

elayanan publik karena teori ini sudah cukup menjelaskan secara keseluruhan mengenai permasalahan yang telah disajikan. Teori diatas juga sudah menjelaskan variable yang sesuai dengan topik penelitian ini yakni manajemen pelayanan publik secara detail .

2. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah terobosan baru yang dikeluarkan oleh Kementerian Agama untuk memberi kemudahan dan kepastian pada masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari satuan kerja di Kementerian Agama, yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan yang dilakukan dalam satu tempat. PTSP merupakan sebuah inovasi dari pemerintah dalam rangka peningkatan pelayanan publik, memangkas birokrasi pelayanan dan sebagai upaya menciptakan *good governance* yang baik sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 tanggal 29 Desember 2016 tentang pelayanan terpadu.

PTSP mempunyai arti yaitu suatu kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan berdasarkan pendelegasian dan wewenang dari instansi atau lembaga yang memiliki kewenangan tersebut dalam proses pengelolaan yang dimulai dari tahap awal hingga akhir penyelesaian dokumen yang dilaksanakan dalam satu tempat.⁴⁴

⁴⁴Suhartoyo, "Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)" *Administrative Law & Governance Journal*, Vol.2, no. 1 (2019): 144.

Pelayanan terpadu adalah kegiatan pemberian pelayanan terhadap satu atau beberapa jenis pelayanan yang diselenggarakan secara terintegrasi dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen.

Pembentukan PTSP ini termasuk dalam rangka mendekatkan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta memperpendek proses pelayanan guna mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, kepastian, dan terjangkau. Pembentukan PTSP ini termasuk dalam rangka mendekatkan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta memperpendek proses pelayanan guna mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, kepastian, dan terjangkau.

a) Prinsip dan Ruang Lingkup Layanan Terpadu

Prinsip pelayanan terpadu dilaksanakan dengan prinsip :

- 1) Keterpaduan
- 2) Ekonomis
- 3) Koordinasi
- 4) Pendelegasian atau pelimpahan wewenang
- 5) Akuntabilitas dan aksesibilitas.

Ruang Lingkup layanan terpadu meliputi :

- 1) Pelayanan informasi dan data
- 2) Layanan pengaduan
- 3) Surat izin penggunaan aula/BMN

- 4) Penerimaan surat masuk
- 5) Rekomendasi usulan kegiatan/perencanaan madrasah negeri.

b) Tujuan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Tujuan pelayanan terpadu satu pintu pada dasarnya ditujukan untuk menyederhanakan birokrasi pelayanan perizinan dan non-perizinan dalam bentuk :

- 1) Mempercepat proses dan waktu pelayanan dengan mengurangi tahapan-tahapan dalam pelayanan yang kurang penting.
- 2) Menekan biaya pelayanan, selain pengurangan tahapan, pengurangan biaya juga dapat dilakukan dengan membuat prosedur pelayanan serta biaya resmi menjadi lebih transparan.
- 3) Menyederhanakan persyaratan dengan mengembangkan sistem pelayanan paralel dan akan ditemukan persyaratan-persyaratan yang tumpang tindih, sehingga dapat dilakukan penyederhanaan persyaratan. Hal ini juga berdampak langsung terhadap pengurangan biaya dan waktu. Layanan Terpadu dapat mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti dan terjangkau.

- 4) Memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat.
- 5) Mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.
- 6) Memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan.⁴⁵

Dari kajian teori diatas dapat dianalisis bahwa peneliti memilih menggunakan teori ini karena teori ini sudah cukup menjelaskan secara keseluruhan mengenai permasalahan yang telah disajikan. Teori diatas juga sudah menjelaskan variable yang sesuai dengan topik penelitian ini yakni Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) secara detail.



⁴⁵ Sekretariat Negara Republik Indonesia. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014, Tujuan, prinsip, dan Ruang Lingkup PTSP, (Jakarta : Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI, 2014), 5.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif artinya pendekatan yang dilakukan dengan menjelaskan, menerangkan, dan menguraikan pokok permasalahan yang hendak dibahas dalam penelitian ini kemudian ditarik kesimpulan secara deduktif.⁴⁶

Jenis penelitian ini adalah *field research* (penelitian lapangan). Penelitian lapangan adalah penelitian yang dilakukan dengan menggunakan informasi yang diperoleh penulis di tempat penelitian yang bersifat kualitatif yaitu penelitian lapangan yang datanya diperoleh langsung dari lapangan, baik berupa hasil observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan maksud dari kualitatif adalah penelitian lapangan menggunakan teori-teori dengan tanpa menggunakan rumus statistik.

Penelitian lapangan ini diharapkan dapat memberi gambaran tentang penerapan PTSP dalam mempercepat proses dan waktu pelayanan publik di MTsN 2 Bondowoso. Peneliti menggunakan metode kualitatif karena secara langsung mewakili sifat hubungan antara peneliti dan responden, lebih sensitif dan lebih mudah beradaptasi dengan banyak pengaruh timbal balik yang tajam dan pola nilai yang dihadapi.

⁴⁶ Saipul Annur, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Palembang: Grafika Telindo Press, 2008), 29.

B. Lokasi Penelitian

Kerangka penelitian yang dijadikan objek penelitian dalam penyusunan skripsi ini adalah Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MTsN 2 Bondowoso yang berlokasi di Jalan MT.Haryono Nomor 44 Kelurahan Badean Kabupaten Bondowoso.

Alasan peneliti melakukan penelitian di Lembaga MTsN 2 Bondowoso diantaranya ialah:

1. MTsN 2 Bondowoso merupakan Madrasah Tsanawiyah Negeri pertama di wilayah kota Bondowoso yang menerapkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
2. MTsN 2 Bondowoso merupakan lembaga pada tingkat madrasah tsanawiyah satu-satunya yang memiliki Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
3. Pelayanan Terpadu Satu Pintu di MTsN 2 Bondowoso merupakan lembaga dengan pemberian layanan cepat dengan istilah *one day service*.

C. Subyek Penelitian

Subyek penelitian adalah seseorang yang terlibat dalam penelitian dan keberadaannya sebagai sumber data peneliti. Dalam subyek penelitian ini, peneliti menggunakan metode *purposive*. *Purposive* merupakan tehnik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalnya, orang tersebut yang dianggap paling tahu atau paling mengerti tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin

dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek atau situasi sosial yang diteliti.⁴⁷

Subyek yang dipilih sebagai narasumber atau *informan* dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

- a. Siti Mutmainnah, S. Pd. selaku Kepala Madrasah & Pengarah PTSP
- b. Jaelani, S. H. selaku Kepala Tata Usaha & Penanggungjawab PTSP
- c. Wulandari Riswana, S. Pd. selaku Petugas PTSP
- d. Maulidya Nurul Kholifah selaku Peserta Didik

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu langkah yang digunakan oleh peneliti untuk mengetahui metode apa yang akan digunakan dalam mengumpulkan data penelitian nantinya. Adapun beberapa teknik pengumpulan data yang akan peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi.

1. Teknik Observasi

Teknik observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik observasi partisipasi pasif, peneliti berada di lokasi narasumber tetapi peneliti tidak ikut terlibat dalam kegiatan yang dilakukan narasumber. Teknik ini peneliti gunakan untuk mendapatkan data primer terkait manajemen pelayanan publik pada PTSP dan data sekunder terkait :

⁴⁷ Sugiono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif, Dan R&D (Bandung: Alfabeta, 2008), 85.

- a. Identitas Lembaga dan PTSP
 - b. Struktur organisasi lembaga dan PTSP
 - c. Sejarah PTSP
 - d. Sarana dan prasarana PTSP
 - e. Kegiatan manajemen pelayanan publik pada PTSP
2. Teknik Wawancara

Teknik wawancara yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah wawancara semi terstruktur (*Semistructured Interview*) jenis wawancara ini sudah termasuk dalam kategori *in-dept interview*, di mana dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, di mana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat, dan ide-idenya. Dalam melakukan wawancara, peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan. Dalam kegiatan wawancara ini, peneliti mengajukan pertanyaan kepada kepala madrasah, kepala TU, petugas PTSP, dan peserta didik untuk mendapatkan data terkait penerapan manajemen pelayanan publik pada PTSP. Dalam melakukan wawancara, peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan terkait Manajemen Pelayanan Publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di MTsN 2 Bondowoso.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan kepada subyek penelitian. Dokumen yang diteliti bisa berupa dokumen resmi seperti surat putusan, surat instruksi, sementara dokumen tidak resmi seperti surat nota, dan surat pribadi yang dapat memberikan informasi pendukung terhadap suatu peristiwa. Dalam penelitian kualitatif dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara. Studi dokumentasi yaitu mengumpulkan dokumen dan data-data yang diperlukan dalam permasalahan penelitian lalu ditelaah secara mendalam sehingga dapat mendukung dan menambah kepercayaan dan pembuktian suatu kejadian.⁴⁸

Dokumentasi ialah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen, baik dokumen yang telah tersedia di lapangan peneliti maupun dokumen yang dibuat oleh peneliti berupa gambar, salinan berkas, rekaman gambar bergerak, dan lain sebagainya. Dalam kegiatan dokumentasi ini, peneliti mengambil dokumen berupa data-data terkait manajemen pelayanan publik pada PTSP.

Jika dilihat dari jenisnya, data kualitatif dapat dibedakan sebagai data primer dan data sekunder :

1. Data primer: data ini berupa teks hasil wawancara dan diperoleh melalui wawancara dan diperoleh melalui wawancara dengan

⁴⁸ Umar Sidiq, 73-74.

informan yang sedang dijadikan sampel dalam penelitiannya. Data dapat direkam atau dicatat oleh peneliti.

2. Data sekunder: data sekunder berupa data-data yang sudah tersedia dan dapat diperoleh oleh peneliti dengan membaca, melihat atau mendengarkan.⁴⁹

Adapun data yang peneliti ingin peroleh dari metode dokumentasi ini adalah kegiatan manajemen pelayanan publik pada PTSP yang berkaitan dengan penelitian. Data tersebut dapat bermanfaat sekali bagi peneliti untuk menguji, menafsirkan bahkan bisa juga untuk menjawab fokus permasalahan yang akan diteliti.

E. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif dengan model interaktif. Miles, Huberman dan Saldana mengatakan bahwa analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih nama yang penting dan yang akan dipelajari serta membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan pembaca.⁵⁰

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini sebagaimana yang dijelaskan oleh Miles, Huberman dan Saldana yang melalui

Langkah-langkah sebagai berikut:

⁴⁹ Adhi Kusumastuti, Metode Penelitian Kualitatif, (Semarang:Pressindo,2019), 34.

⁵⁰ Sugiono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&G (Bandung: Alfabeta, 2009), 234.

1. Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Kondensasi data merujuk kepada proses menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksi dan mentransformasikan data yang terdapat pada catatan lapangan maupun transkrip. Pada tahapan ini peneliti mengkondensasi data dengan cara meringkas data yang telah diperoleh. Dengan meringkas data dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi serta mengaitkannya satu sama lain dengan tujuan menguatkan masing-masing data yang telah diperoleh sehingga dapat membuat peneliti paham ketika akan menganalisis data.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data kondensasi, maka tahap selanjutnya ialah penyajian data. Karena penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, maka data akan disajikan dalam bentuk uraian singkat atau dengan teks yang bersifat naratif. Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori flowchart dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut maka terorganisir, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami.

3. Penarikan Simpulan/Verifikasi (*Verifikasi Data*)

Verifikasi merupakan Penarikan kesimpulan yang merupakan kegiatan penggambaran yang utuh dari obyek yang diteliti. Proses

penarikan kesimpulan didasarkan pada hubungan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang dipadu pada penyajian data.⁵¹

Peneliti yang mendapatkan kesimpulan yang telah dilakukannya akan diuji kembali, namun jika data yang diperoleh sudah didukung oleh bukti-bukti yang kuat maka tidak perlu diuji kembali karena sudah kredibel.

F. Keabsahan Data

Data-data yang sudah dikumpulkan oleh peneliti haruslah diproses lagi terlebih dahulu dengan sangat teliti supaya data yang diperoleh tidak menyimpang dari objek penelitian. Oleh karena itu perlu dilakukannya uji keabsahan data melalui triangulasi. Triangulasi adalah kombinasi dari data atau informan dengan menggunakan metode wawancara yang berbeda dalam satu penelitian.⁵²

1. Triangulasi Menurut Wiersma diartikan sebagai pembuktian data dari berbagai sumber dengan cara yang berbeda dan dalam waktu yang banyak.
 - a. Triangulasi sumber Ini dilakukan dengan membandingkan data untuk memverifikasi keandalan informasi yang diperoleh pada titik waktu yang berbeda Ini dapat dilakukan dengan membandingkan apa yang dikatakan di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi, membandingkan apa yang

⁵¹ Miles Huberman dan Saldana, *Qualitative Data Analysis* (America: SAGE Publication, 2014), 12.

⁵² Julianty Pradono, *Panduan Penelitian dan pelaporan Penelitian Kualitatif* (Jakarta: LPB, 2018), 41.

dikatakan orang tentang situasi penelitian dengan apa yang mereka katakan dari waktu ke waktu, membandingkan situasi dan sudut pandangnya dengan orang biasa. Setiap orang, dan kaum terpelajar. Triangulasi sumber yang diusulkan dalam penelitian ini meliputi perbandingan hasil wawancara yang dilakukan dengan kepala madrasah, kepala TU, petugas PTSP dan peserta didik.

- b. Triangulasi Teknik Teknik triangulasi menurut Sugiyono yaitu menyatakan bahwa teknik triangulasi merupakan teknik pengumpulan data-data dan sumber yang telah ada. Bila penelitian melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data yang sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data.

Selanjutnya Sugiyono menyatakan triangulasi teknik, berarti menggunakan pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber data yang sama. Peneliti menggunakan observasi partisipasi pasif, wawancara semiterstruktur, dan dokumentasi untuk sumber data yang sama secara serempak.

G. Tahap-Tahap Penelitian

Bagian ini menguraikan proses pelaksanaan penelitian, mulai dari penelitian pendahuluan, pengembangan desain, penelitian sebenarnya, dan sampai pada penulisan laporan. Dalam penelitian ini peneliti menyusun tahapan penelitian melalui beberapa proses, sebagai berikut ini :

1. Tahap Pra-Lapangan

Tahap pra lapangan yaitu suatu kegiatan yang dilakukan oleh peneliti sebelum memulai penelitiannya. Adapun tahapan yang dilakukan oleh peneliti pada pra lapangan ini sebagai berikut:

- a. Menyusun rancangan penelitian pada tanggal 10 Januari 2023 adapun beberapa rancangan penelitian yang disusun oleh peneliti seperti latar belakang masalah, alasan pemilihan lokasi, pelaksanaan penelitian, rancangan pengumpulan data, rancangan dan prosedur analisis data, serta rancangan pengecekan keabsahan data.
- b. *Study Explore* pada tanggal 10 Januari 2023 merupakan kegiatan kunjungan yang dilakukan oleh peneliti, tepatnya di PTSP MTsN 2 Bondowoso. Hal tersebut bertujuan agar peneliti mengenal lebih jauh terkait dengan objek yang akan diteliti.
- c. Perizinan Sebelum melaksanakan penelitian pada tanggal 28 Maret 2023, peneliti meminta perizinan terlebih dahulu dikarenakan kegiatan penelitian ini dilaksanakan diluar area kampus dan merupakan salah satu lembaga pendidikan. Maka

dari itu perizinan sesuai prosedur harus dilakukan. Prosedur penelitian yang peneliti lakukan seperti meminta surat pengantar dari kampus Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember sebagai permohonan izin penelitian yang diajukan kepada MTsN 2 Bondowoso.

- d. Memilih narasumber pada tanggal 28 Maret 2023 peneliti mulai menentukan informan untuk dijadikan narasumber dalam penggalian informasi terkait penelitian yang akan dilakukan.
- e. Penyusunan instrumen penelitian pada tanggal 31 Maret 2023 setelah peneliti telah mendapatkan izin untuk melaksanakan penelitian dan telah menentukan narasumber sebagai sumber informasi dalam menggali data penelitian nantinya, langkah selanjutnya ialah menyusun instrument penelitian. Penyusunan instrument penelitian ini adalah kegiatan penyusunan daftar pertanyaan wawancara, kemudian membuat lembar observasi dan pencatatan dokumen yang diperlukan saat penelitian.

2. Tahap Penelitian Lapangan

Pada tahapan ini peneliti sudah melakukan penelitian dengan melewati beberapa proses seperti:

a. Pengumpulan Data

Pengumpulan data ini dilaksanakan mulai tanggal 28 Maret – 15 Mei 2023 sesuai dengan jadwal yang telah dibuat sebelumnya. Teknik yang digunakan oleh peneliti dalam

pengumpulan data ini menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi.

b. Pengelolaan Data

Setelah pengumpulan data pada tanggal 19 Mei 2023 dilakukan untuk tahap selanjutnya yakni pengelolaan data dengan tujuan supaya bisa mempermudah proses analisis data.

c. Analisis Data

Setelah itu pada tanggal 22 Mei 2023 seluruh data dikumpulkan lalu disusun untuk dianalisis dengan teknik analisis kualitatif deskriptif, yaitu mendeskripsikan gambar apa yang telah diperoleh selama proses pengumpulan data dilakukan. Hasil dari analisis data tersebut diuraikan dalam penerapan data temuan penelitian.

d. Tahap Pelaporan

Pada tanggal 5 Juni 2023 tahapan ini merupakan tahap terakhir dalam proses penelitian. Pada tahapan ini peneliti menyusun hasil penelitian dalam bentuk skripsi yang sesuai dengan Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Identitas Madrasah

Tabel 4. 1
Identitas MTsN 2 Bondowoso

Nama	: MTsN 2 Bondowoso
Kepala Madrasah	: Siti Mutmainnah
NSM	: 121135110002
NPSN	: 20581711
Akreditasi	: A
Status	: Negeri
Nomor Telp.	: 0331-421948
Alamat	: Jl. MT Haryono No. 44
Kecamatan	: Bondowoso
Kabupaten	: Bondowoso
Provinsi	: Jawa Timur
Kode Pos	: 68214
e-mail	: mtsnbondowoso2@Kemenag.go.id
Luas Tanah	: 562 m ²
Jarak ke Pusat Kecamatan	: 4 km
Jarak ke Pusat Kota	: 2 km
Tahun Berdiri	: 1970

Sumber : Dokumentasi, MTsN 2 Bondowoso, 28 Maret 2023.

digilib.stkipkhas.ac.id | digilib.mofkhas.ac.id | digilib.stkipkhas.ac.id | digilib.stkipkhas.ac.id | digilib.stkipkhas.ac.id | digilib.stkipkhas.ac.id

2. Data Tenaga Kependidikan di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Bondowoso

Tenaga kependidikan merupakan elemen yang memiliki peran paling penting dalam upaya menjalankan lembaga pendidikan untuk menciptakan mutu pendidikan yang berkualitas. Dalam mewujudkan mutu yang berkualitas di MTsN 2 Bondowoso tenaga kependidikan yang memiliki kualifikasi yang baik dan mencukupi yang dibutuhkan.

Berdasarkan data penelitian yang diperoleh pada tanggal 28 Maret 2023 peneliti memperoleh data tenaga kependidikan di MTsN 2 Bondowoso sebagai berikut.

Data personal Tenaga Kependidikan (Tata Usaha) pada MTsN 2 Bondowoso seluruhnya berjumlah 20 orang.⁵³

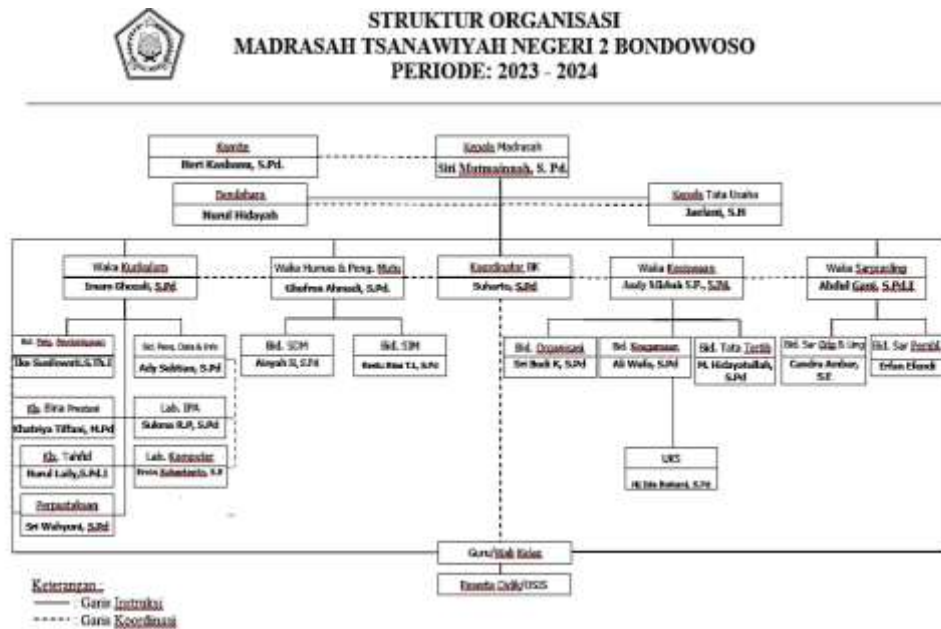
Tabel 4. 2
Data Tenaga Kependidikan

No	Nama Lengkap	NIK	NUPTK	Status Kepegawaian	NIP
1	SAHMAWI	'3511091703690003			'121135110002000030
2	SUARI		'26497346	Non PNS	'121135110002000015
3	ERFAN EFENDI	'3511012403820001	'0000000000000000	Non PNS	'121135110002000011
4	JAELANI SH	'35111110101700004	'0000000000000000	PNS	'197001011991031005
5	AFINI INDAH FITRIAH S.PD.	'3511076205900001	'48547686	Non PNS	'121135110002000013
6	AKHYANI	'3511110807840002	'70407626	PNS	'198407082014121005
7	TRISNO SUGIARTO		'38477636	PNS	'198505152014121005
8	CANDRA AMBAR BASUKI SE.	'3511289078120003	'1735320062060000	Non PNS	
9	AGUS HARIYANTO	'3511071601720001	'14487506		'197201162014121002
10	NURUL HIDAYAH	'3511114210790006	'0000000000000000	PNS	'197910022014122005
11	HALIMATUS SAKDIYAH	'3511116104660001	'8753744646300102	PNS	'196604212007012035
12	ANI RAHMAN	'3511096108950002	'0000000000000000	Non PNS	
13	MUHAMMAD HAMDI	'3511072201840001	'20521932	Non PNS	'121135110002000014
14	ABDUL MUKSID	'3511071504870001	'20521932	Non PNS	'121135110002000016
15	ANDY DILA PRATAMA	'3511112910950003	'0000000000000000	Non PNS	'121135110002000017
16	DENDI FAJAR YANTO	'3511030305930001	'0000000000000000	Non PNS	
17	DWI RISKY MARLINDA PUTRI	'3511114401980002	'0000000000000000	Non PNS	
18	WULANDA RISWANA	'3511116608000001	'0000000000000000	Non PNS	
19	YANTO S.Pd	'3512060812960001	'0000000000000000	Non PNS	
20	AGUS PRIANTONI	'3511112208840002	'0000000000000000	Non PNS	

Sumber : Dokumentasi, MTsN 2 Bondowoso, 28 Maret 2023.

⁵³ Dokumentasi Staff Tata Usaha MTsN 2 Bondowoso, 28 Maret 2023.

3. Struktur Organisasi MTsN 2 Bondowoso



Gambar 4. 1
Struktur Organisasi MTsN 2 Bondowoso⁵⁴

Gambar diatas merupakan struktur organisasi atau struktur kepengurusan pada Lembaga Pendidikan MTsN 2 Bondowoso pada periode tahun 2023-2024 dengan kepala madrasah Ibu Siti Mutmainnah dan kepala tata usaha Bapak Jaelani.

4. Sejarah PTSP MTsN 2 Bondowoso

Perelayanan terpadu adalah pemberian pelayanan terhadap satu atau beberapa jenis pelayanan yang diselenggarakan secara terintegrasi dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen. Pelayanan ini dilakukan dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan untuk menyelenggarakan pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan

⁵⁴ MTsN 2 Bondowoso, "Struktur organisasi MTsN 2 Bondowoso", 28 Maret 2023.

proses, dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.

Keberadaan PTSP akan membawa angin segar bagi standar kerja dan kinerja di internal Madrasah. Sistem kerja akan menjadi lebih rapi, produktifitasnya terukur, dan semua aktivitas proses layanan juga tercatat. PTSP juga merupakan upaya transformasi pelayanan publik guna mewujudkan MTsN 2 Bondowoso sebagai lembaga yang bersih dan melayani.

PTSP disini merupakan pelayanan terpadu satu pintu yang artinya di MTsN 2 Bondowoso menyediakan satu tempat dengan satu pintu yang berada di halaman depan madrasah sehingga publik dapat menjangkau pintu tersebut untuk meminta segala jenis pelayanan yang disediakan oleh pihak MTsN 2 Bondowoso yang diantaranya :

- a. Penerimaan tamu
- b. Pengambilan ijazah
- c. Legalisir ijazah
- d. Surat pengganti ijazah rusak
- e. Surat pengganti ijazah hilang
- f. Surat keterangan kesalahan penulisan ijazah
- g. Surat izin melaksanakan penelitian
- h. Surat keterangan telah melakukan penelitian
- i. Surat mutasi masuk peserta didik
- j. Surat mutasi keluar peserta didik

Pembentukan PTSP di madrasah ini dibentuk pada tanggal 22 Februari 2022 dengan diresmikan langsung oleh kepala Kementerian Agama Bondowoso.⁵⁵

5. Visi dan Misi PTSP MTsN 2 Bondowoso

a. VISI

“Melayani masyarakat dengan Cerdas, Cepat dan Tepat (C2T)”

b. MISI

- 1) Memfasilitasi jenis layanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
- 2) Mewujudkan sistem pelayanan berbasis Teknologi Informasi.
- 3) Meningkatkan kualitas sumber daya manusia.
- 4) Meningkatkan kualitas sarana prasarana.
- 5) Meningkatkan profesionalisme tatakelola lembaga.⁵⁶

6. MOTTO PTSP MTsN 2 Bondowoso

“SANTUN”

Simpatik : Sikap, perbuatan dan penampilan petugas dalam melayani pemohon adalah senantiasa menarik hati pemohon.

Akuntabel : Petugas dalam melaksanakan tugas dan fungsinya harus sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku, sehingga seluruh rangkaian tugas yang dilakukan dapat dipertanggungjawabkan.

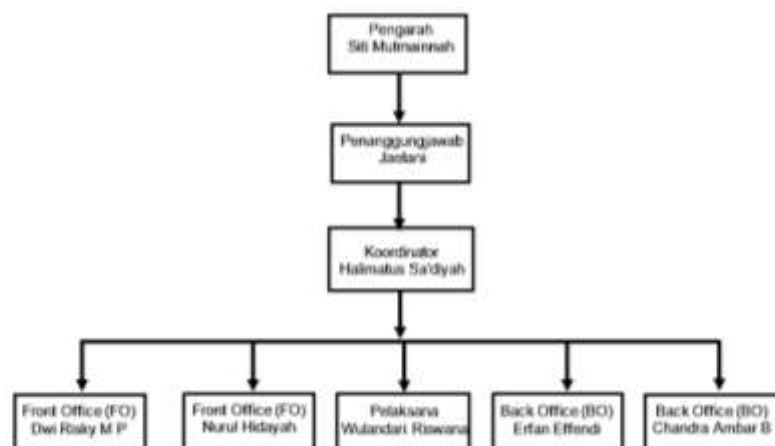
diglib.stkiba.ac.id diglib.stkiba.ac.id diglib.stkiba.ac.id diglib.stkiba.ac.id diglib.stkiba.ac.id diglib.stkiba.ac.id

⁵⁵ Dokumentasi Staff Tata Usaha MTsN 2 Bondowoso, 28 Maret 2023.

⁵⁶ Dokumentasi Staff Tata Usaha (Petugas PTSP) MTsN 2 Bondowoso, 28 Maret 2023.

- Nyaman** : Pemohon dibuat merasa nyaman selama menerima layanan di dalam PTSP, baik dari sisi tempat, layanan petugas, suasana ruangan maupun hasilnya.
- Tuntas** : Proses layanan yang dilaksanakan harus dilakukan secara total, menyeluruh, dari tahap satu ke tahap selanjutnya sampai final sebagaimana standar operasional yang ditetapkan.
- Utuh** : Pelayanan yang diberikan harus selesai sempurna, tidak kurang sedikitpun, tidak sepotong-potong.
- No Pungli** : Dalam melayani pemohon tidak ada pungutan biaya apapun untuk semua jenis layanan.⁵⁷

7. Struktur Organisasi PTSP MTsN 2 Bondowoso



Gambar 4. 2

Struktur Organisasi PTSP MTsN 2 Bondowoso⁵⁸

⁵⁷ Dokumentasi Staff Tata Usaha (Petugas PTSP) MTsN 2 Bondowoso, 28 Maret 2023.

Gambar diatas merupakan struktur kepengurusan PTSP di MTsN 2 Bondowoso. Tim pengelola diatas diambil dari tenaga kependidikan yang ada di MTsN 2 Bondowoso. Kepala madrasah menjabat sebagai pengarah PTSP dan kepala TU sebagai penanggungjawab PTSP. Struktur tim pengelola diatas dibentuk pada tahun pertama berdirinya PTSP di MTsN 2 Bondowoso yaitu pada tahun 2022.

8. Data Sarana dan Prasarana PTSP MTsN 2 Bondowoso

Tabel 4. 3
Data Sarana dan Prasarana PTSP

No	Fasilitas Sarana Prasarana	Jumlah	Kondisi
1	Ruang Front Office	1	Baik
2	Komputer	2	Baik
3	Printer	1	Baik
4	Buku Agenda Surat Masuk dan Keluar	1	Baik
5	ATK	4	Baik
6	Kursi Tunggu	8	Baik
7	Ruang Konsultasi	1	Baik
8	Ruang Back Office	1	Baik
9	Jam Dinding	1	Baik
10	CCTV	2	Baik

⁵⁸ MTsN 2 Bondowoso, “Struktur Organisasi PTSP MTsN 2 Bondowoso”, 28 Maret 2023.

11	Vas Bunga	1	Baik
----	-----------	---	------

Sumber : Dokumentasi, MTsN 2 Bondowoso, 28 Maret 2023.

B. Penyajian Data dan Analisis

Pada bagian ini, peneliti akan mendeskripsikan peristiwa yang sebenarnya terkait Manajemen Pelayanan Publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Madrasah Tsanawiyah Negeri (MTsN) 2 Bondowoso. Berikut hasil data yang diperoleh, yang mana sumber data yang diperoleh peneliti bersal dari observasi, wawancara dan dokumentasi, berikut akan diuraikan temuan data yang diperoleh dari lokasi penelitian.

Berdasarkan hasil penelitian, maka akan diuraikan data-data yang terkait dengan Manajemen Pelayanan Publik pada PTSP di MTsN 2 Bondowoso, sesuai dengan fokus penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya, yakni : (1) Perencanaan Manajemen Pelayanan Publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Bondowoso, (2) Pengorganisasian Manajemen Pelayanan Publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Bondowoso, (3) Kepemimpinan Manajemen Pelayanan Publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Bondowoso, (4) Pengendalian Manajemen Pelayanan Publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Bondowoso. Data ini akan dideskripsikan sebagai berikut:

1. Perencanaan Manajemen Pelayanan Publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Bondowoso

Perencanaan (*planning*) adalah memikirkan apa yang akan dikerjakan dengan sumber daya yang dimiliki khususnya dalam manajemen pelayanan publik. Perencanaan dilakukan untuk menentukan tujuan suatu organisasi secara keseluruhan dan memilih cara yang terbaik untuk memenuhi tujuan tersebut.

Salah satunya ialah yang dilakukan oleh pihak MTsN 2 Bondowoso Lembaga ini mendirikan suatu sarana sebagai bentuk perencanaan untuk menunjang manajemen pelayanan publik yang ada di madrasah dengan dibentuknya PTSP yaitu Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Sebagaimana yang diungkapkan oleh Kepala Madrasah Ibu Mutmainnah sebagai berikut :

“PTSP ini merupakan program dari Kementerian Agama untuk mendongkrak kinerja secara keseluruhan terkait pelayanan publik di ruang lingkup madrasah sehingga segala jenis pelayanan yang ada dapat ditampung di satu tempat atau satu pintu selain itu dengan adanya PTSP ini juga *grade* madrasah bisa lebih tinggi jika di madrasah tersebut sudah terdapat PTSP”.⁵⁹

Pendapat diatas diperkuat dengan pendapat Bapak Jelani selaku Kepala TU sebagai berikut :

“Dengan adanya PTSP di madrasah ini sangat bermanfaat sekali tujuannya hanya satu yaitu memangkas

⁵⁹ Siti Mutmainnah, diwawancarai oleh peneliti, Bondowoso, 4 April 2023.

pelayanan yang tidak terpadu atau menyatu nantinya bisa ditampung dalam satu tempat atau yang disebut satu pintu sehingga segala jenis pelayanan publik yang ada di madrasah ini bisa ditampung di PTSP ini.”⁶⁰

Hal tersebut sejalan dengan penyampaian Ibu Wulandari selaku petugas PTSP sebagai berikut :

“Tujuan dibentuknya PTSP ini adalah untuk mempermudah alur pelayanan publik yang ada madrasah seperti dulu sebelum ada PTSP jika ada wali murid yang ingin bertemu dengan wali kelas anaknya dia harus mencari sendiri guru tersebut ke ruangnya namun dengan adanya PTSP ini tidak perlu lagi seperti itu jadi wali murid hanya tinggal menunggu di lobi PTSP dan menunggu petugas PTSP untuk memanggil guru yang dituju.”⁶¹

Maulidya Nurul Kholifah selaku peserta didik juga mendukung pendapat diatas dan mengatakan sebagai berikut :

“Semenjak ada PTSP di madrasah ini jika kami ingin meminta salah satu surat kami tidak perlu lagi mencari petugas yang berwenang membuat surat ke ruangnya akan tetapi kami tinggal meminta langsung kepada petugas PTSP yang ada di depan dan tinggal menunggu di ruang tunggu.”⁶²

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan, peneliti melihat sendiri bahwa adapun tujuan dari dibentuknya PTSP di MTsN 2 Bondowoso ini sudah tercantum di dalam SK PTSP yang diperlihatkan langsung oleh penanggungjawab PTSP yaitu Bapak Jaelani terhadap peneliti. Adapun tujuan yang peneliti lihat benar-benar diterapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di PTSP madrasah ini yaitu memeberikan kemudahan dan kepastian dalam menjalankan pelayanan publik. Contohnya ketika saya selaku

⁶⁰ Jaelani, diwawancarai oleh peneliti, Bondowoso, 4 April 2023.

⁶¹ Wulandari Riswana, diwawancarai oleh peneliti, Bondowoso, 15 Mei 2023.

⁶² Maulidya Nurul Kholifah, diwawancarai oleh peneliti, Bondowoso, 4 April 2023.

pemohon layanan merasakan diri kemudahan dalam memperoleh pelayanan yang diinginkan di PTSP MTsN 2 Bondowoso ini⁶³



Gambar 4. 3
Tujuan PTSP dalam SK PTSP⁶⁴

Gambar diatas merupakan SK yaitu surat keputusan kepala madrasah tentang tim pengelola PTSP yang diturunkan langsung oleh Bapak Samson Hidayat selaku kepala madrasah pada periode sebelumnya. Dalam gambar SK diatas memuat tujuan dibentuknya PTSP. SK ini diterbitkan pada tanggal 26 Februari 2022 tahun lalu.

Dari hasil observasi peneliti, peneliti melihat sendiri SK yang ditunjukkan oleh penanggungjawab PTSP yaitu Bapak Jaelani. Dalam

⁶³ Observasi di MTsN 2 Bondowoso, 4 April 2023.

⁶⁴ MTsN 2 Bondowoso, "SK Kepala Madrasah tentang PTSP", 4 April 2023.

SK PTSP tersebut sudah tercantum pendefinisian tujuan dibentuknya PTSP MTsN 2 Bondowoso ini dalam lemabar pertamanya. Peneliti juga melihat bahwa praktek dari tujuan tersebut memang benar-benar terjadi dengan adanya PTSP pelayanan publik yang ada dapat terlaksana dengan lebih mudah.

Dari hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa dengan dibentuknya PTSP akan mendongkrak kinerja pelayanan publik secara keseluruhan oleh karena itu perencanaan yang dilakukan betul-betul diperhatikan. Adapun peran kepala atau manajer perlu mengevaluasi berbagai rencana alternatif sebelum mengambil Tindakan dan kemudian melihat apakah rencana yang dipilih cocok dan dapat memenuhi tujuan yang diinginkan. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Kepala TU Bapak Jaelani selaku penanggungjawab PTSP sebagai berikut :

“Dibentuknya PTSP ini tidak serta merta dibentuk begitu saja akan tetapi harus melalui beberapa persyaratan yang harus dipenuhi sesuai dengan perintah Kemenag pusat. Adapun yang terpenting sekolah atau madrasah harus berstatus negeri dan Alhamdulillahnya madrasah kami ini memang berstatus negeri. Kedua harus ada tempat sebagai lobi istilahnya yang digunakan untuk menerima tamu atau pemohon layanan di satu pintu yang disediakan, selain itu juga ada SDM yang mumpuni untuk melayani segala jenis pelayanan khususnya administrasi yang ada di madrasah.”⁶⁵

Kemudian pendapat diatas didukung oleh pendapat Ibu Wulandari selaku petugas PTSP sebagai berikut :

diglib.stkiba.ac.id | diglib.mofcha.ac.id | diglib.stkiba.ac.id | diglib.stkiba.ac.id | diglib.stkiba.ac.id | diglib.stkiba.ac.id

⁶⁵ Jaelani, diwawancarai oleh peneliti, Bondowoso, 4 April 2023.

“Sebelum dibentuk PTSP di madrasah ini pihak tenaga kependidikan beserta kepala TU dan juga Kepala Madrasah di MTsN 2 Bondowoso ini mengadakan rapat terlebih dahulu, rapat ini diadakan ya sebagai wadah untuk memebritahu bahwa akan dibentuk PTSP di madrasah ini kami selaku bawahan ya setuju saja karena memang dengan adanya PTSP kegiatan pelayanan bisa lebih mudah dan ringkas. Adapun untuk persyaratannya itu tidak dijelaskan dan hanya pihak kepala madrasah dan kepala TU yang tau.”⁶⁶



Gambar 4. 4
Pelaksanaan rapat pembentukan PTSP⁶⁷

Gambar diatas merupakan suasana rapat yang berlangsung di aula MTsN 2 Bondowoso. Rapat tersebut dilaksanakan oleh kepala madrasah kepala TU beserta tenaga pendidik MTsN 2 Bondowoso. Rapat tersebut dilakukan untuk membahas rencana pembentukan PTSP.

Dari hasil wawancara diatas maka dapat kita ketahui bahwa dalam tugasnya Kepala Tata Usaha selaku penanggungjawab PTSP

⁶⁶ Wulandari Riswana, diwawancarai oleh peneliti, Bondowoso, 15 Mei 2023.

⁶⁷ MTsN 2 Bondowoso, “Pelaksanaan Rapat Pembentukan PTSP”, 4 April 2023.

merupakan sosok penting yang berperan dalam perencanaan manajemen pelayanan publik pada PTSP. Kebijakan yang dibuat dari segi perencanaan merupakan proses terpenting dari semua fungsi manajemen karena tanpa perencanaan yang matang maka fungsi manajemen lainnya khususnya dalam manajemen pelayanan publik tidak akan berjalan secara maksimal.

Indikator yang kedua dalam perencanaan manajemen pelayanan publik adalah penetapan strategi dimana dalam hal ini pihak kepala madrasah menurunkan SK penetapan atau pembentukan PTSP. Dalam SK terdapat daftar pegawai yang ditunjuk langsung oleh kepala madrasah sebagai pengurus PTSP salah satunya yaitu Kepala TU sebagai penanggungjawab. Sebagaimana yang dikatakan langsung oleh Bapak Jaelani selaku penanggungjawab PTSP sebagai berikut:

“Sebelum mengembangkan suatu rencana tentunya terlebih dahulu kita menunggu keputusan tertinggi yaitu keputusan kepala madrasah dimana kepala madrasah menyetujui pembentukan PTSP lalu diturunkanlah SK dari kepala yang di dalamnya sudah memuat beberapa hal penting yang sebelumnya sudah dikomunikasikan bersama tenaga kependidikan yang ada dalam mengkoordinasikan kegiatan di PTSP.”⁶⁸

Dilanjutkan oleh pernyataan Kepala Madrasah Ibu Mutmainnah sebagai berikut :

“Saya disini adalah kepala sekolah yang baru jadi dalam artian masih belum tau seluk beluk keseluruhan dari kegiatan manajemen pelayanan publik yang ada di PTSP

⁶⁸ Jaelani, diwawancarai oleh peneliti, Bondowoso, 4 April 2023.

madrasah ini, tapi tentu nantinya saya akan melakukan pemantauan serta evaluasi dan juga refleksi.”⁶⁹

Adapun dari pihak Petugas PTSP juga mengatakan sebagai berikut :

“Kami disini tidak serta merta ditunjuk begitu saja, akan tetapi kami dipilih sesuai dengan kemampuan dan peran kami di tata usaha madrasah ini adalah khusus sebagai tenaga administrasi jadi kami dipilih untuk menjadi petugas di PTSP sesuai dengan job description yang telah dibahas sebelumnya”.⁷⁰

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti mengenai indikator penetapan strategi dalam fungsi perencanaan manajemen pelayanan publik pada PTSP MTsN 2 Bondowoso. Peneliti melihat adanya SK pembentukan PTSP yang diperlihatkan langsung oleh Bapak Jaelani selaku kepala TU kepada peneliti. Adapun di dalam SK tersebut memuat tujuan dibentuknya PTSP, dasar hukum dibentuknya PTSP, kemudian keputusan kepala madrasah terkait tim pengelola PTSP beserta tugas dan tanggung jawabnya. Pada kenyataannya peneliti melihat kesesuaian data pada SK tersebut dengan kondisi PTSP yang ada di MTsN 2 Bondowoso ⁷¹

Dari hasil wawancara dan observasi diatas bisa diartikan bahwa dalam manajemen pelayanan publik fungsi perencanaan adalah salah satu fungsi utama yang biasanya dillakukan sebelum kegiatan berlangsung. Dalam tahap perencanaan pihak madrasah harus

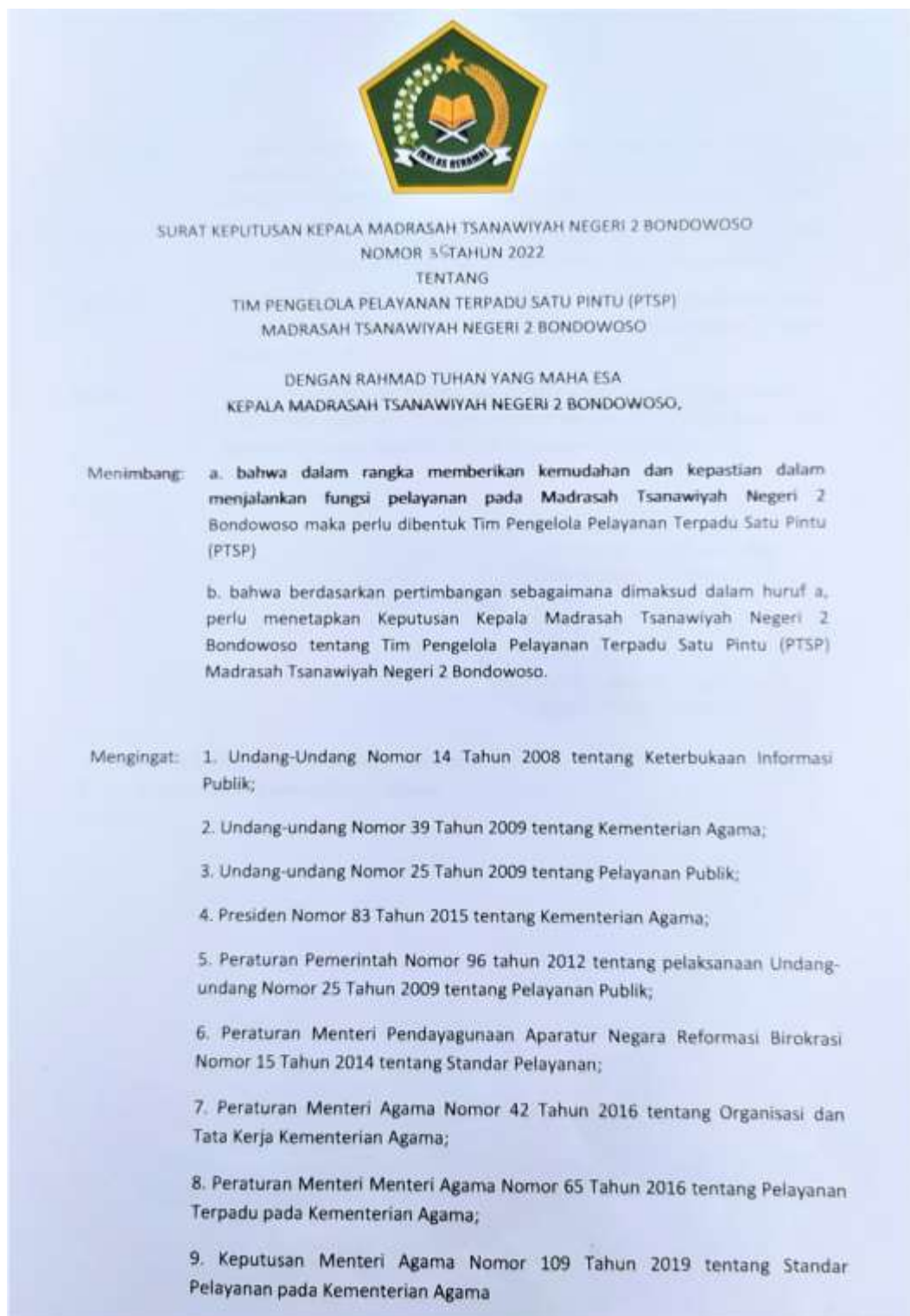
⁶⁹ Siti Mutmainnah, diwawancarai oleh peneliti, Bondowoso, 4 April 2023.

⁷⁰ Wulandari Riswana, diwawancarai oleh peneliti, Bondowoso, 15 Mei 2023.

⁷¹ Observasi di MTsN 2 Bondowoso, 4 April 2023.

menyediakan tempat yang pas sebagai lobi PTSP kemudian pihak kepala TU membentuk tim PTSP yang nantinya akan bertugas dalam kegiatan pelayanan publik yang ada di PTSP. Kemudian pihak Kepala Madrasah menyetujui dan melapor ke pihak Kemenag Bondowoso ketika disetujui maka diturunkanlah SK dari pihak kepala madrasah sebagai bentuk peresmian PTSP MTsN 2 Bondowoso.





Gambar 4. 5

SK kepala madrasah mengenai PTSP⁷²

⁷² MTsN 2 Bondowoso, “SK Kepala Madrasah tentang PTSP”, 4 April 2023.

Gambar diatas merupakan SK yaitu surat keputusan kepala madrasah tentang tim pengelola PTSP yang diturunkan langsung oleh Bapak Samson Hidayat selaku kepala madrasah pada periode sebelumnya. SK ini diterbitkan pada tanggal 26 Februari 2022 tahun lalu.

Indikator yang ketiga dari fungsi perencanaan manajemen pelayanan publik pada PTSP MTsN 2 Bondowoso ini adalah mengembangkan rencana untuk mengkoordinasikan kegiatan. Adapun salah satu hal yang penting dalam pengembangan rencana pada PTSP madrasah ini khususnya dalam kegiatan pelayanan publik adalah dengan membuat SOP atau Standar Operasional Prosedur.

SOP adalah standar operasional prosedur. Standar yang dimaksud adalah tata cara atau patokan yang digunakan dalam setiap melakukan tindakan dalam suatu. SOP ini merupakan suatu pedoman untuk melakukan pekerjaan sesuai dengan prosedur kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Pihak yang bertanggungjawab membuat SOP pada PTSP MTsN 2 Bondowoso ini adalah Bapak Jaelani selaku penanggungjawab PTSP Adapun kewenangan beliau dalam pembuatan SOP sudah tercantum dalam keputusan kepala madrasah dalam SK PTSP. Adapun hal tersebut dikatakan langsung oleh Bapak Jaelani sebagai berikut :

“Salah satu tugas saya disini selaku penanggungjawab PTSP adalah membuat SOP, hal ini adalah termasuk job description saya yang tercantum dalam SK kepala madrasah. Dalam pembuatan atau penyusunan SOP disini saya buat

dengan mudah dan jelas sehingga dapat mudah dipahami dan dimengerti khususnya bagi tim pengelola PTSP.”⁷³

Pendapat diatas didukung oleh Ibu Wulandari selaku petugas PTSP sebagai berikut :

“Dibentuknya PTSP disini tentunya juga memerlukan adanya SOP yang memang harus ada apalagi dalam hal kegiatan pelayanan publik prosedurnya harus jelas. Alhamdulillah dalam penyusunan SOP yang dibuat oleh Bapak Jaelani hasilnya rinci dan mudah dipahami oleh kami selaku petugas PTSP. Adanya SOP disini juga sebagai acuan bagi kami dalam memberikan pelayanan terhadap tamu atau pemohon layanan yang datang.”⁷⁴

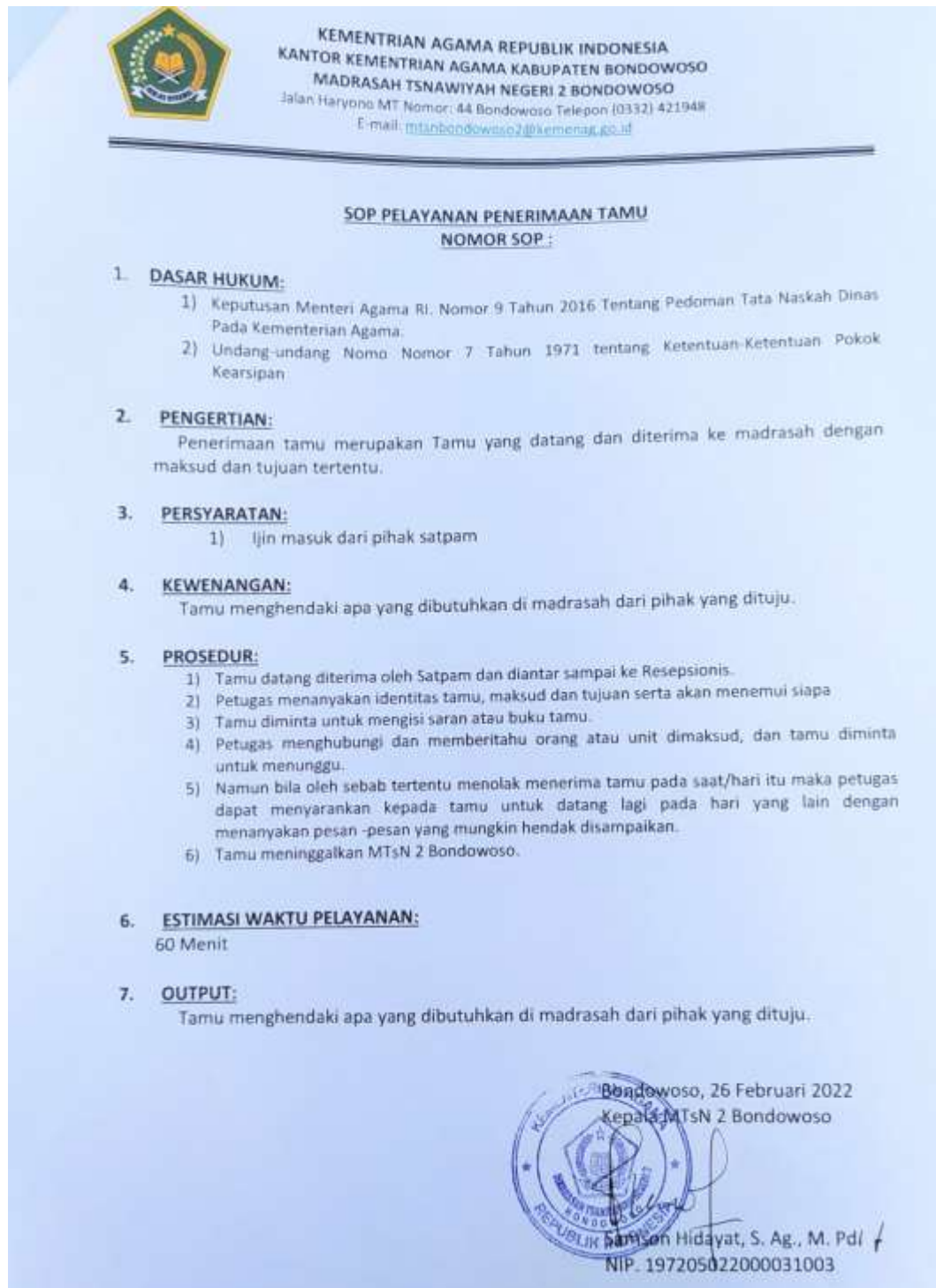
Hal diatas diperkuat oleh Ibu Mutmainnah selaku Kepala madrasah sebagai berikut :

“SOP ini merupakan suatu bentuk rencana dalam mengkoordinasikan kegiatan khususnya kegiatan pelayanan publik yang ada di PTSP madrasah kami. Dengan adanya SOP maka pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan tersusun dan tidak menyeleweng kemana-mana sehingga memudahkan petugas yang bertugas di PTSP madrasah ini.”⁷⁵

⁷³ Jaelani, diwawancarai oleh peneliti, Bondowoso, 4 April 2023.

⁷⁴ Wulandari Riswana, diwawancarai oleh peneliti, Bondowoso, 15 Mei 2023.

⁷⁵ Siti Mutmainnah, diwawancarai oleh peneliti, Bondowoso, 4 April 2023.



Gambar 4. 6
Contoh SOP pelayanan penerimaan tamu⁷⁶

⁷⁶ MTsN 2 Bondowoso, "SOP Penerimaan Tamu", 4 April 2023.

Gambar diatas merupakan salah satu contoh SOP (Standar Operasional Prosedur) yang ada di PTSP MTsN 2 Bondowoso. SOP pada gambar tersebut adalah SOP pelayanan penerimaan tamu yang di dalamnya memuat dasar hukum, pengertian, persyaratan, kewenangan, prosedur, estimasi waktu pelayanan dan juga output.

Dari hasil observasi peneliti, peneliti melihat langsung SOP yang ada di dalam arsip madrasah yang ditunjukkan langsung oleh Bapak Jaelani kepala TU sekaligus penanggungjawab PTSP. SOP ini merupakan bentuk dari suatu rencana dalam mengkoordinasikan kegiatan khususnya dalam kegiatan manajemen pelayanan publik yang ada pada PTSP MTsN 2 Bondowoso. Proses pelayanan penerimaan tamu sesuai dengan SOP yang ada, hal itu dirasakan sendiri oleh peneliti selaku salah satu tamu pemohon layanan di PTSP MTsN 2 Bondowoso ini.⁷⁷

Berdasarkan data hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang diperoleh dari beberapa narasumber, maka dapat peneliti simpulkan bahwa dalam perencanaan manajemen pelayanan publik dibentuknya PTSP ini atas arahan dari Kemenag pusat dengan memenuhi beberapa persyaratan yang ada dan MTsN 2 Bondowoso merupakan lembaga madrasah yang dapat memenuhi persyaratan tersebut dan bisa mendirikan PTSP. Indikator yang pertama dalam fungsi perencanaan yaitu pendefinisian tujuan yang sudah tercantum

⁷⁷ Observasi di MTsN 2 Bondowoso, 4 April 2023.

di dalam lembar awal SK Kepala madrasah. Indikator yang kedua adalah penetapan strategi dimana dalam hal ini pihak kepala madrasah membentuk SK pembentukan PTSP yang di dalamnya sudah terdapat tujuan, dasar hukum, kemudian tim pengelola PTSP beserta tugas dan tanggungjawabnya. Indikator yang terakhir yaitu mengembangkan rencana untuk mengkoordinasikan kegiatan yang dilakukan dengan menyusun SOP oleh pihak penanggungjawab PTSP yang didalamnya memuat standar operasional prosedur pelayanan publik yang ada pada PTSP MTsN 2 Bondowoso.

2. Pengorganisasian Manajemen Pelayanan Publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Bondowoso

Pengorganisasian manajemen pelayanan publik dilakukan dengan tujuan memudahkan suatu kegiatan. Pengorganisasian memudahkan manajer atau kepala dalam menentukan orang yang dibutuhkan untuk melaksanakan tugas yang ada. Seperti halnya di PTSP MTsN 2 Bondowoso pihak Kepala TU sebagai penanggung jawab berhak menentukan siapa yang bertugas di PTSP Adapun pemilihan pegawai yang bertugas sesuai dengan kemampuan masing-masing pegawai.

Indikator pengorganisasian yang pertama adalah dengan menentukan tugas. Adapun pihak yang berwenang dalam menentukan

tugas disini adalah Bapak Jaelani selaku kepala TU yang lebih mengetahui kompetensi pegawainya. Setelah Bapak jaelani menentukan tugas terhadap pegawainya kemudian hal ini disampaikan kepada kepala madrasah selaku pengarah untuk dilihat dan kemudian memutuskan disetujui atau tidak. Hal ini diungkapkan oleh Bapak Jaelani selaku Kepala TU:

“Untuk yang penentuan tugas di PTSP ini saya sendiri yang menentukan dan melihat kemampuan yang dimiliki oleh pegawai saya lalu kemudian saya sampaikan kepada kepala madrasah. Adapun tugas yang saya pilih saya sesuaikan dengan kemampuan pegawai saya dan sesuai dengan jenis pelayanan yang ada. Adapun tugas pegawai yang bertugas di PTSP disini sudah dicantumkan dalam SK pembentukan PTSP yang telah di disetujui oleh pihak kepala madrasah beserta tugasnya masing-masing. Seperti yang tercantum dalam lampiran 2 yang terdapat dalam SK PTSP disini atau bisa disebut Job Description”⁷⁸

Pernyataan Bapak jaelani tersebut diperkuat oleh Ibu Wulandari selaku petugas PTSP, Sebagai berikut :

“Kami yang bertugas di PTSP disini memiliki beberapa tugas masing-masing yang memang sudah dikomunikasikan sebelumnya dengan mempertimbangkan kemampuan yang kami miliki oleh karena saya disini selaku administrasi maka saya dipilih atau dipercaya untuk berada di posisi sekarang ini yaitu petugas PTSP Adapun untuk tugas atau job description saya selaku PTSP sudah tercantum dalam SK PTSP.”⁷⁹

⁷⁸ Jaelani, diwawancarai oleh peneliti, Bondowoso, 4 April 2023.

⁷⁹ Wulandari Riswana, diwawancarai oleh peneliti, Bondowoso, 15 Mei 2023.

Surat Keputusan Kepala Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Bondowoso Nomor 01 Tahun 2022
Tanggal 21 Februari Tahun 2022, Tentang Tim Pengelola Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)
Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Bondowoso

**TUGAS DAN TANGGUNGJAWAB TIM PENGELOLA
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP)
MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 2 BONDOWOSO**

NO	NAMA	JABATAN TIM	TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB
1	SAMSON HIDAYAT	Pengarah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membentuk tim pengelola PTSP 2. Mengarahkan dan membina Penanggungjawab dan Pelaksana PTSP 3. Mensosialisasikan PTSP kepada seluruh Guru dan Pegawai 4. Mengawasi mengevaluasi pengelolaan PTSP
2	JAELANI SH	Penanggungjawab	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membuat SOP Pelayanan PTSP 2. Menyediakan sarana dan prasarana pendukung PTSP 3. Berkoordinasi dengan Pimpinan agar PTSP dapat dikelola dengan baik 4. Mengkoordinasikan dan memberi petunjuk kepada pelaksana PTSP 5. Memberikan laporan pengelolaan PTSP kepada pengarah PTSP 6. Dalam melaksanakan tugasnya, penanggungjawab PTSP bertanggungjawab kepada kepala Madrasah selaku pengarah

Gambar 4. 7
SK kepala madrasah mengenai *job description* atau tugas tim pengelola PTSP⁸⁰

Gambar diatas merupakan salah satu lampiran yang terdapat dalam SK kepala madrasah yang memuat tugas dan tanggung jawab (*Job Description*) tim pengelola PTSP MTsN 2 Bondowoso, yang diantaranya

⁸⁰ MTsN 2 Bondowoso, "SK Kepala Madrasah tentang PTSP", 4 April 2023.

memuat tugas dan tanggung jawab Pengarah, Penanggungjawab, Koordinator, dan juga Pelaksana atau Petugas PTSP.

Dari hasil observasi peneliti, peneliti melihat sendiri penentuan tugas petugas PTSP memang benar sudah tercantum di dalam SK PTSP yang ditunjukkan langsung oleh Bapak Jelani selaku Kepala TU dan Penanggungjawab PTSP. Adapun dalam pengerjaan tugasnya peneliti melihat bahwa petugas PTSP di MTsN 2 Bondowoso ini sesuai dengan Job Description yang ada pada lembar SK PTSP.⁸¹

Dalam kegiatan pelayanan publik disini mengacu pada SOP yang ada jadi segala jenis pelayanan yang ada sudah terdapat SOP yang sudah disusun sebelumnya dan pihak yang terlibat tidak dapat menyalahi SOP yang ada tersebut. Seperti contoh kegiatan pelayanan yang dikatakan oleh Ibu Wulandari selaku petugas PTSP sebagai berikut :

“Adapun untuk alur pelayanan disini itu mengacu pada SOP contohnya tamu yang datang biasanya melapor dulu ke satpam lalu oleh satpam diarahkan ke lobi PTSP, nah disini nantinya kami tanyakan apa kebutuhannya misalkan contoh ada peserta didik yang ingin pindah sekolah jadi dia kan membutuhkan surat mutasi keluar nah disitu nanti saya jelaskan apa saja persyaratannya namun jika siswa atau siswi tersebut sudah membawa persyaratan yang memang dia sudah tau maka hari itu juga kami proses untuk pembuatan surat mutasi keluar ke kepala madrasah seperti itu.”⁸²

Hal ini didukung dengan perkataan Maulidya Nurul Kholifah selaku peserta didik dan penerima layanan, sebagai berikut :

“Dengan adanya PTSP ini sangat memudahkan pelayanan jadi kami hanya tinggal datang ke madrasah lalu

⁸¹ Observasi di MTsN 2 Bondowoso, 4 April 2023.

⁸² Wulandari Riswana, diwawancarai oleh peneliti, Bondowoso, 15 Mei 2023.

melapor kepada satpam yang kemudian kami diarahkan ke PTSP dan meminta layanan yang kita inginkan jadi tidak perlu mencari pihak terkait langsung ke ruangnya. Setelah itu kita tinggal menunggu di ruang tunggu yang telah disediakan.”⁸³

Pernyataan diatas tersebut diperkuat dengan perkataan kepala madrasah Ibu Mutmainnah sebagai berikut :

“Kegiatan pelayanan publik di PTSP ini sudah terdapat SOP nya masing-masing. Dengan dibentuknya SOP, pelayanan dapat berjalan dengan teratur dan juga terstruktur sehingga tujuan dibentuknya PTSP dapat tercapai. Adanya PTSP ini sangat memudahkan sekali karena dapat memangkas pelayanan yang kadang berbelit-belit dalam artian ketika ada satu pintu pelayanan yang disebut PTSP ini tamu atau pemohon layana hanya perlu menuju kelobi PTSP ini saja dan menyampaikan apa yang mereka butuhkan.”⁸⁴



Gambar 4. 8
Proses pemberian pelayanan terhadap tamu yang datang⁸⁵

⁸³ Maulidya Nurul Kholifah, diwawancarai oleh peneliti, Bondowoso, 4 April 2023.

⁸⁴ Siti Mutmainnah, diwawancarai oleh peneliti, Bondowoso, 4 April 2023.

⁸⁵ MTsN 2 Bondowoso, “Proses pemberian pelayanan terhadap tamu yang datang”, 4 April 2023.

Gambar diatas merupakan salah satu contoh kegiatan pelayanan yang ada pada PTSP MTsN 2 Bondowoso. Pada gambar tersebut terlihat pemohon layanan sedang menyerahkan surat izin penelitian kepada petugas PTSP yang berjaga.

Dari hasil observasi, peneliti melihat secara langsung proses atau pelayanan publik yang ada di PTSP MTsN 2 Bondowoso telah sesuai dengan prosedur atau SOP yang telah ditetapkan seperti contoh gambar diatas dimana pemohon layanan meminta surat telah selesai melakukan penelitian dan petugas dengan prosedurnya langsung memenuhi permintaan pemohon layanan sembari pemohon menunggu di ruang tunggu yang telah disediakan. Akan tetapi tidak semua petugas berjaga di lobi PTSP tersebut dikarenakan kurangnya sarana seperti komputer yang ada di PTSP karena terbatasnya ruang. Sehingga petugas PTSP yang lain yang bertugas pada saat itu bekerja di dalam ruang TU⁸⁶

Indikator pengorganisasian yang kedua adalah dengan menentukan siapa yang bertugas. Adapun pihak yang berwenang dalam menentukan siapa yang bertugas disini adalah kepala sekolah namun pihak kepala sekolah meminta bantuan Bapak Jaelani selaku kepala TU yang lebih mengetahui kompetensi pegawainya. Setelah Bapak Jaelani menentukan tugas terhadap pegawainya kemudian hal ini disampaikan kepada kepala madrasah selaku pengarah untuk dilihat dan kemudian memutuskan

⁸⁶ Observasi di MTsN 2 Bondowoso, 4 April 2023.

disetujui atau tidak. Hal ini diungkapkan oleh Bapak Jaelani selaku Kepala TU:

“Untuk yang bertugas di PTSP ini saya sendiri yang menentukan dengan melihat kemampuan yang dimiliki oleh pegawai saya. Adapun orang-orang tersebut mampu terutama dalam hal melayani di bidang administrasi sesuai job description. Nama-nama pegawai yang bertugas di PTSP disini sudah dicantumkan dalam SK pembentukan PTSP yang telah di disetujui oleh pihak kepala madrasah beserta tugasnya masing-masing.”⁸⁷

Pernyataan Bapak Jaelani tersebut diperkuat oleh Ibu Wulandari selaku petugas PTSP, Sebagai berikut :

“Kami yang bertugas di PTSP disini dipilih langsung oleh Bapak Jaelani selaku kepala TU dengan mempertimbangkan kemampuan yang kami miliki oleh karena saya disini selaku administrasi maka saya dipilih atau dipercaya untuk berada di posisi sekarang ini yaitu petugas PTSP Adapun untuk tugas atau kewajiban saya selaku PTSP sudah tercantum dalam SK PTSP.”⁸⁸

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

⁸⁷ Jaelani, diwawancarai oleh peneliti, Bondowoso, 4 April 2023.

⁸⁸ Jaelani, diwawancarai oleh peneliti, Bondowoso, 4 April 2023.



Gambar 4.9
SK kepala madrasah mengenai penentuan tim pengelola PTSP⁸⁹

Gambar diatas merupakan salah satu lampiran yang terdapat dalam SK kepala madrasah yang memuat penentuan tim pengelola PTSP. Dalam SK tersebut memuat 8 orang yang ditunjuk sebagai tim pengelola yang diantaranya ditugaskan sebagai Pengarah, Penanggungjawab, Koordinator, dan juga Pelaksana atau Petugas PTSP.

⁸⁹ MTsN 2 Bondowoso, "SK Kepala Madrasah tentang PTSP", 4 April 2023.

Dari hasil observasi peneliti, peneliti melihat sendiri penentuan siapa yang bertugas di PTSP memang benar sudah tercantum di dalam SK PTSP yang ditunjukkan langsung oleh Bapak Jelani selaku Kepala TU dan Penanggungjawab PTSP. Adapun dalam jabatan yang ada pada petugas PTSP benar-benar dijalankan sesuai dengan penentuan jabatan petugas PTSP pada lembar SK PTSP. Seperti contoh Ibu Wulandari yang bertugas sesuai dengan tanggung jawab yang ditentukan oleh kepala madrasah yaitu sebagai pelaksana atau petugas PTSP.⁹⁰

Wawancara dan observasi diatas menunjukkan bahwa dalam pengorganisasian adalah dengan pembentukan tim kerja PTSP dan apa yang dikerjakan, nama-nama tersebut sudah resmi disetujui oleh kepala madrasah dan dianggap mampu dalam menjalankan tugas manajemen pelayanan publik yang ada di PTSP sesuai bidangnya masing-masing dan hal tersebut sudah resmi tercantum dalam SK PTSP yang dikeluarkan oleh pihak kepala madrasah.

Indikator pengorganisasian yang ketiga adalah dengan pengelompokan tugas. Pengelompokan tugas disini dilakukan dengan membentuk jadwal kerja tim PTSP MTsN 2 Bondowoso. Artinya dalam bertugas di PTSP petugasnya bergantian setiap harinya jadi tidak selalu orang yang sama yang menjaga PTSP akan tetapi diacak secara bergantian namun mereka semua sama termasuk dalam tim kerja PTSP. Adapun pihak yang berwenang dalam menentukan jadwal yang bertugas disini

⁹⁰ Observasi di MTsN 2 Bondowoso, 4 April 2023.

adalah Bapak Jaelani selaku kepala TU dan penanggungjawab PTSP. Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Wulandari selaku petugas PTSP sebagai berikut:

“Untuk pembagian jadwal yang bertugas di depan PTSP ini sudah dijadwalkan oleh pihak Kepala TU selaku penanggungjawab dan sudah ditempel di samping lobi PTSP dan kami tiap hari bergantian dua orang ketika menjaga PTSP ini. Oleh karena itu kami semua yang ditunjuk untuk menjadi tim di PTSP ini harus mampu memenuhi semua jenis layanan yang ada sesuai dengan SOP.”⁹¹

Hasil wawancara diatas senada dengan perkataan Bapak Jaelani selaku Kepala TU sebagai berikut :

“Bagi petugas yang menjaga PTSP itu sudah saya buat jadwal, jadi tidak semua pegawai yang termasuk dalam tim kerja PTSP menjaga PTSP secara bersamaan. Tiap harinya ada dua orang yang menjaga PTSP alasannya juga karena keterbatasan tempat atau ruang kerja di PTSP madrasah ini jadi kami buat jadwal seperti di samping PTSP tersebut.”⁹²

Kepala sekolah Ibu Mutmainnah juga menguatkan dengan mengutarakan hal berikut :

“Memang betul petugas yang menjaga di PTSP madrasah ini tiap harinya hanya ada dua orang saja. Adapun untuk jadwalnya sudah ditempel di dinding sbelah selatan PTSP ini. Karena memang ruang kerja atau lobi PTSP ini terbatas tempat dalam artian kurang memadai sehingga tidak memungkinkan untuk lebih dari dua orang yang menjaga di PTSP ini karena dikhawatirkan akan kurang maksimal jadi selebihnya bekerja di dalam ruang TU.”⁹³

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa dalam pengelompokan tugas kegiatan pelayanan publik pada PTSP MTsN 2

⁹¹ Wulandari Riswana, diwawancarai oleh peneliti, Bondowoso, 15 Mei 2023.

⁹² Jaelani, diwawancarai oleh peneliti, Bondowoso, 4 April 2023.

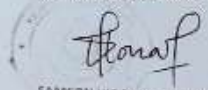
⁹³ Siti Mutmainnah, diwawancarai oleh peneliti, Bondowoso, 4 April 2023.


Bondowoso dilakukan dengan membentuk jadwal piket. Adapun tiap harinya ada dua orang yang bertugas menjaga PTSP di madrasah ini salah satu alasannya kenapa dipilih hanya dua orang tiap harinya dikarenakan terbatasnya ruang gerak untuk bekerja di PTSP sehingga petugas PTSP yang lain yang tidak bertugas di hari itu bekerja di ruang TU.


KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BONDOWOSO
MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 2
 Jalan Haryono MT No 44 Bondowoso
 E-mail: mtsnbondowoso2@kemenag.go.id

JADWAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP)
MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 2 BONDOWOSO
TAHUN PELAJARAN 2021 - 2022

NO	HARI	JADWAL PIKET PTSP
1	SENIN	WULANDA RISWANA
		CANDRA AMBAR BASUKI SE
2	SELASA	DWI RISKY MARLINDA PUTRI
		HALIMATUS SAKDIYAH
3	RABU	HALIMATLIS SAKDIYAH
		ERFAN EFENDI
4	KAMIS	CANDRA AMBAR BASUKI SE
		DWI RISKY MARLINDA PUTRI
5	JUMAT	ERFAN EFENDI
		WULANDA RISWANA
6	SABTU	WULANDA RISWANA
		DWI RISKY MARLINDA PUTRI

Mengetahui
 Kepala MTsN 2 Bondowoso

 SAMSON HIDAYAT, S.Ag, M.Pd.I
 NIP. 197205022000031003

Bondowoso, 15 Maret 2022
 Kepala Tata Usaha

 JAELANI S.H
 NIP. 1970010119910131005

Gambar 4. 10
Jadwal piket petugas PTSP⁹⁴

Gambar diatas merupakan jadwal piket yang dibuat oleh kepala TU selaku penanggungjawab PTSP. Adapun dalam jadwal tersebut terdapat

⁹⁴ MTsN 2 Bondowoso, "Jadwal Piket Petugas PTSP", 4 April 2023.

nama-nama tim pengelola PTSP yang sudah tercantum dalam SK kepala madrasah. Pembagian jadwal piket terbetut setiap harinya ada dua orang yang bertugas di PTSP dari hari senin sampai hari sabtu.

Dari hasil observasi peneliti, peneliti melihat sendiri jadwal piket yang ditempel di dinding sebelah selatan PTSP. Adapun dalam prakteknya peneliti melihat sendiri bahwa pada hari selasa tanggal 4 April 2023 petugas yang berjaga adalah Ibu Dwi dan Ibu halim yang memang benar sesuai jadwal yang ada pada jadwal piket yang telah ditentukan.⁹⁵

Indikator pengorganisasian yang keempat adalah prosedur pelaporan dan pada tingkat mana keputusan harus dibuat. Prosedur pelaporan disini maksudnya adalah ketika ada sesuatu hal yang harus dilaporkan maka dari pihak siapa dan kepada siapa hal tersebut harus dilaporkan sampai pada tingkat akhir. Untuk pembuatan atau pengambilan keputusan juga sama seperti prosedur pelaporan artinya apabila ada sesuatu hal yang memang butuh keputusan dengan segera atau tidak maka pihak mana yang bertanggungjawab dalam mengambil keputusan.

Dalam hal prosedur pelaporan dan pada tingkat mana keputusan harus dibuat dalam pelaksanaan manajemen pelayanan publik pada PTSP MTsN 2 Bondowoso ini dilakukan secara terarah dari pihak yang paling bawah ke pihak paling tinggi atau pihak yang memiliki jabatan tertinggi yaitu dimulai dari pihak petugas PTSP kemudian Koordinator lalu Penanggungjawab dan yang terakhir atau pemegang kekuasaan tertinggi

⁹⁵ Observasi di MTsN 2 Bondowoso, 4 April 2023.

yaitu Pengarah yang tak lain adalah Kepala Madrasah. Hal ini diungkapkan oleh Bapak Jaelani selaku kepala TU sebagai berikut:

“Dalam hal prosedur pelaporan atau siapa melapor kepada siapa disini dilakukan secara terarah dari pihak yang paling bawah ke pihak yang tertinggi. Seperti contoh pelaporan surat masuk atau surat keluar hal ini disampaikan oleh petugas PTSP terhadap koordinator kemudian coordinator menyampaikan kepada penanggungjawab yaitu saya sendiri, kemudian yang terakhir saya menyampaikan kepada kepala madrasah selaku pengarah.”⁹⁶

Hal tersebut diperkuat dengan perkataan kepala madrasah Ibu Mutmainnah sebagai berikut :

“Untuk kegiatan pelaporan ini memang saya adalah pihak yang paling akhir dalam penyampaian laporan dalam artian jika ada apa-apa petugas tidak langsung melapor kepada saya jadi heru lewat koordinator dulu setelah itu penanggungjawab baru terakhir kepada saya sendiri. Begitu juga dalam hal pembuatan keputusan prosedurnya juga sama.”⁹⁷

Pernyataan tersebut juga senada dengan yang dikatakan oleh Ibu Wulandari selaku petugas PTSP :

“Untuk prosedur pelaporan sendiri dan pengambilan keputusan itu dilakukan secara terarah dari pihak kami selaku petugas kepada coordinator kemudian penanggungjawab dan yang terakhir kepala madrasah, jadi tidak diperkenankan jika kami melewati salah satu dari prosedur yang ada tersebut.”⁹⁸

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa prosedur pelaporan dan pada tingkat mana keputusan harus dibuat pada pelaksanaan kegiatan manajemen pelayanan publik pada PTSP MTsN 2 Bondowoso ini dilakukan sesuai dengan susunan prosedur yang ada dimana tingkat

⁹⁶ Jaelani, diwawancarai oleh peneliti, Bondowoso, 4 April 2023.

⁹⁷ Siti Mutmainnah, diwawancarai oleh peneliti, Bondowoso, 4 April 2023.

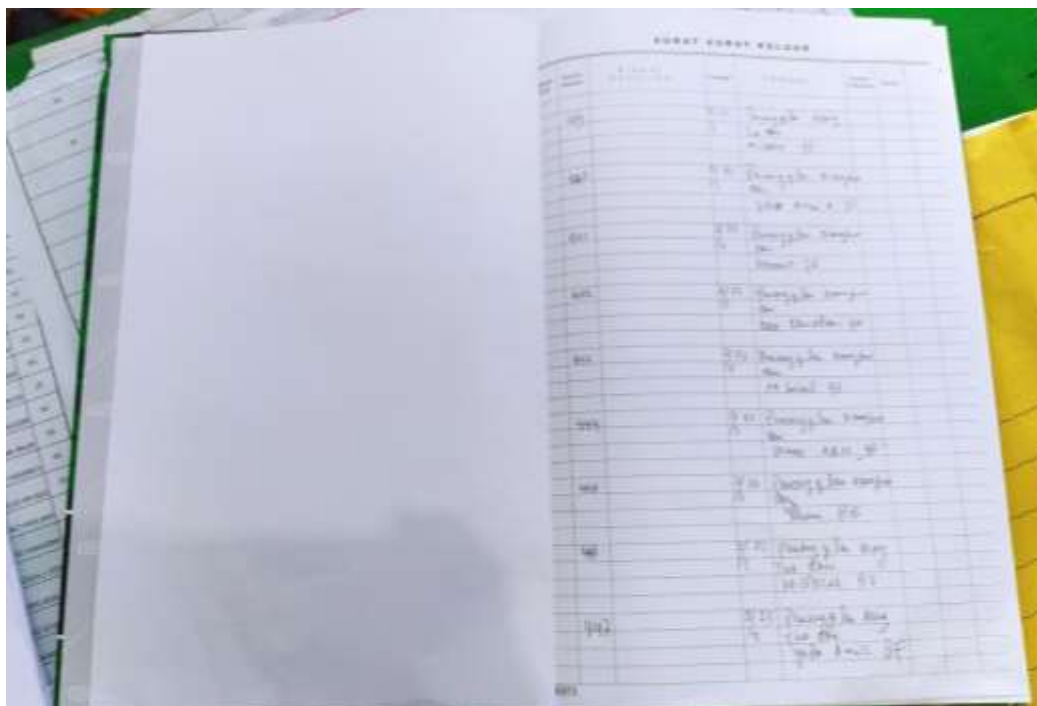
⁹⁸ Wulandari Riswana, diwawancarai oleh peneliti, Bondowoso, 15 Mei 2023.

tertinggi yang paling berhak menerima laporan dan membuat keputusan adalah pengarah yaitu kepala madrasah dan alur prosedurnya dimulai dari petugas PTSP kepada koordinator kemudian penanggungjawab dan yang terakhir terhadap kepala madrasah selaku pengarah atau pimpinan tertinggi dalam kepengurusan PTSP MTsn 2 Bondowoso ini. sebagaimana Ibu wulandari selaku petugas PTSP mengatakan bahwa:

“Untuk pembagian jadwal yang bertugas di depan PTSP ini sudah dijadwalkan oleh pihak Kepala TU selaku penanggungjawab dan sudah ditempel di samping lobi PTSP dan kami tiap hari bergantian ketika menjaga PTSP ini sesuai dengan jadwal. Oleh karena itu kami semua yang ditunjuk untuk menjadi tim di PTSP ini harus mampu memenuhi semua jenis layanan yang ada sesuai dengan SOP.”⁹⁹

Dalam pelaksanaannya pelayanan publik yang ada di PTSP ini berjalan dengan terarah dan terstruktur karena telah berpedoman pada SOP yang ada sehingga dalam pengerjaan permohonan layanan dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien Adapun surat yang dibuat dilaporkan terlebih dahulu kepada pihak Kepala TU kemudian kepada kepala madrasah. Untuk surat masuk maupun surat keluar didata rapi dalam buku agenda yang terdapat di PTSP.

⁹⁹ Wulandari Riswana, diwawancarai oleh peneliti, Bondowoso, 15 Mei 2023.



Gambar 4. 11
Buku agenda surat masuk dan surat keluar¹⁰⁰

Gambar diatas merupakan buku agenda surat masuk dan surat keluar yang ada di PTSP MTsN 2 Bondowoso. Dalam buku agenda tersebut ditulis setiap harinya surat yang masuk beserta dengan nomor suratnya dan juga diurutkan sesuai tanggal setiap harinya. Buku agenda tersebut digunakan dalam satu tahun.

Berdasarkan data dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang diperoleh dari beberapa narasumber, maka dapat peneliti simpulkan bahwa, dalam pengorganisasian manajemen pelayanan publik pada PTSP MTsN 2 Bondowoso pada indikator yang pertama dalam menentukan tugas tim pengelola PTSP adalah kewenangan kepala madrasah dan hal

¹⁰⁰ MTsN 2 Bondowoso, "SOP Pelayanan Surat Mutasi Keluar", 4 April 2023.

tersebut sudah tercantum dal SK kepala madrasah dalam pembentukan PTSP. Indikator yang kedua adalah menentukan siapa yang bertugas hal ini juga sama yang berhak menentukan siapa saja yang menjadi tim pengelola PTSP adalah kepala madrasah dan sudah dicantumkan dalam SK. Indikator yang ketiga adalah pengelompoka tugas yang dilakukan dengan pembentukan jadwal piket kerja tim atau petugas PTSP yang dibentuk oleh Bapak Jaelani selaku penanggungjawab PTSP dan jadwal tersebut ditempel di dinding sebelah lobi PTSP untuk menentukan siapa yang bertugas tiap harinya. Indikator yang terakhir ada pelaporan ini terlebih dahulu dibentuk tim yang bertugas di PTSP sesuai dengan *Job Description* yang ada lalu ada jadwal yang ditentukan oleh pihak penanggungjawab dan jadwal tersebut ditempel di dinding sebelah lobi PTSP untuk menentukan siapa yang bertugas setiap harinya. Indikator yang terakhir adalah pelaporan dan pada tingkat mana keputusan dibuat dilakukan sesuai dengan susunan prosedur yang ada dimana tingkat tertinggi yang paling berhak menerima laporan dan membuat keputusan adalah pengarah yaitu kepala madrasah dan alur prosedurnya dimulai dari petugas PTSP kepada koordinator kemudian penanggungjawab dan yang terakhir terhadap kepala madrasah selaku pengarah atau pimpinan tertinggi dalam kepengurusan PTSP MTsn 2 Bondowoso ini.

3. Kepemimpinan Manajemen Pelayanan Publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Bondowoso

Fungsi manajemen pelayanan publik selanjutnya adalah kepemimpinan, kepemimpinan tersebut dipandang sebagai suatu kegiatan pengaturan pada sumber daya manusia dan sumber daya fisik lain yang dimiliki untuk menjalankan rencana dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Memimpin adalah pekerjaan yang dilakukan oleh seorang manajer agar orang-orang lain bertindak. Seperti halnya dalam pengelolaan manajemen pelayanan publik pada PTSP MTsN 2 Bondowoso ini tentunya terdapat pemimpin yang bertanggungjawab atas pengelolaan PTSP. Adapun pemimpin dalam PTSP di MTsN 2 Bondowoso ini adalah Ibu Kepala Sekolah selaku pengarah dan Bapak Kepala TU selaku penanggung jawab. Sebagaimana yang dikatakan oleh Ibu Mutmainnah selaku kepala sekolah :

“Salah satu kompetensi kepala sekolah itu adalah manajerial yaitu membawahi pendidik dan tenaga kependidikan yang ada salah satunya termasuk dalam pelaksanaan program pelayanan publik di PTSP madrasah ini. Disini saya selaku kepala madrasah berperan sebagai pengarah dan Bapak Kepala TU sebagi penanggungjawab dimana nantinya proses pelayanan yang ada setelah ditangani oleh pihak pegawai PTSP lalu ditinjau oleh Kepala TU selaku penanggungjawab kemudian terakhir dilaporkan kepada saya sendiri selaku pengarah.”¹⁰¹

Hal tersebut didukung oleh Bapak Jaelani selaku kepala TU sebagai berikut :

¹⁰¹ Siti Mutmainnah, diwawancarai oleh peneliti, Bondowoso, 4 April 2023.

“Saya disini selaku Kepala TU bertugas Memimpin dan mengelola seluruh kegiatan administrasi pada MTsN 2 Bondowoso khususnya pada PTSP. Adapun jabatan saya di PTSP adalah sebagai Penanggungjawab. Hal ini sudah tertera dalam SK kepala madrasah. Jadi tugas saya disini selain memimpin Tata Usaha saya juga Bertanggung jawab atas pelaksanaan dan kelancaran manajemen pelayanan publik yang ada di PTSP madrasah ini.”¹⁰²



Gambar 4. 12
SK kepala madrasah mengenai penetapan pimpinan PTSP¹⁰³

diglib.stkhs.ac.id | lib.mahasiswa.ac.id | lib.stkhs.ac.id | lib.stkhs.ac.id | lib.stkhs.ac.id | lib.stkhs.ac.id

¹⁰² Jaelani, diwawancarai oleh peneliti, Bondowoso, 4 April 2023.

¹⁰³ MTsN 2 Bondowoso, “SK Kepala Madrasah tentang PTSP”, 4 April 2023.

Gambar diatas merupakan salah satu lampiran yang terdapat dalam SK kepala madrasah yang memuat tugas dan tanggung jawab (*Job Description*) tim pengelola PTSP MTsN 2 Bondowoso, khususnya pimpinan yaitu Bapak Samson Hidayat selaku Pengarah dan Bapak Jaelani kepala TU selaku Penanggungjawab PTSP MTsN 2 Bondowoso.

Dari hasil observasi peneliti, peneliti melihat sendiri bahwa kepemimpinan yang dijalankan atas nama dan jabatan yang Bapak Jaelani selaku kepala TU yang bertugas sebagai penanggungjawab PTSP memang benar-benar dilakukan sesuai dengan SK yang ada dan berlaku dan beliau melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang ada pada SK. Peneliti melihat langsung SK tersebut dalam arsip madrasah yang ditunjukkan oleh Bapak Jaelani selaku kepala TU.¹⁰⁴

Selanjutnya indikator yang pertama dalam fungsi manajemen pelayanan publik kepemimpinan adalah memotivasi bawahan. Memberikan motivasi dalam konteks ini diartikan sebagai usaha untuk mengefektifkan pekerjaan dengan mencurahkan perhatian, tenaga, dan pikiran secara penuh kepada usaha pekerjaan yang sedang dijalankan. Oleh sebab itu seorang kepala madrasah sebagai pemimpin harus memiliki keahlian dan keterampilan khusus, sehingga tahu kapan waktunya dan dimana tempatnya untuk memberikan motivasi kepada orang-orang lain untuk bertindak mencapai tujuan bersama.

¹⁰⁴ Observasi di MTsN 2 Bondowoso, 4 April 2023.

Seperti kepemimpinan yang dilakukan oleh kepala madrasah dan kepala TU MTsN 2 Bondowoso ini dalam memotivasi bawahannya beliau menentukan waktu situasi dan kondisi ketika akan memberikan motivasi ataupun nasihat. Seperti yang dikatakan oleh Bapak Jaelani selaku Kepala TU sebagai berikut :

“Sebagai salah satu tugas dari seorang pemimpin seperti saya ini adalah membina bawahan saya salah satu caranya adalah dengan memberikan motivasi atau dorongan agar mereka bisa melaksanakan tugasnya dengan penuh tanggung jawab. Momen ketika memberikan motivasi biasanya ketika waktu rapat evaluasi yang diadakan tiap bulan disana saya menyampaikan beberapa pesan untuk menambah semangat pegawai disini dalam mengerjakan tugas yang menjadi kewajibannya.”¹⁰⁵

Pendapat diatas didukung oleh pernyataan Ibu Mutmainnah selaku kepala madrasah sebagai berikut :

“Tugas dari seorang pemimpin itu manajerial yaitu membawahi pendidik dan tenaga kependidikan yang ada salah satunya dengan cara memberikan motivasi, kegiatan ini saya lakukan dalam bentuk pemanntauan dengan menjajaki setiap kinerja yang ada pada elemen madrasah khususnya tenaga kependidikan yang di dalamnya termasuk petugas PTSP disini. Nah disitulah saya menyampaikan pesan-pesan yang bersifat mendorong supaya kinerja bawahan saya bisa maksimal selain juga dalam penyelenggaraan rapat.”¹⁰⁶

¹⁰⁵ Jaelani, diwawancarai oleh peneliti, Bondowoso, 4 April 2023.

¹⁰⁶ Siti Mutmainnah, diwawancarai oleh peneliti, Bondowoso, 4 April 2023.



Gambar 4. 13
Pelaksanaan rapat evaluasi tenaga kependidikan termasuk tim pengelola PTSP¹⁰⁷

Gambar diatas merupakan dokumentasi pelaksanaan rapat evaluasi yang dilakukan oleh kepala madrasah beserta kepala TU dan tenaga pendidik khususnya petugas PTSP yang dilakukan setiap sebulan sekali di lingkungan MTsN 2 Bondowoso.

Dari hasil observasi peneliti, peneliti melihat bahwa dalam kegiatan memberikan motivasi kepada bawahan biasanya dilakukan dalam rapat disini para pemimpin madrasah yaitu Ibu Mutmainnah selaku kepala madrasah dan Bapak Jaelani selaku kepala TU dan penanggungjawab PTSP melakukan rapat beserta para tenaga kependidikan yang lain. Disini peneliti diperlihatkan langsung oleh petuga PTSP Ibu Wulandari

¹⁰⁷ MTsN 2 Bondowoso, “Pelaksanaan rapat evaluasi tenaga kependidikan termasuk tim pengelola PTSP”, 4 April 2023.

dokumentasi dari pelaksanaan rapat bersama para pemimpin dan tenaga kependidikan.¹⁰⁸

Selain memberikan motivasi indikator kepemimpinan yang selanjutnya dalam manajemen pelayanan publik adalah mengarahkan yaitu pemimpin bertanggung jawab atas pelaksanaan dan kelancaran ketatausahaan dalam kegiatan manajemen pelayanan publik di PTSP Madrasah ini.

Bentuk pengarahan disini dapat dipandang sebagai suatu upaya pemberian motivasi, pembimbingan, dan pengarahan sumber daya manusia dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Mengarahkan juga merupakan pemberian perintah atau instruksi dari atasan terhadap bawahan untuk melaksanakan tugas masing-masing sesuai dengan yang ditentukan guna mencapai tujuan organisasi khususnya dalam mencapai tujuan PTSP MTsN 2 Bondowoso ini.

Seperti yang dikatakan oleh Ibu Mutmainnah sebagai kepala madrasah sebagai berikut :

“Saya sebagai kepala sekolah atau pemimpin di madrasah ini adalah mengatur proses penyelenggaraan pendidikan dan semua komponen yang terlibat. Salah satunya adalah kegiatan pelayanan publik di PTSP ini, tugas saya disini adalah sebagai pengarah yaitu mengarahkan dan membina Penanggungjawab dan Pelaksana PTSP yang ada baik itu secara langsung atau dalam rapat. Hal ini sudah terdapat dalam SK pembentukan PTSP di madrasah ini.”¹⁰⁹

diglib.stkhs.ac.id diglib.stkhs.ac.id diglib.stkhs.ac.id diglib.stkhs.ac.id diglib.stkhs.ac.id diglib.stkhs.ac.id

¹⁰⁸ Observasi di MTsN 2 Bondowoso, 4 April 2023.

¹⁰⁹ Siti Mutmainnah, diwawancarai oleh peneliti, Bondowoso, 4 April 2023.

Hal ini senada dengan pendapat Bapak Jaelani selaku kepala TU yang mengatakan :

“Dalam pemenuhan layanan di PTSP ini tentunya saya selaku penanggungjawab bertugas penuh untuk mengarahkan bawahan saya yaitu para petugas PTSP ketika menjalankan tugasnya. Cara yang saya lakukan adalah dengan penyelenggaraan rapat dan meninjau langsung proses ketika mereka bekerja contohnya ketika membuat surat apabila ada kesalahan disitu saya langsung mengarahkan dan mengoreksi kesalahan tersebut agar dibetulkan supaya hasilnya benar sesuai dengan ketentuan.”¹¹⁰

Hal ini juga diperkuat dengan perkataan Ibu Wulandari selaku petugas PTSP sebagai berikut :

“Bentuk pengarahan yang dilakukan khususnya dari Bapak Jaelani selaku penanggungjawab PTSP terhadap petugas PTSP yang ada disini biasanya selain dalam rapat juga dilakukan pengarahan secara langsung, contohnya dengan melakukan pemantauan langsung oleh Bapak terhadap kami yang sedang bertugas.”¹¹¹



Gambar 4. 14
Pengarahan langsung oleh penanggungjawab PTSP terhadap kinerja petugas PTSP¹¹²

¹¹⁰ Jaelani, diwawancarai oleh peneliti, Bondowoso, 4 April 2023.

¹¹¹ Wulandari Riswana, diwawancarai oleh peneliti, Bondowoso, 15 Mei 2023.

¹¹² MTsN 2 Bondowoso, “Pengarahan langsung oleh penanggungjawab PTSP terhadap kinerja petugas PTSP”, 4 April 2023.

Gambar diatas merupakan dokumentasi ketika Bapak Jaelani selaku penanggungjawab PTSP sedang melakukan pengarahan langsung terhadap kinerja petugas PTSP yaitu Ibu Dwi Risky di dalam ruang TU karena untuk pengerjaan langsung di PTSP terbatas ruang untuk meletakkan beberapa komputer/pc.

Dari hasil observasi peneliti,peneliti melihat bahwa dalam fungsi kepemimpinan dalam bentuk pengarahan pihak penanggungjawab PTSP yaitu Bapak Jaelani selaku kepala TU adalah dengan mengarahkan langsung kinerja para petugas dengan memberikan arahan atau intruksi untuk mencapai tujuan. Peneliti melihat sendiri ketika Bapak Jaelani selaku Penanggungjawab PTSP melakukan pengarahan kepada bawahannya yaitu petugas PTSP ketika menjalankan tugas pemenuhan layanan publik yang ada.¹¹³

Indikator yang ketiga dalam fungsi kepemimpinan manajemen pelayanan publik pada PTSP adalah menyeleksi saluran komunikasi yang paling efektif. yaitu pekerjaan seorang kepala atau pemimpin terutama dalam menjamin pengertian antara dirinya dengan orang-orang yang dipimpinya. Yaitu seperti kepala madrasah Ibu mutmainnah selaku kepala madrasah terhadap Bapak jaelani selaku kepala TU dan penanggungjawab PTSP beserta bawahannya. Tugas seorang pemimpin hubungannya dengan komunikasi adalah memberikan pemahaman mengenai segala hal yang berhubungan dengan yang dipimpinya.

¹¹³ Observasi di MTsN 2 Bondowoso, 4 April 2023.

Dengan demikian, bawahan harus dapat menyesuaikan diri dengan tugas-tugasnya dan juga kebiasaan yang berlaku dalam organisasi yang mewadahnya. Pada intinya, fungsi dari menyeleksi saluran komunikasi adalah untuk menjamin saling pengertian antara pemimpin sebagai manajer dan bawahan. Karena tersendatnya komunikasi antara kepala sebagai pemimpin dengan bawahannya dalam suatu organisasi akan menimbulkan saling tidak percaya dan kemudian perpecahan yang tidak diharapkan.

Adapun seperti yang dikatakan oleh Ibu Mutmainnah selaku kepala madrasah sebagai berikut :

“Dalam menjalin komunikasi yang efektif dengan para pendidik maupun tenaga Pendidikan pada khususnya petugas PTSP diperlukan adanya konsistensi dalam artian tiap harinya ketika dalam bekerja dan ketika saya sedang melakukan pemantauan disitu saya berusaha melakukan komunikasi yang baik setiap harinya dengan dilakukan komunikasi yang baik maka akan terjalin rasa percaya diantara petugas dengan pemimpinnya.”¹¹⁴

Hal diatas senada dengan perkataan Kepala TU Bapak Jaelani selaku penanggungjawab PTSP sebagai berikut:

“Komunikasi yang kami jalin antara pimpinan dengan bawahannya biasanya lebih banyak dilakukan secara langsung atau face to face komunikasi yang dilakukan pihak kepala madrasah selaku pengarah PTSP terhadap saya selaku penanggungjawab PTSP sampai saat ini berlangsung dengan baik karena beliau setiap hari selalu berusaha meninjau kinerja bawahannya dengan berkomunikasi langsung membahas tentang kinerja kami. Begitu juga saya mencontoh beliau dalam menjalin komunikasi yang efektif terhadap bawahan saya yaitu petugas PTSP.”¹¹⁵

¹¹⁴ Siti Mutmainnah, diwawancarai oleh peneliti, Bondowoso, 4 April 2023.

¹¹⁵ Jaelani, diwawancarai oleh peneliti, Bondowoso, 4 April 2023.

Pendapat Bapak Jaelani diatas diperkuat dengan perkataan Ibu Wulandari selaku petugas PTSP sebagai berikut :

“Untuk hubungan kami dengan para atasan kami itu Alhamdulillah komunikasinya sampai sekarang berjalan dengan baik karena ya memang dari mereka memberikan contoh dengan memberikan ketegasan dalam setiap pembicaraannya setiap berkomunikasi setiap harinya dalam artian ketika berkomunikasi mereka tidak berbelit-belit dan setiap hari beliau-beliau selalu meninjau kinerja kami dan menanyakan hal-hal yang berkaitan dengan kinerja kami.”¹¹⁶

Dari hasil observasi yang peneliti lakukan, peneliti melihat sendiri komunikasi yang terjalin diantara pimpinan PTSP terhadap para petugas PTSP dibawahnya dilakukan secara langsung atau *face to face*. Selain dalam situasi rapat biasanya komunikasi yang dilakukan dalam kegiatan peninjauan atau pemantauan kinerja setiap harinya disitulah para pimpinan berusaha menjalin komunikasi yang efektif untuk menumbuhkan sikap saling percaya antara pimpinan dan bawahan.¹¹⁷

Indikator kepemimpinan yang terakhir adalah memecahkan konflik. Seorang pemimpin juga dituntut untuk mampu memecahkan konflik yang ada dalam pelaksanaan program yang telah ditetapkan. Dalam kegiatan pelayanan publik di PTSP madrasah ini tak luput dari adanya suatu konflik.

Pemecahan konflik yang dilakukan oleh seorang kepala atau pemimpin disini dilakukan dengan usaha memperoleh kesimpulan-

¹¹⁶ Wulandari Riswana, diwawancarai oleh peneliti, Bondowoso, 15 Mei 2023.

¹¹⁷ Observasi di MTsN 2 Bondowoso, 4 April 2023.

kesimpulan dan pendapat untuk membuat keputusan suatu persoalan atau konflik.

Biasanya konflik yang terjadi diantara pemohon layanan dan petugas PTSP seperti yang dikatakan oleh Ibu Wulandari selaku petugas PTSP sebagai berikut :

“Biasanya konflik yang terjadi disini itu timbul karena keinginan dari tamu atau pemohon layanan menyalahi SOP yang ada, seperti ketika tamu meminta pelayanan surat pengganti ijazah hilang, sedangkan persyaratan yang mereka bawa tidak lengkap dan mereka ngotot atau memaksa dilayani apa yang mereka minta tentunya kami tidak bisa melangkahi prosedur yang ada sehingga mau tidak mau pemohon layanan harus tetap mematuhi prosedur yang ada.”¹¹⁸

Hal ini dibenarkan oleh pihak kepala TU Bapak Jaelani selaku penanggungjawab PTSP sebagai berikut :

“Kadang memang ada pemohon layanan yang memang yang meminta salah satu jenis layanan namun tidak menghendaki SOP yang ada sehingga ya memang tidakperkenankan hal ini juga saya sampaikan kepada bawahan saya atau petugas PTSP bahwa tamu yang seperti itu jangan diperpanjang langsung saja ke inti bahwa pelayanan disini memang mengacu pada SOP yang ada.”¹¹⁹

Dari hasil observasi yang peneliti lakukan di lingkungan PTSP MTsN 2 Bondowoso peneliti melihat dokumentasi ketika Ibu Mutmainnah selaku kepala madrasah dan Bapak Jaelani selaku Kepala TU beserta bawahannya yaitu petugas PTSP melakukan rapat evaluasi yang di dalamnya termasuk pemberian motivasi dan memecahkan konflik.

¹¹⁸ Wulandari Riswana, diwawancarai oleh peneliti, Bondowoso, 15 Mei 2023.

¹¹⁹ Jaelani, diwawancarai oleh peneliti, Bondowoso, 4 April 2023.



Gambar 4. 15
Pelaksanaan Rapat Evaluasi Tim pengelola PTSP termasuk pemecahan konflik dan pemberian motivasi¹²⁰

Gambar diatas merupakan pelaksanaan rapat evaluasi yang dilakukan oleh pengarah dan penanggung jawab PTSP beserta jajarannya yaitu Bapak Samson Hidayat selaku kepala madrasah yang dulu beserta Bapak Jaelani selaku kepala TU. Dalam rapat tersebut memuat hal-hal diantaranya evaluasi kegiatan pelayanan publik dan pemberian motivasi terhadap petugas PTSP. Rapat tersebut dilaksanakan sebulan sekali dan pada gambar diatas rapat dilaksanakan di musholla MTsN 2 Bondowoso

Berdasarkan data dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang diperoleh dari beberapa narasumber, maka dapat peneliti simpulkan bahwa dalam kepemimpinan manajemen pelayanan publik pada PTSP MTsN 2 Bondowoso, penentuan pemimpin PTSP terdapat dalam SK yang diturunkan oleh kepala madrasah terhadap Bapak Jaelani yang ditunjuk

¹²⁰ MTsN 2 Bondowoso, "Pelaksanaan Rapat Evaluasi Tim pengelola PTSP", 4 April 2023.

sebagai penanggungjawab PTSP MTsN 2 Bondowoso. Adapun indikator kepemimpinan yang pertama adalah memberikan motivasi kepada bawahan hal ini dilakukan oleh pihak kepala madrasah selaku pengarah dan kepala TU selaku penanggungjawab PTSP. Pemberian motivasi ini dilakukan dalam keadaan situasional dan ketika rapat evaluasi. Indikator kepemimpinan yang kedua adalah pengarahan yang dilakukan oleh kepala madrasah terhadap kepala TU selaku penanggungjawab PTSP dan kepala TU selaku penanggungjawab terhadap petugas PTSP dibawahnya yang dilakukan secara langsung ketika bertugas memenuhi layanan. Indikator kepemimpinan yang ketiga adalah menyeleksi saluran komunikasi yang paling efektif yang dilakukan antara pihak pimpinan PTSP terhadap bawahan dan sebaliknya yang dilakukan secara rutin setiap harinya ketika proses peninjauan kinerja petugas PTSP secara *face to face* untuk menjalin dan meningkatkan ikatan emosional antara pimpinan dengan bawahan. Indikator kepemimpinan yang terakhir adalah pemecahan konflik, konflik di PTSP MTsN 2 Bondowoso ini biasanya dipecahkan secara situasional melihat terlebih dahulu apa konflik yang terjadi dan konflik tersebut dipecahkan dengan komunikasi antara petugas dengan penanggungjawab dan penanggung jawab terhadap pengarah.

4. Pengendalian Manajemen Pelayanan Publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Bondowoso

Pengendalian juga disebut juga sebagai pengawasan, merupakan fungsi manajemen yang berkenaan dengan prosedur pengukuran hasil kerja terhadap tujuan yang telah ditentukan. Dengan kata lain, fungsi ini bertujuan untuk memastikan penemuan dan penerapan aktivitas di lapangan sesuai dengan yang direncanakan.

Bentuk pengendalian yang dilakukan dalam manajemen pelayanan publik di PTSP MTsN 2 Bondowoso ialah dengan dilakukannya pemantauan kegiatan pelayanan publik yang ada. Pemantauan kegiatan ini biasanya dilakukan oleh pihak Kepala TU selaku Penanggungjawab terhadap kinerja petugasnya. Hal ini diperkuat oleh Bapak Jaelani selaku Kepala TU sebagai berikut :

“Dalam proses pengawasan yang saya lakukan adalah dengan melakukan pemantauan langsung terhadap kinerja petugas PTSP disini. Saya melihat apa yang mereka kerjakan lalu berinteraksi atau berkomunikasi sambil mengoreksi pekerjaan mereka karena terkadang ada kekeliruan pada apa yang mereka kerjakan sehingga disitu saya langsung mengarahkan bagaimana baiknya, seperti contoh dalam pembuatan surat.”¹²¹

Pendapat diatas senada dengan yang dikatakan oleh Ibu

Wulandari selaku petugas PTSP sebagai berikut :

“Setiap harinya itu dalam bertugas di PTSP ini Bapak jaelani selalu memantau kinerja kami dan hasil kerja kami. Biasanya Bapak berkeliling dan melihat langsung apa yang

¹²¹ Jaelani, diwawancarai oleh peneliti, Bondowoso, 4 April 2023.

kami kerjakan misalkan ada kekeliruan atas apa yang kami kerjakan pada waktu itu juga Bapak memberikan arahnya,”¹²²

Hal tersebut juga diperkuat oleh Ibu Mutmainnah selaku kepala madrasah sebagai berikut :

“Memang benar tugas kami sebagai pemimpin terutama saya selaku pengarah di PTSP ini salah satu tugas atau kewenangan saya adalah memantau atau meninjau langsung kegiatan khususnya pelayanan publik yang ada di PTSP ini tujuannya untuk mengukur sejauh mana kinerja yang dilakukan dan untuk mengevaluasi kegiatan supaya lebih baik lagi kedepannya.”¹²³



Gambar 4. 16
Pemantauan kegiatan oleh penanggungjawab PTSP terhadap kinerja petugas PTSP¹²⁴

Gambar diatas merupakan dokumentasi ketika Bapak Jaelani selaku penanggungjawab PTSP sedang melakukan pemantauan kegiatan terhadap kinerja petugas PTSP yaitu Ibu Dwi Risky di dalam

¹²² Wulandari Riswana, diwawancarai oleh peneliti, Bondowoso, 15 Mei 2023.

¹²³ Siti Mutmainnah, diwawancarai oleh peneliti, Bondowoso, 4 April 2023.

¹²⁴ MTsN 2 Bondowoso, “Pemantauan kegiatan oleh penanggungjawab PTSP terhadap kinerja petugas PTSP”, 4 April 2023.

ruang TU karena untuk pengerjaan langsung di PTSP terbatas ruang untuk meletakkan beberapa komputer/pc.

Dari hasil observasi peneliti,peneliti melihat bahwa dalam fungsi pengendalian dalam bentuk pemantauan kegiatan pihak penanggungjawab PTSP yaitu Bapak jaelani selaku kepala TU adalah dengan melihat atau memantau langsung kinerja para petugas dengan memberikan arahan atau intruksi apabila terdapat kekeliruan. Peneliti melihat sendiri ketika Bapak Jaelani selaku Penanggungjawab PTSP melakukan pemantauan kegiatan terhadap bawahannya yaitu petugas PTSP ketika menjalankan tugas pemenuhan layanan.¹²⁵

Indikator selanjutnya dalam kegiatan fungsi manajemen pelayanan publik pengendalian adalah dengan mengoreksi penyimpangan artinya pihak yang terlibat dalam kegiatan pelayanan publik di MTsN 2 Bondowoso ini bertanggung jawab penuh untuk semaksimal mungkin meminimalisir terjadinya konflik, namun apabila konflik terjadi maka seluruh pihak yang ada berkewajiban untuk mengatasi konflik tersebut. Sebagaimana yang dikatakan oleh petugas PTSP Ibu Wulandari sebagai berikut :

“Terkadang ada beberapa masalah atau konflik yang itu termasuk kedalam penyimpangan, salah satu contohnya ketika kami selaku petugas PTSP menerima suatu surat atau membuat surat disitu kami langsung melapor kepada kepala madrasah tanpa melapor

¹²⁵ Observasi di MTsN 2 Bondowoso, 4 April 2023.

terlebih dahulu kepada koordinator dan penanggungjawab PTSP dalam artian kami menyalahi prosedur pelaporan. Nah disitulah letak kesalahan atau penyimpangan kami disitulah kami diberi teguran langsung oleh pihak penanggungjawab.”¹²⁶

Hal tersebut diperkuat oleh Bapak Jaelani selaku kepala TU sebagai berikut :

“Memang pernah terjadi bentuk penyimpangan yang dilakukan oleh petugas PTSP kami yaitu ketika pelaporan surat tidak sesuai dengan prosedur. Yaitu ketika ada pembuatan surat dan surat tersebut selesai dibuat oleh petugas kami itu langsung diserahkan kepada kepala madrasah tanpa terlebih dahulu dilaporkan terhadap koordinator dan penanggungjawab PTSP yaitu saya sendiri karena apa tanpa pelaporan terhadap saya dulu dikhawatirkan ada kekeliruan dalam surat tersebut jadi waktu itu juga saya tegur petugas yang menyalahi prosedur pelaporan tersebut pada waktu itu juga supaya tidak mengulanginya lagi.”¹²⁷

Berdasarkan wawancara diatas bentuk pengendalian yang dilakukan oleh tim pengelola PTSP dalam hal mengoreksi penyimpangan adalah dengan mengatasi penyimpangan yang ada dengan secara langsung.

Dari hasil observasi peneliti, peneliti tidak melihat secara langsung penyimpangan yang ada akan tetapi ketika peneliti mewawancarai petugas PTSP yaitu Ibu Wulandari peneliti mendengar langsung kesaksian beliau ketika melakukan penyimpangan dalam hal kesalahan pelaksanaan prosedur pelaporan.¹²⁸

diglib.stkiba.ac.id | diglib.stkiba.ac.id | diglib.stkiba.ac.id | diglib.stkiba.ac.id | diglib.stkiba.ac.id | diglib.stkiba.ac.id

¹²⁶ Wulandari Riswana, diwawancarai oleh peneliti, Bondowoso, 15 Mei 2023.

¹²⁷ Jaelani, diwawancarai oleh peneliti, Bondowoso, 4 April 2023.

¹²⁸ Observasi di MTsN 2 Bondowoso, 4 April 2023.

Berdasarkan data hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang diperoleh dari beberapa narasumber, maka dapat peneliti simpulkan bahwa, dalam pengendalian manajemen pelayanan publik pada PTSP MTsN 2 Bondowoso, yang pertama dalam hal pemantauan kegiatan dilakukan secara langsung oleh Kepala TU sebagai penanggungjawab terhadap kinerja petugas PTSP dan kegiatan pelayanan publik yang ada. Begitu pula Kepala madrasah selaku pengarah juga melakukan pemantauan langsung terhadap Kepala TU beserta bawahannya dalam pengelolaan manajemen pelayanan publik yang ada PTSP. Dalam hal mengoreksi penyimpangan dilakukan dengan situasional apabila penyimpangan yang terjadi bisa diselesaikan dalam satu waktu maka disitulah penyimpangan tersebut diatasi dengan tetap melakukan pelaporan terhadap atasan namun jika penyimpangan yang terjadi dikatakan membutuhkan saran dan masukan dari semua pihak pengurus PTSP maka dilakukanlah rapat untuk musyawarah pengambilan keputusan yang dipimpin langsung oleh kepala sekolah dan kepala TU.

Tabel 4. 4
Hasil Temuan

Fokus	Indikator	Temuan
Perencanaan	Pendefinisian Tujuan	Pendefinisian tujuan dibentuknya PTSP sudah tercantum di dalam lembar awal SK Kepala madrasah yang bertujuan untuk memberikan kemudahan dan kepastian dalam pelayanan.
	Penetapan Strategi	Pihak Kepala Madrasah membentuk SK pembentukan PTSP yang di dalamnya sudah terdapat tujuan, dasar hukum, kemudian tim pengelola PTSP beserta tugas tang tanggung jawabnya.
	Mengembangkan rencana untuk mengkoordinasikan kegiatan	Menyusun SOP oleh pihak penanggungjawab PTSP yang didalamnya memuat standar operasional prosedur pelayanan publik yang ada pada PTSP MTsN 2 Bondowoso.
Pengorganisasian	Menentukan tugas	Menentukan tugas tim pengelola PTSP adalah kewenangan kepala madrasah dan hal tersebut sudah tercantum dal SK kepala madrasah dalam pembentukan PTSP.

Fokus	Indikator	Temuan
	Menentukan siapa yang bertugas	Dalam menentukan siapa saja yang bertugas menjadi tim pengelola PTSP adalah wewenang kepala madrasah namun atas usulan Kepala TU dan keputusan tersebut dicantumkan dalam SK pembentukan PTSP.
	Pengelompokan tugas	Dilakukan dengan pembentukan jadwal piket kerja tim atau petugas PTSP yang dibentuk oleh Bapak Jaelani selaku penanggungjawab PTSP untuk menentukan siapa yang bertugas tiap harinya.
	Siapa melapor kepada siapa dan pada tingkat mana keputusan harus dibuat	Dilakukan sesuai dengan susunan prosedur yang ada dimana tingkat tertinggi yang paling berhak menerima laporan dan membuat keputusan adalah pengarah yaitu kepala madrasah dan alur prosedurnya dimulai dari petugas PTSP kepada koordinator kemudian penanggungjawab dan yang terakhir terhadap kepala madrasah selaku pengarah atau

Fokus	Indikator	Temuan
		pimpinan tertinggi dalam kepengurusan PTSP MTsn 2 Bondowoso ini.
Kepemimpinan	Memotivasi bawahan	Dilakukan oleh pihak kepala madrasah selaku pengarah dan Kepala TU selaku penanggungjawab PTSP. Pemeberian motivasi ini dilakukan dalam keadaan situasional dan ketika rapat evaluasi.
	Mengarahkan	Pengarahan yang dilakukan oleh kepala madrasah terhadap Kepala TU selaku penanggungjawab PTSP dan Kepala TU selaku Penanggungjawab terhadap petugas PTSP dibawahnya yang dilakukan secara langsung ketika bertugas memenuhi layanan.
	Menyeleksi Komunikasi yang efektif	Dilakukan antara pihak pimpinan PTSP terhadap bawahan dan sebaliknya yang dilakukan secara rutin setiap harinya ketika proses peninjauan kinerja petugas PTSP secara <i>face to face</i> .
	Memecahkan konflik	Konflik di PTSP MTsn 2

Fokus	Indikator	Temuan
		Bondowoso ini jarang terjadi namun biasanya dipecahkan secara situasional melihat terlebih dahulu apa konflik yang terjadi dan konflik tersebut dipecahkan dengan komunikasi antara petugas dengan penanggungjawab dan penanggung jawab terhadap pengarah dalam keadaan langsung di tempat maupun rapat.
Pengendalian	Pemantauan kegiatan	Pemantauan kegiatan dilakukan secara langsung oleh Kepala TU sebagai penanggungjawab terhadap kinerja petugas PTSP dan kegiatan pelayanan publik yang ada. Begitu pula Kepala madrasah selaku pengarah juga melakukan pemantauan langsung terhadap Kepala TU beserta bawahannya dalam pengelolaan manajemen pelayanan publik yang ada pada PTSP.
	Mengoreksi penyimpangan	Dalam hal mengoreksi penyimpangan dilakukan dengan situasional apabila penyimpangan yang terjadi bisa diselesaikan

Fokus	Indikator	Temuan
		<p>dalam satu waktu maka disitulah penyimpangan tersebut diatasi dengan tetap melakukan pelaporan terhadap atasan namun jika penyimpangan yang terjadi dikatakan membutuhkan saran dan masukan dari semua pihak pengurus PTSP maka dilakukanlah rapat untuk musyawarah pengambilan keputusan yang dipimpin langsung oleh kepala sekolah dan kepala TU.</p>

C. Pembahasan Temuan

Pembahasan temuan ini merupakan gagasan peneliti mengenai data temuan-temuan oleh peneliti ketika di lapangan. Data-data tersebut akan di bahas dan dikaitkan dengan teori yang ada, berikut pembahasannya mengenai Manajemen Pelayanan Publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Madrasah Tsanawiyah Negeri (MTsN) 2 Bondowoso :

1. Perencanaan Manajemen Pelayanan Publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Bondowoso

digilib.stkiba.ac.id digilib.stkiba.ac.id digilib.stkiba.ac.id digilib.stkiba.ac.id digilib.stkiba.ac.id digilib.stkiba.ac.id

Berdasarkan data hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang diperoleh dari beberapa narasumber, maka dapat peneliti

simpulkan bahwa dalam perencanaan manajemen pelayanan publik dibentuknya PTSP ini didirikan atas arahan dari Kemenag pusat dengan memenuhi beberapa persyaratan yang ada dan MTsN 2 Bondowoso merupakan Lembaga madrasah yang dapat memenuhi persyaratan tersebut sehingga bisa mendirikan PTSP.

Indikator yang pertama dalam fungsi perencanaan manajemen pelayanan publik yaitu pendefinisian tujuan yang sudah tercantum di dalam lembar awal SK kepala madrasah. Indikator yang kedua adalah penetapan strategi dimana dalam hal ini pihak kepala madrasah membentuk SK pembentukan PTSP yang di dalamnya sudah terdapat tujuan, dasar hukum, kemudian tim pengelola PTSP beserta tugas dan tanggung jawabnya. Indikator yang terakhir yaitu mengembangkan rencana untuk mengkoordinasikan kegiatan yang dilakukan dengan menyusun SOP oleh pihak penanggungjawab PTSP yang didalamnya memuat standar operasional prosedur pelayanan publik yang ada pada PTSP MTsN 2 Bondowoso.

Berdasarkan hasil temuan tersebut selaras dengan teori Robbins dan Coulter dalam buku manajemen pelayanan publik karya Taufiqurokhman dan Evi Satsipi yang menyebutkan bahwa dalam fungsi manajemen khususnya manajemen pelayanan publik terdapat dua indikator yang perlu dilakukan dalam memenuhi fungsi perencanaan yaitu diantaranya mencakup pendefinisian tujuan, penetapan strategi, dan mengembangkan rencana untuk

mengkoordinasikan kegiatan.¹²⁹ Semua indikator tersebut dijalankan dalam kegiatan manajemen pelayanan publik pada PTSP di MTsN 2 Bondowoso dalam fungsi perencanaan.

Hasil temuan yang pertama dalam fungsi perencanaan manajemen pelayanan publik yaitu pendefinisian tujuan, hal tersebut dalam pelaksanaan kegiatan manajemen pelayanan publik sudah tercantum di dalam lembar awal SK Kepala madrasah namun tujuan tersebut hanya secara garis besar saja tidak diperinci berbeda dengan teori Arifin & Hadi W mengatakan bahwa dalam kegiatan planning, ada beberapa hal yang harus diperhatikan, diantaranya adalah menentukan tujuan jangka pendek dan jangka panjang yang kemudian menjadi dasar penentuan tujuan-tujuan dari bagian-bagian yang lebih kecil.¹³⁰

Teori Arifin & Hadi W tersebut selaras dengan teori Sastrohadiwiryo yang menjelaskan bahwa *Planning* (perencanaan) adalah proses dari rangkaian kegiatan untuk menetapkan terlebih dahulu tujuan yang diharapkan pada suatu jangka waktu tertentu atau periode waktu yang telah ditetapkan, serta tahapan yang harus dilalui untuk mencapai tujuan tersebut. Hal tersebut berbeda dengan hasil temuan yang peneliti temukan, pelaksanaan fungsi manajemen

¹²⁹ Taufiqurakhman dan Evi Satispi, 8.

¹³⁰ Abd. Rohman, 23.

perencanaan tidak dilakukan dengan menetapkan tujuan beserta tahapan untuk mencapai tujuan tersebut secara rinci.¹³¹

Hasil temuan yang ketiga dalam fungsi perencanaan manajemen pelayanan publik yaitu mengembangkan rencana untuk mengkoordinasikan kegiatan yang dilakukan dengan menyusun SOP oleh pihak penanggungjawab PTSP yang didalamnya memuat standar operasional prosedur pelayanan publik yang ada pada PTSP MTsN 2 Bondowoso. Temuan tersebut diperkuat oleh teori Handoko bahwa perencanaan dimaksudkan sebagai pemilihan sekumpulan kegiatan dan keputusan selanjutnya apa yang akan dilakukan, kapan, bagaimana dan oleh siapa.¹³²

2. Pengorganisasian Manajemen Pelayanan Publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Bondowoso

Berdasarkan data dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang diperoleh dari beberapa narasumber, maka dapat peneliti simpulkan bahwa, dalam pengorganisasian manajemen pelayanan publik pada PTSP MTsN 2 Bondowoso pada indikator yang pertama dalam menentukan tugas tim pengelola PTSP adalah kewenangan kepala madrasah dan hal tersebut sudah tercantum dalam SK kepala madrasah dalam pembentukan PTSP. Indikator yang kedua

¹³¹ Lailul mursyidah, 8-9.

¹³² Indra Muchlis Adnan, 200.

adalah menentukan siapa yang bertugas hal ini juga sama yang berhak menentukan siapa saja yang menjadi tim pengelola PTSP adalah kepala madrasah dan sudah dicantumkan dalam SK. Indikator yang ketiga adalah pengelompokan tugas yang dilakukan dengan pembentukan jadwal piket kerja tim atau petugas PTSP yang dibentuk oleh Bapak Jaelani selaku penanggungjawab PTSP dan jadwal tersebut ditempel di dinding sebelah lobi PTSP untuk menentukan siapa yang bertugas tiap harinya.. Indikator yang terakhir adalah pelaporan dan pada tingkat mana keputusan dibuat dilakukan sesuai dengan susunan prosedur yang ada dimana tingkat tertinggi yang paling berhak menerima laporan dan membuat keputusan adalah pengarah yaitu kepala madrasah dan alur prosedurnya dimulai dari petugas PTSP kepada koordinator kemudian penanggungjawab dan yang terakhir terhadap kepala madrasah selaku pengarah atau pimpinan tertinggi dalam kepengurusan PTSP MTsN 2 Bondowoso ini.

Berdasarkan hasil temuan tersebut selaras dengan teori Robbins dan Coulter dalam buku manajemen pelayanan publik karya Taufiqurokhman dan Evi Satispi yang menyebutkan bahwa dalam fungsi manajemen khususnya manajemen pelayanan publik terdapat empat indikator yang perlu dilakukan dalam memenuhi fungsi pengorganisasian yaitu diantaranya mencakup menentukan tugas apa saja yang dikerjakan, siapa yang mengerjakan, bagaimana tugas-tugas

dikelompokkan, siapa melapor kepada siapa dan pada tingkat mana keputusan harus dibuat.¹³³ Semua indikator tersebut dijalankan dalam kegiatan manajemen pelayanan publik pada PTSP di MTsN 2 Bondowoso dalam fungsi pengorganisasian.

Hasil temuan diatas selaras dengan teori Wijayanti yang menyebutkan bahwa fungsi *organizing* merupakan penetapan sumber daya dan kegiatan-kegiatan yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan, perancangan dan pengembangan kelompok kerja, penugasan tanggung jawab tertentu, serta pendelegasian wewenang dari atasan terhadap sumber daya manusia yang ada di bawahnya. Seperti halnya yang dilakukan oleh kepala madrasah sebagai pimpinan dan selaku pengarah PTSP yang menentukan tim pengelola PTSP beserta tugas dan tanggungjawabnya (*Job Description*).¹³⁴

Berdasarkan hasil temuan diatas juga memperkuat teori yang dikemukakan oleh Arifin & Hadi W yang mengatakan bahwa dalam pengorganisasian tahap-tahap yang perlu dilakukan adalah penentuan dan penelitian kegiatan-kegiatan yang diperlukan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.¹³⁵ seperti yang dilakukan oleh kepala madrasah selaku pengarah PTSP dalam hal penentuan tugas, pengklasifikasian kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan, agar berjalan secara sistematis, pembagian tugas kepada elemen-elemen di dalamnya sesuai dengan yang telah ditentukan dan keahliannya seperti

¹³³ Taufiqurakhman dan Evi Satispi, 8.

¹³⁴ Abd. Rohman, 24.

¹³⁵ Abd. Rohman, 24.

halnya dalam pemilihan tim pengelola PTSP yang dipilih sesuai dengan bidangnya.

Temuan diatas juga sesuai dengan teori Heidjrahman yang mengatakan bahwa pengorganisasian adalah proses untuk merancang struktur formal, mengelompokkan, mengatur serta membagi tugas pekerjaan antara anggota organisasi, dan hubungan antara fungsi, jabatan-jabatan, tugas-tugas dan para karyawan.¹³⁶ Hal tersebut sesuai dengan temuan peneliti dimana dalam proses pengorganisasian kepala madrasah terlebih dahulu membentuk SK mengenai pembentukan tugas dan tim pengelola PTSP yang di dalamnya juga memuat jabatan dan tanggungjawab masing-masing.

3. Kepemimpinan Manajemen Pelayanan Publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Bondowoso

Berdasarkan data dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang diperoleh dari beberapa narasumber, maka dapat peneliti simpulkan bahwa dalam kepemimpinan manajemen pelayanan publik pada PTSP MTsN 2 Bondowoso, penentuan pemimpin PTSP terdapat dalam SK yang diturunkan oleh Bapak Samson Hidayat selaku kepala madrasah terhadap Bapak Jaelani yang ditunjuk sebagai penanggungjawab PTSP MTsN 2 Bondowoso.

¹³⁶ Indra Muchlis Adnan, 205.

Adapun indikator kepemimpinan yang pertama adalah memberikan motivasi kepada bawahan hal ini dilakukan oleh pihak kepala madrasah selaku pengarah dan kepala TU selaku penanggungjawab PTSP. Pemberian motivasi ini dilakukan dalam keadaan situasional dan ketika rapat evaluasi. Indikator kepemimpinan yang kedua adalah pengarahan yang dilakukan oleh kepala madrasah terhadap kepala TU selaku penanggungjawab PTSP dan kepala TU selaku penanggungjawab terhadap petugas PTSP dibawahnya yang dilakukan secara langsung ketika bertugas memenuhi layanan. Indikator kepemimpinan yang ketiga adalah menyeleksi saluran komunikasi yang paling efektif yang dilakukan antara pihak pimpinan PTSP terhadap bawahan dan sebaliknya yang dilakukan secara rutin setiap harinya ketika proses peninjauan kinerja petugas PTSP secara *face to face* untuk meningkatkan ikatan emosional antara pemimpin dengan bawahannya. Indikator kepemimpinan yang terakhir adalah pemecahan konflik, konflik di PTSP MTsN 2 Bondowoso ini biasanya dipecahkan secara situasional melihat terlebih dahulu apa konflik yang terjadi dan konflik tersebut dipecahkan dengan komunikasi antara petugas dengan penanggungjawab dan penanggung jawab terhadap pengarah.

Berdasarkan hasil temuan tersebut selaras dengan teori Robbins dan Coulter dalam buku manajemen pelayanan publik karya Taufiqurokhman dan Evi Satispi yang menyebutkan bahwa dalam

fungsi manajemen khususnya manajemen pelayanan publik terdapat empat indikator yang perlu dilakukan dalam memenuhi fungsi kepemimpinan yaitu diantaranya mencakup kegiatan memotivasi bawahan, mengarahkan, menyeleksi saluran komunikasi yang paling efektif, dan memecahkan konflik.¹³⁷ Semua indikator tersebut dijalankan dalam kegiatan manajemen pelayanan publik pada PTSP di MTsN 2 Bondowoso dalam fungsi kepemimpinan.

Herujito mengatakan bahwa fungsi *leading* (memimpin) salah satunya adalah dengan memberikan motivasi (*motivating*), yaitu pekerjaan seorang manajer dalam memberikan inspirasi, semangat dan dorongan kepada orang lain untuk bertindak.¹³⁸ Hal ini selaras dengan hasil temuan yang peneliti temukan yaitu pemberian motivasi dilakukan oleh pihak kepala madrasah selaku pengarah dan kepala TU selaku penanggungjawab PTSP. Pemberian motivasi ini dilakukan dalam keadaan situasional dan ketika rapat evaluasi. Indikator kepemimpinan yang kedua adalah pengarahan yang dilakukan oleh kepala madrasah terhadap kepala TU selaku penanggungjawab PTSP dan kepala TU selaku penanggungjawab terhadap petugas PTSP dibawahnya yang dilakukan secara langsung ketika bertugas memenuhi layanan.

Herujito juga mengatakan bahwa Fungsi *leading* (memimpin) salah satunya adalah dengan mengadakan komunikasi

¹³⁷ Taufiqurakhman dan Evi Satispi, 8.

¹³⁸ Abd. Rohman, 25.

(*communication*), yaitu pekerjaan seorang manajer terutama dalam menjamin pengertian antara dirinya dengan orang-orang yang dipimpinnya.¹³⁹ Hal ini selaras dengan hasil temuan yang peneliti temukan yaitu menyeleksi saluran komunikasi yang paling efektif yang dilakukan antara pihak pimpinan PTSP terhadap bawahan dan sebaliknya yang dilakukan secara rutin setiap harinya ketika proses peninjauan kinerja petugas PTSP secara *face to face* untuk meningkatkan ikatan emosional antara pemimpin dengan bawahannya.

Hasil temuan peneliti diatas diperkuat dengan teori yang dikemukakan oleh Ismainar mengenai fungsi kepemimpinan (*leading*) merupakan satu fungsi manajemen yang dipandang sebagai suatu kegiatan pengaturan pada sumber daya manusia dan sumber daya fisik lain yang dimiliki untuk menjalankan rencana dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan.¹⁴⁰ Dimana hal tersebut merupakan penjabaran dari kegiatan yang dilakukan oleh kepala madrasah dan kepala TU selaku pengarah dan penanggungjawab PTSP dalam melaksanakan fungsi kepemimpinan seperti mengarahkan para petugas PTSP selaku sumber daya manusia supaya dapat menjalankan tugas dan tanggungjawabnya dalam mencapai tujuan yang ada.

¹³⁹ Abd. Rohman, 25-26.

¹⁴⁰ Abd. Rohman, 25.

4. Pengendalian Manajemen Pelayanan Publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Bondowoso

Berdasarkan data hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang diperoleh dari beberapa narasumber, maka dapat peneliti simpulkan bahwa, dalam pengendalian manajemen pelayanan publik pada PTSP MTsN 2 Bondowoso, yang pertama dalam hal pemantauan kegiatan dilakukan secara langsung oleh kepala TU sebagai penanggungjawab terhadap kinerja petugas PTSP dan kegiatan pelayanan publik yang ada. Begitu pula kepala madrasah selaku pengarah juga melakukan pemantauan langsung terhadap kepala TU beserta bawahannya dalam pengelolaan manajemen pelayanan publik yang ada pada PTSP. Dalam hal mengoreksi penyimpangan dilakukan dengan situasional apabila penyimpangan yang terjadi bisa diselesaikan dalam satu waktu maka disitulah penyimpangan tersebut diatasi dengan tetap melakukan pelaporan terhadap atasan namun jika penyimpangan yang terjadi dikatakan membutuhkan saran dan masukan dari semua pihak pengurus PTSP maka dilakukanlah rapat untuk musyawarah pengambilan keputusan yang dipimpin langsung oleh kepala sekolah dan kepala TU.

Berdasarkan hasil temuan tersebut selaras dengan teori Robbins dan Coulter dalam buku manajemen pelayanan publik karya Taufiqurokhman dan Evi Satispi yang menyebutkan bahwa dalam

fungsi manajemen khususnya manajemen pelayanan publik terdapat dua indikator yang perlu dilakukan dalam memenuhi fungsi pengendalian yaitu diantaranya mencakup pemantauan kegiatan dan mengoreksi penyimpangan.¹⁴¹ Pemantauan kegiatan telah dilakukan oleh kepala madrasah dan kepala TU selaku pimpinan PTSP untuk memastikan bahwa semua orang mencapai apa yang telah direncanakan dan mengoreksi penyimpangan yang ada dengan melakukan pemantauan dan pengarahan yang dilakukan oleh pimpinan PTSP maka dapat meminimalisir penyimpangan yang ada.

Namun temuan peneliti tersebut berbeda dengan teori Arifin & Hadi W. Mengenai *controlling* (pengawasan) juga disebut juga sebagai pengendalian, dimana pengendalian yang dilakukan merupakan fungsi manajemen yang berkenaan dengan prosedur pengukuran hasil kerja terhadap tujuan yang telah ditentukan. Dengan kata lain, fungsi ini bertujuan untuk memastikan penemuan dan penerapan aktivitas (termasuk cara dan peralatan yang digunakan) di lapangan sesuai dengan yang direncanakan. Sedangkan pihak tim pengelola PTSP MTsN 2 Bondowoso dalam hal pengendalian tidak melakukan pengukuran hasil kerja secara spesifik seperti yang disebutkan oleh teori Arifin & Hadi W.¹⁴²

Hasil temuan peneliti juga selaras dengan teori yang disampaikan oleh Sastrohadiwiryo yang menjelaskan bahwa

¹⁴¹ Taufiqurakhman dan Evi Satispi, 8.

¹⁴² Abd. Rohman, 31.

Controlling (pengendalian) adalah suatu rangkaian kegiatan mengusahakan suatu pekerjaan sehingga dapat dilaksanakan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan dan dengan tahapan yang harus dilalui.¹⁴³ Seperti kegiatan pemantauan kegiatan yang dilakukan oleh pimpinan PTSP dilakukan dengan tujuan meninjau kinerja petugas PTSP apakah sesuai dengan SOP atau tidak.

Arifin & Hadi W. menambahkan, dalam fungsi *controlling* (pengawasan) ada tiga hal penting yang perlu diperhatikan, di antaranya adalah: 1) menentukan standar atau tolok ukur prestasi kerja; 2) mengukur hasil kerja dengan standar yang ada; 3) membandingkan prestasi dengan langkah-langkah yang telah ditetapkan; dan 4) mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk memperbaiki hasil kerja yang tidak sesuai dengan standar atau tolok ukur.

Berdasarkan hasil temuan peneliti dalam hal mengoreksi penyimpangan dilakukan dengan situasional apabila penyimpangan yang terjadi bisa diselesaikan dalam satu waktu maka disitulah penyimpangan tersebut diatasi dengan tetap melakukan pelaporan terhadap atasan namun jika penyimpangan yang terjadi dikatakan membutuhkan saran dan masukan dari semua pihak pengurus PTSP maka dilakukanlah rapat untuk musyawarah pengambilan keputusan yang dipimpin langsung oleh kepala sekolah dan kepala TU. Selaras dengan teori yang dikemukakan oleh Winardi pengawasan merupakan

¹⁴³ Lailul mursyidah, 8-9.

mencakup semua aktivitas yang dilaksanakan oleh pihak manajer dalam upaya memastikan bahwa hasil aktual sesuai dengan hasil yang direncanakan.¹⁴⁴

Sebagai salah satu penunjang fasilitas pelayanan publik satuan kerja Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur, PTSP di Lembaga MTsN 2 Bondowoso berupaya untuk meningkatkan performa pelayanan serta melakukan inovasi dalam rangka perbaikan dan optimalisasi pelayanan terhadap publik.

Dalam rangka menjamin pelayanan yang diberikan PTSP bisa terlaksana dengan baik, maka selaku penyelenggara pelayanan MTsN 2 Bondowoso menyusun Standar Pelayanan, yakni tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban penyelenggara kepada publik dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Adapun Rekomendasi komponen standar pelayanan tentang pelayanan publik pada PTSP MTsN 2 Bondowoso, meliputi:

¹⁴⁴ Indra Muchlis Adnan, 205.

Tabel 4. 5
Rekomendasi Model Pelayanan Publik pada PTSP

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Dasar 1945; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 4. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 65 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama
2	Persyaratan	Proses Administrasi layanan yang diberikan oleh PTSP dapat dijalankan apabila seluruh persyaratan administrasi berdasarkan dasar hukum dari unit kerja teknis terkait untuk masing-masing jenis layanan dinyatakan lengkap dan sesuai berdasarkan pengecekan petugas PTSP.
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Sistem kerja PTSP MTsN 2 Bondowoso adalah sebagai berikut: a. Pemohon Datang ke PTSP - Selama sistem masih <i>offline</i> , pemohon harus datang sendiri ke PTSP untuk mendapatkan layanan yang disediakan dengan mengisi formulir layanan dan selanjutnya akan diproses oleh petugas sesuai SOP yang telah ditetapkan. - Ketika sistem telah <i>online</i> , pemohon tidak harus datang ke PTSP karena dapat mengajukan permohonan layanan secara <i>online</i> dengan cara melengkapi data sesuai format isian pada aplikasi yang disediakan oleh admin. b. Penerimaan dan Pemeriksaan Dokumen oleh Front Office (FO) - Petugas berdiri, mengucapkan salam dan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>mempersilahkan duduk pemohon, lalu menanyakan keperluan.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Petugas meminta Formulir Permohonan dan dokumen yang dibawa pemohon lalu melakukan <i>input</i> data ke dalam sistem dan melakukan pemeriksaan kelengkapan awal berdasar <i>checklist</i> kelengkapan dokumen. Petugas memberikan jawaban, jika: <ol style="list-style-type: none"> 1) Dokumen lengkap, pemohon mencetak tanda terima dokumen & memberikan paraf serta mengisi tanggal estimasi penyelesaian layanan. 2) Dokumen tidak lengkap, diberikan jawaban tertulis berupa <i>print out</i> atas <i>checklist</i> yang dilakukan beserta penjelasannya dan dokumen dikembalikan. - Selanjutnya dokumen diserahkan ke petugas BO untuk diproses. - Petugas berdiri dan mengucapkan terima kasih. <p>c. Penelitian dan Eksekusi Berkas oleh <i>Back Office (BO)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Petugas menerima dokumen dari petugas FO dan melakukan penelitian terhadap: <ol style="list-style-type: none"> 1) Kebenaran dan kesesuaian dokumen secara teknis berdasar aturan yang ada. 2) Keabsahaan dokumen administrasi yang diserahkan dengan identitas pemohon. - Jika dokumen sesuai, maka : <ol style="list-style-type: none"> 1) Petugas berkoordinasi dengan koordinator dan unit kerja terkait untuk tindak lanjut layanan sesuai ketentuan yang ditetapkan. 2) Petugas mencetak dokumen hasil dan memproses mengesahkannya. 3) Petugas meminta nomor dan stempel ke petugas BO bagian persuratan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>4) Petugas menyampaikan dokumen hasil kepada petugas FO dokumen.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jika dokumen tidak sesuai : <ol style="list-style-type: none"> 1) Petugas berkoordinasi dengan koordinator dan membuat berita acara ketidaksesuaian dokumen. 2) Berita acara ketidaksesuaian dokumen diserahkan ke petugas FO dokumen. <p>d. Penyampaian Hasil oleh Petugas FO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Petugas memanggil pemohon yang dokumennya telah selesai diproses atau dikembalikan. - Petugas berdiri, mengucapkan salam dan mempersilahkan duduk pemohon, lalu menanyakan tanda terima dokumen yang dibawa pemohon. - Petugas meminta pemohon menandatangani buku tanda terima dokumen. - Petugas meminta pemohon untuk memberikan pendapat terkait kepuasan atas layanan yang diterima. - Petugas berdiri dan mengucapkan terima kasih. <p>e. Pengarsipan Dokumen Hasil oleh Pelaksana</p> <p>Arsiparis PTSP melakukan kegiatan pengarsipan atas surat/dokumen pemohon dan hasil sesuai dengan kriteria.</p> <p>f. Alur Tata Persuratan oleh FO dan BO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alur Surat Masuk <ol style="list-style-type: none"> 1) Petugas FO menerima surat masuk baik dari ASN, masyarakat, pos maupun kurir. 2) Petugas FO menyerahkan surat tersebut ke petugas BO untuk dipilah berdasarkan penggolongan surat yang

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>ditetapkan.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alur Surat Keluar <ol style="list-style-type: none"> 1) Petugas BO menerima permintaan nomor surat dari petugas BO layanan atau unit kerja. 2) Surat keluar diteliti kebenaran format penulisan serta pemberian kode klasifikasinya, sesuai ketentuan yang berlaku. 3) Jika format dan kode surat telah sesuai, petugas BO persuratan berkoordinasi dengan petugas FO persuratan memberi nomor surat keluar.
4	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>a. Untuk pelayanan <i>one day service</i> membutuhkan waktu kurang lebih 30 s.d. 120 menit per-dokumen, dengan urutan proses :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pemohon datang ke PTSP. - Pemohon diterima petugas informasi. - Penerimaan dan pemeriksaan dokumen oleh FO. - Penelitian dan eksekusi dokumen oleh BO. - Penyampaian hasil oleh petugas FO dokumen. - Pengarsipan dokumen hasil oleh pelaksana. <p>b. Untuk pelayanan <i>non one day service</i> membutuhkan waktu lebih dari satu hari, dengan urutan proses :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pemohon datang ke PTSP. - Pemohon diterima petugas informasi. - Penerimaan dan pemeriksaan dokumen oleh FO. - Penelitian dan keabsahan dokumen oleh BO. - Penyampaian hasil oleh petugas FO Dokumen.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		- Pengarsipan dokumen hasil oleh pelaksana.
5	Biaya	Rp. 0,- (Tidak ada biaya yang dipungut untuk semua pelayanan)
6	Produk Pelayanan	<p>Dokumen output atas layanan yang diberikan berupa :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Penerimaan tamu b. Pengambilan ijazah c. Legalisir ijazah d. Surat pengganti ijazah rusak e. Surat pengganti ijazah hilang f. Surat keterangan kesalahan penulisan ijazah g. Surat izin melaksanakan penelitian h. Surat keterangan telah melakukan penelitian i. Surat mutasi masuk peserta didik j. Surat mutasi keluar peserta didik
7	Sarana Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> a. Perangkat ruang tunggu b. Ruang <i>Front Office</i> c. Ruang <i>Back Office</i> d. Ruang konsultasi e. Komputer f. Printer g. Scanner h. Telepon i. CCTV j. Kertas, tinta printer, ATK k. Buku agenda surat masuk dan surat keluar l. Jam dinding m. Vas bunga
8	Pengawasan Internal	a. Pengawasan internal terhadap proses administrasi PTSP dilakukan oleh Koordinator PTSP dan Penanggungjawab.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>b. Secara periodik setiap 2 (dua) bulan, dilakukan pemeriksaan internal oleh Penanggungjawab untuk memeriksa kesesuaian proses dan produk administrasi PTSP.</p>
9	Penanganan Aduan	<p>a. PTSP menyediakan sarana komunikasi bagi masyarakat/ pemohon yang akan melakukan pengaduan serta saran dan masukan secara langsung melalui petugas penerima aduan atau perangkat sistem informasi/kotak aduan yang tersedia dalam telepon/e-mail.</p> <p>b. Pemohon yang hendak berkomunikasi atau menyampaikan pengaduan secara langsung harus menyampaikan identitas diri serta hal yang akan dikomunikasikan/diadukan kepada petugas penerima aduan.</p> <p>c. Permintaan informasi maupun pengaduan yang masuk melalui telepon akan langsung direspon oleh petugas penerima aduan.</p> <p>d. Semua pengaduan yang masuk melalui berbagai sarana pengaduan, apabila bisa langsung dijawab oleh petugas penerima aduan akan langsung dijawab/disampaikan kepada pemohon bersangkutan.</p> <p>e. Sedangkan pertanyaan maupun pengaduan yang memerlukan investigasi lebih lanjut akan diteruskan kepada pejabat terkait untuk dapat ditindaklanjuti.</p> <p>f. Setiap akhir bulan petugas penerima aduan merekap seluruh pengaduan dan melaporkan kepada Koordinator. Selanjutnya Koordinator mengecek tindak lanjut pengaduan dan memastikan tidak ada dampak lanjutan atas hal yang diadakan oleh pemohon.</p> <p>g. Penyelesaian masalah dilaporkan kepada</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Penanggung Jawab PTSP untuk disampaikan kepada Pengarah PTSP.
11	Jumlah Pelaksana	Koordinator : 1 Orang <i>Front Office (FO)</i> : 3 Orang <i>Back Office (BO)</i> : 2 Orang
12	Jaminan Pelayanan	MTsN 2 Bondowoso menjamin seluruh proses pelayanan pada PTSP dijalankan sesuai dengan Rekomendasi Model Pelayanan yang diatur pada dokumen ini. Untuk memastikan pelayanan dilaksanakan secara terkendali, MTsN 2 Bondowoso menerbitkan: Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan pada PTSP di MTsN 2 Bondowoso.
13	Jaminan Keamanan	Keamanan proses layanan PTSP dijamin melalui pembatasan hak akses secara fisik kepada pemohon di PTSP. Pemohon dapat bertemu langsung dengan Petugas FO untuk proses penjelasan awal maupun proses penerimaan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Kinerja yang terkait dengan proses layanan PTSP, dipantau secara berkala setiap 2 (dua) bulan sekali oleh Tim Pengelola khususnya Pengarah dan Penanggungjawab PTSP menggunakan format Evaluasi Kinerja Pelaksana, yang akan dibahas dalam rapat koordinasi untuk tindak lanjut.

Dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik *Good governance*, sebagai upaya memberikan pelayanan yang berkualitas kepada publik dan penyelenggaraan birokrasi yang bersih dan melayani,

pelaksanaan reformasi birokrasi di Lembaga Pendidikan MTsN 2 Bondowoso merupakan suatu jawaban terhadap upaya perwujudan hal tersebut. Birokrasi harus dikelola berdasarkan prinsip-prinsip tata pemerintahan *Good Government*, yang baik dan profesional. Birokrasi harus sepenuhnya mengabdikan pada kepentingan publik dan bekerja untuk memberikan pelayanan prima, transparan, akuntabel dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme.

Reformasi birokrasi pelayanan publik pada PTSP MTsN 2 Bondowoso dilaksanakan untuk menjawab tuntutan terhadap perubahan yaitu penataan organisasi, penataan tatalaksana, penataan perundang-undangan, penataan sistem manajemen SDM aparatur, penguatan pengawasan, penguatan akuntabilitas kinerja, peningkatan kualitas pelayanan publik, serta perubahan pola pikir (*mind set*), dan budaya kerja (*culture set*). Selanjutnya kriteria keberhasilan perubahan reformasi birokrasi tersebut ditunjukkan dengan hasil capaian pada tingkat kepuasan publik atau pengguna layanan pada PTSP di MTsN 2 Bondowoso.

Dari hasil analisis peneliti terkait model pelayanan publik yang ada pada PTSP di MTsN 2 Bondowoso seperti di atas dalam ruang lingkup pelayanan yang telah disediakan telah memenuhi standar pelayanan yang menunjang diselenggarakannya pelayanan publik secara offline atau berlangsung di tempat PTSP. Akan tetapi melihat kemajuan teknologi atau era digitalisasi yang ada pada zaman sekarang ini mungkin perlu dibuatkannya sebuah aplikasi yang menunjang untuk terselenggarakannya

kegiatan pelayanan publik pada PTSP di MTsN 2 Bondowoso secara online jadi publik atau pemohon layanan tidak perlu lagi datang ke madrasah tetapi cukup dengan mengakses PTSP berbasis digital yang berbentuk aplikasi sehingga kegiatan pelayanan publik dapat lebih berjalan secara efektif dan efisien untuk menunjang *Good Governance* dan *Good Government* yang telah dijelaskan diatas.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Perencanaan manajemen pelayanan publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di MTsN 2 Bondowoso yang pertama dilakukan dengan pendefinisian tujuan yang sudah tercantum di dalam lembar awal SK kepala madrasah. Indikator yang kedua adalah penetapan strategi dimana dalam hal ini pihak kepala madrasah membentuk SK pembentukan PTSP yang di dalamnya sudah terdapat tujuan, dasar hukum, kemudian tim pengelola PTSP beserta tugas dan tanggung jawabnya. Indikator yang terakhir yaitu mengembangkan rencana untuk mengkoordinasikan kegiatan yang dilakukan dengan menyusun SOP (standar operasional prosedur) oleh pihak penanggungjawab PTSP yang didalamnya memuat standar operasional prosedur pelayanan publik yang ada pada PTSP MTsN 2 Bondowoso.
2. Pengorganisasian manajemen pelayanan publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di MTsN 2 Bondowoso dilakukan dengan menentukan tugas dan siapa yang bertugas di PTSP atas wewenang kepala madrasah dan hal tersebut sudah tercantum dal SK kepala madrasah dalam pembentukan PTSP. Selanjutnya adalah pengelompokan tugas yang dilakukan dengan pembentukan jadwal piket kerja tim atau petugas PTSP yang dibentuk oleh Bapak Jaelani selaku penanggungjawab PTSP. Terakhir adalah prosedur pelaporan

dan pada tingkat mana keputusan dibuat yang dilakukan sesuai dengan susunan prosedur yang ada dimana tingkat tertinggi yang paling berhak menerima laporan dan membuat keputusan adalah pengarah PTSP yaitu kepala madrasah dan alur prosedurnya dimulai dari petugas PTSP kepada koordinator kemudian penanggungjawab dan yang terakhir terhadap kepala madrasah selaku pengarah atau pimpinan tertinggi dalam kepengurusan PTSP MTsN 2 Bondowoso ini.

3. Kepemimpinan manajemen pelayanan publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di MTsN 2 Bondowoso, penentuan pemimpin PTSP terdapat dalam SK yang diturunkan oleh kepala madrasah selaku pengarah PTSP. Kegiatan kepemimpinan yang dilakukan adalah memberikan motivasi dan pengarahan setiap harinya dan juga dalam rapat evaluasi kepada bawahan hal ini dilakukan oleh pihak kepala madrasah selaku pengarah dan kepala TU selaku penanggungjawab PTSP. Selanjutnya adalah melakukan komunikasi langsung atau *face to face* setiap harinya untuk membangun ikatan emosional yang baik. Terakhir dalam memecahkan konflik pimpinan PTSP melakukannya dengan musyawarah mufakat di dalam rapat evaluasi.
4. Pengendalian manajemen pelayanan publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di MTsN 2 Bondowoso, yang pertama dalam hal pemantauan kegiatan dilakukan secara langsung oleh kepala TU sebagai penanggungjawab terhadap kinerja petugas PTSP dan kegiatan pelayanan publik yang ada. Begitu pula kepala madrasah selaku

pengarah PTSP juga melakukan pemantauan langsung terhadap kepala TU beserta bawahannya dalam pengelolaan kegiatan manajemen pelayanan publik yang ada PTSP. Dalam hal mengoreksi penyimpangan dilakukan dengan situasional apabila penyimpangan yang terjadi bisa diselesaikan dalam satu waktu maka disitulah penyimpangan tersebut diatasi dengan tetap melakukan pelaporan terhadap atasan namun jika penyimpangan yang terjadi dikatakan membutuhkan saran dan masukan dari semua pihak pengurus PTSP maka dilakukanlah rapat untuk musyawarah mufakat untuk pengambilan keputusan yang dipimpin langsung oleh kepala sekolah dan kepala TU dalam rapat evaluasi.

B. Saran

Setelah diperoleh temuan hasil penelitian, maka penelitian memberikan masukan sebagai berikut:

1. Kepala Madrasah

Kepala sekolah sebagai salah satu pemimpin di suatu lembaga pendidikan semaksimal mungkin meningkatkan kualitasnya dalam manajemen pelayanan publik guna untuk meningkatkan kinerja efektifitas dan efisiensi pelayanan yang ada di PTSP.

2. Kepala Tata Usaha

Kepala Tata Usaha merupakan mitra kerja kepala madrasah di harapkan selalu dapat meningkatkan profesionalismenya dan

DAFTAR PUSTAKA

- Aulia Bilawatin, Elok. *“Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dalam Mewujudkan Mutu Layanan Administrasi (Studi Multikasus Di Mts Negeri 1 Lamongan Dan Mts Negeri 2 Lamongan)”*, Skripsi, UIN Sunan Ampel Surabaya. 2022.
- Ayni, Nisa Nur. *“Sistem Informasi Manajemen Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Di MAN 2 Ponorogo”*. Skripsi, IAIN Ponorogo, 2022.
- Annur, Saipul. *Metode Penelitian Pendidikan*. Palembang: Grafika Telindo Press, 2008.
- Departemen Agama Republik Indonesia. *Al-Qur'an dan Terjemah*. Jakarta:Kemenag RI, 2019.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Direktorat Jendral Pendidikan Dasar dan Menengah Direktorat, *Panduan Manajemen Sekolah*, (ttp.1998)
- Kusumastuti, Adhi. *Metode Penelitian Kualitatif*. Semarang:Pressindo, 2019.
- Mursyidah, Lailul. *Manajemen Pelayanan Publik*. Sidoarjo:Umsida Press, 2020.
- Muchlis Adnan, Indra. *Administrasi, Organisasi dan Manajemen*. Yogyakarta:Trussmedia Grafika, 2013.
- Pradono, Julianty. *Panduan Penelitian dan pelaporan Penelitian Kualitatif*. Jakarta: LPB, 2018.
- Rusdi, Teddy, *Manajemen Layanan Pendidikan Islam*, “Studi Keislaman dan Ilmu Pendidikan”, no.2 (November2017):1-9.
- Roziqin, Syukron, Moh. *”Sistem Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Pelaksana Pendidikan Islam di MAN 3 Kediri”*. Jurnal Ilmiah, Institut Agama Islam Faqih Asy'ari Kediri, 2021.
- Rohman, Abd. *Dasar-Dasar Manajemen*. Inteligencia Media:Malang, 2017.
- Sekretariat Negara Republik Indonesia. Peraturan Menteri agama republik Indonesia No.90 Tahun 2013 tentang penyelenggaraan Pendidikan madrasah pasal 1 ayat (1&5).
- Sekretariat Negara Republik Indonesia. Peraturan Pemerintah tentang pelaksanaan UU No.25 Tahun.2009 tentang pelayanan publik pasal 1 ayat (1).

- Sa'adah, Laelatus. *“Manajemen Pelayanan Publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi”*. Skripsi, UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, 2022.
- Sekretariat Negara Republik Indonesia. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Suhartoyo. *“Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)”*. *Administrative Law & Governance Journal*, Vol.2, no. 1 (2019).
- Sekretariat Negara Republik Indonesia. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014, Tujuan, prinsip, dan Ruang Lingkup PTSP, (Jakarta : Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI, 2014).
- Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2008.
- Sidiq, Umar. *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*. Ponorogo:Nata karya, 2019.
- Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&G*. Bandung: Alfabeta, 2009.
- Saldana, dan Huberman, Miles. *Qualitative Data Analysis*. America: SAGE Publication, 2014.
- Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif, Dan R&D*. Bandung : Alfabeta, 2018.
- Taufiqurakhman dan Evi Satispi. *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang:UMJ Press, 2018.
- Wafiyah, Khulasotul. *“Kualitas Pelayanan Satu Pintu Di Dinas Pendidikan Kota Surabaya”*. Skripsi, UIN Sunan Ampel Surabaya, 2018.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Kaviyatun Azizah
Nim : T20193009
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Jurusan : Pendidikan Islam dan Bahasa
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Institusi : UIN KH. Achmad Siddiq Jember

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul "Manajemen Pelayanan Publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Madrasah Tsanawiyah Negeri (MTsN) 2 Bondowoso" tidak terdapat unsur-unsur penjiplakan karya penelitian atau karya ilmiah yang pernah dilakukan atau dibuat orang lain, kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Jember, 22 Juni 2023



Kaviyatun Azizah

T20193009

Lampiran 2

MATRIKS PENELITIAN

Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian	Fokus Penelitian
Manajemen Pelayanan Publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Bondowoso	1. Manajemen Pelayanan Publik	a. Perencanaan Manajemen Pelayanan Publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) b. Pengorganisasian Manajemen Pelayanan Publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)	a. Pendefinisian Tujuan b. Penetapan Strategi c. mengembangkan rencana untuk mengkoordinasikan kegiatan a. Menentukan Tugas b. Menentukan Siapa yang Bertugas c. Pengelompokan Tugas d. Siapa melapor kepada siapa dan pada tingkat mana	1. Informan : a. Kepala Sekolah b. Kepala Tata Usaha c. Karyawan PTSP d. Peserta Didik 2. Kepustakaan 3. Dokumentasi	1. Pendekatan Penelitian : Kualitatif Deskriptif 2. Jenis Penelitian : <i>field research</i> (penelitian lapangan) 3. Lokasi Penelitian : MTsN 2 Bondowoso 4. Teknik Pengumpulan Data : a. Observasi b. Wawancara c. Dokumentasi	1. Bagaimana Perencanaan Manajemen Pelayanan Publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Madrasah Tsanawiyah Negeri (MTsN) 2 Bondowoso? 2. Bagaimana Pengorganisasian Manajemen Pelayanan Publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Madrasah Tsanawiyah

Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian	Fokus Penelitian
			keputusan harus dibuat		5. Analisis Data : Model Miles, Huberman, dan Saldana. a. Kondensasi Dta b. Penyajian Data c. Penarikan Simpulan/V erifikasi	Negeri (MTsN) 2 Bondowoso?
		c. Kepemimpinan Manajemen Pelayanan Publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)	a. Memotivasi Bawahan b. Mengarahkan c. Menyeleksi Saluran Komunikasi d. Memecahkan Konflik		6. Keabsahan Data : a. Triangulasi Sumber b. Triangulasi Teknik	3. Bagaimana Kepemimpinan Manajemen Pelayanan Publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Madrasah Tsanawiyah Negeri(MTsN) 2 Bondowoso?
	2. Pelayanan Terpadu Satu	d. Pengawasan Manajemen Pelayanan Publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)	a. Pemantauan Kegiatan b. Mengoreksi Penyimpangan			4. Bagaimana Pengawasan Manajemen Pelayanan Publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Madrasah Tsanawiyah Negeri(MTsN) 2
		a. Keterpaduan b. Ekonomis c. Koordinasi d. Pendelegasian				

Lampiran 3

INSTRUMEN OBSERVASI

Nama : Kaviyatun Azizah

Lokasi : Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Bondowoso

Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Objek kegiatan yang diamati	Catatan
Manajemen Pelayanan Publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Bondowoso	Manajemen Pelayanan Publik	Pendefinisian Tujuan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perencanaan untuk mencapai sasaran 2. Menentukan tujuan jangka pendek dan jangka panjang 	Proses pembentukan PTSP dan tujuan dibentuknya	Proses pembentukan PTSP diawali dengan surat edaran pihak Kementrian Agama bagi Madrasah yang sudah berstatus negeri untuk mendirikan PTSP yang bertujuan mendongkrak pelayanan publik yang ada di madrasah kemudian dilakukanlah rapat antara kepala madrasah, kepala TU beserta jajarannya untuk bermusyawarah mengenai pembentukan PTSP di MTsN 2

Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Objek kegiatan yang diamati	Catatan
					Bondowoso ini sehingga pada tanggal 22 Februari diresmikanlah PTSP oleh kepala Kemenag Bondowoso
		Penetapan Strategi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menetapkan sumber daya yang diperlukan 2. Merumuskan kebijaksanaan sebagai pedoman pemikiran dan Tindakan 	Cara menentukan siapa yang bertugas di PTSP atau proses rekrutmen	Kepala madrasah selaku pengarah di PTSP adalah pihak yang berwenang menunjuk pihak-pihak yang akan dijadikan petugas PTSP sesuai dengan <i>job description</i> yang ada khususnya pada tenaga kependidikan yang ada di madrasah.
		Mengembangkan rencana untuk mengkoordinasikan kegiatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menetapkan prosedur yang diperlukan 2. Merumuskan kebijaksanaan sebagai pedoman pemikiran dan tindakan 	Standar Operasional Prosedur pelayanan publik yang ada di PTSP	Peneliti melihat adanya SOP atau standar operasional prosedur, kepala TU mengatakan bahwa SOP wajib ada dalam sebuah tempat yang menyediakan pelayanan khususnya di PTSP. Pihak yang

Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Objek kegiatan yang diamati	Catatan
					penanggungjawab.
		Menyeleksi saluran komunikasi yang efektif	<ol style="list-style-type: none"> Berkomunikasi dengan semua anggota Menentukan media komunikasi yang sesuai 	Bentuk komunikasi dan sarana atau media komunikasi yang dilakukan	Komunikasi yang lebih sering dilakukan antara pimpinan dengan bawahannya dalam struktur kepengurusan PTSP lebih banyak dilakukan secara langsung atau <i>face to face</i> dibandingkan melalui media komunikasi tertentu karena dengan komunikasi secara langsung dan intens dapat meningkatkan ikatan emosional yang baik antara pimpinan dengan bawahan
		Memecahkan Konflik	<ol style="list-style-type: none"> Melakukan berbagai alternatif solusi atas berbagai masalah yang terkait dengan pencapaian tujuan 	Cara memecahkan konflik dan siapa pihak yang bertanggungjawab	Suatu konflik yang ada dalam kegiatan manajemen pelayanan publik pada PTSP di madrasah akan dimusyawarahkan dalam rapat evaluasi

Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Objek kegiatan yang diamati	Catatan
					pengelola PTSP.
		Akuntabilitas dan aksesibilitas.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaporan hasil kerja 2. Pelaksanaan kegiatan kerja dalam satu tempat melalui satu pintu 	Bentuk laporan hasil kerja dan tempat untuk melakukan kegiatan kerja pelayanan publik.	Kegiatan kerja pelayanan publik yang ada pada PTSP dilakukan dalam satu tempat melalui satu pintu pada lobi PTSP di bagian depan pintu masuk madrasah. Hasil kerja yang dilakukan oleh petugas nantinya dilaporkan dalam bentuk <i>print out</i> dan ditunjukkan kepada koordinator kemudian penanggungjawab dan yang terakhir kepada pengarah PTSP yang mempunyai wewenang tertinggi terkait benar tidaknya <i>output</i> kerja yang dilakukan.

Lampiran 4

INSTRUMEN WAWANCARA

Nama : Kaviyatun Azizah

Lokasi : Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Bondowoso

Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Informasi yang diharapkan/tujuan	Pertanyaan	Keterangan
Manajemen Pelayanan Publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Bondowoso	Manajemen Pelayanan Publik	Pendefinisian Tujuan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perencanaan untuk mencapai sasaran 2. Menentukan tujuan jangka pendek dan jangka panjang 	Proses pembentukan PTSP dan tujuan dibentuknya	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa arti manajemen pelayanan publik sendiri, khususnya yang ada di MTsN 2 Bondowoso ini? 2. Bagaimana PTSP menurut anda sendiri, apa saja yang anda ketahui? 3. Apa alasan 	Wawancara dilakukan oleh peneliti dengan narasumber kepala madrasah Ibu Mutmainnah selaku pengarah PTSP, kepala TU Bapak Jaelani selaku penanggungjawab PTSP, dan petugas PTSP Ibu Wulandari. Wawancara dilakukan
		Penetapan Strategi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menetapkan sumber daya yang diperlukan 2. Merumuskan kebijaksanaan sebagai pedoman pemikiran dan tindakan 	Cara menentukan siapa yang bertugas di PTSP atau proses rekrutmen		
		Mengembangkan rencana untuk	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menetapkan prosedur yang 	Standar Operasional		

Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Informasi yang diharapkan/tujuan	Pertanyaan	Keterangan
						tau terlalu banyak mengenai proses pembentukan PTSP di MTsN 2 Bondowoso ini.
		Menentukan Tugas	1. Merumuskan tugas	Pengklasifikasi <i>job description</i>	1. Bagaimana proses pengorganisasian dalam pelaksanaan manajemen pelayanan publik di PTSP MTsN 2 Bondowoso ini? 2. Bagaimana cara menentukan siapa yang	Wawancara ini dilakukan oleh peneliti terhadap kepala TU Bapak Jaelani selaku penanggungjawab PTSP. Wawancara dilakukan secara langsung di ruang kerja kepala TU. Wawancara dilakukan untuk mendapatkan penjelasan
		Menentukan Siapa yang Bertugas	1. Menetapkan struktur organisasi 2. Mengalokasikan sumber daya	Struktur organisasi PTSP, tugas dan tanggung jawab tim pengelola PTSP		
		Pengelompokan Tugas	1. Pembagian tugas 2. Pembagian jadwal yang bertugas	Jadwal piket petugas PTSP		
		Siapa melapor kepada siapa dan pada tingkat mana keputusan	3. Pelaporan hasil kerja 4. Menunjukkan garis kewenangan	Bentuk laporan hasil kerja petugas PTSP		

Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Informasi yang diharapkan/tujuan	Pertanyaan	Keterangan
			2. Menjelaskan kebijakan yang ditetapkan	pengarahan	Bondowoso dalam pengelolaan PTSP ini? 3. Bagaimana cara memotivasi bawahan dalam bertugas?	selaku penanggungjawab PTSP. wawancara dilakukan secara langsung di masing-masing ruangan yaitu ruang kepala madrasah dan ruang kepala TU. Informasi yang didapatkan mengenai kepemimpinan yang dilakukan meliputi memotivasi bawahan, mengarahkan, komunikasi, dan memecahkan
		Menyeleksi saluran komunikasi yang efektif	1. Berkomunikasi dengan semua anggota 2. Menentukan media komunikasi yang sesuai	Bentuk komunikasi dan sarana atau mediakomunikasi yang dilakukan		
		Memecahkan Konflik	1. Melakukan berbagai alternatif solusi atas berbagai masalah yang terkait dengan pencapaian tujuan	Cara memecahkan konflik dan siapa pihak yang bertanggungjawab		

Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Informasi yang diharapkan/tujuan	Pertanyaan	Keterangan
						“No Pungli” dalam artian segala jenis pelayanan yang ada pada PTSP MTsN 2 Bondowoso tidak dikenakan biaya administrasi.
		Koordinasi	<ol style="list-style-type: none"> Menyatukan tim pengelola untuk mencapai tujuan bersama Memberikan lokasi kegiatan pekerjaan 	Cara kerja tim dan cara untuk mencapai target kerja	<ol style="list-style-type: none"> Bagaimana tim pengelola PTSP membangun kekompakan dalam bekerja untuk mencapai tujuan yang ada? Siapa yang bertanggung jawab 	Wawancara ini dilakukan oleh peneliti terhadap petugas PTSP Ibu Wulandari. Wawancara dilakukan secara langsung di ruang tunggu PTSP. Informasi yang didapatkan terkait koordinasi yang

Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Informasi yang diharapkan/tujuan	Pertanyaan	Keterangan
			 <p>UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER</p>		<p>penuh atas kinerja petugas PTSP?</p> <p>3. Dimana tim pengelola PTSP melakukan tugas pemenuhan pelayanan?</p>	<p>dilakukan dalam kegiatan manajemen pelayanan publik pada PTSP. Informasi yang didapatkan adalah tim pengelola PTSP atau sesama petugas PTSP saling bahu membahu dalam memenuhi pelayanan publik jadi jika ada pemohon layanan yang datang siapa saja yang mempunyai waktu sengga maka petugas</p>

Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Informasi yang diharapkan/tujuan	Pertanyaan	Keterangan
						tersebut yang akan melayani.
		Pendelegasian atau pelimpahan wewenang	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengalokasian SDM sesuai <i>job description</i> 2. Pengalokasian tugas 	Tugas dan tanggung jawab tim pengelola PTSP	<ol style="list-style-type: none"> 1. Siapa yang berwenang menentukan SDM sebagai tim pengelola PTSP? 2. Apa yang menjadi landasan dipilihnya SDM tersebut menjadi tim pengelola PTSP? 3. Siapa yang berwenang menentukan <i>job description</i> dari tiap-tiap SDM 	<p>Wawancara ini dilakukan oleh peneliti terhadap kepala TU Bapak Jaelani selaku penanggungjawab PTSP. Wawancara dilakukan secara langsung di ruang kerja kepala TU. Wawancara dilakukan untuk mendapatkan penjelasan mengenai pengorganisasian pelayanan publik pada PTSP yang diantaranya</p>

Lampiran 5

INSTRUMEN DOKUMENTASI

Nama : Kaviyatun Azizah

Lokasi : Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Bondowoso

Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Nama Dokumen	Status Dokumen		Jumlah Dokumen	Bentuk dokumen (Print-out/PDF/Scan/Foto/Ms. Word, Excel,etc)
					Ada	Tidak ada		
Manajemen Pelayanan Publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Bondowoso	Manajemen Pelayanan Publik	Pendefinisian Tujuan	<ol style="list-style-type: none"> Perencanaan untuk mencapai sasaran Menentukan tujuan jangka pendek dan jangka panjang 	Surat Keterangan (SK) Kepala Madrasah tentang pembentukan PTSP	Ada		Satu (lembar pertama)	Print-out
		Penetapan Strategi	<ol style="list-style-type: none"> Menetapkan sumber daya yang diperlukan Merumuskan kebijaksanaan sebagai pedoman 	Surat Keterangan (SK) Kepala Madrasah tentang pembentukan	Ada		Satu (lembar kedua)	Print-out

Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Nama Dokumen	Status Dokumen		Jumlah Dokumen	Bentuk dokumen (Print-out/PDF/Scan/Foto/Ms. Word, Excel,etc)
					Ada	Tidak ada		
			bertugas					
		Siapa melapor kepada siapa dan pada tingkat mana keputusan harus dibuat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaporan hasil kerja 2. Menunjukkan garis kewenangan dan tanggungjawab 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Laporan hasil kerja 2. SOP prosedur pelaporan 	Ada	Tidak Ada	1	Print-out
		Memotivasi Bawahan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendorong anggota untuk bekerja secara efektif dan efisien dalam pencapaian tujuan 	Kegiatan Rapat Evaluasi	Ada		2	Foto
		Mengarahkan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan pengarahan dan petunjuk 2. Menjelaskan kebijakan yang ditetapkan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kegiatan pengarahan 2. Kegiatan Rapat 	Ada	Ada	1 2	Foto Foto

Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Nama Dokumen	Status Dokumen		Jumlah Dokumen	Bentuk dokumen (Print-out/PDF/Scan/Foto/Ms. Word, Excel,etc)
					Ada	Tidak ada		
		Menyeleksi saluran komunikasi yang efektif	<ol style="list-style-type: none"> Berkomunikasi dengan semua anggota Menentukan media komunikasi yang sesuai 	Kegiatan komunikasi antara pimpinan dengan bawahan	Ada		1	Foto
		Memecahkan Konflik	<ol style="list-style-type: none"> Melakukan berbagai alternatif solusi atas berbagai masalah yang terkait dengan pencapaian tujuan 	Kegiatan Rapat Evaluasi	Ada		2	Foto
		Pemantauan Kegiatan	<ol style="list-style-type: none"> Memberikan pengarahan dan petunjuk Menjelaskan kebijakan yang ditetapkan 	Kegiatan pemantauan kegiatan	Ada		1	Foto
		Mengoreksi Penyimpang	<ol style="list-style-type: none"> Mengambil Tindakan 	Kegiatan rapat untuk	Ada		1	Foto

Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Nama Dokumen	Status Dokumen		Jumlah Dokumen	Bentuk dokumen (Print-out/PDF/Scan/Foto/Ms. Word, Excel,etc)
					Ada	Tidak ada		
		an	koreksi 2. Mengambil langkah klarifikasi atas penyimpangan yang mungkin ditemukan	pengambilan keputusan				
	Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Keterpaduan	1. Pelaksanaan tugas secara terpadu 2. Penyelenggaraan pelayanan terpadu 3. Memadukan berbagai sumber daya yang ada	Kegiatan pelayanan publik dari segala aspek yang terpadu	Ada		3	Foto
		Ekonomis	1. Pelayanan yang ada tidak dipungut biaya 2. Terdapat persyaratan untuk mendapat	SOP Pelayanan pada PTSP	Ada		10	Print-out

Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Nama Dokumen	Status Dokumen		Jumlah Dokumen	Bentuk dokumen (Print-out/PDF/Scan/Foto/Ms. Word, Excel,etc)
					Ada	Tidak ada		
			elayanan					
		Koordinasi	<ol style="list-style-type: none"> Menyatukan tim pengelola untuk mencapai tujuan bersama Memberikan lokasi kegiatan pekerjaan 	Kegiatan rapat koordinasi	Ada		1	Foto
		Pendelegasian atau pelimpahan wewenang	<ol style="list-style-type: none"> Pengalokasian SDM sesuai <i>Job Description</i> Pengalokasian tugas 	SK kepala madrasah tentang tugas dan tanggungjawab tim pengelola PTSP	Ada		2	Print-out
		Akuntabilitas dan aksesibilitas	<ol style="list-style-type: none"> Pelaporan hasil kerja Pelaksanaan kegiatan kerja dalam satu tempat melalui satu pintu 	1. Buku laporan agenda surat masuk dan surat keluar	Ada		1	Print-out

Lampiran 6


KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS TARBİYAH DAN ILMU KEGURUAN
 Jl. Mataram No. 01 Mangli. Telp. (0331) 428104 Fax: (0331) 427005 Kode Pos: 68136
 Website: [www.http://fik.uinkhas-jember.ac.id](http://fik.uinkhas-jember.ac.id) Email: tarbiyah.iainjember@gmail.com

Nomor : B-1304/In.20/3.a/PP.009/03/2023
 Sifat : Biasa
 Perihal : **Permohonan Ijin Penelitian**

Yth. Kepala Mts Negeri 2 Bondowoso
 Jl. MT. Haryono No.44 Kelurahan Badean Kecamatan Bondowoso Kabupaten Bondowoso

Dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, maka mohon diijinkan mahasiswa berikut :

NIM	: T20193009
Nama	: KAVIYATUN AZIZAH
Semester	: Semester delapan
Program Studi	: MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

untuk mengadakan Penelitian/Riset mengenai Manajemen Pelayanan Publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MTsN 2 Bondowoso selama 60 (enam puluh) hari di lingkungan lembaga wewenang Bapak/Ibu Hj. Siti Mutmainnah, S. Pd.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Jember, 17 Maret 2023
 an. Dekan,
 Wakil Dekan Bidang Akademik,



MASHUDI

<http://fik.uinkhas.ac.id> | <http://lib.uinkhas.ac.id> | <http://it.uinkhas.ac.id> | <http://jib.uinkhas.ac.id> | <http://jib.uinkhas.ac.id> | <http://jib.uinkhas.ac.id>

Lampiran 8



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KAB. BONDOWOSO
MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 2
 Jalan. Haryono MT Nomor.44 Telepon (0332) 421945 Bondowoso
 E-mail: mtsrbondowoso2@kemenag.go.id

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN
 Nomor : B-403 /Mts.13.06.02/PP.00.5/05/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini, Kepala Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Bondowoso menerangkan dengan sebenarnya :

N a m a : KAVIYATUN AZIZAH
 N I M : T20193009
 Prodi/ Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
 Judul : Manajemen Pelayanan Publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MTsN 2 Bondowoso

Bahwa nama tersebut di atas benar-benar telah melaksanakan penelitian pada tanggal 28 Maret – 22 Mei 2023 di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Bondowoso dengan judul : **"Manajemen Pelayanan Publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MTsN 2 Bondowoso"**.

Demikian Surat Keterangan ini kami buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bondowoso, 22 Mei 2023
 Kepala

SITI MUTMAINNAH, S.Pd
 NIP. 196905211998032002

Lampiran 9



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
 Jl. Mataram No. 1 Mangli, Jember Kode Pos 68136
 Telp. (0331) 487550 Fax (0331) 427005 e-mail: info@uin-khas.ac.id
 Website: www.uin-khas.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS CEK TURNITIN

Bersama ini disampaikan bahwa karya ilmiah yang disusun oleh

Nama : Kaviyatun Azizah
 NIM : T20193009
 Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
 Judul Karya Ilmiah : Manajemen Pelayanan Publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Madrasah Tsanawiyah Negeri (MTsN) 2 Bondowoso
 telah lulus cek similarity dengan menggunakan aplikasi turnitin UIN KHAS Jember dengan skor akhir sebesar (15,6%)

1. BAB I : 15 %
2. BAB II : 24 %
3. BAB III : 27 %
4. BAB IV : 12 %
5. BAB V : 0 %

Demikian surat ini disampaikan dan agar digunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 13 Juni 2023
 Penanggung Jawab Turnitin
 FTIK UIN KHAS Jember



(RIYATUL BUSNAN)

NB: 1. Melampirkan Hasil Cek Turnitin per Bab.
 2. Skor Akhir adalah total nilai masing-masing BAB Kemudian di bagi 5.

Lampiran 10**DOKUMENTASI**

Wawancara peneliti dengan kepala madrasah sekaligus pengarah PTSP Ibu Mutmainnah



Wawancara peneliti dengan kepala TU sekaligus penanggungjawab PTSP Bapak Jaelani



Wawancara peneliti dengan peserta didik yang bernama Maulidya Nurul Kholifah



Tampak pintu depan PTSP dan ruang tunggu PTSP MTsN 2 Bondowoso



Lobi PTSP MTsN 2 Bondowoso bersama petugas PTSP



Ruang konsultasi PTSP MTsN 2 Bondowoso

Lampiran 11

BIODATA PENULIS



Nama : Kaviyatun Azizah
 NIM : T20193009
 Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
 Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
 Tempat, Tanggal Lahir : Bondowoso, 19 Januari 2001
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Agama : Islam
 Alamat : Desa Mengok Rt.03 Rw.01, Pujer, Bondowoso.
 No.Hp : 082143163753
 Email : kavi.azizah@gmail.com

Riwayat Pendidikan :

- TK Tunas Harapan : Tahun 2005-2007
- SDN Kejayan 01 : Tahun 2007-2013
- MTsN 2 Bondowoso : Tahun 2013-2016
- MAN Bondowoso : Tahun 2016-2019
- S1 UIN KHAS Jember : Tahun 2019-2023