

**MANAJEMEN *ONE-STOP INTEGRATED SERVICE*  
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN ADMINISTRASI  
DI MADRASAH ALIYAH NEGERI 2 LAMONGAN**

**SKRIPSI**



**Oleh:**  
**Ida Istiana**  
**D93216049**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
JURUSAN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL  
SURABAYA**

**2020**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

NAMA : IDA ISTIANA  
NIM : D93216049  
JUDUL : MANAJEMEN *ONE-STOP INTEGRATED SERVICE*  
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN  
ADMINISTRASI DI MADRASAH ALIYAH  
NEGERI 2 LAMONGAN.

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Surabaya, 12 Maret 2020

Yang menyatakan,



**IDA ISTIANA**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi Oleh :

NAMA : IDA ISTIANA

NIM : D93216049

JUDUL : MANAJEMEN *ONE-STOP INTEGRATED SERVICE*  
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN  
ADMINISTRASI DI MADRASAH ALIYAH  
NEGERI 2 LAMONGAN.

Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Surabaya, 2 Maret 2020

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Dr. Lilik Huriyah, M. Pd. I  
NIP. 198002102011012005



Hj. Ni'matus Sholihah, M.Ag  
NIP.197308022009012003

**LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI**  
Skripsi oleh Ida Istiana ini telah dipertahankan di depan  
Tim Penguji Skripsi  
Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Sunan  
Ampel  
Surabaya,

Surabaya, 12 Maret 2020

Mengesahkan,  
Dekan,



Prof. Dr. I. Ali Mas'ud, M.Ag. M.Pd.I

NIP. 196301231993031002

Penguji I,

Drs. Taufiq Subty, M.Pd.I

NIP. 195506041983031015

Penguji II,

Drs. H. Liliek Channa AW, M.Ag.

NIP. 195712181982032002

Penguji III,

Dr. Lilik Huda, M. Pd. I

NIP. 198002102011012005

Penguji IV,

Hj. Ni'matus Sholihah, M.Ag.

NIP. 197308022009012003



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA**  
**PERPUSTAKAAN**

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300  
E-Mail: [perpus@uinsby.ac.id](mailto:perpus@uinsby.ac.id)

---

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Ida Istiana.....  
NIM : D93216049.....  
Fakultas/Jurusan : Tarbiyah dan Keguruan/ Manajemen Pendidikan Islam.....  
E-mail address : [ida.istiana7@gmail.com](mailto:ida.istiana7@gmail.com).....

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Skripsi     Tesis     Desertasi     Lain-lain (.....)


yang berjudul :  
*Manajemen One-Stop Integrated Service* dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di  
Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan.....

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 12 Maret 2020  
Penulis

  
( Ida Istiana )

## ABSTRAK

Ida Istiana (D93216049), Manajemen *One-stop Integrated Service* dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan, Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya. Dosen Pembimbing I, Dr. Lilik Huriyah, M. Pd. I dan Dosen Pembimbing II, Muh. Khoirul Rifa'i, M.Pd.I.

---

Usaha pemerintah untuk menyederhanakan proses pelayanan administrasi agar lebih cepat dan tidak berbelit ini mulai tersebar rata di beberapa daerah. *One-stop Integrated Service* atau Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah salah satu pola pelayanan yang sering digunakan dalam beberapa lembaga baik sosial maupun pendidikan. Salah satu lembaga pendidikan yang telah menerapkan *One-stop Integrated Service* adalah Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan. Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh data mengenai Manajemen *One-stop Integrated Service* dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori *One-stop Integrated Service* menurut Trochidis. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan penyajian data secara deskriptif. Hasil dari penelitian ini adalah Manajemen *one-stop integrated service* dalam meningkatkan pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan sudah berjalan dengan baik. Peningkatan yang dirasakan yaitu sebelum adanya *one-stop integrated service* kegiatan pelayanan administrasi masih belum terstruktur dan sering terjadi miss communication serta proses pelayanan yang terbilang lama. Akan tetapi setelah ada *one-stop integrated service pelayanan* administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan lebih terstruktur dan proses pelayanan yang lebih cepat sehingga dalam pelayanannya lebih efektif dan efisien.

**Kata kunci : Manajemen one-stop integrated service, pelayanan administrasi.**

## DAFTAR ISI

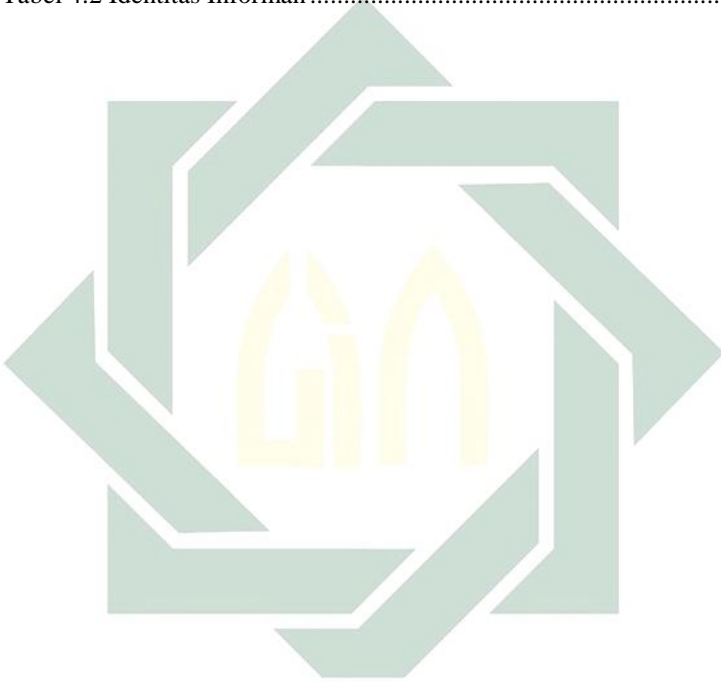
PERNYATAAN KEASLIAN.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
ABSTRAK.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Fokus Penelitian.....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	4
E. Definisi Konseptual.....	5
F. Keaslian Penelitian.....	8
G. Sistematika Pembahasan .....	10
KAJIAN TEORI .....	12
A. Manajemen.....	12
1. Pengertian Manajemen .....	12
2. Fungsi Manajemen .....	13
3. Unsur-unsur Manajemen .....	15
B. Pelayanan Publik.....	16
1. Pengertian Pelayanan Publik .....	16
2. Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	17
3. Standar Pelayanan Publik .....	19
4. Administrasi Publik.....	20
C. Manajemen <i>One-stop Integrated Service</i> dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi.....	24
METODE PENELITIAN.....	29
A. Jenis Penelitian.....	29

B. Lokasi Penelitian.....	30
C. Sumber Data.....	30
D. Metode Pengumpulan Data.....	31
1. Observasi.....	31
2. Wawancara.....	32
3. Dokumentasi.....	33
E. Analisis Data.....	34
F. Keabsahan Data.....	37
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>38</b>
A. Deskripsi Subjek.....	38
B. Hasil Penelitian.....	40
1. Deskripsi Temuan Penelitian.....	40
2. Analisis Hasil Penelitian.....	51
C. Pembahasan.....	60
<b>PENUTUP.....</b>	<b>64</b>
A. Kesimpulan.....	64
B. Saran.....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>66</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>70</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Daftar Informan.....	32
Tabel 3.2 Instrumen Dokumentasi .....	34
Tabel 4.1 Jadwal Kegiatan Wawancara .....	39
Tabel 4.2 Identitas Informan .....	39

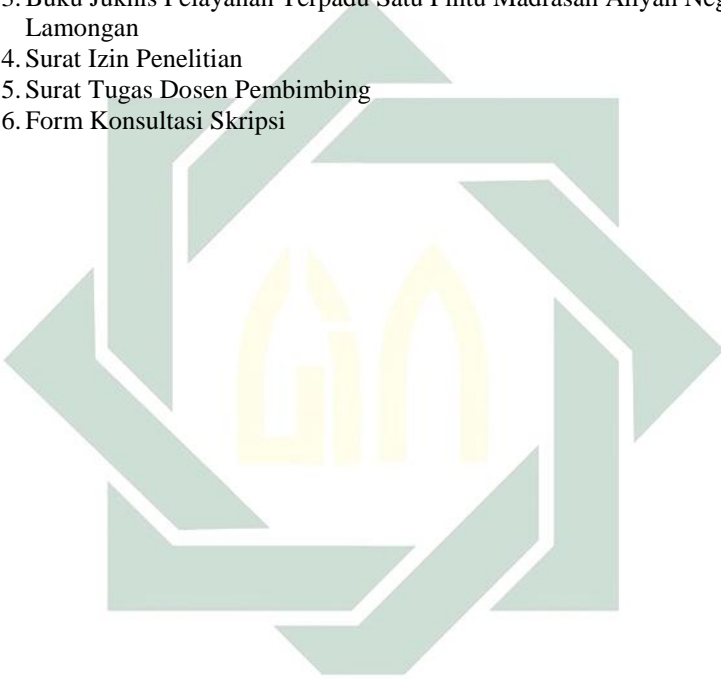


## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model <i>One-stop Integrated Service</i> di Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan.....	27
Gambar 3.1 Komponen Analisis Data.....	35
Gambar 4.1 Loker Utama/ <i>Front Office</i> .....	42
Gambar 4.2 Meja Kerja Petugas.....	44
Gambar 4.3 Ruang Tunggu.....	50
Gambar 4.4 Contoh Laporan Hasil Belajar Siswa.....	53
Gambar 4.5 Brosur sebagai salah satu bentuk promosi.....	54
Gambar 4.6 <i>Finger-Print</i> sebagai absen elektronik guru dan pegawai ..	54
Gambar 4.7 Data absen dengan <i>Finger-Print</i> .....	55
Gambar 4.8 Jurnal kelas salah satu bentuk administrasi kesiswaan.....	55
Gambar 4.9 Satker salah satu contoh administrasi keuangan.....	56
Gambar 4.10 Inventarisasi sarana prasarana.....	56
Gambar 4.11 Surat tugas.....	57
Gambar 4.12 Arsip tugas.....	57
Gambar 4.13 Mekanisme <i>One-stop Integrated Service</i> di Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan.....	61

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Struktur Pelayanan Terpadu Satu Pintu Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan
2. Surat Konsultasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu
3. Buku Juknis Pelayanan Terpadu Satu Pintu Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan
4. Surat Izin Penelitian
5. Surat Tugas Dosen Pembimbing
6. Form Konsultasi Skripsi



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Rendahnya kualitas pelayanan publik menjadi rahasia umum bahwa birokrasi pelayanan di Indonesia lekat dengan sistem dan prosedur yang berbelit-belit, mahal dan sumberdaya manusia yang lamban dalam memberikan pelayanan. Hal ini semakin memperburuk citra birokrasi dan semakin kehilangan kepercayaan dari masyarakat. Seiring dengan pelaksanaan sistem desentralisasi melalui otonomi daerah, sudah banyak daerah yang mampu berinovasi, membenahi budaya birokrasinya, dan menunjukkan perubahan, serta perbaikan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Manajemen pelayanan publik merupakan salah satu isu penting dalam reformasi birokrasi menjadi sesuatu yang terus berkembang dan penuh dengan kritik. Saat ini pemerintah pusat maupun pemerintah daerah dengan keluasan fungsi yang dimiliki serta kebijakan publik yang diambil memiliki dampak terhadap pengguna layanan publik dan masyarakat memposisikan pembangunan yang berorientasi ke pengguna dan melakukan pengembangan kualitas pelayanan publik.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan definisi “pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan umum.”<sup>1</sup> Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan yang dalam hal ini adalah pemerintah untuk membantu, mengurus, dan menyelesaikan kebutuhan setiap warga negara. Pemerintah wajib memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan aturan pokok atau cara yang telah ditetapkan.

Pemberian pelayanan yang menumenuhi standar yang ditetapkan menjadi bagian yang perlu dicermati. Upaya yang dilakukan dalam meningkatkan pelayanan publik, pemerintah mulai

---

<sup>1</sup>Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

tahun 1997 memperbaiki manajemen pelayanan publik dengan mengembangkan sistem pelayanan terpadu. Kemudian pada tahun 2006 melalui Departemen dalam Negeri menerbitkan Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 tentang pedoman Penyelenggaraan Terpadu Satu Pintu yang menekankan kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non-perizinan yang proses pengelolaannya mulai tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dilakukan di satu tempat.<sup>2</sup>

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan publik yang dimaksud dengan pelayanan terpadu dalam Pasal 14 Ayat (1) sistem pelayanan terpadu merupakan satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat baik secara fisik maupun virtual sesuai dengan standat pelayanan yang dilakukan dengan memadukan pelayanan secara elektronik.<sup>3</sup>

Sistem *One-Stop Integrated Service* pada dasarnya ditujukan untuk menyederhanakan birokrasi pelayanan perizinan dalam bentuk: a) mempercepat waktu pelayanan dengan mengurangi tahapan-tapan dalam pelayanan yang kurang penting. b) menekankan biaya pelayanan izin usaha, selain pengurangan tahapan pengurangan biaya juga dilakukan dengan membuat prosedur pelayanan serta biaya resmi menjadi lebih transparan. c) menyederhanakan persyaratan dengan mengembangkan sistem paralel dan akan ditemukan persyaratan-persyaratan yang tumpang tindih, sehingga dapat dilakukan dengan penyederhanaan layanan yang akan berdampak secara langsung pada pengurangan biaya dan waktu.<sup>4</sup>

Menteri Agama Lukman Hakim Saifuddin meresmikan *One-Stop Integrated Service* pada kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi DKI Jakarta dan peresmiannya berlangsung di Kantor wilayah Kementerian agama Jakarta. Kebijakan *One-Stop Integrated Service* yang telah disahkan sejak tahun 2017 oleh Menteri Agama Republik Indonesia ini mulai dilaksanakan oleh Kementerian Agama

---

<sup>2</sup>Lia Melanie Ginting, dkk., "Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Non-Perizinan di Ukur dari Kepuasan Masyarakat dengan Menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat", *Responsive* Volume 1, No. 2 (Desember 2018): 45-55.

<sup>3</sup>Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan publik  
<sup>4</sup>Safiti, "Kualitas Pelayanan *One Day Service* di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kecamatan Pesanggrahan Kota Administrasi Jakarta Selatan" 55-56.

di setiap daerah.<sup>5</sup> Sehubungan dengan hal tersebut, Kementerian Agama Kabupaten Lamongan menghimbau kepada seluruh lembaga pendidikan yang berada di bawah naungan Kementerian Agama untuk menerapkan *One-Stop Integrated Service* guna mendukung pelayanan dibidang pendidikan yang berkualitas dengan memberikan pelayanan yang tidak berbelit-belit dengan didukung oleh aturan hukum, mekanisme, sistem, prosedur, kesiapan sumberdaya manusia, dan sarana prasarana untuk terciptanya pelayanan yang optimal.

Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan merupakan salah satu sekolah tingkat menengah atas yang berada di bawah naungan Kementerian Agama. Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan yang berlokasi di kecamatan Babat ini sudah berdiri sejak tahun 1980 yang awalnya masih berstatus swasta dengan nama Madrasah Aliyah Persiapan. Seiring dengan berjalannya waktu dan bertambahnya siswa akhirnya Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan menjadi salah satu lembaga pendidikan yang difavoritkan. Hal ini dikarenakan banyaknya prestasi yang didapat baik dalam bidang akademik maupun non-akademik yang tidak hanya diraih oleh peserta didik saja, akan tetapi kepala madrasah dan guru-guru yang sering mendapatkan penghargaan.<sup>6</sup>

Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan merupakan salah satu lembaga pendidikan yang telah menerapkan *One-Stop Integrated Service* di Kabupaten Lamongan. Tujuan Sistem *One-Stop Integrated Service* yang diterapkan di Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik baik dalam pelayanan perizinan maupun non-perizinan yang dipusatkan pada satu tempat dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang cepat, murah, mudah, transparan, dan pastinya terjangkau di Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan.

Adanya *One-Stop Integrated Service* di Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan ini mendorong peneliti untuk mengetahui pengelolaan *One-Stop Integrated Service*. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk mengambil penelitian dengan judul “Manajemen *One-Stop Integrated Service* dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan”

---

<sup>5</sup>Website Kemenag Ri, diakses pada 26 Februari 2020.  
<http://kemenag.go.id/berita/read/506986/menag-resmikan-pelayanan-terpadu-satu-pintu-jakarta>.

<sup>6</sup> Wawancara dengan Kepala Madrasah pada Senin, 25 November 2019

## B. Fokus Penelitian

Berdasarkan dengan latar belakang penelitian diatas, maka penelitian ini terfokus pada Manajemen *One-Stop Integrated Service* dan Peningkatan Pelayanan Administrasi yang diuraikan dalam pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana Manajemen *One-Stop Integrated Service* di Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan?
2. Bagaimana Pelayanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan?
3. Bagaimana Manajemen *One-Stop Integrated Service* dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan?

## C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian diatas, penelitian ini bertujuan:

1. Mengetahui dan mendeskripsikan manajemen *one-stop integrated service* di Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan.
2. Mengetahui dan mendeskripsikan pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan.
3. Mengetahui dan mendeskripsikan manajemen *one-stop integrated service* dalam meningkatkan pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan.

## D. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis
  - a. Penelitian ini berguna untuk memenuhi salah satu syarat dalam meraih gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Program Studi Manajemen Pendidikan Islam UIN Sunan Ampel Surabaya.
  - b. Untuk menambah khasanah keilmuan dalam pendidikan khususnya dalam manajemen *one-stop integrated service* dalam meningkatkan pelayanan administrasi di madrasah.
  - c. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan atau saran untuk lembaga lain dan sebagai bahan rujukan untuk melakukan hal yang sejenis.
2. Secara Praktis
  - a. Bagi peneliti
 

Penelitian ini diharapkan mampu menambah pengetahuan dan menjadi suatu pengalaman guna memperoleh gambaran yang nyata tentang manajemen *one-*

*stop integrated service* dalam meningkatkan pelayanan administrasi.

- b. Bagi objek penelitian
  - 1) Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran untuk dijadikan petunjuk dalam meningkatkan kinerjanya dan akhirnya dapat meningkatkan pelayanan di madrasah khususnya dalam manajemen *one-stop integrated service* dalam meningkatkan pelayanan administrasi.
  - 2) Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan berupa data-data tentang manajemen *one-stop integrated service* dalam meningkatkan pelayanan administrasi.

### **E. Definisi Konseptual**

Definisi Konseptual merupakan penarikan batasan yang menjelaskan suatu konsep secara singkat, jelas, dan tegas.<sup>7</sup> Penelitian yang berjudul “Manajemen *One-stop Integrated Service* dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan” memiliki definisi konseptual sebagai berikut:

#### **1. Manajemen *One-stop Integrated Service***

Manajemen menurut Mary Parker Follet dalam buku *Teori Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik* mendefinisikan bahwa manajemen merupakan seni menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain.<sup>8</sup> Makna dari definisi ini adalah bahwa seorang manajer harus bisa mengatur dan mengarahkan bawahannya untuk mencapai tujuan organisasi. Pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah ilmu atau seni perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengontrolan sumberdaya untuk mencapai tujuan yang efektif dan efisien.

Upaya yang dilakukan dalam meningkatkan pelayanan publik, pemerintah mulai tahun 1997 memperbaiki manajemen pelayanan publik dengan mengembangkan sistem pelayanan terpadu. Kemudian pada tahun 2006 melalui Departemen dalam

---

<sup>7</sup> M.A.S. Iman Chourmain, *Acuan Normative Penelitian Untuk Menulis Skripsi, Tesis, dan Disertasi* (Jakarta: Al-Haramain, 2008), 36.

<sup>8</sup>Taufiqurokhman dan Evi Satispi, *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik* (Tangerang: UMJ Press, 2018), 1.



Negeri menerbitkan Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 tentang pedoman Penyelenggaraan *One-Stop Integrated Service* yang menekankan kegiatan penyelenggaraan perizinan dan nonperizinan yang poses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat.<sup>9</sup> Menurut Trochidis yang dimaksud dengan *one-stop service* adalah pengintegrasian pelayanan publik dari sudut pandang dan kepentingan masyarakat atau pelanggan.<sup>10</sup>

Ada dua pola penyelenggaraan pelayanan pada saat ini: 1) pola Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA), adalah pola pelayanan perizinan yang diselenggarakan dalam satu tempat yang terbagi menjadi berbagai jenis pelayanan akan tetapi tidak memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa loket (pintu) yang didalamnya terdiri dari pegawai unit kerja teknis pengelola perizinan. Kelemahan dari sistem ini yaitu sulit dilakukan kontrol oleh kepala pelayanan satu atap karena tidak memiliki kewenangan baik administratif maupun teknis. Sehingga apabila timbul permasalahannya maka sulit untuk diatasi karena diluar tanggungjawab kepala pelayanan satu atap tersebut, 2) pola *One-Stop Integrated Service*, pada pelayanan ini terdiri dari macam-macam jenis pelayanan perizinan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu. Jenis pelayanan ini bisa dilakukan lebih cepat dan efisien karena bisa diproses secara paralel, baik secara administratif maupun teknis diselenggarakan dalam satu atap dan satu pintu. Oleh karena itu, pegawai *front-office* melayani urusan administratif, sedangkan *back-office* melayani urusan-urusan teknis. Dengan demikian setiap penyimpanan dapat diminimalisir sebelumnya karena kepala unit pelayanan tetap memiliki kewenangan yang jelas dan pasti.<sup>11</sup>

---

<sup>9</sup> Lia Melanie Ginting, dkk, "Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Non-Perizinan di Ukur dari Kepuasan Masyarakat dengan Menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat," 45-55.

<sup>10</sup> Lia Melanie Ginting, dkk, "Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Non-Perizinan di Ukur dari Kepuasan Masyarakat dengan Menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat", 46.

<sup>11</sup> Ginting, dkk, "Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Non-Perizinan di Ukur dari Kepuasan Masyarakat dengan Menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat," 45-55.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa manajemen *one-stop integrated service* adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengontrolan perizinan maupun non perizinan yang pengelolaannya dilakukan di satu tempat untuk mencapai tujuan yang efektif dan efisien.

## 2. Pelayanan Administrasi Ketatausahaan

Pengertian pelayanan publik oleh Roth sebagai *any service available to the public wheter provided publicly (as a museum) or privately (as a restaurant meal)*. Menurut Roth pelayanan publik adalah layanan yang telah disediakan jika untuk kepentingan publik disediakan oleh pemerintah contohnya “museum” atau untuk pribadi yang menyediakan yaitu swasta, contohnya “restaurant”.<sup>12</sup>

Menurut Lewis dan Gilman, pelayanan publik merupakan kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggungjawab dan sesuai dengan ketentuan dan aturan yang ada.<sup>13</sup>

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2019 tentang pelayanan Publik memberikan definisi pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>14</sup>

Pasal 5 UU No. 25/2009 menyebutkan bahwa ruang lingkup pelayanan publik adalah meliputi pelayanan barang publik dan jasa serta pelayanan administratif yang diatur sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Ruang lingkup pelayanan publik dalam bidang jasa seperti dalam ayat (2) Pasal 5 menyebutkan bahwa pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lain. Pemenuhan terhadap ruang lingkup pelayanan publik harus dipenuhi oleh negara sebagai penyelenggara pelayanan terhadap masyarakat sebagai penerima

---

<sup>12</sup> Bambang Istianto, *Manajemen Pemerintahan dalam Prespektif Pelayanan publik* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2011), 106.

<sup>13</sup> Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik* (Depok: Raja Grafindo Persada, 2017), 21.

<sup>14</sup> Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, 21.

pelayanan.<sup>15</sup> Karena pelayanan publik yang berkualitas hanya bisa dilakukan dengan mengutamakan kepentingan masyarakat sebagai penerima layanan.

Bedasarkan dengan pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan perundang-undangan untuk warga negara terhadap barang, jasa, ataupun administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan secara sistematis.

Tata usaha merupakan bagian dari keseluruhan administrasi yang ada dalam lembaga pendidikan. Keseluruhan proses, mekanisme, yang bisa membantu, melancarkan, meningkatkan, aktivitas, dan efisiensi proses administrasi dengan menyediakan data-data dan informasi yang dibutuhkan sehingga administrasi bisa berjalan dengan lancar.<sup>16</sup>

Menurut Wirman Syafitri dalam bukunya tata usaha merupakan kegiatan mencatat, mengolah, mengumpulkan, memberikan nomor surat, mengetik, menyimpan, menggandakan, mengirim informasi yang diterima atau yang dikeluarkan oleh institusi dengan upaya untuk mencapai tujuan tertentu.<sup>17</sup>

Berdasarkan pengertian tersebut administrasi tata usaha merupakan unsur penting yang harus ada dalam sebuah lembaga pendidikan. Karena sebuah lembaga yang baik harus memiliki administrasi ketatausahaan untuk mengolah, mendata, mencatat, dan membagikan informasi untuk mencapai tujuan dari lembaga tersebut.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa manajemen *one-stop integrated service* dalam meningkatkan pelayanan administrasi adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengontrolan perizinan maupun non perizinan yang pengelolaannya dilakukan di satu tempat untuk meningkatkan kualitas administrasi agar lebih efektif dan efisien.

## **F. Keaslian Penelitian**

Keaslian penelitian ialah menguraikan beberapa penelitian sebelumnya, sehingga dari gambaran tersebut bisa diverifikasi

---

<sup>15</sup> Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, 24-25.

<sup>16</sup> Gudang Maulana, "Administrasi Tata Usaha – Administrasi Pendidikan", 10 Oktober 2016, akses 7 Desember 2019, <http://gudangmaulana.blogspot.com/2016/10/administrasi-tata-usaha-administrasi.html?m=1>

<sup>17</sup> Wirman Syafitri, *Studi Tentang Administrasi Publik* (Jakarta: Erlangga, 2012), 13.

mengenai persamaan dan perbedaan dengan penelitian sebelumnya. Keaslian penelitian ini digunakan sebagai referensi bagi peneliti dalam melakukan penelitian. Selain itu, penelitian terdahulu digunakan untuk menunjukkan keaslian penelitian ini bahwa penelitian ini tidak melakukan duplikasi (*plagiarism*) dari penelitian terdahulu. Oleh karena itu, peneliti paparkan hasil penelitian terdahulu sebagai berikut:

1. Skripsi dari penelitian Evi Setyowati yang berjudul “*Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kota Administrasi Jakarta Barat (Studi Kasus Di Kecamatan Cengkareng)*”. Skripsi ini dibuat pada tahun 2017. Fokus yang dilakukan dalam penelitian ini sama yaitu mengenai manajemen pelayanan terpadu satu pintu, namun peneliti terdahulu fokus pada manajemen pelayanan terpadu satu pintu di kota Administrasi saja, sedangkan pada penelitian ini berfokus pada manajemen *one-stop integrated service* dalam meningkatkan pelayanan administrasi. Teori yang digunakan juga berbeda. Pada penelitian terdahulu menggunakan teori pelayanan terpadu satu pintu menurut Rusli, sedangkan penelitian ini menggunakan teori yang dikemukakan Trochidis. Mengenai metode yang digunakan, penelitian terdahulu menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif dengan studi kasus, sedangkan pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Mengenai objek penelitian, lokasi penelitian terdahulu di Kecamatan Cengkareng, Jakarta Barat. Sedangkan lokasi dalam penelitian ini adalah di Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan.
2. Skripsi dari penelitian Moh. Rizqi Agusta berjudul “*Implementasi Program One Stop Service (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Pada Masyarakat Miskin (Studi Deskriptif Dalam Pengurusan Dokumen Diri Di Desa Kajarharjo Kecamatan Kalibaru Kabupaten Banyuwangi)*”. Skripsi ini dibuat pada tahun 2017. Fokus yang dilakukan pada penelitian terdahulu yaitu mendeskripsikan dan menjelaskan implementasi dari program Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada masyarakat miskin, sedangkan dalam penelitian ini berfokus pada manajemen *one-stop integrated service* dalam meningkatkan pelayanan administrasi. Teori yang digunakan terdapat perbedaan, pada penelitian terdahulu teori implementasi yang diungkapkan oleh Grindle, sedangkan pada

penelitian ini menggunakan teori Trochidis. Mengenai metode yang digunakan peneliti terdahulu menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan penentuan informan melalui teknik *purposive sampling* dengan metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, begitu pula dengan penelitian ini yaitu penelitian kualitatif deskriptif dengan metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun objek dalam penelitian ini adalah di Desa Kajarharjo, Kecamatan Kalibaru, Kabupaten Banyuwangi, sedangkan dalam penelitian ini adalah di Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan.

3. Skripsi dari penelitian Arnita Wardani yang berjudul “Pelayanan Administrasi Pemerintahan Pada Biro Administrasi Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Riau (Studi Kasus Bagian Administrasi Pendidikan Dan Agama)”. Skripsi ini dibuat pada tahun 2013. Fokus pada penelitian terdahulu adalah pada pelayanan administrasi pemerintahan pada Biro Administrasi Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Riau, sedangkan dalam penelitian ini berfokus pada manajemen *one-stop integrated service* dalam meningkatkan pelayanan administrasi. Mengenai teori yang digunakan terdapat perbedaan, pada penelitian terdahulu adalah teori Plato, sedang dalam penelitian ini menggunakan teori Trochidis. Mengenai metode penelitian terdahulu menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui teknik observasi, kuisioner, wawancara, dan dokumentasi, sedangkan penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi tanpa menyebarkan kuisioner. Adapun objek penelitian terdahulu adalah Biro Administrasi Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Riau, sedangkan penelitian ini berlokasi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan.

#### **G. Sistematika Pembahasan**

Gambaran yang jelas mengenai penelitian ini serta mempermudah pemahaman skripsi berjudul “Manajemen *One-stop Integrated Service* dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi” untuk itu, maka pembahasan ini dibagi menjadi lima bab. Adapun sistematika pembahasannya adalah sebagai berikut:

Bab *pertama* Pendahuluan, dalam bab ini berisi tentang latar belakang penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat

penelitian, definisi konseptual, keaslian penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab *kedua* Kajian Pustaka, dalam bab ini berisi konseptualisasi topik yang diteliti dan prespektif teoritis. Pada bab ini terdapat empat sub bab, yaitu: 1) Manajemen, yang terdiri dari pengertian manajemen, fungsi manajemen, dan unsur-unsur manajemen. 2) Pelayanan Publik, yang terdiri dari pengertian pelayanan publik, penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan publik, Administrasi Publik. 3) Manajemen *One-stop Integrated Service* dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi.

Bab *ketiga* Metode Penelitian, dalam metode penelitian ini memuat tentang beberapa metode yang digunakan oleh peneliti dalam memperoleh data yang didalamnya memuat beberapa hal mulai dari jenis penelitian, lokasi penelitian, sumber data dan informan penelitian, cara pengumpulan data, analisis data, dan keabsahan data.

Bab *empat* Hasil Penelitian dan Pembahasan, dalam bab ini akan membahas tentang temuan-temuan dilapangan atau sering disebut dengan laporan hasil penelitian yang meliputi gambaran umum tentang sekolah, penyajian data dan analisis data tentang 1) Manajemen *one-stop integrated service* di Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan 2) Pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah 2 Lamongan.

Bab *kelima* Penutup, dalam bab ini merupakan bab akhir dalam skripsi. Pada bab ini peneliti harus memuat kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan serta memberikan saran kepada lembaga yang diteliti terkait kekurangan atau kelebihan yang ditemukan.

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI**

#### **A. Manajemen**

##### **1. Pengertian Manajemen**

Banyak pengertian manajemen yang telah diberikan. Beberapa penulis memberikan definisi terhadap manajemen. Manajemen menurut Mary Parker Follet dalam buku *Teori Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik* mendefinisikan bahwa manajemen merupakan seni menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain.<sup>18</sup> Makna dari definisi ini adalah bahwa seorang manajer harus bisa mengatur dan mengarahkan bawahannya untuk mencapai tujuan organisasi.

Sedangkan menurut Ricky W. Griffin mendefinisikan manajemen sebagai sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengontrolan sumberdaya untuk mencapai sasaran secara efektif dan efisien.<sup>19</sup> Efektif yang dimaksudkan adalah tujuan yang dicapai sesuai dengan perencanaan, sedangkan efisien berarti tugas yang ada dilaksanakan secara benar, terorganisir, dan sesuai dengan jadwal. Selain itu Robbins dan Coulter mendefinisikan manajemen merupakan proses pengkoordinasian dan pengintegrasian kegiatan-kegiatan kerja agar diselesaikan secara efektif dan efisien melalui dua orang.<sup>20</sup>

Harold Koontz dan Cyril O'donnel mendefinisikan manajemen adalah usaha untuk mencapai tujuan melalui kegiatan yang dilakukan orang lain. Manajer melakukan koordinasi atas sejumlah aktivitas orang lain meliputi perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian.

George R. Terry dalam Amirullah menjelaskan manajemen merupakan suatu proses khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan dan

---

<sup>18</sup> Taufiqurokhman dan Evi Satispi, *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*, 1.

<sup>19</sup>Taufiqurokhman dan Evi Satispi, *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*, 1.

<sup>20</sup>Taufiqurokhman dan Evi Satispi, *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*,7.

mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumberdaya manusia dan sumberdaya lainnya. James F. Stoner mendefinisikan bahwa manajemen merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, dan penggunaan sumberdaya organisasi lainnya untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.<sup>21</sup>

John D. Millet dalam Siswanto membatasi manajemen adalah suatu proses pengarahan dan pemberian fasilitas kerja kepada orang yang diorganisasikan dalam kelompok formal untuk mencapai tujuan.<sup>22</sup>

Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah ilmu atau seni perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengontrolan sumberdaya untuk mencapai tujuan yang efektif dan efisien.

## 2. Fungsi Manajemen

Fungsi manajemen dibagi menjadi beberapa, secara dasar terdapat empat fungsi manajemen menurut Jan Hoesada dalam Taksonomi Manajemen, yaitu:

- a. Perencanaan (*Planning*), menentukan apa yang harus terjadi di masa depan, atau bisa disebut pembentukan rencana kegiatan.
- b. Pengorganisasian (*Organizing*), membuat terjadi penggunaan optimal sumberdaya untuk mencapai sasaran.
- c. Memimpin dan memotivasi (*leading/motivating*), menunjukkan kemahiran pada wilayahnya, agar semua berfungsi efektif untuk mencapai tujuan.
- d. Pengendalian dan pemantauan (*Controlling, monitoring*), memeriksa proses dari perencanaan, melakukan modifikasi rencana jika dirasa kurang.<sup>23</sup>

Menurut Siswanto dalam bukunya, fungsi manajemen meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian.

### a. Perencanaan

Perencanaan merupakan suatu proses untuk menentukan tujuan serta sasaran yang akan dicapai dan mengambil langkah-langkah strategis untuk mencapai tujuan

<sup>21</sup> Amirullah, *Pengantar Manajemen* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015), 4.

<sup>22</sup> Siswanto, *Pengantar Manajemen* (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), 1.

<sup>23</sup> Jan Hoesada, *Taksonomi Ilmu Manajemen* (Yogyakarta: Andi, offset, 2013), 59.



tersebut. Adanya perencanaan ini diharapkan manajer mengetahui apa yang akan dilakukan dan bagaimana cara melakukannya. Kegiatan utama dalam fungsi perencanaan meliputi menetapkan tujuan dan target, merumuskan strategi untuk mencapai tujuan, menentukan sumberdaya yang diperlukan, menetapkan standar keberhasilan dalam pencapaian tujuan.

b. Pengorganisasian

Pengorganisasian merupakan proses pemberian perintah, pengalokasian sumberdaya serta pengaturan kegiatan secara terkoordinir kepada setiap individu dan kelompok untuk menerapkan rencana. Kegiatan utama dalam fungsi pengorganisasian adalah mengalokasikan sumberdaya, merumuskan dan menetapkan tugas, menetapkan prosedur yang diperlukan, menetapkan struktur organisasi yang menunjukkan adanya garis kewenangan dan tanggungjawab, kegiatan perekrutan, dan penempatan sumberdaya manusia pada posisi yang paling tepat.

c. Pengarahan

Pengarahan adalah proses untuk menumbuhkan semangat pada karyawan agar dapat bekerja keras dan giat serta membimbing mereka dalam pelaksanaan rencana agar tercapai tujuannya dengan efektif dan efisien. Kegiatan dalam fungsi pengarahan meliputi pengimplementasian proses kepemimpinan, pembimbingan, dan pemberian motivasi dalam pelaksanaan tugasnya, memberikan tugas dan penjelasan rutin mengenai pekerjaannya, dan menjelaskan kebijakan yang telah ditetapkan.

d. Pengendalian

Pengendalian ini dimaksudkan untuk melihat pelaksanaan organisasi sudah terlaksana sesuai dengan rencana atau belum. Fungsi dari pengendalian meliputi penentuan standar prestasi, mengukur prestasi yang telah dicapai selama ini, membandingkan prestasi yang telah dicapai dengan standar prestasi, dan melakukan perbaikan jika terdapat penyimpangan dari standar prestasi yang telah ditetapkan.<sup>24</sup>

---

<sup>24</sup>Amirullah, *Pengantar Manajemen*, 8-9.

Berdasarkan dengan hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa fungsi manajemen secara umum itu meliputi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pengarahan (*actuating*), pengendalian (*controlling*) atau biasanya kita sebut dengan POAC.

### 3. Unsur-unsur Manajemen

Manajemen bisa berjalan dengan proses baik dan benar untuk mencapai tujuan sebaik-baiknya, maka perlu adanya unsur-unsur manajemen. Tujuan manajemen ini bisa dicapai oleh manajer dengan menggunakan unsur-unsur manajemen yang biasa disebut 6 M, yaitu:

a. *Man* (Manusia)

Manusia memiliki peran penting dalam melaksanakan aktivitasnya, karena manusia yang menjalankan semua program yang telah direncanakan. Oleh sebab itu, tanpa adanya manusia seorang manajer tidak akan mampu mencapai tujuan yang diharapkan.

b. *Money* (Uang)

Uang digunakan sebagai sarana manajemen dan harus digunakan sedemikian rupa agar tujuan yang diharapkan bisa dicapai dengan baik dan tidak memerlukan uang yang besar. Apabila dinilai dengan uang lebih besar yang digunakan untuk mencapai tujuan tersebut.

c. *Material* (Bahan)

*Material* dalam manajemen ini bisa diartikan sebagai bahan atau data dan informasi yang diperlukan untuk mencapai tujuan dan digunakan sebagai pelaksana fungsi-fungsi dari manajemen serta pengambilan keputusan oleh pimpinan.

d. *Machines* (Mesin)

Mesin adalah suatu jenis alat yang digunakan sebagai proses pelaksanaan kegiatan manajemen dengan menggunakan teknologi atau alat bantu berupa mesin.

e. *Methods* (Metode)

Metode atau cara bisa diartikan pula sebagai sarana atau alat manajemen, karena untuk mencapai tujuan harus menggunakan metode yang efektif dan efisien. Tapi, metode yang ada harus disesuaikan dengan perencanaan yang telah dibuat agar metode tepat sasaran.

f. *Market* (Pasar)

Pasar merupakan salah satu sarana manajemen yang penting juga. Khususnya bagi perusahaan-perusahaan atau badan yang bertujuan untuk mencari keuntungan. Karena pasar digunakan sebagai tempat pendistribusian barang-barang yang sudah dihasilkan.<sup>25</sup>

Keenam unsur-unsur tersebut merupakan pokok utama dalam manajemen, dimana manajemen tidak akan terlepas dari unsur-unsur yang telah disebutkan yaitu *Man, Money, Material, Machines, Methods, Market*. Keenam unsur ini diperlukan untuk menghasilkan manajemen yang baik.

## B. Pelayanan Publik

### 1. Pengertian Pelayanan Publik

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan dalam kehidupan sehari-hari, baik pelayanan tersebut bersifat langsung maupun tidak langsung. Suatu lembaga yang berorientasi pada kesejahteraan masyarakat, sehingga pelayanan publik merupakan salah satu unsur yang paling penting. Pelayanan ini sebagai pemberian keperluan perorangan atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada suatu organisasi yang memiliki aturan dan tata cara yang telah ditentukan.

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia memiliki beberapa arti, (1) perihal atau cara melayani, (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan, (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.<sup>26</sup> Sedangkan menurut Kotler, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Menurut Sempara pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi secara langsung antar seseorang dengan orang lainnya atau mesin secara fisik, dan menghadirkan rasa kepuasan kepada pelanggan.<sup>27</sup>

Istilah publik berasal dari Bahasa Inggris *public* yang artinya umum, masyarakat, negara. Kata publik sudah diterima

<sup>25</sup> M. Manulang, *Dasar-Dasar Manajemen* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1996), 6.

<sup>26</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia, diakses pada 10 November 2019, <https://kbbi.web.id/pelayanan>

<sup>27</sup> Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2017), 4-5.

dalam Bahasa Indonesia, yang artinya juga sama yaitu umum, orang banyak, ramai. Hal ini dipadankan dengan penggunaan kata *praja* yang berarti rakyat sehingga lahirlah istilah pamong praja yang memiliki arti pemerintah yang melayani kepentingan seluruh rakyat.<sup>28</sup>

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administrasi yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Lewis dan Gilman Pelayanan publik merupakan kepercayaan publik, sehingga dilaksanakan secara bertanggungjawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang telah tersedia.<sup>29</sup>

Sedangkan dalam Lijan P. Sinambela pelayanan publik diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.<sup>30</sup>

Berdasarkan pendapat tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang memiliki kepentingan sesuai dengan aturan yang ditentukan untuk memberikan kepuasan secara maksimal.

## 2. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Kementerian Agama memiliki tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan dibidang agama untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan. Pelaksanaan tugas ini Kementerian Agama menyelenggarakan fungsi perumusan, penetapan, dan pelaksanaan kebijakan dibidang keagamaan.<sup>31</sup>

Penyelenggaraan pelayanan umum menurut Lembaga Administrasi Negara dapat dilakukan dengan berbagai macam pola, antara lain:<sup>32</sup>

<sup>28</sup> Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, 5.

<sup>29</sup> Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, 21.

<sup>30</sup> Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, 5.

<sup>31</sup> Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia No. 90 Tahun 2018 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama

<sup>32</sup> Mu'ah, *Kualitas Layanan Rumah Sakit Terhadap Emosi dan Kepuasan Pasien* (Sidoarjo: Zifatama Publisher, 2014), 66

1. Pola pelayanan fungsional, yaitu pola pelayanan umum yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangannya. Pada pola pelayanan ini, pemohon harus mengajukan dokumen pada tempat-tempat sesuai dengan dokumen yang dibutuhkan.
2. Pola pelayanan satu pintu, yaitu pola pelayanan umum yang diberikan secara tunggal oleh satu instansi pemerintah berdasarkan pelimpahan wewenang dari instansi pemerintah lainnya yang bersangkutan. Pada pola ini, pemohon hanya perlu mengajukan dokumen pada satu tempat tidak perlu mondar-mandir untuk mendapatkan dokumen yang diinginkan.
3. Pola pelayanan satu atap, yaitu pola pelayanan umum yang dilakukan secara terpadu pada suatu tempat oleh beberapa instansi pemerintah yang bersangkutan sesuai dengan kewenangannya masing-masing. Pada pola pelayanan ini, pemohon bisa meminta dokumen yang diperlukan dalam satu instansi akan tetapi dengan tempat layanan yang berbeda.
4. Pola pelayanan secara terpusat, yaitu pola pelayanan umum yang dilakukan oleh suatu instansi pemerintah yang bertindak selaku koordinator terhadap pelayanan instansi pemerintah lainnya yang terkait dengan bidang pelayanan umum yang bersangkutan. Pada pelayanan ini, setiap pemohon yang meminta izin permohonan harus atas izin pusat untuk memperoleh dokumen yang diperlukan.

Penyelenggaraan pelayanan terpadu pada Kementerian Agama dimaksudkan untuk memberikan kemudahan dalam memperoleh pelayanan di Kementerian Agama. Selain itu, dengan adanya pelayanan terpadu pada Kementerian Agama diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik, memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan, memberikan jaminan kepastian hukum.<sup>33</sup>

Bukan hanya pada lembaga kementerian, akan tetapi model pelayanan terpadu ini juga diterapkan pada lembaga pendidikan. Hal ini dikarenakan layanan juga berlaku untuk sebuah lembaga pendidikan. Untuk meningkatkan kepuasan

---

<sup>33</sup>Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia No. 90 Tahun 2018 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama

pengguna layanan, maka sebuah lembaga pendidikan menyelenggarakan pelayanan terpadu yang tahap pemohonan hingga terbitnya dokumen dilakukan pada satu tempat dan tanpa harus menunggu lama.

### 3. Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan merupakan bentuk konkrit dari akuntabilitas. Standar pelayanan harusnya sudah dipenuhi oleh lembaga-lembaga negara. Sebagai bagian yang paling penting dalam pelayanan publik, standar pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat, mudah dipenuhi, dan rasional.<sup>34</sup> Setiap pelaksanaan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan aturan yang dibakukan dalam pelaksanaan pelayanan publik yang harus ditaati oleh pemberi maupun penerima pelayanan.<sup>35</sup>

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Standar Pelayanan merupakan tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.<sup>36</sup>

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebutkan bahwa sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan, prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan,
2. Waktu penyelesaian, waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak pengajuan permohonan dilakukan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan,
3. Biaya pelayanan, termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan,
4. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan,

---

<sup>34</sup> Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, 41.

<sup>35</sup> Mu'ah, *Kualitas Layanan Rumah Sakit Terhadap Emosi dan Kepuasan Pasien*, 63.

<sup>36</sup> Mu'ah, *Kualitas Layanan Rumah Sakit Terhadap Emosi dan Kepuasan Pasien*, 63-64.

5. Sarana dan prasarana, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik,
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, kompetensi petugas pemberi pelayanan ini harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.<sup>37</sup>

Penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan harus memenuhi unsur-unsur standar minimal yang telah ditentukan, diharapkan penyelenggara pelayanan mampu memberikan pelayanan secara lebih baik.

#### **4. Administrasi Publik**

Brooks Adams mendefinisikan bahwa administrasi adalah kemampuan untuk mengkoordinasikan berbagai kekuatan sosial yang sering kali bertentangan satu dengan yang lain dalam satu organisasi sehingga kekuatan tersebut bisa bergerak dalam satu kesatuan. Leonard D. White mendefinisikan administrasi adalah proses yang terdapat dalam suatu usaha kelompok, publik atau privat, sipil atau militer, besar atau kecil. Sondang P. Siagian mendefinisikan administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sedangkan E. N. Gladden mendefinisikan bahwa administrasi adalah sebuah organisasi yang mengarahkan sumberdaya manusia dan sumber-sumber materi lainnya untuk mencapai tujuan yang dikehendaki.<sup>38</sup>

Berdasarkan pengertian tersebut disimpulkan bahwa administrasi adalah suatu aktivitas antara dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Tata usaha menurut The Liang Gie yang di bukunya *Administrasi Perkantoran Modern* mengartikan bahwa tata usaha merupakan rangkaian aktivitas menghimpun, mencatat, mengelola, mengadakan, mengirim, dan menyimpan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam usaha kerjasama.<sup>39</sup> Sedangkan Wirman Safri dalam bukunya *Studi tentang Administrasi Publik* menjelaskan bahwa tata usaha merupakan kegiatan pencatatan, pengolahan, pengumpulan,

---

<sup>37</sup> Murniati, *Asistensi & Pengembangan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu d Bireuen* (Aceh: Unimal Press, 2015), 21.

<sup>38</sup> Wirman Syafri, *Studi Tentang Administrasi Publik*, 8-9.

<sup>39</sup> Kemendikbud, *Pengelolaan Ketatausahaan Sekolah* (Karanganyar: LPPKS, 2013)

pemberian nomor/kode surat, pengetikan, penggandaan, penyimpanan, pengiriman informasi yang diterima atau yang dikeluarkan oleh suatu institusi dalam upaya kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu.<sup>40</sup> Ketatausahaan sekolah adalah suatu rangkaian kegiatan pengelolaan organisasi kerja yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang yang memiliki tugas melayani, membantu, dan memenuhi atau menyediakan segala kebutuhan dalam sekolah secara sistematis dan teratur untuk mencapai tujuan lembaga.<sup>41</sup>

Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan ketatausahaan adalah kegiatan mencatat, mengarsip, menghimpun, menggandakan, mengirimkan, dan mengelola administrasi yang diperlukan secara teratur dan sistematis.

Pekerjaan tata usaha meliputi rangkaian aktivitas menghimpun, mencatat, mengelola, menggandakan, mengirimkan, dan menyimpan keterangan-keterangan yang diperlukan. The Liang Gie menjelaskan bahwa:<sup>42</sup>

- a. Menghimpun merupakan kegiatan mencari dan mengusahakan tersedianya segala keterangan yang tadinya belum dan atau diserahkan dimana-mana hingga siap digunakan ketika diperlukan.
- b. Mencatat merupakan kegiatan membubuhkan dengan berbagai peralatan menulis tentang keterangan-keterangan yang diperlukan sehingga menjadi tulisan-tulisan yang bisa dibaca, dikirim, ataupun disimpan.
- c. Mengolah merupakan kegiatan mengerjakan keterangan-keterangan dengan maksud menyajikan dalam bentuk yang lebih berguna.
- d. Menggandakan merupakan kegiatan memperbanyak dengan berbagai cara dan alat sebanyak jumlah yang dibutuhkan.
- e. Mengirim merupakan kegiatan untuk menyampaikan dengan berbagai cara dan alat ke tempat tertentu dengan aman.
- f. Menyimpan merupakan kegiatan menaruh dengan cara-cara dan alat di tempat tertentu dengan aman.

---

<sup>40</sup> Wirman Syafri, *Studi Tentang Administrasi Publik*, 13.

<sup>41</sup> M. Sakowi Amin, "Tata Usaha dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa di MTs Nahdlatusy Syubban Sayung Demak" (Skripsi: UIN Walisongo, 2015), 15.

<sup>42</sup> Cahyana, "Manajemen Tata Usaha Dalam Pelayanan Administrasi Akademik di SMP Muhammadiyah 7 Bayat Klaten" (Tesis: IAIN Surakarta, 2017)



Tugas dan fungsi pokok ketatausahaan meliputi banyak hal. Tapi, pada umumnya tugas dari tata usaha sekolah meliputi:<sup>43</sup>

- a. Melayani pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan dari suatu organisasi,
- b. Menyediakan keterangan-keterangan bagi pucuk pimpinan organisasi untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat, dan
- c. Membantu kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan.

Sedangkan fungsi tata usaha sekolah menurut Ary Gunawan ada tiga, meliputi:<sup>44</sup>

- a. Merencanakan kegiatan-kegiatan yang strategis,
- b. Mengusahakan pelaksanaan secara sungguh-sungguh dengan cara-cara yang terarah untuk mencapai tujuan yang ditetapkan serta pembinaan untuk peningkatan pendidikan,
- c. Memanfaatkan sumber-sumber yang tersedia secara efektif dan efisien.

Langkah – langkah dalam tata usaha terbagi menjadi tiga, yaitu a) Perencanaan tata usaha, b) Pelaksanaan tata usaha, dan c) evaluasi tata usaha.

#### a. Perencanaan Tata Usaha

Perencanaan merupakan proses pemetaan dan pemanfaatan sumber daya secara terpadu yang dilakukan secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan. Perencanaan dalam lingkup ketatausahaan diartikan sebagai proses penyusunan, penggunaan media, penggunaan metode. Seluruh kegiatan yang akan dilakukan direncanakan terlebih dahulu agar lebih terarah dan berhasil. Sebaiknya seorang tenaga ketatausahaan harus memiliki kemampuan dalam merencanakan program dan membuat persiapan yang akan dilakukan.<sup>45</sup>

Perencanaan merupakan tahapan yang paling penting dalam pelaksanaan kegiatan. Karena dengan adanya perencanaan yang matang, maka seluruh kegiatan yang akan dilaksanakan akan

---

<sup>43</sup> Cahyana, “Manajemen Tata Usaha Dalam Pelayanan Administrasi Akademik di SMP Muhammadiyah 7 Bayat Klaten”,

<sup>44</sup> Cahyana, “Manajemen Tata Usaha Dalam Pelayanan Administrasi Akademik di SMP Muhammadiyah 7 Bayat Klaten”,

<sup>45</sup> M. Sakowi Amin, “Tata Usaha dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa di MTs Nahdlatusy Syubban Sayung Demak”, 14.

berjalan dengan lancar. Begitu pula dengan kegiatan ketatausahaan, apabila perencanaan yang dibuat sudah baik, maka pelayanan dan penyelenggaraan administrasi ketatausahaan akan baik. Pada tahap perencanaan ini perlu adanya kerjasama antara perencana dan pelaksana kegiatan, agar tujuan yang diinginkan bisa tercapai.

b. Pelaksanaan Tata Usaha

Pelaksanaan tata usaha merupakan proses kegiatan pelayanan, membantu, dan memenuhi semua kebutuhan penunjang di sekolah. Jadi, pengelolaan ketatausahaan merupakan proses interaksi antara petugas tata usaha dengan pelanggan pendidikan, dalam hal ini adalah siswa, guru, dan wali murid serta *stakeholder* lainnya untuk diberikan layanan agar tercapai tujuannya. Fungsi ini memuat kegiatan pengorganisasian dan kepemimpinan tata usaha yang melibatkan penentu berbagai kegiatan.<sup>46</sup>

Setelah proses perencanaan yang sudah di petakan dengan baik, selanjutnya adalah pelaksanaan dari perencanaan tersebut. Pada pelaksanaan ini diperlukan kerjasama agar perencanaan bisa dilaksanakan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Untuk itu, semua *stakeholder* harus bisa saling berinteraksi begitu pula dengan petugas agar memberikan layanan yang telah distandarkan.

c. Evaluasi Tata Usaha

Evaluasi merupakan usaha untuk mengetahui hal-hal yang telah dirasakan oleh pelanggan pendidikan dari hal-hal yang telah diberikan oleh pegawai ketatausahaan. Tercapai tidaknya tujuan pelayanan pendidikan perlu dilakukan penilaian hasil pelayanan. Penilaian hasil pelayanan bertujuan untuk melihat kemajuan pelayanan dalam meningkatkan mutu pelayanan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.<sup>47</sup>

Setelah proses perencanaan dan pelaksanaan dilakukan, selanjutnya adalah evaluasi. Evaluasi sangat perlu dilakukan dalam sebuah organisasi. Hal ini dikarenakan setiap kegiatan yang telah direncanakan dan dilaksanakan sudah berjalan sesuai tujuan atau belum. Selain itu, evaluasi ini diperlukan untuk memberi

---

<sup>46</sup> M. Sakowi Amin, "Tata Usaha dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa di MTs Nahdlatusy Syubban Sayung Demak", 14.

<sup>47</sup> M. Sakowi Amin, "Tata Usaha dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa di MTs Nahdlatusy Syubban Sayung Demak", 15.

pelayanan yang lebih baik lagi kepada para pelanggan untuk meningkatkan rasa kepuasan.

Tata usaha merupakan salah satu unit kerja pendukung dalam sebuah organisasi dan memiliki kedudukan yang strategis dalam mencapai tujuan dari organisasi. Sudah menjadi keharusan bagi unit untuk memberikan layanan yang baik terhadap pelanggan internal maupun eksternalnya.

Pelanggan internal sekolah adalah warga sekolah yaitu siswa, guru, tenaga kependidikan. Sedangkan untuk pelanggan eksternal adalah wali murid, pemerintah, pengusaha, alumni, tokoh masyarakat, pengawas sekolah, komite sekolah, masyarakat, lembaga swadaya, ataupun lainnya yang tidak dalam lingkup sekolah tersebut. Pentingnya pelayanan administrasi dan tata usaha sekolah ini merupakan tugas dari kepala sekolah untuk membina ketatausahaan secara profesional.

### **C. Manajemen *One-stop Integrated Service* dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi**

*One-stop Integrated Service* merupakan sebuah kebijakan reformasi terhadap pelayanan publik, khususnya dalam pelayanan perizinan yang diatur melalui peraturan perundang-undangan secara rasional.<sup>48</sup> Menurut Trochidis dalam Rusli, model kelembagaan pelayanan publik yang bisa memudahkan masyarakat. Konsep yang dikembangkan untuk mengintegrasikan berbagai jenis pelayanan pemerintahan di satu lokasi. Model pelayanan publik seperti ini memiliki berbagai istilah seperti *one-stop government*, *integrated service delivery*, *seamless government*, *joined up government*, *single access point*, *one-stop shop*, *one-stop service*.<sup>49</sup>

*One-stop Integrated Service* merupakan salah satu model pelayanan administratif dalam mengembangkan model-model kelembagaannya. Beberapa kebijakan yang melandasi pembentukan *One-stop Integrated Service* adalah sebagai berikut:

1. Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 503/125/POUD Tahun 1997 Tentang Pembentukan Pelayanan Terpadu Satu Atap.

---

<sup>48</sup> Yusriadi dan Misnawati, "Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik," *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, vol. 7, No. 2 (Juli-Desember 2017), 101.

<sup>49</sup> Budiman Rusli, "One Stop Service: alternatif Pelayanan Sektor Publik yang Responsif dan Terpadu" *Guru Besar Fisip UNPAD*

2. Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 1998 Tentang Pelayanan Terpadu Satu Atap.
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/2003 Tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik.
4. Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perijinan Terpadu di Daerah.
6. Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal.
7. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
8. Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia No. 90 Tahun 2018 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama.<sup>50</sup>

Adanya kebijakan-kebijakan tersebut maka terlihat adanya upaya pemerintah untuk melakukan reformasi pelayanan publik khususnya dengan jenis pelayanan administratif. Berdasarkan dengan rumusan tersebut, maka kebijakan *one-stop integrated service* bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sehingga bentuk-bentuk layanan yang diberikan semakin baik dan lebih efektif dan efisien lagi.

Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 menjelaskan bahwa *One-stop Integrated Service* kegiatan penyelenggaraan pelayanan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dilakukan secara terpadu dalam satu pintu atau satu atap.<sup>51</sup>

Adapun yang dimaksud dengan *one-stop integrated service* ataupun *one-stop government* menurut Kubicek dan Hagen dalam Trochidis adalah pengintegrasian pelayanan publik dari sudut pandang dan kepentingan masyarakat atau pelanggan. Adanya model

---

<sup>50</sup> Lia Melanie Ginting, dkk., “Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Non-Perizinan di Ukur dari Kepuasan Masyarakat dengan Menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat”, *Responsive* Volume 1, No. 2 (Desember 2018): 49.

<sup>51</sup> Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

pelayanan publik, semua urusan masyarakat akan terpenuhi didalam satu kontak.<sup>52</sup>

Ciri-ciri *one-stop integrated service* adalah sebagai berikut:

1. Wewenang proses dan penandatangan surat izin berada disatu pihak yaitu instansi pelayanan.
2. Koordinasi (dalam hal pelayanan dan proses perijinan) lebih mudah dan dilakukan oleh Kepala PTSP.
3. Mekanisme dan prosedur akan lebih mudah disederhanakan karena keputusan berada di tangan kepala PTSP.
4. Pengawasan menjadi tanggungjawab bersama antara lembaga PTSP dan SKPD teknis;
5. SPM relative akan mudah dilakukan karena kewenangan mengkoordinir dan mengawasi pelaksanaan pelayanan berada di tangan satu pihak;
6. Lokasi pelayanan berada di satu tempat (terpusat) tetapi terdapat kemungkinan luas untuk melakukan inovasi dan terobosan pelayanan sesuai dengan kondisi daerah masing-masing, misalnya membuka cabang di berbagai lokasi, mobil keliling untuk menjemput berkas-berkas di berbagai kecamatan.<sup>53</sup>

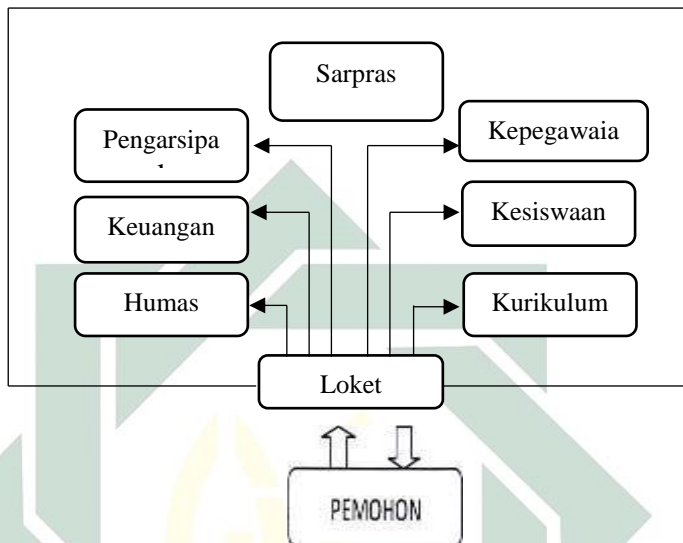
Berdasarkan dengan ciri-ciri tersebut sudah jelas bahwa *one-stop integrated service* bercirikan adanya lembaga khusus yang memiliki kewenangan tertentu untuk memberikan pelayanan baik pelayanan perizinan maupun non-perizinan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai terbitnya dokumen pada satu tempat.

Tujuan dari pelaksanaan *one-stop integrated service* ini adalah untuk menyederhanakan penyelenggaraan pelayanan. Adanya prinsip penyederhanaan ini maka sistem *one-stop integrated service* bisa digambarkan sebagai berikut.

---

<sup>52</sup> Lia Melanie Ginting, dkk., "Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Non-Perizinan di Ukur dari Kepuasan Masyarakat dengan Menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat", 46.

<sup>53</sup> Lia Melanie Ginting, dkk., "Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Non-Perizinan di Ukur dari Kepuasan Masyarakat dengan Menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat", 46.



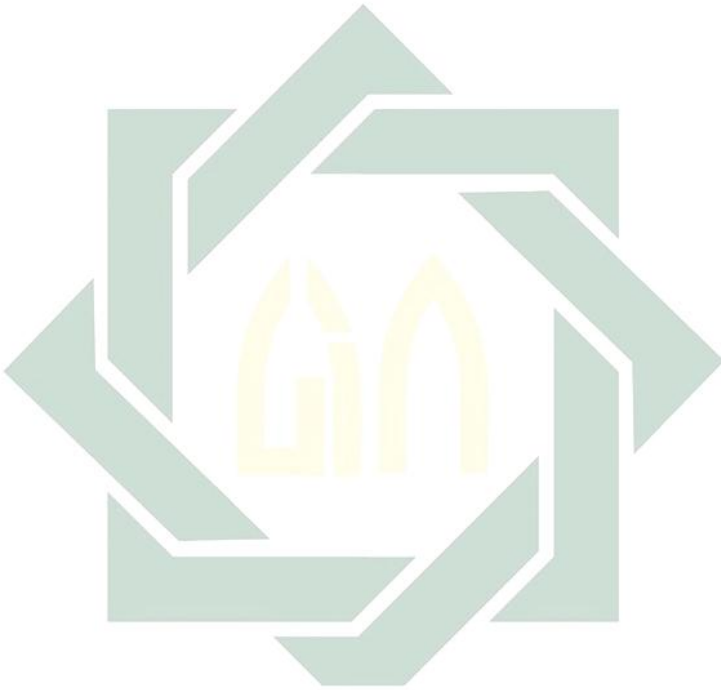
**Gambar 2.1 Model *One-stop Integrated Service* di Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan**

Berdasarkan dengan gambar diatas, maka sistem pelayanan model *one-stop integrated service* jelas dibutuhkan oleh masyarakat. Loket ini berfungsi sebagai *front-line* yaitu mengumpulkan berkas-berkas permohonan pelayanan. Sedangkan pengolahan dokumen persyaratan pelayanan serta pemeriksaan teknis permohonan tersebut dilakukan oleh tim kerja teknis yang di koordinasikan oleh kepala *one-stop integrated service*. Mekanisme kerja seperti ini memudahkan masyarakat dalam permohonan perizinan karena sangat efisien.<sup>54</sup>

*One-stop integrated service* pada bidang pendidikan meskipun masih bersifat baru akan tetapi kinerja yang dilakukan tidak jauh berbeda dengan pelayanan pada bidang hukum ataupun dinas yang lainnya. Yaitu dengan pengajuan melalui loket utama yang dijaga secara langsung oleh petugas *One-stop integrated service* dengan menanyakan secara langsung kepada pemohon mengenai

<sup>54</sup>Budiman Rusli, "One Stop Service: alternatif Pelayanan Sektor Publik yang Responsif dan Terpadu" *Guru Besar Fisip UNPAD*

kebutuhannya kemudian petugas depan menyerahkan kepada bagian-bagian administrasi ketatausahaan sesuai dengan kebutuhan dan bidang yang bersangkutan. Hal ini sangat mempermudah karena pemohon tidak perlu berjalan kemana-mana untuk menyerahkan permohonan tersebut.



## BAB III METODE PENELITIAN

### A. Jenis Penelitian

Penelitian Manajemen *One-stop Integrated Service* dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan ini merupakan penelitian kualitatif yang menyajikan data-data deskriptif. Pada penelitian deskriptif ini data yang dikumpulkan berupa jalinan kata-kata, bukan bentuk angka. Perolehan data dalam penelitian ini melalui wawancara, catatan laporan, dokumentasi, dan penelitian yang mendeskripsikan suatu analisis terhadap objek yang dilakukan.

Menurut Bogdan dan Taylor yang dikutip oleh Lexy J. Moleong mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata yang ditulis ataupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang bisa diamati. Pada pendekatan ini diarahkan pada latar belakang dan individu secara utuh. Jadi, dalam hal ini tidak diperbolehkan mengisolasi individu atau organisasi ke dalam variabel dan hipotesis.<sup>55</sup>

Penelitian ini selain digunakan untuk memahami fakta juga digunakan untuk melaporkan hasil penelitian sebagaimana mestinya dan penelitian ini bersifat fleksibel, timbul dan berkembangnya sambil jalan dan hasil yang tidak bisa dipastikan sebelumnya. Penelitian ini diharapkan bisa mengangkat gambaran mengenai aktualitas, realisasi sosial, dan persepsi sasaran penelitian.<sup>56</sup>

Peneliti menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif deskriptif dikarenakan penelitian ini terkait dengan manajemen *one-stop integrated service* yang meliputi empat hal, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengontrolan dan pelayanan administrasi ketatausahaan di Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan dengan penjelasan deskriptif dan lebih banyak membutuhkan non angka. Selain itu, jika dilihat dari desainnya, penelitian kualitatif ini lebih berpusat pada fokus permasalahan, bukan mengenai hubungan sebuah variabel atau menguji hipotesis

---

<sup>55</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 1996), 3.

<sup>56</sup> Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Yogyakarta: Rineka Cipta, 2002), 11.



karena tidak ada populasi dan sampel. Karena dalam desain kualitatif ini hanya ada subyek dan informan penelitian.

## B. Lokasi Penelitian

Lokasi atau objek dalam penelitian ini berada di Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan yang beralamat di Jl. Bulaksari 269 Sogo, Kecamatan Babat, Kabupaten Lamongan, Provinsi Jawa Timur.<sup>57</sup>

## C. Sumber Data

Sumber data dalam suatu penelitian menurut Suharsimi Arikunto adalah subyek dari mana data tersebut diperoleh oleh peneliti.<sup>58</sup> Terdapat tiga sumber data, antara lain:

1. *Person*, merupakan sumber data yang berupa jawaban lisan yang dilakukan peneliti melalui wawancara tertulis. Adapun sumber data yang berupa *person* dalam penelitian ini adalah Kepala Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan, Kepala *one-stop integrated service* Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan, dan Petugas *one-stop integrated service* Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan.
2. *Place*, merupakan sumber data berupa keadaan tampilan baik diam maupun bergerak. Sumber data ini berupa tempat yang akan peneliti teliti yaitu di Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan.
3. *Paper*, merupakan sumber data berupa penyajian tanda berupa huruf, angka, gambar, ataupun simbol-simbol lain. Sumber data ini meliputi: dokumen pelaksanaan *one-stop integrated service*, pelayanan administrasi, dan dokumen lain yang dibutuhkan oleh peneliti.

Sumber data dalam peneli ini berupa *person dan paper*. Maka dari itu, sumber data yang dibutuhkan dalam penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu:

1. Sumber data primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan dari sumber utama melalui prosedur dan teknik pengambilan data yang bisa berupa interview, observasi, maupun penggunaan instrumen pengukuran yang khusus dirancang sesuai dengan tujuannya.<sup>59</sup> Adapun yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah petugas *one-stop integrated service* di Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan. Data primer untuk penelitian ini adalah mengenai

<sup>57</sup> <https://man-2-lamongan>, di akses pada hari Sabtu, 7 Desember 2019.

<sup>58</sup> Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, 107.

<sup>59</sup> Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), 36.

manajemen *one-stop integrated service* dalam meningkatkan pelayanan administrasi ketatausahaan. Adapun data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara atau dokumen-dokumen sebagai berikut:

- a. Data pelaksanaan *one-stop integrated service* di Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan
  - b. Hasil wawancara dari beberapa informan, antara lain:
    - 1) Kepala Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan.
    - 2) Kepala *one-stop integrated service* Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan.
    - 3) Petugas *one-stop integrated service* di Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan.
  - c. Lembar observasi.
2. Sumber data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber tidak langsung, biasanya berupa data dokumentasi dan arsip-arsip resmi.<sup>60</sup> Data sekunder dalam penelitian ini adalah kajian terhadap artikel atau buku-buku yang ditulis oleh para ahli yang ada hubungannya dengan penelitian ini, serta kajian pustaka dari penelitian terdahulu yang ada relevansinya dengan diterbitkan dalam bentuk buku dan karya ilmiah. Data yang dibutuhkan adalah mengenai manajemen *one-stop integrated service* dan pelayanan administrasi ketatausahaan.

#### **D. Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data adalah menyiapkan alat yang tepat untuk menyiapkan persyaratan validitas dan reliabilitas.<sup>61</sup> Untuk pengumpulan data agar lebih akurat, peneliti menggunakan beberapa metode pengumpulan data sebagai berikut:

##### **1. Observasi**

Observasi merupakan pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti.<sup>62</sup> Penggunaan metode observasi dalam penelitian ini dilakukan karena pertimbangan bahwa data yang dikumpulkan secara efektif apabila dilakukan dengan pengamatan secara langsung

<sup>60</sup> Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, 36.

<sup>61</sup> Muhammad Idrus, *Metode Penelitian Ilmu Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif* (Jakarta: Erlangga, 2009), 99.

<sup>62</sup> Husaini Usman Purnomo, *Metodologi Penelitian Sosial* (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), 193.

terhadap objek yang diteliti dan tidak bisa diwakilkan karena akan mengurangi nilai validitas datanya. Metode ini juga digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data tentang:

- a. Pelaksanaan manajemen *one-stop integrated service* di Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan.
- b. Pelayanan Administrasi ketatausahaan di Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan

## 2. Wawancara

Wawancara merupakan percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh pewawancara (peneliti) dengan mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai yang memberikan jawaban atas pertanyaan yang peneliti ajukan.<sup>63</sup> Penggalan data Metode wawancara ini peneliti lakukan untuk memperoleh data melalui pertanyaan-pertanyaan tentang Manajemen *one-stop integrated service* dalam meningkatkan pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan.

No.	Informan	Bentuk Data	Tujuan
1	Kepala Madrasah	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data pelaksanaan <i>one-stop integrated service</i> (wawancara)</li> <li>2. Data profil sekolah (dokumentasi)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Untuk mengetahui data pelaksanaan <i>one-stop integrated service</i></li> <li>2. Untuk mengetahui sejarah, keunggulan, dan prestasi-prestasi sekolah</li> </ol>
2	Kepala Pelayanan Terpadu Satu Pintu ( <i>one-stop</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data pelaksanaan <i>one-stop integrated service</i> (wawancara)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Untuk mengetahui hasil pelaksanaan manajemen <i>one-stop</i></li> </ol>

<sup>63</sup> Lexy J. Moloeng, *Metode Penelitian Kualitatif*, 135.

	<i>integrated service)</i>		<i>integrated service</i>
3	Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu ( <i>one-stop integrated service</i> )	1. Data tentang manajemen <i>one-stop integrated service</i> (wawancara dan dokumentasi)	Untuk mengetahui: 1. Perencanaan manajemen <i>one-stop integrated service</i> 2. Pelaksanaan <i>one-stop integrated service</i> 3. Pengontrolan <i>one-stop integrated service</i> 4. Pelayanan administrasi di <i>one-stop integrated service</i>

**Tabel 3.1 Daftar Informan**

Tabel diatas merupakan daftar informan yang dibutuhkan oleh peneliti, yaitu kepala madrasah, kepala pelayanan terpadu satu pintu, dan petugas pelayanan terpadu satu pintu. Pada tabel tersebut, sudah dijelaskan mengenai garis besar yang akan ditanyakan kepada informan sesuai dengan kebutuhan dan keahlian dalam bidangnya.

### 3. Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan metode yang digunakan untuk menelusuri data historis.<sup>64</sup> Data dokumentasi berupa naskah-naskah atau berkas yang berkaitan dengan subjek yang diteliti. Data-data dokumentasi yang peneliti kumpulkan adalah data yang bersangkutan dengan Manajemen *One-stop*

<sup>64</sup> Burhan Bungin, *Metode Penelitian Sosial: Format-Format Kuantitatif dan Kualitatif* (Surabaya: Airlangga University Press, 2001), 152.

*Integrated Service* dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan. Adapun bentuk instrumen dokumentasi adalah sebagai berikut:

No.	Bagian	Sumber Dokumentasi	Keterangan	
			Ada	Tidak Ada
1.	Sekolah	Profil Sekolah		
		Sejarah Sekolah		
		Struktur Organisasi		
		Visi, Misi Sekolah		
2.	<i>One-stop Integrated Service</i>	Dokumen penyelenggaraan		
		Data perencanaan		
		Data kegiatan		
3.	Administrasi Ketatausahaan	Kurikulum		
		Kesiswaan		
		Kepegawaian		
		Sarana dan Prasarana		
		Persuratan dan Kearsipan		
		Keuangan		
		Humas		

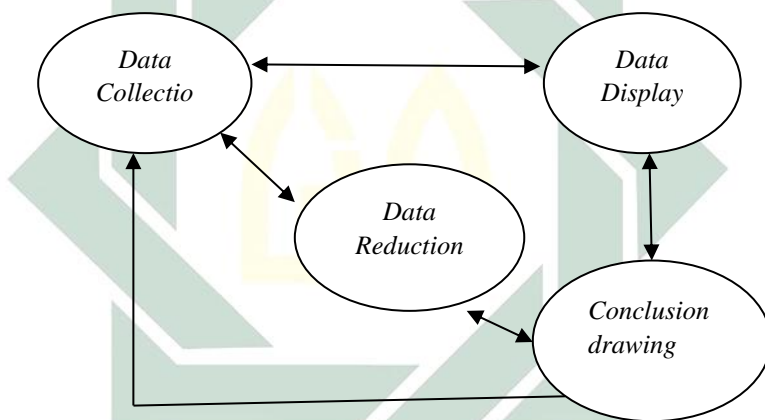
**Tabel. 3.2 Instrumen Dokumentasi**

Tabel diatas merupakan sumber dokumentasi yang dibutuhkan oleh peneliti untuk mendukung keaslian penelitian. Pada tabel tersebut, peneliti telah mendata semua dokumentasi yang dibutuhkan agar mempermudah dalam melakukan penelitian.

### **E. Analisis Data**

Pengelolaan data atau analisis data merupakan tahap yang penting dan menentukan. Karena pada tahap ini data dikerjakan dan dimanfaatkan sedemikian rupa sampai berhasil menyimpulkan kebenaran-kebenaran yang diinginkan dalam penelitian.

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data sedang berlangsung dan saat pengumpulan data dalam periode tertentu. Ketika wawancara, peneliti telah mendapat jawaban dari pihak yang diwawancarai. Ketika jawaban telah dianalisis akan tetapi masih belum memuaskan, peneliti akan melanjutkan pertanyaan sampai tahap tertentu hingga diperoleh data yang dianggap kredibel. Miles dan Huberman mengungkapkan aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu *reduction data*, *display data*, dan *concluding drawing/verification*.<sup>65</sup>



**Gambar 3.1 Komponen Analisis Data**

#### 1. *Data Reduction* (Reduksi data)

Data yang telah diperoleh dilapangan jumlahnya cukup banyak, sehingga perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti yang telah diungkapkan, semakin lama peneliti ke lapangan maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks, dan rumit. Itulah perlunya untuk dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data

<sup>65</sup>Endang Widi Winarni, *Teori dan Praktik Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, PTK, R & D* (Jakarta: Bumi Aksara, 2018), 171.

berarti merangkum, memilah hal yang pokok, fokus pada hal yang penting dan mencari tema serta polanya. Demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas dan memudahkan peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, kemudian mencarinya bila diperlukan. Reduksi data ini bisa dibantu dengan menggunakan peralatan elektronik, seperti komputer dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu.<sup>66</sup>

## 2. *Data Display* (Penyajian Data)

Langkah selanjutnya setelah data direduksi adalah menampilkan *display data*. Penyajian data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Miles dan Huberman menyatakan "*the most frequent of display data for qualitative research data in the past has been narrative text*". Data yang paling sering digunakan dalam penyajian data penelitian kualitatif adalah data berupa teks-teks yang bersifat naratif.<sup>67</sup>

## 3. *Conclusion Drawing/Verification* (Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi)

Langkah selanjutnya dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Perlu ditemukan bukti-bukti yang kuat untuk pengumpulan data berikutnya, karena kesimpulan awal yang diungkapkan masih bersifat sementara. Jika kesimpulan yang diungkapkan pada tahap awal didukung oleh bukti yang kuat dan konsisten, ketika peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data maka kesimpulan yang dikemukakan bersifat kredibel.<sup>68</sup>

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif dengan demikian akan bisa menjawab fokus penelitian yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak karena masalah dalam penelitian kualitatif bersifat sementara. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan penemuan baru yang belum ada sebelumnya. Temuan ini bisa berupa deskripsi atau gambaran

---

<sup>66</sup>Endang Widi Winarni, *Teori dan Praktik Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, PTK, R & D*, 172.

<sup>67</sup> Endang Widi Winarni, *Teori dan Praktik Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, PTK, R & D*, 173.

<sup>68</sup> Endang Widi Winarni, *Teori dan Praktik Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, PTK, R & D*, 174.

suatu objek yang sebelumnya masih terlihat samar akan tetapi setelah diteliti menjadi jelas dan berupa hubungan kausal tau interaktif, hipotesis atau teori.

## F. Keabsahan Data

Pengujian keabsahan data peneliti lakukan untuk memperoleh data yang valid. Untuk itu penelitian ini menggunakan empat kriteria yang terdiri atas derajat kepercayaan (kredibilitas), keteralihan, kebergantungan, dan kepastian. Masing-masing kriteria menggunakan teknik pemeriksaan sendiri-sendiri.<sup>69</sup>

Uji kredibilitas yang digunakan dalam penelitian ini ada dua, yaitu:

### 1. *Triangulasi*

Pada teknik ini data yang telah diperoleh di cek kembali pada sumber yang sama dan waktu yang berbeda.<sup>70</sup> Data yang diperoleh melalui hasil observasi (manajemen *one-stop integrated service* dan pelayanan administrasi), kemudian di cek lagi dengan hasil wawancara dengan kepala *one-stop integrated service* dan petugas *one-stop integrated service*, lalu diperiksa lagi dengan hasil analisis dokumentasi (manajemen *one-stop integrated service* dan pelayanan administrasi).

### 2. *Member Check* (Pengecekan anggota)

Teknik ini merupakan teknik yang krusial untuk menciptakan kredibilitas.<sup>71</sup> Peneliti memeriksa data kepada kepala madrasah, kepala *one-stop integrated service*, dan petugas *one-stop integrated service*. Tujuannya adalah untuk mengetahui kesesuaian data yang ditemukan dengan data yang telah diterima dari pengguna layanan administrasi.

Berdasarkan hal ini, secara tidak langsung peneliti dalam penelitian ini telah menggunakan beberapa kriteria pemeriksaan keabsahan data dengan menggunakan teknik pemeriksaan sebagaimana yang telah disebutkan diatas untuk membuktikan kepastian data.

<sup>69</sup> Lexy J. Moloeng, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 175.

<sup>70</sup> Ruslan Ahmadi, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2017), 267.

<sup>71</sup> Ruslan Ahmadi, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 273.



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Subjek

Penelitian ini dilakukan kurang lebih selama 2 (dua) bulan, yaitu mulai pada bulan Agustus sampai dengan bulan September 2019. Selama kurang lebih dua bulan tersebut, peneliti melakukan observasi secara langsung yaitu dengan terjun ke lapangan dan mengikuti kegiatan dalam pelaksanaan *one-stop integrated service*. Karena pada penelitian tahap pertama ini bertepatan dengan pelaksanaan Praktik Manajemen Pendidikan Islam (PMPI), maka selanjutnya peneliti melakukan penelitian lagi yang dilakukan pada bulan November. Pada bulan November ini, peneliti memberikan surat permohonan izin untuk melakukan penelitian pada lembaga tersebut, kemudian pada bulan November peneliti mulai melakukan penelitian lagi.

Penelitian ini dilakukan di Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan tepatnya di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (*One-stop Integrated Service*). Tahapan dalam penelitian dimulai dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pada proses wawancara, peneliti mengambil informan yang dianggap kompeten untuk memperoleh data yang relevan dengan judul penelitian.

#### 1. Informan I (Putri Novayanti, S.Ak.)

Informan pertama adalah petugas *One-stop Integrated Service* sekaligus staff bagian tata persuratan di Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan. Wawancara tersebut dilakukan di kantor *One-stop Integrated Service* Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan.

#### 2. Informan II (Diyah Ayu Ekowati S. Kom)

Informan kedua adalah petugas *One-stop Integrated Service* sekaligus staff bagian tata persuratan di Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan. Wawancara tersebut dilakukan di kantor *One-stop Integrated Service* Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan.

### 3. Informan III (Heri Sumantri, S.Pd.)

Informan ketiga adalah kepala *One-stop Integrated Service* sekaligus Tata Usaha Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan. Wawancara tersebut dilakukan di ruang kepala *One-stop Integrated Service* Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan.

### 4. Informan IV (Drs. H. Abdul Hakim, M.Pd/)

Informan keempat adalah Kepala Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan, sekaligus bertugas sebagai pengawas dan pembimbing pelaksanaan *One-stop Integrated Service*. Wawancara tersebut dilakukan di ruang Kepala Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan.

No.	Tanggal	Jenis Kegiatan
1.	25 September 2019	Wawancara dengan Putri Novayanti S.Ak (Petugas <i>One-stop Integrated Service</i> Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan)
2.	28 September 2019	Wawancara dengan Heri Sumantri S.Pd. (Kepala <i>One-stop Integrated Service</i> Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan)
3.	25 November 2019	Wawancara dengan Drs. H. Abdul Hakim M.Pd. (Kepala Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan)
4.	18 Februari 2020	Wawancara dengan Diyah Ayu Ekowati S.Kom (Petugas <i>One-stop Integrated Service</i> Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan)

**Tabel 4.1 Jadwal Kegiatan Wawancara**

No.	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan
1.	Putri Novayanti, S.Ak.	24 th	P	Petugas <i>One-stop integrated service</i> Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan

2.	Heri Sumantri, S.Pd.	47 th	L	Kepala <i>One-stop Integrated Service</i> Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan
3.	Drs. H. Abd. Hakim, M.pd.	59 th	L	Kepala Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan
4.	Diyah Ayu Ekowati S.Kom	24 th	P	Petugas <i>One-stop integrated service</i> Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan

Tabel 4.2 Identitas Informan

## B. Hasil Penelitian

### 1. Deskripsi Temuan Penelitian

Hasil penelitian adalah jawaban dari pertanyaan-pertanyaan peneliti mengenai Manajemen *One-stop Integrated Service* dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan, yaitu sebagai berikut:

#### a. Manajemen *One-stop Integrated Service* di Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menyebutkan bahwa Pelayanan Terpadu Satu Pintu (*One-stop Integrated Service*) merupakan kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang pengelolaannya mulai dari tahap permohonan hingga penerbitan dokumen dilakukan pada satu tempat.<sup>72</sup>

Manajemen *one-stop integrated service* di Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan telah diterapkan dalam sistem pelayanannya, mulai dari perencanaan, pengorganisasian,

<sup>72</sup> Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

pengarahan, dan juga pengawasan. Heri Sumantri, selaku kepala *one-stop integrated service* menjelaskan:

“Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (*one-stop integrated service*) ini tentu saja harus memiliki perencanaan dulu sebelum nantinya akan diselenggarakan, karena diharapkan dengan adanya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (*one-stop integrated service*) pelayanan yang diberikan bisa lebih efektif. Kemudian kami mulai menunjuk bagian-bagian yang diperlukan seperti bagian humas, bagian kurikulum, ataupun bagian masing-masing sesuai dengan petugas yang sudah munpuni dalam bidang tersebut. Nah, dari beberapa petugas yang sudah ditunjuk tadi mereka diberikan penjelasan mengenai apa saja yang harus mereka lakukan dan kerjakan. Jadi mereka sudah memiliki *jobdis* sendiri-sendiri.”<sup>73</sup>

Sedangkan untuk pengawasan menurut Heri sumantri:

“Untuk pengawasannya ini mbak, ada dua yaitu diawasi dari kepala madrasahnyanya secara langsung dan juga ada pengawasan dari Tim Pengembang Madrasah Kementerian Agama Kabupaten Lamongan. Pengawasan ini biasanya dilakukan tiga bulan sekali, tapi kadang ya lebih. Pengawasan ini dilakukan untuk mengetahui perkembangan PTSP di MAN 2 Lamongan dan kendala-kendala yang dihadapi.”<sup>74</sup>

---

<sup>73</sup> Wawancara dengan Heri Sumantri, pada tanggal 28 September 2019.

<sup>74</sup> Wawancara dengan Heri Sumantri, pada tanggal 28 September 2019.



**Gambar 4.1 Loket utama/Front Office**

Pelaksanaan *One-stop Integrated Service* ini belum dilaksanakan oleh seluruh lembaga pendidikan, baru beberapa lembaga pendidikan saja yang menerapkan *One-stop Integrated Service*. Penerapan *One-stop Integrated Service* ini diselenggarakan menurut Putri Novayanti selaku petugas *One-stop Integrated Service* di Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan:

“Pelayanan Terpadu Satu Pintu (*one-stop integrated service*) ini ada dikarenakan adanya pembaharuan dari Kementerian Agama bahwa segala tata kelola persuratan ataupun tata usaha harus menerapkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (*one-stop integrated service*).”<sup>75</sup>

Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (*one-stop integrated service*) sudah sesuai dengan prosedur yang dianjurkan, Putri Novayanti menjelaskan:

“Tamu datang kemudian ditanya keperluannya ataupun keluhannya apa. Kemudian setiap keperluan yang dibutuhkan nanti diserahkan kepada teknisi yang berada dibelakang.”<sup>76</sup>

Pendapat serupa juga diungkapkan oleh Heri Sumantri, bahwa:

<sup>75</sup> Wawancara dengan Putri Novayanti, pada tanggal 25 September 2019.

<sup>76</sup> Wawancara dengan Putri Novayanti, pada tanggal 25 September 2019.

“Setiap tamu yang datang nanti akan ditanya dulu keperluannya oleh mbaknya yang di depan tadi, kemudian nanti mbak-mbak yang di depan menyampaikan kepada saya untuk kemudian di proses apa yang diperlukan oleh tamu tersebut. Kecuali jika misalnya yang diperlukan nanti bapak kepala madrasahny keluar, maka kita tidak bisa memberikan saat itu juga untuk keperluannya.”<sup>77</sup>

Proses Manajemen pasti tidak akan jauh dari empat hal, yaitu *POAC* (*Planning, Organizing, Actuating, dan Controlling*). Hal serupa juga dilakukan oleh Kepala *One-stop Integrated Service* Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan yang meliputi:

#### 1) *Planning*

Perencanaan adalah langkah awal dalam setiap kegiatan atau program untuk menapai tujuan secara efektif dan efisien. Perencanaan dalam pelaksanaan *One-stop Integrated Service* ini merupakan kunci awal untuk berjalannya pelayanan yang lebih baik lagi. Kepala *One-stop Integrated Service* menjelaskan:

“Tujuan adanya PTSP ini agar pelayanan yang diberikan bisa lebih terkontrol dan lebih cepat. Agar pengunjung yang datang tidak menunggu terlalu lama dan berjalan secara efektif dan efisien.”<sup>78</sup>

Melalui perencanaan ini program yang dijalankan akan terlaksana secara maksimal. Abdul hakim sekaligus kepala Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan menambahkan:

“Dalam perencanaan PTSP ini banyak yang terlibat sebelumnya, diantaranya kepala sekolah itu pasti. Lalu, kepala PTSP, semua wakil kepala, komite, dan beberapa pegawai lainnya. Sebelum PTSP ini dilaksanakan kami mendapat arahan dari

<sup>77</sup> Wawancara Heri Sumantri, pada tanggal 28 September 2019.

<sup>78</sup> Wawancara dengan Heri sumantri, pada 28 September 2019.

Kementerian Agama Lamongan langsung untuk mengetahui prosedur-prosedurnya.”<sup>79</sup>

## 2) *Organizing*

*Organizing* atau pengorganisasian adalah kegiatan pembagian tugas kepada pegawai-pegawai yang terlibat dalam *One-stop Integrated Service*. Heri Sumantri menjelaskan:

“Untuk pembagian Tugasnya ini sudah ada masing-masing. Misalnya untuk keuangan Bu Ana, terus Kurikulum pak Slamet, Humas pak Zaenal, Kesiswaan Pak Agus, Sarana Prasarana Pak Isfain, Persuratan Mbak Diyah dan mbak Putri, kepegawaian Pak Arifin, terus untuk yang ngetik-ngetik surat itu pak Andhika. Jadi, masing-masing sudah ada bagiannya mbak. Hanya saja kadang kalau yang lain kuwalahan pas lagi banyak tugas, yang tidak ada tugas bisa membantu, seperti bu Eva, bu Elfi, atau siapapun yang sedang tidak bertugas.”<sup>80</sup>



**Gambar 4.2 Meja kerja petugas**

Jadi, pembagian tugas ini sudah menjadi bagian paling utama dalam pelaksanaan *one-stop integrated service*. Karena, dengan pembagian tugas ini kinerja yang

<sup>79</sup> Wawancara dengan Abdul Hakim, pada 25 November 2019.

<sup>80</sup> Wawancara dengan Heri sumantri, pada 28 September 2019.

di hasilkan bisa lebih efektif dan terstruktur karena sudah memiliki bagian yang dikerjakan masing-masing.

### 3) *Actuating*

*Actuating* atau penggerakan merupakan pelaksanaan kerja yang bertanggungjawab. Setiap Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimiliki harus bertanggungjawab dengan tugas yang telah diberikan.

“Untuk masing-masing petugas PTSP yang sudah memiliki tugas masing-masing wajib menyelesaikan tugasnya dalam waktu yang telah ditentukan. jadi, setiap petugas nanti harus saling kerjasama agar tidak terjadi miss komunikasi dan juga tugas tidak terbengkalai kalau belum selesai, karena nantinya jika belum selesai kan pasti ada yang membantu atau dia meminta bantuan pada pegawai-pegawai lain.”<sup>81</sup>

Setiap petugas sudah memiliki tanggungjawab yang harus dikerjakan sesuai dengan bagiannya masing-masing. Adanya tanggungjawab pada setiap individu ini nantinya akan memudahkan agar tugas tidak terbengkalai dan terabaikan. Untuk itu, setiap petugas yang sudah diberikan tugas pada masing-masing keahliannya harus berusaha untuk menyelesaikan semaksimal mungkin.

### 4) *Controlling*

*Controlling* ini bukan hanya sebatas pengendalian suatu program dan aktivitas-aktivitas organisasi saja, akan tetapi juga mengawasi dan juga memberikan koreksi. Karena dengan demikian, apa yang sudah dilakukan oleh petugas-petugas *One-stop Integrated Service* bisa sesuai dengan tujuan yang direncanakan.

Heri Sumantri menjelaskan:

“Untuk pengawasan atau bisa disebut rapat ini dilakukan secara fleksibel tergantung kadang ada masalah apa yang perlu diselesaikan, ini yang bersifat internal. Tapi kalau dari luar yang dari pusat itu sesuai dengan bidangnya biasanya. Biasanya

---

<sup>81</sup> Wawancara dengan Heri sumantri, pada 28 September 2019



dilakukan selama tiga bulan sekali, tapi ya sesuai dengan dengan pusatnya lagi. Kadang tiga bulan juga belum ada informasi untuk pengawasan.”<sup>82</sup>

Pengawasan yang dilakukan bukan hanya bersifat internal, akan tetapi juga bersifat eksternal. Pengawasan ini dilakukan untuk menindaklanjuti apabila ada masalah yang belum terselesaikan dan dengan adanya pengawasan ini diharapkan masalah-masalah tersebut bisa terpecahkan. Sehingga, kegiatan pelayanan bisa lebih baik lagi dalam memberikan pelayanannya.

#### **b. Pelaksanaan Pelayanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan**

Pelaksanaan pelayanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan terdiri dari beberapa divisi, diantaranya ada kurikulum, Kesiswaan, Sarana Prasarana, Hubungan Masyarakat, Keuangan, Kepegawaian, dan Persuratan. Setiap divisi dipegang oleh masing-masing petugas yang sudah ahli dibidangnya.

##### 1) Kurikulum

Bidang kurikulum ini menangani tentang rencana pembelajaran. Baik jadwal pelajaran, rencana/program pembelajaran, dan bagian lain yang menangani tentang pembelajaran.

##### 2) Kesiswaan

Bidang kesiswaan ini menangani mengenai hal yang berhubungan dengan siswa secara langsung. Baik mengenai mutasi siswa, ijazah, kegiatan siswa atau apapun yang berhubungan langsung dengan kesiswaan.

##### 3) Sarana Prasarana

Bidang sarana dan prasarana ini menangani apa yang dibutuhkan mulai dari tahap pengadaan barang, penginventarisan, penghapusan, sampai pada masalah kebersihan.

---

<sup>82</sup> Wawancara dengan Heri sumantri, pada 28 September 2019

4) Hubungan Masyarakat (Humas)

Bidang hubungan masyarakat ini menangani tentang hubungan internal dan eksternal. Hubungan secara internal meliputi stakeholder yang ada di dalam sekolah. Sedangkan hubungan secara eksternal meliputi hubungan kemasyarakatan antara lembaga dan masyarakat umum.

5) Keuangan

Bidang keuangan di PTSP ini melayani keuangan dari pemerintah atau disebut dengan dana dipa. Dana dipa merupakan dana yang berasal dari uang negara yang mana dalam penrencanaannya bersifat tahunan.

6) Kepegawaian

Bidang kepegawaian ini mengurus masalah pegawai yang ada di Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan. Pada administrasi kepegawaian ini meliputi data-data pegawai, kegiatan-kegiatan kepegawaian, sertifikasi ataupun lainnya yang berhubungan dengan kepegawaian.

7) Persuratan

Pada bidang persuratan ini menangani semua tata persuratan, baik surat keluar maupun surat yang masuk. Surat-surat yang masuk ataupun keluar ini nantinya akan di klasifikasikan sesuai dengan jeninsya.

**c. Manajemen One-stop Integrated Service dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan**

Salah satu upaya untuk meningkatkan pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan adalah dengan pelaksanaan *one-stop integrated service* yang memiliki manajemen yang baik. Sebagaimana dijelaskan oleh ketua *one-stop integrated service*, Heri sumantri:

“Pelayanan administrasi di madrasah ini sudah bagus. Akan tetapi, sebelum adanya PTSP ini dulu masih amburadul. Amburadul maksudnya masih belum terorganisir secara baiknya. Soalnya kadang siapa yang dimintai berkas, terus nanti ada yang belum di proses. Terus pas ditanya ke pegawai lain, yang lainnya tidak

tahu. Nah, disinilah proses administrasinya kurang terstruktur istilahnya.”<sup>83</sup>

Begitu pula yang dijelaskan oleh Diyah:

“Sebelum ada PTSP ini kegiatan administrasi masih belum terstruktur, jadi kegiatan administrasi sedikit terhambat dan prosesnya menjadi lambat karena tidak bisa langsung ke siapa-siapa yang menangani. Tapi setelah ada PTSP ini kegiatan administrasi bisa lebih terstruktur. Misalnya ada yang minta data tentang siswa berarti nanti langsung di arahkan ke bagian kesiswaan, begitu pula dengan yang lainnya karena sudah ada petugas yang menangani. Kalau dulu, sebelum ada PTSP ya siapa yang menerima permohonan ya dia yang memproses, sehingga sering terjadi *miss communication*.”<sup>84</sup>

Dampak adanya *one-stop integrated service* ini ternyata lebih baik, dari sebelum *one-stop integrated service* diterapkan. Karena, dengan *one-stop integrated service* pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan lebih terstruktur dan lebih cepat dalam prosesnya.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi *One-stop Integrated Service* dalam meningkatkan Pelayanan Administrasi. Faktor tersebut yaitu faktor pendukung dan juga faktor penghambat. Faktor pendukung tersebut menurut Heri Sumantri adalah ketanggapan.

“Yang jelas ketanggapan adalah salah satu faktor pendukung berjalannya PTSP ini mbak. Karena jika petugas tidak tanggap dalam melayani tamu, maka PTSP ini tidak akan berjalan dengan baik.”<sup>85</sup>

---

<sup>83</sup> Wawancara dengan Heri sumantri, pada 26 Februari 2020.

<sup>84</sup> Wawancara dengan Diyah Ayu, pada tanggal 26 Februari 2020.

<sup>85</sup> Wawancara dengan Heri Sumantri, pada tanggal 28 September 2019.

Hal serupa juga diungkapkan oleh Diyah selaku Petugas *One-stop Integrated Service* yaitu mengenai pendukung berjalannya *One-stop Integrated Service* di Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan:

“Yang mendukung berjalannya PTSP di sini yang paling penting adalah kerjasama antar pegawai. Karena jika tidak ada kerjasama yang baik maka PTSP ini akan amburadul. Selain itu juga komunikasi. Komunikasi ini paling di butuhkan agar tidak ada informasi yang simpang siur.”<sup>86</sup>

Putri juga menambahi bahwa:

“Kedisiplinan dari petugas juga merupakan faktor pendukung dari pelaksanaan PTSP. Karena, jika tugas yang dikerjakan tidak dilaksanakan dan diselesaikan dengan tepat waktu maka tugas akan terbengkalai dan menimbulkan penumpukan tugas dan kurang teraturnya PTSP.”<sup>87</sup>

Berdasarkan dengan hasil wawancara tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung berjalannya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (*One-stop Integrated Service*) dalam meningkatkan pelayanan administrasi adalah ketanggapan kerjasama, komunikasi, dan kedisiplinan.

Selain itu, Heri Sumantri juga menjelaskan faktor penghambat berjalannya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (*One-stop Integrated Service*) yang belum maksimal. Hal ini dikarenakan tidak adanya server dan juga sarana prasarana yang kurang luas.

“Untuk kendalanya satu, yaitu servernya yang kurang. Servernya kurang memadai karena sistem, kemarin kami sudah melaporkan. Karena server ini adalah salah satu pendukung adanya PTSP agar untuk berjalan dengan lebih baik lagi. Nah, saat ini masih diproses oleh Kemenag. Untuk sementara kami masih

---

<sup>86</sup> Wawancara dengan Diyah Ayu, pada tanggal 18 Februari 2020.

<sup>87</sup> Wawancara dengan Putri Novayanti, pada tanggal 18 Februari 2020.

manual dalam pelaksanaannya. Kedua yaitu mengenai prasarananya. Seperti tempatnya yang kurang luas. Seperti yang kalian lihat di depan kan ruang tunggu nya sangat sempit, sehingga kalau nanti ada banyak yang datang mereka berdiri diluar ruangan.”<sup>88</sup>

Hal serupa juga diungkapkan oleh Putri dan Diyah mengungkapkan:

“Untuk faktor penghambatnya mungkin dari fasilitasnya. Kadang masih kekurangan untuk komputer dan *print*-nya dan juga tidak ada mesin fotokopi, sehingga jika dibutuhkan fotokopi yang banyak kita harus fotokopi diluar sekolah. Untuk tempatnya juga kami rasa terlalu sempit, jadi kalau sedang banyak pengunjung yang datang kita merasa kesulitan karena semua terlihat penuh”<sup>89</sup>



**Gambar 4.3 Ruang tunggu**

Berdasarkan dengan hasil wawancara ini, maka dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat berjalannya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (*One-stop Integrated Service*) dalam meningkatkan pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan adalah kurangnya fasilitas baik sarana maupun prasarananya. Yaitu mengenai kurangnya komputer serta alat print, dan juga tidak adanya mesin fotokopi. Selain

<sup>88</sup> Wawancara dengan Heri Sumantri, pada tanggal 28 September 2019.

<sup>89</sup> Wawancara dengan Diyah Ayu, pada tanggal 18 Februari 2020

hal tersebut juga mengenai tempat yang dirasa kurang memadai karena terlalu sempit.

## 2. Analisis Hasil Penelitian

Berdasarkan data yang telah disajikan di atas, maka selanjutnya akan dilakukan analisis tentang Manajemen *One-stop Integrated Service* dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan. Analisis ini disesuaikan dengan fokus penelitian dan pemaparan data yang telah disajikan.

### a. Pelaksanaan *One-stop Integrated Service* di Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan

Banyak sekali pola pelayanan yang diterapkan oleh pemerintah. Akan tetapi, yang paling banyak diterapkan oleh pemerintah daerah adalah pola pelayanan satu atap/pola pelayanan satu pintu. Pola pelayanan satu atap/pintu adalah pola pelayanan yang diselenggarakan dalam satu tempat yang terdapat beberapa jenis pelayanan yang tidak memiliki proses keterkaitan proses. Pola pelayanan terpadu satu pintu/satu atap ini diharapkan memberi kemudahan kepada pengguna layanan, karena pengguna layanan ukup datang ke satu tempat untuk memperoleh layanan dan tidak perlu datang ke tempat-tempat yang lokasinya berbeda.

Madrasah Aiyah Negeri 2 Lamongan merupakan salah satu lembaga pendidikan yang telah menerapkan *One-Stop Integrated Servie* (Pelayanan Terpadu Satu Pintu), dengan berbagai tugas dan jenis layanan yang prosesnya memiliki keterkaitan dengan perizinan lainnya. *One-Stop Integrated Servie* (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) ini merupakan peralihan dari kantor Tata Usaha yang bersifat biasa menjadi layanan yang memiliki struktur yang lebih mudah dalam melayani.

Penerapan *One-Stop Integrated Servie* (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) ini diharapkan bisa meningkatkan efisien dan efektivitas dalam proses pelayanan serta lebih mudah dalam memperoleh layanan.

Adapun jenis layanan di *One-Stop Integrated Servie* (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan meliputi:

- 1) Layanan Kurikulum

- 2) Layanan Sarana Prasarana
- 3) Layanan Hubungan Masyarakat
- 4) Layanan Kesiswaan
- 5) Layanan Kepegawaian
- 6) Layanan Keuangan
- 7) Layanan Persuratan

Berdasarkan hasil penelitian, mekanisme Pelayanan yang diberikan adalah pemohon datang ke loket dan menyampaikan apa yang dibutuhkan. Kemudian, petugas memproses apa yang di butuhkan oleh pemohon. Apabila syarat-syarat yang diperlukan sudah sesuai pemohon menunggu untuk mendapatkan berkas atau keperluan yang dibutuhkan.

Berdasarkan pelaksanaan *One-Stop Integrated Servie* (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) di Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan, yang diperhatikan adalah:

- 1) Waktu Pelayanan

Berdasarkan pengamatan, waktu untuk memproses berkas ini tidak ditetapkan. Ketika pemohon mengajukan berkas, maka saat itu pula berkas akan disetorkan kepada pimpinan agar langsung bisa di paraf dan ditindak lanjuti. Jika berkas bisa diselesaikan pada satu hari, maka petugas akan menyelesaikan pada saat itu juga, seperti legalisir ijazah, surat alibi, surat rekomendasi, dan lain sebagainya. Akan tetapi, jika berkas yang diserahkan tidak bisa diselesaikan dalam satu hari, maka pemohon bisa mengambilnya pada waktu yang telah ditentukan.

- 2) Biaya Pelayanan

Pengelolaan biaya pelayanan *One-Stop Integrated Servie* (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) di Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan telah dianggar oleh Lembaga tersebut. Petugas pelayanan tidak secara rinci mengatur biaya pelayanan. Namun demikian, masih ada pelayanan yang dipungut biaya di antaranya adalah permintaan legalisir ijazah yang di kenai biaya Rp. 500 per lembarnya.

### b. Pelaksanaan Pelayanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan

Banyak sekali administrasi dalam sebuah lembaga/instansi, begitu pula di Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan yang memiliki banyak jenis pelayanan administrasi yang berada di *one-stop integrated service*. Administrasi di *one-stop integrated service* Madrasah Negeri 2 Lamongan diantaranya meliputi administrasi kurikulum, administrasi keuangan, administrasi kepegawaian, administrasi kesiswaan, administrasi hubungan masyarakat, administrasi sarana dan prasarana, dan administrasi persuratan.

Setiap administrasi ada yang bertanggungjawab untuknya. Adapun biasanya yang diberikan dalam pelayanan administrasi diantaranya:

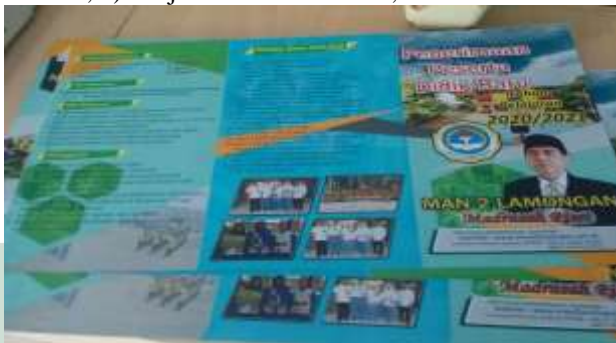
- 1) Administrasi Kurikulum, meliputi: a) Penyusunan jadwal pelajaran; b) Penyusunan program pelajaran; c) Pengisian daftar kemajuan kelas; d) Kegiatan ekstrakurikuler; e) Laporan hasil belajar, dsb.



Gb. 4.4 Contoh Laporan hasil belajar siswa



- 2) Administrasi Hubungan Masyarakat meliputi: a) Promosi sekolah; b) Kerjasama antar instansi, dsb.



**Gb. 4.5 Brosur sebagai salah satu bentuk promosi**

- 3) Administrasi Kepegawaian meliputi: a) Kehadiran pegawai; b) Pemindahan; c) Kenaikan pangkat; d) Sertifikasi; e) Disiplin pegawai; f) Data pegawai, dsb.

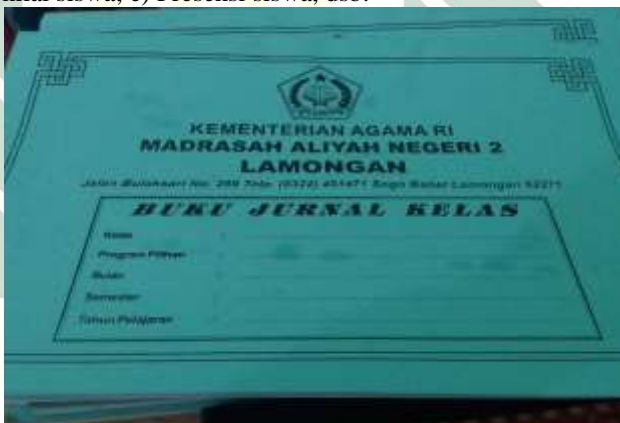


**Gb. 4.6 *Finger-print* sebagai absen elektronik guru dan pegawai**



**Gb. 4.7 Data absen dengan *finger-print***

- 4) Administrasi Kesiswaan meliputi: a) Legalisir ijazah; b) Data siswa/ buku induk; c) Jurnal kelas; d) Laporan hasil nilai siswa; e) Presensi siswa, dsb.



**Gb. 4.8 Jurnal kelas salah satu bentuk administrasi kesiswaan**

- 5) Administrasi Keuangan meliputi: a) Anggaran sekolah; b) Perencanaan keuangan; c) Laporan penggunaan dana, dsb.

The image shows a financial statement table with multiple columns and rows. The title at the top is 'REKAPITULASI RENCANA BUDGET TAHUNAN 2014/2015'. The table is organized into several sections, likely representing different parts of the school's budget, such as personnel, operational, and capital expenditures. Each row lists a specific item, and the columns contain numerical values representing the budgeted amounts.

**Gb. 4.9 Satker salah satu contoh administrasi keuangan**

- 6) Administrasi Sarana Prasarana meliputi: a) Perencanaan pengadaan, penyimpanan, dan pemeliharaan barang; b) Inventarisasi; c) Penghapusan, dsb.

The image displays a detailed inventory table with many columns and rows. The table lists various types of school facilities and equipment, such as furniture, vehicles, and other assets. Each entry includes a description of the item, its quantity, and its value. The table is organized into several sections, likely representing different categories of school facilities.

**Gb. 4.10 Inventarisasi sarana prasarana**

- 7) Administrasi Persuratan meliputi: a) Surat alibi; b) Surat tugas; c) Surat rekomendasi; d) Surat mutasi; e) Surat undangan, dsb.



**Gb. 4.11 Surat tugas**



**Gb. 4.12 Arsip surat**

Setiap kegiatan administrasi ini sudah terstruktur dengan baik karena ada petugas yang bertanggungjawab di bidangnya masing-masing. Sehingga pelayanan administrasi bisa dilaksanakan dengan lebih efektif dan efisien.

**c. Manajemen One-stop Integrated Service dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan**

Upaya dalam meningkatkan pelayanan administrasi setiap lembaga berbeda-beda. Begitu pula di Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan. *One-stop integrated service* menjadi pilihan yang menguntungkan. Karena dengan adanya *one-stop integrated service* pelaksanaan pelayanan administrasi bisa lebih efektif dan efisien.

Salah satu yang mempengaruhi peningkatan pelayanan administrasi adalah, karena dengan adanya *one-stop integrated service* proses pelayanan yang diberikan bisa lebih terorganisir dan lebih cepat. Karena dengan pegaturan tempat-tempat pelayanan yang tertata rapi dan terstruktur dan memiliki petugas yang memiliki keahlian dan keterampilan dibidangnya.

Selain itu, dengan adanya *one-stop integrated service* ini, tanggungjawab setiap petugas lebih besar dalam menyelesaikan pekerjaannya. Koordinasi dan kerjasama yang sebelum adanya *one-stop integrated service* masih kurang, tetapi setelah adanya *one-stop integrated service* sekarang kerjasama sudah lebih baik.

Pelayanan yang diberikan oleh Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan adalah pelayanan yang sudah memenuhi SOP. Hal ini dapat dilihat dari ditetapkannya mekanisme yang mudah dan jelas, sarana prasarana yang memadai, selalu siap menerima kritik dan saran, dan biaya administrasi yang transparan. Melalui pemenuhan SOP ini, Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada setiap pemohon yang datang.

Pelaksanaan *One-Stop Integrated Service* (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) dalam meningkatkan pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan, pasti tidak terlepas dari faktor pendukung dan faktor penghambat.

## 1) Faktor Pendukung

### a) Kerjasama

Kerjasama menjadi hal yang harus dimiliki oleh petugas *One-Stop Integrated Service* (Pelayanan Terpadu Satu Pintu). Petugas harus memiliki kerjasama yang baik agar tugas yang diberikan bisa diselesaikan dengan baik, sehingga pemohon bisa mendapatkan apa yang dibutuhkan sesuai dengan waktu yang ditentukan.

### b) Komunikasi

Faktor pendukung selanjutnya yaitu komunikasi. Komunikasi menjadi bagian paling penting, karena jika komunikasi antar petugas dan ataupun pemohon tidak baik, maka kebutuhan tidak akan terselesaikan dengan baik. Jika informasi yang diperoleh tidak sesuai, maka akan terjadi kesalahan fatal dalam pelayanan.

### c) Disiplin

Disiplin merupakan salah satu faktor pendukung juga. Karena dengan disiplinnya petugas dan pemohon, maka berkas atau apa yang dibutuhkan akan semakin cepat terselesaikan. Disiplin merupakan sikap penting yang harus dimiliki, hal ini untuk meningkatkan pelayanan yang lebih efektif dan efisien.

## 2) Faktor Penghambat

### a) Tidak adanya Server

Server menjadi penting dalam *One-stop integrated service*, karena dengan adanya server pemohon akan lebih mudah dalam meminta layanan. Misalnya, pemohon tidak perlu datang secara langsung ke Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan. Karena jika ada server, semua bisa dilakukan secara *online*.

### b) Prasarana tidak memadai (Tempat sempit)

Tempat *one-stop integrated service* yang sempit menjadi salah satu faktor penghambat. Karena, dengan tempat yang sempit pemohon akan merasa kurang nyaman apabila sedang menunggu berkas jadi.

Ketika pemohon banyak yang datang, masih banyak antrian yang menunggu diluar karena sempitnya ruang tunggu yang disediakan.

c) Kurang komputer, print, dan mesin fotokopi

Komputer, print, dan mesin fotokopi adalah faktor penting yang menjadi pendukung berjalannya *one-stop integrated service* secara maksimal. Akan tetapi, jika pemohon yang datang banyak dan banyak berkas yang diperlukan, petugas harus kebingungan menunggu komputer karena hanya ada dua komputer di loket depan. Selain itu, mesin fotokopi juga merupakan salah satu faktor penting yang dibutuhkan, agar ketika banyak dokumen yang perlu di fotokopi petugas tidak perlu bingung keluar sekolah untuk fotokopi di luar sekolah yang berjarak lumayan jauh.

### C. Pembahasan

Berdasarkan hasil analisa yang dilakukan diatas, dapat dilihat bahwa pelaksanaan *One-stop Integrated Service* dalam meningkatkan pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan bisa dikatakan sudah baik. Hal ini dilihat dari pelaksanaan dan faktor pendukung yang sudah sesuai dengan aturan yang dibuat oleh lembaga tersebut.

Sesuai dengan Permendagri No. 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang memiliki tugas pokok menyelenggarakan layanan penerbitan perizinan dan non perizinan yang tahap pengelolaan dari permohonan sampai terbitnya dokumen dilakukan di satu tempat.<sup>90</sup> Begitu pula dengan pelayanan *one-stop integrated service* di Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan.

Sistem pelayanan terpadu berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik diselenggarakan dengan tujuan:<sup>91</sup>

---

<sup>90</sup> Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

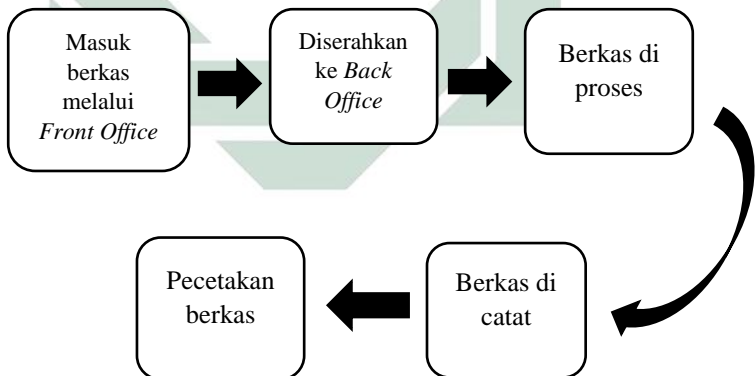
<sup>91</sup> Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

- 1) Memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat.
- 2) Mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.
- 3) Memperpendek proses pelayanan.
- 4) Mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau.
- 5) Memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan.

Hal ini sudah sesuai dengan implementasi tujuan pelaksanaan *one-stop integrated service* di Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan, diantaranya yaitu: a) pelayanan yang baik, mudah, dan cepat, b) pelayanan dan informasi cukup dalam satu tempat, c) biaya pelayanan murah, d) kepuasan konsumen.

Pelayanan perizinan dengan sistem *one-stop integrated service* ini membuat waktu pembuatan perizinan menjadi lebih singkat. Karena, dengan ini pengurusan administrasi dan data-data cukup dilakukan dalam satu tempat. Harapannya yaitu untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, terutama dalam peningkatan pelayanan administrasinya. Oleh karena itu, pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, dan terjangkau.

Adapun mekanisme *one-stop integrated service* di Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan cukup sederhana.



**Gambar 4.13** Mekanisme *one-stop integrated service* di Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan

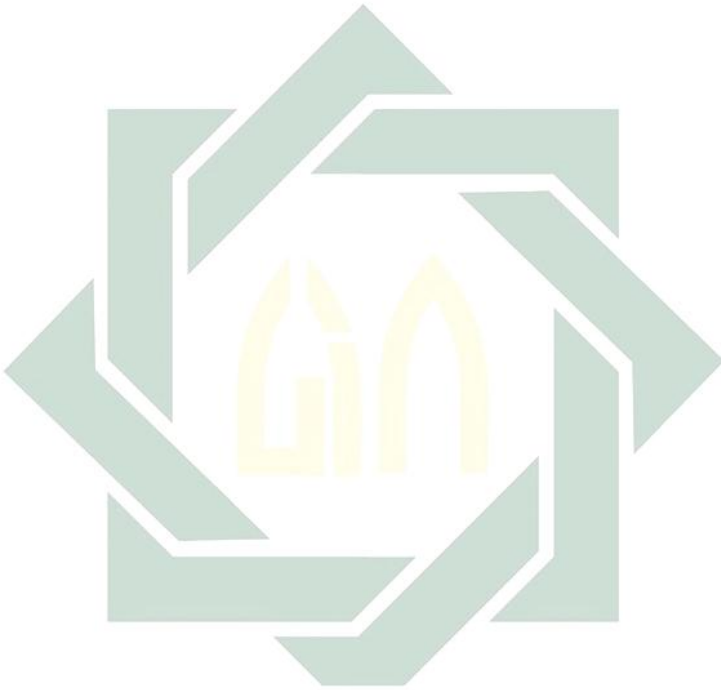


Berdasarkan gambar tersebut, dapat disimpulkan bahwa mekanisme *one-stop integrated service* yang dilakukan di Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan dimulai dari tahap masuknya berkas dari pemohon melalui petugas *front office* di loket pelayanan, kemudian berkas perizinan tersebut diserahkan ke *back office* dan diserahkan kepada petugas yang menangani izin tersebut sesuai dengan bidang yang dibutuhkan. Selanjutnya berkas di proses sampai selesai dan dicatat di buku induk atau di arsipkan. Selesai berkas dicatat dan di arsipkan kemudian di cetak dan diberikan kepada pemohon.

Terdapat beberapa faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelaksanaan *one-stop integrated service* di Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan. Adapun faktor-faktor pendukung dalam pemberian pelayanan kepada pemohon antara lain: 1) Kerjasama, Petugas harus memiliki kerjasama yang baik agar tugas yang diberikan bisa diselesaikan dengan baik, sehingga pemohon bisa mendapatkan apa yang dibutuhkan sesuai dengan waktu yang ditentukan; 2) Komunikasi, karena jika komunikasi antar petugas dan ataupun pemohon tidak baik, maka kebutuhan tidak akan terselesaikan dengan baik dan informasi yang diperoleh tidak akurat sehingga akan terjadi *miss communication* antar petugas maupun pemohon; 3) Disiplin, Karena dengan disiplinnya petugas dan pemohon, maka berkas atau apa yang dibutuhkan akan semakin cepat terselesaikan. Disiplin merupakan sikap penting yang harus dimiliki, hal ini untuk meningkatkan pelayanan yang lebih efektif dan efisien.

Selain faktor pendukung, ada pula beberapa faktor penghambat dalam pelaksanaan manajemen *one-stop integrated service* di Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan secara maksimal. Adapun faktor-faktor penghambat tersebut antara lain: 1) Kurangnya Server, Server menjadi penting dalam *One-stop integrated service*, karena dengan adanya server pemohon akan lebih mudah dalam meminta layanan. Misalnya, pemohon tidak perlu datang secara langsung ke Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan. Karena jika ada server, semua bisa dilakukan secara *online*; 2) Prasarana kurang memadai (tempat kurang luas), tempat yang kurang luas ini menjadi salah satu kendala atau penghambat terlaksananya pelayanan secara maksimal, karena tempat yang sempit mengakibatkan pemohon merasa kurang nyaman apabila terjadi antrian panjang; 3) Kurangnya Komputer, print, dan mesin fotokopi. Meskipun sudah ada akan tetapi

ketika terjadi antrian, petugas harus kebingungan menunggu komputer karena hanya ada dua komputer di loket depan. Selain itu, mesin fotokopi juga merupakan salah satu faktor penting yang dibutuhkan, agar ketika banyak dokumen yang perlu di fotokopi petugas tidak perlu bingung keluar sekolah untuk fotokopi di luar sekolah yang berjarak lumayan jauh.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Setelah serangkaian penelitian dilakukan, pemaparan data, dan analisi yang peneliti lakukan pada *one-stop integrated service* di Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan, maka kesimpulan yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Pelaksanaan Manajemen *one-stop integrated service* sudah berjalan dengan baik yaitu sudah sesuai dengan dasar-dasar manajemen yang melalui empat hal, yakni *planning, organizing, actuating,* dan *controlling* dan sudah sesuai dengan standar operasional pelayanan yang berlaku.
2. Pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan sudah lebih terstruktur karena semua bidang administrasi memiliki petugas masing-masing yang bekerja sesuai dengan keahliannya.
3. Manajemen *one-stop integrated service* dalam meningkatkan pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan sudah berjalan dengan baik. Peningkatan yang dirasakan yaitu sebelum adanya *one-stop integrated service* kegiatan pelayanan administrasi masih belum terstruktur dan sering terjadi *miss communication* serta proses pelayanan yang terbilang lama. Akan tetapi setelah ada *one-stop integrated service* pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan lebih terstruktur dan proses pelayanan yang lebih cepat sehingga dalam pelayanannya lebih efektif dan efisien.
4. Pelaksanaan *one-stop integrated service* dalam meningkatkan pelayanan administrasi pasti memiliki beberapa faktor yang berpengaruh, baik faktor pendukung maupun penghambat. Secara umum, faktor pendukung terlaksananya *one-stop integrated service* di Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan adalah kerjasama, komunikasi, dan kedisiplinan. Sedangkan faktor penghambat antara lain, kurangnya server, prasarana yang kurang memadai (tempat sempit), dan kurangnya komputer, *print,* dan mesin fotokopi.

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan beberapa kesimpulan, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Pelayanan administrasi yang diberikan harus dipertahankan dan ditingkatkan lagi, karena hal ini akan berpengaruh pada kepuasan pemohon.
2. Untuk lembaga/intansi yang dalam hal ini adalah Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan untuk menambah sarana dan prasarana antara lain tempat yang lebih luas, komputer, *print*, dan mesin fotokopi agar pelaksanaan *one-stop integrated service* bisa berjalan lebih baik dan lebih maksimal lagi.
3. Penelitian ini diharapkan menjadi rujukan bagi peneliti selanjutnya yang akan membuat penelitian sejenis dengan menambahkan teori-teori lain diluar teori yang digunakan dalam penelitian ini, dengan harapan untuk menyempurnakan penelitian ini karena peneliti sadar bahwa masih banyak kekurangan dalam penelitian ini. Oleh karena itu, peneliti berharap untuk penelitian yang akan datang bisa memberikan penyempurnaan dari penelitian ini agar lebih dikembangkan lebih baik lagi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, Ruslan. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media. 2017.
- Amin, M. Sakowi. “Tata Usaha dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa di MTs Nahdlatusy Syubban Sayung Demak”. Skripsi: UIN Walisongo. 2015.
- Amirullah. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Mitra Wacana Media. 2015.
- Arikunto, Suharsini. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Yogyakarta: Rineka Cipta. 2002.
- Azwar, Saifuddin. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2005.
- Bungin, Burhan. *Metode Penelitian Sosial: Format-Format Kuantitatif dan Kualitatif*. Surabaya: Airlangga University Press. 2001.
- Cahyana. “Manajemen Tata Usaha Dalam Pelayanan Administrasi Akademik di SMP Muhammadiyah 7 Bayat Klaten”. Tesis: IAIN Surakarta. 2017.
- Chourmain, Iman. *Acuan Normative Penelitian Untuk Menulis Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Jakarta: Al-Haramain. 2008.
- Ginting, Lia Melanie, dkk. “Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Non-Perizinan di Ukur dari Kepuasan Masyarakat dengan Menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat”. *Responsive* Volume 1, No. 2 (Desember 2018). 45-55.
- Gudang Maulana, “Administrasi Tata Usaha – Administrasi Pendidikan”, 10 Oktober 2016, akses 7 Desember 2019, <http://gudangmaulana.blogspot.com/2016/10/administrasi-tata-usaha-administrasi.html?m=1>

Hayat. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: Raja Grafindo Persada. 2017.

Hoesada, Jan. *Taksonomi Ilmu Manajemen*. Yogyakarta: Andi offset. 2013.

<https://man-2-lamongan>, di akses pada hari Sabtu, 7 Desember 2019.

Idrus, Muhammad. *Metode Penelitian Ilmu Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Jakarta: Erlangga. 2009.

Kamus Besar Bahasa Indonesia, diakses pada 10 November 2019, <https://kbbi.web.id/pelayanan>

Kemendikbud. *Pengelolaan Ketatausahaan Sekolah*. Karanganyar: LPPKS. 2013.

Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia No. 90 Tahun 2018 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama

Manulang, M. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: Ghalia Indonesia. 1996.

Moloeng, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. 1996.

Mu'ah. *Kualitas Layanan Rumah Sakit Terhadap Emosi dan Kepuasan Pasien*. Sidoarjo: Zifatama Publisher. 2014.

Murniati. *Asistensi & Pengembangan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu di Bireuen*. Aceh: Unimal Press. 2015.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan publik

Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

- Purnomo, Husaini Usman. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara. 2008.
- Rusli. Budiman. "One Stop Service: alternatif Pelayanan Sektor Publik yang Responsif dan Terpadu". *Guru Besar Fisip UNPAD*.
- Safiti. "Kualitas Pelayanan *One Day Service* di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kecamatan Pesanggrahan Kota Administrasi Jakarta Selatan. 55-56.
- Syafri, Wirman. *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jakarta: Erlangga. 2012.
- Sinambela, Lijan Poltak. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara. 2017.
- Siswanto. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara. 2013.
- Taufiqurokhan dan Evi Satispi. *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang: UMJ Press. 2018.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Wawancara dengan Kepala Madrasah pada Senin, 25 November 2019.
- Wawancara kepala *one-stop integrated service* pada 28 September 2019.
- Wawancara Petugas *one-stop integrated service* pada 25 September 2019.
- Wawancara Petugas *one-stop integrated service* pada 18 Februari 2020.
- Website Kemenag Ri, diakses pada 26 Februari 2020. <http://kemenag.go.id/berita/read/506986/menag-resmikan-pelayanan-terpadu-satu-pintu-jakarta>.
- Winarni, Endang Widi. *Teori dan Praktik Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, PTK, R & D*. Jakarta: Bumi Aksara. 2018.

Yusriadi dan Misnawati. "Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik."  
*Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, vol. 7. No. 2 (Juli-  
Desember 2017). 99-108.

