

**MANAJEMEN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
(PTSP) DALAM MENGEMBANGKAN
MUTU LAYANAN ADMINISTRASI
DI MADRASAH ALIYAH NEGERI 2 JEMBER**

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



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
Oleh:
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
Dian Kusuma Wardani
NIM: T20193095
J E M B E R

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

**MANAJEMEN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
(PTSP) DALAM MENGEMBANGKAN
MUTU LAYANAN ADMINISTRASI
DI MADRASAH ALIYAH NEGERI 2 JEMBER**

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:

Dian Kusuma Wardani

NIM: T20193095

Disetujui Pembimbing:

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Rofiq Hidayat, M. Pd

NIP. 198804042018011001

**MANAJEMEN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
(PTSP) DALAM MENGEMBANGKAN
MUTU LAYANAN ADMINISTRASI
DI MADRASAH ALIYAH NEGERI 2 JEMBER**

SKRIPSI

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

Hari : Selasa
Tanggal : 12 Desember 2023

Tim Penguji

Ketua

Sekretaris

Dr. H. Mustajab, S.Ag., M.Pd.I
NIP. 197409052007101001

Abdul Karim, S.Pd.I., M.Pd.I
NUP. 20160367

Anggota :

1. Dr. Zainal Abidin, S.Pd.I., M.Si.
2. Rofiq Hidayat, M. Pd.

Menyetujui

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan



Dr. H. Abdul Mu'is, S.Ag., M.Si.
NIP. 197304242000031005

MOTTO

﴿ ١٨٣ ﴾ وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعْتُوا فِي الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ

Artinya: “Janganlah kamu merugikan manusia dengan mengurangi hak-haknya dan janganlah membuat kerusakan di bumi”. (Q.S. Asy-Syu’ara’:183)*



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

* Kementerian Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemah, (Jakarta: Kementerian Agama , 2019), 60

PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT, yang maha pengasih lagi penyayang dan Sholawat serta salam semoga tercurah limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Dengan ucapan syukur Alhamdulillah dengan ridho Allah SWT. Atas segala limpahan rahmat-Nya hingga akhirnya saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Saya persembahkan skripsi ini kepada orang yang saya sayangi dan kasihi:

1. Kedua orang tua saya, Bapak Cholili dan Ibu Mistiyami Fristiawati yang selalu mendo'akan, memberikan dukungan secara penuh serta memberikan kasih sayang setulus hati, yang tanpa lelah berjuang demi kelancaran pendidikan saya. Semoga beliau diberikan kesehatan dan umur yang barokah, Aamiin.
2. Kakak saya, Muhammad Eko Nurfianto beserta istrinya Almh. Nur Isfahani dan Muhammad Dwi Farhan beserta Istri Sri Reni Pebrianti dan keponakan saya Razeta Zanna Farhaira yang selalu memberi dukungan, serta do'a. semoga senantiasa diberikan kesehatan dan umur yang barokah, Aamiin.

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

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segenap puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya, perencanaan, pelaksanaan, dan penyelesaian skripsi sebagai salah satu syarat menyelesaikan program sarjana S1 di UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember dapat terselesaikan dengan lancar. Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW yang telah menghntarkan kita dari zaman kegelapan menuju jalan yang terang benderang.

Kesuksesan ini dapat penulis peroleh karena dukungan banyak pihak. Oleh karena itu, penulis menyadari dan menyampaikan terimakasih sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag., MM. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq yang telah memberikan segala fasilitas yang membantu kelancaran atas terselesainya skripsi ini.
2. Bapak Dr. H. Abdul Mu'is, S.Ag., M.Si. selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan penelitian ini.
3. Bapak Nuruddin, M. Pd.I., S.Pd.I. selaku Ketua Jurusan Pendidikan Islam & Bahasa Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah melaksanakan dan mengelola pendidikan dan pengajaran.
4. Bapak Dr. Ahmad Royani, S.Pd.I., M.Pd.I. Selaku Koordinator Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Kiai Haji Achmad

Siddiq Jember yang telah memberikan persetujuan kepada penulis untuk penyusunan skripsi ini.

5. Rofiq Hidayat, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang senantiasa memberikan bimbingan arahan dengan telaten dan sabar serta memberikan semangat kepada penulis demi terselesainya skripsi ini dengan baik.
6. Prof. Dr. Suhadi Winoto, M. Pd selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan motivasi terhadap mata kuliah yang telah saya tempuh dan segenap Dosen Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan beserta karyawan yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengalamannya selama proses perkuliahan.
7. Drs. Riduwan selaku Kepala Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember yang telah memberikan izin dan memfasilitasi peneliti dalam melakukan penelitian dan menjadi narasumber hingga selesainya skripsi ini.
8. Ketiga sahabat saya, Rhadinda Amirotul Adzqiya', Salwa Noris Masyithah, dan Nabila Rida Umama yang selalu memberikan dukungan dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh teman-teman MPI kelas C2 2019 serta teman-teman, sahabat, yang telah memberikan semangat, dukungan, dan bantuan bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Tiada kata yang dapat terucap selain do'a dan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya. Semoga Allah SWT memberikan balasan kebaikan atas semua jasa yang telah diberikan. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari

sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar dapat menyempurnakan skripsi ini.

Jember, 12 Desember 2023

Penulis



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

ABSTRAK

Dian Kusuma Wardani, 2023 : *Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Mengembangkan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember*

Kata Kunci : Manajemen, Mutu Layanan Administrasi, Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Manajemen merupakan suatu proses yang mencakup sejumlah aktivitas yang dilaksanakan untuk mengelola suatu kegiatan seperti halnya pelayanan. Pelayanan terpadu satu pintu merupakan inovasi baru dalam peningkatan kualitas pelayanan. MAN 2 Jember merupakan salah satu lembaga yang menerapkan pelayanan terpadu satu pintu, selain itu lokasi MAN 2 Jember terletak berdekatan dengan pusat kota yang mempunyai kualitas administrasi yang lebih baik. Pada PTSP di MAN 2 Jember telah menggunakan QR Code sebagai buku tamu.

Fokus dalam penelitian ini yaitu 1) Bagaimana perencanaan PTSP dalam mengembangkan mutu layanan administrasi di MAN 2 Jember? 2) Bagaimana pengorganisasian PTSP dalam mengembangkan mutu layanan administrasi di MAN 2 Jember? 3) Bagaimana kepemimpinan PTSP dalam mengembangkan mutu layanan administrasi di MAN 2 Jember? 4) Bagaimana pengendalian PTSP dalam mengembangkan mutu layanan administrasi di MAN 2 Jember? Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian dari Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam mengembangkan mutu layanan administrasi di MAN 2 Jember.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Subjek penelitian ini menggunakan teknik *purposive* dengan sumber data dari Kepala Madrasah, Kepala Tata Usaha, Petugas PTSP, dan Penerima Layanan. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan analisis data menggunakan tahap kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Hasil dari penelitian ini adalah 1) Perencanaan PTSP dalam mengembangkan mutu layanan administrasi dilaksanakan dengan membuat SK penanggung jawab oleh kepala madrasah dan juga pembuatan SOP oleh kepala tata usaha. 2) Pengorganisasian PTSP dalam mengembangkan mutu layanan administrasi dilaksanakan dengan penerbitan SK pegawai dan juga pemberian ANJAB yang disesuaikan dengan jobdesc. 3) Kepemimpinan PTSP dalam mengembangkan mutu layanan administrasi dilaksanakan dengan memberikan pengarahan serta motivasi pada saat rapat dan juga berkomunikasi secara langsung. 4) pengendalian PTSP dalam mengembangkan mutu layanan administrasi dilaksanakan dengan memantau kegiatan yang ada di PTSP dan juga mengoreksi adanya penyimpangan secara langsung oleh kepala tata usaha untuk mengetahui kinerja petugas PTSP.

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO.....	ii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Definisi Istilah.....	10
F. Sistematika Pembahasan.....	12
BAB II.....	13
KAJIAN PUSTAKA.....	13
A. Penelitian Terdahulu.....	13
B. Kajian Teori.....	19
BAB III.....	40
METODE PENELITIAN.....	40
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	40
B. Lokasi Penelitian.....	40
C. Subyek Penelitian.....	41
D. Teknik Pengumpulan Data.....	42
E. Analisis Data.....	45
F. Keabsahan Data.....	47
G. Tahap-tahap Penelitian.....	48
BAB IV.....	50
PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN.....	50
A. Gambaran Obyek Penelitian.....	50
B. Penyajian Data dan Analisis.....	54
C. Pembahasan Temuan.....	80
BAB V.....	89
PENUTUP.....	89
A. Simpulan.....	89

B. Saran-Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA	92



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

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Persamaan dan Perbedaan Kajian Penelitian	17
Tabel 3. 1 Tabel Informan.....	44
Tabel 4. 1 Identitas MAN 2 Jember	50
Tabel 4. 2 Data Sarana dan Prasarana PTSP.....	54



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

DAFTAR GAMBAR

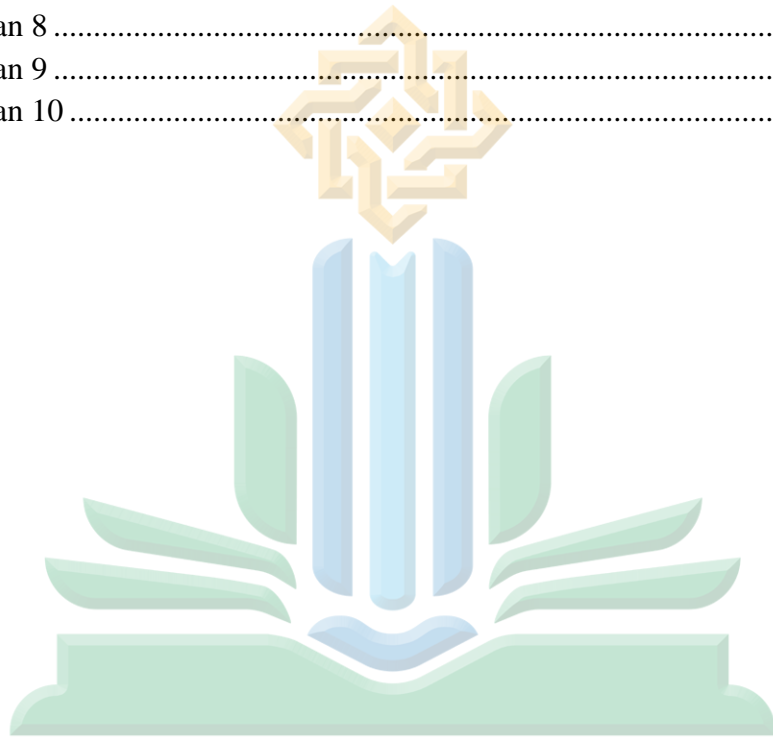
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi MAN 2 Jember.....	53
Gambar 4. 2 Pelaksanaan Rapat Perencanaan PTSP	55
Gambar 4. 3 SK Kepala Madrasah Penetapan Pegawai.....	58
Gambar 4. 4 Daftar Nama Penetapan Pegawai Tata Usaha.....	59
Gambar 4. 5 Standar Operasional Prosedur PTSP.....	61
Gambar 4. 6 <i>Job Description</i> petugas PTSP.....	63
Gambar 4. 7 Proses Pelayanan Pada PTSP di MAN 2 Jember.....	66
Gambar 4. 8 Pemberian Arahan Oleh Kepala TU Pada Petugas PTSP	68
Gambar 4. 9 Rapat Evaluasi Bulanan dan Pemberian Motivasi	70
Gambar 4. 10 Rapat Evaluasi dan Pembahasan Konflik.....	72
Gambar 4. 11 Rapat untuk Mengoreksi & Mengawasi Tugas	75
Gambar 4. 12 Buku Tamu Berupa QR Code	77



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

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 2	96
Lampiran 3	98
Lampiran 4	103
Lampiran 5	106
Lampiran 6	108
Lampiran 7	109
Lampiran 8	110
Lampiran 9	111
Lampiran 10	113



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

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Negara memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan terbaik kepada warga negaranya. Sesuai dengan apa yang dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Bab I Pasal 1 Ayat 1. Pelayanan publik adalah kegiatan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan pelayanan menurut ketentuan yang ditetapkan dalam Undang-Undang bagi setiap warga negara dan penduduk. berkaitan dengan barang, jasa, dan/atau jasa administrasi. disediakan oleh penyedia layanan publik.¹ Selain itu, sesuai amanat Amandemen Kedua UUD 1945, negara berkewajiban menyelenggarakan pendidikan, kesehatan, keselamatan, dan pelayanan sosial bagi warga negaranya.²

Berdasarkan Keputusan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2018 Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama yang selanjutnya disingkat PTKA adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi masyarakat atau jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh Kementerian Agama.³

Dapat disimpulkan bahwa warga negara berhak mendapatkan hak dan kebutuhan pada pelayanan publik. Sebagai fasilitator sekaligus sebagai

¹ Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pasal 1 ayat (1)

² Muhammad Fitri Rahmadana dkk, Pelayanan Publik (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020), 75.

³ Kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera Selatan, KMA Nomor 90 Tahun 2018 tentang Juklak PTSP Kemenag, 5

penyedia layanan aparatur pemerintah hendaklah memberikan pelayanan yang terbaik dan sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang. Selain itu dengan menyediakan akses pelayanan yang mudah akan Mengembangkan efektifitas adanya pelayanan publik. Dengan demikian maka akan Mengembangkan kualitas pelayanan publik.

Seperti halnya dalam pandangan agama Islam bahwa apabila seseorang diberikan tugas sesuai dengan perintah dari Allah SWT maka dihitung sebagai suatu pahala dan sebaliknya apabila melaksanakan tugas yang bertentangan dengan perintah Allah maka akan mendapatkan dosa. Dengan demikian Islam juga mengajarkan bahwa dalam memberikan pelayanan baik layanan barang ataupun jasa berilah pelayanan yang terbaik bukanlah yang sebaliknya.⁴ Sesuai dengan firman Allah dalam Al-Qur'an Surah Al-Baqarah ayat 267

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفِقُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ
 مِّنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِءَاخِذِيهِ إِلَّا أَنْ
 تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَعَلَّمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman, infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu infakkan, padahal kamu tidak mau mengambilnya, kecuali dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.” (Qs. Al-Baqarah 2: Ayat 267)⁵

⁴ Lukman, “Tinjauan Hukum Islam Tentang Praktik Pelayanan Administrasi Pembuatan KTP dan KK di Kantor Kampung Negeri Besar Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan.” (Skripsi, UIN Raden Intan Lampung, 2021), 13

⁵ Kementerian Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemah, (Jakarta: Kementerian Agama, 2019), 60

Pelayanan publik menjadi tanggung jawab dari aparatur pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun pelayanan yang telah diberikan oleh aparatur pemerintah masih belum sesuai dengan harapan dari masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat melalui berbagai media masa. Dengan demikian maka aparatur pemerintah perlu mencari strategi untuk Mengembangkan kualitas pelayanan publik sehingga keinginan serta kebutuhan masyarakat bisa tercapai. Tak sedikit usaha yang telah dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam Mengembangkan pelayanan publik.⁶

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan salah satu bentuk pelayanan publik. PTSP adalah suatu kegiatan pelayanan jasa perizinan dan non-perizinan. Proses pelaksanaannya dimulai dari tahap permohonan hingga tahap penerbitan izin dokumen, hal ini dilaksanakan dalam satu tempat. Konsep pelayanan terpadu satu pintu yaitu pemohon hanya datang pada satu tempat dan bertemu dengan petugas *front office*. Dengan demikian maka meminimalisir adanya interkasi antara pemohon dengan petugas perizinan serta menghindari adanya pungutan yang tidak resmi atau pungutan liar.⁷

Tujuan diadakannya pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) yaitu mempermudah proses pelayanan baik perizinan maupun non perizinan dalam bentuk mempercepat proses pelayanan dan mengurangi tahapan pelayanan yang kurang penting, adanya koordinasi yang baik, mengurangi biaya

⁶ Azman, "Inilah Beberapa Cara Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.", Baturaja, Desember 21, 2021, <https://djpb.kemenkeu.go.id/kppn/baturaja/id/data-publikasi/artikel/2925-inilah-beberapa-cara-peningkatan-kualitas-pelayanan-publik.html>

⁷ Suhartoyo, "Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)." *Administrative Law & Governance Journal* 2 (2019): 149-150

pelayanan dengan membuat prosedur pelayanan dan menyertakan biaya resmi sehingga menjadi lebih transparan, dan menyederhanakan persyaratan perizinan.⁸

Salah satu penyedia layanan publik yakni lembaga pendidikan. Adanya layanan publik pada lembaga pendidikan dikarenakan pendidikan merupakan pemegang peranan penting dalam penyediaan sumber daya manusia yang berkualitas dalam proses menjalankan pembangunan suatu negara. Pelayanan yang terdapat pada lembaga pendidikan termasuk pada jenis pelayanan jasa. Pelayanan jasa merupakan suatu pelayanan yang menghasilkan berbagai macam jasa yang sesuai dengan kebutuhan publik seperti halnya pada lembaga pendidikan.⁹

Administrasi sekolah merupakan rangkaian kegiatan berupa perencanaan, pengorganisasian atau pengelolaan, pelaksanaan dan mengendalikan segala urusan sekolah untuk mencapai tujuan pendidikan dan pembelajaran.¹⁰ Layanan administrasi di sekolah memberikan dampak positif untuk perkembangan sekolah tersebut jika dilakukan sesuai dengan standar pelayanan. Dengan demikian apabila pengelolaan administrasi sekolah sudah baik maka akan mengembangkan pelayanan administrasi sekolah. Sedangkan untuk mengetahui layanan administrasi yang berkualitas maka terdapat

⁸ Suhartoyo, Implementasi Fungsi Pelayanan Publik, 150

⁹ Satriadi dkk, "Kualitas Pelayanan Publik Sektor Pendidikan (Studi Pelayanan Program Dana BOS Tingkat SMA Pada Dinas Pendidikan Kota Tanjungpinang)." Jurnal Manajemen dan Bisnis 2 (2018): 30

¹⁰ Armaya, "Pengelolaan Tata Usaha dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Sekolah di SMPN 1 Pining Gayo Lues." (Skripsi, UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2020), 10

beberapa indikator untuk mengukur kualitas layanan yakni: 1) *Tangible*, 2) *Relibility*, 3) *responsiveness*, 4) *assurance*, 5) *emphaty*.¹¹

Telah banyak penelitian mengenai PTSP seperti halnya penelitian dari Moh. Syukron Roziqin dan M. Hanif Satria Budi pada tahun 2021 meneliti mengenai “Sistem Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Mengembangkan Kinerja Aparatur Pelaksana Pendidikan Islam di MAN 3 Kediri”. Penelitian tersebut memiliki tujuan untuk menganalisis sistem PTSP dalam Mengembangkan kinerja aparatur pelaksana pendidikan Islam di MAN 3 Kediri. Hasil dari penelitian ini yaitu menunjukkan adanya perbedaan situasi dengan adanya PTSP dan sebelum adanya PTSP. Adanya PTSP menjadikan pelayanan menjadi lebih mudah, transparan, cepat.¹²

Selain itu juga terdapat penelitian dari Nisa Nur Ayni pada tahun 2022 meneliti mengenai “Sistem Informasi Manajemen dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN 2 Ponorogo”. Tujuan penelitian ini yaitu menjelaskan perencanaan, penerapan, serta faktor pendukung dan penghambat sistem informasi manajemen dalam peningkatan mutu Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN 2 Ponorogo. Hasil dari penelitian ini yaitu adanya Pelayanan Terpadu Satu Pintu di MAN 2 Ponorogo memberikan kemudahan dalam proses pelayanan di sekolah. Selain itu sistem informasi juga bisa didapatkan secara online. Pelayanan yang lebih

¹¹ Muthahharah T, Aan Komariah, dkk, “Mutu Layanan Sekolah Pada Sekolah Menengah Pertama.” *Jurnal Administrasi Pendidikan* (2020): 273

¹² Moh. Syukron Roziqin, M. Hanif Satria Budi, “Sistem Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Mengembangkan Kinerja Aparatur Pelaksana Pendidikan Islam di MAN 3 Kediri,” *Jurnal Studi Ilmu Keagamaan Islam* 2, no 1(2021): 1-17, <https://ejournal.iaifa.ac.id/index.php/salimiya>

efektif, lebih terarah, lebih ramah dan sopan. Namun juga terdapat faktor penghambat dalam proses pelayanan yaitu adanya pembaharuan sistem.¹³

Terdapat perbedaan dari kedua penelitian tersebut dengan penelitian ini. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian dari Moh. Syukron Roziqin dan M. Hanif Satria Budi yaitu penelitian tersebut berfokus pada peningkatan kinerja aparatur pelaksana pendidikan sedangkan penelitian ini berfokus pada peningkatan mutu layanan administrasi. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian Nisa Nur Ayni yaitu penelitian ini lebih berfokus pada sistem informasi manajemen dalam Mengembangkan mutu PTSP sedangkan penelitian ini berfokus pada manajemen pelayanan terpadu satu pintu dalam Mengembangkan mutu layanan administrasi.

MAN 2 Jember merupakan salah satu lembaga pendidikan yang berada di bawah naungan Kementerian Agama dan beralamat pada Jl. Manggar No. 72, Gebang Poreng, Patrang, Jember. Lokasi madrasah yang strategis dikarenakan langsung berhadapan dengan jalan raya dengan demikian maka sangat mudah untuk dijangkau oleh masyarakat, selain itu daerah sekitar Madrasah sangat padat oleh penduduk dan juga dekat dengan beberapa Madrasah Tsanawiyah serta Sekolah Menengah Pertama sehingga menjadikan MAN 2 Jember bisa dijadikan sebagai pilihan untuk menempuh pendidikan yang lebih lanjut.

MAN 2 Jember juga menerapkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam proses pelayanan yang mempunyai tujuan untuk

¹³ Nisa Nur Ayni, "Sistem Informasi Manajemen dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN 2 Ponorogo" (Skripsi, IAIN Ponorogo, 2022), 54

mengembangkan kualitas pelayanan dan memberikan kenyamanan kepada warga sekolah baik tenaga pendidik, tenaga kependidikan, siswa dan juga masyarakat. Terdapat beberapa macam pelayanan yang dilayani di PTSP MAN 2 Jember yaitu sebagai berikut: legalisir ijazah, legalisir rapor, pelayanan jika ijazah alumni rusak ataupun hilang, pemberian form apabila siswa ingin dispen keluar kelas, adanya surat masuk, penghubung koordinasi antara tamu/wali murid dengan warga MAN 2 Jember. Selain itu untuk pengisian buku tamu di MAN 2 Jember yang dahulunya masih konvensional untuk saat ini sudah berbasis digital yaitu menggunakan *scan barcode* yang terhubung langsung dengan *google form*. Dengan demikian maka proses rekap buku tamu lebih mudah dilakukan dan jauh lebih efektif dan efisien.¹⁴

Dengan adanya PTSP di MAN 2 Jember ini bisa memudahkan proses layanan administrasi dikarenakan layanan hanya bertempat pada satu tempat saja. Selain itu adanya PTSP juga mempersingkat waktu pelayanan, sehingga layanan yang diberikan lebih efektif dan efisien. Berdasarkan pada uraian diatas maka mendorong penulis untuk meneliti mengenai “Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Mengembangkan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember”.

¹⁴ Observasi di MAN 2 Jember, 5 Februari 2023.

B. Fokus Penelitian

Sesuai dengan konteks penelitian tersebut, maka peneliti memfokuskan penelitian ini berdasarkan pada teori Robbins dan Coulter mengenai fungsi-fungsi manajemen¹⁵ yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana perencanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam mengembangkan mutu layanan administrasi di MAN 2 Jember?
2. Bagaimana pengorganisasian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam mengembangkan mutu layanan administrasi di MAN 2 Jember?
3. Bagaimana kepemimpinan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam mengembangkan mutu layanan administrasi di MAN 2 Jember?
4. Bagaimana pengendalian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam mengembangkan mutu layanan administrasi di MAN 2 Jember?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan buku pedoman penulisan karya ilmiah UIN KHAS Jember bahwa tujuan penelitian merupakan suatu arahan dalam melaksanakan penelitian. Selain itu tujuan penelitian juga harus disesuaikan dengan masalah yang telah dirumuskan sebelumnya. Tujuan penelitian tersebut diantaranya sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan bagaimana perencanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam mengembangkan mutu layanan administrasi di MAN 2 Jember

¹⁵ Stephen P. Robbins & Mary Coulter, *Management*. (New Jersey: Prentice –Hall, Inc), 13

2. Untuk mendeskripsikan bagaimana pengorganisasian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam mengembangkan mutu layanan administrasi di MAN 2 Jember
3. Untuk mendeskripsikan bagaimana kepemimpinan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam mengembangkan mutu layanan administrasi di MAN 2 Jember
4. Untuk mendeskripsikan pengendalian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam mengembangkan mutu layanan administrasi di MAN 2 Jember

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat, baik secara teoritis maupun praktis. Manfaat penelitian tersebut diantaranya sebagai berikut:

1. Secara Teoritis
 - a. Penelitian berguna untuk memenuhi salah satu syarat dalam mendapatkan gelar sarjana pendidikan (S.Pd) pada program studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Kiai Achmad Siddiq Jember
 - b. Diharapkan mampu memberikan sumbangsih ilmiah, tambahan informasi terkait pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan kualitas pelayanan sebagai bahan untuk kemajuan dan keberhasilan suatu tujuan.

- c. Hasil dari penelitian ini diharapkan menjadi masukan dan rujukan sebagai referensi untuk penelitian yang relevan dengan penelitian ini.

2. Secara Praktis

a. Bagi Peneliti

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan bisa menjadi pengetahuan serta pengalaman bagi peneliti terlebih dalam lingkup PTSP.

b. Bagi Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan mampu Mengembangkan kualitas layanan di PTSP MAN 2 Jember.

c. Bagi Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan bisa menjadi tambahan referensi dan sumber informasi bagi UIN KHAS serta mahasiswa yang ingin mengkaji mengenai manajemen PTSP dalam lingkup lembaga pendidikan.

d. Bagi Masyarakat

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan sumber informasi mengenai pengelolaan pelayanan administrasi.

E. Definisi Istilah

Sesuai dengan buku pedoman penulisan karya ilmiah UIN KHAS Jember definisi istilah mencakup mengenai istilah penting yang sesuai dengan

judul penelitian untuk menghindari kesalahpahaman pada arti dari istilah tersebut. Terdapat beberapa definisi istilah yaitu sebagai berikut:

1. Manajemen

Manajemen merupakan ilmu ataupun seni yang didalamnya terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan serta pengendalian untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

2. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) merupakan unit pelayanan yang berada pada satu lokasi dan dimulai dari tahap permohonan hingga penerbitan dokumen. Adanya PTSP bertujuan untuk Mengembangkan kualitas pelayanan publik.

3. Mutu Layanan Administrasi

Mutu layanan administrasi merupakan salah satu usaha administrator untuk memberikan kepuasan layanan kepada pihak yang dilayani dalam lingkungan sekolah.

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan terpadu satu pintu dalam mengembangkan mutu layanan administrasi yaitu ilmu ataupun seni yang didalamnya terdiri dari beberapa tahapan seperti perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan, pengendalian untuk mencapai tujuan dari pelayanan terpadu satu pintu sehingga dapat memberikan kepuasan layanan kepada pihak yang dilayani dalam lingkungan sekolah.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan mencakup mengenai deskripsi alur pembahasan skripsi yang berawal dari bab pendahuluan hingga bab penutup. Berikut adalah sistematika pembahasan dari skripsi ini:

BAB Pertama: Pada bab ini berisi mengenai konteks penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah serta sistematika pembahasan.

BAB Kedua: Pada bab ini terdiri dari penelitian terdahulu serta kajian teori yang telah sesuai dengan penelitian ini.

BAB Ketiga: Pada bab ini berisikan beberap sub bab diantaranya yaitu pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subyek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data, serta tahap-tahap dari penelitian ini.

BAB Keempat: Pada bab ini berisi terkait gambaran obyek penelitian, penyajian data dan analisis data, serta pembahasan temuan.

BAB Kelima: Pada bab ini berisi mengenai simpulan serta saran dari peneliti. Pada bab ini juga merupakan tahap akhir dari penulisan skripsi ini.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Pada proses penyusunan penelitian maka sesuai dengan buku pedoman penulisan karya ilmiah UIN KHAS Jember maka peneliti menyertakan penelitian sebelumnya yang sesuai dengan penelitian ini. Penelitian terdahulu berfungsi menjadi pembandingan dan menjadi acuan dalam penelitian ini. Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang sesuai dengan penelitian ini diantaranya yaitu:

1. Moh. Syukron Roziqin dan M. Hanif Satria Budi pada tahun 2021 meneliti mengenai “Sistem Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Mengembangkan Kinerja Aparatur Pelaksana Pendidikan Islam di MAN 3 Kediri”. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis sistem PTSP dalam Mengembangkan kinerja aparatur pelaksana pendidikan Islam di MAN 3 Kediri. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitatif deskriptif.

Sedangkan hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sistem manajemen PTSP kinerja aparatur bisa berjalan dengan baik. Sehingga dengan PTSP maka terdapat perbedaan situasi dengan sebelum adanya PTSP. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada manajemen pelayanan terpadu satu pintu sedangkan perbedaannya pada

penelitian terdahulu berfokus pada peningkatan kinerja aparatur pelaksana pendidikan.¹⁷

2. Nisa Nur Ayni pada tahun 2022 meneliti mengenai “Sistem Informasi Manajemen dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN 2 Ponorogo”. Tujuan penelitian ini yaitu menjelaskan perencanaan, penerapan, serta faktor pendukung dan penghambat sistem informasi manajemen dalam peningkatan mutu Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dan jenis penelitiannya yaitu studi kasus.

Hasil dari penelitian ini yaitu adanya Pelayanan Terpadu Satu Pintu di MAN 2 Ponorogo memberikan kemudahan dalam proses pelayanan di sekolah. Selain itu sistem informasi juga bisa didapatkan secara online. Pelayanan yang berjalan lebih efektif. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada pelayanan terpadu satu pintu sedangkan perbedaannya yaitu penelitian terdahulu lebih berfokus pada sistem informasi manajemen sedangkan penelitian ini berfokus pada manajemen pelayanan dalam Mengembangkan layanan administrasi selain itu perbedaannya juga terletak pada jenis penelitian yang digunakan yaitu studi kasus.¹⁸

¹⁷ Moh. Syukron Roziqin, M. Hanif Satria Budi, “Sistem Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Mengembangkan Kinerja Aparatur Pelaksana Pendidikan Islam di MAN 3 Kediri.” *Jurnal Studi Ilmu Keagamaan Islam* 2, no 1(2021), 171 <https://ejournal.iaifa.ac.id/index.php/salimiya>

¹⁸ Nisa Nur Ayni, *Sistem Informasi Manajemen dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN 2 Ponorogo* (Skripsi, IAIN Ponorogo, 2022), 64-65

3. Rifqi Nashrul Fuad Amrulloh pada tahun 2022 meneliti mengenai “Mutu Layanan Pendidikan Madrasah (Penelitian Pelayanan Terpadu Satu Pintu di MTsN 1 Ponorogo)”. Tujuan dari penelitian ini yakni untuk mengetahui perencanaan, pelaksanaan, evaluasi mutu layanan pendidikan, untuk mengetahui peningkatan mutu layanan pendidikan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitatif deskriptif.

Hasil dari penelitian ini yaitu perencanaan yang dilaksanakan dengan menyusun strategi untuk mencapai mutu prima. Pelaksanaan mutu layanan pendidikan berfokus pada pemenuhan kebutuhan pembelajaran, PTSP, pelayanan digital, dan pelayanan sarana dan prasarana. Peningkatan mutu layanan berfokus terhadap peningkatan sistem dan program pelayanan, tenaga kependidikan. Evaluasi mutu layanan pendidikan dilaksanakan dengan memberikan supervisi yang dilaksanakan secara langsung oleh kepala madrasah.¹⁹

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu sama-sama meneliti mengenai pelayanan terpadu satu pintu dan juga metode penelitian yang digunakan yakni metode penelitian deskriptif. Sedangkan perbedaannya yaitu penelitian terdahulu lebih berfokus pada mutu layanan pendidikan sedangkan penelitian ini berfokus pada mutu layanan administrasi.

4. Ida Istiana pada tahun 2020 meneliti mengenai “Manajemen *One Stop Integrated Service* dalam meningkatkan pelayanan administrasi di

¹⁹ Rifqi Nashrul Fuad Amrulloh, Mutu Layanan Pendidikan Madrasah (Penelitian Pelayanan Terpadu Satu Pintu di MtsN 1 Ponorogo) (Tesis, IAIN Ponorogo, 2022), 186

Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan”. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan mengenai Manajemen *one stop integrated service* dalam meningkatkan pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan. Penelitian oleh Ida Istiani menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif.

Hasil dari penelitian ini yaitu adanya peningkatan kualitas layanan menjadi lebih efektif dan efisien setelah menerapkan manajemen *one stop integrated service*. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada peningkatan pelayanan administrasi dan metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kualitatif deskriptif. Sedangkan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu pada diteliti. Penelitian terdahulu meneliti pada model *one stop integrated service* sesuai dengan teori Trochidis sedangkan penelitian ini meneliti model pelayanan terpadu satu pintu.²⁰

5. Laelatus Sa'adah tahun 2022 meneliti mengenai “Manajemen Pelayanan Publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.” Fokus pada penelitian ini membahas manajemen layanan di Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. Tujuan dari penelitian ini adalah mendeskripsikan bagaimana pelaksanaan Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif.

Hasil penelitian ini adalah manajemen layanan yang ada di PTSP Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin

²⁰ Ida Istiana, Manajemen *One-Stop Integrated Service* dalam Mengembangkan Pelayanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan (Skripsi, UIN Sunan Ampel Surabaya, 2020), 58

Jambi sudah sesuai dengan standar kampus dan telah memiliki sarana dan prasarana yang telah memadai dan kualitas pelayanan yang baik. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada pelayanan terpadu satu pintu dan juga jenis penelitian kualitatif deskriptif. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada lokasi penelitian dan juga fokus penelitian.

Tabel 2. 1
Persaman dan Perbedaan Kajian Penelitian

No.	Nama Peneliti, Tahun, Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Moh. Syukron Roziqin dan M. Hanif Satria Budi, 2021 “Sistem Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Mengembangkan Kinerja Aparatur Pelaksana Pendidikan Islam di MAN 3 Kediri”	Menunjukkan bahwa sistem manajemen PTSP kinerja aparatur bisa berjalan dengan baik. Sehingga dengan adanya PTSP maka terdapat perbedaan situasi dengan sebelum adanya PTSP.	Terletak pada manajemen pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) dan metode penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif deskriptif	Penelitian terdahulu berfokus pada peningkatan kinerja aparatur pelaksana pendidikan. Sedangkan penelitian ini berfokus pada peningkatan layanan administrasi
2.	Nisa Nur Ayni, 2022 “Sistem Informasi Manajemen dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN 2 Ponorogo”	Pelayanan Terpadu Satu Pintu di MAN 2 Ponorogo memberikan kemudahan dalam proses pelayanan di sekolah. Selain itu sistem informasi juga bisa didapatkan secara online. Pelayanan yang berjalan lebih	Terletak pada pelayanan terpadu satu pintu (PTSP)	Penelitian terdahulu lebih berfokus pada sistem informasi manajemen sedangkan penelitian ini berfokus pada manajemen pelayanan dalam Mengembangkan layanan

No.	Nama Peneliti, Tahun, Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
		efektif.		administrasi
3.	Rifqi Nashrul Fuad Amrulloh, 2022 "Mutu Layanan Pendidikan Madrasah (Penelitian Pelayanan Terpadu Satu Pintu di MTsN 1 Ponorogo)"	Perencanaan yang dilaksanakan dengan menyusun strategi untuk mencapai mutu prima. Pelaksanaan mutu layanan pendidikan berfokus pada pemenuhan kebutuhan pembelajaran, PTSP, pelayanan digital, dan pelayanan sarpras. Peningkatan mutu layanan berfokus pada peningkatan sistem dan program pelayanan, tenaga kependidikan. Evaluasi mutu layanan pendidikan dilaksanakan dengan memberikan supervisi yang dilaksanakan secara langsung oleh kepala madrasah.	Penelitian ini yaitu sama-sama meneliti mengenai pelayanan terpadu satu pintu dan juga metode penelitian yang digunakan yakni metode penelitian deskriptif.	Penelitian terdahulu lebih berfokus pada mutu layanan pendidikan sedangkan penelitian ini berfokus pada mutu layanan administrasi.
4.	Ida Istiana, 2020 "Manajemen <i>One Stop Integrated Service</i> dalam Meningkatkan pelayanan Administrasi di	Terdapat peningkatan kualitas layanan menjadi lebih efektif dan efisien setelah menerapkan	Terletak pada peningkatan pelayanan administrasi dan metode penelitian yang digunakan	Penelitian terdahulu meneliti pada model <i>one stop integrated service</i> sesuai dengan teori

No.	Nama Peneliti, Tahun, Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
	Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan”.	manajemen <i>one stop integrated service</i> .	yaitu metode penelitian kualitatif deskriptif.	Trochidis sedangkan penelitian ini meneliti model pelayanan terpadu satu pintu.
5.	Laelatus Sa’adah, 2022 “Manajemen Pelayanan Publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.”	Manajemen layanan yang ada di PTSP Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi sudah sesuai dengan standar kampus dan telah memiliki sarana dan prasarana yang telah memadai dan kualitas pelayanan yang baik.	Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada pelayanan terpadu satu pintu dan juga jenis penelitian kualitatif deskriptif.	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada lokasi penelitian dan juga fokus penelitian.

Berdasarkan uraian pada tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa perbedaan mendasar dari penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu terletak pada fokus penelitian, metode penelitian yang digunakan, dan juga objek dari penelitian.

B. Kajian Teori

1. Manajemen

a. Pengertian Manajemen

Manajemen berasal dari bahasa Prancis yakni “*menegement*” yang memiliki arti seni mengatur sesuatu. Sedangkan dalam bahasa

Inggris, kata “*manage*” mempunyai arti mengendalikan atau mengatur kegiatan atau tingkah laku sehingga dapat bekerja dengan baik.²¹

Menurut Robbins dan Coulter manajemen adalah proses mengkoordinasikan kegiatan kerja sehingga mereka bisa menyelesaikan suatu program secara efektif dan efisien dengan melalui orang lain.²² Sedangkan George R. Terry yang dikenal sebagai bapak manajemen dalam bukunya *Principle of Management* menyatakan bahwa manajemen merupakan proses yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan untuk mencapai suatu tujuan. Mary Parker Follet mengartikan manajemen sebagai suatu seni dalam pekerjaan melalui orang lain, yang berarti tugas dari seorang manajer yaitu mengatur serta memberi arahan kepada orang lain untuk mencapai tujuan dalam suatu organisasi.²³

Sedangkan George R. Terry dalam Mohammad mendefinisikan manajemen sebagai suatu proses praktis yang dimulai dengan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian yang dilaksanakan untuk menentukan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan dengan menggunakan manusia dan sumber daya lainnya.²⁴

Seperti halnya menurut Overman manajemen publik merupakan suatu studi interdisipliner dari aspek umum organisasi dan integrasi fungsi manajerial yaitu *planning* (perencanaan), *organizing*

²¹ Mulyadi dan Widi Winarso, Pengantar Manajemen (Banyumas: CV. Pena Persada, 2020), 1

²² Stephen P. Robbins dan Mary Coulter, *Management*, 11

²³ Mulyadi dan Winarso, Pengantar Manajemen, 2

²⁴ Zaini, Mohammad, Manajemen Pembelajaran Kajian Teoritis dan Praktis, (Jember: IAIN Jember Press, 2021), 2

(pengorganisasian), *dan controlling* (pengawasan) dengan sumber daya manusia, keuangan, fisik, informasi, serta politik.²⁵

Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan suatu seni atau ilmu untuk mengatur seseorang untuk mencapai tujuan dari suatu organisasi atau bisnis yang telah ditentukan sebelumnya dengan melalui proses perencanaan, pengorganisasian, pengelolaan, dan pengawasan. Maka dengan adanya manajemen suatu organisasi dapat lebih efektif dan efisien dalam mencapai tujuan tersebut.

b. Fungsi Manajemen

Sesuai dengan teori menurut Robbins dan Coulter bahwa terdapat empat fungsi manajemen yaitu *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *leading* (kepemimpinan) dan *controlling* (pengendalian).

1) *Planning* (perencanaan)

Perencanaan merupakan salah satu unsur penting dalam manajemen. Untuk menghasilkan manajemen yang berkualitas maka diperlukan adanya perencanaan yang baik. Selain itu perencanaan menjadi landasan dari semua fungsi dari manajemen.

Hal ini dikarenakan tanpa adanya perencanaan maka fungsi manajemen yang lain tidak dapat berjalan dengan baik.

²⁵ Hayat, Manajemen Pelayanan Publik (Jakarta: Rajawali Press, 2019), 11

Menurut Robbins dan Coulter Perencanaan merupakan tujuan khusus yang mencakup pada satu periode yang telah direncanakan. Pada perencanaan manajer dengan jelas menentukan jalur yang ingin mereka ambil untuk mendapatkan organisasi dan berbagai macam unit kerja dari tempat mereka berada ke tempat yang mereka inginkan.²⁶

Pada fungsi perencanaan terdiri dari beberapa proses diantaranya yaitu sebagai berikut:

- a) Menentukan tujuan
- b) Menetapkan strategi untuk mencapai tujuan
- c) Mengembangkan rencana untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan kegiatan.²⁷

Menurut George R. Terry yaitu memilih dan menjelaskan fakta serta menciptakan dan menggunakan gagasan tentang masa depan dengan mendefinisikan dan menciptakan aktivitas yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan.²⁸

Begitu juga menurut William H. Newman yang mengartikan perencanaan yaitu menentukan apa yang dilakukan.²⁹

Selain itu perencanaan juga dapat dipahami sebagai upaya yang

²⁶ Stephen P. Robbins dan Mary Coulter, *Management*, 204

²⁷ Robbins dan Coulter, *Management*, 13

²⁸ Rifaldi Dwi Syahputra, dan Nur Aslami, "Prinsip-Prinsip Utama Manajemen George R. Terry," *Manajemen Kreatif Jurnal*, No.3 (Agustus 2023) : 6, <https://doi.org/10.55606/makreju.v1i3.1615>

²⁹ Supriadi. "Konsep Manajemen Insani Sebagai Upaya Peningkatan Kinerja Guru di Madrasah." *Auladuna: Jurnal Prodi Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah 2.2* (2020), 82.

dilaksanakan untuk menentukan maksud dan tujuan suatu kegiatan dengan cara mengumpulkan data dan menganalisisnya.³⁰

Sedangkan Atmosudirdjo mengungkapkan bahwa perencanaan merupakan perhitungan serta penentuan mengenai sesuatu yang akan dilaksanakan untuk mencapai tujuan tertentu, siapa yang melaksanakannya, bilamana, dimana, serta bagaimana cara melaksanakannya.³¹

Menurut Johnson, dkk dalam Candra mengemukakan bahwa perencanaan merupakan serangkaian tindakan yang telah ditentukan sebelumnya. Perencanaan disusun dengan visi, misi, strategi, tujuan serta sasaran organisasi yang juga menggunakan pengambilan keputusan yang merupakan inti dari manajemen pada tingkat pertama.³²

Mondy dan Premeaux dalam Wijaya dan Rifa'i mengungkapkan bahwa "*planning is the process of determining in advance what should be accomplished and how it should be realized*". Perencanaan didefinisikan sebagai suatu proses yang menentukan terlebih dahulu hal apa yang harus dicapai dan bagaimana cara merealisikannya³³.

³⁰ Imron Fauzi. "Manajemen Pendidikan Ala Rasulullah." (Yogyakarta: Arruz Media, 2019), 37

³¹ Anik Supriyati, Ngurah Ayu N., Noor Miyono, Perencanaan Implementasi Proyek Penguatan Profil Pelajar Pancasila pada SMK Pusat Keunggulan, Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Vol 6 No. 2, Februari 2023, 1038

³² Candra Wijaya dan M. Rifa'i, Dasar-Dasar Manajemen Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi Secara Efektif dan Efisien (Medan: Perdana Publishing, 2016), 28

³³ Candra Wijaya dan M. Rifa'i, Dasar-Dasar Manajemen, 27-28

Perencanaan merupakan serangkaian aktivitas strategis yang menyusun berbagai hal yang dikerjakan sesuai dengan sumber yang dimiliki. Adanya perencanaan dilaksanakan untuk menentukan tujuan dari suatu organisasi serta untuk memenuhi tujuan tersebut dengan cara terbaik. Dapat dikatakan sebagai perencanaan yang baik apabila telah mempunyai tujuan yang rasional sederhana, memuat analisis pekerjaan, fleksibel yaitu menyesuaikan dengan keadaan, mempunyai keseimbangan serta mampu mengefektifkan sumber daya yang ada.³⁴

Dari beberapa definisi perencanaan diatas maka dapat disimpulkan bahwa perencanaan adalah langkah pertama pada aktivitas manajemen pada suatu organisasi. Hal ini dikarenakan perencanaan dapat menentukan apa yang harus dilakukan, waktu pelaksanaannya, dan siapa yang melaksanakan kegiatan tersebut.

2) *Organizing* (pengorganisasian)

Robbins dan Coulter mengartikan pengorganisasian sebagai proses menciptakan struktur organisasi. Proses itu penting dan melayani banyak tujuan.³⁵ Sedangkan dalam fungsi pengorganisasian terdiri dari beberapa proses diantaranya yaitu sebagai berikut:

- a) Menentukan apa yang perlu dilakukan
- b) Menentukan siapa yang melakukannya

³⁴ Mulyadi dan Winarso, Pengantar Manajemen, 3

³⁵ Robbins dan Coulter, *Management*, 296

c) Bagaimana hal itu akan dilakukan³⁶

Winadi dalam Candra mengemukakan bahwa pengorganisasian merupakan proses ketika suatu pekerjaan dibagi menjadi beberapa bagian yang dapat dikelola dan kegiatan-kegiatan tersebut dikoordinasikan yang berfungsi untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Selain itu definisi pengorganisasian menurut Winadi sesuai dengan pendapat Terry dalam Candra yaitu: pengorganisasian diartikan sebagai upaya untuk menciptakan hubungan tugas yang jelas antara beberapa orang. Sehingga setiap orang dapat bekerja sama untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditentukan.³⁷

Menurut Reser dalam Mulyadi menjelaskan bahwa pengorganisasian berfungsi untuk membagi suatu pekerjaan terhadap berbagai bidang, memperkuat otoritas, serta mengkoordinasikan pekerjaan di berbagai bidang dengan tujuan untuk memastikan tercapainya suatu tujuan serta mengurangi konflik yang timbul dalam suatu organisasi.³⁸

Tujuan diadakannya pengorganisasian yaitu untuk membagikan suatu pekerjaan atau tugas menjadi beberapa bagian. Dengan demikian maka seorang manajer lebih mudah mengawasi serta mengontrol anggota organisasi tersebut dalam melaksanakan pekerjaannya dengan baik. Pengorganisasian bisa dilaksanakan

³⁶ Robbins dan Coulter, *Management*, 13

³⁷ Wijaya dan Rifa'i, *Dasar-Dasar Manajemen*, 40

³⁸ Mulyadi dan Winarso, *Pengantar Manajemen*, 4

dengan menentukan tugas yang harus dikerjakan, siapa yang bertugas, serta siapa yang bertanggungjawab atas tugas tersebut.

Dapat disimpulkan bahwa pengorganisasian merupakan unsur yang penting dan lebih memudahkan dalam proses pencapaian tujuan organisasi. Hal ini dikarenakan tugas tersebut dibagi menjadi beberapa bagian sehingga lebih memudahkan dalam proses pengawasan dan juga dapat lebih mudah dalam mencapai tujuan dari suatu organisasi lebih optimal.

3) *Leading* (kepemimpinan)

Robbins dan Coulter mengartikan kepemimpinan yaitu ketika seseorang memotivasi bawahan, mempengaruhi individu atau tim saat mereka bekerja, memilih komunikasi yang paling efektif menyalurkan, atau menangani masalah perilaku karyawan dengan cara apa pun, mereka memimpin. Terdapat beberapa proses dalam fungsi kepemimpinan diantaranya yaitu sebagai berikut:

a) Mengarahakan anggota

b) Memotivasi anggota

c) Menyelesaikan konflik.³⁹

Seperti halnya yang diungkapkan oleh Fachrudi dalam hidayat yang mengungkapkan bahwa pemimpin juga ikut serta

³⁹ Robbins dan Coulter, *Management*, 13

dalam pelaksanaan dengan tujuan untuk memotivasi dan mengontrol kegiatan.⁴⁰

Leading atau kepemimpinan adalah salah satu fungsi manajemen yang didefinisikan oleh ahli manajemen yaitu Louis A. Allen sebagai tindakan yang dilakukan oleh seorang manajer untuk menggerakkan orang lain. Tindakan ini mencakup lima kegiatan diantaranya yaitu:

- a) Membuat keputusan
- b) Memastikan adanya komunikasi yang efektif diantara manajer dengan bawahan
- c) Memberikan semangat serta motivasi terhadap bawahan
- d) Memilih anggota kelompok
- e) Mengembangkan pengetahuan dan sikap bawahan supaya mereka bisa mencapai tujuan sesuai dengan yang telah direncanakan.⁴¹

Menurut J.M Pfiffner dalam Besse, kepemimpinan merupakan keterampilan dalam mengkoordinasikan dan mengarahkan individu atau kelompok untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Sudarwan Danim menyatakan bahwa kepemimpinan ialah segala tindakan yang dilaksanakan oleh seseorang atau sekelompok orang untuk mengatur dan mengarahkan individu atau

⁴⁰ Rofiq Hidayat, "Konsep Kepemimpinan Pendidikan Ideal", Manajemen Kepemimpinan Pendidikan Kontemporer (Jakarta: Publica Indonesia Utama, 2022), 46

⁴¹ M. Anang Firmansyah dan Budi W. Mahardika, Pengantar Manajemen (Yogyakarta: Deepublish, 2018), 12-13

kelompok lain yang bergabung dalam suatu organisasi tertentu, guna mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan sebelumnya.⁴²

Pada fungsi kepemimpinan memungkinkan pemimpin ikut serta dalam pelaksanaan dengan tujuan untuk memotivasi dan mengontrol kegiatan.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa *leading* atau kepemimpinan merupakan suatu aktivitas yang dilakukan oleh seseorang untuk mengarahkan seseorang ataupun sekelompok orang dalam suatu organisasi guna mencapai tujuan yang telah direncanakan.

4) *Controlling* (pengendalian)

Menurut Robins dalam Candra mengartikan bahwa pengendalian merupakan semua kegiatan untuk menjamin pencapaian tujuan sesuai dengan yang telah direncanakan.

Pemeriksaan pada suatu penyimpangan merupakan hakekat dari pengendalian. Selain itu pengendalian bisa dilaksanakan baik secara langsung (*direct control*) maupun secara tidak langsung (*indirect control*).⁴³

Controlling (pengendalian) merupakan fungsi manajemen terakhir yang dilaksanakan oleh manajer. Pengendalian atau evaluasi dilaksanakan untuk memastikan program atau tugas

⁴² Besse Marhawati, *Kepemimpinan Pendidikan* (Yogyakarta: Deepublish, 2021), 1-2

⁴³ Candra Wijaya dan M. Rifa'i, *Dasar-Dasar Manajemen Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi Secara Efektif dan Efisien* (Medan: Perdana Publishing, 2016), 45

tersebut apakah sudah berjalan sesuai rencana. Untuk memastikan bahwa pekerjaan berjalan sebagaimana mestinya, manajer harus memantau dan mengevaluasi hasil dari pekerjaan tersebut.

Terdapat beberapa proses dalam fungsi pengendalian diantaranya yaitu:

- a) Memantau kegiatan-kegiatan
- b) Mengoreksi adanya penyimpangan ⁴⁴

Controlling atau pengendalian merupakan tahap akhir yang dilaksanakan oleh manajer pada suatu organisasi. Adanya pengendalian atau pengawasan ini sangatlah penting, hal ini dikarenakan adanya pengawasan ini untuk memastikan tercapainya tujuan sesuai dengan harapan. Selain itu adanya pengendalian diharapkan bisa mengurangi konflik dalam berbagai macam hal. Pengendalian diartikan sebagai proses pemantauan terhadap proses pelaksanaan dalam suatu organisasi yang menjamin semua tugas atau pekerjaan berjalan sesuai dengan rencana yang ditentukan.

Controlling (pengendalian) harus dilaksanakan sesuai dengan visi misi serta peraturan yang ada dalam suatu organisasi. Pengendalian ini dilaksanakan setelah pelaksanaan tugas atau pekerjaan. Pada tahapan pengendalian kinerja dinilai apakah sudah sesuai dengan perencanaan yang telah ditentukan. Selain itu pada tahapan ini juga mengevaluasi dari suatu pekerjaan apakah sudah

⁴⁴ Robbins dan Coulter, *Management*, 13

berhasil dan berjalan efektif dan efisien, melaksanakan koreksi, dan juga memberikan alternatif sebagai solusi dari suatu konflik yang mungkin terjadi pada saat proses pelaksanaan.⁴⁵

Untuk menciptakan keberhasilan pada tahap *controlling* (pengendalian) maka terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan diantaranya yaitu sebagai berikut:

- a) *Routing*, seorang manajer harus dapat mengidentifikasi suatu metode ataupun rute yang sering terjadi suatu kesalahan.
- b) *Scheduling*, manajer harus dapat menentukan dengan jelas kapan pengendalian itu dilaksanakan. Hal ini dikarenakan terkadang saat pengawasan dilaksanakan secara terencana maka kurang efektif dalam menemukan kesalahan. Sedangkan ketika pengawasan dilaksanakan secara tiba-tiba terkadang lebih efektif.
- c) *Dispatching*, manajer melaksanakan menjelaskan terkait dengan evaluasi kinerja terhadap setiap bidang. Selain itu juga manajer juga memaparkan kesalahan dan juga alternatif solusi untuk memperbaiki kesalahan tersebut.
- d) *Follow up*, merupakan proses tindak lanjut serta penyampaian informasi. Permasalahan yang telah diinformasikan lalu

⁴⁵ Mulyadi dan Widi Winarso, Pengantar Manajemen, 5

didiskusikan selanjutnya ditindaklanjuti dengan tujuan untuk memperbaiki kesalahan kinerja.⁴⁶

Pengendalian atau juga bisa disebut sebagai evaluasi merupakan tahap akhir yang dilaksanakan pada aktivitas manajemen. Hal ini dilaksanakan untuk memastikan bahwa apa yang dilaksanakan telah mencapai tujuan sesuai dengan yang telah direncanakan. Dapat dikatakan pengendalian yang baik apabila bisa menyesuaikan dengan kebutuhan dari organisasi yang bersangkutan.

2. Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan terobosan baru yang diadakan oleh Kementerian Agama yang bertujuan untuk memberikan kemudahan serta kepastian kepada masyarakat untuk mendapatkan pelayanan.⁴⁷

Berdasarkan Keputusan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2018 Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama yang selanjutnya disingkat PTKA adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi masyarakat

⁴⁶ Mulyadi dan Winarso, Pengantar Manajemen , 5-6

⁴⁷ Website Kementerian Agama Kota Surabaya, Sekilas Tentang (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Kankemenag Kota Surabaya, diakses pada 25 Februari 2023, <https://kemenagsurabaya.online/berita/detail/sekilas-tentang-ptsp-pelayanan-terpadu-satu-pintu-kankemenag-kota-surabaya>

atau jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh Kementerian Agama.⁴⁸

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan salah satu bentuk pelayanan publik. Pelayanan publik menjadi tanggung jawab dari aparatur pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun pelayanan yang telah diberikan oleh aparatur pemerintah masih belum sesuai dengan harapan dari masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat melalui berbagai media masa.⁴⁹

Dengan demikian maka aparatur pemerintah perlu mencari strategi untuk Mengembangkan kualitas pelayanan publik sehingga keinginan serta kebutuhan masyarakat bisa tercapai. Tak sedikit usaha yang telah dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam Mengembangkan pelayanan publik.

PTSP adalah suatu kegiatan pelayanan jasa perizinan dan non-perizinan. Proses pelaksanaannya dimulai dari tahap permohonan hingga tahap penerbitan izin dokumen, hal ini dilaksanakan dalam satu tempat. Konsep pelayanan terpadu satu pintu yaitu pemohon hanya datang pada satu tempat dan bertemu dengan petugas *front office*.⁵⁰ Dengan demikian maka meminimalisir adanya interaksi antara pemohon dengan petugas

⁴⁸ Kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera Selatan, KMA Nomor 90 Tahun 2018 tentang Juklak PTSP Kemenag, 5

⁴⁹ Azman, "Inilah Beberapa Cara Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.", Baturaja, Desember 21, 2021, <https://djpb.kemenkeu.go.id/kppn/baturaja/id/data-publikasi/artikel/2925-inilah-beberapa-cara-peningkatan-kualitas-pelayanan-publik.html>

⁵⁰ Suhartoyo, "Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)." *Administrative Law & Governance Journal* 2 (2019): 149-150

perizinan serta menghindari adanya pungutan yang tidak resmi atau pungutan liar.

Tujuan diadakannya pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) yaitu mempermudah proses pelayanan baik perizinan maupun non perizinan dalam bentuk mempercepat proses pelayanan dan mengurangi tahapan pelayanan yang kurang penting, adanya koordinasi yang baik, mengurangi biaya pelayanan dengan membuat prosedur pelayanan dan menyertakan biaya resmi sehingga menjadi lebih transparan, dan menyederhanakan persyaratan perizinan.⁵¹

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sesuai dengan Keputusan Menteri terdapat beberapa pola dalam penyelenggaraan pelayanan publik, antara lain:

- a. Pola fungsional, pelayanan publik yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi serta kewenangannya
- b. Pola pelayanan publik terpusat hanya disediakan oleh penyedia layanan berdasarkan otoritas dari penyedia layanan tersebut
- c. Pola pelayanan publik terpadu, yang meliputi:
 - 1) Terpadu Satu Atap (*One-Stop Integrated*), model layanan satu atap yang mencakup berbagai jenis layanan yang diselenggarakan dalam satu tempat yang didalamnya terdapat berbagai jenis

⁵¹ Suhartoyo, Implementasi Fungsi, 150

pelayanan yang tidak memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu.

- 2) Terpadu Satu Pintu (*Integrated One Door*), model pelayanan satu pintu yang mencakup berbagai jenis pelayanan yang tidak memiliki keterkaitan proses dan diselenggarakan dalam satu tempat serta dilayani melalui satu pintu. pelayanan yang mempunyai keterkaitan proses.⁵²

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri No.24 tahun 2006 tentang Pedoman Pelayanan Terpadu, Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan dan proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai pada tahap terbitnya dokumen yang dilaksanakan dalam satu tempat.⁵³

Tujuan dari penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yaitu sebagai berikut:

- 1) Mengembangkan kualitas pelayanan publik
- 2) Memberikan akses pelayanan publik yang lebih baik kepada masyarakat
- 3) Tujuan yang ingin dicapai dalam Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yaitu terselenggaranya pelayanan publik yang

⁵² Suhartoyo, Implementasi Fungsi, 153

⁵³ Zaenal Mukarrom dan Muhibudin Wijaya Laksana, Manajemen Pelayanan Publik (Bandung: CV Pustaka Setia, 2015), 114

lebih cepat, murah, sederhana, transparan, pasti dan terjangkau serta Mengembangkan hak masyarakat atas pelayanan publik.⁵⁴

Dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah tahapan dalam pelayanan yang bertempat pada satu tempat. Tujuan diadakannya PTSP untuk Mengembangkan kualitas pelayanan agar berjalan lebih efektif dan efisien.

3. Mutu Layanan Administrasi

a. Pengertian Mutu

Definisi mutu secara konvensional menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti kinerja, keandalan, kemudahan penggunaan, estetika, dan lain sebagainya. Sedangkan pengertian mutu secara strategik yaitu segala sesuatu yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan (*meeting the need of customer*). Menurut Arcaro (2005) mutu merupakan derajat yang bisa diperkirakan berdasarkan pada berbagai macam produk atau jasa yang dihasilkan yang menetapkan pada standar serta harga yang relatif lebih murah.⁵⁵ Menurut Juran mutu merupakan kesesuaian untuk pengguna (*fitness for use*), dengan demikian maka suatu produk maupun jasa haruslah sesuai dengan harapan serta kebutuhan dari pengguna atau pelanggan.⁵⁶

⁵⁴ Mukarrom dan Laksana, Manajemen Pelayanan, 115.

⁵⁵ Sutarto H. Manajemen Mutu Terpadu (MMT-TQM) Teori dan Penerapan di Lembaga Pendidikan, (Yogyakarta:UNY Press, 2015), 20

⁵⁶ Muhammad Zamroji, "Quo Vadis Implementasi Model Pengembangan Mutu Juran di Lembaga Pendidikan Islam", Jurnal Pendidikan dan Manajemen Islam 2.1 (2020), 16

Mutu juga diartikan sebagai kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) atau memenuhi kebutuhan serta persyaratan. Mutu juga seringkali diartikan sebagai segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan serta cenderung menuju evolusi menuju perbaikan yang terus-menerus, oleh karena itu dikenal istilah “Q-MATCH” (*Quality Meets Agreed Terms and Changes*).⁵⁷ Mutu sering dipahami sebagai standar kualitas tertinggi untuk segala hal. Seperti halnya sekolah yang bermutu sering dipahami sebagai sekolah yang berkualitas tinggi dan berbiaya mahal.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mutu merupakan segala sesuatu yang bisa memenuhi kebutuhan pelanggan baik barang maupun jasa yang memenuhi persyaratan yang telah ditentukan untuk mencapai kepuasan terhadap pelanggan. Suatu produk ataupun jasa bisa dikatakan bermutu apabila sudah sesuai dengan keinginan dari pelanggan, bisa dimanfaatkan dengan baik dan juga telah diproduksi dengan baik dan benar.

b. Pengertian Layanan

Pelayanan dalam bahasa Inggris yaitu “*service*”. Menurut A.S Moenir dalam Zaenal pelayanan merupakan suatu aktivitas yang dilaksanakan oleh seseorang atau kelompok dengan menggunakan dasar tertentu yang tingkat kepuasannya hanya bisa dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani yang bergantung pada kemampuan

⁵⁷ Ahmad, Manajemen Mutu Terpadu, (Makassar: Nas Media Pustaka, 2020), 7

pemberian jasa pelayanan untuk memenuhi kepuasan dan harapan pengguna.⁵⁸

Pada pengertian lain pelayanan didefinisikan sebagai proses memuaskan segala kebutuhan aktivitas secara langsung yang dilaksanakan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, dengan demikian maka masyarakat akan mendapatkan kepuasan. Terlebih apabila pelayanan tersebut sudah menerapkan sistem yang kompleks, lebih canggih dan memadai. Sehingga alokasi waktu pelayanan beroperasi secara efektif dan efisien, dilengkapi dengan adanya infrastruktur yang memadai secara maksimal untuk pelayanan yang dilaksanakan.

Layanan sekolah dapat dijelaskan sebagai apa yang diberikan oleh pihak sekolah terhadap pelanggan pendidikan di sekolah yang harus memenuhi kebutuhan pelanggan. Dapat dikatakan sebagai sekolah yang mempunyai layanan yang berkualitas ketika sekolah tersebut telah mampu memenuhi kebutuhan pelanggan pendidikan di sekolah.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan proses dalam memuaskan kebutuhan seseorang yang sesuai dengan standar yang telah ditentukan.

Terdapat beberapa indikator menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry dalam Taufiqurokhman yaitu untuk mengetahui kualitas

⁵⁸ Zaenal Mukarom dan Muhibbudin Wijaysa. L, *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*, (Bandung: Pustaka Setia, 2016), 15

pelayanan yang dirasakan oleh penerima layanan. Indikator terdiri dari lima dimensi diantaranya sebagai berikut:

1) *Tangible* (berwujud)

Tangible merupakan sarana fisik yang dapat dilihat seperti halnya peralatan yang digunakan, fasilitas yang disediakan, kerapian petugas dan sebagainya.

2) *Reliability* (keandalan)

Reliability merupakan kemampuan dalam menyediakan pelayanan yang dapat dipercaya seperti halnya menangani keluhan dari penerima layanan, menepati janji dalam proses pelayanan dan sebagainya.

3) *Responsiveness* (daya tanggap)

Responsiveness merupakan kesanggupan dalam penyediaan layanan secara cepat dan tepat seperti halnya kesediaan petugas layanan untuk membantu konsumen, memberikan pelayanan secara cepat dan sebagainya.

4) *Assurance* (jaminan)

Assurance merupakan keramahan serta sopan santun petugas pelayanan dengan tujuan meyakinkan kepercayaan terhadap konsumen.

5) *Emphaty* (empati)

Emphaty merupakan sikap tegas yang diberikan oleh petugas layanan namun penuh perhatian dan juga mengetahui

kebutuhan konsumen seperti halnya pemberian perhatian kepada konsumen sehingga pelayanan tersebut melekat pada hati konsumen tersebut.⁵⁹

c. Pengertian Administrasi Pendidikan

Administrasi merupakan proses terpadu yang melibatkan seluruh pihak yang terlibat untuk mencapai tujuan bersama, sementara itu administrasi adalah proses kerjasama yang dilaksanakan oleh semua pihak untuk menciptakan sekolah yang berkualitas.

Engkoswara mendefinisikan administrasi pendidikan sebagai suatu ilmu yang mempelajari mengenai bagaimana mengatur sumber daya pendidikan yaitu manusia, sumber belajar, serta fasilitas pendidikan, untuk mencapai tujuan pendidikan secara optimal, produktif dan bagaimana caranya untuk menciptakan suasana yang baik bagi semua orang yang terlibat dalam proses pencapaian tujuan pendidikan yang telah ditentukan bersama.

Mutu layanan administrasi dapat diartikan sebagai pemenuhan kebutuhan dari suatu pelayanan dalam proses administrasi sekolah sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati.

⁵⁹ Taufiqurokhman dan Evi Satispi, Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik, (Tangerang: UMJ Press, 2018), 186-187

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Bogdan dan Taylor dalam Zuchri Abdussamad mengartikan penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata yang tertulis ataupun secara lisan dari orang-orang serta perilaku yang bisa diamati. Dalam penelitian kualitatif manusia sebagai alat instrumen. Peneliti dalam penelitian ini menjadi bagian dalam fokus masalah yang akan diteliti.⁶⁰

Metode kualitatif berupaya untuk mengungkap berbagai keunikan dari setiap orang, organisasi, masyarakat dalam kehidupan sehari-hari secara rinci, mendalam serta mampu dipertanggungjawabkan secara ilmiah.⁶¹ Pada penelitian kualitatif ini juga lebih berpusat pada fokus penelitian bukan tentang hubungan dari variabel ataupun menguji hipotesis dikarenakan tidak adanya populasi dan sampel. Penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui serta mendeskripsikan sejauh mana implementasi PTSP dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di MAN 2 Jember.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat yang digunakan untuk melaksanakan penelitian dengan tujuan untuk memperoleh data dan hasil yang sesuai dengan yang dibutuhkan dalam penelitian ini. pada penelitian ini lokasi

⁶⁰ Zuchri Abdussamad, Metode Penelitian Kualitatif, (Makassar:Syakir Media Press, 2021), 30-31

⁶¹ Sandu Siyoto dan M. Ali Sodik, Dasar Metodologi Penelitian, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), 27

yang diajukan yaitu Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember yang beralamat di Jl. Manggar No. 72, Gebang Poreng, Kecamatan Patrang, Kabupaten Jember, Provinsi Jawa Timur, 68117.

Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember merupakan salah satu lembaga pendidikan yang berada dibawah naungan Kementerian Agama. Selain itu lokasi Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember ini cukup strategis dikarenakan langsung berhadapan dengan jalan raya dengan demikian maka sangat mudah untuk dijangkau oleh masyarakat.

Alasan peneliti memilih Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember sebagai lokasi penelitian dikarenakan madrasah terletak berdekatan dengan pusat kota yang mempunyai kualitas administrasi yang lebih baik. Selain itu pada PTSP di MAN 2 Jember juga menggunakan QR Code sebagai buku tamu.

C. Subyek Penelitian

Subyek penelitian merupakan informan yang ikut serta pada penelitian ini. Pada subyek penelitian ini menggunakan metode purposive sampling. Metode purposive sampling merupakan penentuan informasi yang dilandasi dengan tujuan atau pertimbangan tertentu. Sehingga pengambilan informan pada metode ini didasarkan pada maksud yang telah ditentukan sebelumnya.⁶²

Subyek penelitian yang dijadikan sebagai informan dalam penelitian ini yaitu orang yang memiliki keterkaitan serta memahami mengenai fokus permasalahan dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil dari observasi maka

⁶² Muri Yusuf, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif , & Penelitian Gabungan, (Jakarta: Kencana, 2017), 369

terdapat beberapa subjek yang telah diperoleh sebagai informan diantaranya yaitu:

1. Kepala Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember Drs. Riduwan
2. Kepala Tata Usaha Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember Achmad Mas Udi, S.E.
3. Petugas PTSP Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember Reza Alvionita, S.E.
4. Penerima layanan di PTSP Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember, Muhammad Fani Qurniawan

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah langkah yang startegis dalam suatu penelitian, hal ini dikarenakan tujuan dari penelitian yaitu untuk memperoleh data. Tanpa tidak adanya pengetahuan mengenai teknik pengumpulan data maka peneliti tidak dapat memperoleh data yang sesuai dengan standar data yang telah ditentukan.⁶³ Pada penelitian kualitatif data yang diperoleh berasal dari observasi, wawancara, serta dokumentasi.

1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilaksanakan secara sistematis serta dengan sadar dengan mengamati serta mencatat berbagai gejala yang terjadi dalam proses penyelidikan.⁶⁴ Pada penelitian ini observasi yang digunakan yaitu observasi partisipatif yang dilaksanakan dengan mendatangi lokasi penelitian secara langsung yaitu

⁶³ Zuchri Abdussamad, Metode Penelitian Kualitatif, 142

⁶⁴ Zuchri Abdussamad, Metode Penelitian Kualitatif, 147

Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember untuk melihat proses manajemen PTSP untuk mengembangkan mutu layanan administrasi.

Terdapat beberapa data yang akan didapatkan melalui teknik observasi diantaranya yaitu:

- a. Mengamati kegiatan pengorganisasian yang berkaitan dengan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Mengembangkan mutu layanan administrasi di MAN 2 Jember
- b. Mengamati kegiatan kepemimpinan yang berkaitan dengan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Mengembangkan mutu layanan administrasi di MAN 2 Jember
- c. Mengamati kegiatan pengendalian yang berkaitan dengan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Mengembangkan mutu layanan administrasi di MAN 2 Jember

2. Wawancara

Wawancara (*interview*) adalah salah satu cara dalam pengumpulan data yang dilaksanakan dengan komunikasi secara lisan. Terdapat beberapa bentuk wawancara diantaranya yaitu: Wawancara terstruktur, wawancara semi terstruktur, serta wawancara tidak terstruktur.⁶⁵ Dalam penelitian ini wawancara dilaksanakan secara semi terstruktur. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan informasi secara lebih dalam dan juga mendapatkan pendapat serta pemikiran dari informan. Dalam penelitian ini

⁶⁵ Nursapiah, Penelitian Kualitatif, (Sumatera Utara: Wal Ashri Publishing, 2020), 76

subjek akan diwawancarai dengan tujuan untuk mengetahui manajemen pelayanan terpadu satu pintu secara mendalam.

Tabel 3. 1
Tabel Informan

No.	Informan	Bentuk Data	Tujuan
1.	Kepala Madrasah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu 2. Data profil madrasah 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Untuk mengetahui data pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu 2. Untuk mengetahui sejarah, keunggulan, serta prestasi madrasah
2.	Kepala Tata Usaha	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Untuk mengetahui data hasil dari pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu
3.	Petugas PTSP	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data mengenai manajemen pelayanan terpadu satu pintu 	Untuk mengetahui: <ol style="list-style-type: none"> 1. Perencanaan manajemen pelayanan terpadu satu pintu 2. Pelaksanaan manajemen pelayanan terpadu satu pintu 3. Kepemimpinan manajemen pelayanan terpadu satu pintu 4. Pengendalian manajemen pelayanan terpadu satu pintu
4.	Penerima Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data mengenai proses pelayanan pada pelayanan terpadu satu pintu 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Untuk mengetahui kualitas dan proses pelayanan terpadu satu pintu

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang berupa foto atau gambar, tulisan, peraturan, serta karya dari seseorang. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini akan lebih dapat dipercaya ketika ada dokumentasi sebagai data pendukung. Sedangkan dokumentasi yang diperlukan dalam penelitian ini yaitu dokumen yang berhubungan dengan PTSP dan juga mutu layanan administrasi di MAN 2 Jember.

Terdapat beberapa dokumen yang diperlukan pada penelitian ini diantaranya yaitu:

- a. Profil madrasah
- b. Sejarah PTSP
- c. Visi misi madrasah
- d. SOP (*Standart Operating Procedur*)
- e. Jobdesk petugas PTSP
- f. Jenis layanan dan lain sebagainya.

E. Analisis Data

Analisis data merupakan proses meneliti serta menyusun data yang telah didapatkan dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumen lainnya secara sistematis agar mudah dipahami dan hasilnya bisa menjadi informasi kepada orang lain. Penelitian ini menggunakan analisis data sesuai dengan teori menurut Miles, Huberman, dan Saldana. Terdapat beberapa langkah yang dilaksanakan dalam menganalisis data kualitatif diantaranya yaitu:

1. Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Kondensasi data mengacu pada proses seleksi, pemfokusan, penyederhanaan, abstraksi, dan atau mentransformasikan data yang terdapat dalam kumpulan teks dari catatan lapangan tertulis, transkrip wawancara, dokumen, dan materi empiris lainnya. Dengan melakukan kompresi maka akan membuat data menjadi lebih kuat.

2. Tampilan Data (*Data Display*)

Secara umum sebuah tampilan merupakan kumpulan data yang tersusun secara teratur sehingga memungkinkan untuk menarik kesimpulan dan melakukan sebuah tindakan. Melihat suatu tampilan dapat membantu seseorang untuk memahami situasi dan mengambil tindakan, baik itu melalui analisis lebih lanjut atau tindakan langsung berdasarkan pemahaman tersebut.

3. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi (*Conclusion Drawing or Verification*)

Langkah ketiga dalam proses analisis adalah membuat kesimpulan dan melakukan verifikasi. Sejak awal pengumpulan data, analisis kualitatif menganalisis makna dari berbagai hal dengan mencatat pola-pola, menjelaskan alur sebab-akibat, dan membuat proposisi. Peneliti yang kompeten mempertahankan keterbukaan dan skeptisisme dalam membuat kesimpulan, namun kesimpulan masih tetap ada meskipun pada awalnya mungkin samar-samar dan kemudian menjadi semakin jelas dan beralasan. Kesimpulan akhir mungkin tidak terbentuk sampai semua data terkumpul

tergantung pada ukuran catatan lapangan, metode pengkodean, penyimpanan, dan pencarian kembali yang digunakan, kecanggihan peneliti, dan tenggat waktu yang harus dipenuhi.⁶⁶

Pada penelitian ini penarikan kesimpulan dilaksanakan dari awal proses pengumpulan data. Kesimpulan yang didapatkan nantinya berupa hasil manajemen pelayanan terpadu satu pintu dalam Mengembangkan layanan administrasi di MAN 2 Jember.

F. Keabsahan Data

Setelah proses pengumpulan data selesai, maka dilanjutkan dengan uji keabsahan data yang ditujukan untuk mengukur data serta proses penelitian telah berjalan dengan benar. Pada penelitian ini uji keabsahan data yang digunakan yaitu triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi diartikan sebagai pengecekan data yang diperoleh dari berbagai macam sumber serta cara dan juga waktu yang berbeda.⁶⁷

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dilaksanakan untuk menguji kredibilitas data yang dilaksnakan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh dari berbagai sumber yang telah diperoleh.

⁶⁶ Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, and J. Saldana, *Qualitative Data Analysis* (United States of America: Sage, 2014), 31-32

⁶⁷ Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif*, 190

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dilaksanakan untuk menguji kredibilitas data yang dilaksanakan dengan cara mengecek data terhadap sumber yang sama namun dengan teknik yang berbeda.⁶⁸

G. Tahap-tahap Penelitian

Pada tahap ini menjelaskan mengenai rencana penelitian yang akan dilaksanakan oleh peneliti mulai dari tahap penelitian pendahuluan hingga tahap penulisan laporan. Tahap-tahap penelitian tersebut yaitu sebagai berikut:

1. Tahap Pra-lapangan

Tahap pra-lapangan dilaksanakan pada tanggal 9 Desember 2022 s.d 24 Maret 2023. Pada tahap pra-lapangan terdiri dari:

- a. Mengidentifikasi masalah
- b. Menyusun rumusan masalah
- c. Mencari studi literatur yang relevan baik berupa (buku, jurnal, skripsi, tesis, serta laporan penelitian lain sebagainya)
- d. Observasi dan wawancara awal
- e. Membuat tujuan penelitian serta manfaat penelitian
- f. Membuat judul penelitian
- g. Mengajukan judul penelitian kepada Dosen Penasehat Akademik Fakultas
- h. Memilih informan
- i. Membuat matrik penelitian dan konsultasi kepada dosen pembimbing

⁶⁸ Umar Sidiq dan M. Miftachul Choiri, Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan (Ponorogo: CV. Nata Karya, 2019), 95

- j. Membuat proposal
 - k. Konsultasi mengenai proposal kepada dosen pembimbing
 - l. Mengurus surat izin penelitian
 - m. Mempersiapkan penelitian
2. Tahap Pelaksanaan Penelitian

Tahap pelaksanaan penelitian dilaksanakan pada tanggal 09 Mei 2023 s.d 13 Juni 2023. Adapun pada tahap ini yang peneliti laksanakan yaitu sebagai berikut:

- a. Memasuki atau turun ke lapangan
 - b. Melaksanakan interaksi bersama informan dengan baik
 - c. Mencari data dengan melaksanakan observasi
 - d. Mencari data dengan melaksanakan wawancara
 - e. Mencari data melalui dokumentasi
 - f. Mengevaluasi
3. Tahap Akhir Penelitian

Pada tahap akhir penelitian ini dilaksanakan pada saat selesai tahap penelitian hingga tanggal 23 November 2023. Adapun pada tahap ini yang dilaksanakan oleh peneliti yaitu sebagai berikut:

- a. Menganalisis data
- b. Menyajikan data dalam bentuk laporan
- c. Menyempurnakan laporan dengan merevisi data.

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Obyek Penelitian

1. Identitas Madrasah

Tabel 4. 1
Identitas MAN 2 Jember

Nama Madrasah	: MAN 2 Jember
Kode Satker/UPB	: 297112 / 025.04.0500.297112.00
NSM/NSPN	: 131135090002 / 20580292
Alamat Lengkap	: Jl. Manggar No. 72 Jember, Provinsi Jawa Timur Kode Pos 68117, No. Telp (0331) 485255
Tahun Berdiri Madrasah	: 1951
Status Madrasah	: Negeri (Berdasarkan SK Menteri Agama No.42 Tahun 1992)
Organisasi Penyelenggara	: Kanwil Kementerian Agama
Kode UAKPB	: 025.04.0500.297112.000.KD
NPWP Madrasah	: 001823137626000
Akreditasi Madrasah	: Tipe A No: 200/BAP-SM/M/X/2016 Ditetapkan Tanggal 21 Oktober 2016 oleh Badan Akreditasi Nasional Sekolah/Madrasah (BAN - S/M) Prov. Jatim – berlaku s.d tanggal 21 Oktober 2021
Kepemilikan Tanah	: Pemerintah RI c.q Kementerian Agama RI Status Tanah Sertifikat Hak Pakai Luas Tanah 32.033 M ²
Kepemilikan Bangunan	: Dipergunakan untuk Operasional Madrasah. Luas Bangunan keseluruhan: 5.774 M ²
Jarak Ke Kecamatan	: <u>2</u> 1 Km
Jarak Ke Kabupaten	: <u>±</u> 1 Km
Kelompok Madrasah	: Induk KKM
Jumlah Anggota KKM	: 19 MA Swasta

Sumber: Dokumentasi, MAN 2 Jember, 16 Mei 2023

2. Sejarah Singkat Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) MAN 2 Jember

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah terobosan baru yang dikeluarkan oleh Kementerian Agama untuk memberi kemudahan dan kepastian pada masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari Satker 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 layanan 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 Pada Kementerian Agama.

Sebagai bentuk ketaatan kepada PMA Nomor 65 Tahun 2016 dan Keputusan rapat kerja Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember Tahun 2021, maka Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember juga wajib melaksanakan PTSP tersebut.

Gagasan untuk mewujudkan PTSP Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember sebenarnya sudah tercetus tahun 2019, akan tetapi dengan terbatasnya anggaran yang tersedia, Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember harus bekerja keras dan menunggu lama dalam mewujudkan jenis layanan ini.

Pada tahun 2021, kepala Madrasah membentuk tim kecil untuk mempersiapkan rencana mewujudkan PTSP pada Madrasah Aliyah Negeri

2 Jember. Komite madrasah beserta kepala madrasah dan jajaran mulai menyusun tata kelola PTSP pada Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember.

Setelah dilakukan renovasi gedung sebagai upaya mewujudkan PTSP akhirnya bertepatan dengan peringatan Milad MAN 2 Jember tepatnya bulan Maret Tahun 2022 PTSP Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember diresmikan oleh kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember dan mulai memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Sistem layanan PTSP Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember ini merupakan pengembangan teknologi pelayanan di era digital 4.0 didesain secara khusus untuk memberikan kemudahan pelayanan bagi masyarakat.

3. Visi dan Misi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) MAN 2 Jember

Visi dan misi dari pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di MAN 2 Jember mengikuti visi dan misi madrasah yaitu sebagai berikut:

a. Visi :

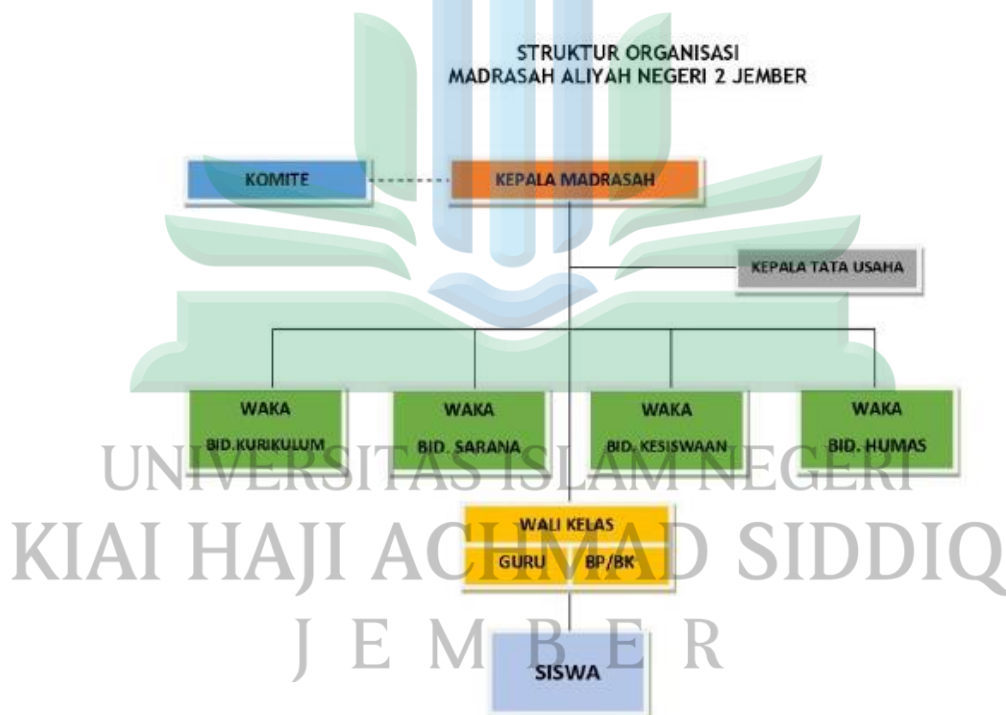
“Terwujudnya Madrasah Berkualitas, Kompetitif Secara Global dan Berwawasan Lingkungan”

b. Misi :

Untuk mencapai visi tersebut maka MAN 2 Jember menciptakan misi sebagai berikut:

- 1) Menumbuhkan penghayatan dan pengalaman ajaran Islam dan budaya bangsa sebagai sumber kearifan dan bertindak

- 2) Mengembangkan potensi akademik dan non-akademik peserta didik secara optimal sesuai dengan bakat dan minat melalui proses pembelajaran bermutu agar mampu bersaing.
 - 3) Melaksanakan pembelajaran dan bimbingan secara efektif kepada peserta didik bidang keterampilan sebagai modal untuk terjun ke dunia kerja.
 - 4) Melaksanakan pembelajaran yang mampu Mengembangkan kepedulian terhadap lingkungan
4. Struktur Organisasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) MAN 2 Jember



Gambar 4. 1
Struktur Organisasi MAN 2 Jember⁶⁹

⁶⁹ MAN 2 Jember, "Struktur Organisasi MAN 2 Jember", 16 Mei 2023

5. Sarana dan Prasarana Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) MAN 2

Jember

Tabel 4. 2
Data Sarana dan Prasarana PTSP

NO	SARANA	JUMLAH
1	Meja pelayanan	1 buah
2	Kursi Pelayanan	6 buah
3	Personal Computer	2 unit
4	Printer	1 unit
5	Pengeras Suara	1 unit
6	Pesawat Telepon/Fax	1 unit
7	Kamera CCTV	2 unit
8	Papan info	3 buah
9	Kursi tunggu panjang	2 unit

B. Penyajian Data dan Analisis

Pada semua penelitian terdapat penyajian data yang berfungsi sebagai penguat dalam suatu penelitian. Penyajian data pada penelitian ini mengenai Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Mengembangkan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember. Selanjutnya data ini dianalisis secara deskriptif, dengan demikian maka akan mendapatkan kesimpulan dari penelitian ini. Data tersebut didapatkan dari hasil wawancara, observasi, serta diperkuat dengan adanya dokumentasi. Berikut ini penyajian data dan analisis data dari fokus penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Perencanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Mengembangkan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember bertujuan untuk mengembangkan kualitas layanan. Agar tujuan dari Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember bisa berjalan sesuai dengan tujuan maka diperlukan perencanaan yang baik.

Perencanaan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember dilaksanakan dari hasil evaluasi pelayanan yang sebelumnya telah berjalan. Setelah itu menentukan tujuan dari Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) seperti yang diungkapkan oleh kepala madrasah Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember yaitu sebagai berikut:

“Kalau cara untuk menentukan tujuan itu disesuaikan dengan kebutuhan dari customer, hal itu diperoleh dari hasil evaluasi ataupun masukan yang diterima oleh MAN 2 Jember. Tujuan utama dari adanya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN 2 Jember ini untuk mempercepat proses pelayanan, mempersingkat waktu, serta diharapkan dengan hanya duduk di PTSP sudah cukup tidak perlu kemana-mana lagi. Terkecuali pada kondisi tertentu. Namun yang paling penting pada pelayanan di PTSP itu dokumen yang dibutuhkan itu harus lengkap.”⁷⁰



Gambar 4. 3
Pelaksanaan Rapat Perencanaan PTSP⁷¹

⁷⁰ Riduwan, diwawancarai oleh penulis, Jember, 16 Mei 2023.

⁷¹ MAN 2 Jember, “Pelaksanaan Rapat Perencanaan PTSP”, 16 Mei 2023.

Gambar diatas merupakan kondisi saat rapat evaluasi dilaksanakan di ruang rapat MAN 2 Jember. Rapat tersebut dilaksanakan oleh kepala madrasah, kepala tata usaha, dan juga tenaga kependidikan di MAN 2 Jember. Pada rapat tersebut membahas mengenai evaluasi pelayanan yang sebelumnya telah dilaksanakan dan pelayanan yang diperlukan oleh penerima layanan, dan juga masukan yang bertujuan untuk Mengembangkan kualitas layanan menjadi lebih baik.

Pernyataan lain dikemukakan oleh kepala tata usaha Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember yaitu sebagai berikut:

“Hal yang dilakukan dalam menentukan tujuan yaitu dengan cara mengetahui maksud atau misi dari adanya PTSP. Di MAN 2 Jember ini PTSP mempunyai misi untuk Mengembangkan kualitas layanan, dengan mengetahui maksud dari adanya PTSP maka bisa menentukan tujuan dari PTSP.”⁷²

Pernyataan diatas juga selaras dengan pernyataan yang disampaikan oleh petugas PTSP Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember yaitu sebagai berikut:

“Kalau untuk menentukan tujuan dilaksanakan setelah evaluasi sehingga ada gambaran secara umum untuk menentukan tujuan dari PTSP. Penentuan tujuan dari PTSP dilaksanakan berdasarkan pada hasil evaluasi dari pelayanan yang telah berjalan sebelumnya. Sehingga dapat disimpulkan apa saja yang diperlukan, ditingkatkan, dan lain-lain.”⁷³

Menurut uraian wawancara tersebut dalam menentukan tujuan dari PTSP di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember dengan cara melaksanakan evaluasi dari layanan yang telah berjalan sebelumnya, setelah itu akan

⁷² Mas’udi, diwawancarai oleh penulis, Jember, 16 Mei 2023

⁷³ Reza Alvionita, diwawancarai oleh penulis, Jember, 16 Mei 2023

diperoleh gambaran secara umum tujuan dari PTSP. Selanjutnya disesuaikan dengan kebutuhan dari customer. Penentuan tujuan sangatlah penting dalam proses perencanaan.

Setelah menentukan tujuan dari PTSP dilanjutkan dengan menetapkan strategi untuk mencapai tujuan tersebut. Sebagaimana yang disampaikan oleh Kepala madrasah yaitu sebagai berikut:

“Saya membagi menjadi beberapa unit terlebih dahulu seperti halnya waka kurikulum, sarpras, dan sebagainya. Pada setiap periode perencanaan disusun dalam jangka pendek. Hal ini tidak serta merta dilakukan tetapi kita melihat dahulu dari periode yang sebelumnya lalu dikumpulkan. Setelah itu rencana-rencana selanjutnya dilihat dari program-program yang perlu dilanjutkan atau belum terlaksana dengan baik lalu dikaji ulang agar bisa terealisasi di periode berikutnya.”⁷⁴

Pendapat tersebut selaras dengan pernyataan dari Kepala tata usaha yaitu sebagai berikut:

“Kepala madrasah membentuk tim kecil untuk mewujudkan program kerja di PTSP. Setelah itu ditentukan bagaimana cara mewujudkan program yang telah dirancang sebelumnya.”⁷⁵

Tidak jauh berbeda dengan pendapat sebelumnya. Petugas PTSP menyatakan pendapatnya sebagai berikut:

“Setelah menentukan program kerja yang akan dilaksanakan dalam satu periode dilanjutkan dengan membagi tugas kepada anggota PTSP untuk merealisasikan program kerja. Pembagian kerja ditentukan dengan SK penanggung jawab yang berisikan tentang siapa yang akan melayani, menyiapkan apa yang diperlukan seperti halnya fasilitas untuk mendukung program kerja tersebut.”⁷⁶

⁷⁴ Riduwan, diwawancarai oleh penulis, Jember, 16 Mei 2023

⁷⁵ Mas’udi, diwawancarai oleh penulis, Jember, 16 Mei 2023

⁷⁶ Reza Alvionita, diwawancarai oleh penulis, Jember, 16 Mei 2023



**KEPUTUSAN KEPALA MADRASAH ALIYAH NEGERI 2 JEMBER
NOMOR 2 TAHUN 2023
TENTANG
PENETAPAN PEGAWAI PEMERINTAH NON PEGAWAI NEGERI
PADA MADRASAH ALIYAH NEGERI 2 JEMBER
TAHUN ANGGARAN 2023**

KEPALA MADRASAH ALIYAH NEGERI 2 JEMBER

- Menimbang** :
- a. bahwa guna kelancaran kegiatan belajar mengajar pada Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember diperlukan tenaga pendidik dan kependidikan sesuai dengan kebutuhan alokasi jam mengajar dan rincian tugas;
 - b. bahwa guna memenuhi kekurangan tenaga pendidik dan kependidikan pada Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember perlu mengangkat Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri;
 - c. bahwa nama yang tercantum dalam keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri pada Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember.
- Mengingat** :
1. Undang - Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
 2. Undang - Undang RI No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
 3. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 16 Tahun 2007 tentang Standar Kualifikasi Akademik dan Kompetensi Guru;
 4. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah;
 5. Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** : KEPUTUSAN KEPALA MADRASAH ALIYAH NEGERI 2 JEMBER TENTANG PENGANGKATAN PEGAWAI PEMERINTAH NON PEGAWAI NEGERI TAHUN ANGGARAN 2023
- Pertama** : Terhitung mulai tanggal 1 Januari 2023 s.d 31 Desember 2023 mengangkat nama - nama yang tercantum dalam lampiran keputusan menjadi Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri pada Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember Tahun Anggaran 2023;
- Kedua** : Rincian tugas Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri tercantum dalam lampiran keputusan ini
- Ketiga** : Kepada yang bersangkutan diberikan penghasilan yang dibebankan pada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember Tahun Anggaran 2023;
- Keempat** : Apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini, akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Jember
Pada Tanggal : 2 Januari 2023
Kepala Madrasah,



**Gambar 4. 4
SK Kepala Madrasah Penetapan Pegawai⁷⁷**

⁷⁷ MAN 2 Jember, "SK Kepala Madrasah Penetapan Pegawai", 16 Mei 2023.

Lampiran II Surat Keputusan Kepala Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember
 Nomor : 2 Tahun 2023
 Tanggal : 2 Januari 2023
 Tentang : Pengangkat Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri
 Pada Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember Tahun Anggaran 2023

**DAFTAR NAMA PPNPN TENAGA TATA USAHA
 MADRASAH ALIYAH NEGERI 2 JEMBER
 TAHUN ANGGARAN 2023**

NO	NAMA	TUPOKSI
1.	Siti Nur Kamila	Pengadministrasi Perpustakaan
2.	Firda Octaviana, SE	Pengadministrasi Keuangan
3.	Fathorrozi Andriansyah	Admin Data SIMPATIKA / Driver
4.	Ahmad Afandi, ST	Pengelola Database Pendidikan
5.	Hamzah	Tenaga Kebersihan
6.	Dedi Miswari	Tenaga Kebersihan
7.	Imam Busairi	Tenaga Kebersihan
8.	Maulana Alif Husnan	Tenaga Keamanan / Satpam
9.	Muhammad Mukid	Tenaga Keamanan / Satpam
10.	Sunarto	Tenaga Kebersihan
11.	Nasrullah Syariful Anam, S.Kom	Pengelola Sarana dan Prasarana
12.	Muhammad Fauzi Habibi	Tenaga Kebersihan
13.	Reza Alvionita, SE	Tenaga PTSP



Gambar 4.5
Daftar Nama Penetapan Pegawai Tata Usaha⁷⁸

Gambar tersebut merupakan SK (Surat Keputusan) Kepala Madrasah mengenai penetapan pegawai beserta tupoksi. Surat keputusan tersebut diturunkan oleh Bapak Riduwan selaku Kepala Madrasah MAN 2 Jember pada tanggal 2 Januari 2023.

⁷⁸ MAN 2 Jember, "Daftar Nama Penetapan Pegawai Tata Usaha", 16 Mei 2023.

Indikator yang terakhir dari perencanaan yaitu mengembangkan rencana untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan kegiatan. Pada pelayanan terpadu satu pintu yang paling diutamakan yaitu proses pelayanan. Sebagaimana hal tersebut ditentukan dengan standar operasional prosedur atau SOP.

Standar operasional prosedur merupakan standar dalam suatu pelayanan seperti halnya di pelayanan terpadu satu pintu. Adanya SOP ini juga bertujuan untuk memudahkan petugas PTSP saat proses pelayanan maupun evaluasi. Selain itu juga bisa Mengembangkan kualitas kerja. Kepala madrasah menyatakan bahwasannya sebagai berikut:

“Pelayanan di PTSP ini tidak berjalan begitu saja, tetapi juga ada SOP yang dibuat untuk memudahkan proses pelayanan yang ada di PTSP.”⁷⁹

Sedangkan Kepala tata usaha memberikan pernyataan sebagai berikut:

“Untuk mewujudkan tujuan dari adanya PTSP maka perlu adanya standar operasional prosedur atau SOP. Dengan adanya SOP maka pelayanan di PTSP lebih sistematis.”⁸⁰

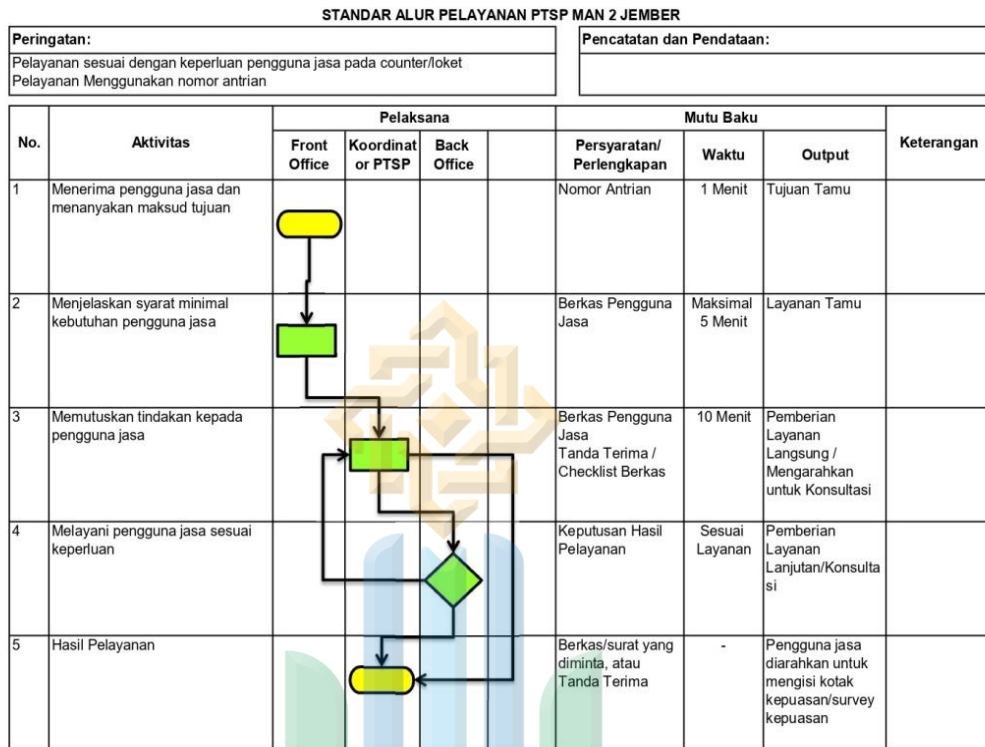
Tidak jauh berbeda dengan pendapat petugas PTSP yaitu sebagai berikut:

“Pelayanan di PTSP ini berjalan sesuai dengan SOP yang sudah ada. Dengan adanya SOP ini pelayanan disini lebih terstruktur dan tidak berantakan. SOP ini bertujuan agar pelayanan berlangsung secara runtut dan sesuai standar”⁸¹

⁷⁹ Riduwan, diwawancarai oleh penulis, Jember, 16 Mei 2023

⁸⁰ Mas’udi, diwawancarai oleh penulis, Jember, 16 Mei 2023

⁸¹ Reza Alvionita, diwawancarai oleh penulis, Jember, 16 Mei 2023



Gambar 4. 6
Standar Operasional Prosedur PTSP⁸²

Gambar tersebut merupakan SOP (Standar Operasional Prosedur) pada PTSP di MAN 2 Jember. Pada gambar tersebut ditunjukkan persyaratan, estimasi waktu serta layanan apa yang dilayani pada PTSP di MAN 2 Jember.

Berdasarkan pernyataan-pernyataan yang telah disampaikan mengenai indikator terakhir dari perencanaan yaitu mengembangkan rencana untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan kegiatan dengan membuat standar operasional prosedur pada pelayanan di PTSP MAN 2 Jember. Hal ditujukan agar pelayanan berjalan secara sistematis dan sesuai dengan perencanaan.

⁸² MAN 2 Jember, "Standar Operasional Prosedur PTSP MAN 2 Jember", 30 Agustus 2023.

Selain itu pada saat melakukan observasi peneliti juga mendapatkan pelayanan yang baik dan juga estimasi waktu yang dijanjikan sesuai dengan pelayanan yang diterima. Pelayanan di PTSP di MAN 2 Jember juga tidak bertele-tele, langsung menuju pada tujuan yang dimaksud. Selain itu persyaratan keperluan layanan akan dijelaskan oleh petugas PTSP sehingga meminimalisir adanya kekeliruan oleh penerima layanan.⁸³

2. Pengorganisasian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Mengembangkan Mutu Layanan Administrasi di MAN 2 Jember

Pengorganisasian merupakan hal yang penting dalam pelaksanaan PTSP yang baik, seperti halnya tugas apa yang perlu dilakukan, siapa yang melakukannya, serta bagaimana tugas tersebut dilakukan. Pada PTSP di MAN 2 Jember terdapat beberapa hal yang dilaksanakan untuk menentukan apa yang perlu dilakukan seperti yang dijelaskan oleh Kepala MAN 2 Jember yakni sebagai berikut:

“Kalau di Instansi seperti seperti UIN ataupun Madrasah yang berada dibawah naungan Kementerian Agama ada yang namanya ANJAB (Analisis Jabatan) jadi disesuaikan dengan itu, seperti halnya PTSP itu ada ketentuannya melayani apa saja, harus bagaimana, dan juga disesuaikan dengan ANJAB masing-masing.”⁸⁴

Pernyataan ini juga berkesinambungan dengan yang disampaikan oleh Kepala tata usaha MAN 2 Jember yakni sebagai berikut:

“Menentukan pekerjaan apa saja yang bisa dilayani di PTSP, menugaskan personil yang cakap dan dirasa mampu, menetapkan

⁸³ Observasi di MAN 2 Jember,

⁸⁴ Riduwan, diwawancarai oleh penulis, Jember, 16 Mei 2023

tujuan dan sasaran kerja yang jelas, dan menerapkan komunikasi dan koordinasi yang baik.”⁸⁵

Pernyataan ini juga sesuai dengan yang disampaikan oleh petugas PTSP MAN 2 Jember yakni sebagai berikut:

“Kalau itu disesuaikan saja dengan jobdesc petugas PTSP, jadi langsung dikerjakan saja sesuai dengan tugas dan juga ketentuan yang ada.”⁸⁶

URAIAN TUGAS LAYANAN PTSP	
NAMA	: REZA ALVIONITA
NIP	: -
TEMPAT, TANGGAL LAHIR	: JEMBER, 29 JANUARI 1993
PENDIDIKAN	: S1
URAIAN TUGAS	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Bertanggung jawab terhadap pelayanan PTSP Madrasah 2. Melayani pengurusan surat keterangan kesalahan penulisan ijazah dan pengganti ijazah karena hilang ataupun rusak 3. Memberi layanan informasi bagi pihak yang membutuhkan pelayanan berkaitan dengan layanan publik madrasah 4. Melayani Tamu dengan santun dan bijak 5. Melayani Legalisir fotocopy ijazah, raport, berkas guru/pegawai atau dokumen yang dikeluarkan atau diterbitkan oleh madrasah sesuai dengan aturan yang berlaku 6. Mencatat secara baik maksud keperluan tujuan tamu dan pihak yang berkepentingan dengan madrasah 7. Menerima, mencatat, memeriksa dan menyortir semua surat masuk sesuai tujuan dan ketentuan prosedur yang berlaku 8. Memberi lembar disposisi untuk diserahkan kepada pimpinan; 9. Mengagendakan surat masuk dan surat keluar sesuai ketentuan 10. Mengarsipkan surat dan mendokumentasikan sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku 	
Mengetahui, Kepala MAN 2 JEMBER	Jember, 02 Juni 2022 Atasan Langsung Kepala Tata Usaha

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Gambar 4.7
Job Description Petugas PTSP⁸⁷

Gambar di atas merupakan uraian tugas, kewajiban serta tanggung jawab atau job description pada layanan PTSP dari petugas PTSP MAN 2 Jember.

⁸⁵ Mas Udi, diwawancarai oleh penulis, Jember, 16 Mei 2023

⁸⁶ Reza Alvionita, diwawancarai oleh penulis, Jember, 16 Mei 2023

⁸⁷ MAN 2 Jember, “Job Description Petugas PTSP”, 30 Agustus 2023.

Berdasarkan dari pernyataan di atas dan juga hasil observasi yang telah dilakukan menyatakan bahwa untuk menentukan apa yang perlu dilaksanakan itu disesuaikan dengan ANJAB masing-masing, disesuaikan dengan jobdesc yang telah ditentukan, selain itu juga disesuaikan dengan layanan yang dibutuhkan oleh penerima layanan.

Setelah menentukan hal yang dilaksanakan maka perlu ditentukan siapa yang akan melaksanakan tugas tersebut seperti halnya pertanyaan yang disampaikan oleh Kepala MAN 2 Jember yakni sebagai berikut:

“Kalau untuk pegawai itu disesuaikan dengan kebutuhan di bagian apa, setelah itu disesuaikan dengan kemampuan calon pegawai itu. Nantinya akan ada SK (surat keputusan) jika telah sesuai dengan kriteria.”⁸⁸

Sama halnya dengan yang disampaikan oleh Kepala tata usaha MAN 2 Jember yaitu sebagai berikut:

“Mempertimbangkan personil yang sesuai dengan bidang atau bagian tersebut seperti halnya:

- a. Berkemampuan mengoperasikan komputer
- b. Memahami standar layanan administrasi dengan baik
- c. Etika atau Perilaku baik, disiplin, integritas, orientasi pelayanan, kerjasama dan tanggung jawab
- d. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik, bersikap sopan dan ramah, serta berpenampilan rapi
- e. Kemampuan berkomunikasi yang efektif dan jelas.”⁸⁹

Sedangkan menurut pernyataan yang disampaikan petugas PTSP

MAN 2 Jember sedikit berbeda yakni sebagai berikut:

“Untuk menetapkan siapa yang mengerjakan tugas di PTSP disesuaikan dengan kemampuan yang dimiliki pegawai nantinya ada SK untuk menentukan pegawai secara resmi.”⁹⁰

⁸⁸ Riduwan, diwawancarai oleh penulis, Jember, 16 Mei 2023

⁸⁹ Mas’Udi, diwawancarai oleh penulis, Jember, 25 Mei 2023

⁹⁰ Reza Alvionita, diwawancarai oleh penulis, Jember, 16 Mei 2023

Dapat disimpulkan bahwa untuk menentukan siapa yang melaksanakan tugas di PTSP itu disesuaikan dengan tugas dan kemampuan dari pegawai setelah itu akan terbit SK (surat keputusan) yang menetapkan pegawai dengan tugasnya secara resmi.

Selanjutnya indikator yang terakhir yaitu bagaimana hal itu dilakukan. Bagaimana alur atau tahapan layanan pada pelayanan terpadu satu pintu. Alur pelayanan yang diterapkan pada PTSP di MAN 2 Jember seperti halnya yang dikatakan oleh Kepala MAN 2 Jember yakni sebagai berikut:

“Alur pelayanan di PTSP MAN 2 Jember itu sudah ditentukan dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang sudah ditentukan.”⁹¹

Dijelaskan pada pernyataan yang diungkapkan oleh Kepala tata usaha MAN 2 Jember yakni sebagai berikut:

“Pemohon mengambil/meminta form layanan yang telah disediakan, pemohon wajib memenuhi semua persyaratan yang telah ditentukan untuk setiap layanan administrasi yang dimohonkan dan merupakan dasar untuk pemrosesan serta penyelesaian lebih lanjut, petugas PTSP mencatat, memverifikasi dan meneruskan kelengkapan berkas/dokumen ke *backoffice* untuk diproses sesuai SOP yang telah ditentukan.”⁹²

Sama halnya dengan yang disampaikan oleh petugas PTSP MAN 2 Jember yaitu sebagai berikut:

“Untuk alur pelayanan PTSP ini sudah diatur sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur), misalnya saat ada tamu kita menyapa dengan ramah lalu menanyakan apa keperluan tamu tersebut.”⁹³

⁹¹ Riduwan, diwawancarai oleh penulis, Jember, 16 Mei 2023

⁹² Mas'Udi, diwawancarai oleh penulis, Jember, 25 Mei 2023

⁹³ Reza Alvionita, diwawancarai oleh penulis, Jember, 16 Mei 2023

Selain itu peneliti mengajukan pertanyaan yang serupa terhadap salah satu penerima layanan di PTSP di MAN 2 Jember yakni sebagai berikut:

“Alur pelayanan di PTSP sudah cukup singkat, sebagai customer kita hanya perlu mendatangi PTSP lalu akan ditanyai mengenai apa yang kita perlukan. Setelah itu disesuaikan dengan pelayanan yang kita perlukan.”⁹⁴



Gambar 4. 8
Proses Pelayanan Pada PTSP Di MAN 2 Jember⁹⁵

Gambar tersebut menunjukkan proses pelayanan pada PTSP di MAN 2 Jember. Pada gambar tersebut penerima layanan ditanyai oleh petugas PTSP mengenai keperluan layanan yang dibutuhkan oleh customer.

Berdasarkan pada hasil observasi yang dilaksanakan pada saat peneliti mendatangi PTSP di MAN 2 Jember peneliti melihat proses pelayanan secara langsung dan sesuai dengan SOP yang telah ada. Pada gambar tersebut petugas PTSP menanyakan keperluan layanan yang

⁹⁴ M. Fani Qurniawan, diwawancarai oleh penulis, Jember, 6 Juni 2023

⁹⁵ MAN 2 Jember, “Proses Pelayanan Pada PTSP Di MAN 2 Jember”, 16 Mei 2023

dibutuhkan. Setelah itu ditunjukkan bagaimana proses dan juga apa saja syarat yang harus dipenuhi.

Dari pernyataan-pernyataan yang telah disampaikan di atas dapat disimpulkan bahwa alur pelayanan pada PTSP di MAN 2 Jember telah ditetapkan pada SOP (Standar Operasional Prosedur) yang disesuaikan dengan pelayanannya, dengan demikian alur pelayanan berjalan secara singkat dan cepat.

3. Kepemimpinan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Mengembangkan Mutu Layanan Administrasi di MAN 2 Jember

Peran kepemimpinan juga penting untuk mengkoordinir serta menjadi supervisor begitu juga dalam pelayanan terpadu satu pintu di MAN 2 Jember. Seperti halnya upaya yang dilaksanakan untuk mengarahkan bawahan seperti yang di sampaikan oleh Kepala madrasah yaitu sebagai berikut:

“Memberikan motivasi, menjaga komunikasi yang baik, mengarahkan hal-hal yang kurang tepat, seperti halnya sikap petugas PTSP untuk menghadapi tamu dan beberapa hal lainnya.”⁹⁶

Sedangkan Kepala tata usaha menyampaikan upaya yang dilaksanakan dalam mengarahkan bawahan yaitu sebagai berikut:

“Menjalin dan memelihara komunikasi yang baik dengan bawahan agar bisa mengetahui kekurangan atau kemampuan dalam melaksanakan tugas.”⁹⁷

⁹⁶ Riduwan, diwawancarai oleh penulis, Jember, 16 Mei 2023

⁹⁷ Mas’Udi, diwawancarai oleh penulis, Jember, 25 Mei 2023



Gambar 4. 9
Pemberian Arahan Oleh Kepala Tata Usaha Pada Petugas PTSP⁹⁸

Gambar tersebut menunjukkan bahwa kepala tata usaha sedang menanyakan mengenai pelayanan serta memberikan arahan kepada petugas PTSP. Selain itu kepala tata usaha juga berkomunikasi dengan penerima layanan.

Berdasarkan pada hasil observasi peneliti melihat bahwa kepala tata usaha sebagai penanggung jawab layanan administrasi di MAN 2 Jember ini mengarahkan petugas PTSP dan juga menanyakan apakah ada kendala pada proses pelayanan. Selain itu kepala tata usaha dan juga kepala madrasah menyapa penerima layanan serta menanyakan layanan apa yang dibutuhkan.

Begitu juga yang disampaikan oleh petugas pelayanan terpadu satu pintu yaitu sebagai berikut:

⁹⁸ MAN 2 Jember, "Pemberian Arahan Oleh Kepala Tata Usaha Pada Petugas PTSP", 16 Mei 2023

“Baik Kepala madrasah ataupun Kepala tata usaha selalu memberikan arahan seperti halnya bagaimana bersikap pada tamu, bagaimana cara melayani dengan baik dan lain sebagainya. Selain itu juga interaksi dari beliau kepada tenaga pendidik dan kependidikan itu juga sangat baik.”⁹⁹

Dapat disimpulkan bahwa baik kepala madrasah ataupun kepala tata usaha memberikan arahan dan juga beliau terjun langsung untuk mengarahkan petugas pelayanan. Selain itu kepala madrasah ataupun kepala tata usaha saat juga melaksanakan supervisi dan juga memberitahu apabila terdapat pelayanan yang kurang tepat.

Sebagai kepala madrasah serta kepala tata usaha juga mendapatkan kewajiban untuk memotivasi bawahan. Hal ini dilaksanakan agar kinerja petugas pelayanan menjadi lebih baik, sehingga memberikan kepuasan pada penerima layanan. Terdapat beberapa langkah yang dilaksanakan kepala madrasah dan kepala tata usaha untuk memotivasi bawahan seperti halnya yang diungkapkan oleh kepala madrasah yaitu sebagai berikut:

“Pada saat rapat bulanan saya selalu memberikan motivasi kepada seluruh tenaga pendidik maupun tenaga kependidikan. Selain itu juga untuk Mengembangkan kinerja tenaga pendidik dan tenaga kependidikan dengan cara memberikan reward. Biasanya diadakan saat ada event sekaligus saya adakan pemberian reward baik kepada tenaga pendidik ataupun peserta didik yang berprestasi.”¹⁰⁰

⁹⁹ Reza Alvionita, diwawancarai oleh penulis, Jember, 16 Mei 2023

¹⁰⁰ Riduwan, diwawancarai oleh penulis, Jember, 16 Mei 2023



Gambar 4. 10
Rapat Evaluasi Bulanan dan Pemberian Motivasi¹⁰¹

Gambar diatas merupakan dokumentasi saat pelaksanaan rapat evaluasi bulanan yang dilaksanakan oleh kepala madrasah, kepala tata usaha, dan juga seluruh tenaga pendidik dan kependidikan di MAN 2 Jember dan juga petugas PTSP.

Berdasarkan pada hasil observasi peneliti melihat bahwa pemberian motivasi kepada bawahan dilaksanakan pada saat rapat yaitu bapak Riduwan selaku pimpinan madrasah dan bapak Mas'udi selaku kepala tata usaha kepada bawahannya. Peneliti diperlihatkan dokumentasi pada saat pelaksanaan rapat bersama para pimpinan dan juga tenaga pendidik dan kependidikan.

Tidak jauh berbeda dengan pernyataan yang telah disampaikan oleh Kepala madrasah. Kepala tata usaha menyampaikan beberapa hal untuk memotivasi bawahan yaitu sebagai berikut:

“Ada beberapa poin penting yang saya terapkan untuk Mengembangkan semangat dan juga Mengembangkan kinerja

¹⁰¹ MAN 2 Jember, “Rapat Evaluasi Bulanan”, 16 Mei 2023

tenaga kependidikan diantaranya yaitu: memberikan penghargaan apapun bentuknya meskipun hanya hal sederhana tetapi bisa Mengembangkan semangat kerja rekan-rekan, selanjutnya membangun suasana dan lingkungan kerja yang baik supaya menghasilkan energi yang positif, yang selanjutnya memberikan kesempatan kepada rekan-rekan untuk mengembangkan kemampuan diri, dan yang terakhir dan yang paling penting yaitu membangun komunikasi yang baik,¹⁰²

Pernyataan tersebut selaras dengan yang disampaikan oleh Ibu Reza Alvionita selaku petugas PTSP yaitu sebagai berikut:

“Baik bapak Kepala madrasah ataupun bapak Kepala tata usaha seringkali memberikan motivasi baik ungkapan kata atau reward. Selain itu beliau juga menjaga komunikasi antara atasan dengan bawahan tanpa membeda-bedakan.”¹⁰³

Sedangkan pernyataan yang disampaikan oleh penerima layanan yaitu sebagai berikut:

“Selama menerima pelayanan di PTSP MAN 2 Jember ketika ketika bapak kepala madrasah keluar dari ruangan beliau menyapa dan juga bertanya mengenai keperluan apa yang dibutuhkan oleh *customer*.”¹⁰⁴

Dapat disimpulkan bahwa di MAN 2 Jember baik kepala madrasah maupun kepala tata usaha selalu memberikan motivasi kepada bawahan dan juga memberikan reward kepada bawahan yang berprestasi, serta selalu menjaga komunikasi yang baik diantara atasan, bawahan maupun penerima layanan.

Sebagai kepala madrasah dan kepala tata usaha juga mempunyai kewajiban untuk menyelesaikan permasalahan atau konflik yang ada begitu juga mengenai permasalahan yang terjadi di PTSP. Bapak Riduwan

¹⁰² Mas’udi, diwawancarai oleh penulis, Jember, 25 Mei 2023

¹⁰³ Reza Alvionita, diwawancarai oleh penulis, Jember, 16 Mei 2023

¹⁰⁴ M. Fani Qurniawan, diwawancarai oleh penulis, Jember, 6 Juni 2023

sebagai kepala madrasah menjelaskan bagaimana beliau menyelesaikan suatu konflik yang ada yaitu sebagai berikut:

“Pertama yang harus dilakukan permasalahan tersebut mengenai bagian apa seperti contoh permasalahan yang ada di PTSP dan itu sudah berada di bawah naungan Kepala tata usaha jika tidak bisa diatasi nantinya lapor ke saya. Jadi tidak semua permasalahan yang ada langsung di konfirmasi ke saya tetapi diatasi terlebih dahulu oleh bagian masing masing baik Kepala tata usaha ataupun wakil Kepala sekolah.”¹⁰⁵

Sedangkan bapak Mas’udi selaku kepala tata usaha menyatakan bagaimana penyelesaian masalah di PTSP sebagai berikut:

“Secara bertahap bila ada permasalahan ataupun suatu konflik diberikan pengertian untuk memahami kembali bahwa semua proses kegiatan ada syarat dan ketentuan yang harus ditaati sesuai juknis, juklak dan peraturan yang berlaku.”¹⁰⁶

Sejalan dengan pendapat yang diungkapkan oleh petugas layanan di PTSP Ibu Reza Alvionita yaitu sebagai berikut:

“Tahapan penyelesaian konflik di PTSP ini perlu dilihat terlebih dahulu permasalahannya mengenai apa lalu selanjutnya didiskusikan kepada kepala tata usaha, tetapi alhamdulillah sampai sekarang tidak pernah ada konflik ataupun keluhan yang disampaikan oleh *customer*.”¹⁰⁷



Gambar 4. 11
Rapat Evaluasi dan Pembahasan Konflik¹⁰⁸

¹⁰⁵ Riduwan, diwawancarai oleh penulis, Jember, 16 Mei 2023

¹⁰⁶ Mas’udi, diwawancarai oleh penulis, Jember, 25 Mei 2023

¹⁰⁷ Reza Alvionita, diwawancarai oleh penulis, Jember, 16 Mei 2023

¹⁰⁸ MAN 2 Jember, “Rapat Evaluasi dan Pembahasan Konflik”, 16 Mei 2023

Gambar tersebut merupakan dokumentasi saat rapat evaluasi. Selain rapat evaluasi bulanan pada saat itu juga membahas mengenai konflik yang terjadi pada bagian pembelajaran, tata usaha, dan juga mengenai PTSP. Rapat evaluasi tersebut dipimpin oleh kepala madrasah, kepala tata usaha dan juga jajaran wakil kepala sekolah. Setelah pembahasan konflik dan mengetahui akar masalah selanjutnya ditentukan bagaimana solusi bagi konflik tersebut.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan setelah proses pelayanan dilaksanakan sebagai penerima layanan kami disediakan penilaian kepuasan untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang diterima dan juga permasalahan atau hambatan yang terjadi saat proses pelayanan.

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara yang telah dilaksanakan dapat diketahui bahwa penyelesaian konflik di PTSP MAN 2 Jember melalui beberapa tahapan yaitu dilihat terlebih dahulu masalahnya bersumber dari mana, lalu jika tidak bisa diatasi oleh petugas nantinya akan didiskusikan oleh kepala tata usaha pada saat evaluasi.

4. Pengendalian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Mengembangkan Mutu Layanan Administrasi di MAN 2 Jember

Sebagai bagian akhir dari fungsi manajemen pengendalian diadakan untuk memastikan bahwa semua program kerja yang direncanakan berjalan sesuai dengan yang diinginkan. Selain itu dalam

pengendalian perlu diadakan pemantauan kegiatan. Seperti halnya yang disampaikan oleh Kepala Madrasah yaitu sebagai berikut:

“Untuk memastikan bagaimana semua pekerjaan dilakukan dengan sesuai rencana yaitu dengan berinteraksi, berkomunikasi, dan juga bertanya pada petugas PTSP. Selain itu juga ada evaluasi setiap bulannya.”¹⁰⁹

Berdasarkan pada hasil observasi yang dilakukan, peneliti melihat secara langsung saat kepala madrasah bertinteraksi dan berkomunikasi dengan petugas PTSP. Selain itu beliau juga menanyakan keperluan penerima layanan yang berada di ruang tunggu.

Tidak jauh berbeda dengan pendapat Kepala tata usaha mengenai pengendalian pada PTSP yaitu sebagai berikut:

“Sebagai Kepala tata usaha saya juga berkewajiban untuk memastikan bahwasannya semua program kerja berjalan sesuai dengan yang telah direncanakan sebelumnya. Ada beberapa hal yang saya lakukan yaitu mengawasi proses pelayanan , menetapkan standar layanan dan yang terakhir yaitu mengoreksi tugas yang sudah dilaksanakan.”¹¹⁰

Sedangkan petugas layanan di PTSP menyampaikan bahwasannya sebagai berikut:

“Evaluasi yang dilaksanakan pada setiap bulannya untuk mengetahui hasil dari pekerjaan yang telah dilaksanakan dan juga mengoreksi apakah ada pekerjaan yang dilaksanakan kurang tepat jadi selanjutnya bisa diperbaiki.”¹¹¹

¹⁰⁹ Riduwan, diwawancarai oleh penulis, Jember, 16 Mei 2023

¹¹⁰ Mas’udi, diwawancarai oleh penulis, Jember, 25 Mei 2023

¹¹¹ Reza Alvionita, diwawancarai oleh penulis, Jember, 16 Mei 2023



Gambar 4. 12
Rapat Evaluasi Untuk Mengoreksi dan Mengawasi Tugas Yang Dilaksanakan¹¹²

Gambar tersebut menunjukkan situasi rapat evaluasi bulanan yang dilaksanakan oleh seluruh tenaga pendidik dan tenaga kependidikan dan juga petugas PTSP. Rapat evaluasi bulanan ini juga digunakan untuk mengoreksi dan mengawasi tugas yang dilaksanakan.

Dapat ditarik kesimpulan bahwa untuk memantau kegiatan di PTSP MAN 2 Jember yaitu dengan melaksanakan evaluasi yang dilaksanakan pada setiap bulan.

Indikator pengendalian yang selanjutnya yaitu mengoreksi adanya penyimpangan. Hal ini dilakukan untuk meminimalisir adanya kesalahan ataupun permasalahan yang terjadi di PTSP. Seperti halnya yang diungkapkan oleh kepala tata usaha yaitu sebagai berikut:

“Sebagai Kepala tata usaha yang membawahi PTSP saya juga melihat apakah ada penyimpangan yang terjadi di PTSP seperti halnya kesalahan dalam proses pelayanan, prosedur pelayanan yang tidak sesuai dan lain sebagainya. Disini saya meminta petugas PTSP untuk melakukan jurnal harian. Jadi setiap harinya ada laporan mengenai keperluan tamu apa saja, surat yang masuk,

¹¹² MAN 2 Jember, “Rapat Evaluasi dan Pembahasan Konflik ”, 16 Mei 2023

dan sebagainya. Dulu jurnal hariannya berbentuk tulisan tetapi sekarang sudah berbentuk digital”¹¹³

Bapak Riduwan selaku kepala madrasah membenarkan pernyataan tersebut yaitu sebagai berikut:

“Memang benar untuk meminimalisir adanya penyimpangan yang bisa saja terjadi saat proses pelayanan pihak madrasah menerapkan jurnal harian. Jurnal harian tersebut diisi langsung oleh penerima layanan.”¹¹⁴

Pendapat tersebut diperkuat dengan pernyataan ibu Reza Alvionita selaku petugas PTSP MAN 2 Jember yaitu sebagai berikut:

“Benar mbak jadi setiap harinya saya mengisi jurnal keperluan tamu di PTSP seperti surat masuk tanggal berapa ,setelah itu surat di disposisi, surat izin dispensasi, dan keperluan lainnya. Untuk pengisian jurnal harian tersebut diperoleh dari daftar hadir melalui QR Code yang diisi oleh tamu, jadi selanjutnya saya merekap keperluan tamu pada hari itu. Nanti saat rapat evaluasi di setiap bulannya dipaparkan.”¹¹⁵

Adapun pernyataan yang disampaikan oleh penerima layanan yaitu sebagai berikut:

“Daftar hadir menggunakan barcode lebih memudahkan tamu. Hal ini dikarenakan kita bisa langsung mengisi keperluan kita apa, ingin bertemu siapa dan lain sebagainya. Saya rasa juga lebih efektif dan tidak memakan waktu yang panjang.”¹¹⁶

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

¹¹³ Mas’udi, diwawancarai oleh penulis, Jember, 25 Mei 2023

¹¹⁴ Riduwan, diwawancarai oleh penulis, Jember, 16 Mei 2023

¹¹⁵ Reza Alvionita, diwawancarai oleh penulis, Jember, 16 Mei 2023

¹¹⁶ M. Fani Qurniawan, diwawancarai oleh penulis, Jember, 6 Juni 2023



Gambar 4. 13
Buku Tamu Berupa QR Code¹¹⁷

Gambar tersebut menunjukkan *QR code* pengisian buku tamu sebagai jurnal harian. Selain untuk pengisian buku tamu juga untuk penilaian pelayanan yang diberikan oleh petugas PTSP.

Berdasarkan hasil observasi peneliti juga mengisi buku tamu dan juga menilai pelayanan yang diberikan oleh petugas PTSP melalui QR code secara langsung.

Dari pernyataan yang telah disampaikan dapat disimpulkan bahwasannya untuk mengantisipasi adanya penyimpangan di PTSP MAN 2 Jember dilaksanakan pengisian jurnal mengenai keperluan tamu yang dilayani, dengan demikian diharapkan tidak terjadi penyimpangan atau kesalahan pada proses pelayanan.

Hasil wawancara tersebut selaras dengan observasi yang peneliti lakukan. Bahwasannya saat memasuki MAN 2 Jember kita harus mengisi

¹¹⁷ MAN 2 Jember, "Buku Tamu Berupa QR Code", 25 Mei 2023

terlebih dahulu daftar hadir dan juga memberitahu mengenai keperluan apa yang dibutuhkan.

Tabel 4. 3
Hasil Temuan

Fokus	Indikator	Temuan
Perencanaan	Menentukan tujuan	Untuk menentukan tujuan dari PTSP di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember dengan cara melaksanakan evaluasi dari pelayanan yang telah berjalan sebelumnya, setelah itu akan diperoleh gambaran secara umum tujuan dari PTSP yang disesuaikan dengan kebutuhan dari customer.
	Menentukan strategi	Kepala madrasah membagi menjadi beberapa unit. Selanjutnya menentukan cara merealisasikan rencana tersebut, dan dilanjutkan dengan pembuatan SK penanggung jawab.
	Pengembangan rencana untuk mengkoordinasikan kegiatan	Pihak PTSP MAN 2 Jember membuat standar operasional prosedur (SOP) pada pelayanan di PTSP MAN 2 Jember. Hal ini ditujukan agar pelayanan berjalan secara sistematis dan sesuai dengan perencanaan.
Pengorganisasian	Menentukan apa yang dilakukan	Melaksanakan ANJAB masing-masing selain itu juga disesuaikan dengan jobdesc yang telah ditentukan.
	Bagaimana cara melakukannya	Alur pelayanan pada PTSP di MAN 2 Jember telah ditetapkan pada SOP (Standar Operasional Prosedur) yang disesuaikan dengan pelayanannya, dengan demikian alur pelayanan berjalan secara singkat dan cepat.
	Menentukan siapa yang melakukan	Penentuan pelaksana tugas di PTSP itu disesuaikan dengan tugas dan kemampuan dari pegawai setelah

Fokus	Indikator	Temuan
		itu akan terbit SK (surat keputusan) yang menetapkan pegawai dengan tugasnya secara resmi.
Kepemimpinan	Memberikan arahan	Kepala madrasah dan Kepala tata usaha MAN 2 Jember memberikan arahan dan juga terjun langsung untuk mengarahkan petugas pelayanan. Selain itu Kepala madrasah dan Kepala tata usaha juga melaksanakan supervisi dan juga memberitahu apabila terdapat pelayanan yang kurang tepat.
	Memberikan motivasi	Kepala madrasah dan Kepala tata usaha MAN 2 Jember selalu memberikan motivasi kepada bawahan dan juga memberikan reward kepada bawahan yang berprestasi, serta selalu menjaga komunikasi yang baik diantara atasan, bawahan maupun penerima layanan.
	Menyelesaikan konflik	Penyelesaian konflik di PTSP MAN 2 Jember melalui beberapa tahapan yaitu dilihat terlebih dahulu masalahnya bersumber dari mana, lalu jika tidak bisa diatasi oleh petugas nantinya akan didiskusikan oleh Kepala tata usaha pada saat evaluasi.
Pengendalian	Memantau kegiatan	Pemantauan kegiatan di PTSP MAN 2 Jember dilaksanakan setiap bulan pada saat evaluasi.
	Mengoreksi adanya penyimpangan	Pihak madrasah juga melakukan koreksi adanya penyimpangan di PTSP MAN 2 Jember dengan mengisi jurnal mengenai keperluan tamu yang dilayani yang dilaksanakan oleh petugas PTSP MAN 2 Jember, dengan demikian diharapkan tidak terjadi penyimpangan atau kesalahan pada proses pelayanan.

C. Pembahasan Temuan

Data yang telah diperoleh dan dipaparkan mengenai Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Mengembangkan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember selanjutnya akan di uraikan dan dikaitkan dengan teori yang telah ada.

1. Perencanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Mengembangkan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember

Perencanaan merupakan bagian yang paling penting pada berbagai macam kegiatan, begitu juga dalam pelaksanaan pelayanan di pelayanan terpadu satu pintu. Apabila perencanaan telah dilaksanakan dengan baik maka hasilnya juga akan sesuai dengan yang diharapkan.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember bertujuan untuk Mengembangkan kualitas layanan. Agar tujuan dari Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember bisa berjalan sesuai dengan tujuan maka diperlukan perencanaan yang baik.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan baik observasi, wawancara, dan juga dokumentasi yang didapatkan dari narasumber bisa disimpulkan bahwasannya perencanaan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember dilaksanakan dari hasil evaluasi pelayanan yang sebelumnya telah berjalan, dengan demikian dapat disusun rencana yang sesuai dengan kebutuhan customer.

Pada fungsi perencanaan terdapat indikator yang pertama yaitu menentukan tujuan yang dilaksanakan dengan evaluasi dari pelayanan yang telah berjalan sebelumnya. Indikator yang selanjutnya yaitu menetapkan strategi untuk mencapai tujuan dengan cara Kepala madrasah membagi menjadi beberapa unit. Indikator yang terakhir yaitu mengembangkan rencana untuk mengkoordinasikan kegiatan dengan membuat standar operasional prosedur (SOP) pada pelayanan terpadu satu pintu.

Pernyataan diatas sesuai dengan pendapat Robbins dan Coulter bahwasannya perencanaan berisi mengenai pendefinisian tujuan organisasi, menetapkan strategi untuk mencapai tujuan tersebut, serta mengembangkan serangkaian rencana komperhensif untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan kerja suatu organisasi.

Sedangkan hasil temuan yang diperoleh sesuai dengan indikator dari perencanaan yang pertama yaitu untuk menentukan tujuan dari PTSP di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember dengan cara melaksanakan evaluasi dari pelayanan yang telah berjalan sebelumnya, setelah itu akan diperoleh gambaran secara umum tujuan dari PTSP yang disesuaikan dengan kebutuhan dari customer. Temuan tersebut sejalan dengan teori perencanaan menurut George R. Terry yaitu memilih dan menjelaskan fakta serta menciptakan dan menggunakan gagasan tentang masa depan dengan mendefinisikan dan menciptakan aktivitas yang diperlukan untuk

mencapai hasil yang diinginkan.¹¹⁸ Dari pernyataan tersebut diperoleh tiga poin penting dalam proses perencanaan yaitu sebagai berikut: pengumpulan data, analisis fakta, dan penyusunan rencana yang konkrit.

Berbeda dengan teori menurut Johnson, dkk dalam Candra yang mengemukakan bahwa perencanaan merupakan serangkaian tindakan yang telah ditentukan sebelumnya. Perencanaan disusun dengan visi, misi, strategi, tujuan serta sasaran organisasi yang juga menggunakan pengambilan keputusan yang merupakan inti dari manajemen pada tingkat pertama.¹¹⁹

Hasil temuan yang kedua yaitu menetapkan strategi, hal ini dilaksanakan dengan cara Kepala madrasah membagi menjadi beberapa unit. Selanjutnya menentukan cara merealisasikan rencana tersebut, dan dilanjutkan dengan pembuatan SK penanggung jawab. Hasil temuan tersebut selaras dengan teori yang dikemukakan oleh Mondy dan Premeaux (1995) dalam Candra yang mendefinisikan perencanaan sebagai suatu proses yang menentukan terlebih dahulu hal apa yang harus dicapai dan bagaimana cara merealisasikannya.¹²⁰

Sedangkan hasil temuan yang ketiga yaitu mengembangkan rencana untuk mengkoordinasikan kegiatan yakni pihak PTSP MAN 2 Jember membuat standar operasional prosedur (SOP) pada pelayanan di PTSP MAN 2 Jember. Hal ini ditujukan agar pelayanan berjalan secara

¹¹⁸ Rifaldi Dwi dan Nur Aslami, Prinsip-Prinsip Utama Manajemen, 6

¹¹⁹ Candra Wijaya dan M. Rifa'i, Dasar-Dasar Manajemen Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi Secara Efektif dan Efisien (Medan: Perdana Publishing, 2016), 28

¹²⁰ Candra Wijaya dan M. Rifa'i, Dasar-Dasar Manajemen, 27-28

sistematis dan sesuai dengan perencanaan. Hasil temuan tersebut diperkuat dengan teori Prajudi Atmosudirdjo yang mengungkapkan bahwa perencanaan merupakan perhitungan serta penentuan mengenai sesuatu yang akan dilaksanakan untuk mencapai tujuan tertentu, siapa yang melaksanakannya, bilamana, dimana, serta bagaimana cara melaksanakannya.¹²¹

Menurut Robbins dan Coulter perencanaan merupakan tujuan khusus yang mencakup pada satu periode yang telah direncanakan. Pada perencanaan manajer dengan jelas menentukan jalur yang ingin mereka ambil untuk mendapatkan organpengisiasi dan berbagai macam unit kerja dari tempat mereka berada ke tempat yang mereka inginkan.

2. Pengorganisasian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Mengembangkan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember

Pengorganisasian yang merupakan salah satu fungsi dari manajemen yang bertujuan untuk memudahkan pencapaian tujuan dari suatu organisasi ataupun instansi. Pembagian tugas dan juga tanggung jawab akan memudahkan untuk mencapai tujuan organisasi secara optimal.

Pengorganisasian yang dilaksanakan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN 2 Jember sesuai dengan indikator pengorganisasian, berdasarkan dari hasil observasi, wawancara, serta dokumentasi yang telah

¹²¹ Anik Supriyati, Ngurah Ayu N., Noor Miyono, Perencanaan Implementasi Projek Penguatan Profil Pelajar Pancasila pada SMK Pusat Keunggulan, Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Vol 6 No. 2, Februari 2023

dilaksanakan indikator yang pertama yaitu untuk menentukan apa yang perlu dilaksanakan itu disesuaikan dengan ANJAB masing-masing, disesuaikan dengan jobdesc yang telah ditentukan, selain itu juga disesuaikan dengan layanan yang dibutuhkan oleh penerima layanan.

Selain itu definisi pengorganisasian menurut Winadi sesuai dengan pendapat Terry dalam Candra yaitu: pengorganisasian diartikan sebagai upaya untuk menciptakan hubungan tugas yang jelas antara beberapa orang. Sehingga setiap orang dapat bekerja sama untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditentukan.¹²²

Winadi dalam Candra mengemukakan bahwa pengorganisasian merupakan proses ketika suatu pekerjaan dibagi menjadi beberapa bagian yang dapat dikelola dan kegiatan-kegiatan tersebut dikoordinasikan yang berfungsi untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Teori tersebut sejalan dengan hasil temuan dari indikator yang kedua yaitu menentukan siapa yang melaksanakan tugas di PTSP maka petugas disesuaikan dengan tugas dan kemampuan dari pegawai setelah itu akan terbit SK (surat keputusan) yang menetapkan pegawai dengan tugasnya secara resmi.

Sedangkan indikator yang ketiga adalah bagaimana hal itu akan dilaksanakan yaitu dengan mengikuti alur pelayanan pada PTSP di MAN 2 Jember yang telah ditetapkan pada SOP (Standar Operasional Prosedur) yang disesuaikan dengan pelayanannya. Hasil temuan tersebut selaras dengan teori yang dikemukakan oleh Robinns dan Coulter yang

¹²² Wijaya dan Rifa'i, Dasar-Dasar Manajemen, 40

mengartikan pengorganisasian sebagai proses menciptakan struktur organisasi. Proses itu penting dan melayani banyak tujuan.¹²³

3. Kepemimpinan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Mengembangkan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember

Kepemimpinan merupakan salah satu dari fungsi manajemen. Kepemimpinan diartikan sebagai suatu aktivitas yang dilakukan oleh seseorang untuk mengarahkan seseorang ataupun sekelompok orang dalam suatu organisasi guna mencapai tujuan yang telah direncanakan.

Kepemimpinan yang dilaksanakan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN 2 Jember sesuai dengan indikator kepemimpinan, berdasarkan dari hasil observasi, wawancara, serta dokumentasi yang telah dilaksanakan indikator yang pertama yaitu memberikan arahan kepada anggota yang dilaksanakan oleh kepala madrasah dan juga kepala tata usaha untuk memberikan arahan dan juga beliau terjun langsung untuk mengarahkan petugas pelayanan.

Hasil temuan tersebut selaras dengan pernyataan Robbins dan Coulter yang mengartikan kepemimpinan ketika seseorang memotivasi bawahan, mempengaruhi individu atau tim saat mereka bekerja, memilih komunikasi yang paling efektif menyalurkan, atau menangani masalah perilaku karyawan dengan cara apa pun, mereka memimpin.¹²⁴

¹²³ Robbins dan Coulter, *Management*, 296

¹²⁴ Robbins dan Coulter, *Management*, 13

Selain itu Kepala madrasah dan juga Kepala tata usaha melaksanakan supervisi serta memberitahu apabila terdapat pelayanan yang kurang tepat. Hasil temuan tersebut sejalan dengan pendapat J.M Pffinner dalam Besse, yang mengartikan kepemimpinan sebagai keterampilan dalam mengkoordinasikan dan mengarahkan individu atau kelompok untuk mencapai tujuan yang diinginkan.¹²⁵

Definisi kepemimpinan diatas selaras dengan teori menurut Sudarwan Danim yang menyatakan bahwa kepemimpinan ialah segala tindakan yang dilaksanakan oleh seseorang atau sekelompok orang untuk mengatur dan mengarahkan individu atau kelompok lain yang bergabung dalam suatu organisasi tertentu, guna mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan sebelumnya.¹²⁶

Selanjutnya indikator kepemimpinan yang kedua yaitu memberikan motivasi kepada anggota, pada MAN 2 Jember baik kepala madrasah maupun Kepala tata usaha selalu memberikan motivasi kepada bawahan dan juga memberikan reward kepada bawahan yang berprestasi, serta selalu menjaga komunikasi yang baik diantara atasan, bawahan maupun penerima layanan.

Indikator yang terakhir pada fungsi kepemimpinan yaitu menyelesaikan konflik yang terjadi hal ini dilaksanakan oleh Kepala Madrasah dan Kepala tata usaha MAN 2 Jember memberikan arahan dan juga terjun langsung untuk mengarahkan petugas pelayanan. Selain itu

¹²⁵ Besse Marhawati, *Kepemimpinan Pendidikan* (Yogyakarta: Deepublish, 2021), 2

¹²⁶ Besse Marhawati, *Kepemimpinan Pendidikan*, 2

Kepala madrasah dan Kepala tata usaha juga melaksanakan supervisi dan juga memberitahu apabila terdapat pelayanan yang kurang tepat.

4. Pengendalian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Mengembangkan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember

Pengendalian atau *controlling* merupakan tahapan akhir yang dilaksanakan oleh manajer dan merupakan fungsi terakhir dari manajemen. Pengendalian ini perlu dilaksanakan untuk memastikan bahwa tujuan dari suatu organisasi ataupun lembaga berjalan sesuai dengan perencanaan yang telah ditentukan.

Pengendalian yang dilaksanakan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN 2 Jember sesuai dengan indikator pengendalian berdasarkan dari hasil wawancara, observasi, dan juga dokumentasi terdapat indikator dari pengendalian yang pertama yaitu memantau kegiatan, pada PTSP di MAN 2 Jember pemantauan kegiatan dilaksanakan dengan evaluasi yang dilakukan pada setiap bulannya.

Indikator pengendalian yang selanjutnya yaitu mengoreksi adanya penyimpangan, pada PTSP di MAN 2 Jember untuk mengantisipasi terjadinya penyimpangan maka dilaksanakan pengisian jurnal mengenai keperluan tamu yang dilayani, dengan demikian diharapkan tidak terjadi penyimpangan atau kesalahan pada proses pelayanan.

Dari hasil temuan tersebut selaras dengan teori Robins dalam Candra mengartikan bahwa pengendalian merupakan semua kegiatan

untuk menjamin pencapaian tujuan sesuai dengan yang telah direncanakan. Pemeriksaan pada suatu penyimpangan merupakan hakekat dari pengendalian. Selain itu pengendalian bisa dilaksanakan baik secara langsung (*direct control*) maupun secara tidak langsung (*indirect control*).¹²⁷ Pada hasil temuan tersebut dijelaskan bahwa di PTSP MAN 2 Jember melaksanakan pengisian jurnal mengenai keperluan tamu yang dilayani yang bertujuan untuk mengantisipasi terjadi penyimpangan.

Begitu juga dengan teori Henry Fayol yang mengartikan pengendalian sebagai upaya yang dilaksanakan untuk memantau bahwa segala sesuatu yang dilaksanakan telah sesuai dengan rencana yang telah ditentukan, aturan dan juga prinsip-prinsip dasar yang telah ditetapkan.¹²⁸ Teori tersebut sejalan dengan hasil temuan yang menjelaskan bahwa PTSP di MAN 2 Jember melaksanakan pemantauan kegiatan dengan mengadakan evaluasi yang dilakukan setiap bulannya. Hal ini dilaksanakan untuk memastikan bahwa semua yang telah dilakukan telah sesuai dengan rencana.

Berbeda halnya dengan teori yang disampaikan oleh Harold Koontz yang mengartikan pengendalian sebagai pengukuran serta perbaikan kinerja yang dilaksanakan oleh bawahan, hal ini dilaksanakan agar rencana yang telah disusun dapat mencapai tujuan.¹²⁹

¹²⁷ Candra Wijaya dan M. Rifa'i, Dasar-Dasar Manajemen, 45

¹²⁸ Noneng R. Sukatmadiredja, Pengaruh Sistem Pengendalian Manajemen dan Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Perusahaan (Studi Kasus Pada Geo-Enviro Abadi Consultan & Enggining Surabaya), Media Mahardika Vol.19 No. 3, Mei 2021, 422

¹²⁹ Sukatmadiredja, Pengaruh Sistem Pengendalian, 422

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian dan analisis data yang dilakukan oleh peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Perencanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam mengembangkan mutu layanan administrasi di MAN 2 Jember dilaksanakan dengan menentukan tujuan dengan melaksanakan evaluasi sehingga mendapatkan gambaran untuk pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan dari customer. Selanjutnya penentuan strategi dengan cara kepala madrasah membagi menjadi beberapa unit setelah itu menentukan cara merealisasikan rencana tersebut, dan dilanjutkan dengan pembuatan SK penanggung jawab. Selanjutnya pengembangan rencana untuk mengkoordinasikan kegiatan yang dilaksanakan oleh pihak PTSP MAN 2 Jember dengan membuat standar operasional prosedur (SOP) pada pelayanan.

2. Pengorganisasian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Mengembangkan mutu layanan administrasi di MAN 2 Jember dilaksanakan dengan menentukan apa yang perlu dilakukan dengan melaksanakan ANJAB masing-masing. Selanjutnya bagaimana cara melakukan dengan cara menerapkan alur pelayanan pada PTSP di MAN 2 Jember telah ditetapkan pada SOP. Selanjutnya menentukan siapa yang

melakukan dengan cara menyesuaikan tugas dan kemampuan dari pegawai setelah itu akan terbit SK.

3. Kepemimpinan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam mengembangkan mutu layanan administrasi di MAN 2 Jember dilaksanakan dengan memberikan arahan yaitu kepala madrasah dan kepala tata usaha MAN 2 Jember terjun langsung untuk mengarahkan petugas pelayanan. Selanjutnya pemberian motivasi yang dilakukan oleh kepala madrasah dan kepala tata usaha MAN 2 Jember serta selalu menjaga komunikasi yang baik diantara atasan dan bawahan maupun penerima layanan. Sedangkan penyelesaian konflik dilaksanakan melalui beberapa tahapan yaitu dilihat terlebih dahulu sumber masalahnya lalu didiskusikan oleh kepala tata usaha pada saat evaluasi.
4. Pengendalian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Mengembangkan mutu layanan administrasi di MAN 2 Jember dilaksanakan dengan memantau kegiatan yang dilaksanakan setiap bulan pada saat evaluasi. Selanjutnya yaitu mengoreksi adanya penyimpangan dengan mengisi jurnal mengenai keperluan tamu yang dilayani yang dilaksanakan oleh petugas PTSP MAN 2 Jember.

B. Saran-Saran

1. Kepala Madrasah

Sebagai kepala madrasah yang merupakan pemimpin dalam suatu lembaga pendidikan diharapkan selalu memberikan arahan dan juga

motivasi kepada bawahan sehingga bisa Mengembangkan kinerja dan kualitas layanan di PTSP.

2. Kepala Tata Usaha

Sebagai kepala tata usaha yang bertanggungjawab pada bagian administrasi di lembaga pendidikan diharapkan selalu memberikan arahan dan juga menjaga komunikasi dengan bawahan. Selain itu juga bisa bekerja sama dengan baik dengan tenaga kependidikan dibawahnya.

3. Untuk PTSP

Pelayanan terpadu satu pintu di MAN 2 Jember diharapkan bisa Mengembangkan kualitas pelayanan dan juga diharapkan bisa menambah petugas PTSP agar waktu pelayanan juga menjadi efektif dan efisien.

4. Untuk Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan nantinya bisa membahas lebih dalam mengenai manajemen pelayan terpadu satu pintu. Pada penelitian ini bisa disempurnakan oleh peneliti yang selanjutnya.

5. Untuk UIN KH. Achmad Siddiq Jember

Diharapkan untuk mengadakan PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) dan juga QR Code sebagai buku tamu untuk memudahkan proses pelayanan dan juga meningkatkan kualitas layanan di UIN KH. Achmad Siddiq Jember.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Zuchri. *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: Syakir Media Press, 2021.
- Abidin Zainal dkk. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2021.
- Ahmad. *Manajemen Mutu Terpadu*. Makassar: Nas Media Pustaka, 2020.
- Amrulloh, Rifqi Nashrul Fuad. “Mutu Layanan Pendidikan Madrasah (Penelitian Pelayanan Terpadu Satu Pintu di MtsN 1 Ponorogo).” Tesis, IAIN Ponorogo, 2022.
- Anik, Supriyati, Ngurah Ayu N., Noor Miyono. “Perencanaan Implementasi Proyek Penguatan Profil Pelajar Pancasila pada SMK Pusat Keunggulan.” *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, Vol 6 No. 2, (Februari 2023): 1037-1043. <https://doi.org/10.54371/jiip.v6i2.1334>.
- Ayni, Nisa Nur. “Sistem Informasi Manajemen dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN 2 Ponorogo.” Skripsi, IAIN Ponorogo, 2022.
- Azman. “Inilah Beberapa Cara Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.” Baturaja: KPPN Baturaja, 2021. <https://djp.kemenkeu.go.id/kppn/baturaja/id/data-publikasi/artikel/2925-inilah-beberapa-cara-peningkatan-kualitas-pelayanan-publik.html> .
- Fauzi, Imron. *Manajemen Pendidikan Ala Rasulullah*. Yogyakarta: Arruz Media, 2019.
- Firmansyah, M. Anang dan Budi W. Mahardika. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Deepublish, 2018.
- Hayat. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Press, 2019.
- Hidayat, Rofiq. *Konsep Kepemimpinan Pendidikan Ideal, Manajemen Kepemimpinan Pendidikan Kontemporer*. Jakarta: Publica Indonesia Utama, 2022.
- Hp Sutarto. *Manajemen Mutu Terpadu (MMT-TQM) Teori dan Penerapan di Lembaga Pendidikan*. Yogyakarta: UNY Press, 2015.
- Istiana, Ida. “Manajemen *One-Stop Integrated Service* dalam Mengembangkan Pelayanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan.” Skripsi, UIN Sunan Ampel Surabaya, 2020.

- Kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera Selatan. “KMA Nomor 90 Tahun 2018 tentang Juklak PTSP Kemenag.
- Kementerian Agama Republik Indonesia. Al-Qur’an dan Terjemahan. Jakarta: Kementerian Agama, 2019.
- Lukman. “Tinjauan Hukum Islam Tentang Praktik Pelayanan Administrasi Pembuatan KTP dan KK di Kantor Kampung Negeri Besar Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan.” Skripsi, UIN Raden Intan Lampung, 2021.
- Marhawati, Besse. Kepemimpinan Pendidikan. Yogyakarta: Deepublish, 2021.
- Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, and J. Saldana, *Qualitative Data Analysis*. United States of America: Sage, 2014.
- Mukarrom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. Manajemen Pelayanan Publik. Bandung: CV Pustaka Setia, 2015.
- Mulyadi dan Widi Winarso. Pengantar Manajemen. Banyumas: CV. Pena Persada, 2020.
- Muri Yusuf. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, & Penelitian Gabungan. Jakarta: Kencana, 2017.
- Noneng R. Sukatmadiredja. “Pengaruh Sistem Pengendalian Manajemen dan Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Perusahaan (Studi Kasus Pada Geo-Enviro Abadi Consultan & Enggining Surabaya).” *Media Mahardika* Vol.19 No. 3, (Mei 2021): 421-433. <https://doi.org/10.29062/mahardika.v19i3.268>.
- Nursapiah. Penelitian Kualitatif. Sumatera Utara: Wal Ashri Publishing, 2020.
- Rahmadana, Muhammad Fitri dkk. Pelayanan Publik. Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020.
- Rifaldi Dwi Syahputra, dan Nur Aslami. “Prinsip-Prinsip Utama Manajemen George R. Terry.” *Manajemen Kreatif Jurnal*, No.3 Agustus 2023. <https://doi.org/10.55606/makreju.v1i3.1615>.
- Robbins Stephen P. and Mary Coulter, *Management*. New Jersey: Prentice –Hall, Inc
- Roziqin, Moh Syukron, M. Hanif Satria Budi. “Sistem Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Rifaik Pintu (PTSP) dalam Mengembangkan Kinerja Aparatur Pelaksana Pendidikan Islam di MAN 3 Kediri.” *Jurnal Studi Ilmu Keagamaan Islam* 2, no.1 (2021): 1-17. <https://doi.org/10.870506/salimiya.v1i7.1795>.

- Satriadi dkk. "Kualitas Pelayanan Publik Sektor Pendidikan (Studi Pelayanan Program Dana BOS Tingkat SMA Pada Dinas Pendidikan Kota Tanjungpinang)." *Jurnal Manajemen dan Bisnis* 2, 2018: 28-39. <https://doi.org/10.47329/widyapublika.v1i1.1024>.
- Sidiq Umar dan M. Miftachul Choiri. *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*. Ponorogo: CV. Nata Karya, 2019.
- Siyoto Sandu dan M. Ali Sodik. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015.
- Suhartoyo, "Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)." *Administrative Law & Governance Journal* 2, (2019): 143-154. <https://doi.org/10.14710/alj.v2i1.143-154>.
- Supriadi. "Konsep Manajemen Insani Sebagai Upaya Peningkatan Kinerja Guru di Madrasah." Auladuna: *Jurnal Prodi Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah* Vol 2 No.2 (2020): 76-91. <https://doi.org/10.36835/au.v2i2.417>.
- Supriyati Anik, Ngurah Ayu N., Noor Miyono, Perencanaan Implementasi Proyek Penguatan Profil Pelajar Pancasila pada SMK Pusat Keunggulan, *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, Vol 6 No. 2, (Februari 2023):1035-1047. <https://doi.org/10.54371/jiip.v6i2.1334>
- Taufiqurokhman dan Evi Satispi. "Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik." Tangerang: UMJ Press, 2018
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009. *Tentang Pelayanan Publik*. Jakarta: Kemenparekraf, 2009.
- Website Kementerian Agama Kota Surabaya, "Sekilas Tentang (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Kankemenag Kota Surabaya." diakses pada 25 Februari 2023 <https://kemenagsurabaya.online/berita/detail/sekilas-tentang-ptsp-pelayanan-terpadu-satu-pintu-kankemenag-kota-surabaya>.
- Wijaya Candra dan M. Rifa'i, *Dasar-Dasar Manajemen Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi Secara Efektif dan Efisien*. Medan: Perdana Publishing, 2016.
- Zaini Mohammad, "Manajemen Pembelajaran Kajian Teoritis dan Praktis," Jember: IAIN Jember Press, 2021.
- Zamroji Muhammad, Quo Vadis "Implementasi Model Pengembangan Mutu Juran di Lembaga Pendidikan Islam." *Jurnal Pendidikan dan Manajemen Islam*, Vol 2, No.1, (2019): 8-22. <https://doi.org/10.85371/Tsa.v7i2.2634>

Lampiran 1**SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dian Kusuma Wardani
NIM : T20193095
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Institusi : Universitas Islam Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul **“Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Mengembangkan Mutu Layanan Administrasi di MAN 2 Jember”** merupakan hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Jember, 28 November 2023
Saya yang menyatakan



Dian Kusuma Wardani
NIM. T20193095

Lampiran 1

Matriks Penelitian

JUDUL	RUMUSAN MASALAH	VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN
Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana perencanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Mengembangkan mutu layanan administrasi di MAN 2 Jember? 2. Bagaimana pengorganisasian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di MAN 2 Jember? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) 2. Mutu Layanan Administrasi 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perencanaan: <ol style="list-style-type: none"> a) Mendefinisikan tujuan b) Menetapkan strategi c) Mengembangkan rencana 2. Pengorganisasian <ol style="list-style-type: none"> a) Menentukan tugas b) Menentukan siapa yang mengerjakan 3. Kepemimpinan <ol style="list-style-type: none"> a) Memotivasi bawahan b) Mengarahkan bawahan c) Memecahkan konflik 4. Pengendalian <ol style="list-style-type: none"> a) Memantau kegiatan b) Mengoreksi adanya 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi dari informan 2. Referensi dari buku serta jurnal yang relevan 3. Wawancara dan Dokumentasi 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jenis Penelitian: Deskriptif dengan pendekatan kualitatif. 2. Subjek Penelitian 3. Teknik Pengumpulan Data: <ol style="list-style-type: none"> a) Observasi b) Wawancara c) Dokumentasi 4. Teknik Analisis Data: <ol style="list-style-type: none"> a) Pengumpulan Data b) Reduksi Data c) Penyajian Data d) Penarikan Kesimpulan 5. Keabsahan Data <ol style="list-style-type: none"> a) Triangulasi Sumber b) Triangulasi

JUDUL	RUMUSAN MASALAH	VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN
	<p>3. Bagaimana kepemimpinan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Mengembangkan mutu layanan administrasi di MAN 2 Jember?</p> <p>4. Bagaimana pengendalian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Mengembangkan mutu layanan administrasi di MAN 2 Jember?</p>		<p>penyimpangan</p> <p>5. Tangible (Berwujud)</p> <p>6. Reliability (Keandalan)</p> <p>7. Responsiveness (Daya Tanggap)</p> <p>8. Assurance (Jaminan)</p> <p>9. Emphaty (Empati)</p>		Teknik

Lampiran 2

PEDOMAN OBSERVASI

Nama : Dian Kusuma Wardani

Lokasi : Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember

JUDUL	VARIABEL	INDIKATOR	ASPEK YANG DIAMATI	CATATAN
Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember	1. Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) a. Perencanaan	1. Mendefinisikan tujuan	Mengetahui tujuan diadakannya PTSP	Tujuan diadakannya PTSP ini untuk Mengembangkan kualitas pelayanan agar sesuai dengan kebutuhan dari penerima layanan.
		2. Menetapkan strategi	Cara untuk mengetahui siapa yang bertugas di PTSP	Kepala madrasah membagi terlebih dahulu menjadi beberapa unit. Selanjutnya dilanjutkan dengan pembuatan SK penanggung jawab.
		3. Mengembangkan rencana untuk mengkoordinasikan kegiatan	Standar Operasional Prosedur di PTSP	Peneliti melihat adanya Standar Operasional Prosedur pada PTSP, SOP

JUDUL	VARIABEL	INDIKATOR	ASPEK YANG DIAMATI	CATATAN
				tersebut dibuat oleh kepala tata usaha dan anggota. SOP itu diitujukan agar pelayanan berjalan secara sistematis dan sesuai dengan perencanaan.
	b. Pengorganisasian	1. Menentukan tugas	Pengelompokan <i>job description</i>	Merumuskan tugas dan melaksanakan ANJAB masing-masing yang telah ditentukan.
		2. Menentukan siapa yang bertugas	Struktur organisasi PTSP, penetapan tugas dan tanggung jawab	Pengelompokan pengelola PTSP di MAN 2 Jember berada dibawah naungan kepala tata usaha selaku penanggung jawab. Tugas tersebut sudah tercantum pada SK dari kepala madrasah.
		3. Bagaimana cara melakukan tugas	Alur pelayanan di PTSP	Pada PTSP di MAN 2 Jember pelayanan dilaksanakan sesuai

JUDUL	VARIABEL	INDIKATOR	ASPEK YANG DIAMATI	CATATAN
				dengan alur pelayanan yang telah ditentukan.
	c. Kepemimpinan	1. Memotivasi bawahan	Cara memotivasi dan hasil dari motivasi	Sebagai penanggung jawab PTSP kepala tata usaha dan juga kepala madrasah setiap harinya berinteraksi secara langsung untuk Mengembangkan hubungan yang antara pimpinan dan bawahan
		2. Mengarahkan	Bentuk pengarahan dan serta hasil dari pengarahan	Pengarahan dilaksanakan oleh kepala tata usaha sebagai penanggungjawab PTSP. Pengarahan dilaksanakan secara langsung, dengan demikian akan mempermudah petugas untuk memahami tugas yang diberikan.
		3. Memecahkan konflik	Cara memecahkan konflik	Penyelesaian konflik di bawah nanungan

JUDUL	VARIABEL	INDIKATOR	ASPEK YANG DIAMATI	CATATAN
				MAN 2 Jember diselesaikan dengan musyawarah saat evaluasi bulanan.
	d. Pengendalian	1. Memantau kegiatan	Bagaimana cara memantau kegiatan	Pemantauan kegiatan pada PTSP dilaksanakan secara langsung dan juga saat rapat evaluasi bulanan.
		2. Mengoreksi adanya penyimpangan	Bentuk mengoreksi adanya penyimpangan	Mengoreksi adanya penyimpangan dilaksanakan dengan pengisian jurnal harian yang beupa QR Code
	2. Mutu Layanan Administrasi	1. Tangible (Berwujud)	Fasilitas	Fasilitas pada PTSP di MAN 2 Jember sudah memadai
		2. Reliability (Keandalan)	Penyediaan layanan	Layanan yang terdapat di PTSP berjalan sesuai dengan estimasi waktu yang diberikan.
		3. Responsiveness (Daya Tanggap)	Kesanggupan pemberian layanan	Pelayanan pada PTSP di MAN 2 Jember berjalan secara cepat dan tepat.
		4. Assurance (Jaminan)	Sikap petugas PTSP	Peneliti melihat bahwa

JUDUL	VARIABEL	INDIKATOR	ASPEK YANG DIAMATI	CATATAN
				petugas PTSP memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan
		5. Emphaty (Empati)	Pemahaman petugas PTSP terhadap kebutuhan <i>customer</i>	Petugas PTSP selalu menanyakan kebutuhan <i>customer</i> .



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

Lampiran 3

PEDOMAN WAWANCARA

Nama : Dian Kusuma Wardani

Lokasi : Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember

JUDUL	VARIABEL	INDIKATOR	INFORMASI YANG DICARI	PERTANYAAN
Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember	1. Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) a. Perencanaan	1. Mendefinisikan tujuan	Mengetahui tujuan diadakannya PTSP	Apa yang melatarbelakangi diadakannya PTSP di MAN 2 Jember? Apa tujuan diadakannya PTSP di MAN 2 Jember?
		2. Menetapkan strategi	Cara untuk mengetahui siapa yang bertugas di PTSP	Bagaimana cara menyusun langkah-langkah pada perencanaan pada PTSP di MAN 2 Jember?
		3. Mengembangkan rencana untuk mengkoordinasikan kegiatan	Standar Operasional Prosedur di PTSP	Bagaimana proses perencanaan yang dilakukan dalam pelaksanaan manajemen pelayanan terpadu satu pintu di MAN 2 Jember?
	b. Pengorganisasian	1. Menentukan tugas	Pengelompokan <i>job description</i>	Bagaimana cara untuk menetapkan tugas pada PTSP di MAN 2 Jember?

JUDUL	VARIABEL	INDIKATOR	INFORMASI YANG DICARI	PERTANYAAN
		2. Menentukan siapa yang bertugas	Struktur organisasi PTSP, penetapan tugas dan tanggung jawab	Bagaimana cara menentukan siapa yang menjalankan tugas pada PTSP di MAN 2 Jember?
		3. Bagaimana cara melakukan tugas	Alur pelayanan di PTSP	Bagaimana alur pelayanan pada PTSP di MAN 2 Jember?
	c. Kepemimpinan	1. Memotivasi bawahan	Cara memotivasi dan hasil dari motivasi	Langkah apa saja yang dilakukan pimpinan untuk memotivasi bawahan?
		2. Mengarahkan	Bentuk pengarahan dan serta hasil dari pengarahan	Upaya apa yang dilaksanakan untuk mengarahkan bawahan pada PTSP di MAN 2 Jember?
		3. Memecahkan konflik	Cara memecahkan konflik	Bagaimana proses pemecahan masalah yang dilakukan ketika ada konflik pada PTSP di MAN 2 Jember?
	d. Pengendalian	1. Memantau kegiatan	Bagaimana cara memantau kegiatan	Tindakan apa yang dilaksanakan untuk memantau kegiatan pada manajemen PTSP di MAN 2 Jember?
		2. Mengoreksi adanya penyimpangan	Bentuk mengoreksi adanya penyimpangan	Apa saja yang dilakukan untuk mengoreksi adanya

JUDUL	VARIABEL	INDIKATOR	INFORMASI YANG DICARI	PERTANYAAN
				penyimpangan pada PTSP di MAN 2 Jember?
	Mutu Layanan Administrasi	1. Tangible (Berwujud)	Fasilitas	Bagaimana fasilitas yang telah disediakan oleh PTSP di MAN 2 Jember?
		2. Reliability (Keandalan)	Penyediaan layanan	Bagaimana pelayanan pada PTSP di MAN 2 Jember?
		3. Responsiveness (Daya Tanggap)	Kesanggupan pemberian layanan	Berapa lama pelayanan pada PTSP di MAN 2 Jember?
		4. Assurance (Jaminan)	Sikap petugas PTSP	Bagaimana sikap petugas PTSP kepada <i>customer</i> PTSP di MAN 2 Jember?
		5. Emphaty (Empati)	Pemahaman petugas PTSP terhadap kebutuhan <i>customer</i>	Bagaimana respon petugas PTSP di MAN 2 Jember?

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

Lampiran 4

PEDOMAN DOKUMENTASI

Nama : Dian Kusuma Wardani

Lokasi : Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember

JUDUL	VARIABEL	NAMA DOKUMEN	STATUS DOKUMEN		BENTUK DOKUMEN (Print Out/PDF/Scan/Ms. Word, Excel/Foto)
			ADA	TIDAK	
Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember	Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)	Rapat perencanaan PTSP	Ada		Gambar 4.2
		SK penetapan pegawai	Ada		Gambar 4.3
		Standar operasional prosedur	Ada		Gambar 4.5
		Job description petugas PTSP	Ada		Gambar 4.6
		Proses pelayanan PTSP	Ada		Gambar 4.7
		Pengarahan oleh kepala tata usaha	Ada		Gambar 4.8
		Pemberian motivasi saat rapat	Ada		Gambar 4.9
		Rapat pembahasan konflik	Ada		Gambar 4.10

		Rapat mengoreksi tugas yang dilaksanakan	Ada		Gambar 4.11
		Buku tamu berupa QR Code	Ada		Gambar 4.12
Mutu Layanan Administrasi		Fasilitas PTSP	Ada		Lampiran
		Penyediaan layanan	Ada		Lampiran
		Pemberian layanan secara cepat dan tepat		Tidak ada	
		Sikap petugas PTSP	Ada		Lampiran
		Kepedulian petugas PTSP		Tidak ada	



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

Lampiran 5



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN

Jl. Mataram No. 01 Mangli. Telp.(0331) 428104 Fax. (0331) 427005 Kode Pos: 68136
 Website:www.http://ftik.uinkhas-jember.ac.id Email: tarbiyah.iainjember@gmail.com

Nomor : B-2055/In.20/3.a/PP.009/05/2023

Sifat : Biasa

Perihal : Permohonan Ijin Penelitian

Yth. Kepala Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember

Jl. Manggar No.72, Gebang Poreng, Kec. Patrang, Kab. Jember, Jawa Timur 68117

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

NIM : T20193095
 Nama : DIAN KUSUMA WARDANI
 Semester : Semester delapan
 Program Studi : MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

untuk mengadakan Penelitian/Riset mengenai Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember selama 30 (tiga puluh) hari di lingkungan lembaga wewenang Bapak Drs. Riduwan

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Jember, 09 Mei 2023

Dekan,

Wakil Dekan Bidang Akademik,



MASHUDI

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

Lampiran 6

**JURNAL KEGIATAN PENELITIAN MAHASISWA
DI MADRASAH ALIYAH NEGERI 2 JEMBER**

No.	Hari/Tanggal Penelitian	Deskripsi Kegiatan	Nama Informan	TTD
1.	Selasa, 9 Mei 2023	Menyerahkan surat izin penelitian ke MAN 2 Jember	Reza Alvionita, SE.	1.
2.	Kamis, 11 Mei 2023	Izin penelitian	Nur Hidayat, S.Pd, M.Pd.	2.
3.	Selasa, 16 Mei 2023	Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi	Eliana, S.AP.	3.
4.	Selasa, 16 Mei 2023	Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi	Achmad Mas Udi, SE.	4.
5.	Selasa, 16 Mei 2023	Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi	Reza Alvionita, SE.	5.
6.	Selasa, 16 Mei 2023	Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi	Drs. Riduwan	6.
7.	Kamis, 25 Mei 2023	Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi	Achmad Mas Udi, SE.	7.
8.	Selasa, 6 Juni 2023	Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi	M. Fani Qurniawan	8.
9.	Senin, 12 Juni 2023	Melengkapi dokumen terkait	Eliana, S.AP.	9.
10.	Selasa, 13 Juni 2023	Mengambil surat telah melakukan penelitian	Reza Alvionita, SE.	10.

Jember, 13 Juni 2023

Kepala MAN 2 Jember



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Lampiran 7



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN JEMBER
MADRASAH ALIYAH NEGERI 2
Jalan Manggar Nomor 72 Patrang Jember 68117
Telepon (0331) 485255
Website: www.man2jember.sch.id, email: manda2jember@gmail.com

SURAT KETERANGAN

Nomor: 969 /Ma.13.32.02/06/2023

Yang bertandatangan dibawah ini Kepala Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember :

Nama : Drs.Riduwan
N I P : 196410121991031004
Jabatan : Kepala Madrasah

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

Nama : **DIAN KUSUMA WARDANI**
N I M : T20193095
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan
Universitas : UIN KHAS Jember

Yang bersangkutan telah selesai mengadakan Penelitian di MAN 2 Jember pada tgl.09 Mei sampai dengan 13 Juni 2023 dengan Judul 'Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember'.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 13 Juni 2023
Kepala,



Riduwan

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



Dokumen ini telah ditanda tangani secara elektronik. Silakan cek keaslian dokumen pada tte.kemenag.go.id
Token : P8AeZg

Lampiran 8**DOKUMENTASI**

Wawancara peneliti dengan kepala madrasah Bapak Riduwan



Wawancara peneliti dengan kepala tata usaha dan juga
selaku penanggung jawab PTSP Bapak Mas'Udi



Wawancara peneliti dengan petugas PTSP Ibu Reza Alvionita



Wawancara peneliti dengan penerima layanan PTSP Fani Qurniawan



Lobi PTSP MAN 2 Jember



Jam pelayanan di PTSP MAN 2 Jember

Lampiran 9

BIODATA PENULIS



A. Data Pribadi

Nama : Dian Kusuma Wardani
 NIM : T20193095
 Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
 Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
 Tempat/Tgl Lahir : Probolinggo/1 Januari 2002
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Agama : Islam
 Alamat : Dusun Krajan RT.04 RW. 01 Desa Ranuyoso,
 Kec. Ranuyoso, Kab. Lumajang
 No. Hp : 081216912233
 Email : diankusumawardani111@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan :

1. TK Dharma Wanita : Tahun 2005-2007
2. SDN Ranuyoso 01 : Tahun 2007-2013
3. SMPN 2 Kraton : Tahun 2013-2016
4. MAN 2 Pasuruan : Tahun 2016-2019