

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

SKRIPSI

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



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

Oleh:

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
Edent Alfin Nur W.S
NIM: T20193148
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
2024**

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

SKRIPSI

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

Oleh:

Edent Alfin Nur W. S

NIM: T20193148

Disetujui Pembimbing

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Nur Ittihadatul Ummah, S. Sos. I., M. Pd. I

NIP. 198912192023212042

MANAJEMEN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 2 BONDOWOSO

SKRIPSI

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

Hari : Selasa
Tanggal : 26 November 2024

Tim Penguji

Ketua

Sekretaris



Dr. Ahmad Rovani, S.Pd.I, M.Pd.I.
NIP. 198904172023211022

Asmi Faiqatul Himmah, S.Pd.I, M.Pd.
NIP. 198611172023212032

Anggota :

1. Dr. Subakri, M.Pd.I.

(.....)

2. Nur Ittihadatul Ummah, S. Sos. I., M. Pd. I

(.....)



Menyetujui,
Dekan Fakultas dan Ilmu Keguruan

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

MOTTO

وَمَنْ سَلَكَ طَرِيقًا يَلْتَمِسُ فِيهِ عِلْمًا سَهَّلَ اللَّهُ لَهُ بِهِ طَرِيقًا إِلَى الْجَنَّةِ

Artinya : “Barang siapa yang menempuh jalan untuk mencari ilmu, maka Allah akan memudahkan baginya jalan menuju surga.” HR. Muslim (2699).¹



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

¹ Muhammad Ibn Ismail Al-bukhari, *Shohih Al-Bukhori (Al-Riqaq)*. Jilid Ke-9 (Pustaka As-Sunnah: 2009, Hadist Ke 7152).

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan limpahan Rahmat-Nya, sehingga terselesaikanlah skripsi ini. Tak terasa perjalanan ini telah sampai pada akhirnya. Skripsi ini bukanlah hasil kerja tunggal, melainkan hasil dari dukungan, cinta, dan inspirasi dari banyak pihak terutama kedua orang tua saya. Tidak ada kata-kata yang cukup kuat untuk mengungkapkan rasa terima kasih dan cinta saya untuk bapak dan ibu. Skripsi ini bukanlah hanya tentang pencapaian pribadi saya, tetapi juga tentang perjalanan kita bersama. Oleh karena itu skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Skripsi ini kupersembahkan untuk Kedua orang tua saya yang tercinta, Bapak Ahmad dan Iin Mutmainnah atas do'anya yang senantiasa dilangitkan untuk kesuksesan anaknya, atas cinta dan kasih sayang tanpa syarat yang diberikan, atas support moral maupun materil yang selalu diberikan. Doakan anakmu agar bisa menjadi anak yang bermanfaat bagi lingkungannya khususnya untuk bapak/ibu. Jasamu tak akan pernah bisa Alfin balas sampai kapanpun yang bisa Alfin lakukan hanya mendoakan Bapak/Ibu Rabbighfirlil wali waalidayya warham humma kamaa rabbayaanii shaghiiraa di setiap sholat yang Alfin dirikan.
2. Skripsi ini kupersembahkan untuk suamiku tercinta, Antosin, yang telah menjadi sumber kekuatan dan inspirasi selama perjalanan ini. Terima kasih atas segala dukungan, pengorbanan, dan kesabaranmu dalam menemani setiap langkahku menuju pencapaian ini. Terima kasih telah menjadi tempatku berbagi suka dan duka, dan untuk setiap kata penyemangat di saat aku hampir

menyerah. Tanpa doa dan cinta darimu, perjalanan ini takkan terasa begitu berarti. Terima kasih, sayang, telah menjadi sahabat terbaik, pendukung setia, dan cinta sejatiku dalam perjalanan ini. Skripsi ini adalah wujud dari segala doa dan kerja keras kita bersama.



KATA PENGANTAR



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

Shalawat serta salam peneliti haturkan kepada sang revolusioner gerakan dunia yang mulia Nabi Muhammad SAW, yang telah menciptakan sumber peradaban dengan budi pekertinya yang luhur sehingga masalah yang dapat dinikmati oleh seluruh masyarakat alam semesta.

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

1. Prof. Dr. Hepni, S. Ag., M.M., CPEM., selaku Rektor UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk turut serta menuntut ilmu di UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Dr. H. Abdul Mu‘is, M.Si., selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, yang telah memberikan izin dan memberikan kesempatan untuk mengadakan penelitian.

3. Dr. Nuruddin, M.Pd., selaku Kepala Jurusan Pendidikan Islam dan Bahasa, yang telah memberikan arahan dan dukungan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Dr. Ahmad Royani, S.Pd.I., M.Pd.I selaku Koordinator Prodi Manajemen Pendidikan, yang telah menyetujui judul skripsi dan memberikan motivasi kepada penulis..
5. Nur Ittihadatul Ummah, S. Sos. I., M. Pd. I Selaku dosen pembimbing yang telah sabar membimbing hingga terselesaikan skripsi ini.
6. Dr. Khoirul Anwar, S. Pd. M. Pd.I. Selaku dosen pembimbing akademik.
7. Segenap Bapak dan Ibu Dosen Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN KHAS Jember.
8. Siti Mutmainah, S. Pd Selaku Kepala Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Bondowoso yang telah memberikan izin melaksanakan penelitian di Pondoknya.
9. Segenap Guru dan Staff yang telah membantu terlaksanakannya proses penelitian ini.
10. Teman-teman yang telah memberikan bantuan, kritikan dan saran dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini.

Peneliti menyadari banyak kekurangan yang terdapat dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik dan saran secara konstruktif sangat peneliti harapkan. Semoga segala amal baik yang telah bapak/ibu berikan kepada peneliti mendapat balasan yang baik dari Allah SWT.

ABSTRAK

Edent Alfin Nur WS, 2024 : Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Bondowoso

Kata kunci : Manajemen, Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan salah satu inovasi penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. PTSP bertujuan untuk menjalankan prosedur administrasi, mengurangi birokrasi yang berbelit, serta meminimalisir potensi yang diotorisasi. Dalam konteks pendidikan, penerapan PTSP sangat penting untuk memastikan pelayanan kepada siswa, orang tua, dan masyarakat umum berjalan dengan cepat, transparan, dan akuntabel. Konsep ini memungkinkan pemohon untuk menyelesaikan berbagai keperluan administrasi di satu lokasi, sehingga waktu dan tenaga dapat dihemat secara optimal.

Fokus penelitian dalam penelitian ini adalah 1). Bagaimana perencanaan Terpadu Satu Pintu di MTsN 2 Bondowoso? 2). Bagaimana Pengorganisasian Pelaksanaan Terpadu Satu Pintu di MTsN 2 Bondowoso 3). Bagaimana Pelaksanaan Terpadu Satu Pintu di MTsN 2 Bondowoso? 4). Bagaimana Evaluasi Terpadu Satu Pintu di MTsN 2 Bondowoso?

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk: 1). Mendeskripsikan perencanaan Terpadu Satu Pintu di MTsN 2 Bondowoso? 2). Mendeskripsikan Pengorganisasian Pelaksanaan Terpadu Satu Pintu di MTsN 2 Bondowoso 3). Mendeskripsikan Pelaksanaan Terpadu Satu Pintu di MTsN 2 Bondowoso? 4). Mendeskripsikan Evaluasi Terpadu Satu Pintu di MTsN 2 Bondowoso?

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus, teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dengan analisis kualitatif model interaktif. Keabsahan data menggunakan triangulasi teknik dan triangulasi sumber.

Hasil penelitian menunjukkan: 1) Perencanaan : Kepala madrasah menetapkan kebijakan melalui Surat Keputusan, didukung kepala TU yang menyusun SOP sebagai pedoman kerja. 2) Pengorganisasian : Pelayanan PTSP mencakup: a) Lisan : Informasi disampaikan langsung dengan ramah dan jelas. b) Tulisan: mengelola dokumen resmi dibuat tertib dan akurat. c) Perbuatan : Petugas melayani pemohon dengan ramah, empatik, dan profesional secara adil. 3) Pelaksanaan : Penerapan aplikasi Srikandi meningkatkan efisiensi koordinasi, pengarsipan, dan pemantauan layanan secara real-time sesuai SOP. 4) Evaluasi : Evaluasi awalnya menggunakan kotak saran manual, kemudian beralih ke layanan pengaduan online melalui Srikandi, yang meningkatkan transparansi dan pemantauan layanan.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Definisi Istilah.....	8
F. Sistematika Pembahasan	10
BAB II KAJIAN KEPUSTAKA	11
A. Penelitian terdahulu.....	11
B. Kajian teori.....	22

BAB III METODE PENELITIAN	40
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	40
B. Lokasi Penelitian.....	40
C. Subyek Penelitian.....	41
D. Teknik Pengumpulan Data.....	41
E. Analisis data	44
F. Keabsahan Data.....	47
G. Tahap-tahap Penelitian.....	48
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	51
A. Gambaran Obyek Penelitian	51
B. Analisis Data	58
C. Pembahasan Temuan.....	87
BAB V PENUTUP	93
A. Kesimpulan	93
B. Saran-saran	94
DAFTAR PUSTAKA	96

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Pernyataan Keaslian Tulisan	98
Lampiran 2. Matrik Penelitian	99
Lampiran 3. Pedoman Observasi	100
Lampiran 4. Pedoman Wawancara	101
Lampiran 5. Transkrip Wawancara	102
Lampiran 6. Pedoman Dokumentasi	103
Lampiran 7. Surat Izin Penelitian.....	104
Lampiran 8. Surat Selesai Penelitian	105
Lampiran 9. Jurnal Penelitian	106
Lampiran 10. Dokumentasi.....	107
Lampiran 11. Biodata Penulis.....	110

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu dan saat ini	16
Tabel 3.1 Data Informan	41
Tabel 3.2 Tahap-tahap Penelitian.....	50
Tabel 4.1 Daftar Kepala Sekolah dari masa ke masa.....	52
Tabel 4.2 Data Pendidik dan Tenaga Kependidikan	54
Tabel 4.3 Data Status Pendidik dan Tenaga Kependidikan	54
Tabel 4.4 Data Pendidik dan Tenaga Kependidikan Sesuai Jenis Kelamin	54
Tabel 4.5 Data Sarana Dan Prasarana	67
Tabel 4.6 Temuan Data	85



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Langkah-Langkah Analisis Data.....	45
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	53
Gambar 4.2 Tujuan PTPS dalam SK PTSP	60
Gambar 4.3 SK Kepala Madrasah mengenai PTSP	64
Gambar 4.4 SOP Pelayanan PTSP.....	66
Gambar 4.5 SK Kepala madrasah mengenai job description atau tugas tim pengelola PTSP.....	68
Gambar 4.6 Srikandi (Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi)	70
Gambar 4.7 Pelayanan Secara Lisan.....	75
Gambar 4.8 Layanan Pengaduan Dan Saran.....	76
Gambar 4.9 Pengisian Formulr (Layanan Secara Tulisan)	79
Gambar 4.10 Pelayanan Secara Perbuatan.....	82

KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan salah satu program pemerintah sebagai upaya mencapai tata kelola pemerintahan yang baik. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerian Agama adalah pemberian pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang diselenggarakan secara terintegrasi dalam satu tempat dan dikontrol dengan sistem pengendalian manajemen. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah kegiatan penyelenggaraan jasa perizinan dan nonperizinan, yang proses pengelolaannya di mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap penerbitan izin dokumen, dilakukan secara terpadu dalam satu tempat. Hal ini dapat meminimalisasikan interaksi antara pemohon dengan petugas perizinan dan menghindari pungutan-pungutan tidak resmi yang seringkali terjadi dalam proses pelayanan.²

Dalam peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu, disebutkan bahwa pelayanan satu pintu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai dengan terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat.³

² Suhartoyo, "Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)", *Administrative Law & Governance Journal*, 1 (Maret, 2019), 150.

³ Permendagri, *Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu*, Nomor 24 Tahun 2006, Pasal 1.

Pelayanan merupakan serangkaian kegiatan sehingga proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksud dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Jadi dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.⁴

Adanya kegiatan dalam rangka pemenuhan pelayanan menjadi sumber daya pendukung utama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sesuai yang dijelaskan dalam ayat Alquran.

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

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.⁵

Ayat diatas menerangkan bahwasanya Islam telah mengajarkan kepada seluruh umat manusia (bukan saja untuk umat Islam) untuk senantiasa

⁴ Kaviyatun Azizah, “Manajemen Pelayanan Publik Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Bondowoso”, (Skripsi, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2023)

⁵ Depag RI, Alqur’an dan Terjemahan, Qs. Al-Baqarah. 267

memberikan pelayanan yang berkualitas. Apabila kita tarik ke ranah pelayanan, maka ayat tersebut dapat bermakna bahwa para petugas pelayan, hendaknya seseorang dengan baik sebagaimana ia memperlakukan dirinya sendiri

Pelayanan publik saat ini masih menjadi permasalahan dalam mekanisme pemerintahan bangsa Indonesia. Sampai kepada masalah-masalah kinerja lembaga pendidikan, menyebabkan pelayanan publik di Indonesia terkesan belum baik, sehingga pelayanan yang cepat, tepat, dan mudah sangat dibutuhkan bagi masyarakat.

Adapun faktor pendukung pelayanan pada masyarakat didasarkan adanya UU No. 97 tahun 2014 sesuai dengan standar operasional pelayanan, faktor pendukung dengan adanya peraturan pemerintah, ketersediaan fasilitas kerja dan motivasi pimpinan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di sekolah pemerintah membuat program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang ingin diperolehnya. Menurut UU tersebut, pelayanan publik ialah rangkaian kegiatan dalam pemenuhan keinginan sesuai dengan hukum perundang-undangan demi setiap warga negaranya atas jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik harus mengandung unsur ketepatan, kecepatan dan kesesuaian sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik.⁶ Peningkatan pelayanan publik (*Public service*) harus mendapatkan perhatian utama dari pemerintah, karena

⁶ Perpres, Nomor. 97 tahun 2014 tentang *Pelayanan Terpadu Satu Pintu*

pelayanan publik merupakan hak-hak sosial dasar dari masyarakat (*social right*).

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

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

Pelayanan Terpadu Satu Pintu secara empiris yang terjadi selama ini masih di tandai dengan hal-hal seperti berbelit-belit, lambat, mahal ketidakpastian melelahkan. Dalam keadaan seperti itu terjadi karena masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” tidak dilayani. Dengan adanya penerapan pelayanan terpadu satu pintu maka diharapkan tujuan-tujuan yang sudah direncanakan dapat berjalan dengan baik, sehingga kekurangan-kekurangan dapat diperbaiki dari adanya kegiatan pelayanan terpadu yang dilakukan oleh kepala MTsN 2 Bondowoso.

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan di MTsN 2 Bondowoso dapat disimpulkan bahwa dengan adanya penerapan pelayanan terpadu satu pintu dapat memberikan kontribusi dalam mempercepat proses dan waktu pelayanan publik di sekolah. Adanya penerapan PTSP ini dapat memberikan pelayanan yang cepat dan mudah untuk masyarakat, karena ada sebagian masyarakat yang sering mengeluh dengan pelayanan yang ada di sekolah, seperti pelayanan yang prosesnya lama dan berbelit-belit, hal ini terkadang membuat anggapan masyarakat sekitar bahwa sekolah ini kurang mengkoordinasi terkait proses penerapan PTSP tersebut, maka Kepala MTsN 2 Bondowoso mengharapkan dengan adanya penerapan pelayanan terpadu satu pintu ini dapat mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang cepat, mudah dan transparan.⁷

Data dokumentasi ini diperkuat dengan data wawancara peneliti bersama Kepala Madrasah MTsN 2 Bondowoso, yang menjelaskan bahwasannya, penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) bertujuan meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan publik di madrasah. PTSP dirancang untuk mempermudah dan mempercepat proses layanan administrasi, seperti pendaftaran siswa baru, pengambilan ijazah, serta pengurusan surat keterangan, yang semuanya disentralisasi dalam satu tempat. Dengan sistem ini, MTsN 2 Bondowoso berupaya memberikan

⁷ Observasi di MTsN 2 Bondowoso, 23 Mei 2023

pelayanan pendidikan yang lebih optimal bagi siswa, orang tua, dan masyarakat.⁸

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Mempercepat Proses dan Waktu Pelayanan Publik di MTsN 2 Bondowoso”.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah peneliti paparkan diatas maka fokus penelitian dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Perencanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di MTsN 2 Bondowoso?
2. Bagaimana Pengorganisasian Pelayanan Terpadu Satu Pintu di MTsN 2 Bondowoso?
3. Bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di MTsN 2 Bondowoso?
4. Bagaimana Evaluasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu di MTsN 2 Bondowoso?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian yang baik dan terarah dalam proses mencari data maupun mengumpulkan data di lapangan, peneliti harus mempunyai tujuan dalam penelitiannya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

⁸ Siti Mutmainnah, diwawancara oleh Peneliti, Bondowoso, 23 Mei 2024

1. Mendeskripsikan Perencanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di MTsN 2 Bondowoso?
2. Mendeskripsikan Pengorganisasian Pelayanan Terpadu Satu Pintu di MTsN 2 Bondowoso?
3. Mendeskripsikan Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di MTsN 2 Bondowoso?
4. Mendeskripsikan Evaluasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu di MTsN 2 Bondowoso?

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian berisi tentang kontribusi apa yang akan diberikan setelah selesai melakukan penelitian. Manfaat penelitian terdiri dari manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1. Manfaat teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah diharapkan dapat memberikan kontribusi pada penelitian tentang manajemen pelayanan terpadu satu pintu di lembaga pendidikan khususnya di MTsN 2 Bondowoso, dengan menganalisis konsep manajemen pelayanan terpadu satu pintu secara mendalam. Hal ini dapat memberikan pemahaman lebih lanjut tentang implementasi konsep ini dalam konteks sekolah menengah pertama.

2. Manfaat praktis

a. Bagi Peneliti

Manfaat penelitian bagi peneliti adalah untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang manajemen pelayanan terpadu satu pintu (termasuk konsep, prinsip, dan praktik terkait), menambah wawasan, meningkatkan keterampilan serta pengalaman bagi peneliti dalam melakukan penelitian kualitatif dan analisis data.

b. Bagi Lembaga

Manfaat penelitian bagi lembaga dapat memperoleh wawasan yang lebih mendalam tentang tantangan dan peluang dalam mengimplementasikan pelayanan terpadu satu pintu, mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam pelayanan terpadu satu pintu saat ini, mendapatkan rekomendasi dan solusi yang dapat membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik serta mendapatkan citra dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga melalui peningkatan pelayanan terpadu satu pintu yang didasarkan pada temuan penelitian.

c. Bagi Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Sebagai tambahan literatur, rujukan atau referensi bagi peneliti selanjutnya terkait manajemen pelayanan terpadu satu pintu.

d. Bagi Masyarakat

Manfaat penelitian ini bagi masyarakat adalah sebagai salah satu sumber informasi tentang pelayanan terpadu satu pintu sehingga masyarakat dapat mengetahui berbagai manfaat dari diadakannya pelayanan terpadu satu pintu. Seperti memudahkan masyarakat dalam

mengakses berbagai layanan yang disediakan oleh madrasah, dapat mengurus kebutuhan mereka dari satu pintu yang terintegrasi, serta mengurangi waktu, tenaga, dan biaya yang diperlukan oleh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan.

E. Definisi Istilah

Berdasarkan fokus dan rumusan masalah penelitian diatas, maka uraian definisi istilah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Manajemen

Manajemen yang dimaksud dalam peristiwa ini adalah aktivitas yang dijalankan oleh kepala madrasah. Tujuan manajemen adalah mencapai hasil-hasil tertentu yang tidak terlihat secara fisik, namun dapat dinyatakan dalam bentuk objektif atau pencapaian konkret. Keberhasilannya dapat terbukti melalui hasil-hasil yang dihasilkan seperti output yang memadai, kepuasan manusia, serta peningkatan kualitas dan efisiensi dalam produksi dan pelayanan.

2. Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Madrasah

Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan suatu program yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan publik di suatu instansi pemerintah. Program ini juga dapat diterapkan di sekolah untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap siswa. PTSP ditandai oleh adanya lembaga khusus yang memiliki wewenang untuk memberikan berbagai layanan, baik itu perizinan maupun nonperizinan. Mekanisme pengelolaan PTSP meliputi seluruh tahapan, mulai dari

permohonan hingga penerbitan dokumen, yang dilakukan di tempat yang sama.

3. Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Bondowoso

Manajemen yang dimaksud dalam peristiwa ini adalah aktivitas yang dijalankan oleh kepala madrasah. Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan salah satu bagian dari manajemen publik dan suatu program yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan terpadu satu pintu di suatu Lembaga Madrasah.

F. Sistematika Pembahasan

Sebagaimana penelitian skripsi yang lainnya, penelitian skripsi yang berjudul Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Bondowoso ini secara singkat dibagi menjadi lima bab, dengan sistematika pembahasan sebagai berikut:

Bab pertama berisi pendahuluan. Bagian ini terdiri dari konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah, dan sistematika pembahasan.

Bab kedua ialah kajian pustaka yang terdiri dari penelitian terdahulu, kajian teori dalam kajian teori membahas tentang kajian teoritis yang terkait dengan judul penelitian.

Bab ketiga berisi tentang metode penelitian, bab ini terdiri dari pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subyek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data, serta tahap-tahap penelitian.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

1. Jurnal Moh. Syukron Roziqin & M. Hanif Satria yang berjudul “Sistem Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Pelaksana Pendidikan Islam di MAN 3 Kediri”.⁹

Hasil dari penelitian ini menunjukkan perbedaan antara kondisi pelayanan yang diberikan oleh aparatur pelaksana pendidikan di MAN 3 Kediri sebelum dan sesudah penerapan sistem manajemen PTSP. Di mana kondisi pelayanan sebelumnya yang masih kaku, dan belum terfokus, sekarang menjadi lebih mudah, cepat, transparan dan lebih terfokus. Dengan adanya kebijakan regulasi, standar pelayanan, kepastian hukum, komitmen dan budaya organisasi sebagai faktor pendukung pada sistem manajemen PTSP.

Adapun perbedaan yang bisa diambil dalam penelitian ini, yaitu penelitian terdahulu lebih berfokus pada kondisi pelayanan yang diberikan oleh aparatur pelaksana pendidikan di MAN 3 Kediri sebelum dan sesudah penerapan sistem manajemen PTSP, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti berfokus pada Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu secara lisan, tulisan, dan perbuatan di MTsN 2 Bondowoso. Untuk persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan peneliti

⁹ Moh. Syukron Roziqin, M. Hanif Satria, “Sistem Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Pelaksana Pendidikan Islam Di MAN 3 Kediri,” *SALIMIYA: Jurnal Studi Ilmu Keagamaan Islam* Volume 2 (2021): 170-187.

ialah sama-sama membahas PTSP dan menggunakan metode penelitian kualitatif.

2. Jurnal Eka Dana dkk yang berjudul “Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sebagai Upaya Peningkatan Layanan Administrasi Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tuban”.¹⁰

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen pelayanan terpadu satu pintu dalam upaya peningkatan layanan administrasi di Kantor Kementerian Agama di Kabupaten Tuban berawal dari Perencanaan melibatkan Kepala Lembaga, kordinator dan dua staf pelayanan terpadu satu pintu yang membahas tugas, struktur, dan alur SOP. Pelaksanaan sudah baik sesuai dengan rencana, akan tetapi dwi fungsi yang diemban kordinator bisa menurunkan efektifitas dan efisiensi PTSP, karena kondisional dalam pengawasan staf. Evaluasi ada dua macam berupa internal dilakukan oleh kordinator di saat kegiatan pelayanan terpadu satu pintu berlangsung maupun di akhir. Eksternal dilakukan oleh pengawas kantor wilayah provinsi jawa timur dengan membawa draft penilaian.

Adapun perbedaan yang bisa diambil dalam penelitian ini, yaitu penelitian terdahulu lebih berfokus pada peningkatan layanan administrasi melalui perencanaan yang terstruktur, pelaksanaan yang sesuai dengan juknis PTSP, dan evaluasi rutin dari kordinator, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti berfokus pada Manajemen Pelayanan Terpadu Satu

¹⁰ Eka Dana Margi Saputra, Sayyidah Sa'id, Shopa Marwati, Lili Nur A, “Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sebagai Upaya Peningkatan Layanan Administrasi Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tuban,” Jurnal Administrasi Pendidikan Islam Volume 2 (2020): 78–87.

Pintu secara lisan,tulisan,danperbuatan di MTsN 2 Bondowoso. Untuk persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan peneliti ialah sama-sama membahas PTSP dan menggunakan metode penelitian kualitatif.

3. Evi Setyowati dalam skripsinya yang berjudul “Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Administrasi Jakarta Barat”¹¹

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa belum maksimalnya pelayanan perizinan yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat karena masih menemukan beberapa hambatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Adapun perbedaan yang bisa diambil dalam penelitian ini, yaitu penelitian terdahulu lebih berfokus pada manajemen pelayanan terpadu satu pintu di Kota administrasi Jakarta Barat, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti berfokus pada Manajemen Pelayanan Terpadu Satu

Pintu secara lisan,tulisan,danperbuatan di MTsN 2 Bondowoso. Untuk persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan peneliti ialah sama-sama membahas PTSP dan menggunakan metode penelitian kualitatif.

4. Elok Aulia Bilawatin Nufus dalam jurnalnya yang berjudul “Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Ptsp) Dalam Mewujudkan Mutu Layanan

¹¹ Evi Setyowati, “*Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kota Administrasi Jakarta Barat*” (Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, 2017), 1–3.

Administrasi (Studi Multikasus Di Mts Negeri 1 Lamongan Dan Mts Negeri 2 Lamongan)”¹²

Hasil dari penelitian ini (1) Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu di MTs Negeri 1 Lamongan dan di MTs Negeri 2 Lamongan berdasarkan petunjuk teknis pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dari Keputusan Kementerian Agama Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2018 yang dijalankan sesuai standar pelayanan dan Standar Operasional Prosedur yang ditentukan. (2) Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam mewujudkan mutu layanan administrasi yang membedakan di PTSP MTs Negeri 1 Lamongan dan PTSP MTs Negeri 2 Lamongan yakni dari dimensi tangible dan reliability. Wujud PTSP MTs Negeri 1 Lamongan terdapat ruang yang luas dan meja pelayanan yang disesuaikan dengan masing-masing urusan administrasi, sedangkan di PTSP MTs Negeri 2 Lamongan menunjukkan bahwa ruang PTSP tidak terlalu luas dan meja pelayanan yang tidak diberikan sekat dari masing-masing urusan administrasi. Reliability pegawai di PTSP MTs Negeri 1 Lamongan menunjukkan para petugas PTSP terampil dalam menggunakan alat bantu pelayanan, sedangkan dimensi reliability di PTSP MTs Negeri 2 Lamongan menunjukkan para petugas masih perlu peningkatan dalam bertugas di PTSP. (3) Faktor pendukung implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam mewujudkan mutu layanan administrasi di PTSP MTs Negeri 1 Lamongan dan PTSP MTs Negeri 2 Lamongan adalah adanya standar

¹² Elok Aulia Bilawatin Nufus “*Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Ptsp) Dalam Mewujudkan Mutu Layanan Administrasi (Studi Multikasus Di Mts Negeri 1 Lamongan Dan Mts Negeri 2 Lamongan)*”2022.

operasional prosedur yang jelas, kerjasama yang baik antar petugas, dan komunikasi antar petugas dan pemohon layanan. Sedangkan faktor penghambatnya adalah kurangnya pembinaan sumber daya manusia dan terkendala biaya dalam pengadaan sarana dan prasarana..

Adapun perbedaan yang bisa diambil dalam penelitian ini, yaitu penelitian terdahulu lebih berfokus pada Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Ptsp) Dalam Mewujudkan Mutu Layanan Administrasi dalam, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti berfokus pada Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu secara lisan,tulisan,danperbuatan di MTsN 2 Bondowoso. Untuk persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan peneliti ialah sama-sama membahas PTSP dan menggunakan metode penelitian kualitatif.

5. Neti Suhartanti dkk dalam jurnalnya yang berjudul “Inovasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Berbasis IT Dalam Menghadapi Era Digital di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung”¹³

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung dalam menghadapi era digital di PLHUT dan PTSP, SISKOHAT (Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu) dan SIMPEL (Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Elektronik) adalah bentuk inovasi pelayanan publik berbasis IT yang dilaksanakan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung dalam menghadapi era digital.

¹³ Neti Suhartanti, Luluk Yuliana, Dennisa Rachma, “*Inovasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Berbasis IT Dalam Menghadapi Era Digital Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung*,” Jurnal Mahasiswa Akuntansi UNITA Volume 2 (2022): 116–123.

Adapun perbedaan yang bisa diambil dalam penelitian ini, yaitu penelitian terdahulu lebih berfokus pada inovasi pelayanan terpadu satu pintu berbasis IT yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung dalam menghadapi era digital, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti berfokus pada Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu secara lisan, tulisan, dan perbuatan di MTsN 2 Bondowoso. Untuk persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan peneliti ialah sama-sama membahas PTSP dan menggunakan metode penelitian kualitatif.

Tabel 2.1
Persamaan Dan Perbedaan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Peneliti

No	Nama, Judul, dan Tahun	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1.	Moh. Syukron Roziqin & M. Hanif Satria "Sistem Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Pelaksana Pendidikan Islam di MAN 3 Kediri" 2021	Hasil penelitian menunjukkan bahwa perbedaan antara kondisi pelayanan yang diberikan oleh aparatur pelaksana pendidikan di MAN 3 Kediri sebelum dan sesudah penerapan sistem manajemen PTSP. Di mana kondisi pelayanan sebelumnya yang masih kaku, dan belum terfokus, sekarang menjadi lebih mudah, cepat, transparan dan lebih terfokus. Dengan adanya kebijakan regulasi, standar pelayanan, kepastian	Menggunakan metode penelitian kualitatif	Pada penelitian terdahulu, lebih berfokus pada Sistem Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Pelaksana Pendidikan Islam di MAN 3 Kediri. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti berfokus pada Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu secara lisan, tulisan, dan perbuatan di MTsN 2 Bondowoso

No	Nama, Judul, dan Tahun	Hasil	Persamaan	Perbedaan
		hukum, komitmen dan budaya organisasi sebagai faktor pendukung pada sistem manajemen PTSP.		
2.	Eka Dana dkk yang berjudul "Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sebagai Upaya Peningkatan Layanan Administrasi Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tuban" 2017	Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pelayanan terpadu satu pintu dalam upaya peningkatan layanan administrasi di Kantor Kementerian Agama di Kabupaten Tuban berawal dari Perencanaan melibatkan Kepala Lembaga, kordinator dan dua staf pelayanan terpadu satu pintu yang membahas tugas, struktur, dan alur SOP. Pelaksanaan sudah baik sesuai dengan rencana, akan tetapi dwi fungsi yang diemban kordinator bisa menurunkan efektifitas dan efisiensi PTSP, karena kondisional dalam pengawasan staf. Evaluasi ada dua macam berupa internal dilakukan oleh kordinator di saat kegiatan pelayanan terpadu satu pintu berlangsung maupun	Menggunakan metode penelitian kualitatif	Penelitian terdahulu lebih berfokus pada Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sebagai Upaya Peningkatan Layanan Administrasi. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti berfokus pada Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu secara lisan,tulisan,danperbuatan di MTsN 2 Bondowoso

No	Nama, Judul, dan Tahun	Hasil	Persamaan	Perbedaan
		di akhir. Eksternal dilakukan oleh pengawas kantor wilayah provinsi jawa timur dengan membawa draft penilaian.		
3.	Evi Setyowati dalam skripsinya yang berjudul “Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Administrasi Jakarta Barat”2017	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa belum maksimalnya pelayanan perizinan yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat karena masih menemukan beberapa hambatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.	Menggunakan metode penelitian kualitatif	Penelitian terdahulu lebih berfokus pada maksimalnya pelayanan perizinan yang dilakukan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti berfokus pada Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu secara lisan,tulisan,danperbuatan di MTsN 2 Bondowoso.
4.	Elok Aulia Bilawatin Nufus dalam jurnalnya yang berjudul “Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Ptsp) Dalam Mewujudkan Mutu Layanan Administrasi (Studi Multikasus Di Mts Negeri 1 Lamongan Dan Mts Negeri 2 Lamongan)”2022	(1) Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu di MTs Negeri 1 Lamongan dan di MTs Negeri 2 Lamongan berdasarkan petunjuk teknis pelaksanaan pelayanan Terpadu Satu Pintu dari Keputusan Kementerian Agama Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2018 yang dijalankan sesuai standar pelayanan dan Standar Operasional Prosedur yang ditentukan. (2)	Menggunakan metode penelitian kualitatif	Penelitian terdahulu lebih berfokus pada Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Ptsp) Dalam Mewujudkan Mutu Layanan Administrasi. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti berfokus pada Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu secara lisan,tulisan,danperbuatan di MTsN 2 Bondowoso

No	Nama, Judul, dan Tahun	Hasil	Persamaan	Perbedaan
		<p>Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam mewujudkan mutu layanan administrasi yang membedakan di PTSP MTs Negeri 1 Lamongan dan PTSP MTs Negeri 2 Lamongan yakni dari dimensi tangible dan reliability. Wujud PTSP MTs Negeri 1 Lamongan terdapat ruang yang luas dan meja pelayanan yang disesuaikan dengan masing-masing urusan administrasi, sedangkan di PTSP MTs Negeri 2 Lamongan menunjukkan bahwa ruang PTSP tidak terlalu luas dan meja pelayanan yang tidak diberikan sekat dari masing-masing urusan administrasi. Reliability pegawai di PTSP MTs Negeri 1 Lamongan menunjukkan para petugas PTSP terampil dalam menggunakan alat bantu pelayanan, sedangkan dimensi reliability di PTSP MTs Negeri 2 Lamongan menunjukkan para petugas masih perlu peningkatan dalam</p>		

No	Nama, Judul, dan Tahun	Hasil	Persamaan	Perbedaan
		<p>bertugas di PTSP. (3) Faktor pendukung implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam mewujudkan mutu layanan administrasi di PTSP MTs Negeri 1 Lamongan dan PTSP MTs Negeri 2 Lamongan adalah adanya standar operasional prosedur yang jelas, kerjasama yang baik antar petugas, dan komunikasi antar petugas dan pemohon layanan. Sedangkan faktor penghambatnya adalah kurangnya pembinaan sumber daya manusia dan terkendala biaya dalam pengadaan sarana dan prasarana.</p>		
5.	<p>Neti Suhartanti dkk dalam jurnalnya yang berjudul "Inovasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Berbasis IT Dalam Menghadapi Era Digital di Kantor Kementerian Agama Kabupaten</p>	<p>inovasi pelayanan publik di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung dalam menghadapi era digital di PLHUT dan PTSP, SISKOHAT (Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu) dan SIMPEL (Sistem Informasi Manajemen</p>	<p>Menggunakan metode penelitian kualitatif</p>	<p>penelitian terdahulu lebih berfokus pada Inovasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Berbasis IT Dalam Menghadapi Era Digital. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti berfokus pada Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu secara lisan, tulisan, dan perbantuan di MTsN 2</p>

No	Nama, Judul, dan Tahun	Hasil	Persamaan	Perbedaan
	Tulungagung	Pelayanan (Elektronik) adalah bentuk inovasi pelayanan publik berbasis IT yang dilaksanakan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung dalam menghadapi era digital.		Bondowoso

Dari diatas dapat disimpulkan yakni penelitian pertama fokus pada pada Sistem Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Pelaksana Pendidikan Islam di MAN 3 Kediri. Peneliti kedua fokus pada Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sebagai Upaya Peningkatan Layanan Administrasi. Peneliti ke tiga fokus pada maksimalnya pelayanan perizinan yang dilakukan. Peneliti ke empat Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Ptsp) Dalam Mewujudkan Mutu Layanan. Dan peneliti kelima fokus pada Inovasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Berbasis IT Dalam Menghadapi Era Digital.

Berdasarkan lima penelitian di atas dapat ditegaskan bahwa posisi penelitian ini adalah mengembangkan penelitian sebelumnya dengan mengambil fokus dan lokasi yang berbeda yakni fokus pada Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu secara lisan,tulisan,danperbuatan di MTsN 2 Bondowoso.

B. Kajian Teori

1. Manajemen

Manajemen dapat dipandang sebagai serangkaian proses pengelolaan yang menggunakan fungsi-fungsi manajemen. Dengan demikian penerapan manajemen sebagai proses terhadap sistem informasi manajemen adalah penerapan fungsifungsi manajemen, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pergerakan, dan pengawasan yang dilakukan dalam setiap kegiatan informasi manajemen.¹⁴

Manajemen menurut Henny L. Sisk yang dikutip oleh Sufyarma mengemukakan definisi manajemen adalah mengkoordinasikan semua sumber daya melalui proses perencanaan, pengorganisasian, pergerakan, dan kontrol guna mencapai tujuan secara obyektif.¹⁵

Menurut Syari'in, dalam rangka melakukan peran dan fungsinya sebagai manajer, Kepala Madrasah harus memiliki strategi yang tepat untuk memberdayakan tenaga kependidikan melalui kerjasama yang kooperatif, memberikan kesempatan kepada tenaga kependidikan untuk meningkatkan profesinya, dan mendorong keterlibatan seluruh tenaga kependidikan dalam berbagai kegiatan yang menunjang program madrasah dengan menerapkan keempat prinsip manajemen dalam setiap kegiatan.

¹⁴ Tim Redaksi, *Tesaurus Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*, (Jakarta: Pusat Bahasa Dan Departemen Pendidikan Nasional), 317

¹⁵ Sufyarma M, *Kapita Selekta Manajemen Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2003), 7.

Ada beberapa indikator yang dimiliki kepala madrasah sebagai

Manager, yaitu :

- a. Perencanaan
- b. Pengorganisasian
- c. Pelaksanaan
- d. Evaluasi.¹⁶

Dari definisi tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa penerapan manajemen pada sistem informasi mencakup fungsi-fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan untuk mencapai tujuan secara efisien dan obyektif. Kesimpulan ini menunjukkan bahwa manajemen adalah koordinasi sumber daya melalui proses-proses tersebut untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dengan kata lain manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tetap mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani. Kriteria terakhir inilah yang menjadi ukuran bagi keberhasilan fungsi layanan.

Manajemen pelayanan umum mempunyai sasaran sederhana yaitu kepuasan.¹⁷ Meskipun sasaran itu sederhana namun untuk mencapainya diperlukan kesungguhan dan syarat-syarat yang seringkali tidak mudah dilakukan. Hal ini berkaitan dengan masalah kepuasan yang tidak dapat

¹⁶ Imam Machali, dan Ara Hidayat, *The Handbook Education Management* (Jakarta: Prenamedia Group, 2016).107

¹⁷ H. A. S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, 196.

diukur dengan pasti, paling tidak hanya dapat dikenali melalui beberapa sudut saja.

Sehubungan dengan pelayanan umum mengenai pengenalan kepuasan seseorang dalam hal ini pihak yang memperoleh layanan untuk mendapatkan haknya ada semacam ukuran umum namun sangat relatif, yaitu apabila ia dapat menerima perlakuan dan hasil berupa hak dengan kegembiraan dan keikhlasan.¹⁸

2. Pelayanan Terpadu Satu Pintu

a. Konsep Pelayanan

Pelayanan menurut Nina Rahmayanti adalah tempat berkumpulnya uang dan pekerjaan. Tanpa pelanggan kita atau sebuah perusahaan bukanlah apa-apa. perusahaan yang bergantung pada pelanggan dan untuk pelangganlah kita bekerja, karena pelanggan adalah sumber uang dan pekerjaan.¹⁹ Pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah tujuan utama dalam perusahaan, karena tanpa pelanggan perusahaan tidak akan ada. Oleh karena itu tugas utama perusahaan adalah menarik dan mempertahankan pelanggan. Pelanggan ditarik dengan penawaran yang lebih kompetitif dan dipertahankan dengan memberikan kepuasan.

Sedangkan menurut Moenir, pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka

¹⁸ H. A. S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. 197

¹⁹ Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), 5.

usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.²⁰

Dari dua pendapat di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan merupakan suatu tempat di mana uang dan pekerjaan berkumpul, dan pelanggan memiliki peran sentral dalam keberlangsungan perusahaan. Pelayanan bukan hanya tentang transaksi materi, tetapi juga melibatkan serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kepentingan pelanggan sesuai dengan haknya. Kepuasan pelanggan menjadi fokus utama perusahaan, dan pelayanan dipandang sebagai suatu proses berkelanjutan yang melibatkan seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Oleh karena itu, menarik dan mempertahankan pelanggan menjadi tugas utama perusahaan untuk menjaga keberlanjutan operasionalnya.

1) Bentuk-bentuk Pelayanan

Bentuk-bentuk pelayanan umumnya di bagi menjadi tiga, yaitu layanan secara lisan, layanan secara tulisan, dan layanan secara perbuatan. Berikut penjelasan secara rinci:

²⁰ H. A. S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2008), 26.

a) Layanan secara lisan

Agar layanan secara lisan dapat berhasil sesuai dengan harapan, terdapat beberapa syarat yang harus dipenuhi oleh pemberi layanan. Beberapa syarat tersebut melibatkan keterampilan interpersonal, komunikasi efektif, dan pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan. Berikut adalah beberapa syarat tersebut:

(1) Keterampilan Komunikasi:

Keterampilan Mendengarkan: Pemberi layanan perlu memiliki kemampuan mendengarkan yang baik untuk memahami sepenuhnya kebutuhan dan pertanyaan pelanggan.

Keterampilan Berbicara: Kemampuan menyampaikan informasi dengan jelas dan efektif sangat penting dalam layanan secara lisan.

(2) Pengetahuan dan Keahlian:

Pengetahuan Mendalam: Pemberi layanan harus memiliki pengetahuan mendalam tentang produk, layanan, atau informasi yang mereka berikan.

Kemampuan Menjelaskan: Kemampuan menjelaskan informasi secara jelas dan mudah dimengerti oleh berbagai lapisan masyarakat.

(3) Kesabaran: Mengingat bahwa setiap pelanggan mungkin memiliki tingkat pemahaman yang berbeda, pemberi layanan perlu bersikap sabar dan tidak tergesa-gesa.

(4) Sikap Ramah dan Profesional:

Sikap Ramah: Bersikap ramah dan sopan sangat penting untuk menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan.

Profesionalisme: Memastikan bahwa layanan disampaikan dengan etika dan standar profesional.

(5) Ketelitian dan Konsistensi:

Ketelitian: Menyediakan informasi yang akurat dan terpercaya.

Konsistensi: Memastikan konsistensi dalam memberikan informasi di antara berbagai interaksi dengan pelanggan.

Dengan memenuhi syarat-syarat ini, pemberi layanan dapat meningkatkan efektivitas layanan secara lisan dan memberikan pengalaman positif kepada pelanggan.

b) Layanan secara tulisan

Layanan dengan tulisan adalah bentuk layanan yang sangat terlihat dalam pelaksanaan tugas, baik dari segi jumlah maupun kualitas pelayanannya. Keunggulan utamanya terletak pada efisiensi, terutama dalam layanan jarak jauh karena

pertimbangan biaya. Layanan dengan tulisan dapat dibagi menjadi dua bagian, yaitu:

(1) Layanan yang berupa petunjuk informasi dan sejenisnya:

Jenis layanan ini memberikan petunjuk informasi kepada orang-orang yang memiliki kepentingan tertentu agar lebih mudah berurusan dengan instansi terkait. Contohnya, panduan, brosur, atau informasi tertulis lainnya yang dirancang untuk memberikan panduan kepada individu atau kelompok dalam menavigasi proses atau layanan instansi tersebut.

(2) Layanan yang berupa dokumen tertulis atas permohonan,

keluhan, pemberian, laporan, dan pemberitahuan: Layanan ini melibatkan penyediaan dokumen tertulis berdasarkan

permohonan atau kebutuhan, seperti surat permohonan,

keluhan, pemberian, laporan, dan pemberitahuan.

Dokumen-dokumen ini dapat mencakup berbagai aspek, seperti permohonan layanan, aduan, pengajuan, pelaporan,

atau memberikan pemberitahuan terkait berbagai hal yang

berkaitan dengan instansi tersebut. Layanan ini

memfasilitasi komunikasi tertulis antara pelanggan dan

instansi.

c) Layanan Secara Perbuatan

Pelayanan melalui perbuatan adalah bentuk layanan yang umumnya melibatkan tindakan fisik atau hasil dari suatu kegiatan, seringkali dikombinasikan dengan layanan secara lisan. Meskipun komunikasi lisan memiliki peran penting, fokus utama pada pelayanan ini adalah pada perbuatan yang diharapkan oleh pihak yang membutuhkan layanan. Tujuannya adalah untuk menerima layanan dalam bentuk tindakan konkret atau hasil dari suatu kegiatan, bukan hanya sekadar penjelasan atau komitmen lisan. Dengan demikian, pelayanan melalui perbuatan menitikberatkan pada memberikan hasil nyata atau tindakan yang memenuhi kebutuhan atau harapan pelanggan.

2) Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima secara luas oleh warga pengguna maupun masyarakat. Definisi pelayanan publik mencakup serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik dengan tujuan memenuhi kebutuhan warga pengguna. Ini mencerminkan upaya pemerintah dalam menyediakan layanan yang efektif dan efisien untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara menyeluruh.²¹

Pelayanan publik adalah hak setiap masyarakat yang pelaksanaannya didasarkan pada prinsip-prinsip kesederhanaan,

²¹ Lailur Mursyidah, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Sidoarjo:Umsida Press,2020) 19.

keamanan, kepastian waktu, kejelasan, tanggung jawab, akurasi, kemudahan akses, kelengkapan sarana dan prasarana, kesopanan dan keramahan, kenyamanan, serta kedisiplinan. Prinsip-prinsip ini mencakup berbagai aspek, antara lain:²²

a) Kepastian Hukum:

Menjamin penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Dan Memberikan dasar hukum yang jelas untuk memastikan keadilan dan kebutuhan masyarakat terpenuhi.

b) Keterbukaan:

Memastikan akses mudah dan informasi yang transparan terkait pelayanan yang diinginkan. Dan Mendorong transparansi dan memungkinkan masyarakat untuk memahami dan mengakses informasi.

c) Partisipatif:

Mendorong partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan mereka. Dan Memperkuat keterlibatan masyarakat untuk mencapai pelayanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan mereka.

²² Lailur Mursyidah, *Manajemen Pelayanan Publik*, 22-24.

d) Akuntabilitas:

Menuntut pertanggungjawaban sesuai dengan perundang-undangan dalam proses penyelenggaraan publik. Dan Memastikan integritas dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

e) Kepentingan Umum:

Menekankan bahwa pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan. Dan Mempertahankan prinsip keadilan dan kesetaraan dalam pemberian pelayanan.

f) Profesionalisme:

Menyatakan bahwa aparat penyelenggara harus memiliki kompetensi sesuai dengan bidang tugasnya. Dan Menjamin kualitas dan efisiensi dalam pelayanan publik.

g) Kesamaan Hak:

Menegaskan bahwa pelayanan publik tidak boleh diskriminatif terhadap suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi. Dan Mempertahankan prinsip kesetaraan dan keadilan dalam pemberian pelayanan.

h) Keseimbangan Hak dan Kewajiban:

Pemenuhan hak sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan baik oleh pemberi maupun penerima

pelayanan. Dan Menjamin keseimbangan dan tanggung jawab dalam hubungan antara pemberi dan penerima pelayanan.

3) Standar Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan yang ditetapkan dan disosialisasikan untuk memberikan kepastian kepada penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang diatur secara resmi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang harus diikuti baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan, sebagaimana diatur dalam KEPMENPAN No. 63 Tahun 2003. Standar pelayanan ini meliputi:

- a) **Prosedur Pelayanan:** Tata cara yang terstandarisasi bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk tahapan pengajuan permohonan dan pelaksanaan pelayanan.
- b) **Waktu Penyelesaian:** Rentang waktu yang telah ditetapkan sejak permohonan diajukan hingga penyelesaian pelayanan, termasuk proses pengaduan.
- c) **Biaya Pelayanan:** Biaya atau tarif yang terinci yang harus disampaikan pada proses pemberian layanan kepada penerima pelayanan.
- d) **Produk Pelayanan:** Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan sebelumnya.
- e) **Sarana dan Prasarana:** Ketersediaan fasilitas dan infrastruktur yang memadai bagi penyelenggaraan pelayanan publik.

- f) Kompetensi Petugas Pemberi Layanan: Standar yang harus dipatuhi oleh petugas pelayanan, berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang diperlukan.

4) Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Terciptanya pelayanan publik yang berkualitas harus mengikuti Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pola penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu:²³

- a) Fungsional: Pelayanan publik diselenggarakan sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangan masing-masing penyelenggara pelayanan.
- b) Terpusat: Pelayanan publik diberikan oleh satu penyelenggara berdasarkan wewenang yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan terkait lainnya.
- c) Terpadu:
- (1) Terpadu Satu Atap: Berbagai jenis layanan disediakan dalam satu tempat, namun tidak memiliki keterkaitan proses, dan dilayani melalui beberapa pintu.
 - (2) Terpadu Satu Pintu: Jenis layanan yang memiliki keterkaitan proses disediakan dalam satu tempat dan dilayani melalui satu pintu.

²³ Sekretariat Negara Republik Indonesia. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pelayanan publik memegang peran vital dalam sistem pemerintahan pusat dan daerah. Di tingkat daerah, memberikan pelayanan publik adalah kewajiban pemerintah daerah dan menjadi bagian integral dari identitas pemerintahan.²⁴

b. Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan bentuk pengembangan dari pelayanan publik yang mempunyai tujuan untuk mewujudkan mutu pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat.²⁵ Pelayanan publik tersebut diberikan sebagai bentuk penyediaan barang dan jasa sesuai kebutuhan masyarakat.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan inovasi terbaru dari Kementerian Agama yang bertujuan memberikan kemudahan serta kepastian kepada masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari satuan kerja di Kementerian Agama. PTSP mengelola seluruh proses pelayanan, mulai dari permohonan hingga penyelesaian produk pelayanan, yang dilakukan dalam satu lokasi. Hal ini adalah bagian dari inisiatif pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik, mengurangi birokrasi, serta menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Agama Nomor

²⁴ Lailul mursyidah, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Sidoarjo:Umsida Press,2020) 29.

²⁵ Nyoman Putri Purnama Santhi and Ni Made Ari Yuliantini Griadhi, "*Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Publik Yang Optimal Dalam Birokrasi Perizinan.*" (2006): 3.

65 Tahun 2016 tanggal 29 Desember 2016 tentang pelayanan terpadu.²⁶

Pelayanan Terpadu Satu Pintu diharapkan dapat menyederhanakan proses birokrasi yang sangat lama, sehingga dengan adanya keberadaan PTSP ini masyarakat lebih mudah dan mempunyai akses yang luas untuk memperoleh pelayanan. Sehingga dengan ini, peran PTSP sangat penting bagi suatu lembaga sebab dapat meningkatkan hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik yang disediakan.

PTSP merupakan satu kesatuan proses dalam penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan secara integerasi dalam satu tempai baik berupa fisik maupun virtual yang sesuai dengan standar pelayanan. Dengan PTSP tersebut, diharapkan dapat mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik mungkin, sebab di era pesatnya teknologi informasi dan komunikasi pada zaman modern dituntut untuk memperbanyak tindakan dalam bekerja dan kerja nyata. Hal ini sesuai dengan komitmen Kementerian Agama dalam mewujudkan World Class Bureaucracy (Birokrasi Kelas Dunia) dengan penyelenggaraan PTSP sebagai persyaratan yang harus dipenuhi dan dilaksanakan.²⁷

²⁶ Evi setyowati, "Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Administrasi Jakarta Barat" (Serang, 2017), 81.

²⁷ Rusdi, Teddy, Manajemen Layanan Pendidikan Islam, "Studi Keislaman dan Ilmu Pendidikan", no.2 (November2017):1-9.

Dengan kata lain Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merujuk pada kegiatan penyelenggaraan izin atau layanan lainnya yang berbasis pada pendelegasian wewenang dari instansi atau lembaga yang memiliki kewenangan terkait. Proses ini mencakup pengelolaan dokumen dari tahap awal hingga penyelesaian, yang dilakukan secara terpusat dalam satu lokasi pelayanan.²⁸

Pelayanan terpadu adalah suatu kegiatan pemberian layanan yang mengintegrasikan beberapa jenis pelayanan dalam satu lokasi, dan dikelola dengan sistem pengendalian manajemen yang terpusat. Hal ini memungkinkan koordinasi yang lebih baik antara berbagai jenis layanan yang ditawarkan kepada pengguna dalam satu tempat yang sama.

Pembentukan PTSP bertujuan untuk mempermudah dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan memperpendek proses layanan. Hal ini dilakukan untuk menciptakan layanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau bagi masyarakat.

1) Prinsip dan Ruang Lingkup Layanan Terpadu

Prinsip pelayanan terpadu dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip-prinsip berikut ini:²⁹

²⁸ Suhartoyo, "Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)" *Administrative Law & Governance Journal*, Vol.2, no. 1 (2019): 144.

²⁹ Sekretariat Negara Republik Indonesia. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014, Tujuan, prinsip, dan Ruang Lingkup PTSP, (Jakarta : Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI, 2014), 5.

- a) Keterpaduan: Mengintegrasikan berbagai jenis layanan dalam satu tempat untuk memudahkan akses dan koordinasi.
- b) Ekonomis: Memastikan efisiensi biaya dan sumber daya dalam penyelenggaraan pelayanan.
- c) Koordinasi: Menjaga kerja sama antarinstansi untuk menyelaraskan layanan yang diberikan.
- d) Pendelegasian atau Pelimpahan Wewenang: Memberikan wewenang atau kewenangan antarinstansi dalam penyelenggaraan layanan.
- e) Akuntabilitas dan Aksesibilitas: Menjamin pertanggungjawaban dalam penyelenggaraan layanan dan memastikan aksesibilitas layanan kepada masyarakat secara luas

Sedangkan Ruang lingkup layanan terpadu mencakup:

- a) Pelayanan Informasi dan Data: Menyediakan informasi dan data yang diperlukan oleh pengguna layanan.
- b) Layanan Pengaduan: Memberikan fasilitas bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau pengaduan terkait layanan.
- c) Surat Izin Penggunaan Aula/BMN: Memberikan izin atau persetujuan terkait penggunaan aula atau barang milik negara.
- d) Penerimaan Surat Masuk: Proses penerimaan surat atau dokumen yang masuk kepada institusi atau lembaga terkait.

- e) Rekomendasi Usulan Kegiatan/Perencanaan Madrasah Negeri: Memberikan rekomendasi terkait usulan kegiatan atau perencanaan di madrasah negeri.

2) Tujuan Layanan Terpadu Satu Pintu

Tujuan dari pelayanan terpadu satu pintu adalah untuk menyederhanakan birokrasi pelayanan perizinan dan non-perizinan dengan cara:³⁰

- a) Mempercepat Proses dan Waktu Pelayanan: Mengurangi tahapan-tahapan dalam pelayanan yang dianggap kurang penting untuk meningkatkan kecepatan dan efisiensi pelayanan.

- b) Menekan Biaya Pelayanan: Mengurangi biaya dengan membuat prosedur dan biaya resmi lebih transparan, serta melakukan pengurangan biaya selain dari tahapan layanan yang tidak esensial.

- c) Menyederhanakan Persyaratan: Mengembangkan sistem pelayanan paralel untuk mengidentifikasi dan menyederhanakan persyaratan yang tumpang tindih, yang berdampak pada pengurangan biaya dan waktu. Hal ini bertujuan untuk menciptakan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau bagi masyarakat.

³⁰ Sekretariat Negara Republik Indonesia. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014, Tujuan, prinsip, dan Ruang Lingkup PTSP, (Jakarta : Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI, 2014), 5.

- d) Memberikan Perlindungan dan Kepastian Hukum kepada Masyarakat: Menjamin bahwa proses pelayanan tersebut dilakukan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, memberikan perlindungan hukum kepada masyarakat dalam mendapatkan layanan yang adil dan sesuai peraturan.
- e) Mendekatkan Pelayanan kepada Masyarakat: Memungkinkan akses yang lebih dekat bagi masyarakat untuk memperoleh layanan, mengurangi jarak atau hambatan dalam mendapatkan layanan yang dibutuhkan.
- f) Memberikan Akses yang Lebih Luas kepada Masyarakat: Memperluas aksesibilitas masyarakat dalam mendapatkan layanan, sehingga lebih banyak orang dapat memperoleh layanan yang diperlukan tanpa hambatan yang berarti.

Analisis dari kajian teori tersebut menunjukkan bahwa peneliti memilih menggunakan teori ini karena telah memberikan gambaran menyeluruh mengenai permasalahan yang dihadapi. Teori tersebut juga telah merinci variabel-variabel yang sesuai dengan topik penelitian, yakni Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), dengan cukup detail. Dengan demikian, teori ini dianggap relevan dan dapat memberikan landasan yang kuat untuk mendukung penelitian mengenai PTSP.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini mengkaji tentang Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu di MTsN 2 Bondowoso. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan suatu penelitian dengan mengumpulkan data di lapangan dan menganalisis serta menarik kesimpulan dari data tersebut.

Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah Studi kasus. Dimana jenis penelitian ini merupakan penelitian tentang suatu “kesatuan sistem”. Kesatuan ini dapat berupa program, kegiatan, peristiwa, atau sekelompok individu yang berkaitan dengan tempat, waktu, atau ikatan tertentu yang diarahkan untuk menghimpun data, mengambil makna dan memperoleh pemahaman dari kasus tersebut.³¹

B. Lokasi Penelitian

Lokasi yang dijadikan tempat penelitian adalah Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Bondowoso yang berlokasi di Jl MT.Haryono no.44 Kelurahan Badean Kabupaten Bondowoso. Alasan peneliti memilih lokasi ini adalah karena MTsN 2 Bondowoso merupakan salah satu sekolah di Bondowoso yang menerapkan pelayanan terpadu satu pintu, MTsN 2 Bondowoso termasuk dalam kategori madrasah rujukan dan memiliki beberapa prestasi sebagai berikut;

³¹ M. Djunaidi Ghony, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Ar Ruzz Media, 2017), 62.

1. MTsN 2 Bondowoso merupakan Madrasah pertama yang menerapkan pelayanan terpadu 1 pintu di Kabupaten Bondowoso.
2. MTsN 2 Bondowoso merupakan Lembaga dengan pelayanan tercepat dengan istilah *one day service*.

C. Subjek Penelitian

Penelitian kualitatif menggunakan berbagai jenis data, mulai dari wawancara, pengamatan dan observasi. Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan *Purposive* yaitu pengambilan informan dengan pertimbangan tertentu, dengan memilih informan secara sengaja yang dianggap tahu dan mampu untuk memberikan informasi terkait data dibutuhkan. Oleh karena itu, subyek yang akan dijadikan informan dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 3.1
Data Informan

NO	NAMA	JABATAN
1	Siti Mutmainah, S. Pd	Kepala madrasah
2	Jaelani, S. H	Kepala TU
3	Wulandari Riswan, S. Pd	Petugas PTSP
4	Maulidya Nurul Kholifah	Siswa VIII
5	Muhammad Guntur	Alumni
6	Soleha	Wali Murid

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam sebuah penelitian diperlukan cara untuk dapat menjaring data dengan tepat sehingga data-data yang ingin diperoleh termasuk data yang valid dan akurat yang dapat di pertanggung jawabkan.

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini antara lain:

1. Teknik Observasi

Menurut Winamo, teknik observasi adalah teknik pengumpulan data dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung terhadap gejala-gejala subjek yang diteliti baik pengamatan itu dilakukan dalam situasi sebenarnya maupun dalam situasi yang khusus diadakan.³²

Teknik observasi dalam penelitian ini menggunakan teknik observasi Partisipasi Pasif, dimana peneliti tidak terlibat secara langsung dengan objek yang menjadi kajian peneliti. Dengan artian, peneliti mendatangi lokasi penelitian murni sebagai peneliti bukan sebagai siswa ataupun sebagai guru. Peneliti mengamati setiap kegiatan yang berlangsung tetapi tidak ikut terlibat dalam kegiatan tersebut.

Tujuan dari menggunakan metode observasi ini adalah agar peneliti dapat mencatat hal-hal yang berkaitan dengan penelitian, mendokumentasikan, dan merefleksikan secara sistematis dalam kegiatan dan interaksi dari subyek penelitian. Adapun hasil observasi yang ingin diperoleh peneliti sebagai berikut:

- a. Kegiatan Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- b. Jangka waktu pelayanan
- c. Bentuk fisik PTSP
- d. Jaminan pelayanan

³² Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), 148.

2. Teknik Wawancara/ *Interview*

Teknik wawancara adalah suatu teknik pengumpulan data dalam sebuah penelitian dengan jalan mengadakan dialog dengan responden. Sementara itu, dalam buku Burhan mengatakan bahwa wawancara adalah suatu cara mengumpulkan data atau informasi dengan cara langsung bertatap muka dengan informan, dengan maksud mendapatkan gambaran lengkap tentang topik yang diteliti. Secara garis besar, metode wawancara terdapat dua jenis yaitu wawancara berstruktur dan wawancara tak terstruktur.³³

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik wawancara semi terstruktur dalam proses pengumpulan data. Dimana peneliti menyiapkan daftar pertanyaan mengenai atau dipandu dengan pertanyaan-pertanyaan dalam pedoman wawancara tentang Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu di MTsN 2 Bondowoso dengan mengembangkan pertanyaan tersebut sesuai kebutuhan peneliti untuk memperoleh data yang lebih lengkap dan mendalam.³⁴

Beberapa informasi yang ingin diperoleh melalui teknik wawancara dalam penelitian ini, antara lain:

- a. Bagaimana Manajemen Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu secara lisan di MTsN 2 Bondowoso
- b. Bagaimana Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu secara tulisan di MTsN 2 Bondowoso

³³ Suryani, *Metode Riset Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana, 2016), 184.

³⁴ Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2018), 233.

- c. Bagaimana Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu secara perbuatan di MTsN 2 Bondowoso

3. Teknik Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah sebagai laporan tertulis dari suatu peristiwa yang isinya terdiri dari penjelasan dan perkiraan terhadap peristiwa dan ditulis dengan sengaja dan menjelaskan keterangan mengenai peristiwa tersebut.³⁵ Dengan adanya dokumen, maka dapat menunjang hasil keakuratan dalam penelitian. Karena dengan adanya dokumentasi maka akan lebih memperkuat hasil observasi dan wawancara.

- a. Profil Madrasah
- b. Dokumen kebijakan penyelenggaraan PTSP
- c. Jenis-jenis layanan
- d. Dokumen SOP PTSP
- e. Sarana dan prasarana

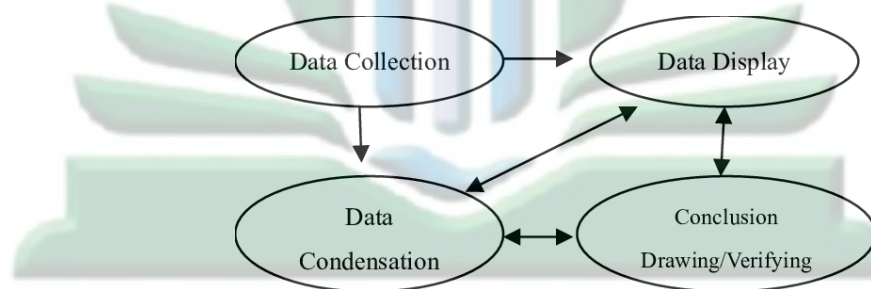
E. Analisis Data

Analisis data adalah proses menyusun data secara sistematis yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah di pahami oleh diri sendiri dan orang lain.³⁶

³⁵ Winarmo Surachma, *Dasar dan Teknik Research* (Bandung: Cv Tarsito, 2000), 134.

³⁶ Sugiyono, *Metode Kuantitatif Dan Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta. 2012), 244.

Proses analisis data penelitian ini dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Namun analisis data dalam penelitian kualitatif difokuskan selama proses di lapangan bersamaan dengan pengumpulan data. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik Miles, Huberman dan Saldana, yaitu analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Berikut langkah-langkah dalam analisis data model Miles, Huberman dan Saldana:³⁷



Gambar 3.1
Langkah-Langkah Analisis Data

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh sumber data. Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dapat memberikan informasi dan data terkait fokus penelitian. Setelah data terkumpul disajikan dalam bentuk transkrip wawancara dan deskripsi studi

³⁷ Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, Jhonny Saldana, *Qualitative Data Analysis : A Methods Sourcebook*, Edition 3, Terj. Tjetjep Rohindi Rohidi (Jakarta: UI Press, 2014), 31.

dokumentasi. Pengumpulan data data dilakukan oleh peneliti mulai dari 23 Mei 2023 sampai 8 Mei 2024.

2. Kondensasi (*condensation*)

Kondensasi data merupakan kegiatan proses seleksi, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksi, dan atau mengubah data kedalam satu kesatuan catatan lapangan, transkrip wawancara, dokumen, atau bentuk empiris lainnya. Kesimpulannya bahwa proses kondensasi data ini diperoleh setelah peneliti melakukan obsevasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang diperoleh di lapangan selanjutnya dipilah pilah untuk mendapatkan fokus penelitian yang dibutuhkan oleh peneliti mulai dari bagaimana manajemen PTSP di MTsN 2 Bondowoso dan bagaimana bentuk PTSP di MTsN 2 Bondowoso.

3. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data adalah sebuah pengorganisasian, penyatuan dari informasi yang memungkinkan penyimpulan dan aksi. Jadi data yang sudah direduksi dan di klarifikasi berdasarkan kelompok masalah yang diteliti, sehingga memungkinkan adanya penarikan kesimpulan atau verifikasi. Data yang sudah disusun secara sistematis pada tahapan kondensasi data, kemudian dikelompokkan berdasarkan pokok permasalahannya hingga peneliti dapat mengambil kesimpulan terhadap penelitian terkait Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu di MTsN 2 Bondowoso.

4. Penarikan kesimpulan (*verification*)

Verifikasi adalah suatu tujuan ulang pada catatan-catatan lapangan atau peninjauan kembali serta tukar pikiran diantara teman sejawat untuk mengembangkan “kesepakatan inter-subjektif” atau juga upaya-upaya luas untuk menempatkan salinan suatu temuan dalam seperangkat data yang lain.

Penarikan kesimpulan disini dilakukan peneliti dari awal peneliti mengumpulkan data seperti mencari pemahaman yang tidak memiliki pola, mencatat keteraturan penjelasan, dan alur sebab akibat, yang tahap akhirnya disimpulkan keseluruhan data yang diperoleh peneliti.

F. Keabsahan Data

Keabsahan data dimaksudkan untuk menguji data yang dihasilkan dalam penelitian dapat dipertanggungjawabkan. Dalam penelitian kualitatif ini peneliti menggunakan uji kredibilitas secara internal yang dilakukan untuk membuktikan apakah yang diamati benar-benar sesuai dengan apa yang terjadi dilapangan, salah satu langkah yang Peneliti gunakan adalah triangulasi. Triangulasi adalah teknik yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada.³⁸ Triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber adalah penelitian yang dilakakuan dengan mencari data yang sama dan teknik yang sama melalui sumber yang

³⁸ Sugiyono, *Kuantitatif & kualitatif* (Bandung Alfabeta, 2013), 241

berbeda. Misalnya, selain menanyakan kepada Kepala Marasah, peneliti juga mengkonfirmasi masalah yang sama pada guru atau peserta didik. teknik ini harus dilakukan secara spontan tanpa ada kesepakatan jawaban terlebih dahulu, sehingga data yang diperoleh dapat di pertanggung jawabkan keabsahannya.

2. Trianggulasi teknik

Trianggulasi teknik adalah mengecek data yang sama pada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya, data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, atau melalui dokumentasi. Teknik ini dilakukan untuk mengecek kembali apakah data yang telah diberikan merupakan data yang sudah benar atau tidak. Bila data yang diperoleh telah dicek kembali pada sumber data yang asli atau sumber data lain ternyata tidak benar, maka peneliti melakukan pengamatan kembali yang lebih luas dan mendalam sehingga diperoleh data yang pasti kebenarannya. Pengecekan data tersebut dilakukan dengan penyerdehanaan data dan pengolahan kata dari data yang di peroleh sehingga hasil temuan akhir tidak diragukan lagi keabsahannya.

G. Tahap-tahap Penelitian

Tahap-tahap penelitian merupakan langkah-langkah yang dilakukan peneliti dari awal penelitian sampai penelitian selesai dilaksanakan. Tahap-tahap penelitian yang peneliti lakukan terdiri dari tahap pra penelitian, tahap pelaksanaan penelitian dan tahap penyelesaian.

1. Pra penelitian

Pra penelitian adalah tahapan yang dilakukan sebelum melakukan penelitian. Pada tahap ini peneliti merumuskan 3 judul untuk diajukan kepada Dosen Pembimbing Akademik (DPA), dari 3 judul yang dikonsultasikan satu judul yang dipilih dan diACC oleh DPA. Judul yang terpilih divalidasi DPA, kemudian peneliti mengupload Form pengajuan judul melalui website MPI, setelah terupload peneliti menunggu notifikasi dari grup telegram untuk mendapatkan informasi Acc dari kaprodi dan mendapatkan dosen pembimbing.

2. Pelaksanaan penelitian

Tahapan pelaksanaan penelitian dilakukan setelah mendapatkan dosen pembimbing penelitian. setelah menyerahkan matriks penelitian kepada dosen pembimbing, peneliti melakukan observasi awal di MTsN2 Bondowoso. dengan meminta izin kepada Kepala Marasah MTsN2 Bondowoso dan mendiskusikan judul yang akan diteliti. Setelah melakukan penelitian, peneliti menuangkan hasil penelitian pada proposal skripsi yang disusun oleh peneliti.

3. Tahap penyelesaian

Tahap penyelesaian ini merupakan tahap pelaporan dari hasil penyusunan penelitian dalam bentuk skripsi sesuai dengan pedoman yang berlaku di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

Table 3.2 tahap-tahap penelitian

No	Tahapan	Indikator	Tahun 2022	Tahun 2023												Tahun 2024											
			12	Bulan ke-												1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12												
1	Pra lapangan	Menyusun rencana penelitian	√																								
		Memilih tempat penelitian	√	√	√																						
		Mengurus perizinan				√																					
		Menyiapkan proposal penelitian				√	√	√	√	√	√	√	√	√	√												
		Seminar proposal														√											
		Pelaksanaan penelitian															√	√									
		Tahap akhir penelitian	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√		
		Sidang skripsi																									

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. GAMBARAN OBYEK PENELITIAN

1. Profil Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Bondowoso³⁹

Nama : MTsN 2 Bondowoso

Kepala Madrasah : Siti Mutmainnah

NSM : 121135110002

NPSN : 20581711

Akreditasi : A

Status : Negeri

Nomor Telp. : 0331-421948

Alamat : Jl. MT Haryono No. 44

Kecamatan: Bondowoso

Kabupaten: Bondowoso

Provinsi : Jawa Timur

Kode Pos : 68214

e-mail : mtsnbondowoso2@kemenag.go.id

Luas Tanah : 562 m²

Jarak ke Pusat Kecamatan : 4 km

Jarak ke Pusat Kota : 2 km

Tahun Berdiri : 1970

Sumber : Dokumen, MTsN 2 Bondowoso, 23 maret 2024

³⁹ MTsN 2 Bondowoso, "Profil MTsN 2 Bondowoso", 23 Maret 2024.

2. Sejarah Berdirinya MTsN 2 Bondowoso

Awalnya, Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Bondowoso, yang dulunya bernama Madrasah Tsanawiyah Negeri Bondowoso 2, berasal dari PGAP yang berdiri sejak tahun 1964. Pada tahun 1970, statusnya berubah menjadi PGAN 4 tahun dan pada 9 Januari 1978, menjadi Madrasah Tsanawiyah Negeri Bondowoso 2 hingga tahun 2016.

Pada tahun 2016, nama MTs Negeri Bondowoso 2 diubah menjadi MTsN 2 Bondowoso berdasarkan Keputusan Menteri Agama No. 673 tahun 2016 tentang Perubahan Nama Madrasah di Provinsi Jawa Timur.⁴⁰

Berikut adalah nama-nama pimpinan/kepala Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Bondowoso sejak berdiri hingga sekarang::

Tabel 4.1
Daftar Kepala Sekolah

No	Nama	Jabatan	TMT	Alamat Asal
1	BAINI	Kepala	1964 - 1970	Jombang
2	AKHWAN IKHSAN BA	Kepala	1970 - 1980	Jember
3	DRS.IMAM HAJALI	Kepala	1980	Jember
4	SUPARMAN BA	Kepala	1980 - 1992	Magelang
5	DURAHAP	Kepala	1992 - 2000	Bondowoso
6	DRS.H.SAIFUDDIN ZUHRI	Kepala	2000 - 2004	Banyuwangi
7	H.SUTARYO,S.Ag.M.Pd.I.	Kepala	2004 - 2010	Bondowoso
8	Drs.H.ANSHORI,M.Pd.I	Kepala	2010 - 2016	Bondowoso
9	H.SAINI. S.Ag. MPd.I	Kepala	2016 - 2021	Bondowoso
10	SAMSON HIDAYAT, M. Pd, I	Kepala	2021 - 2023	Lumajang
11	Hj. Siti Mutmainnah, S. Pd	Kepala	2023 – Sekarang	

3. Visi dan Misi Madrasah Tsanaiyah 2 Bondowoso

Visi

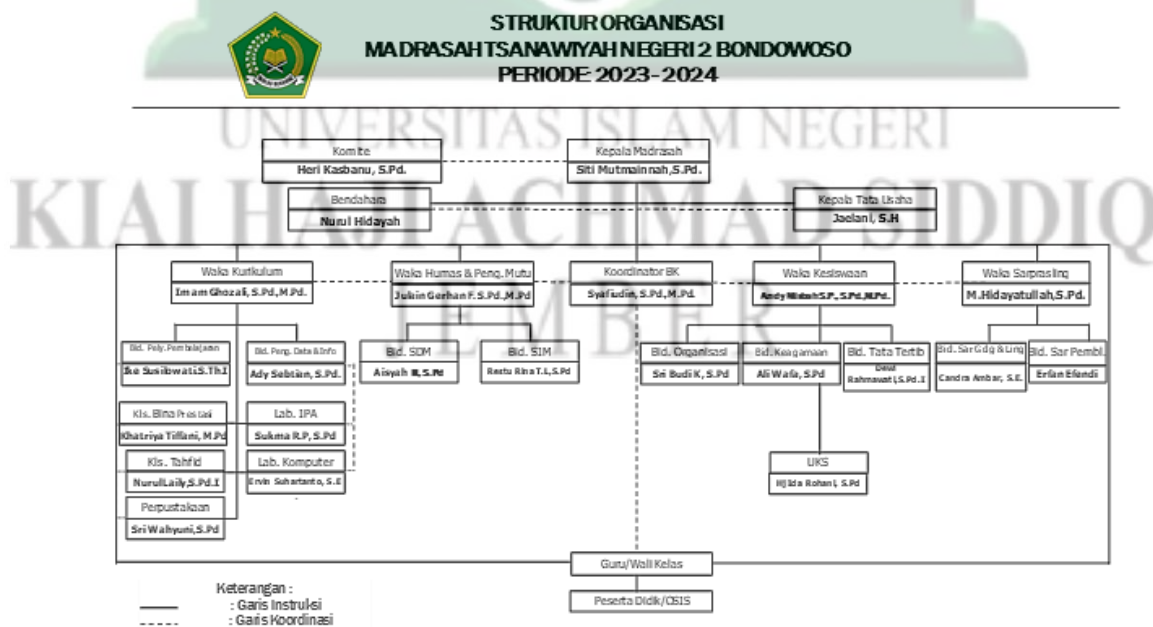
“berjiwa islami, berprestasi, peduli dan berbudaya lingkungan”

⁴⁰ MTsN 2 Bondowoso, “Sejarah MTsN 2 Bondowoso”, 23 Maret 2024.

Misi

- a. Menumbuhkembangkan keimanan dan ketakwaan kepada Allah SWT serta berkarakter yang di jiwai nilai budaya bangsa
 - b. Meningkatkan prestasi, disiplin dan keterampilan siswa
 - c. Menyiapkan SDM yang berjiwa islami, dan berbudi pekerti luhur
 - d. Meningkatkan kesadaran dan usaha dalam pelestarian lingkungan yang sehat alami
 - e. Meningkatkan kepedulian dalam kegiatan pencegahan kerusakan lingkungan.⁴¹
4. Strukur Organisasi Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Bondowoso

Gambar 4.1
Struktur Organisasi MTsN 2 Bondowoso



⁴¹ MTsN 2 Bondowoso, "Profil MTsN 2 Bondowoso", 23 Maret 2024.

5. Data Tenaga Kependidikan Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Bondowoso

Guru adalah elemen penting dalam proses pendidikan, karena mereka berperan sebagai fasilitator pembelajaran, pendidik, dan pembimbing bagi para siswa. Saat ini, MTsN 2 Bondowoso memiliki total 70 orang, 58 guru dan 12 tenaga kependidikan. Berikut rincian data yang bisa di lampirkan:⁴²

Tabel 4.2
Data Pendidik dan Tenaga Kependidikan

Status	Jumlah
Guru	58
Tenaga kependidikan	12
Total	70

Tabel 4.3
Data Status Pendidik dan Tenaga Kependidikan

Status	Jumlah
PNS	35
NON PNS	23
Total	58

Tabel 4.4
Data Pendidik dan Tenaga Kependidikan Sesuai Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki-laki	22
Perempuan	36
Total	58

6. Sejarah PTSP MTsN 2 Bondowoso

Pelayanan terpadu adalah pemberian beberapa jenis pelayanan secara terintegrasi di satu tempat dengan sistem pengendalian manajemen.

⁴² MTsN 2 Bondowoso, "Data Pendidik dan Tenaga Kependidikan", 23 Maret 2024.

Pelayanan ini menggabungkan berbagai jenis pelayanan dari tahap permohonan hingga penyelesaian produk melalui satu pintu.

Keberadaan PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) akan meningkatkan standar kerja dan kinerja di Madrasah. Sistem kerja akan menjadi lebih teratur, produktivitasnya terukur, dan semua aktivitas layanan tercatat. PTSP juga merupakan upaya untuk mentransformasi pelayanan publik, menjadikan MTsN 2 Bondowoso sebagai lembaga yang bersih dan melayani.

Pembentukan PTSP di MTsN 2 Bondowoso diresmikan langsung oleh kepala Kementerian Agama Boondowoso pada tanggal 22 Februari 2022. Dalam pengerjaannya PTSP MTsN 2 Bondowoso menyediakan satu tempat dengan satu pintu di halaman depan madrasah, sehingga publik dapat dengan mudah mengakses berbagai jenis pelayanan yang disediakan, beberapa pelayanan PTSP, diantaranya:⁴³

- a. Penerimaan tamu
- b. Pengambilan ijazah
- c. Legalisir ijazah
- d. Surat pengganti ijazah rusak
- e. Surat pengganti ijazah hilang
- f. Surat keterangan kesalahan penulisan ijazah
- g. Surat izin melaksanakan penelitian
- h. Surat keterangan telah melakukan penelitian

⁴³ MTsN 2 Bondowoso, "Sejarah PTSP MTsN 2 Bondowoso ", 23 Maret 2024.

- i. Surat mutasi masuk peserta didik
 - j. Surat mutasi keluar peserta didik
7. Visi dan Misi PTSP MTsN 2 Bondowoso
- a. Visi
“Melayani masyarakat dengan Cerdas, Cepat dan Tepat (C2T)”
 - b. Misi
 - 1) Memfasilitasi jenis layanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat
 - 2) Mewujudkan sistem pelayanan berbasis Teknologi Informasi
 - 3) Meningkatkan kualitas sumber daya manusia
 - 4) Meningkatkan kualitas sarana prasarana
 - 5) Meningkatkan profesionalisme tatakelola lembaga
8. MOTTO PTSP MTsN 2 Bondowoso
“SANTUN”

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

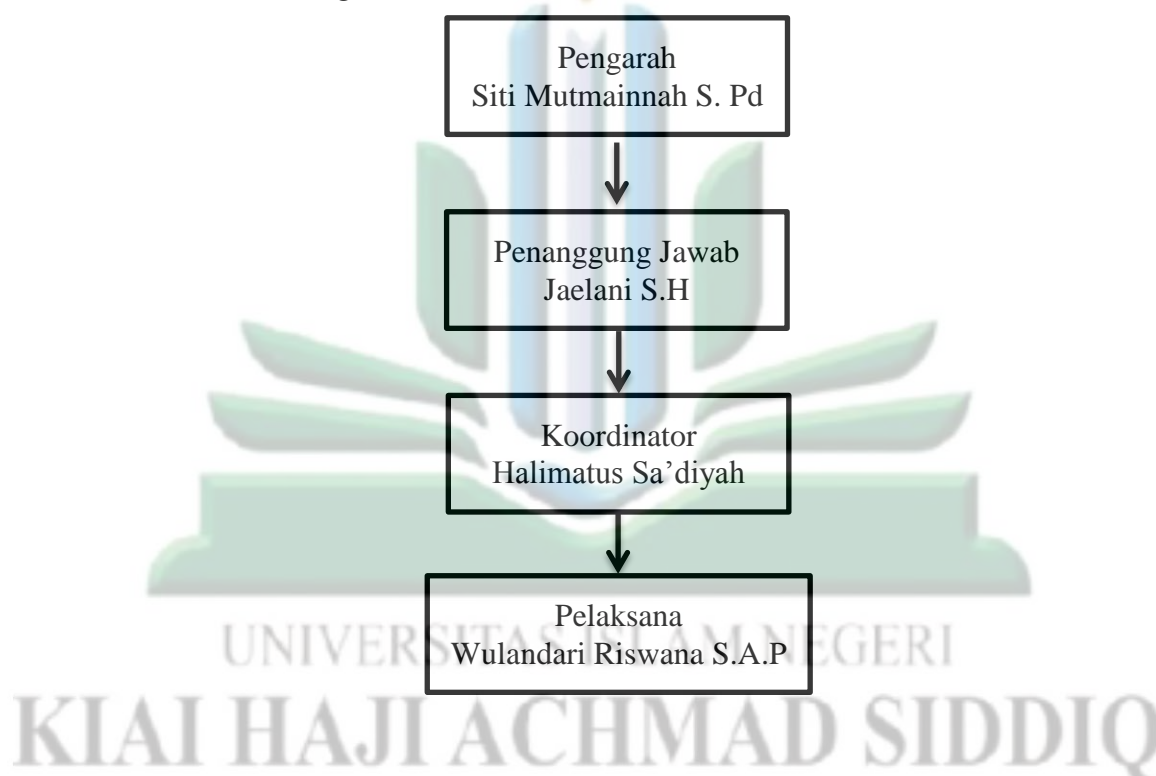
Akuntabel : Petugas dalam melaksanakan tugas dan fungsinya harus sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku, sehingga seluruh rangkaian tugas yang dilakukan dapat dipertanggungjawabkan.

Nyaman : Pemohon dibuat merasa nyaman selama menerima layanan didalam PTSP, baik dari sisi tempat, layanan petugas, suasana ruangan maupun hasilnya.

Utuh : Pelayanan yang diberikan harus selesai sempurna, tidak kurang sedikitpun, tidak sepotong-potong.

No Pungli : Dalam melayani pemohon tidak ada potongan biaya apapun untuk semua jenis layanan.

9. Struktur Organisasi PTSP MTsN 2 Bondowoso



10. Data Sarana Dan Prasarana PTSP MTsN 2 Bondowoso

Tabel 4.5
Data Sarana Dan Prasaran

No	Fasilitas Sarana Prasarana	Jumlah	Kondisi
1	Ruang Front Office	1	Baik
2	Komputer	2	Baik
3	Printer	1	Baik
4	Buku Agenda Surat Mauk dan Keluar	1	Baik
5	ATK	4	Baik
6	Kursi Tunggu	8	Baik

7	Ruang Konsultasi	1	Baik
8	Ruang Back Office	1	Baik
9	Jam Dinding	1	Baik
10	CCTV	2	Baik
11	Vas Bunga	1	Baik

B. Penyajian Dan Analisis Data

1. Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu MTsN 2 Bondowoso

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MTsN 2 Bondowoso adalah sistem yang dirancang untuk mempermudah dan mempercepat proses layanan administrasi dan informasi bagi siswa, orang tua, dan masyarakat. Melalui PTSP, berbagai layanan seperti pendaftaran siswa baru, pengambilan ijazah, surat keterangan, dan layanan administrasi lainnya dapat dilakukan di satu lokasi terpusat. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan pendidikan di MTsN 2 Bondowoso.

Menurut Kepala Madrasah, Ibu Mutmainnah:

“PTSP merupakan program dari Kementerian Agama yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja secara keseluruhan dalam pelayanan publik di madrasah. Dengan adanya PTSP, seluruh layanan dapat disentralisasi dalam satu tempat atau satu pintu. Selain itu, keberadaan PTSP ini juga dapat meningkatkan grade madrasah jika sudah diterapkan dengan baik.”⁴⁴

Pendapat ini diperkuat oleh Kepala TU, Bapak Jaelani:

“Keberadaan PTSP di madrasah ini sangat bermanfaat karena memudahkan pengintegrasian layanan. Dengan adanya PTSP, berbagai pelayanan yang sebelumnya terpisah bisa dipusatkan dalam satu pintu, sehingga lebih efisien dan efektif.”⁴⁵

⁴⁴ Siti Mutmainnah, diwawancara oleh peneliti, Bondowoso, 6 Mei 2024.

⁴⁵ Jaelani, diwawancara oleh peneliti, Bondowoso, 6 Mei 2024.

Sejalan dengan itu, Ibu Wulandari, petugas PTSP, menambahkan:

“PTSP dibentuk untuk mempermudah alur pelayanan publik di madrasah. Sebelum adanya PTSP, wali murid harus mencari guru ke ruangnya jika ingin bertemu. Namun sekarang, wali murid cukup menunggu di lobi PTSP, dan petugas akan memanggil guru yang bersangkutan.”⁴⁶

Maulidya Nurul Kholifah, salah satu peserta didik, turut mendukung jawaban kepala sekolah:

“Sejak adanya PTSP, proses permintaan surat menjadi lebih mudah. Kami tidak perlu lagi mencari petugas ke ruangnya, cukup datang ke PTSP dan menunggu di ruang tunggu hingga surat kami siap.”⁴⁷

Hasil wawancara di atas sangat selaras dengan isi Surat Keputusan (SK) tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MTsN 2 Bondowoso. Untuk memperkuat dan memperjelas keterkaitan tersebut, akan disertakan gambar SK sebagai bukti konkret bahwa pelaksanaan PTSP telah diatur dan dijalankan sesuai kebijakan yang ditetapkan.

KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

⁴⁶ Wulandari Riswana, diwawancara oleh peneliti, Bondowoso, 7 Mei 2024.

⁴⁷ Maulidya Nurul Khofifah, diwawancara oleh peneliti, Bondowoso, 7 Mei 2024.



Gambar tersebut menampilkan Surat Keputusan (SK) kepala madrasah tentang tim pengelola PTSP, yang dikeluarkan oleh Bapak Samson Hidayat saat masih menjabat sebagai kepala madrasah. SK tersebut berisi tujuan dibentuknya PTSP dan secara resmi diterbitkan pada tanggal 26 Februari 2022.

⁴⁸ MTsN 2 Bondowoso, "Sk PTSP MTsN 2 Bondowoso", 23 Maret 2024.

A. Perencanaan PTSP di MTsN 2 Bondowoso

Pada tahap perencanaan, berbagai langkah strategis telah dilakukan oleh pihak sekolah untuk memastikan bahwa Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dapat berfungsi secara optimal. Proses ini melibatkan beberapa pihak terkait, mulai dari Kepala Marasah, kepala tata usaha, hingga guru-guru yang terlibat dalam tim perencanaan. Dalam sub bab ini, peneliti akan menjelaskan hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa narasumber kunci terkait perencanaan PTSP di MTsN 2 Bondowoso. Hasil wawancara ini akan memberikan gambaran tentang bagaimana proses perencanaan dilakukan, siapa saja yang terlibat, serta tujuan utama yang ingin dicapai melalui PTSP.

Menurut Bapak Jaelani, Kepala TU sekaligus penanggung jawab PTSP, ia mengatakan:

“Sebelum PTSP dibentuk di madrasah ini, kami tenaga kependidikan, kepala TU, dan kepala madrasah mengadakan rapat dulu. Rapat ini buat ngasih tahu bahwa PTSP bakal dibentuk. Ya, kami sebagai bawahan setuju saja, karena dengan adanya PTSP, pelayanan jadi lebih mudah dan ringkas. Tapi soal persyaratan, itu tidak dijelaskan secara detail. Yang tahu hanya kepala madrasah dan kepala TU.”⁴⁹

Beliau juga menjelaskan bahwa pembentukan PTSP tidak bisa sembarangan:

“PTSP ini tidak serta-merta dibentuk begitu saja, tetapi harus memenuhi beberapa syarat dari Kemenag pusat. Yang paling penting, sekolah atau madrasah harus berstatus negeri, dan Alhamdulillah, madrasah kami memang sudah negeri. Selain itu, harus ada tempat lobi buat menerima tamu atau permintaan layanan

⁴⁹ Jaelani, diwawancara oleh peneliti, Bondowoso, 6 Mei 2024.

di satu pintu. Terus, juga diperlukan SDM yang kompeten untuk mengurus segala bentuk pelayanan, khususnya administrasi di madrasah.”⁵⁰

Indikator kedua dalam perencanaan manajemen pelayanan publik adalah penetapan strategi, di mana kepala madrasah menerbitkan SK untuk pembentukan PTSP. Dalam SK tersebut, dicantumkan daftar pegawai yang ditunjuk sebagai pengurus PTSP, salah satunya adalah Kepala TU sebagai penanggung jawab.

Seperti yang disampaikan langsung oleh Bapak Jaelani:

“Sebelum menyusun rencana, kami selalu menunggu keputusan dari kepala madrasah. Setelah beliau menyetujui pembentukan PTSP, diterbitkanlah SK yang di dalamnya sudah mencantumkan hal-hal penting. Sebelumnya, semua ini sudah kami diskusikan bersama dengan tenaga kependidikan agar kegiatan di PTSP bisa dikoordinasikan dengan baik.”⁵¹

Dari pihak petugas PTSP sendiri, ibu Wulandari juga menuturkan:

“Petugas PTSP ini bukan asal ditunjuk begitu saja, tapi dipilih berdasarkan kemampuan. Karena peran kami memang di bidang administrasi, ya kami ditempatkan di PTSP sesuai dengan uraian tugas yang telah dibahas sebelumnya.”⁵²

Ibu Muthmainnah selaku kepala sekolah

“PTSP ini sebenarnya program dari Bapak Samson, kepala madrasah sebelumnya. Karena saya baru menjabat, saya tidak terlalu tahu detail bagaimana perencanaan awalnya dibuat. Namun saya sudah melakukan pemantauan, evaluasi, dan refleksi.”⁵³

Berdasarkan hasil wawancara, Pembentukan PTSP dilakukan melalui penerbitan SK oleh kepala madrasah sebagai dasar hukum dan penetapan tim pengelola. Pengorganisasian dilakukan dengan pemilihan

⁵⁰ Jaelani, diwawancara oleh peneliti, Bondowoso, 6 Mei 2024.

⁵¹ Jaelani, diwawancara oleh peneliti, Bondowoso, 6 Mei 2024.

⁵² Wulandari Riswana, diwawancara oleh peneliti, Bondowoso, 7 Mei 2024.

⁵³ Siti Mutmainnah, diwawancara oleh peneliti, Bondowoso, 6 Mei 2024.

petugas berdasarkan kompetensi dan peran di bidang administrasi. Meskipun kepala madrasah baru, komitmen untuk pemantauan dan evaluasi tetap ditekankan. Secara keseluruhan, PTSP mempermudah pelayanan publik dengan alur yang lebih efektif dan jelas.



Gambar 4.3
SK Kepala Madrasah mengenai PTSP⁵⁴

Gambar di atas menunjukkan Surat Keputusan (SK) dari kepala madrasah mengenai tim pengelola PTSP, yang dikeluarkan langsung oleh Bapak Samson Hidayat, kepala madrasah pada periode sebelumnya. SK ini diterbitkan pada tanggal 26 Februari 2022.

⁵⁴ MTsN 2 Bondowoso, "SK Kepala Madrasah mengenai PTSP MTsN 2 Bondowoso", 23 Maret 2024.

Selanjutnya, Salah satu aspek penting dalam pengembangan rencana PTSP di madrasah ini, khususnya untuk pelayanan publik, adalah penyusunan SOP (Standar Operasional Prosedur). SOP adalah pedoman yang berisi tata cara atau patokan yang digunakan dalam setiap tindakan. Dokumen ini menjadi acuan untuk melakukan pekerjaan sesuai prosedur yang berlaku di unit kerja tersebut.

Bapak Jaelani, sebagai penanggung jawab PTSP di MTsN 2 Bondowoso, bertanggung jawab dalam pembuatan SOP ini. Kewenangannya dalam menyusun SOP telah tercantum dalam SK PTSP yang dikeluarkan oleh kepala madrasah. Beliau menjelaskan:

“Salah satu tugas saya sebagai penanggung jawab PTSP adalah menyusun SOP, yang merupakan bagian dari job description saya dalam SK kepala madrasah. Saya berusaha membuat SOP ini dengan cara yang mudah dan jelas agar dapat dipahami dengan baik oleh tim pengelola PTSP.”⁵⁵

Pendapat tersebut juga didukung oleh Ibu Wulandari, petugas PTSP, yang menyatakan:

“Pembentukan PTSP tentu memerlukan adanya SOP, terutama untuk memastikan prosedur dalam pelayanan publik jelas. Alhamdulillah, SOP yang disusun oleh Bapak Jaelani sangat rinci dan mudah dipahami oleh kami. Dengan adanya SOP ini, kami memiliki acuan yang jelas dalam melayani tamu atau pemohon layanan yang datang.”⁵⁶

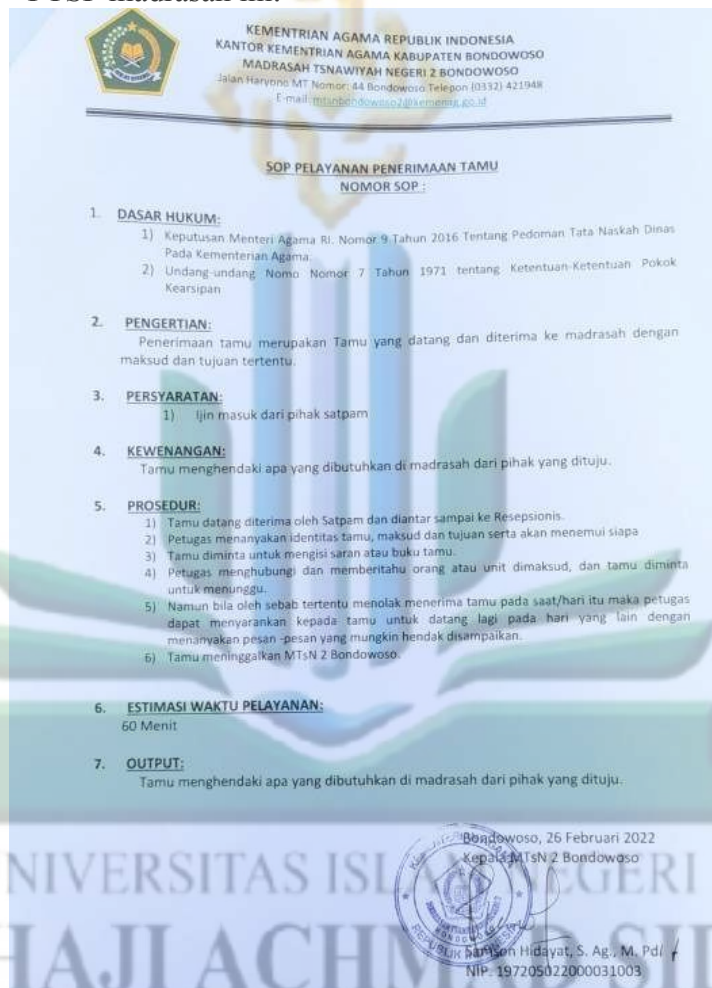
Hal ini diperkuat oleh Ibu Mutmainnah, Kepala Madrasah, yang menambahkan:

“SOP ini adalah bentuk rencana untuk mengkoordinasikan kegiatan, terutama dalam pelayanan publik di PTSP kami. Dengan

⁵⁵ Jaelani, diwawancara oleh peneliti, Bondowoso, 6 Mei 2024.

⁵⁶ Wulandari Riswana, diwawancara oleh peneliti, Bondowoso, 7 Mei 2024.

adanya SOP, pelayanan dapat dilakukan secara teratur dan tidak menyimpang, sehingga memudahkan petugas yang bertugas di PTSP madrasah ini.”⁵⁷



Gambar 4.4
SOP Pelayanan PTSP⁵⁸

Gambar di atas menunjukkan salah satu SOP (Standar Operasional Prosedur) di PTSP MTsN 2 Bondowoso, yaitu SOP pelayanan tamu. SOP ini mencakup dasar hukum, pengertian, persyaratan, kewenangan, prosedur, estimasi waktu, dan keluaran pelayanan.

⁵⁷ Siti Mutmainnah, diwawancara oleh peneliti, Bondowoso, 6 Mei 2024.

⁵⁸ MTsN 2 Bondowoso, “SOP Pelayanan PTSP MTsN 2 Bondowoso”, 23 Maret 2024.

Berdasarkan observasi, peneliti melihat langsung SOP tersebut di arsip madrasah yang diperlihatkan oleh Bapak Jaelani, Kepala TU sekaligus penanggung jawab PTSP. SOP ini berfungsi sebagai rencana untuk mengoordinasikan kegiatan, terutama dalam manajemen pelayanan publik. Proses penerimaan tamu juga berjalan sesuai SOP, seperti yang dialami langsung oleh peneliti saat mengajukan layanan di PTSP.⁵⁹

B. Pengorganisasian Pelayanan Terpadu satu Pintu MTsN 2 Bondowoso

a. secara lisan

Ibu Muthmainnah menjelaskan bahwa interaksi lisan antara petugas PTSP dan pengguna layanan sangat diperhatikan di MTsN 2 Bondowoso.

"Kami selalu menekankan kepada petugas untuk berinteraksi dengan ramah dan sopan, menyambut setiap pengguna dengan senyum, serta memastikan setiap pertanyaan dijawab dengan jelas dan tepat," ungkapnya.⁶⁰

Dalam upaya menjaga kualitas komunikasi, sekolah juga telah menerapkan standar operasional prosedur (SOP) untuk pelayanan lisan.

"Kami memiliki SOP yang mengatur bagaimana petugas harus berkomunikasi dengan pengguna, termasuk cara menyapa, memberikan informasi, dan menangani permintaan yang kompleks," tambahnya.

⁵⁹ Observasi di MTsN 2 Bondowoso, 23 Mei 2023.

⁶⁰ Siti Mutmainnah, diwawancara oleh peneliti, Bondowoso, 6 Mei 2024.



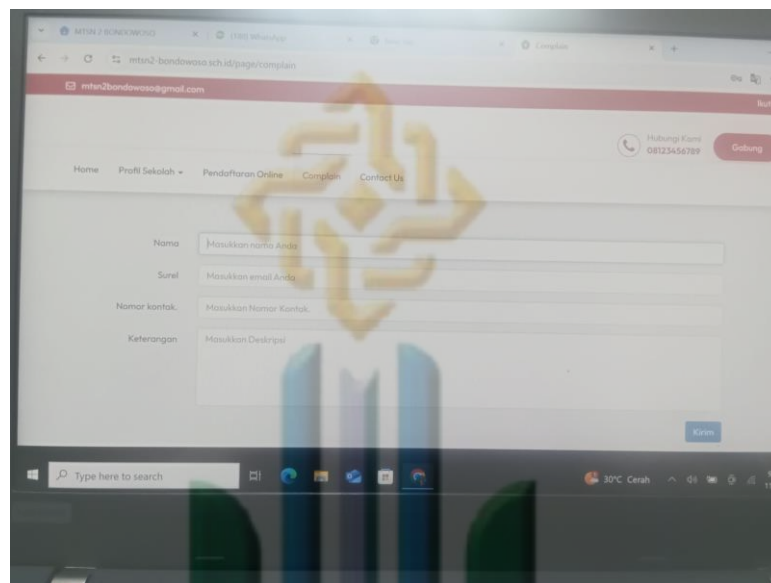
Gambar 4.7
Pelayanan Secara Lisan⁶¹

Untuk memastikan kepuasan pengguna terhadap pelayanan lisan, Ibu Muthmainnah menjelaskan bahwa sekolah secara rutin melakukan survei kepuasan.

"Kami juga menerima feedback dari pengguna yang disampaikan melalui kotak saran atau secara langsung kepada petugas," ujarnya.⁶²

⁶¹ MTsN 2 Bondowoso, "Pelayanan Secara Lisan pengurus PTSP MTsN 2 Bondowoso", 23 Maret 2024.

⁶² Siti Mutmainnah, diwawancara oleh peneliti, Bondowoso, 6 Mei 2024.



Gambar.4.8
Layanan Pengaduan Dan Saran⁶³

Dari umpan balik ini, sekolah dapat terus memperbaiki pelayanan agar lebih responsif dan efektif.

Bapak Jaelani menambahkan bahwa petugas PTSP dilatih untuk memberikan pelayanan lisan yang jelas dan efisien.

"Kami memastikan petugas memahami informasi yang perlu disampaikan dan menggunakan bahasa yang sederhana agar mudah dipahami oleh pengguna," jelasnya.⁶⁴ Selain itu, petugas juga diinstruksikan untuk selalu memastikan bahwa pengguna memahami informasi yang diberikan dengan bertanya ulang jika diperlukan.

Dalam menangani permintaan lisan yang kompleks, Bapak Jaelani menjelaskan bahwa petugas akan mencatat detail permintaan dan berkonsultasi dengan koordinator PTSP atau staf senior sebelum memberikan jawaban.

⁶³ MTsN 2 Bondowoso, "Layanan pengaduan dan saran PTSP MTsN 2 Bondowoso", 23 Maret 2024.

⁶⁴ Jaelani, diwawancara oleh peneliti, Bondowoso, 6 Mei 2024.

"Ini dilakukan untuk menghindari kesalahan komunikasi dan memastikan jawaban yang diberikan sudah tepat," katanya.⁶⁵

Evaluasi rutin juga dilakukan untuk memastikan peningkatan keterampilan komunikasi lisan petugas.

"Kami mengadakan pelatihan rutin terkait komunikasi efektif dan layanan pelanggan untuk meningkatkan kualitas pelayanan lisan di PTSP," jelasnya.⁶⁶

Ibu Wulandari menambahkan perspektif dari sisi pengelolaan pelayanan siswa.

"Di bagian Bimbingan Konseling (BK), kami juga berkolaborasi dengan PTSP dalam menyampaikan informasi dan menangani permintaan siswa yang kadang bersifat pribadi atau sensitif," ungkapnya.⁶⁷

Untuk itu, keterampilan komunikasi lisan sangat penting, terutama dalam menyampaikan informasi yang bersifat kompleks atau emosional.

Mengenai feedback pengguna, Ibu Wulandari menjelaskan bahwa keluhan atau saran yang disampaikan secara lisan segera dicatat oleh petugas.

"Keluhan tersebut kemudian dilaporkan kepada koordinator PTSP untuk segera ditindaklanjuti, agar pelayanan bisa terus ditingkatkan," terangnya.⁶⁸

Beliau juga menekankan pentingnya pelatihan berkelanjutan bagi petugas dalam hal komunikasi lisan.

"Dengan pelatihan rutin dan sesi evaluasi, kami memastikan petugas terus mengembangkan keterampilan komunikasi

⁶⁵ Jaelani, diwawancara oleh peneliti, Bondowoso, 6 Mei 2024.

⁶⁶ Jaelani, diwawancara oleh peneliti, Bondowoso, 6 Mei 2024.

⁶⁷ Wulandari Riswana, diwawancara oleh peneliti, Bondowoso, 7 Mei 2024

⁶⁸ Wulandari Riswana, diwawancara oleh peneliti, Bondowoso, 7 Mei 2024

mereka agar selalu dapat melayani dengan baik dan sesuai harapan pengguna," tutupnya.⁶⁹

Dari penjelasan tiga narasumber ini, dapat disimpulkan bahwa pelayanan lisan di MTsN 2 Bondowoso diatur secara sistematis dengan SOP yang jelas, pelatihan berkelanjutan, serta adanya mekanisme umpan balik yang diterima dan ditindaklanjuti dengan baik untuk menjaga dan meningkatkan kualitas layanan.

b. secara tulisan

Ibu Muthmainnah menjelaskan bahwa prosedur pelayanan tertulis di PTSP MTsN 2 Bondowoso melibatkan beberapa tahapan penting.

"Prosedur dimulai dengan pengisian formulir oleh pengguna, lalu verifikasi dokumen yang diperlukan, hingga penyusunan surat atau dokumen tertulis sesuai dengan permintaan," jelasnya.⁷⁰

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

⁶⁹ Wulandari Riswana, diwawancara oleh peneliti, Bondowoso, 7 Mei 2024

⁷⁰ Siti Mutmainnah, diwawancara oleh peneliti, Bondowoso, 6 Mei 2024.



Gambar 4.9
Pengisian Formulir (Layanan Secara Tulisan)⁷¹

Layanan tertulis yang paling sering diminta oleh pengguna, menurutnya, adalah pembuatan surat keterangan, administrasi akademik, dan surat rekomendasi.

Ibu Muthmainnah juga menekankan pentingnya menjaga kualitas pelayanan tertulis.

"Untuk memastikan kualitas, setiap dokumen yang dibuat akan diperiksa oleh dua petugas sebelum diserahkan kepada pengguna. Kami juga memiliki format dan template standar untuk menjaga keseragaman dokumen," ujarnya.⁷²

Selain itu, evaluasi terhadap pelayanan tertulis dilakukan melalui survei kepuasan dan analisis waktu penyelesaian.

⁷¹ MTsN 2 Bondowoso, "Pelayanan Secara tulisan (pengisian formulir) PTSP MTsN 2 Bondowoso", 23 Maret 2024.

⁷² Siti Mutmainnah, diwawancara oleh peneliti, Bondowoso, 6 Mei 2024.

Bapak Jaelani menjelaskan bahwa dokumentasi dan kearsipan dokumen tertulis di PTSP dilakukan dengan sangat terstruktur.

"Semua dokumen didokumentasikan secara digital dan fisik, dengan nomor identifikasi yang memudahkan pencarian. Kami juga menggunakan sistem manajemen dokumen elektronik dan rutin melakukan backup data untuk mencegah kehilangan informasi," jelasnya.⁷³

Langkah-langkah ini memastikan bahwa semua dokumen tertulis tersimpan dengan baik dan mudah diakses saat diperlukan.

Mengenai komunikasi tertulis, Bapak Jaelani menjelaskan bahwa petugas PTSP menggunakan email resmi sekolah untuk berinteraksi dengan pengguna.

"Kami pastikan bahwa setiap komunikasi dilakukan secara formal dan jelas, sesuai dengan template yang sudah disediakan," tambahnya.⁷⁴

Penggunaan template dan format standar ini juga membantu menjaga profesionalisme dan keseragaman dalam setiap komunikasi tertulis.

Ibu Wulandari juga menjelaskan peran penting dari pelayanan tertulis, terutama terkait dengan pengurusan administrasi bagi siswa.

"Layanan seperti surat keterangan dan rekomendasi sering kali diajukan oleh siswa melalui PTSP. Kami berupaya memastikan bahwa dokumen yang diberikan selalu akurat dan cepat selesai," ungkapnya.⁷⁵

Untuk menjaga kualitas, Ibu Wulandari menegaskan bahwa setiap dokumen melalui proses verifikasi yang ketat oleh tim PTSP.

⁷³ Jaelani, diwawancara oleh peneliti, Bondowoso, 6 Mei 2024.

⁷⁴ Jaelani, diwawancara oleh peneliti, Bondowoso, 6 Mei 2024.

⁷⁵ Wulandari Riswana, diwawancara oleh peneliti, Bondowoso, 7 Mei 2024.

Dalam hal evaluasi, Ibu Wulandari menambahkan bahwa pihak sekolah selalu berupaya meningkatkan pelayanan tertulis berdasarkan feedback dari pengguna.

"Jika ada kekurangan dalam pelayanan, seperti waktu penyelesaian yang terlalu lama atau kesalahan dalam dokumen, kami segera melakukan revisi terhadap SOP dan memberikan pelatihan tambahan kepada petugas agar layanan terus meningkat," tutupnya.⁷⁶

Dari penjelasan tiga narasumber ini, dapat disimpulkan bahwa pelayanan tertulis di MTsN 2 Bondowoso diatur dengan prosedur yang jelas dan sistem dokumentasi yang rapi. Komunikasi tertulis dilakukan secara formal dengan menggunakan template yang telah ditentukan, sementara evaluasi berkala memastikan bahwa pelayanan terus ditingkatkan sesuai kebutuhan pengguna.

c. secara perbuatan

Ibu Muthmainnah menjelaskan bahwa pelayanan berbasis perbuatan di PTSP MTsN 2 Bondowoso sangat penting untuk mendukung kebutuhan langsung siswa, guru, dan orang tua.

"Layanan ini mencakup tindakan langsung, seperti membantu mengurus administrasi di lapangan, memberikan panduan teknis, hingga memberikan bantuan di luar jam kerja jika ada kebutuhan mendesak," jelasnya.⁷⁷

⁷⁶ Wulandari Riswana, diwawancara oleh peneliti, Bondowoso, 7 Mei 2024

⁷⁷ Siti Mutmainnah, diwawancara oleh peneliti, Bondowoso, 6 Mei 2024.



Gambar 4.10
Pelayanan Secara Perbuatan⁷⁸

Sebagai contoh konkret, Ibu Muthmainnah menyebutkan bahwa petugas sering kali membantu siswa yang menghadapi masalah administrasi mendesak dan memberikan panduan langsung kepada orang tua yang kesulitan mendaftar online.

Dalam hal standar pelayanan, Ibu Muthmainnah menekankan bahwa sekolah memiliki pedoman yang jelas mengenai tindakan yang harus dilakukan oleh petugas.

"Setiap tindakan harus dilakukan sesuai SOP yang telah ditetapkan, termasuk bagaimana berinteraksi dengan pengguna dan menyelesaikan masalah di lapangan," ungkapnya.⁷⁹

⁷⁸ MTsN 2 Bondowoso, "Pelayanan Secara Perbuatan pengurus PTSP MTsN 2 Bondowoso", 23 Maret 2024.

⁷⁹ Siti Mutmainnah, diwawancara oleh peneliti, Bondowoso, 6 Mei 2024.

Untuk memastikan standar ini diikuti, monitoring rutin dan pelatihan berkala diberikan kepada petugas PTSP.

Bapak Jaelani menambahkan bahwa ketersediaan dan kesiapan petugas menjadi salah satu prioritas utama dalam pelayanan berbasis perbuatan.

"Kami selalu memastikan ada jadwal rotasi dan on-call bagi petugas PTSP, sehingga mereka selalu siap jika ada situasi mendesak yang membutuhkan tindakan cepat," jelasnya.⁸⁰

Untuk mempersiapkan petugas, Bapak Jaelani menyebutkan bahwa mereka mendapatkan pelatihan khusus, termasuk cara menangani masalah di lapangan, komunikasi efektif, dan penyelesaian konflik.

Mengenai penanganan keluhan, Bapak Jaelani menjelaskan bahwa setiap keluhan yang disampaikan secara langsung dicatat oleh petugas dan ditindaklanjuti segera.

"Kami juga memastikan bahwa pengguna selalu mendapatkan pembaruan tentang status keluhan mereka, sehingga tidak ada ketidakpastian dalam proses penyelesaian masalah," katanya.⁸¹

Evaluasi dari keluhan digunakan untuk melakukan perbaikan pada sistem atau prosedur yang bermasalah.

Ibu Wulandari berbicara tentang pengukuran kinerja petugas dalam memberikan layanan berbasis perbuatan. Menurutnya, kinerja petugas diukur melalui beberapa indikator, seperti kecepatan respon dan tingkat keberhasilan dalam menyelesaikan masalah.

⁸⁰ Jaelani, diwawancara oleh peneliti, Bondowoso, 6 Mei 2024.

⁸¹ Jaelani, diwawancara oleh peneliti, Bondowoso, 6 Mei 2024.

"Kami selalu memantau berapa lama waktu yang dibutuhkan petugas untuk merespons permintaan dan berapa banyak masalah yang berhasil diselesaikan secara efektif," jelasnya.⁸²

Selain itu, tingkat kepuasan pengguna juga menjadi tolok ukur penting.

Dalam upaya memperbaiki layanan berbasis perbuatan, Ibu Wulandari menjelaskan bahwa sekolah menganalisis umpan balik dari pengguna.

"Setiap keluhan atau saran yang diterima akan dianalisis untuk mengidentifikasi akar masalah, dan kami akan melakukan perbaikan prosedur atau memberikan pelatihan tambahan kepada petugas jika diperlukan," terangnya.⁸³

Langkah ini membantu memastikan bahwa setiap tindakan yang diambil selalu berdasarkan evaluasi dan masukan langsung dari pengguna.

Dari penjelasan tiga narasumber ini, dapat dilihat bahwa pelayanan secara perbuatan di MTsN 2 Bondowoso dilakukan dengan standar yang jelas, pelatihan yang memadai, serta sistem evaluasi yang terus berjalan. Ketersediaan petugas selalu dijaga melalui jadwal rotasi dan kesiapsiagaan, sementara pengukuran kinerja dilakukan melalui survei kepuasan dan analisis terhadap penyelesaian masalah.

C. Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Pengorganisasian manajemen pelayanan publik bertujuan mempermudah pelaksanaan kegiatan dan membantu manajer atau

⁸² Wulandari Riswana, diwawancarai oleh peneliti, Bondowoso, 7 Mei 2024

⁸³ Wulandari Riswana, diwawancarai oleh peneliti, Bondowoso, 7 Mei 2024.

kepala menentukan orang yang tepat untuk menjalankan tugas. Di PTSP MTsN 2 Bondowoso, Kepala TU, Bapak Jaelani, sebagai penanggung jawab, memiliki wewenang memilih petugas berdasarkan kompetensi masing-masing. Setelah menentukan tugas, Bapak Jaelani menyampaikan keputusan tersebut kepada kepala madrasah sebagai pengarah untuk mendapat persetujuan akhir.

Bapak Jaelani, Kepala TU, menjelaskan:

“Penentuan tugas di PTSP ini saya atur, tentu dengan melihat kemampuan masing-masing pegawai. Setelah itu, saya sampaikan ke kepala madrasah untuk disetujui. Tugas-tugas ini juga sudah dicantumkan dalam SK pembentukan PTSP, termasuk job description-nya yang ada di lampiran SK (Surat Keterangan).”⁸⁴

Pernyataan ini diperkuat oleh Ibu Wulandari, petugas PTSP, yang menambahkan:

“Tugas kami di PTSP sudah ditentukan dan dikomunikasikan sebelumnya, tentunya dengan mempertimbangkan kemampuan masing-masing. Karena saya di bagian administrasi, makanya saya dipilih jadi petugas PTSP. Semua tugas saya juga sudah jelas tercantum dalam SK PTSP.”⁸⁵

⁸⁴ Jaelani, diwawancara oleh peneliti, Bondowoso, 6 Mei 2024.

⁸⁵ Wulandari Riswana, diwawancara oleh peneliti, Bondowoso, 7 Mei 2024

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

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

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

UNIVERSITAS ISLAM Negeri
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

Gambar 4.5
SK Kepala madrasah mengenai *job description*
atau tugas tim pengelola PTSP⁸⁶

Gambar di atas merupakan lampiran SK kepala madrasah yang berisi job description tim pengelola PTSP MTsN 2 Bondowoso, mencakup tugas Pengarah, Penanggung Jawab, Koordinator, dan Petugas PTSP.

⁸⁶ MTsN 2 Bondowoso, “SK Kepala madrasah mengenai *job description* atau tugas tim pengelola PTSP MTsN 2 Bondowoso”, 23 Maret 2024.

Berdasarkan observasi, peneliti melihat langsung bahwa penentuan tugas sudah tercantum dalam SK tersebut, yang diperlihatkan oleh Bapak Jaelani selaku Kepala TU dan Penanggung Jawab PTSP. Petugas PTSP juga menjalankan tugas sesuai dengan job description yang ada dalam SK tersebut.⁸⁷

Dalam kegiatan pelayanan publik di PTSP, semua aktivitas mengacu pada SOP yang telah disusun. Setiap pihak yang terlibat wajib mengikuti prosedur yang ada. Ibu Wulandari, petugas PTSP, menjelaskan alur pelayanan:

“Tamu yang datang melapor ke satpam, lalu diarahkan ke lobi PTSP. Di sini, kami menanyakan kebutuhan mereka. Misalnya, jika seorang peserta didik ingin pindah sekolah, kami akan menjelaskan persyaratan untuk surat mutasi keluar. Jika semua dokumen sudah lengkap, kami bisa langsung memproses surat tersebut hari itu juga.”⁸⁸

Maulidya Nurul Kholifah, seorang peserta didik, menambahkan,

“Dengan adanya PTSP, pelayanan jadi lebih mudah. Kami tinggal melapor ke satpam, lalu diarahkan ke PTSP tanpa perlu mencari pihak terkait di ruangannya. Setelah itu, kami hanya perlu menunggu di ruang tunggu yang disediakan.”⁸⁹

Kepala Madrasah, Ibu Mutmainnah, juga menggarisbawahi pentingnya SOP:

“Pelayanan publik di PTSP sudah memiliki SOP masing-masing. Dengan adanya SOP, pelayanan jadi lebih teratur dan terstruktur, sehingga tujuan pembentukan PTSP dapat tercapai. PTSP sangat memudahkan, karena mengurangi kerumitan dalam proses pelayanan. Tamu atau pemohon layanan hanya

⁸⁷ Observasi di MTsN 2 Bondowoso, 23 Mei 2023.

⁸⁸ Wulandari Riswana, diwawancara oleh peneliti, Bondowoso, 7 Mei 2024.

⁸⁹ Maulidya Nurul Khofifah, diwawancara oleh peneliti, Bondowoso, 7 Mei 2024.

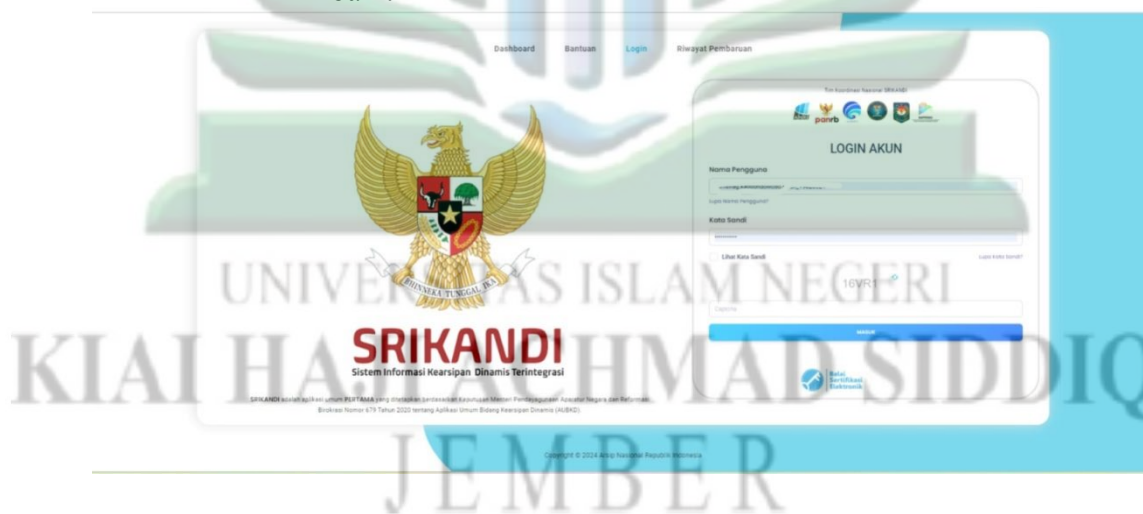
perlu menuju lobi PTSP untuk menyampaikan kebutuhan mereka.”⁹⁰

Di samping itu, Bapak Jaelani, Kepala TU, menambahkan bahwa dengan sistem Srikandi yang diterapkan, efisiensi pelayanan semakin meningkat.

“Sekarang sistem PTSP kan sudah menggunakan Srikandi mbak, jadi sistem ini memungkinkan kami untuk lebih fokus dan terarah dalam memberikan layanan.”⁹¹

Alumni 2023, Guntur, pun mengungkapkan,

“Saya merasakan sendiri kemudahan berkat PTSP. Proses pengurusan dokumen jadi cepat dan jelas, saya hanya perlu datang ke PTSP dan semua urusan bisa ditangani dengan baik.”⁹²



Gambar 4.6
Sistem Srikandi
Srikandi (Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi)⁹³

Secara keseluruhan, semua pihak sepakat bahwa pelaksanaan pelayanan publik di PTSP telah sesuai dengan SOP, dan sistem Srikandi telah memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan.

⁹⁰ Siti Mutmainnah, diwawancara oleh peneliti, Bondowoso, 6 Mei 2024.

⁹¹ Jaelani, diwawancara oleh peneliti, Bondowoso, 6 Mei 2024.

⁹² Guntur, diwawancara oleh peneliti, Bondowoso, 7 Mei 2024.

⁹³ MTsN 2 Bondowoso, “Srikandi PTSP MTsN 2 Bondowoso”, 23 Maret 2024.

Kepala Sekolah Ibu Mutmainnah mengungkapkan,

"Sebelum adanya sistem *Srikandi*, pengelolaan PTSP dilakukan secara manual, sehingga kami sering menghadapi kendala seperti keterlambatan dan risiko hilangnya dokumen. Namun Setelah sistem ini diterapkan, alhamdulillah, semuanya menjadi lebih efisien. Kami bisa melacak setiap dokumen secara nyata-waktu dan memastikan semua arsip yang tersimpan dengan aman. Transparansi pun meningkat, karena semua proses berjalan dengan baik dalam sistem."⁹⁴

Bapak Jaelani membenarkan,

"Pada awalnya kami mengandalkan sistem manual, dan itu cukup menyulitkan. Misalnya, ketika ada siswa yang membutuhkan surat izin, kami harus mencari dokumen di arsip fisik yang terkadang tidak tersusun rapi. Setelah aplikasi *Srikandi* diterapkan, akses terhadap data jauh lebih mudah dan cepat. Setiap surat atau dokumen langsung terekam otomatis, sehingga kami dapat menggabungkan proses dengan lebih akurat."⁹⁵

Pengurus PTSP, Ibu Wulandari juga membenarkan,

"Dulu, pelayanan kami menggunakan formulir manual dan butuh waktu lama untuk memproses setiap permintaan. Kalau ada kesalahan dokumen, kami harus memanggil pengguna kembali, dan ini memperlambat pelayanan. Sekarang, dengan aplikasi *Srikandi*, pengguna bisa mengajukan permohonan secara online, dan data langsung tersimpan di sistem. Kami dapat memperbaiki kesalahan dengan cepat dan memberikan pelayanan yang lebih responsif."⁹⁶

Pendapat Alumni MTsN 2 Bondowoso juga sama,

"Ketika saya masih di sekolah, pengurusan ijazah atau surat keterangan sering makan waktu lama, dan ada risiko dokumen hilang atau tidak lengkap. Setelah aplikasi *Srikandi* digunakan, saya mendengar dari adik-adik saya kalau sekarang semuanya lebih cepat kak."⁹⁷

⁹⁴ Siti Mutmainnah, diwawancara oleh peneliti, Bondowoso, 6 Mei 2024.

⁹⁵ Jaelani, diwawancara oleh peneliti, Bondowoso, 6 Mei 2024.

⁹⁶ Wulandari Riswana, diwawancara oleh peneliti, Bondowoso, 7 Mei 2024.

⁹⁷ Guntur, diwawancara oleh peneliti, Bondowoso, 7 Mei 2024.

Wali murid juga berpendapat sama tentang kemudahan *srikandi*,

"Alhamdulillah, selama saya berkemah dengan PTSP di MTsN 2 Bondowoso, semuanya berjalan lancar. Pelayanan di sini sangat membantu, apalagi saya hanya perlu datang ke satu tempat untuk mengurus berbagai keperluan seperti pendaftaran ulang atau permohonan surat keterangan. Petugasnya ramah, jelas dalam memberikan informasi, dan proses yang cepat. Saya juga pernah mencoba layanan pengaduan online melalui aplikasi *Srikandi*, dan responnya sangat cepat, lebih baik dibandingkan sistem manual sebelumnya.⁹⁸

Aplikasi *Srikandi* telah membawa perubahan besar dalam manajemen dan pelayanan PTSP di MTsN 2 Bondowoso. Sebelum pembaruan, sistem manual sering menimbulkan masalah dalam hal keterlambatan dan pengelolaan arsip. Namun, setelah pembaruan, seluruh proses menjadi lebih efisien dan transparan. Dengan pengelolaan digital, setiap dokumen mudah diakses dan dicatat dengan baik, mendukung pelayanan yang cepat dan akurat. Sistem ini juga mendorong integrasi data dan meningkatkan kepuasan pengguna layanan, baik di kalangan siswa, staf, maupun alumni.

Kepala TU, Bapak Jaelani menambahkan,

"Dengan adanya sistem ini, yang awalnya petugas PTSP bergantian jadwal dalam mengurus dan menjaga, sekarang tugas tersebut dipercayakan sepenuhnya kepada satu orang, yaitu Mbak Wulan."⁹⁹

Hal ini dibenarkan oleh Ibu Wulandari, Pengurus PTSP,

"Awalnya, memang kami ada jadwal untuk menjaga PTSP secara bergantian, petugas PTSP yang dipilih berdasarkan kemampuan di bidang administrasi tadi, itu bergantian setiap

⁹⁸ Sholehah, diwawancarai oleh peneliti, Bondowoso, 7 Mei 2024.

⁹⁹ Jaelani, diwawancarai oleh peneliti, Bondowoso, 6 Mei 2024.

harinya sesuai jadwal. Namun, setelah sistem PTSP di-upgrade menggunakan *Srikandi*, yang sebelumnya kami bergantian menjaga sesuai jadwal, sekarang tugas tersebut sepenuhnya diserahkan kepada saya."¹⁰⁰

Implementasi aplikasi *Srikandi* di MTsN 2 Bondowoso telah mempercepat alur kerja PTSP. Sebelumnya, petugas PTSP bekerja secara bergantian setiap hari berdasarkan jadwal dan kemampuan administrasi. Setelah sistem diperbarui, seluruh tugas dikoordinasikan oleh satu orang, yaitu Ibu Wulandari, untuk memastikan konsistensi dan efektivitas layanan. Perubahan ini menunjukkan bahwa digitalisasi memudahkan pembagian tugas dan meningkatkan efisiensi operasional.

D. Evaluasi Pelayanan Terpadu satu Pintu

Evaluasi PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) adalah proses menilai kinerja layanan publik agar tetap sesuai dengan standar dan kebutuhan masyarakat. Evaluasi ini mencakup pengukuran efektivitas, efisiensi, kualitas pelayanan, dan kepuasan pengguna. Tujuannya adalah mengidentifikasi kendala dalam proses, memastikan transparansi, dan meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan.

Penerapan aplikasi *Srikandi* di MTsN 2 Bondowoso membuat proses evaluasi PTSP lebih akurat dan efisien. Sistem manual yang rentan terhadap kesalahan digantikan oleh sistem digital yang mempermudah pemantauan kinerja secara real-time. Evaluasi kini didasarkan pada data konkret, sehingga perbaikan bisa dilakukan lebih

¹⁰⁰ Wulandari Riswana, diwawancara oleh peneliti, Bondowoso, 7 Mei 2024.

cepat dan tepat sasaran. Dengan transparansi yang lebih tinggi, PTSP di sekolah ini telah berkembang menjadi layanan yang lebih responsif dan memenuhi harapan pengguna.

Sesuai dengan pendapat Ibu Mutmainnah,

“Dalam proses evaluasi, sebelumnya kami hanya melakukan evaluasi secara umum setiap akhir semester. Kami menilai kinerja PTSP dari masukan lisan para siswa dan guru, namun tidak ada sistem pelacakan yang jelas. Setelah menggunakan aplikasi *Srikandi*, evaluasi akan lebih terukur karena kami dapat melihat data pelayanan langsung dari sistem. Setiap Pengiriman atau proses administrasi yang memakan waktu terlalu lama dapat terpantau dengan baik, dan kami langsung mengetahui bagian mana yang perlu diperbaiki.”¹⁰¹

Sejalan dengan pendapat diatas, Bapak Jaelani,

“Evaluasi dulu cenderung manual dan hanya berdasarkan laporan dari petugas PTSP atau keluhan dari pengguna. Sekarang, dengan aplikasi *Srikandi*, kami memiliki data konkret seperti jumlah layanan yang diproses, waktu penyelesaian, dan kendala yang muncul. Sistem ini sangat membantu kami dalam menyalakan petugas dan mengidentifikasi masalah dengan lebih cepat. Evaluasi juga menjadi lebih transparan karena setiap proses dan dokumen dicatat otomatis di aplikasi.”¹⁰²

Evaluasi PTSP di MTsN 2 Bondowoso mengalami peningkatan signifikan setelah penerapan penerapan *Srikandi*. Sebelumnya, evaluasi bersifat subjektif dan hanya mengandalkan masukan lisan serta laporan manual. Kini, dengan sistem digital, sekolah memiliki data konkret untuk mengukur kinerja dan efektivitas pelayanan. Hal ini tidak hanya mempermudah pengidentifikasian masalah tetapi juga meningkatkan transparansi dan akurasi dalam proses evaluasi.

¹⁰¹ Siti Mutmainnah, diwawancara oleh peneliti, Bondowoso, 6 Mei 2024.

¹⁰² Jaelani, diwawancara oleh peneliti, Bondowoso, 6 Mei 2024.

Tabel 4.6
Hasil Temuan

Fokus	Indikator	Temuan
Manajemen PTSP	Perencanaan	Tujuan pembentukan PTSP di MTsN 2 Bondowoso, sebagaimana tercantum dalam SK Kepala Madrasah, adalah memberikan kemudahan dan kepastian dalam pelayanan. Untuk mendukungnya, SK tersebut juga memuat dasar hukum, tujuan, serta penetapan tim pengelola dan pembagiannya. Selain itu, rencana kegiatan dikoordinasikan melalui penyusunan SOP yang dibuat oleh penanggung jawab PTSP. SOP ini berisi standar prosedur operasional untuk menjamin kualitas dan konsistensi pelayanan publik di lingkungan madrasah.
	Pengorganisasian	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan Lisan: Dilakukan melalui komunikasi langsung yang ramah dan jelas oleh staf TU untuk memberikan informasi terkait prosedur administrasi. Penerapan <i>Srikandi</i> membantu fokus pada layanan konsultatif dengan dukungan digital. • Pelayanan Tertulis: Melibatkan penyediaan informasi melalui surat, pengumuman, dan dokumen resmi, seperti surat izin dan legalisasi dokumen. Digitalisasi dengan <i>Srikandi</i> mempercepat pengelolaan dokumen secara efisien. • Pelayanan Perbuatan: Meliputi tindakan langsung, seperti panduan pengisian formulir dan penyerahan dokumen. Digitalisasi mendukung layanan yang lebih responsif dan terstruktur.
	Pelaksanaan	Penentuan tugas tim pengelola PTSP menjadi kewenangan Kepala Madrasah dan telah tercantum dalam

		SK pembentukan PTSP. Setelah aplikasi <i>Srikandi</i> diterapkan, pelaksanaan PTSP menjadi lebih terstruktur. Sistem digital ini mempermudah koordinasi, penyimpanan arsip, dan layanan pemantauan secara real-time, sehingga setiap tugas dan proses dapat berjalan lebih efisien dan transparan sesuai dengan SOP yang telah disusun.
	Evaluasi	Evaluasi PTSP di MTsN 2 Bondowoso awalnya sekolah menggunakan sistem manual menyediakan kotak saran kemudian berkembang menggunakan layanan pengaduan online yang diberi nama <i>Srikandi</i> (Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi) setelah penerapan <i>Srikandi</i> menunjukkan perbaikan dalam pemantauan dan transparansi. Dengan menggunakan sistem digital memudahkan evaluasi dalam pelacakan digital serta pemantauan kinerja dan deteksi kendala. Data nyata dari aplikasi memungkinkan perbaikan lebih terarah, dan transparansi meningkat karena semua layanan terdokumentasi otomatis. Hal ini mendukung evaluasi yang lebih efektif dan responsif terhadap masalah layanan.

C. Pembahasan Temuan

Dari hasil wawancara dan teori manajemen dalam skripsi, keterkaitan antara penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MTsN 2 Bondowoso dan konsep manajemen pelayanan terlihat jelas dalam berbagai aspek. Berikut adalah keterkaitan antara wawancara dan teori:

1. Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu di MTsN 2 Bondowoso

a. Fungsi Perencanaan (Latar Belakang Pembentukan PTSP)

Kepala Sekolah menyebutkan bahwa PTSP dibentuk untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akses layanan administrasi. Hal ini sejalan dengan teori manajemen pelayanan, yang menekankan bahwa tujuan utama dari penerapan manajemen dalam sistem informasi adalah efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan sumber daya. Dalam teori, fungsi perencanaan adalah langkah pertama dalam manajemen, yang di MTsN 2 Bondowoso diterapkan dengan membentuk PTSP untuk menyelesaikan kendala administrasi.¹⁰³

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan, tujuan dibentuknya PTSP di MTsN 2 Bondowoso yang telah tercantum dalam SK PTSP yang ditunjukkan oleh penanggung jawab PTSP, yaitu Bapak Jaelani. Tujuan tersebut benar-benar diterapkan dalam pelayanan publik di PTSP madrasah ini, yaitu memberikan kemudahan dan kepastian dalam proses pelayanan. Peneliti dapat merasakan kebenaran dari tujuan ini ketika peneliti mengajukan surat penelitian, peneliti merasakan kemudahan dalam memperoleh layanan yang dibutuhkan di PTSP MTsN 2 Bondowoso.

b. Fungsi Pengorganisasian:

Pelayanan publik memiliki dimensi penting yang terbagi dalam pelayanan secara lisan, tulisan, dan perilaku. Ketiganya saling

¹⁰³ H. A. S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, 196.

berkaitan dan memiliki peran signifikan dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang optimal bagi penerima layanan. Berikut ini pembahasan ketiganya:

a) Pelayanan secara Lisan

Menurut Sutopo, pelayanan lisan yang baik dicirikan oleh kejelasan pesan, nada suara yang sopan, dan sikap responsif. Pelayanan lisan merupakan bentuk komunikasi langsung yang disampaikan melalui kata-kata dan nada suara. Dalam konteks pendidikan di MTsN 2 Bondowoso, pelayanan lisan terlihat saat staf administrasi berkomunikasi dengan siswa dan orang tua. Misalnya, Staf PTSP memberikan pelayanan terhadap siswa, tamu, ataupun orang tua siswa dengan nada ramah dan jelas.

b) Pelayanan secara Tulisan

Menurut Lovelock dan Wirtz, pelayanan tertulis memerlukan ketepatan informasi, kerapian format, dan bahasa yang mudah dipahami. Pelayanan tulisan adalah bentuk layanan yang dituangkan melalui dokumen resmi, surat, atau pengumuman. Di MTsN 2 Bondowoso, pelayanan ini mencakup surat pemberitahuan, brosur penerimaan siswa, hingga publikasi informasi di media sosial sekolah. Misalnya, tamu diwajibkan mengisi buku tamu serta keperluannya yang kemudian dijalankan oleh petugas PTSP.

c) Pelayanan pelayanan Perilaku

Pelayanan perilaku mencerminkan sikap dan etika kerja petugas dalam berinteraksi dengan penerima layanan. Pelayanan ini melibatkan aspek non-verbal seperti senyuman, sikap empati, dan kesediaan membantu. Misalnya, sikap ramah dari pengurus PTSP saat kedatangan tamu ke sekolah.

Pelayanan secara perilaku di PTSP sangat penting karena turut membangun citra positif dan kepercayaan terhadap sekolah. Sikap ramah, empati, dan profesional dari petugas PTSP akan meningkatkan kepuasan pengguna layanan dan memperkuat hubungan baik antara sekolah dengan orang tua maupun siswa.

Perilaku yang baik juga mencerminkan komitmen sekolah dalam mewujudkan pelayanan prima sesuai dengan standar pelayanan publik. Sutopo, menyatakan bahwa aspek perilaku sangat berpengaruh terhadap persepsi kualitas layanan secara keseluruhan.¹⁰⁴

Ketiga bentuk pelayanan ini tidak bisa dipisahkan dan saling melengkapi dalam menciptakan sistem pelayanan yang baik di sekolah. Misalnya, meskipun pesan tertulis telah jelas, komunikasi lisan yang hangat tetap diperlukan untuk memberikan pemahaman lebih lanjut. Selain itu, perilaku sopan dan empatik akan memperkuat kesan positif terhadap layanan secara keseluruhan. Pelaksanaan yang konsisten antara pelayanan lisan, tulisan, dan perilaku mencerminkan komitmen

¹⁰⁴ Sutopo, H. B. (2018), Manajemen Pelayanan Publik, Yogyakarta: Gava Media

sekolah dalam memberikan pengalaman terbaik kepada siswa dan orang tua, sesuai dengan visi pendidikan yang humanis dan berkualitas.

c. Fungsi Pelaksanaan:

Ketua TU menyampaikan bahwa tantangan awal adalah mengubah kebiasaan lama dan mengintegrasikan layanan menjadi satu pintu. Proses ini menunjukkan adanya fungsi pengorganisasian dalam manajemen, yaitu mengkoordinasikan berbagai bagian menjadi satu sistem yang terpusat. Ini mencerminkan konsep pengorganisasian dalam teori manajemen, di mana manajemen melibatkan penyatuan prosedur agar berjalan lebih terstruktur dan efisien.¹⁰⁵

d. Pengawasan dan Evaluasi:

Kepala Sekolah dan Ketua TU menyampaikan bahwa pelayanan terus dipantau untuk memastikan informasi yang diberikan akurat dan memuaskan pengguna layanan. Fungsi pengawasan ini juga ditekankan dalam teori manajemen, di mana kontrol dilakukan untuk memastikan bahwa tujuan pelayanan tercapai, yaitu memberikan layanan yang tepat, cepat, dan memuaskan pengguna.¹⁰⁶

e. Kepuasan Pengguna Layanan:

Dari wawancara, Alumni dan siswa merasa puas dengan layanan PTSP karena akses menjadi lebih mudah dan cepat. Hal ini terkait dengan konsep pelayanan dalam teori, yang menyebutkan bahwa keberhasilan pelayanan diukur dari kepuasan pengguna.

¹⁰⁵ Sufyarma M, *Kapita Selektta Manajemen Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2003), 7.

¹⁰⁶ Sufyarma M, *Kapita Selektta Manajemen Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2003), 7.

Kepuasan ini menjadi indikator keberhasilan PTSP dalam memenuhi hak-hak pengguna layanan, sebagaimana diungkapkan dalam teori bahwa pelayanan adalah proses berkelanjutan untuk memenuhi kepentingan pelanggan.¹⁰⁷

f. Proses dan Sistem Pelayanan:

Dalam wawancara, Ketua TU menjelaskan bahwa semua layanan administratif dilakukan di satu lokasi dan terkomputerisasi. Ini mencerminkan konsep proses pelayanan dalam teori, di mana pelayanan harus terstruktur dengan baik melalui prosedur dan sistem yang jelas untuk mencapai efisiensi. Prosedur yang terintegrasi ini mempercepat proses pelayanan dan memenuhi prinsip-prinsip manajemen pelayanan yang diuraikan dalam teori.¹⁰⁸

Secara keseluruhan, keterkaitan antara wawancara dan teori menunjukkan bahwa penerapan PTSP di MTsN 2 Bondowoso berjalan sesuai dengan prinsip-prinsip manajemen modern, terutama dalam hal perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan. Penerapan ini berfokus pada peningkatan kepuasan pengguna layanan melalui efisiensi proses administrasi.

¹⁰⁷ H. A. S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. 197

¹⁰⁸ H. A. S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara 2008) 186.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Perencanaan

Perencanaan PTSP di MTsN 2 Bondowoso dilakukan melalui kebijakan kepala madrasah dalam bentuk Surat Keputusan, yang diperkuat dengan penyusunan SOP oleh kepala TU sebagai pedoman kerja. Strategi ini memastikan bahwa semua aspek layanan direncanakan dengan jelas dan terarah.

2. Pengorganisasian

Pengorganisasian PTSP mencakup tiga jenis layanan utama:

- a) Lisan : Memberikan informasi dan panduan secara langsung dengan komunikasi ramah dan jelas.
- b) Tulisan : Mengelola dokumen resmi dengan format baku dan sistem digital untuk efisiensi.
- c) Perbuatan : Memberikan bantuan langsung kepada pengguna, seperti memandu atau menyerahkan dokumen.

Aplikasi Srikandi mendukung proses ini dengan digitalisasi layanan.

3. Pelaksanaan

Pelaksanaan pelayanan mencakup pembagian tugas dan pengelolaan sistem kerja berbasis aplikasi Srikandi. Aplikasi ini meningkatkan koordinasi antarpetugas, mempermudah pengarsipan, dan

memungkinkan pemantauan layanan secara real-time untuk menjamin efisiensi.

4. Evaluasi

Evaluasi dilakukan melalui pengaduan yang awalnya berbasis manual (kotak saran) dan kini menggunakan fitur layanan pengaduan online pada aplikasi Srikandi. Sistem ini meningkatkan transparansi, akurasi, dan efektivitas pemantauan layanan.

B. SARAN

Secara keseluruhan Manajemen dan Pelayanan PTSP di MTsN 2 Bondowoso sudah sangat baik, terlaksanan dengan baik. Sedikit saran yang ingin peneliti sampaikan:

1. Kepada Kepala Sekolah: diharapkan untuk terus mendukung pelatihan bagi petugas PTSP guna meningkatkan keterampilan dalam menggunakan sistem digital dan berkomunikasi secara efektif. Hal ini dapat memastikan bahwa pelayanan PTSP berjalan dengan efisien dan standar kualitasnya terjaga.
2. Kepada Pengurus PTSP: Penting untuk melakukan pemeliharaan rutin terhadap aplikasi Srikandi agar tetap berjalan lancar dan aman, serta selalu memperbarui SOP sesuai dengan perkembangan kebutuhan pelayanan di lapangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu,
- Azizah, Kaviyatun. "Manajemen Pelayanan Publik Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Bondowoso", (Skripsi, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2023)
- Eka Dana Margi Saputra, Sayyidah Sa'id, Shopa Marwati, Lili Nur A, "Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sebagai Upaya Peningkatan Layanan Administrasi Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tuban," *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam Volume 2* (2020):
- Evi setyowati, "Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Administrasi Jakarta Barat" 2017.
- H. A. S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2008
- Inu Kencana Syafiie, *Manajemen Pemerintahan*, Jakarta: Pertja, 2006.
- Lailur Mursyidah, *Manajemen Pelayanan Publik*, Sidoarjo: Umsida Press, 2020
- M. Djunaidi Ghony, *Metode Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta: Ar Ruzz Media, 2017,
- Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, Jhonny Saldana, *Qualitative Data Analysis : A Methods Sourcebook, Edition 3, Terj. Tjetjep Rohindi Rohidi* Jakarta: UI Press, 2014,
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara 2006
- Moh. Syukron Roziqin, M. Hanif Satria, "Sistem Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Pelaksana Pendidikan Islam Di MAN 3 Kediri,"
- SALIMIYA: *Jurnal Studi Ilmu Keagamaan Islam Volume 2*, 2021
- Neti Suhartanti, Luluk Yuliana, Dennisa Rachma, "Inovasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Berbasis IT Dalam Menghadapi Era Digital Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung," *Jurnal Mahasiswa Akuntansi UNITA Volume 2*, 2022
- Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010,
- Nyoman Putri Purnama Santhi and Ni Made Ari Yuliartini Griadhi, "Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan

- Publik Yang Optimal Dalam Birokrasi Perizinan.* Pendidikan Nasional, 2006
- Permen 90/2018 - *Juknis Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama (PTKA).*”
- Permendagri, *Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu*, Nomor 24 Tahun 2006, Pasal 1.
- PPM Scholl Of Management, *Fungsi Manajemen: Pengertian dan Contoh*, 8 september 2022, <https://ppmschool.ac.id/fungsi-manajemen/>
- Sekretariat Negara Republik Indonesia. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 *tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik.*
- Sekretariat Negara Republik Indonesia. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014, *Tujuan, prinsip, dan Ruang Lingkup PTSP*, Jakarta: Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI, 2014
- Sufyarma M, *Kapita Selekta Manajemen Pendidikan*, Bandung: Alfabeta, 2003
- Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2018
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006),
- Suhartoyo, “*Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)*“, *Administrative Law & Governance Journal*, 1, 2019
- Suryani, *Metode Riset Kuantitatif*, Jakarta: Kencana, 2016
- Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah*, Jember: Karya Tulis Ilmiah, 2023
- Tim Redaksi, *Tesaurus Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*, Jakarta: Pusat Bahasa Dan Departemen
- Winarmo Surachma, *Dasar dan Teknik Research* Bandung: Cv Tarsito, 2000

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Edent Alfin W.S

Nim : T20193148

Prodi/Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan

Institusi : UIN KH. Achmad Siddiq Jember

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa dalam hasil penelitian ini tidak terdapat unsur-unsur penjiplakan karya ilmiah yang pernah dibuat oleh orang lain, kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ternyata hasil penelitian ini terbukti terdapat unsur-unsur penjiplakan dan ada klaim dari pihak lain, maka saya bersedia diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

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

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Jember, 9 November 2024

Saya yang menyatakan



Edent Alfin Nur W.S

NIM: T20193148

MATRIX PENELITIAN

Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian	Fokus Penelitian
MANAJEMEN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 2 BONDOWOSO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Manajemen 2. Pelayanan Terpadu Satu Pintu 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Manajemen <ol style="list-style-type: none"> a. Perencanaan b. Pelaksanaan c. Evaluasi 2. Pelayanan Terpadu Satu Pintu <ol style="list-style-type: none"> a. Lisan b. Tulisan c. Perbuatan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Terpadu Satu Pintu secara lisan <ol style="list-style-type: none"> a. Bersikap sopan dan ramah b. Disiplin 2. Pelayanan Terpadu Satu Pintu secara tulisan <ol style="list-style-type: none"> a. Petunjuk informasi b. Dokumen tertulis 3. Pelayanan Terpadu Satu Pintu secara perbuatan <ol style="list-style-type: none"> a. Keahlian b. keterampilan 	Data Primer <ol style="list-style-type: none"> 1. Observasi 2. Wawancara 3. Dokumentasi Data Sekunder <ol style="list-style-type: none"> 1. Berkas-berkas yang berkaitan dengan Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu 	Metode Penelitian Kualitatif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu di MTsN 2 Bondowoso? 2. Bagaimana Bentuk Pelayanan Terpadu Satu Pintu di MTsN 2 Bondowoso?

PEDOMAN OBSERVASI

Judul	Variabel	Sub-Variabel	Indikator	Obyek/ Kegiatan/ Program yang diamati	Catatan Observasi
<p>MANAJEMEN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 2 BONDOWOSO</p>	<p>1. Manajemen 2. Peayanan Terpadu Satu Pintu</p>	<p>1. Manajemen a. Perencanaan b. Pengorganisasian c. Pelaksanaan d. Pengawasan 2. Pelayanan Terpadu Satu Pintu a. Lisan b. Tulisan c. Perbuatan</p>	<p>1. Pelayanan Terpadu Satu Pintu secara lisan a. Bersikap sopan dan ramah b. Disiplin 2. Pelayanan Terpadu Satu Pintu secara tulisan a. Petunjuk informasi b. Dokumen tertulis 3. Pelayanan Terpadu Satu Pintu secara perbuatan a. Keahlian b. keterampilan</p>	<p>e. Profil Madrasah f. Struktur organisasi g. Sejarah PTSP h. Sarana dan Prasarana PTSP i. Kegiatan Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu</p>	

PEDOMAN WAWANCARA

Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Informasi yang diharapkan/ dituju	Pertanyaan	Keterangan
MANAJEMEN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 2 BONDOWOSO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Manajemen 2. Peayanan Terpadu Satu Pintu 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Manajemen <ol style="list-style-type: none"> a. Perencanaan b. Pengorganisasian c. Pelaksanaan d. Pengawasan 2. Pelayanan Terpadu Satu Pintu <ol style="list-style-type: none"> a. Lisan b. Tulisan c. Perbuatan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Terpadu Satu Pintu secara lisan <ol style="list-style-type: none"> a. Bersikap sopan dan ramah b. Disiplin 2. Pelayanan Terpadu Satu Pintu secara tulisan <ol style="list-style-type: none"> a. Petunjuk informasi b. Dokumen tertulis 3. Pelayanan Terpadu Satu Pintu secara perbuatan <ol style="list-style-type: none"> a. Keahlian b. Keterampilan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Merumuskan kebijaksanaan sebagai pedoman pemikiran dan tindakan 2. Bentuk komunikasi dan sarana atau mediakomunikasi yang dilakukan 3. Standar Operasional Prosedur pelayanan publik yang ada di PTSP 4. Bentuk laporan hasil kerja petugas PTSP 5. Cara melakukan 	Pelayanan Terpadu Satu Pintu secara lisan <ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana sikap yang harus diterapkan dalam memberikan Pelayanan terhadap masyarakat? 2. Bagaimana anda meminimalkan factor yang menjadi penghambat pada saat memberikan Pelayanan terhadap masyarakat? 	



pengarahan dan apa saja yang dilakukan ketika pemantauan kegiatan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu secara tulisan

1. Bagaimana proses penyampaian informasi yang diterapkan di MTsN 2 Bondowoo?
2. Bagaimana proses penyampaian pelayanan berbentuk deokumen tertulis yang dilakukan MTsN 2 Bondowoso?

Pelayanan Terpadu Satu Pintu secara tulisan

1. Apakah ada keahlian khusus dalam

						<p>Pelayanan Terpadu Satu Pintu?</p> <p>2. Keterampilan seperti apa yang membedakan penerapan PTSP di MTsN 2 Bondowoso dengan madrasah lainnya?</p>	
--	--	--	--	--	--	---	--

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER



DAFTAR PERTANYAAN

TU dan Guru

Lisan

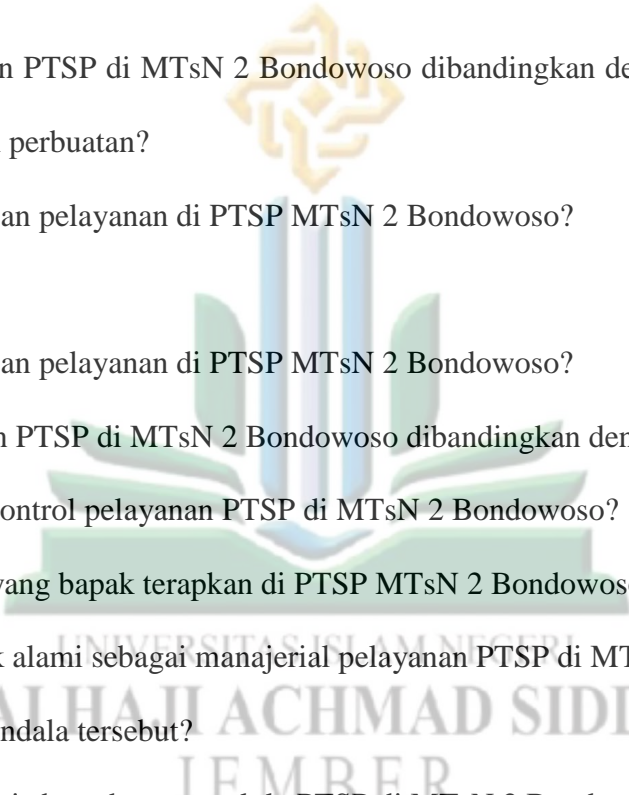
1. Bagaimana sikap yang harus diterapkan dalam memberikan Pelayanan terhadap masyarakat?
2. Apakah ada faktor penghambat pada saat memeberikan pelayanan terhadap masyarakat?
3. Bagaimana anda meminimalkan factor yang menjadi penghambat pada saat memberikan Pelayanan terhadap masyarakat?

Tulisan

1. Bagaimana proses penyampaian informasi yang diterapkan di MTsN 2 Bondowoso?
2. Bagaimana proses penyampaian pelayanan berbentuk deokumen tertulis yang dilakukan MTsN 2 Bondowoso?
3. Pelayanan apa saja yang diberikan di PTSP MTsN 2 Bondowoso dalam bentuk tulisan?
4. Bagaimana sistem perbaikan pelayanan tulisan

Perbuatan

1. Apakah ada keahlian khusus dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu?
2. Keterampilan seperti apa yang membedakan penerapan PTSP di MTsN 2 Bondowoso dengan madrasah lainnya?


- 
3. Apa yang menarik dari pelayann PTSP di MTsN 2 Bondowoso dibandingkan dengan PTSP di lembaga lain baik dari bentuk pelayanan lisan, tulisan maupun perbuatan?
 4. Bagaimana mekanisme pemberian pelayanan di PTSP MTsN 2 Bondowoso?

Kepala Sekolah

1. Bagaimana mekanisme pemberian pelayanan di PTSP MTsN 2 Bondowoso?
2. Apa yang menarik dari pelayann PTSP di MTsN 2 Bondowoso dibandingkan dengan PTSP di lembaga lain?
3. Bagaimana strategi bapak mengontrol pelayanan PTSP di MTsN 2 Bondowoso?
4. Apakah ada inovasi pelayanan yang bapak terapkan di PTSP MTsN 2 Bondowoso?
5. Apakah ada kendala yang bapak alami sebagai manajerial pelayanan PTSP di MTsN 2 Bondowoso
6. Bagaimana bapak menyikapi kendala tersebut?
7. Bagaimana sistem evaluasi kinerja bawahan pengelola PTSP di MTsN 2 Bondowoso?

PEDOMAN DOKUMENTASI

Judul	Variabel	Sub-variabel	Indikator	Instrument dokumentasi	Status Dokumen		Link dokumen	Bentuk dokumen
					Ada	Tidak ada		
MANAJEMEN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 2 BONDOWOSO	1. Manajemen 2. Peayanan Terpadu Satu Pintu	1. Manajemen a. Perencanaan b. Pengorganisasian c. Pelaksanaan d. Pelaksanaan 2. Pelayanan Terpadu Satu Pintu a. Lisan b. Tulisan c. Perbuatan	1. Pelayanan Terpadu Satu Pintu secara lisan a. Bersikap sopan dan ramah b. Disiplin 2. Pelayanan Terpadu Satu Pintu secara tulisan a. Petunjuk informasi b. Dokumen tertulis 3. Pelayanan Terpadu Satu Pintu secara perbuatan a. Keahlian b. Keterampilan	1. Surat Keterangan (SK) Kepala Madrasah tentang pembentukan PTSP 2. Standar Operasional Prosedur (SOP) mengenai Pelayanan pada PTSP 3. Laporan hasil kerja				

		 <p>UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER</p>	<p>4. Kegiatan pelayanan publik dari segala aspek yang terpadu</p> <p>5. Buku laporan agenda surat masuk dan surat keluar</p>				
--	--	--	---	--	--	--	--

Lampiran 4 Surat Permohonan Ijin Penelitian



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-2514/In.20/3.a/PP.009/05/2023

Sifat : Biasa

Perihal : **Permohonan Ijin Penelitian**

Yth. Kepala MTsn 2 Bondowoso

JL. MT. HARYONO NO.44 BONDOWOSO, Badean, Kec. Bondowoso, Kab. Bondowoso

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

NIM : T20193148

Nama : EDENT ALFIN NUR W.S

Semester : Semester delapan

Program Studi : MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

untuk mengadakan Penelitian/Riset mengenai "MENEJEMEN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI MTsN 2 BONDOWOSO" selama 90 (sembilan puluh) hari di lingkungan lembaga wewenang Bapak/Ibu Siti Mutmainnah, S.Pd.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Jember, 23 Mei 2023

an. Dekan,

Wakil Dekan Bidang Akademik,



MASHUDI

Lampiran 5 surat selesai Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KAB. BONDOWOSO
MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 2 BONDOWOSO
Jalan. Haryono MT No.44 Telepon (0332) 421948 Bondowoso
E-mail: mtsnbondowoso2@kemena.go.id

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

Nomor :B-346/Mts.13.06.02/PP.00.5/10/2024

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

Nama : EDENT ALFIN NUR W.S
NIM : T20193148
Prod : Manajemen Pendidikan Islam
Jurusan : S1 Manajemen Pendidikan Islam
Judul : Manajemen pelayanan terpadu satu pintu di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Bondowoso

Bahwa nama tersebut di atas benar-benar telah melaksanakan penelitian pada tanggal 23 Mei 2023 – 17 Oktober 2024 di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Bondowoso dengan judul : **"Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Bondowoso"**

Bondowoso, 17 Oktober 2024
Kepala,



Siti Mutmainnah, S.Pd

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

Lampiran 6 Jurnal Penelitian

JURNAL PENELITIAN
DI MTsN 2 BONDOWOSO

No	Hari dan Tanggal	Kegiatan	Informan	Jabatan	Tanda Tangan
1	Selasa, 23 Mei 2023	Pengajuan Surat Ijin Penelitian	Jaelani S.H	Kepala TU	
2	Kamis, 23 Mei 2024	Observasi Situasi dan Kondisi PTSP	Wulandari Riswana, S. Pd	Pengurus PTSP	
3	Senin, 6 Mei 2024	Wawancara tentang Manajemen PTSP	Siti Mutmainnah S.Pd	Kepala Sekolah	
4	Senin, 6 Mei 2024	Wawancara tentang Manajemen PTSP	Jaelani S.H	Kepala TU	
5	Selasa, 7 Mei 2024	Wawancara tentang Manajemen PTSP	Wulandari Riswana, S. Pd	Pengurus PTSP	
6	Selasa, 7 Mei 2024	Wawancara tentang Manajemen PTSP	Maulidya Nurul Kholifah	Peserta Didik	
7	Rabu, 8 Mei 2024	Wawancara tentang Manajemen PTSP	Muhammad Guntur	Alumni	
8	Rabu, 8 Mei 2024	Dokumentasi Pelayanan PTSP	Wulandari Riswana, S. Pd	Pengurus PTSP	

Bondowoso, 17 Oktober 2024

Mengetahui,
Kepala Sekolah MTsN 2 Bondowoso


SITI MUTMAINNAH S Pd
NIP. 196905211998032002

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Lampiran 7 Dokumentasi

Ruangan PTSP



Wawancara dengan Kepala Sekolah



Wawancara dengan kepala TU



Wawancara dengan Pengurus PTSP



Wawancara dengan Peserta Didik



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

BIODATA PENULIS



Nama : Edent Alfin Nur WS

NIM : T20193148

Tempat/ Tgl. Lahir : SITUBONDO, 19 OKTOBER 1998

Alamat : Kp. Krajan RT 01 RW 02 WIDOROPAYUNG

Email : edentalfinnur@gmail.com

Fakultas : Tarbiyah dan ilmu keguruan

Prodi : MENJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

Riwayat Pendidikan Formal

1. TK Nurul Yaqin
2. SD 1 Widoro Payung
3. SMP Nurul Amin
4. SMA Burhanul Abror
5. UIN KHAS Jember