

**IMPLEMENTASI PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP)
DALAM MEWUJUDKAN MUTU LAYANAN ADMINISTRASI
(STUDI MULTIKASUS DI MTs NEGERI 1 LAMONGAN
DAN MTs NEGERI 2 LAMONGAN)**

SKRIPSI

Oleh:

ELOK AULIA BILAWATIN NUFUS

D93218082



Dosen Pembimbing I

Dr. Hanun Asrohah, M.Ag

NIP. 196804101995032002

Dosen Pembimbing II

Dr. Ali Mustofa, S.Ag. M.Pd

197612252005011008

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

2022

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

NAMA : ELOK AULIA BILAWATIN NUFUS
NIM : D93218082
JUDUL : IMPLEMENTASI PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU (PTSP) DALAM MEWUJUDKAN MUTU
LAYANAN ADMINISTRASI (STUDI MULTIKASUS
DI MTs NEGERI 1 LAMONGAN DAN MTs NEGERI 2
LAMONGAN)

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

Surabaya, 31 Mei 2022

Pembuat pernyataan,



Elok Aulia Bilawatin Nufus

NIM D93218082

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh :

NAMA : ELOK AULIA BILAWATIN NUFUS

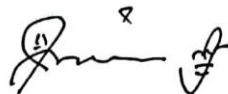
NIM : D93218082

JUDUL : IMPLEMENTASI PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) DALAM MEWUJUDKAN MUTU LAYANAN ADMINISTRASI (STUDI MULTIKASUS DI MTs NEGERI 1 LAMONGAN DAN MTs NEGERI 2 LAMONGAN)

Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Surabaya, 31 Mei 2022

PEMBIMBING I



Dr. Hanun Asrohah, M.Ag
NIP 196804101995032002

PEMBIMBING II



Dr. Ali Mustofa, S.Ag. M.Pd
NIP 197612252005011008

PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Skripsi Oleh Elok Aulia Bilawatin Nufus ini telah dipertahankan di depan

Tim Penguji Skripsi

Fakultas Tarbiyah dan Keguruan

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

Surabaya, 15 Juli 2022

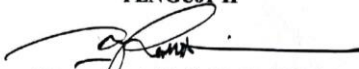
Mengesahkan,
DEKAN

Prof. Dr. H. Muhammad Thohir, S.Ag., M.Pd
NIP. 197407251998031001

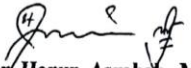
PENGUJI I


Dr. Samsul Ma'arif, M.Pd
NIP. 196404071998031003


PENGUJI II


Muhammad Nuril Huda, M.Pd
NIP.1980062720080011006

PENGUJI III


Dr. Hanun Asrohan, M.Ag
NIP. 196804101995032002

PENGUJI IV


Dr. Ali Mustofa, S.Ag., M.Pd
NIP. 197612252005011008



**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

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Elok Aulia Bilawatin Nufus
NIM : D93218082
Fakultas/Jurusan : Tarbiyah dan Keguruan/Pendidikan Islam/Manajemen Pendidikan Islam
E-mail address : bilawatinnufus@gmail.com

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

Sekripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)
yang berjudul :

IMPLEMENTASI PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) DALAM

MEWUJUDKAN MUTU LAYANAN ADMINISTRASI (STUDI MULTIKASUS DI

MTS NEGERI 1 LAMONGAN DAN MTS NEGERI 2 LAMONGAN)

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, 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, 15 Juli 2022

Penulis

(Elok Aulia Bilawatin Nufus)

ABSTRAK

Elok Aulia Bilawatin Nufus (D93218082), Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Mewujudkan Mutu Layanan Administrasi (Studi Multikasus di MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan). Skripsi, UIN Sunan Ampel Surabaya, 2022.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia terkait pengaduan maupun keluhan serta kebutuhan oleh masyarakat yang masih terlihat belum memadai. Salah satu bentuk pelayanan publik adalah Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Dengan adanya unit kerja pelayanan terpadu satu pintu dalam suatu lembaga bertujuan untuk mewujudkan mutu layanan publik, yang di dalamnya terdapat urusan administrasi. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam mewujudkan mutu layanan administrasi dengan pendekatan penelitian kualitatif berjenis rancangan studi multikasus, sebab penelitian dilakukan di dua lokasi yang berbeda, yaitu MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan proses analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Adapun keabsahan data penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu di MTs Negeri 1 Lamongan dan di MTs Negeri 2 Lamongan berdasarkan petunjuk teknis pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dari Keputusan Kementerian Agama Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2018 yang dijalankan sesuai standar pelayanan dan Standar Operasional Prosedur yang ditentukan. (2) Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam mewujudkan mutu layanan administrasi yang membedakan di PTSP MTs Negeri 1 Lamongan dan PTSP MTs Negeri 2 Lamongan yakni dari dimensi *tangible* dan *reliability*. Wujud PTSP MTs Negeri 1 Lamongan terdapat ruang yang luas dan meja pelayanan yang disesuaikan dengan masing-masing urusan administrasi, sedangkan di PTSP MTs Negeri 2 Lamongan menunjukkan bahwa ruang PTSP tidak terlalu luas dan meja pelayanan yang tidak diberikan sekat dari masing-masing urusan administrasi. *Reliability* pegawai di PTSP MTs Negeri 1 Lamongan menunjukkan para petugas PTSP terampil dalam menggunakan alat bantu pelayanan, sedangkan dimensi *reliability* di PTSP MTs Negeri 2 Lamongan menunjukkan para petugas masih perlu peningkatan dalam bertugas di PTSP. (3) Faktor pendukung implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam mewujudkan mutu layanan administrasi di PTSP MTs Negeri 1 Lamongan dan PTSP MTs Negeri 2 Lamongan adalah adanya standar operasional prosedur yang jelas, kerjasama yang baik antar petugas, dan komunikasi antar petugas dan pemohon layanan. Sedangkan faktor penghambatnya adalah kurangnya pembinaan sumber daya manusia dan terkendala biaya dalam pengadaan sarana dan prasarana.

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

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI . Error! Bookmark not defined.	
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR BAGAN	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Definisi Konseptual	7
F. Keaslian Penelitian	9
G. Sistematika Pembahasan	13
BAB II	14
KAJIAN PUSTAKA	14
A. Pelayanan Terpadu Satu Pintu	14
B. Mutu Layanan Administrasi Pendidikan	19
C. Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Mewujudkan Mutu Layanan Administrasi	34
BAB III	38
METODE PENELITIAN	38
A. Jenis Penelitian	38

B. Lokasi Penelitian	38
C. Sumber Data dan Informan Penelitian	39
D. Cara Pengumpulan Data	40
E. Prosedur Analisis dan Interpretasi Data	44
F. Keabsahan Data.....	47
BAB IV	49
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
A. Deskripsi Subjek.....	49
B. Hasil Penelitian.....	59
1. Deskripsi Hasil Temuan.....	59
a. Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu di MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan.....	59
b. Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Mewujudkan Mutu layanan administrasi di MTs Negeri 1 dan MTs Negeri 2 Lamongan.....	85
c. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Mewujudkan Mutu Layanan Administrasi di MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan.....	96
2. Analisis Temuan Penelitian	100
a. Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu di MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan.....	101
b. Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Mewujudkan Mutu Layanan Administrasi di MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan.....	109
c. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Mewujudkan Mutu Layanan Administrasi di MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan.....	116
C. Pembahasan	119
BAB V.....	124
PENUTUP.....	124
A. Kesimpulan	124
B. Saran.....	125
DAFTAR PUSTAKA	127

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Ruang PTSP MTs Negeri 1 Lamongan	85
Gambar 2 Meja Pelayanan di PTSP MTs Negeri 1 Lamongan.....	86
Gambar 3 Ruang PTSP MTs Negeri 2 Lamongan	87
Gambar 4 Meja Pelayanan di PTSP MTs Negeri 2 Lamongan.....	88



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Kebutuhan Data.....	40
Tabel 2 Kebutuhan Data Observasi	41
Tabel 3 Indikator Wawancara	43
Tabel 4 Daftar Kebutuhan Studi Dokumen Penelitian	44
Tabel 5 Pengkodean Data Penelitian.....	46
Tabel 6 Contoh Penerapan Kode dan Cara Membacanya	47
Tabel 7 Sarana dan Prasarana MTs Negeri 1 Lamongan	52
Tabel 8 Sarana dan prasarana dan/atau fasilitas PTSP MTs Negeri 1 Lamongan	52
Tabel 9 Data Pendidik dan Kependidikan MTs Negeri 1 Lamongan	53
Tabel 10 Sarana dan Prasarana MTs Negeri 2 Lamongan	56
Tabel 11 Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas PTSP MTs Negeri 2 Lamongan	56
Tabel 12 Data Pendidik dan Kependidikan MTs Negeri 2 Lamongan	56
Tabel 13 Pelaksana PTSP MTs Negeri 2 Lamongan	81

DAFTAR BAGAN

Bagan 1 Analisis Data Menurut Miles dan Huberman	45
Bagan 2 Mekanisme sederhana dalam pemrosesan dokumen di PTSP MTsN 1 Lamongan dan MTsN 2 Lamongan.....	121

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Struktur Organisasi MTs Negeri 1 Lamongan	134
Lampiran 2 Struktur Organisasi PTSP MTs Negeri 1 Lamongan	135
Lampiran 3 Struktur Organisasi MTs Negeri 2 Lamongan	136
Lampiran 4 Struktur Organisasi PTSP MTs Negeri 2 Lamongan	137
Lampiran 5 Kisi-kisi Pedoman Observasi	138
Lampiran 6 Pedoman Wawancara	139
Lampiran 7 Penyajian Data	141
Lampiran 8 Reduksi Data	162
Lampiran 9 Dokumentasi Penelitian.....	177
Lampiran 10 Surat Izin Penelitian	183



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan serta perubahan tentang berbagai sesuatu mendasar pada kehidupan manusia menjadikan negara Indonesia harus semakin sigap dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Sehingga dengan ini akan berdampak kepada pelayanan yang diberikan dan dilaksanakan oleh pemerintah tersebut. Penyelenggaraan pelayanan publik terkait pengaduan maupun keluhan serta kebutuhan oleh masyarakat masih terlihat belum memadai, seperti halnya dalam mengurus surat perijinan yang sulit, tidak terdapat kejelasan terkait waktu dokumen selesai, tarif yang tidak pasti, prosedur yang kurang terbuka, maupun respon petugas pelayanan yang belum ramah dan responsif, sehingga hal inilah yang mengakibatkan sikap pelanggan yang kurang memiliki kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.¹

Dalam Pembukaan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menekankan bahwa tujuan didirikannya negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Sehingga dengan tujuan tersebut bahwa negara wajib memenuhi kebutuhan setiap warga negara dengan cara mengelola sistem pemerintahan yang dapat mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik dengan baik dalam rangka terwujudnya kebutuhan dasar dan hak sipil bagi warga negara.² Maka dari itu, pemerintah Indonesia telah memberikan kejelasan terkait pengaturan pelayanan publik yang tertuang dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.³

Hingga saat ini pada bidang kehidupan masyarakat, penyelenggaraan pelayanan publik masih belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan yang

¹ Surjadi, Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik (Bandung:PT. Refika Aditama. 2012), 7

² Nuriyanto, "Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep "Welfare State?" *Jurnal Konstitusi*, Volume 11, Nomor 3, September (2014): 429

³ Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

terjadi. Hal tersebut bisa disebabkan karena faktor kurang adaptasi terhadap perubahan dan pembangunan yang kompleks dan kurang siap dalam menghadapinya. Sementara itu selalu ada hal yang menjadi tantangan dalam kehidupan bermasyarakat yang dipicu oleh kemajuan dalam berbagai bidang, termasuk bidang ilmu pengetahuan, komunikasi, informasi, transportasi, dan lain sebagainya.⁴

Situasi dan perubahan yang semakin hari semakin berkembang yang diikuti oleh pergeseran nilai perlu dianalisis dengan baik melalui cara untuk membangun kepercayaan masyarakat dengan mewujudkan kegiatan yang berkesinambungan dan terus menerus dalam aspek pembangunan nasional. Untuk itu, diperlukan tatanan baru dalam konsep pelayanan publik yang di dalamnya mengacu pada perilaku dan mengandung nilai-nilai HAM yang terkandung dalam UUD Republik Indonesia 1945.

Pelayanan merupakan tugas yang paling utama bagi seorang yang mengabdikan kepada negara dan kepada masyarakat. Sehingga pelayanan yang diadakan oleh instansi apapun harus berpacu pada prinsip-prinsip pelayanan yang sesuai dengan standar. Makna dari pelayanan umum yaitu seluruh macam pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah dari pusat maupun daerah, baik berupa barang atau jasa.⁵

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pada Bab 1 Pasal 1 menyebutkan bahwa ketentuan umum dalam pelayanan publik merupakan uraian kegiatan memenuhi kebutuhan pelayanan setiap warga negara serta penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan yang ditetapkan.⁶

Salah satu bentuk pelayanan publik adalah Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). PTSP adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan yang dimulai dari

⁴ Banu Prasetyo dan Umi Trisyanti, "Revolusi Industri 4.0 dan Tantangan Perubahan Sosial." *Prosiding SEMATEKSOS 3 Strategi Pembangunan Nasional Menghadapi Revolusi Industri 4.0*. Institut Teknologi Sepuluh Nopember

⁵ Ni Ketut Riani, "Strategi Peningkatan Pelayanan Publik" *Jurnal Inovasi Penelitian*, Volume 1 Nomor 11 April (2021): 2446

⁶Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*. (Yogyakarta: Gava Media. 2011), 11

tahap permohonan hingga tahap terbitnya dokumen dilayani melalui satu pintu dan dilakukan dalam satu tempat.⁷ Tujuan dari PTSP tersebut adalah untuk mewujudkan kualitas layanan publik lebih baik, memberikan jalan yang lebih luas kepada warga negara/ untuk memperoleh pelayanan tersebut. Sedangkan sasaran dari PTSP adalah terwujudnya pelayanan publik yang efektif, cepat, efisien, pasti, dan terbuka.⁸ Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang efektif jika masyarakat memperoleh kemudahan dalam melakukan perizinan atau non perizinan melalui prosedur yang singkat, cepat, dan tepat.⁹

Lembaga pendidikan merupakan salah satu penyedia layanan publik yang bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan bantuan kepada para pelanggan melalui pemberian layanan yang bermutu. Mutu layanan mencakup pengurusan layanan secara singkat, cepat, tepat, jelas, dan memuaskan. Hal tersebut yang menjadi indikator keberhasilan dalam menyelenggarakan pelayanan publik sehingga dapat mewujudkan disiplin kerja bagi para petugas pelayanan yang nantinya dapat meningkatkan mutu pelayanan administrasi kepada publik bagi suatu instansi.¹⁰

Sekolah yang bermutu merupakan sekolah yang mempunyai kualitas pelayanan pendidikan yang dapat menghasilkan kepuasan bagi pelanggan. Pentingnya pelayanan dalam setiap aktivitas di sekolah tidak bisa terbantahkan, karena merupakan pokok utama dari setiap kegiatan yang dilaksanakan adalah dapat memberikan pelayanan yang maksimal. Terdapat salah satu rumusan mutu layanan minimum yakni kinerja sekolah yang berkaitan dengan

⁷ Ahmad Nur Haida, Choirul Saleh, dan Romula Adiono "Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Perizinan" *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol.1, No.2: 133

⁸ Abdul Halik, "Kajian Pengembangan Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Melalui Perspektif Indikator Kinerja Utama (IKU)" *Jurnal Bina Praja*, Volume 6 Nomor 1 Edisi Maret (2014): 5

⁹ Ida Yunani Ristiani, "Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat" *Jurnal Ilmiah Manajemen*, Vol. IX No 2 Juli (2020): 168

¹⁰ Ihsanuddin, "Kualitas Pelayanan Publik Pada Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir" *Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi*, Vol. 1 No. 2 (2014): 93

pelaksanaan tugas kepemimpinan dan keadministrasian.¹¹ Administrasi sekolah merupakan seluruh pengelolaan tentang sekolah yang memiliki kedudukan penting dalam kemajuan sekolah karena berhubungan dengan urusan-urusan sekolah. Administrasi sekolah dapat juga diartikan sebagai kegiatan ketatausahaan yang di dalamnya terdapat proses mencatat, mendokumentasikan, dan mengadakan surat menyurat serta menyiapkan laporan.¹² Adanya layanan administrasi di sekolah tentunya akan menghasilkan dampak yang positif bagi kemajuan sekolah apabila dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Sehingga jika pengelolaan administrasi sekolah tersebut semakin baik maka pelayanan administrasi juga akan semakin baik.

Administrasi memiliki arti yang sama dengan tata usaha, yakni kegiatan yang mencakup proses mencatat, menerima, mengolah, mengagendakan, mengirim, menggandakan, menghimpun, menyelenggarakan kearsipan, dan dokumentasi. Selain itu juga, terdapat proses penetapan sistem kerja dan kerjasama antar anggota organisasi.¹³ Terdapat indikator untuk mengukur sebuah mutu layanan administrasi yang dapat diterapkan di satuan pendidikan, yaitu 1) *tangible*, 2) *reliability*, 3) *responsiveness*, 4) *assurance*, dan 5) *emphaty*.¹⁴ Dalam usaha memberikan dan mewujudkan layanan administrasi yang bermutu, maka diperlukan unit kerja yang menangani bidang pelayanan kepada masyarakat yang sesuai dengan standar pelayanan dan dalam penerapannya memerlukan pengelolaan, seperti halnya penerapan PTSP yang telah disahkan oleh Menteri Agama Republik Indonesia pada tahun 2017 yang

¹¹ Sayed Imanuddin. *Peran Kepala Sekolah Sebagai Adinistrator Dalam Meningkatkan Kinerja Guru di MAN 3 Bireuen*. Skripsi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh (2020), 22

¹² Patsun, Paradigma Administrasi dalam Pengelolaan Sekolah. *Cendekia: Jurnal Studi Keislaman*, Volume 1, Nomor 2, Desember (2015): 171

¹³ Drs. H.M. Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, Cet ke-4 (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), 6.

¹⁴ Herni Justiana Astuti, "Analisis Kepuasan Konsumen (Servqual Model dan Important Performance Analysis Model)" *Jurnal Media Ekonomi* 7, no. 1 (2000): 1–20, <http://id.portalgaruda.org/?ref=browse&mod=viewarticle&article=9606>.

kemudian dapat dilaksanakan oleh Kementerian Agama pada setiap daerah dan lembaga yang dinaunginya.¹⁵

Sebagai upaya untuk membantu konsumen atau masyarakat dalam mengurus perizinan yang cepat, mudah, dan transparan, madrasah negeri yang ada di Kabupaten Lamongan menerapkan PTSP yakni MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan. Pertama, MTs Negeri 1 Lamongan yang memiliki PTSP. Keberadaan PTSP tersebut untuk mempermudah layanan administrasi guru, siswa, serta masyarakat terkait semua pelayanan pendidikan. PTSP di MTs Negeri 1 Lamongan diresmikan dan dioperasikan pada tahun 2018.

Pelayanan ini memiliki tujuan untuk mempermudah dan memberikan kenyamanan bagi masyarakat atau pelanggan pendidikan di MTs Negeri 1 Lamongan yang memiliki kepentingan mengurus keperluan perizinan, rekomendasi atau yang lainnya. Semua keperluan pelanggan tersebut terkait dengan administrasi telah disediakan di unit kerja PTSP. Oleh karena itu, adanya PTSP di MTs Negeri 1 Lamongan ini berfungsi untuk mewujudkan mutu layanan dan mengkoordinasikan seluruh kegiatan pelaksanaan administrasi pendidikan yang tertib dan teratur dengan ketentuan yang berlaku.

Sedangkan yang kedua, MTs Negeri 2 Lamongan yang meresmikan PTSP pada tahun 2021 dengan memiliki komitmen bersama dalam menciptakan madrasah yang unggul yang mempunyai gebrakan inovasi-inovasi baru. PTSP yang dimiliki oleh MTs Negeri 2 Lamongan saat ini telah menyediakan layanan *call center* resmi. Dengan pelayanan tersebut diharapkan dapat memperluas masyarakat untuk mengakses segala layanan/informasi yang dibutuhkan, baik dalam hal legalisir ijazah, rekomendasi, mutasi pindah/masuk siswa, penerimaan peserta didik baru, konsultasi orang tua/BK, administrasi siswa, serta pendidik dan tenaga kependidikan. Peresmian PTSP tersebut memberikan pelayanan yang lebih berkualitas bagi siswa, guru, pegawai, dan masyarakat. Tujuan dari PTSP di MTs Negeri 2 Lamongan adalah untuk mewujudkan

¹⁵ Website Kemenag RI diakses pada 2 Januari 2022

pelayanan yang nyaman dan maksimal dengan harapan bahwa masyarakat akan semakin percaya dengan madrasah dan dalam rangka terwujudnya madrasah hebat bermartabat yang mampu mewujudkan mutu layanan administrasi dengan baik.

Sehingga berdasarkan paparan tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti “Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Mewujudkan Mutu Layanan Administrasi (Studi Multikasus di MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan”.

B. Fokus Penelitian

Agar masalah tetap fokus dan tidak melebar, maka fokus penelitian yang akan dibahas pada penelitian ini hanya terkait pada:

1. Bagaimana implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan?
2. Bagaimana implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam mewujudkan mutu layanan administrasi di MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan?
3. Apa faktor pendukung dan faktor penghambat implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam mewujudkan mutu layanan administrasi di MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian di atas, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan.
2. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam mewujudkan mutu layanan administrasi di MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan.

3. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan faktor pendukung dan faktor penghambat implementasi implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam mewujudkan mutu layanan administrasi di MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan.

D. Manfaat Penelitian

Peneliti membagi manfaat dengan rincian antara lain:

1. Teoritis

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

2. Praktis

- a. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengalaman dan wawasan tentang PTSP dalam mewujudkan mutu layanan administrasi di MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan.

- b. Bagi sekolah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan, mengembangkan, dan mempertahankan PTSP dalam mewujudkan mutu layanan administrasi di MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan.

E. Definisi Konseptual

1. Implementasi

Pengertian implementasi secara bahasa adalah pelaksanaan; penerapan. Implementasi merupakan suatu aktivitas yang telah direncanakan sebelumnya dalam meraih sebuah tujuan.¹⁶

2. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

¹⁶ Hasan Alwi, Kamus Besar Bahasa Indonesia (Jakarta: Balai Pustaka, 2003)

PTSP mempunyai arti yaitu suatu kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan berdasarkan pendelegasian dan wewenang dari instansi atau lembaga yang memiliki kewenangan tersebut dalam proses pengelolaan yang dimulai dari tahap awal hingga akhir penyelesaian dokumen yang dilaksanakan dalam satu tempat.¹⁷

Sedangkan persyaratan PTSP sesuai petunjuk teknis PTSP dari Kementerian Agama adalah sebagai berikut:

- a. Dasar hukum
 - b. Dasar hukum jenis-jenis layanan
 - c. Penyediaan sumber daya manusia
 - d. Sarana dan prasarana
3. Mutu Layanan Administrasi

Mutu layanan administrasi adalah usaha dalam melayani dan memenuhi kebutuhan pelanggan yang berkaitan dengan pengurusan administrasi dengan menerapkan standar mutu pelayanan yang telah ditetapkan. Menurut Parasuraman, bahwa upaya yang dapat mewujudkan suatu pelayanan yang bermutu dapat ditentukan oleh lima faktor, yaitu: *tangible* (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati).¹⁸

Konsep pelayanan bermutu tersebut merupakan pembentukan sikap dan perilaku dari penyelenggara pelayanan untuk memberikan layanan administrasi yang berupa administrasi kesiswaan, administrasi dan tata laksana sekolah, administrasi personel guru dan pegawai sekolah, administrasi sarana dan prasarana, administrasi pelaksanaan dan pembinaan kurikulum, dan administrasi hubungan sekolah dengan masyarakat yang kuat mendasar agar mendapat penilaian yang sesuai dengan mutu layanan.

¹⁷ Suhartoyo, "Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)" *Administrative Law & Governance Journal*, Vol.2, no. 1 (2019): 144.

¹⁸ Astuti, "Analisis Kepuasan Konsumen (Servqual Model Dan Important Performance Analysis Model)."

F. Keaslian Penelitian

1. Skripsi berjudul “Analisis Kualitas Pegawai *Front Office* dalam Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto.” yang dilakukan oleh Nur Alifatus Maulidiyah (Prodi MPI UIN Sunan Ampel Surabaya) pada tahun 2021. Fokus penelitian Nur Alifatus Maulidiyah adalah kualitas *front office* dalam Pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) sedangkan penelitian ini berfokus pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam mewujudkan mutu layanan administrasi pendidikan. Lokasi Penelitian tersebut berlokasi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto, sedangkan penelitian ini berlokasi di MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan. Teori yang digunakan oleh Nur Alifatus Maulidiyah yakni teori kualitas pelayanan *front office* dari Fitzsimmons dan konsep Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), sedangkan penelitian ini menggunakan konsep Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sesuai Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2018 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Pada Kementerian Agama dan mutu layanan administrasi pendidikan yang dikembangkan oleh Pasuraman, Zeithaml, dan Berry. Metode Penelitian Nur Alifatus Maulidiyah memiliki kesamaan dengan peneliti yaitu menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian Nur Alifatus Maulidiyah menunjukkan bahwa Kantor Kementerian Agama Mojokerto memberikan pelayanan yang cepat, transparan dan tidak ada pungutan biaya, serta para pegawai front office juga mampu memberikan kemudahan pelayanan bagi masyarakat. Hal ini terlihat karena ada beberapa faktor pendukung yang dapat mempengaruhi kualitas, diantaranya sumber daya manusia yang handal, kerjasama antar pegawai, serta teknologi yang digunakan.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Moh. Syukron, Roziqin, dan M. Hanif Satria Budi dengan judul “Sistem Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Pelaksana Pendidikan Islam di MAN 3 Kediri.” (Salimiya: Jurnal Studi Ilmu Keagamaan Islam Volume

2, Nomor 1, Maret 2021). Fokus penelitian yang dilakukan oleh Moh. Syukron Roziqin dan M.Hanif Satria Budi adalah Sistem manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam meningkatkan kinerja aparatur pelaksana pendidikan Islam di MAN 3 Kediri, sedangkan penelitian ini berfokus pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam mewujudkan mutu layanan administrasi pendidikan. Lokasi Penelitian tersebut berlokasi di Kantor Madrasah Aliyah Negeri 3 Kediri, sedangkan penelitian ini berlokasi di MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan. Teori penelitian yang digunakan oleh Moh. Syukron Roziqin dan M.Hanif Satria Budi yakni Sistem Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan pengukuran kinerja yang dikemukakan oleh Dwiyanto, sedangkan penelitian ini menggunakan konsep Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sesuai Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2018 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Pada Kementerian Agama dan mutu layanan administrasi pendidikan yang dikembangkan oleh Pasuraman, Zeithaml, dan Berry. Metode Penelitian Moh. Syukron Roziqin dan M.Hanif Satria Budi memiliki kesamaan dengan peneliti yaitu menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Moh. Syukron Roziqin dan M.Hanif Satria Budi menunjukkan bahwa terdapat perbedaan ketika sebelum dan sesudah diterapkan sistem manajemen PTSP terhadap kondisi pelayanan. Hal ini karena didukung oleh kebijakan/regulasi, standar pelayanan, kepastian hukum, dan budaya organisasi.

3. Skripsi dengan judul “Manajemen *One Stop Integrated Service* dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan” oleh Ida Istiana (Prodi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Ampel Surabaya, 2020). Fokus penelitian yang dilakukan oleh Ida Istiana adalah manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam meningkatkan pelayanan administrasi sedangkan penelitian ini berfokus pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam mewujudkan mutu layanan administrasi pendidikan.

Perbedaan tersebut terletak pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti yakni terhadap mutu pelayanan yang ditingkatkan. Lokasi penelitian Ida Istiana berlokasi di Kantor Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan, sedangkan penelitian ini berlokasi di MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan. Teori penelitian yang digunakan oleh Ida Istiana yakni teori *One stop Integrated Service* menurut Trochidis, sedangkan penelitian ini menggunakan konsep Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sesuai Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2018 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Pada Kementerian Agama dan mutu layanan administrasi pendidikan yang dikembangkan oleh Pasuraman, Zeithaml, dan Berry. Metode penelitian yang digunakan Ida Istiana memiliki kesamaan dengan peneliti yaitu menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ida Istiana menunjukkan bahwa manajemen *one stop integrated service* di MAN 2 Lamongan berjalan dengan baik, namun dalam peningkatannya masih terdapat kendala seperti pelayanan administrasi yang memerlukan waktu lama dan belum terstruktur serta sering terjadi *miss* komunikasi.

4. Skripsi dengan judul “Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi.” Oleh Dede Setiawan (Prodi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, 2020). Fokus penelitian Dede Setiawan adalah pelaksanaan kebijakan PTSP dalam pelayanan di PTSP Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi, sedangkan dalam penelitian ini berfokus pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam mewujudkan mutu layanan administrasi pendidikan. Lokasi penelitian yang dipilih oleh Dede Setiawan yakni Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi, sedangkan penelitian ini bertempat di MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan. Teori yang digunakan oleh Dede Setiawan menggunakan teori pelayanan publik dari Lewis dan Gilman sedangkan penelitian ini menggunakan konsep Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sesuai Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2018 Tentang Petunjuk

Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Pada Kementerian Agama dan mutu layanan administrasi pendidikan yang dikembangkan oleh Pasuraman, Zeithaml, dan Berry. Metode penelitian yang dipilih oleh Dede Setiawan dan peneliti yakni sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian oleh Dede Setiawan menunjukkan bahwa PTSP di Kementerian Agama Provinsi Jambi terdapat beberapa faktor penghambat, yakni dalam pemrosesan dokumen tidak sesuai dengan prosedur, keterbatasan sumber daya manusia, dan pegawai yang jarang berada di kantor.

5. Skripsi dengan judul “Kualitas Pelayanan Satu Pintu Di Dinas Pendidikan Kota Surabaya.” oleh Khulasotul Wafiyah (Prodi MPI UIN Sunan Ampel Surabaya, 2018). Fokus penelitian yang dilakukan oleh Khulasotul adalah pelaksanaan, kualitas, dan faktor-faktor yang mempengaruhi PTSP di Dinas Pendidikan Kota Surabaya, sedangkan penelitian ini berfokus pada implementasi PTSP dalam mewujudkan mutu layanan administrasi di MTs Negeri 1 dan 2 Lamongan. Lokasi penelitian Khulasotul yakni di Lembaga Dinas Pendidikan Kota Surabaya, sedangkan penelitian ini berlokasi di MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan. Teori yang digunakan oleh Khulasotul adalah kualitas pelayanan publik, sedangkan penelitian ini menggunakan konsep PTSP berdasarkan KMA Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2018 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Pada Kementerian Agama dan mutu layanan administrasi pendidikan yang dikembangkan oleh Pasuraman, Zeithaml, dan Berry. Metode penelitian oleh Khulasotul yakni penelitian kualitatif. Metode penelitian tersebut memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Hasil penelitian Khulasotul menunjukkan bahwa PTSP di Kementerian Agama Surabaya telah menerapkan dimensi kualitas pelayanan, namun masih belum berjalan sesuai dengan yang diinginkan sebab masih terkendala karena ketidakhadiran pejabat di kantor dan koneksi jaringan yang lambat.

G. Sistematika Pembahasan

Penelitian dengan judul “Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Mewujudkan Mutu Layanan Administrasi (Studi Multikasus di MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan)” terbagi menjadi lima bab. Berikut urutan bahasan dalam setiap Bab:

Bab I ini berisi tentang pendahuluan yang dijabarkan dalam beberapa bagian. Bagian awal berisi paparan latar belakang masalah yakni alasan peneliti mengambil topik tersebut. Kemudian bagian kedua berisi fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi konseptual, keaslian penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab II memuat bagian kajian pustaka. Bab ini berisi konseptualisasi topik yang diteliti dan perspektif teoritis yang berisi tentang implementasi pelayanan terpadu satu pintu dalam mewujudkan mutu layanan administrasi.

Bab III terdapat bagian metode penelitian yang akan digunakan oleh peneliti. Dalam bab ini, dijabarkan mulai jenis penelitian, lokasi penelitian, sumber data dan informan penelitian. Selain itu, dipaparkan juga cara pengumpulan data, prosedur analisis dan interpretasi data, dan keabsahan data.

Bab IV memuat paparan data temuan pada objek penelitian. Selain itu, pada bab ini menyajikan deskripsi subjek, hasil dan pembahasan data penelitian yang dikaitkan dengan konsep yang digunakan, sehingga rumusan penelitian dapat dianalisa dan dijawab sesuai acuan konsep tersebut.

Bab V atau terakhir ini terdapat bagian kesimpulan dan saran.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Pelayanan Terpadu Satu Pintu

1. Pengertian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

PTSP merupakan bentuk pengembangan dari pelayanan publik yang mempunyai tujuan untuk mewujudkan mutu pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat.¹⁹ Pelayanan publik tersebut diberikan sebagai bentuk penyediaan barang dan jasa sesuai kebutuhan masyarakat. Berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 dalam Mukarom dan Laksana menyatakan bahwa dalam meningkatkan informasi dan tuntutan masyarakat yang tinggi, maka terdapat tiga pola dalam pelayanan publik diantaranya²⁰:

a. Pola pelayanan teknis fungsional

Pola pelayanan teknis fungsional merupakan pola penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah berdasarkan bidang, tugas, fungsi, dan wewenangnya.

b. Pola pelayanan terpadu

Pola pelayanan terpadu merupakan pola penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi sesuai dengan wewenangnya masing-masing. Pola pelayanan terpadu memiliki dua jenis, yaitu:

1) Terpadu satu atap

Maksud dari pelayanan terpadu satu atap adalah pelayanan yang di dalamnya terdapat berbagai macam pelayanan, namun tidak memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu yang dilakukan dalam satu tempat.

2) Terpadu satu pintu

¹⁹ Nyoman Putri Purnama Santhi and Ni Made Ari Yuliantini Griadhi, "Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Publik Yang Optimal Dalam Birokrasi Perizinan." (2006): 3.

²⁰ Zaenal Mukarom and Muhibudin Wijaya Laksana. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV. Pustaka Setia, 2015.

Maksud dari PTSP adalah pelayanan yang di dalamnya terdapat berbagai macam pelayanan dan memiliki keterkaitan proses yang dapat dilayani melalui satu pintu dalam satu tempat. Sehingga pola PTSP ini diberikan secara tunggal dalam satu ruangan kerja suatu instansi.

c. Pola pelayanan terpusat

Pola pelayanan terpusat merupakan pola penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh suatu instansi pemerintah, dimana instansi tersebut berperan sebagai koordinator terhadap bidang pelayanan masyarakat yang bersangkutan.

Berdasarkan KMA Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2018 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Pada Kementerian Agama dimaksudkan untuk memberikan kepastian dan kemudahan bagi penerima layanan, kemudahan tersebut dapat berupa tempat, waktu, prosedur, biaya, maupun penyelesaian dalam pengaduan pelayanan.

PTSP mempunyai arti yaitu suatu kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan dalam proses pengelolaan yang dilakukan dalam satu tempat berdasarkan pendelegasian dan wewenang dari instansi atau lembaga yang memiliki kewenangan tersebut.²¹

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

²¹ Suhartoyo, "Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)" *Administrative Law & Governance Journal*, Vol.2, no. 1 (2019): 144.

Dalam penyelenggaraan PTSP harus memperhatikan asas sebagai berikut:

- a. Kepentingan umum
- b. Kepastian hukum
- c. Persamaan hak
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban
- e. Profesionalitas
- f. Partisipatif
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
- h. Keterbukaan
- i. Akuntabilitas
- j. Fasilitas dan aksesibilitas
- k. Ketepatan waktu
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.²²

PTSP merupakan satu kesatuan proses dalam penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan secara integrasi dalam satu tempat baik berupa fisik maupun virtual yang sesuai dengan standar pelayanan. Dengan PTSP tersebut, diharapkan dapat mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik mungkin, sebab di era pesatnya teknologi informasi dan komunikasi pada zaman modern dituntut untuk memperbanyak tindakan dalam bekerja dan kerja nyata. Hal ini sesuai dengan komitmen Kementerian Agama dalam mewujudkan *World Class Bureaucracy* (Birokrasi Kelas Dunia) dengan penyelenggaraan PTSP sebagai persyaratan yang harus dipenuhi dan dilaksanakan.²³

2. Tujuan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Tujuan PTSP adalah untuk memudahkan masyarakat dalam proses pelayanan yang terintegrasi dalam satu kesatuan dari tahap awal hingga

²² “Permen 90/2018 - Juknis Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama (PTKA).,” n.d.

²³ “Permen 90/2018 - Juknis Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama (PTKA).”

tahap penyelesaian melalui satu pintu. Selain itu, telah disebutkan bahwa tujuan PTSP adalah untuk mewujudkan pelayanan yang cepat dan mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau bagi masyarakat.²⁴ Kehadiran PTSP diharapkan dapat bermanfaat bagi semua kalangan karena dapat mengurangi beban administratif melalui pelayanan yang efektif dan efisien.

Dalam KMA Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2018 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan PTSP pada Bab I Pendahuluan disebutkan bahwa tujuan diselenggarakannya pelayanan terpadu adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan, dan memberikan jaminan kepastian hukum.²⁵

Selain itu pada Bab III juga disebutkan bahwa tujuan PTSP adalah mendekatkan layanan kepada masyarakat, menyederhanakan proses layanan, mewujudkan pelayanan cepat, dan kemudahan dalam mengakses.

3. Pembentukan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Penyelenggaraan PTSP yang dilaksanakan berdasarkan petunjuk teknis PTSP dari Kementerian Agama disebutkan bahwa persyaratan PTSP antara lain:

- a. Dasar hukum, memuat pembentukan, struktur organisasi, dan tupoksi.
- b. Dasar hukum jenis-jenis layanan, memuat persyaratan layanan, biaya dan jangka waktu penyelesaian, mempunyai Standar operasional prosedur, dan standar pelayanan.
- c. Penyediaan sumber daya manusia, memuat nama jabatan, jumlah personil, dan tingkat pendidikan.
- d. Sarana dan prasarana, memuat komposisi ruang, sarana kerja, media informasi, dan sistem informasi.²⁶

²⁴ Ika Dewi Safitri, "Kualitas Pelayanan One Day Service Di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Ptsp) Kecamatan Pesanggrahan Kota Administrasi Jakarta ...". (Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Serang, Banten, 2018), <http://eprints.untirta.ac.id/1016/>.

²⁵ "Permen 90/2018 - Juknis Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama (PTKA)."

²⁶ "Permen 90/2018 - Juknis Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama (PTKA)."

4. Standar Pelayanan

Adanya pelayanan pada suatu instansi wajib menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan sebagai pedoman dan mengukur efektivitas dan efisiensi sebuah pelayanan tersebut. Acuan utama dalam pelaksanaan pelayanan adalah dengan mengikuti standar pelayanan yang telah ditetapkan sebelumnya, sehingga dapat menghasilkan pelayanan yang berkualitas, mudah, cepat, dan terukur.²⁷ Komponen Standar Pelayanan telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang dibedakan menjadi dua komponen, yaitu:

Komponen standar pelayanan yang berkaitan dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*), meliputi:

- a. Persyaratan
- b. Sistem, mekanisme, dan prosedur
- c. Jangka waktu pelayanan
- d. Biaya/tarif
- e. Produk pelayanan
- f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan

Komponen standar pelayanan yang berkaitan dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*), meliputi

- a. Dasar hukum
- b. Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas
- c. Kompetensi pelaksana
- d. Pengawasan internal
- e. Jumlah pelaksana
- f. Jaminan pelayanan
- g. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
- h. Evaluasi kinerja pelaksana

²⁷ Ayu Siami Sulistiani, "Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Kependudukan Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Sambutan," *eJournal Ilmu Pemerintahan* 4, no. 1 (2016): 53–63.

5. Standar Operasional Prosedur (SOP)

Menurut Atmoko, SOP merupakan pedoman yang berisi cara-cara kerja yang dibutuhkan oleh suatu instansi dalam mencapai tujuan organisasi. Penyelenggaraan PTSP perlu diterapkan guna meningkatkan efektivitas pelayanan publik bagi masyarakat. Dengan adanya SOP suatu instansi lebih terbuka dalam hal persyaratan administrasi, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, dan rincian biaya. Selain itu, SOP digunakan sebagai petunjuk bagi petugas layanan yang terlibat dan memiliki rincian tugas dan tanggung jawab.

Tujuan SOP yaitu dapat mewujudkan proses penyelenggaraan administrasi dengan kriteria yang efektif, efisien, dan ekonomis.²⁸ Dapat disimpulkan bahwa SOP adalah prosedur yang dimiliki oleh suatu instansi dalam menjalankan kegiatan operasionalnya agar berjalan secara efektif dan efisien demi tercapainya suatu tujuan.

Secara rinci tujuan dari standar operasional prosedur diantaranya yaitu:

- a. Melancarkan proses pelaksanaan tugas dan memberikan kemudahan dalam kegiatan pengendalian.
- b. Mencerahkan tanggung jawab tugas aparatur.
- c. Memberikan kejelasan dan transparansi dalam mekanisme pelayanan, baik dalam proses perizinan maupun non perizinan.
- d. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggara PTSP.
- e. Meningkatkan mutu pelayanan publik dalam bidang pelayanan.

B. Mutu Layanan Administrasi Pendidikan

1. Pengertian Mutu Pendidikan

Mutu pendidikan terdiri dari dua kata yang berbeda, yaitu mutu dan pendidikan. Definisi mutu menurut KBBI adalah (ukuran) baik buruknya

²⁸ Sulistiani, "Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Kependudukan Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Sambutan."

suatu benda; taraf atau derajat (kepandaian, kecerdasan, dan lain sebagainya).²⁹ Sedangkan dalam Bahasa Inggris adalah *quality* yang berarti mutu, kualitas.³⁰ Sementara itu, menurut istilah, mutu merupakan kualitas melebihi atau memenuhi harapan pelanggan. Mutu bisa disebut juga dengan kualitas.³¹

Terdapat para ahli yang mengemukakan definisi dari mutu, diantaranya:

- a. Goetsch dan Davis, mutu adalah kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, layanan, orang, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui standar.³²
- b. Juran mendefinisikan kualitas sebagai *M-big* dan *M-Small*, dimana *M-small* berarti kualitas dalam kisaran sempit yang diberikan kepada setiap bagian organisasi yang tidak selalu berhubungan dengan pelanggan. Sedangkan *M-big* adalah kualitas dalam arti luas mengenai segala aktivitas dalam organisasi yang didasarkan pada kepuasan pelanggan. Pemahaman ini dilihat sebagai *Total Quality Management*.³³
- c. Ishikawa, mendefinisikan mutu sebagai komponen yang tidak lepas dari kepuasan pelanggan.³⁴
- d. Crosby, mendefinisikan mutu adalah kesesuaian antara individu dengan persyaratan maupun tuntutan.³⁵

Sebuah mutu memiliki sifat yang relatif, sebab setiap orang memiliki tingkat ukuran yang berbeda dalam menilai sesuatu, sehingga muncullah

²⁹ Poewadarminta. W.J.S., *Kamus Umum Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2003), 788

³⁰ John M. Echolis, Hasan Shadily, *Kamus Inggris Indonesia Cet. Ke XVI* (Jakarta : Gramedia, 1988), 460

³¹ Safitri, "Kualitas Pelayanan One Day Service Di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Pts p) Kecamatan Pesangrahan Kota Administrasi Jakarta"

³² Goetsch dan Davis dalam Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management*, Edisi Kedua, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), 14-18.

³³ J.M Juran, *Juran on Leadership for Quality* (New York: An Executive Handbook, 1989),

³⁴ R Harsoyo, "Model Pengembangan Mutu Pendidikan (Tinjauan Konsep Mutu Kaoru Ishikawa)," *Southeast Asian Journal of Islamic ...* 2, no. 1 (2021): 95–112, <https://sajiem.iainponorogo.ac.id/sajiem/article/view/44>.

³⁵ Philip B Crosby, *Quality is Free: The Art of Making Quality Certain* (New York: 1979), 20

sebuah definisi mutu yang dilihat dari berbagai sudut pandang. Pandangan pertama mendefinisikan mutu dari segi pandangan produsen dalam hal ini adalah lembaga pendidikan atau sekolah, sedangkan pandangan kedua dilihat dari segi pandangan konsumen, seperti siswa dan masyarakat. Segi pandangan pengertian mutu yang dilihat dari produsen adalah segala hal yang diharapkan telah sesuai dengan yang didapatkan. Sedangkan mutu yang dilihat dari segi pandangan konsumen adalah segala sesuatu yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan.

Menurut pendapat dari Ratnasari dan Aksa, mutu adalah segala hal yang menyeluruh dari ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik produk atau jasa dalam memenuhi kebutuhan yang telah ditentukan, dengan kata lain definisi mutu ini adalah tentang sejauh mana produk atau jasa tersebut dapat memenuhi spesifikasi-spesifikasinya. Hal ini seperti yang dikemukakan oleh Sallis, bahwa mutu adalah suatu hal yang digunakan untuk membedakan mana yang baik dan sebaliknya.³⁶

Sedangkan Mahmud menyebutkan bahwa mutu adalah hal yang berkaitan dengan produk dan layanan dengan harapan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dan mencipta kepuasan bagi pelanggan. Sehingga dari banyaknya definisi mutu tersebut dapat diperoleh kesimpulan bahwa pengertian mutu adalah sesuatu yang dapat berupa produk atau jasa yang memenuhi standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan atau lembaga dengan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Selain itu, definisi pendidikan menurut Imam Al-Ghazali adalah proses pencapaian kemuliaan dan penyerahan jiwa dengan tujuan ingin mendekatkan diri kepada Tuhan.³⁷ Berdasarkan UU Sisdiknas 2003, pengertian pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana pendidikan dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memperoleh kekuatan spiritual

³⁶ Edward Sallis, *Total Quality Management dalam Pendidikan: Manajemen Mutu Pendidikan, Cet. Ke-6* (Yogyakarta: Ircisod, 2007), 16

³⁷ Syahraini Tambak, "Pemikiran Pendidikan Al-Ghazali" *Jurnal Al-Hikmah*, Vol. 8, No.1, (April 2011): 76

keagamaan, pengendalian diri, budi pekerti, kecerdasan, kepribadian yang berkualitas. dan keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.³⁸

Dari segi proses dan hasil, kualitas pendidikan dapat memiliki ciri-ciri sebagai berikut: efisiensi, fleksibilitas, relevansi, efisiensi, kekuatan, hasil, dan kredibilitas. Dalam pengertian Mujamil, mutu pendidikan diartikan sebagai kemampuan yang dimiliki lembaga pendidikan untuk menggunakan sumber daya yang ada yang berguna untuk mengembangkan kemampuan semaksimal mungkin.³⁹

Dengan demikian, dapat diketahui bahwa mutu pendidikan adalah ukuran baik buruknya pendidikan yang di dalamnya terjadi proses perubahan sikap dan perilaku manusia melalui pengajaran dan pelatihan. Mutu dalam pendidikan terdiri dari kualitas *input*, proses, *output*, dan *output*.

2. Karakteristik Mutu Pendidikan

Terdapat 13 karakteristik mutu pendidikan yang diukur secara umum baik dari segi *input*, proses, *output*, dan *outcome*. Diantaranya hal tersebut adalah⁴⁰:

a. Kinerja (*performance*)

Kinerja atau *performance* dalam pendidikan berhubungan dengan aspek fungsional yang didalamnya terdiri dari kinerja para pendidik dan tenaga kependidikan yang menunjang proses pembelajaran.

b. Waktu wajar (*timelines*)

Waktu wajar berkaitan dengan kapan dimulainya dan diakhirinya pelajaran yang dilaksanakan secara tepat.

c. Handal (*reliability*)

Handal yang dimaksud merupakan segala sesuatu yang diberikan kepada pelanggan secara tepat agar lembaga pendidikan memiliki

³⁸ Depdiknas, Undang-Undang RI No.20 tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional

³⁹ Mujamil Qomar, *Manajemen Pendidikan Islam* (Malang: Erlangga, 2007), 206

⁴⁰ Husaini Usman, *Manajemen Teori, Praktek Dan Riset Pendidikan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), 411

prinsip manajemen layanan pendidikan yang baik dalam mencapai mutu pendidikan.

d. Daya tahan (*durability*)

Daya tahan adalah kemampuan untuk bertahan dalam keadaan apapun. Dalam pendidikan, daya tahan tersebut merupakan kemampuan lembaga pendidikan dalam menghadapi segala perubahan dan siap menghadapi tantangan.

e. Indah (*aesthetics*)

Lembaga pendidikan yang bermutu, tentu mempunyai sarana dan prasarana yang indah. Selain itu, keindahan tersebut dapat diwujudkan melalui media-media pembelajaran yang menarik yang menunjang proses belajar mengajar.

f. Hubungan manusiawi (*personal interface*)

Hubungan manusiawi yang dimaksud adalah menjalin komunikasi yang baik terhadap rekan kerja dan menjunjung nilai-nilai moral serta profesionalisme.

g. Penggunaan yang mudah (*easy to use*)

Segala sesuatu yang dapat dijalankan dengan mudah maka akan menyenangkan. Seperti contoh di lembaga pendidikan terdapat prosedur perpustakaan yang tidak menyulitkan siswa ketika proses meminjam buku dan mengembalikan buku.

h. Bentuk khusus (*feature*)

Bentuk khusus dengan kata lain yaitu keunggulan. Keunggulan tertentu yang dimiliki oleh sebuah lembaga pendidikan dapat menjadikannya unik dan dikenal oleh masyarakat umum.

i. Standar tertentu (*conformance to specification*)

Karakteristik lembaga pendidikan yang bermutu adalah menerapkan dan memenuhi standar. Sebagai contoh, dalam sebuah lembaga telah memenuhi standar pelayanan minimal yang didalamnya terdapat ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar pendidikan yang berhak diterima oleh peserta didik.

j. Konsistensi (*consistency*)

Pengertian konsistensi adalah ketetapan dan kemantapan dalam bertindak. Konsistensi menjadi salah satu kunci keberhasilan sebuah lembaga pendidikan, karena tidak mudah menyerah dalam mencapai tujuan.

k. Seragam (*uniformity*)

Seragam yang dimaksud merupakan segala sesuatu yang diterapkan tanpa adanya pandang bulu. Misalnya pada lembaga pendidikan dalam menaati aturan harus dilaksanakan oleh semua warga sekolah tanpa terkecuali.

l. Mampu melayani (*serviceability*)

Mampu melayani dengan baik melalui pemberian pelayanan yang prima kepada para pelanggan menjadi salah satu karakteristik mutu pendidikan. Sehingga dengan pemberian layanan yang prima, pelanggan dapat merasa puas dan bangga terhadap lembaga pendidikan tersebut.

m. Ketepatan (*accuracy*)

Ketepatan dalam membuat segala keputusan dan kebijakan demi mewujudkan tujuan lembaga pendidikan harus benar-benar diperhatikan, maka dari itu ketepatan juga menjadi karakteristik mutu pendidikan.

3. Indikator Standar Mutu Pendidikan

Di Indonesia, indikator standar mutu pendidikan terdapat pada Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. Seluruh komponen pendidikan yang saling terkait secara terpadu dalam mencapai tujuan pendidikan nasional, dimana tujuan tersebut adalah mengembangkan kemampuan dan meningkatkan kualitas hidup dan harkat dan martabat manusia. Pada satuan pendidikan formal dan non formal wajib

menjamin mutu pendidikan dengan memenuhi atau melampaui Standar Nasional Pendidikan.⁴¹

Penyelenggaraan sistem penjaminan mutu pada pendidikan dasar dan menengah mengacu pada standar dan ketentuan yang telah ditetapkan. Acuan utamanya adalah Standar Nasional Pendidikan (SNP) yang ditetapkan oleh pemerintah pusat melalui Badan Standar Nasional Pendidikan (BNSP). Standar Nasional Pendidikan (SNP) adalah standar minimal yang ditetapkan oleh pemerintah di bidang pendidikan yang harus dipenuhi oleh satuan pendidikan dan seluruh pemangku kepentingan dalam penyelenggaraan dan pengelolaan pendidikan..

Standar Nasional Pendidikan terdiri dari 8 komponen, diantaranya⁴²:

a. Standar isi

Standar isi adalah standar mutu pendidikan yang berkenaan dengan ruang lingkup mata pelajaran dan tingkat kompetensi untuk mencapai kompetensi lulusan menurut jenjang dan jenis pendidikan tertentu.

b. Standar kompetensi lulusan

Standar kompetensi lulusan merupakan standar mutu pendidikan dalam kaitannya dengan kualifikasi kemampuan lulusan yang meliputi sikap, pengetahuan dan keterampilan.

c. Standar proses

Standar proses merupakan standar mutu pendidikan mengenai pelaksanaan pembelajaran di satuan pendidikan.

d. Standar pendidik dan tenaga kependidikan

Standar pendidik dan tenaga kependidikan merupakan standar mutu pendidikan dalam arti standar profesi yang harus dipenuhi oleh seorang guru dan tenaga kependidikan, baik dari segi prajabatan maupun dari segi durasi.

e. Standar sarana dan prasarana

⁴¹ Depdiknas, Undang-Undang RI No.20 tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional

⁴² Depdiknas, Undang-Undang RI No.20 tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional

Standar sarana dan prasarana merupakan standar minimal untuk ruang kelas, ruang latihan, rumah ibadah, perpustakaan, laboratorium, bengkel, taman bermain, ruang konstruksi dan rekreasi, serta sumber belajar lain yang diperlukan untuk mendukung proses pembelajaran.

f. Standar pengelolaan

Standar pengelolaan merupakan standar mutu pendidikan dalam kaitannya dengan perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan kegiatan pendidikan, baik dalam lingkup satuan pendidikan, kabupaten/kota, maupun pada tingkat nasional dalam rangka terselenggaranya proses pendidikan yang efektif dan efisien.

g. Standar pembiayaan

Standar pembiayaan merupakan standar yang mengatur komponen dan besaran biaya operasional pada satuan pendidikan dalam satu tahun.

h. Standar penilaian

Standar penilaian merupakan standar yang berkaitan dengan mekanisme, prosedur, dan perangkat penilaian hasil belajar siswa di lembaga pendidikan.

Kedelapan Standar Nasional Pendidikan di atas sebagai acuan dalam menyelenggarakan kegiatan pendidikan mulai dari perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, dan pengembangan dalam sistem penjaminan mutu pendidikan.

4. Pengertian Mutu Layanan Pendidikan

Setelah menyinggung definisi tentang mutu pada konsep mutu pendidikan yang diperoleh kesimpulan bahwa definisi mutu adalah sesuatu yang dapat berupa produk atau jasa yang memenuhi standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan atau lembaga dengan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, selanjutnya akan dibahas tentang definisi layanan.

Tjiptono mengemukakan dua definisi layanan. Pertama, layanan merupakan kegiatan melakukan sesuatu bagi orang lain. Kedua, layanan adalah segala sesuatu yang dilakukan oleh pihak tertentu kepada pihak lain,

baik pihak individu atau pihak kelompok.⁴³ Dari pengertian menurut Tjiptono dapat diperoleh kesimpulan bahwa layanan adalah menyediakan kebutuhan bagi seseorang yang kemudian dapat memenuhi kebutuhan tersebut.

Dari pengertian mutu dan layanan tersebut, seperti yang telah dikemukakan oleh Parasuraman et al, bahwa mutu layanan merupakan perbedaan yang ekstern antara harapan atau keinginan pelanggan dan berkaitan dengan persepsi mereka. Sedangkan menurut Mahmud, mutu layanan dapat diukur melalui kepuasan pelanggan dengan acuan spesifikasi yang telah ditetapkan.⁴⁴ Berdasarkan definisi tersebut, dapat diperoleh kesimpulan bahwa mutu layanan merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelanggan agar menghasilkan kepuasan yang disesuaikan dengan standar yang ditentukan.

5. Bentuk-Bentuk Layanan Pendidikan

Pendidikan dikatakan bermutu apabila dapat memberikan layanan yang memuaskan kepada para pelanggan pendidikan. Layanan tersebut merupakan jasa yang dapat diberikan oleh penyedia jasa dan dapat dirasakan bagi pelanggan saat proses layanan berlangsung. Dilihat dari bentuknya, Tjiptono mengemukakan terdapat tiga bentuk layanan, yaitu⁴⁵:

- a. Barang tidak tahan lama, artinya barang dengan wujud yang habis dikonsumsi ketika dipakai. Misalnya kue, shampoo, dan lain-lain.
- b. Barang tahan lama, artinya barang dengan wujud yang bisa bertahan lama. Seperti televisi, laptop, dan lain-lain.
- c. Jasa, artinya kegiatan, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan. Misalnya lembaga pendidikan, rumah sakit, dan lain-lain.

Dalam hal ini, bentuk layanan pendidikan yaitu berupa jasa yang bisa dirasakan namun tidak berwujud. Seiring berjalannya waktu, pemberian

⁴³ Taufiqurokman and Evi Satsipi, *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Umj Press (2018): 266.

⁴⁴ Noerchoidah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan," *Jurnal BISMA Bisnis dan Manajemen* 9 Nomor 2, no. April (2017): 80–90.

⁴⁵ Dian Eka, Yulia Hamdani, and Suhartini Karim, "Kualitas Pelayanan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya," *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya* 16, no. 2 (2019): 89–98.

layanan yang bermutu harus diutamakan karena berkaitan langsung dengan pelanggan. Suatu lembaga yang memiliki pelayanan prima senantiasa mampu memenuhi kebutuhan pelanggannya dan dapat memberikan manfaat bagi peningkatan mutu layanan suatu lembaga atau perusahaan.

6. Indikator Mutu Layanan Pendidikan

Mutu layanan dapat diukur dengan menggunakan alat yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Alat pengukur mutu layanan tersebut adalah model Servqual, akronim dari *service quality*.

Model Servqual dapat digunakan oleh lembaga pendidikan sebagai bahan pertimbangan dalam memberikan pelayanan yang bermutu kepada siswa dan masyarakat.⁴⁶ Sehingga dengan adanya pengukuran mutu layanan ini, lembaga pendidikan bisa mengetahui sejauh mana implementasi pelayanan yang ada dan dapat meningkatkan serta memperbaiki layanan agar tercipta kenyamanan dan kepuasan pelanggan.⁴⁷ Model ini dibuat berdasarkan perbandingan antara ekspektasi dan kinerja yang dikembangkan dalam Lima komponen, yaitu:

a. *Tangible* (berwujud)

Indikator mutu layanan berwujud memiliki arti sesuatu yang dapat dilihat dari segi bentuk secara nyata. Seperti penampilan, peralatan, sumber daya manusia, dan fasilitas, serta respons yang diberikan.

b. *Reliability* (keandalan)

Indikator mutu layanan keandalan memiliki arti kemampuan dalam memberikan pelayanan yang terpercaya dan akurat.

c. *Responsiveness* (daya tanggap)

⁴⁶ Mohammad Muspawi and Hafizahtul Robi'ah, "Realisasi Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Peningkatan Pelayanan," *Jurnal Manajemen dan Supervisi Pendidikan* 4, no. 3 (2020): 232–239.

⁴⁷ Safitri, "Kualitas Pelayanan One Day Service Di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Ptsp) Kecamatan Pesangrahan Kota Administrasi Jakarta"

Indikator mutu layanan data tanggap memiliki arti kesediaan dalam memberikan layanan dengan cepat tentang keluhan pelanggan pendidikan.

d. *Assurance* (jaminan)

Indikator mutu layanan kepastian memiliki arti kemampuan personalia atau petugas pelayanan yang dapat memberikan jaminan dan kepastian kepada pelanggan. Baik kepastian terkait waktu dan keamanan.

e. *Emphaty* (empati)

Indikator mutu layanan empati memiliki arti kesediaan petugas pelayanan untuk memberikan perhatian dan peduli kepada pelanggan. Sehingga dalam hal ini, berkaitan dengan emosional orang lain.

7. Pengertian Administasi Pendidikan

Jika dilihat dari ruang lingkupnya, administrasi pendidikan dapat dibagi menjadi dua bagian, yaitu administrasi pendidikan mikro dan administrasi pendidikan makro. Maksud dari administrasi pendidikan mikro adalah pengelolaan yang dilakukan oleh lembaga satuan pendidikan atau sekolah. Sedangkan administrasi pendidikan makro adalah yang dilaksanakan oleh lembaga birokrasi pendidikan seperti Dinas Pendidikan.

Administrasi pendidikan mikro dan makro memiliki tujuan yang sama dalam rangka mewujudkan tujuan pendidikan Nasional.⁴⁸

a. Oteng Sutisna lebih menyoroti administrasi pendidikan mikro sebagai satuan pendidikan yang langsung berkaitan dengan peserta didik dan wali siswa. Kegiatan dalam administrasi tersebut dikemukakan oleh Oteng Sutisna sebagai keseluruhan proses yang ada di satuan pendidikan seperti perencanaan, pengorganisasian, koordinasi, komunikasi, pengawasan, dan penilaian.⁴⁹ Terdapat beberapa definisi terkait

⁴⁸ Gunawan, *Administrasi Sekolah (administrasi pendidikan mikro)*. (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), 28.

⁴⁹ Oteng Sutisna, *Administrasi Pendidikan: Dasar Teoritis untuk praktek profesional* (Bandung: Angkasa, 1983), 34.

administrasi pendidikan yang disebutkan oleh beberapa ahli, diantaranya:

- b. Daryanto mengemukakan pengertian administrasi pendidikan yaitu suatu langkah efektif dalam mencapai tujuan pendidikan dengan pelaksanaan aktivitas kerjasama yang baik sehingga dapat menghasilkan sesuatu yang sesuai dengan tujuan yang ditetapkan sebelumnya.⁵⁰
- c. Ngalim Purwanto mengemukakan pengertian administrasi pendidikan ialah seluruh proses pengerahan dan pengintegrasian terhadap tujuan pendidikan. Hal tersebut bisa berupa personalia, spritual, dan material. Sehingga proses pencapaian tujuan pendidikan tersebut diintegrasikan secara efektif dan efisien.⁵¹
- d. Made Pidarta, mengemukakan pengertian administrasi dan menyamakannya dengan manajemen. Menurutnya, manajemen pendidikan berarti kegiatan mempertemukan sumber daya pendidikan yang berpusat pada tujuan pendidikan yang telah ditentukan sebelumnya. Manajemen dikatakan sebagai suatu kegiatan agar mempunyai tingkat kesesuaian dengan istilah manajemen dengan pengurus, dan pengawasan dengan pengawas sebagai pelaksana. Dalam satuan pendidikan, kepala sekolah dapat berperan sebagai administrator, pengelola, dan pengawas dalam proses pendidikan berkelanjutan.⁵²

Dari beberapa definisi administrasi pendidikan di atas, inti dari pengertian administrasi pendidikan adalah segenap usaha yang berkaitan dengan pengelolaan pendidikan dalam rangka meningkatkan mutu pendidikan agar tercapai tujuan pendidikan.

8. Fungsi Administrasi Pendidikan

Fungsi administrasi pendidikan secara umum diantaranya:

⁵⁰ H.M. Daryanto, *Administrasi Pendidikan, Cet ke-4* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), 6.

⁵¹ M. Ngalim Purwanto, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan* (Bandung: Rosdakarya, 2012), 19.

⁵² Made Pidarta, *Manajemen Pendidikan Indonesia* (Jakarta, Rineka Cipta, 2011), 7.

a. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan merupakan kegiatan awal yang dilakukan oleh sebuah organisasi dalam menentukan kebutuhan. Fungsi perencanaan berkaitan dengan penentuan strategi yang dituangkan dalam bentuk program dalam rangka pencapaian tujuan. Jika dalam hal pendidikan, perencanaan berisi rancangan tentang perumusan tujuan yang akan dicapai, penentuan fungsi unit, menetapkan jangka waktu yang dibutuhkan, menentukan metode atau cara, menetapkan alat yang efektif dan efisien, serta untuk menetapkan jumlah dan sumber dana yang diperlukan.

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian merupakan aktivitas pembentukan hubungan kerja sumber daya manusia yang ada dalam organisasi. Hal ini bertujuan untuk mempermudah pembagian pekerjaan yang menghasilkan satu kesatuan dalam mencapai tujuan organisasi yang ditetapkan. Dalam fungsi pengorganisasian terdapat dua hal utama yang menjadi fokus dalam organisasi, yaitu penciptaan mekanisme atau tata kerja yang sesuai dengan pola struktur organisasi dan penentuan pembagian tugas, kewenangan, dan tanggung jawab oleh masing-masing anggota.

c. Penggerakan (*Actuating*)

Fungsi penggerakan atau pelaksanaan dalam sebuah administrasi merupakan aktivitas menggerakkan sumber daya manusia agar bekerja dengan penuh kesadaran dalam mencapai tujuan bersama. Penggerakan dalam organisasi mengacu pada perencanaan yang ditetapkan sebelumnya.

d. Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan merupakan aktivitas dalam mengarahkan, koordinasi, dan evaluasi yang dilakukan oleh pimpinan. Fungsi ini berkaitan dengan bimbingan dan petunjuk dalam kegiatan pelaksanaan yang bertujuan

untuk menjaga organisasi melalui orang-orang yang terlibat didalamnya.⁵³

9. Bentuk Kegiatan Administrasi Pendidikan

Secara umum, dalam kegiatan administrasi sekolah ruang lingkup administrasi pendidikan yang harus diketahui adalah:

a. Administrasi peserta didik

Administrasi peserta didik merupakan seluruh kegiatan yang berhubungan dengan peserta didik dari awal tahun pelajaran hingga akhir pembelajaran. Tujuan diadakannya administrasi peserta didik di sebuah lembaga pendidikan adalah agar kegiatan proses belajar mengajar dapat berjalan dengan lancar, tertib, dan teratur secara efektif dan efisien.

b. Administrasi personel guru

Administrasi guru adalah suatu kegiatan yang sengaja direncanakan oleh lembaga pendidikan dalam melaksanakan proses pembelajaran. Selain guru, ada juga pegawai dan personel yang termasuk dalam administrasi lembaga pendidikan. Kegiatan administrasi personalia berkaitan dengan rekrutmen dan penempatan guru, pembentukan organisasi personal guru, penanganan masalah kepegawaian, dan lain-lain.

c. Administrasi kurikulum

Administrasi kurikulum merupakan suatu administrasi yang berkaitan dengan proses belajar mengajar antara guru dan siswa, sehingga dalam kegiatan ini terdapat ketentuan situasi belajar mengajar. Secara operasional, terdapat administrasi kurikulum yang mencakup tiga kegiatan utama, antara lain yang berkaitan dengan tugas guru, kegiatan yang berkaitan dengan siswa, dan kegiatan yang berkaitan dengan penunjang pembelajaran. Ketiga poin tersebut harus diuraikan

⁵³ Engkoswara, *Administrasi Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2011), 42.

secara rinci agar tujuan utama pendidikan mencerdaskan kehidupan bangsa dapat tercapai.

d. Administrasi sarana dan prasarana

Seluruh kegiatan pendidikan dapat terlaksana dengan baik dan berhasil apabila ditunjang dengan sarana dan prasarana yang memadai, oleh karena itu muncullah sebuah garapan yaitu administrasi sarana dan prasarana. Kegiatan administrasi ini dimulai dari perencanaan, penggandaan, penyimpanan, investarisasi, penyaluran, pemeliharaan, rehabilitasi, penghapusan, dan pengendalian sarana dan prasarana yang ada di lembaga pendidikan.

e. Administrasi anggaran biaya

Administrasi anggaran biaya pendidikan adalah seluruh kegiatan yang berkaitan dengan biaya operasional sekolah/pendidikan. Sehingga kegiatan operasional pendidikan ini akan semakin efektif dan efisien dalam meraih tujuan. Anggaran biaya pendidikan harus direncanakan lalu digunakan dalam pelaksanaan proses pendidikan dan kemudian akan dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

f. Administrasi tata laksana (Tata usaha)

Administrasi tata laksana atau tata usaha merupakan administrasi yang berkaitan dengan pengelolaan dokumen atau surat-menyurat yang ada di lembaga pendidikan, mulai dari penghimpunan, mencatat, mengelola, mengadakan pengiriman, dan menyimpan semua bahan yang dibutuhkan oleh organisasi.

g. Administrasi organisasi

Administrasi organisasi diperlukan oleh sebuah lembaga pendidikan yang menjalankan roda organisasi. Administrasi organisasi ini berkaitan dengan seluruh komponen dalam mencapai sebuah tujuan, sehingga harus diorganisaikan dengan baik dan terstruktur.

h. Administrasi hubungan sekolah dan masyarakat

Lembaga pendidikan sebagai lembaga sosial erat kaitannya dengan masyarakat. Dalam mencapai tujuan lembaga juga harus menjalin

hubungannya terhadap publik, sehingga kegiatan dan program yang telah disusun oleh lembaga pendidikan dapat terlaksana dengan lancar dan efektif. Maka dari itu, administrasi hubungan antara sekolah dengan masyarakat harus diprogram, dilaksanakan, dan dievaluasi demi meningkatkan mutu pendidikan yang berhubungan langsung dengan publik.⁵⁴

C. Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Mewujudkan Mutu Layanan Administrasi

Reformasi birokrasi merupakan upaya sistematis, terpadu, dan menyeluruh dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, yang meliputi aspek kelembagaan, sumber daya manusia lembaga, pengelolaan, akuntabilitas, pengawasan, dan pelayanan publik.⁵⁵ Untuk mempermudah pelayanan yang panjang dalam memberikan dokumen perizinan dan nonperizinan kepada masyarakat, instansi sebagai penyelenggara pelayanan publik dapat menerapkan sistem pelayanan terpadu sebagaimana ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang kemudian dikembangkan oleh Kementerian Agama Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu.⁵⁶

Sistem pelayanan terpadu adalah suatu kesatuan yang terintegrasi dalam proses manajemen pelayanan yang berlangsung di satu tempat, dan dapat dimodifikasi secara fisik atau virtual sesuai dengan standar pelayanan. Sistem pelayanan terpadu dapat berupa sistem PTSP dan/atau sistem pelayanan terpadu satu atap.

Sistem PTSP pada hakekatnya dilaksanakan untuk menyederhanakan mekanisme pelayanan sehingga akan menghasilkan manfaat yang dirasakan

⁵⁴ Y Hadjaya, *Administrasi Pendidikan* (Medan: Perdana Publishing, 2012), 5.

⁵⁵ Yusriadi Yusriadi and Misnawati Misnawati, "Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Terpadu Satu Pintu)," *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik* 7, no. 2 (2017): 99.

⁵⁶ Rike Nur Maulidia et al., "Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Berbasis Masyarakat Di Kementerian Agama Kabupaten Jombang," *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam* 1, no. 1 (2019): 84–101.

oleh masyarakat. Dalam artian, PTSP diselenggarakan bukan hanya karena adanya peraturan perundang-undangan, melainkan juga seberapa jauh pelayanan tersebut dapat mewujudkan mutu layanan yang mencakup proses pelayanan lebih mudah, sederhana, cepat, murah, dan tertib dalam administrasi. Maka dari itu, administrasi sekolah perlu dibenahi dalam rangka meningkatkan mutu pendidikan.⁵⁷

Teori yang dikemukakan oleh Harbani Pasolong dalam bahasan kepemimpinan dan kinerja pelayanan disebutkan bahwa pelayanan perizinan dan non perizinan dengan sistem PTSP dapat membuat waktu perizinan yang semakin singkat. Peralunya, dengan penyederhanaan proses pelayanan yang berkaitan dengan pengurusan administrasi dapat dilakukan secara simultan. Sehingga dengan adanya unit kerja PTSP dalam suatu lembaga bertujuan untuk mewujudkan mutu layanan publik, yang didalamnya terdapat urusan administrasi.⁵⁸

Seperti halnya yang disebutkan oleh Sedarmayanti, bahwa PTSP mengelola administrasi perizinan dan non perizinan yang mengacu dengan prinsip-prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, dan keamanan berkas.⁵⁹ Oleh karena itu, proses implementasi PTSP sebagai bagian dalam mewujudkan mutu pendidikan yang lebih baik maka harus menyesuaikan dan memenuhi standar pelayanan dengan proses penyampaian pelayanan kepada para pelanggan. Komponen tersebut berupa persyaratan, sistem, mekanisme, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya, produk pelayanan, penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

Sejalan dengan yang dikemukakan oleh Boediono, bahwa suatu pelayanan yang bermutu harus dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan yang terpadu dengan memiliki sifat: sederhana, transparan, tepat, lengkap, lancar, wajar, dan biayanya terjangkau. Terdapat pula prinsip pelayanan yang

⁵⁷ Muspawi and Robi'ah, "Realisasi Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Peningkatan Pelayanan."

⁵⁸ Suhartoyo. "Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). *Administrative Law & Government Journal*. Volume 2, No. 1 (2019): 150

⁵⁹ Sedarmayanti. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi dan Kepemimpinan Masa Depan*. (Bandung: Refika Aditama, 2013)

bermutu, dimana dapat meningkatkan produktivitas dan mutu pelayanan tugas dan fungsi instansi pemerintah dibidang pelayanan, mendorong upaya-upaya mengefektivaskan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara efektif dan efisien.⁶⁰

Diharapkan dengan modernisasi pengelolaan dalam bentuk pelayanan terpadu, sumber daya manusia dan kelembagaan akan mendapatkan banyak manfaat seperti jaminan kepada masyarakat bahwa mereka akan menerima pelayanan yang berkualitas dan akuntabel, meningkatkan kinerja pelayanan publik, dan meningkatkan mutu pelayanan.⁶¹ Dalam mendukung implementasi PTSP melalui cara peningkatan kompetensi tenaga administrasi, dimana hal tersebut diperlukan manajemen dan profesionalitas sumber daya manusia yang mampu melaksanakan tupoksi penyelenggaraan administrasi.⁶² Sehingga dalam pelaksanaannya, tenaga administrasi dapat berhasil sesuai Standar Operasional Prosedur dalam menggunakan sumber, materil, dan fasilitas serta dapat mengelola aktivitas PTSP dengan baik.⁶³

Hal utama yang menentukan keberhasilan implementasi PTSP dalam mewujudkan mutu layanan administrasi pendidikan adalah pemimpin sekolah. Pemimpin sekolah harus memahami peran dan menjalankan tanggung jawab yang telah diberikan, sehingga dalam hal ini pemimpin berperan sebagai penguat dan penggerak kehidupan di lembaga pendidikan demi keberhasilan program yang diimplementasikan.⁶⁴

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry bahwa upaya yang dapat mewujudkan suatu pelayanan yang bermutu dapat ditentukan oleh lima faktor, yaitu: *tangible* (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya

⁶⁰ Boediono. *Pelayanan Prima Perpajakan* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2003), 68

⁶¹ Sutopo & Adi. *Pelayanan Prima* (Lembaga Administrasi Negara, 2006)

⁶² M P Maulana and S Suryana, "Upaya Tenaga Administrasi Pendidikan Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Di Sekolah," *PeTeKa* 4 (2021): 266–274, <http://jurnal.um-tapsel.ac.id/index.php/ptk/article/view/4177>.

⁶³ Syahfitri Simatupang, "Implementasi Standar Operasional Prosedur Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Pendidikan Di MTs Ex PGA Proyek Univa Medan," 2020.

⁶⁴ Suarga Suarga, "Efektivitas Penerapan Prinsip-Prinsip Kepemimpinan Kepala Sekolah Terhadap Peningkatan Mutu Layanan Administrasi Pendidikan," *Idarah: Jurnal Manajemen Pendidikan* 1, no. 1 (2017): 23–33.

tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati). Konsep pelayanan bermutu tersebut merupakan pembentukan sikap dan perilaku dari penyelenggara pelayanan untuk memberikan layanan yang kuat mendasar agar mendapat penilaian yang sesuai dengan mutu layanan.⁶⁵ Pelayanan dalam bidang administrasi pendidikan yang bermutu akan mempengaruhi minat pelanggan atau orang tua peserta didik untuk menggunakan jasa layanan pendidikan yang ditawarkan oleh sekolah. Maka dari itu, dengan implementasi PTSP sebagai ujung tombak penyelenggara pelayanan perizinan dan non perizinan yang terintegrasi dalam satu kesatuan dapat bermanfaat bagi peningkatan mutu layanan administrasi pendidikan.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

⁶⁵ Vidya Metayunika, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (Tangible , Reliability , Responsiveness , Assurance , Dan Emphaty) Terhadap Kepuasan, Universitas Diponegoro Semarang (2013).

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian dengan judul ‘Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Mewujudkan Mutu Layanan Administrasi (Studi Multikasus di MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan) ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor, penelitian kualitatif adalah teknik kontrol yang diperoleh dari observasi yang dapat menghasilkan data deskriptif dalam bentuk lisan dan tulisan.⁶⁶ Selain itu, alasan peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif ini adalah karena penelitian ini dilakukan pada hal-hal yang alamiah, yaitu objek penelitian berkembang apa adanya tanpa dimanipulasi oleh peneliti, sehingga kehadiran peneliti tidak mempengaruhi dinamika objek.

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan desain studi multikasus, karena penelitian ini dilakukan di dua *setting* yang berbeda, yaitu MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan. Penelitian kualitatif yang dilakukan peneliti bertujuan untuk mengetahui sejauh mana penerapan PTSP dalam mewujudkan mutu layanan administrasi di MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di dua lokasi. Pertama, di MTs Negeri 1 Lamongan yang terletak di Jalan Raya Plaosan - Babat No.11, Plaosan, Kecamatan Babat, Kabupaten Lamongan, Jawa Timur. Peneliti tertarik melakukan penelitian di tempat ini karena MTs Negeri 1 Lamongan merupakan sekolah pertama di Kabupaten Lamongan yang menerapkan PTSP pada tahun 2018 yang disaksikan langsung oleh H. Sholeh selaku Kepala Kementerian

⁶⁶ Lexy Moeloeng, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2000), 3.

Agama Kabupaten Lamongan pada saat itu. PTSP hadir sebagai bentuk pengembangan sekolah dalam bentuk pelayanan kepada masyarakat.

Kedua, bertempat di MTs Negeri 2 Lamongan yang terletak di Jalan Raya Glagah No 12, Kecamatan Glagah, Kabupaten Lamongan, Jawa Timur. Alasan peneliti memilih tempat ini sebagai target penelitian adalah PTSP di MTs Negeri 2 Lamongan menawarkan pelayanan dengan motto cepat, efisien, ramah, inovatif dan akuntabel. Eksistensi PTSP MTs Negeri 2 Lamongan diresmikan pada tahun 2021 oleh H.Fausi, S.E, M.H.I, M.Pd selaku Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lamongan saat ini.

C. Sumber Data dan Informan Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, sumber data yang diperoleh dalam penelitian ini terbagi menjadi dua, yakni sumber data primer dan sumber data sekunder.

1. Data primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung oleh peneliti yang berasal dari informan penelitian tanpa melalui perantara. Data primer digunakan oleh peneliti sebagai data utama dalam menjawab rumusan penelitian. Dengan demikian, peneliti dapat memperoleh data primer dengan cara melakukan observasi dan wawancara dengan informan penelitian, dalam hal ini informan penelitian tersebut adalah Kepala MTs Negeri 1 dan 2 Lamongan, Kepala Sub Bagian Tata Usaha, Koordinator PTSP, pegawai PTSP, dan masyarakat penerima layanan di MTs Negeri 1 dan 2 Lamongan.

2. Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara, artinya data sekunder ini berasal dari dokumen-dokumen grafis yang telah ada sebelumnya. Dalam penelitian ini, data sekunder digunakan sebagai data pendukung dari data-data primer, seperti tabel, catatan, laporan, dan lain-lain.

Berikut data-data yang diperlukan oleh peneliti dari informan penelitian terkait implementasi PTSP dalam mewujudkan mutu layanan administrasi:

No.	Informan	Bentuk Data
1.	Kepala MTs Negeri 1 dan 2 Lamongan	a. Profil MTs Negeri b. Visi misi MTs Negeri c. Sejarah Penyelenggaraan PTSP d. Mutu Layanan Administrasi
2.	Kepala Sub Bagian Tata Usaha MTs Negeri 1 dan 2 Lamongan	a. Layanan administrasi b. Faktor pendukung dalam mewujudkan mutu layanan administrasi c. Faktor penghambat dalam penyelenggaraan layanan administrasi
3.	Koordinator Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) MTs Negeri 1 dan 2 Lamongan	a. Penyelenggaraan PTSP b. Struktur Organisasi PTSP c. Standar Operasional Prosedur layanan administrasi
4.	Pegawai Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)	a. Layanan administrasi PTSP
5.	Masyarakat Penerima Layanan MTs Negeri 1 dan 2 Lamongan	a. Kualitas pelayanan yang diterima

Tabel 1 Kebutuhan Data

D. Cara Pengumpulan Data

Cara pengumpulan data merupakan langkah strategis dalam penelitian. Tanpa mengetahui cara pengumpulan data, peneliti tidak akan meraih tujuan utama penelitian sebab peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar yang ditetapkan. Dalam penelitian kualitatif, cara pengumpulan data dilakukan pada kondisi alamiah dengan cara melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

1. Observasi

Nasution menyatakan bahwa observasi merupakan hal mendasar bagi semua ilmu pengetahuan. Dalam observasi, peneliti terlibat dalam penelitian untuk mengamati tentang topik yang diteliti, sehingga dengan

melakukan observasi peneliti dapat mengetahui dan memperoleh data dari setiap perilaku, baik secara langsung maupun tidak langsung. Menurut Patton dalam Nasution disebutkan bahwa dengan melakukan observasi maka peneliti akan lebih mampu memahami konteks data secara menyeluruh dan dapat menemukan hal-hal yang sedianya tidak diungkapkan oleh informan penelitian dalam wawancara.

Dalam observasi yang dikemukakan oleh Spradley terdiri atas tiga komponen yaitu *place* (tempat), *actor* (pelaku), dan *activities* (aktivitas).⁶⁷ Agar penelitian ini memperoleh hasil yang maksimal, maka peneliti memerlukan instrumen pengamatan tentang implementasi PTSP dalam mewujudkan mutu layanan administrasi di MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan.

No.	Kebutuhan Data	Detail
1.	Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)	Persyaratan
		Sistem, mekanisme, dan prosedur
		Jangka waktu penyelesaian
		Biaya
		Produk layanan
		Penanganan pengaduan
		Sarana dan prasarana
2.	Mutu Layanan Administrasi	Wujud fisik PTSP
		Keandalan petugas layanan
		Daya tanggap petugas layanan dalam menanggapi pemohon layanan
		Jaminan pelayanan
		Perhatian dan peduli petugas layanan kepada pemohon layanan

Tabel 2 Kebutuhan Data Observasi

2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data penelitian melalui tanya jawab kepada informan penelitian. Peneliti menggunakan teknik

⁶⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), 226.

wawancara untuk mendapatkan informasi yang mendalam tentang topik penelitian dengan memperhatikan situasi dan kondisi informan. Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan wawancara bersama dengan beberapa informan di MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan, diantaranya Kepala MTs Negeri 1 dan 2 Lamongan, Kepala Sub Bagian Tata Usaha, Koordinator PTSP, pegawai PTSP, dan masyarakat penerima layanan. Wawancara kepada beberapa informan tersebut bertujuan untuk mengetahui implementasi PTSP dalam mewujudkan mutu layanan administrasi di MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan.

Judul	Unsur	Indikator
Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Mewujudkan Mutu Layanan Administrasi	Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)	<ul style="list-style-type: none"> a. Dasar hukum b. Persyaratan c. Sistem, mekanisme, dan prosedur d. Jangka waktu pelayanan e. Biaya/tarif f. Produk layanan g. Sarana/prasarana dan/atau fasilitas h. Kompetensi pelaksana i. Pengawasan internal j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan k. Jumlah pelaksana l. Jaminan pelayanan m. Jaminan keamanan n. Evaluasi kinerja pelaksana
	Mutu layanan administrasi	<ul style="list-style-type: none"> a. <i>Tangible</i> b. <i>Reliability</i> c. <i>Responsiveness</i> d. <i>Assurance</i> e. <i>Emphaty</i>

	Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Implementasi PTSP dalam Mewujudkan Mutu Layanan Administrasi	a. Sebelum dan sesudah adanya PTSP dalam mewujudkan mutu layanan administrasi b. Faktor pendukung PTSP dalam mewujudkan mutu layanan administrasi c. Faktor penghambat PTSP dalam mewujudkan mutu layanan administrasi
--	---	--

Tabel 3 Indikator Wawancara

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan dokumen, baik berupa tulisan, gambar, peraturan, kebijakan, dan lain sebagainya. Hasil penelitian akan lebih kredibel apabila didukung dengan dokumentasi. Dalam penelitian ini, dokumentasi yang diperlukan adalah dokumen-dokumen yang berkaitan dengan PTSP dan mutu layanan administrasi di MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan. Adapun daftar kebutuhan studi dokumen penelitian ini adalah sebagai berikut:

No.	Dokumen	Ada	Tidak ada	Keterangan
1.	Dokumen Profil, visi, dan misi madrasah			
2.	Dokumen personalia madrasah			
3.	Dokumen tenaga administrasi madrasah			
4.	Dokumen kebijakan penyelenggaraan PTSP			
5.	Dokumen standar pelayanan			
6.	Dokumen standar operasional prosedur			
7.	Dokumen jenis-jenis layanan administrasi			
8.	Dokumen rencana/pelaksanaan kegiatan pembinaan tenaga administrasi			

9.	Dokumen kegiatan layanan administrasi			
10.	Dokumen sarana dan prasarana			

Tabel 4 Daftar Kebutuhan Studi Dokumen Penelitian

E. Prosedur Analisis dan Interpretasi Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif adalah proses pencarian dan penyusunan data yang berlangsung selama pengumpulan data dan setelah pengumpulan data selama periode tertentu. Menurut Miles dan Huberman, kegiatan dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan dilakukan terus menerus hingga selesai. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik analisis data dengan model interaktif menurut Miles dan Huberman yang dibagi menjadi 3 komponen yaitu⁶⁸:

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan bagian awal dalam menganalisis data penelitian. Pengumpulan data ini dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi tentang implementasi PTSP dalam mewujudkan mutu layanan administrasi.

2. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses penyempurnaan data dengan memilih hal-hal pokok terkait data penelitian yang telah didapat. Sehingga data-data yang telah diperoleh dari hasil penelitian dapat memiliki temuan dan pengembangan teori yang signifikan. Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data tentang implementasi PTSP dalam mewujudkan mutu layanan administrasi. Data-data ini selanjutnya akan dirangkum dan dipilah sesuai dengan kebutuhan penelitian.

3. Penyajian Data

Tahap penyajian data dilakukan setelah tahap reduksi data. Melalui tahap ini data penelitian dapat terorganisasikan dan tersusun dalam pola hubungan yang akan memudahkan peneliti dalam penarikan kesimpulan dari hasil penelitian. Penyajian data ini dapat berupa tabel, grafik, maupun teks yang

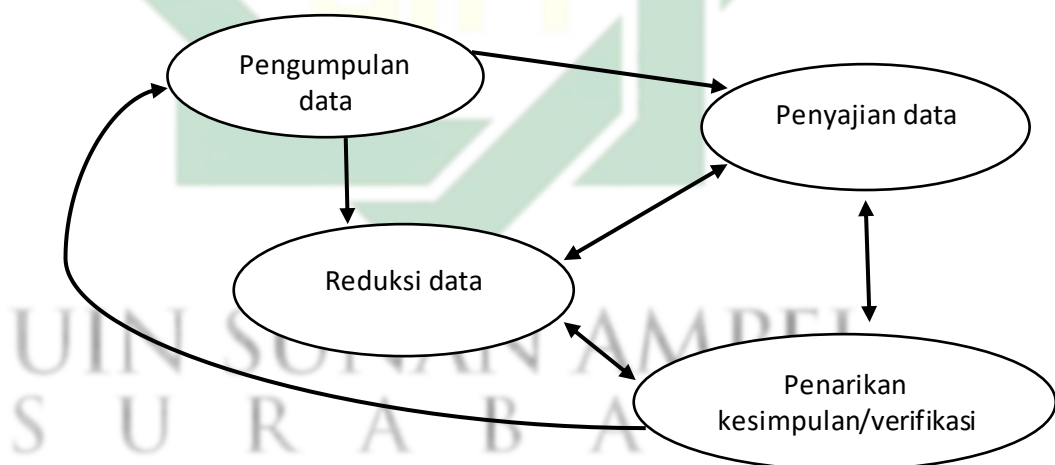
⁶⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), 247.

bersifat naratif. Dalam penelitian ini, data disajikan dalam bentuk deskriptif dengan tujuan agar hasil penelitian semakin mudah dipahami.

4. Penarikan Kesimpulan

Tahap ketiga dari analisis data menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Penarikan kesimpulan ini didukung dengan data-data yang valid dan konsisten agar menghasilkan kesimpulan yang kredibel. Pada tahap ini, peneliti menarik kesimpulan tentang hasil penelitian yang berjudul “Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Mewujudkan Mutu Layanan Administrasi (Studi Multikasus di MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan”.

Dari ketiga tahap komponen dalam analisis data menurut Miles dan Huberman di atas, peneliti mengilustrasikan pada gambar di bawah ini:



Bagan 1 Analisis Data Menurut Miles dan Huberman

Langkah setelah analisis data yaitu peneliti melakukan langkah-langkah dalam mengolah data tersebut, dengan cara:

1. Sistem pengkodean

Pengkodean dalam penelitian disusun berdasarkan latar belakang penelitian, teknik pengumpulan data, sumber data, fokus penelitian, waktu

penelitian, dan nomor halaman catatan penelitian yang disajikan dalam tabel sebagai berikut:

No.	Aspek Pengkodean	Kode
1.	Kasus Latar Penelitian	
	a. MTs Negeri 1 Lamongan	M1
	b. MTs Negeri 2 Lamongan	M2
2.	Teknik Pengumpulan Data	
	a. Observasi	O
	b. Wawancara	W
	c. Dokumentasi	D
3.	Sumber Data	
	a. Kepala Madrasah	KM
	b. Kepala Tata Usaha	KTU
	c. Pegawai PTSP	PPTSP
	d. Penerima Layanan	PL
4.	Fokus Penelitian	
	a. Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu	F1
	b. Mutu layanan administrasi	F2
	c. Faktor pendukung dan faktor penghambat implementasi PTSP dalam mewujudkan mutu layanan administrasi	F3
5.	Waktu kegiatan (Tanggal-Bulan-Tahun)	/01-01-2022

Tabel 5 Pengkodean Data Penelitian

Penelitian melakukan pengkodean agar memudahkan dalam menganalisis data penelitian. Selain itu, pengkodean digunakan untuk mengklasifikasikan data penelitian yang telah diperoleh melalui metode pengumpulan data yang akan dicantumkan sesuai kode yang ditentukan. Berikut contoh penerapan kode (M1.W.KM.F1/08-02-2022).

Kode	Cara membaca
M1	Menerangkan latar penelitian yaitu MTs Negeri 1 Lamongan
W	Menerangkan teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara
KM	Menerangkan informan atau sumber data, yaitu Kepala Madrasah
F1	Menerangkan fokus penelitian pertama, yaitu Implementasi PTSP.

(M1.W.KM.F1/08-02-2022).	Menerangkan waktu penelitian yang dilakukan
--------------------------	---

Tabel 6 Contoh Penerapan Kode dan Cara Membacanya

2. Penyortiran data

Penyortiran data dilakukan setelah tahap pengkodean, dimana hal ini dituliskan pada bagian tepi catatan penelitian di lapangan. Seperti contoh pada pernyataan wawancara di bawah ini:

“Untuk implementasi pelayanan terpadu satu pintu di MTs Negeri 1 Lamongan ini merupakan gagasan yang saya cetuskan pada tahun 2018 akhir yang nampaknya sekarang di kantor-kantor instansi Kementerian Agama itu sudah menggunakan PTSP. Alhamdulillah PTSP disini sudah lama bahkan sudah saya tingkatkan untuk menuju digital. Maksudnya aplikasi digitalisasi untuk pelayanan satu pintu.”(M1.W.KM.F1/08-02-2022).

3. Perumusan kesimpulan

Perumusan kesimpulan merupakan hasil temuan sementara pada proses analisis data penelitian, hal ini dilakukan dengan cara menggabungkan semua data yang diperoleh dari hasil pengklasifikasian.

F. Keabsahan Data

Uji keabsahan data merupakan teknik pemeriksaan data agar menghasilkan data yang mempunyai tingkat kredibilitas yang tinggi. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi dalam pengecekan kredibilitas ini mempunyai arti sebagai pengecekan data yang berasal dari berbagai sumber, data, dan waktu.⁶⁹ Berdasarkan dengan hal tersebut, peneliti melakukan keabsahan data tentang implementasi PTSP dalam mewujudkan mutu layanan administrasi di MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan dengan triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber merupakan pengujian kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh dari berbagai sumber, sedangkan triangulasi teknik merupakan kredibilitas data yang dilakukan

⁶⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), 274.

dengan cara mengecek data yang telah diperoleh dari berbagai teknik pengumpulan data yang dilakukan.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Subjek

1. Lokasi penelitian

a. Mts Negeri 1 Lamongan

1) Profil Singkat MTs Negeri 1 Lamongan

MTs Negeri 1 Lamongan awalnya berasal dari PGA swasta selama 4 tahun pada tahun 1969/1970. Pada tanggal 1 Agustus 1970, status khusus 4 tahun PGA diberikan status negara berdasarkan Keputusan Menteri Agama Nomor 164 Tahun 1970. Kemudian berubah nama menjadi Sekolah Tsanawiyah Negeri (MTs N) Babat Lamongan berdasarkan SK Menteri Agama Nomor 16 Maret 1978. Kemudian pada tahun 1999, MTs Negeri Babat meningkat menjadi MTs Negeri Model Babat. Hal itu disampaikan melalui SK Dirjen Ben Bagis Depag No. E/242 A/99.

Seiring berjalannya waktu, hingga tahun 2016, Madrasah Tsanawiyah Negeri Model Babat menjadi Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Lamongan berdasarkan Keputusan Menteri Agama Nomor 671 Tahun 2016..

2) Letak Geografis MTs Negeri 1 Lamongan

Nama	: MTs Negeri 1 Lamongan
Alamat	
Jalan	: Jl. Raya Plaosan No.11
Desa/Kelurahan	: Plaosan Kecamatan Babat
Kabupaten/Kota	: Lamongan
No.Telp	: (0322) 451182
NSM/NPSN	: 121135240001/20507168/20582754
Akreditasi	: A Unggul
Tahun berdiri	: 1978

Tahun beroperasi	:1978
Kepemilikan Tanah	: Pemerintah
Status Tanah	: Hak Pakai/Sertifikat/Akta Jual Beli
Luas Tanah	: 10.091 m ²

3) Visi, Misi, dan Tujuan MTs Negeri 1 Lamongan

a) Visi

Tercapainya lulusan madrasah unggulan dalam iman – amal – akhlak mulia, prestasi akademik dan non akademik, berwawasan lingkungan, dan bersaing secara internasional.

b) Misi

- (1) Mempelajari dan membiasakan diri melaksanakan ajaran agama Islam secara utuh.
- (2) Melaksanakan PAKEM yang aktif, kreatif, efektif dan menyenangkan dalam prestasi akademik dan non akademik dengan menggunakan pendekatan CTL (*Contextual Teaching Teaching*).
- (3) Mengatur tata kelola sekolah agama yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.
- (4) Meningkatkan pengetahuan dan profesionalisme tenaga kependidikan sejalan dengan perkembangan dunia pendidikan.
- (5) Menjadikan sekolah percontohan sekolah dalam mengembangkan pembelajaran yang mengintegrasikan keunggulan, ilmu pengetahuan dan teknologi.
- (6) Daya saing dalam pencapaian TIK.
- (7) Menumbuhkan secara intensif semangat keunggulan bagi seluruh warga sekolah, baik prestasi akademik maupun non akademik.
- (8) Menerapkan manajemen partisipatif dengan melibatkan seluruh warga sekolah dan komitennya.

- (9) Mendorong setiap siswa dan membantunya mengenali potensi dirinya sehingga dapat berkembang secara optimal
- (10) Menciptakan lingkungan sekolah yang sehat, bersih dan asri.

c) tujuan

- (1) Mengembangkan model pendidikan yang mengintegrasikan keunggulan dengan ilmu pengetahuan dan teknologi sehingga unggul dalam prestasi dan berwawasan kebangsaan.
- (2) Tercapainya standar profesi pendidik dan tenaga kependidikan yang diakui dan diakui sesuai dengan bidang peminatannya.
- (3) Tercapainya standar infrastruktur yang sesuai dengan standar nasional pendidikan.
- (4) Menghasilkan penyelenggaraan sekolah yang partisipatif dan akuntabel sesuai dengan ketentuan Standar Nasional Pendidikan.
- (5) Ketaatan pada sistem evaluasi yang sesuai dengan standar nasional pendidikan.
- (6) Memiliki koneksi internet dan sistem informasi dan manajemen (SIM) yang andal.
- (7) Mengembangkan berbagai strategi penggalangan dana melalui komite sekolah Struktur Organisasi MTs Negeri 1 Lamongan

Struktur organisasi MTs Negeri 1 Lamongan dan struktur organisasi pada PTSP MTs Negeri 1 Lamongan terlampir.

4) Sarana dan Prasarana MTs Negeri 1 Lamongan

No.	Bangunan/Ruang	Jumlah
1.	Kepala madrasah	1
2.	Guru	1
3.	Kelas	51
4.	Perpustakaan	1

5.	Laboratorium IPA	1
6.	Laboratorium Bahasa	1
7.	Laboratorium Komputer	2
8.	Laboratorium Multimedia	1
9..	Aula	1
10.	Tata Usaha	1
11.	Tempat Ibadah	1
12.	Konseling/BP	1
13.	UKS/Kesehatan	1
14.	OSIS	1
15.	Toilet Siswa	20
16.	Toilet Guru	4
17.	Gudang	2
18.	Tempat Olahraga	2
19.	Keterampilan	1
20.	Ma'had	1
21.	Kantin	1
22.	Koperasi	1

Tabel 7 Sarana dan Prasarana MTs Negeri 1 Lamongan

Sedangkan sarana dan prasarana dan/atau fasilitas di PTSP MTs Negeri 1 Lamongan sebagai berikut:

No.	Sarana dan prasarana dan/atau fasilitas	Jumlah
1.	Kartu nomor antrian	20
2.	Perangkat ruang tunggu	8
3.	Komputer	4
4.	Printer	3
5.	Scanner	3
6.	Telepon	1
7.	CCTV	3
8.	Server	1
9.	Kertas, tinta printer, ATK	∞

Tabel 8 Sarana dan prasarana dan/atau fasilitas PTSP MTs Negeri 1 Lamongan

5) Data Tenaga Pendidik dan Kependidikan

No.	Jabatan	Jumlah
1.	Kepala madrasah	1
2.	Kepala Tata Usaha	1
3.	Guru	98
4.	Staff Tata Usaha	11
5.	Penjaga dan Pesuruh	9
Total		120

Tabel 9 Data Pendidik dan Kependidikan MTs Negeri 1 Lamongan

b. MTs Negeri 2 Lamongan

1) Profil Singkat MTs Negeri 2 Lamongan

Sejarah berdirinya MTs Negeri 2 Lamongan dimulai dengan 4 tahun Lembaga Pendidikan Guru Agama (PGA) “Falahiyah” Glagah. Saat itu, belum ada lembaga pendidikan agama setingkat sekolah menengah pertama berstatus negeri di wilayah Glagah, sehingga melihat prospek ke depan, pejabat berinisiatif mengusulkan menjadi sekolah berstatus Negeri. Pada tahun 1980 status satuan pendidikan berganti nama Mts Negeri Lamongan.

Seiring berjalannya waktu, terjadi perubahan nama dari MTs Negeri Lamongan menjadi MTs Negeri 2 Lamongan melalui SK Menteri Agama Nomor 673 Tahun 2016.

2) Letak Geografis MTs Negeri 2 Lamongan

Nama : MTs Negeri 2 Lamongan

Alamat

Jalan : Jl. Raya Puk No.12 Glagah

Desa/Kelurahan : Glagah Kecamatan Glagah

Kabupaten/Kota : Lamongan

No.Telp : (0322) 311517

NSM/NPSN : 121135240002/20582781

Akreditasi : A

Tahun berdiri : 1980

Tahun beroperasi :1980

Kepemilikan Tanah	: Pemerintah
Status Tanah	: Hak Pakai/Sertifikat/Akta Jual Beli
Luas Tanah	: 8957 m ²

3) Visi dan Misi MTs Negeri 2 Lamongan

a) Visi

Sebagai madrasah pilihan yang dilandasi iman dan taqwa serta unggul dalam prestasi.

b) Misi

- (1) Mengembangkan sikap, perilaku, dan praktik keagamaan Islam di sekolah.
- (2) Menumbuhkan semangat belajar ilmu agama Islam.
- (3) Terlaksananya pengajaran dan pembelajaran yang aktif, kreatif, efektif dan menyenangkan, sehingga setiap siswa dapat berkembang secara optimal, sesuai dengan potensinya.
- (4) Menumbuhkan secara intensif semangat keunggulan dan daya saing yang sehat bagi seluruh warga sekolah dalam prestasi akademik dan non akademik.
- (5) Mendorong, membantu dan memfasilitasi peserta didik untuk mengembangkan kemampuan, bakat dan minatnya, sehingga dapat dikembangkan secara optimal dan memiliki kemampuan yang berdaya saing tinggi.
- (6) Mengembangkan kecakapan/kecakapan hidup dalam setiap kegiatan pendidikan agar peserta didik siap hidup mandiri.
- (7) Menciptakan lingkungan sekolah yang sehat, bersih dan asri
- (8) Mengembangkan sikap peka terhadap lingkungan.
- (9) Menerapkan manajemen partisipatif dengan melibatkan seluruh warga sekolah, komite sekolah dan pemangku kepentingan dalam pengambilan keputusan.
- (10) Mengubah sekolah menjadi lembaga pendidikan yang mendapat kepercayaan masyarakat.

c) Tujuan

- (1) Meningkatkan prestasi belajar siswa secara umum, selain untuk mempersiapkan Lomba Sains Nasional (KSN), Lomba Sains Madrasah (KSM), Lomba Mata Pelajaran (LMP), dan Lomba Karya Tulis Ilmiah (LKTI) yang berdaya saing di tingkat regional dan tingkat daerah. Nasional.
- (2) Meningkatkan dan memberdayakan kualitas dan kuantitas sarana/prasarana untuk mendukung peningkatan prestasi akademik dan nonakademik.
- (3) Meningkatkan metode komunikasi yang luas dan berkualitas dengan berbagai instansi dan lembaga terkait serta dengan masyarakat luas dalam rangka peningkatan kualitas madrasah.
- (4) Menjadikan MTs Negeri 2 Lamongan sebagai sekolah yang unggul dan bermutu sehingga menjadi lembaga pendidikan pilihan masyarakat.

4) Struktur Organisasi MTs Negeri 2 Lamongan

Struktur organisasi MTs Negeri 2 Lamongan dan struktur organisasi pada PTSP MTs Negeri 2 Lamongan terlampir.

5) Sarana dan Prasarana MTs Negeri 2 Lamongan

No.	Bangunan/Ruang	Jumlah
1.	Kepala madrasah	1
2.	Guru	1
3.	Kelas	24
4.	Perpustakaan	1
5.	Laboratorium IPA	1
6.	Laboratorium Bahasa	-
7.	Laboratorium Komputer	2
8.	Laboratorium Multimedia	1
9..	Aula	1
10.	Tata Usaha	1
11.	Tempat Ibadah	1
12.	Konseling/BP	1
13.	UKS/Kesehatan	1

14.	OSIS	1
15.	Toilet Siswa	11
16.	Toilet Guru	2
17.	Gudang	-
18.	Tempat Olahraga	2
19.	Keterampilan	-
20.	Ma'had	1
21.	Kantin	1
22.	Koperasi	1

Tabel 10 Sarana dan Prasarana MTs Negeri 2 Lamongan

Sedangkan sarana dan prasarana dan/atau fasilitas di PTSP MTs Negeri 2 Lamongan sebagai berikut:

No.	Sarana dan prasarana dan/atau fasilitas	Jumlah
1.	Kartu nomor antrian	20
2.	Perangkat ruang tunggu	4
3.	Komputer	2
4.	Printer	1
5.	Scanner	1
6.	Telepon	1
7.	CCTV	1
8.	Server	1
9.	Kertas, tinta printer, ATK	∞

Tabel 11 Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas PTSP MTs Negeri 2 Lamongan

6) Data Tenaga Pendidik dan Kependidikan MTs Negeri 2 Lamongan

No.	Jabatan	Jumlah
1.	Kepala madrasah	1
2.	Kepala Tata Usaha	1
3.	Guru	59
4.	Staff Tata Usaha	8
5.	Penjaga dan Pesuruh	2
Total		71

Tabel 12 Data Pendidik dan Kependidikan MTs Negeri 2 Lamongan

2. Deskripsi Informan

Penelitian ini dilaksanakan selama kurang lebih 3 bulan yang terhitung mulai bulan Januari hingga Maret tahun 2022. Alur penelitian yang dilalui peneliti berawal dari observasi awal untuk menentukan lokasi penelitian yang sesuai dengan topik yang diteliti. Kemudian peneliti memutuskan untuk memilih 2 lokasi penelitian yakni MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan. Selanjutnya peneliti mengajukan perizinan penelitian di kedua lokasi tersebut. Setelah mendapat persetujuan untuk penelitian, tahap selanjutnya adalah melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Saat pengambilan data tersebut, peneliti melakukan wawancara dengan beberapa informan.

a. Informan dari MTs Negeri 1 Lamongan

1) Kepala MTs Negeri 1 Lamongan

Informan pertama adalah Kepala MTs Negeri 1 Lamongan yang bernama Drs. H. Sutar, MM. Wawancara dilakukan pada hari Selasa, 08 Februari 2022 yang bertempat di Kantor Kepala MTs Negeri 1 Lamongan mulai pukul 07.30 – 08.00 WIB.

2) Kepala Tata Usaha MTs Negeri 1 Lamongan

Informan kedua adalah Bapak Ali Musthofa, S.Pd selaku Kepala Tata Usaha sekaligus sebagai koordinator PTSP MTs Negeri 1 Lamongan. Wawancara dilakukan pada hari Selasa, 08 Februari 2022 yang bertempat di ruang Kepala Tata Usaha MTs Negeri 1 Lamongan mulai pukul 08.05 – 08.45 WIB.

3) Pegawai PTSP MTs Negeri 1 Lamongan

Informan keempat adalah salah satu pegawai PTSP MTs Negeri Lamongan yang bernama Zaiq Fahmi Amdah, S.Km sebagai Staff TU urusan persuratan dan pengarsipan. Wawancara dilakukan pada hari Senin, 13 Februari 2022 yang bertempat di Kantor PTSP MTs Negeri 1 Lamongan mulai pukul 09.15 – 09.58 WIB.

4) Penerima Layanan di MTs Negeri 1 Lamongan

Informan kelima salah satu penerima layanan di MTs Negeri 1 Lamongan yang bernama Shinta sebagai alumni MTs Negeri 1 Lamongan. Wawancara dilakukan pada hari Kamis, 16 Februari 2022 yang bertempat di depan Kantor PTSP MTs Negeri 1 Lamongan mulai pukul 10.13-10.25 WIB.

b. Informan dari MTs Negeri 2 Lamongan

1) Kepala MTs Negeri 2 Lamongan

Informan pertama adalah Kepala MTs Negeri 2 Lamongan yang bernama Bapak Asman, S.Ag, M.Pd. Wawancara dilakukan pada hari Rabu, 02 Maret 2022 yang bertempat di Kantor Kepala MTs Negeri 2 Lamongan mulai pukul 11.00 – 12.15 WIB.

2) Kepala Tata Usaha MTs Negeri 2 Lamongan

Informan kedua adalah Bapak Miftakhuddin, M.Pd selaku Kepala Tata Usaha sekaligus sebagai koordinator PTSP MTs Negeri 2 Lamongan. Wawancara dilakukan pada hari Rabu, 16 Maret 2022 yang bertempat di ruang Kepala Tata Usaha MTs Negeri 2 Lamongan mulai pukul 10.05 – 10.45 WIB.

3) Pegawai PTSP MTs Negeri 2 Lamongan

Informan keempat adalah salah satu pegawai PTSP MTs Negeri 2 Lamongan yakni Ibu Maftuhah, S.E. Wawancara dilakukan pada hari Senin, 21 Maret 2022 yang bertempat di Kantor PTSP MTs Negeri 2 Lamongan mulai pukul 08.45 – 09.35 WIB

4) Penerima Layanan di MTs Negeri 2 Lamongan

Informan kelima salah satu penerima layanan di MTs Negeri 2 Lamongan yang bernama Ibu Umi sebagai wali siswa MTs Negeri 2 Lamongan. Wawancara dilakukan pada hari Senin, 21 Maret 2022 yang bertempat di depan Kantor PTSP MTs Negeri 2 Lamongan mulai pukul 09.45-10.00 WIB.

B. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Hasil Temuan

Deskripsi hasil dalam penelitian ini merupakan jawaban dari fokus penelitian yang ditulis sebelumnya tentang Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Mewujudkan Mutu Layanan Administrasi (Studi Multikasus di MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan). Berikut penyajian data penelitian sebagai berikut:

a. Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu di MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan

1) Dasar Hukum

PTSP merupakan terobosan baru yang digagas oleh Kementerian Agama dalam rangka mewujudkan kemudahan dan kepastian kepada masyarakat untuk memperoleh layanan. Pengelolaan PTSP tersebut dilakukan melalui satu tempat dari tahap permohonan hingga penyelesaian. PTSP merupakan sebuah inovasi yang digunakan untuk meningkatkan layanan publik.

Sejarah dan dasar hukum adanya implementasi PTSP di MTs Negeri 1 Lamongan disampaikan oleh Kepala Madrasah sebagai berikut:

“Untuk implementasi pelayanan terpadu satu pintu di MTs Negeri 1 Lamongan ini merupakan gagasan yang saya cetuskan pada tahun 2018 akhir yang nampaknya sekarang di kantor-kantor instansi Kementerian Agama itu sudah menggunakan PTSP. Alhamdulillah PTSP disini sudah lama bahkan sudah saya tingkatkan untuk menuju digital. Maksudnya aplikasi digitalisasi untuk pelayanan satu pintu.” (M1.W.KM.F1/08-02-2022)⁷⁰

“Untuk dasar hukum yang kami gunakan dalam penyelenggaraan PTSP yaitu sesuai dengan aturan pelayanan publik.” (M1.W.KM.F1/08-02-2022)⁷¹

⁷⁰ Hasil wawancara dengan Drs. H. Sutar, MM (Selaku Kepala MTs Negeri 1 Lamongan) pada hari Selasa, 8 Februari 2022 Pukul 07.30 – 08.00 WIB

⁷¹ Hasil wawancara dengan Drs. H. Sutar, MM (Selaku Kepala MTs Negeri 1 Lamongan) pada hari Selasa, 8 Februari 2022 Pukul 07.30 – 08.00 WIB

Latar belakang adanya PTSP di MTs Negeri 1 Lamongan juga disampaikan oleh Kepala Sub Bagian Tata Usaha sekaligus sebagai Koordinator PTSP di MTs Negeri 1 Lamongan. Dari wawancara, Beliau menyampaikan:

“Dalam rangka untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat agar tidak riwa-riwi, biasanya kan harus kesana-kesini sekarang dengan adanya PTSP yang sekali duduk bisa langsung selesai. Mottonya adalah cepat dan tepat.”(M1.W.KTU.F1/08-02-2022)⁷²

“Jadi adanya PTSP itu karena berkeinginan untuk memberikan pelayanan secara cepat dan tepat itu sesuai dengan aturan pelayanan publik yang berlaku.”(M1.W.KTU.F1/08-02-2022)⁷³

Dari wawancara diatas dapat diketahui bahwa adanya Pelayanan Terpadu Suntu Pintu di MTs Negeri 1 Lamongan sejak tahun 2018 yang bermula dari gagasan Kepala Madrasah untuk memberikan pelayanan yang dapat memudahkan masyarakat. Sehingga terlahir motto cepat dan tepat dalam memenuhi kebutuhan masyarakat atau pengguna jasa pendidikan di MTs Negeri 1 Lamongan.

Sedangkan di MTs Negeri 2 Lamongan, sejarah dan dasar hukum adanya PTSP disampaikan oleh Kepala Madrasah sebagai berikut:

“PTSP ini lahir sudah satu tahun ini, agar pelayanan bisa prima, bisa maksimal dan bisa satu pintu, itu karena merupakan motto bagi madrasah agar menjadi lebih baik, sehingga seluruh stauan kerja dimana saja diharapkan untuk mendirikan pelayanan satu pintu sehingga apapun yang

⁷² Hasil wawancara dengan Bapak Ali Musthofa, S.Pd (Selaku Kepala TU dan Koordinator PTSP MTs Negeri 1 Lamongan) pada hari Selasa, 8 Februari 2022 Pukul 08.05 – 08.45 WIB

⁷³ Hasil wawancara dengan Bapak Ali Musthofa, S.Pd (Selaku Kepala TU dan Koordinator PTSP MTs Negeri 1 Lamongan) pada hari Selasa, 8 Februari 2022 Pukul 08.05 – 08.45 WIB

berkaitan dengan pelayanan publik agar bisa terlaksana dengan baik.”(M2.W.KM.F1/02-03-2022)⁷⁴

“...proses implementasinya PTSP itu sesuai dengan regulasi pelayanan publik.”(M2.W.KM.F1/02-03-2022)⁷⁵

Dari wawancara diatas dapat diketahui bahwa adanya Pelayanan Terpadu Sirtu Pintu di MTs Negeri 2 Lamongan sejak tahun 2021 bertujuan untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat agar tercipta madrasah yang lebih baik.

Dasar hukum adanya PTSP ini diperinci pada buku panduan PTSP yang dimiliki oleh MTs Negeri 1 dan MTs Negeri 2 Lamongan yakni diperoleh data sebagai berikut:

- a) Undang-undang No 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara
- b) Undang-undang No 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik
- c) UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.
- d) Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan.
- e) Peraturan Menteri Agama RI Nomor 65 tahun 2016 tentang pelayanan terpadu pada Kementerian Agama.
- f) KMA 118 tahun 2010 tentang program percepatan melalui penyelenggaraan layanan unggulan di Kementerian Agama.⁷⁶

2) Persyaratan

Persyaratan untuk mendapatkan layanan di PTSP MTs Negeri 1 Lamongan dijelaskan oleh Pegawai PTSP bagian Tata Persuratan dan Kearsipan yang sudah bekerja di PTSP MTs Negeri 1 sejak 2019 sebagai berikut:

⁷⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Asman, M.Pd (Selaku Kepala MTs Negeri 2 Lamongan) pada hari Rabu, 2 Maret 2022 Pukul 11.00 – 12.15 WIB

⁷⁵ Hasil wawancara dengan Bapak Miftakhuddin, M.Pd (Selaku Kepala TU dan Koordinator PTSP MTs Negeri 2 Lamongan) pada hari Rabu, 16 Maret 2022 Pukul 10.05– 10.45 WIB

⁷⁶ Hasil dokumentasi Buku Panduan PTSP MTs Negeri Lamongan diambil pada 8 Februari 2022

“Kalau syarat untuk mendapatkan layanan tidak ada, jadi apa yang dibutuhkan nanti dibantu sama petugas PTSP. Saya contohkan ketika ada mahasiswa yang ingin mengajukan izin penelitian di MTs Negeri 1 Lamongan, mereka tinggal mengisi di web madrasah tanpa datang ke kantor hanya untuk minta izin. Nanti kami sebagai petugas setiap hari mengecek apakah ada surat masuk atau tidak ada. Begitu ada surat masuk, langsung kami respon.”(M1.W.PPTSP.F1/13-02-2022)⁷⁷

Sedangkan persyaratan yang harus dipenuhi di PTSP MTs Negeri 2 Lamongan menurut penjelasan Pegawai PTSP MTs Negeri 2 Lamongan mengutarakan bahwa:

“Seluruh persyaratan semuanya disesuaikan dengan dokumen yang dibutuhkan oleh pemohon layanan.”(M2.W.PPTSP.F1/21-03-2022)⁷⁸

Begitupun dengan hasil observasi di PTSP MTs Negeri 1 dan MTs Negeri 2 Lamongan bahwa persyaratan untuk meminta layanan cukup disesuaikan dengan dokumen yang dibutuhkan.⁷⁹ Dari pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa proses administrasi layanan yang diberikan oleh PTSP, baik di MTs Negeri 1 maupun MTs Negeri 2 Lamongan dapat dijalankan apabila seluruh persyaratan administrasi disesuaikan dengan jenis pengajuan layanan.

3) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Sistem, mekanisme, dan prosedur yang diterapkan di PTSP MTs Negeri 1 Lamongan. Menurut Pegawai PTSP mengatakan bahwa:

⁷⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Zaiq Fahmi Amdah (Selaku Pegawai PTSP Negeri 1 Lamongan) pada hari Senin, 13 Februari 2022 Pukul 09.15 – 09.58 WIB

⁷⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Maftuhah (Selaku Pegawai PTSP Negeri 2 Lamongan) pada hari Senin, 21 Maret 2022 Pukul 08.45 – 09.35 WIB

⁷⁹ Hasil observasi di PTSP MTs Negeri 1 dan MTs Negeri 2 Lamongan

“Dalam proses PTSP di sini terkait sistem, mekanisme, dan prosedur telah tercantum di SOP PTSP MTs Negeri 1 Lamongan. Disana ada SOP legalisasi ijazah, pengganti ijazah, penerbitan surat keputusan, izin penelitian, magang, dan lain-lain juga termasuk SOP yang berkaitan dengan kepegawaian.”(M1.W.PPTSP.F1/13-02-2022)⁸⁰

Sedangkan sistem, mekanisme, dan prosedur yang diterapkan di PTSP MTs Negeri 2 Lamongan menurut Kepala Tata Usaha sekaligus koordinator PTSP adalah sebagai berikut:

“Sistemnya, mekanismenya, dan prosedurnya telah diatur di SOP PTSP yang tertera di buku panduan. Jadi mulai dari pemohon datang hingga proses dokumen selesai telah diatur semuanya.”(M2.W.KTU.F1/16-03-2022)⁸¹

Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui bahwa sistem, mekanisme, dan prosedur PTSP di MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan telah diatur berdasarkan Standar Operasional Prosedur PTSP. Dari hasil observasi ditemukan bahwa dalam melakukan pelayanan, seluruh petugas di PTSP MTs Negeri 1 dan MTs Negeri 2 Lamongan bekerja sesuai panduan pada SOP yang diterapkan.⁸² Hal ini diperjelas di buku panduan PTSP MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan tentang sistem kerja yang memiliki kesamaan. Diperoleh data sebagai berikut:

a) Pemohon datang ke PTSP

- (1) Selama sistem masih *offline*, pemohon harus datang sendiri ke PTSP untuk mendapatkan layanan yang disediakan dengan mengisi formulir layanan dan selanjutnya akan diproses oleh petugas sesuai SOP yang telah ditetapkan.

⁸⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Zaiq Fahmi Amdah (Selaku Pegawai PTSP Negeri 1 Lamongan) pada hari Senin, 13 Februari 2022 Pukul 09.15 – 09.58 WIB

⁸¹ Hasil wawancara dengan Bapak Miftakhuddin, M.Pd (Selaku Kepala TU dan Koordinator PTSP MTs Negeri 2 Lamongan) pada hari Rabu, 16 Maret 2022 Pukul 10.05– 10.45 WIB

⁸² Hasil Observasi di PTSP MTs Negeri 1 dan MTs Negeri 2 Lamongan

(2) Ketika sistem telah *online*, pemohon tidak harus datang ke PTSP karena dapat mengajukan permohonan layanan secara online dengan cara melengkapi data sesuai format isian pada aplikasi yang disediakan oleh admin.

b) Pemohon diterima petugas informasi

(1) Petugas berdiri, mengucapkan salam dan mempersilahkan duduk pemohon, lalu menanyakan keperluan.

(2) Petugas menjelaskan prosedur dan persyaratan jenis layanan PTSP sesuai dengan keperluan pemohon.

(3) Petugas memberikan Formulir Permohonan dan memandu pemohon mengisi formulir dimaksud, jika pemohon sudah membawa dokumen persyaratan.

(4) Petugas memandu pemohon untuk mengambil Nomor Antrian sesuai jenis layanan yang diperlukan serta menunjukkan loket/petugas yang akan melayaninya.

c) Penerimaan dan pemeriksaan dokumen oleh *Front Office* (FO)

Front Office (FO) adalah orang atau sekelompok orang yang berurusan langsung dengan *customer* terkait dengan jasa yang ditawarkan.

(1) Petugas berdiri, mengucapkan salam dan mempersilahkan duduk pemohon, lalu menanyakan keperluan.

(2) Petugas meminta Formulir Permohonan dan dokumen yang dibawa pemohon lalu melakukan *input* data ke dalam sistem dan melakukan pemeriksaan kelengkapan awal berdasar *checklist* kelengkapan dokumen. Petugas memberikan jawaban, jika:

(a) Dokumen lengkap (tanpa melihat konten), pemohon mencetak tanda terima dokumen & memberikan paraf serta mengisi tanggal estimasi penyelesaian layanan.

(b) Dokumen tidak lengkap (tanpa melihat konten), diberikan jawaban tertulis berupa *print out* atas *checklist*

yang dilakukan berserta penjelasannya dan dokumen dikembalikan.

(3) Tanda terima dicetak rangkap 3 lembar pertama diserahkan pemohon, lembar ke 2 dan 3 disatukan dengan dokumen.

(4) Selanjutnya dokumen diserahkan ke petugas *Back Office* (BO) untuk diproses.

(5) Petugas berdiri dan mengucapkan terima kasih.

d) Penelitian dan eksekusi berkas oleh *Back Office* (BO)

Back Office (BO) adalah orang atau sekelompok orang yang bertugas mengurus laporan-laporan, keuangan maupun masalah administrasi dan tidak secara langsung melayani konsumen.

(1) Petugas menerima dokumen dari petugas FO dan melakukan penelitian terhadap:

(a) Kebenaran dan kesesuaian dokumen secara teknis berdasar aturan yang ada.

(b) Keabsahaan dokumen administrasi yang diserahkan dengan identitas pemohon.

(2) Jika dokumen sesuai, maka:

(a) Petugas berkoordinasi dengan Supervisor dan unit kerja terkait untuk tindak lanjut layanan sesuai ketentuan yang ditetapkan.

(b) Petugas mencetak dokumen hasil dan memproses mengesahkannya.

(c) Petugas meminta nomor dan stempel ke petugas BO bagian persuratan.

(d) Petugas menyampaikan dokumen hasil kepada petugas FO dokumen.

(3) Jika dokumen tidak sesuai:

(a) Petugas berkoordinasi dengan Supervisor dan membuat Berita Acara/Keterangan ketidaksesuaian dokumen.

- (b) Berita Acara/Keterangan ketidaksesuaian dokumen diserahkan ke Petugas FO dokumen.
- e) Penyampaian hasil oleh petugas FO dokumen
 - (1) Petugas memanggil pemohon yang dokumennya telah selesai diproses atau dikembalikan.
 - (2) Petugas berdiri, mengucapkan salam dan mempersilahkan duduk pemohon, lalu menanyakan tanda terima dokumen yang dibawa pemohon.
 - (3) Petugas menyerahkan dokumen hasil atau mengembalikan dokumen yang tidak sesuai beserta Berita Acara/Keterangan ketidaksesuaian.
 - (4) Petugas meminta pemohon menandatangani buku tanda terima dokumen.
 - (5) Petugas meminta pemohon untuk memberikan pendapat terkait kepuasan atas layanan yang diterima.
 - (6) Petugas berdiri dan mengucapkan terima kasih.
- f) Pengarsipan dokumen hasil oleh Arsiparis

Arsiparis PTSP melakukan kegiatan pengarsipan atas surat/dokumen pemohon dan hasil sesuai dengan kriteria.
- g) Pendistribusian dokumen oleh Caraka

Caraka melakukan kegiatan pendistribusian surat /dokumen sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- h) Alur tata persuratan oleh FO dan BO persuratan
 - (1) Alur Surat Masuk
 - (a) Petugas FO menerima surat masuk baik dari ASN, masyarakat, instansi, email, wa, pos maupun kurir.
 - (b) Petugas FO menyerahkan surat tersebut ke petugas BO untuk dipilah berdasarkan penggolongan surat yang ditetapkan.

- (c) Petugas BO mengembalikan surat kepada petugas FO untuk diinput datanya ke aplikasi persuratan dan memberikan tanda terima surat tersebut.
- (d) Petugas FO mencetak lembar disposisi rangkap 3 untuk surat yang memerlukan disposisi Kepala Madrasah dan menyalurkan surat tersebut langsung ke unit kerja atau sesuai tujuan disposisi kepala madrasah.
- (e) Petugas BO melakukan pemindaian surat masuk dan diupload ke aplikasi sesuai data yang telah diinput sebelumnya.
- (f) Petugas BO menyerahkan surat masuk kepada Caraka untuk didistribusikan sesuai arah surat.

(2) Alur Surat Keluar

- (a) Petugas FO menerima permintaan nomor surat dari petugas BO layanan atau unit kerja melalui aplikasi /manual persuratan.
- (b) Surat keluar diteliti kebenaran format penulisan serta pemberian kode klasifikasinya, sesuai ketentuan yang berlaku.
- (c) Jika format dan kode surat telah sesuai, petugas BO persuratan berkoordinasi dengan petugas FO persuratan memberi nomor surat keluar.⁸³

4) Jangka waktu penyelesaian

Jangka waktu pelayanan di PTSP MTs Negeri 1 Lamongan disampaikan oleh Pegawai PTSP sebagai berikut:

“Tergantung, jika dokumen dapat selesai pada saat itu juga ya jangka waktu pelayanan tidak memerlukan waktu lama. Karena ada juga instansi seperti bank itu tidak mau memakai tanda tangan elektronik Kepala Madrasah, jadi hal ini perlu waktu untuk menunggu Kepala Madrasah tersebut. Tapi

⁸³ Hasil dokumentasi Buku Panduan PTSP MTs Negeri Lamongan diambil pada 8 Februari 2022

semaksimal mungkin kami menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan tepat waktu.”(M1.W.PPTSP.F1/13-02-2022)⁸⁴

Sedangkan jangka waktu pelayanan di PTSP MTs Negeri 2 Lamongan disampaikan oleh Kepala TU sekaligus Koordinator PTSP sebagai berikut:

“Terdapat *deadline* yang harus dilakukan, kalau bisa jangka waktu tidak perlu lama jadi harus dilakukan secepatnya. Baik dalam pelayanan satu hari selesai atau pelayanan yang memerlukan waktu beberapa hari.”(M2.W.KTU.F1/16-03-2022)⁸⁵

Dari uraian di atas bahwa jangka waktu pelayanan di PTSP MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan disesuaikan dengan jenis layanan *one day service* dan *non one day service*. Hal ini diperkuat dengan data observasi bahwa setiap pemohon layanan yang datang untuk menyelesaikan dokumen diperlukan waktu yang sesuai dengan jenis dokumen tersebut.⁸⁶ Hal ini juga diperkuat dokumentasi berdasarkan buku panduan PTSP yang dimiliki oleh MTs Negeri 1 dan 2 Lamongan yang memiliki kesamaan sebagai berikut⁸⁷:

- a) Untuk layanan *one day service* membutuhkan waktu kurang lebih 30 s.d. 120 menit per-dokumen, dengan urutan proses:
- (1) Pemohon datang ke PTSP.
 - (2) Pemohon diterima petugas informasi/layanan.
 - (3) Penerimaan dan pemeriksaan dokumen oleh FO.
 - (4) Penelitian dan eksekusi dokumen oleh BO.
 - (5) Penyampaian hasil oleh petugas FO dokumen.

⁸⁴ Hasil wawancara dengan Ibu Zaiq Fahmi Amdah (Selaku Pegawai PTSP Negeri 1 Lamongan) pada hari Senin, 13 Februari 2022 Pukul 09.15 – 09.58 WIB

⁸⁵ Hasil wawancara dengan Bapak Miftakhuiddin, M.Pd (Selaku Kepala TU dan Koordinator PTSP MTs Negeri 2 Lamongan) pada hari Rabu, 16 Maret 2022 Pukul 10.05– 10.45 WIB

⁸⁶ Hasil observasi di PTSP MTs Negeri 1 dan MTs Negeri 2 Lamongan

⁸⁷ Hasil studi dokumentasi Buku Panduan PTSP MTs Negeri Lamongan diambil pada 8 Februari 2022

(6) Pengarsipan dokumen hasil oleh arsiparis.

b) Untuk layanan *non one day service* membutuhkan waktu lebih dari satu hari, dengan urutan proses:

- (1) Pemohon datang ke PTSP.
- (2) Pemohon diterima petugas informasi.
- (3) Penerimaan dan pemeriksaan dokumen oleh FO.
- (4) Penelitian dan keabsahan dokumen oleh BO.
- (5) Verifikasi dokumen dan lapangan oleh unit kerja.
- (6) Penyampaian Berita Acara hasil verifikasi oleh unit kerja.
- (7) Penyampaian hasil oleh petugas FO Dokumen.
- (8) Pengarsipan dokumen hasil oleh arsiparis

5) Biaya

Biaya yang diperlukan untuk memperoleh layanan di PTSP MTs Negeri 1 Lamongan disampaikan oleh Kepala TU MTs Negeri 1 Lamongan sebagai berikut:

“Tidak ada tarif atau biaya untuk memperoleh layanan yang ada di PTSP ini, namun biasanya ketika ada siswa kita yang rumahnya jauh ingin meminta legalisir ijazah tanpa harus datang ke madrasah maka dokumennya ia kirim melalui jasa ekspedisi dan itu biayanya yanganggung dari siswa tersebut. Untuk pelayanan legalisirnya tidak membutuhkan biaya sama sekali.”(M1.W.KTU.F1/08-02-2022)⁸⁸

Sedangkan biaya yang diperlukan untuk memperoleh layanan di PTSP MTs Negeri 2 Lamongan disampaikan oleh Kepala TU MTs Negeri 2 Lamongan sebagai berikut:

“Gratis, tidak ada biaya dalam meminta pelayanan di PTSP.”(M2.W.KTU.F1/16-03-2022)⁸⁹

⁸⁸ Hasil wawancara dengan Bapak Ali Musthofa, S.Pd (Selaku Kepala TU dan Koordinator PTSP MTs Negeri 1 Lamongan) pada hari Selasa, 8 Februari 2022 Pukul 08.05 – 08.45 WIB

⁸⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Miftakhuddin, M.Pd (Selaku Kepala TU dan Koordinator PTSP MTs Negeri 2 Lamongan) pada hari Rabu, 16 Maret 2022 Pukul 10.05– 10.45 WIB

Berdasarkan hasil observasi di PTSP MTs Negeri 1 dan MTs Negeri 2 Lamongan, setiap pemohon layanan yang meminta pelayanan tidak dipungut biaya apapun.⁹⁰ Dari uraian tersebut dapat diperoleh kesimpulan bahwa tidak ada biaya yang dipungut untuk semua pelayanan, baik di PTSP MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan adalah Rp. 0,- atau gratis.

6) Produk layanan

Produk layanan di PTSP MTs Negeri 1 Lamongan diungkapkan oleh Kepala TU sekaligus Koordinator PTSP MTs Negeri 1 Lamongan sebagai berikut:

”Layanan yang ada di sini, bisa sampean lihat bahwa terdapat sekat-sekat dalam layanan administrasi, jadi produk layanannya yakni yang berkaitan dengan administrasi sekolah, aada administrasi kesiswaan, kehumasan, tata persuratan dan kearsipan, sarana prasarana, dan lain-lain.” (M1.W.KTU.F1/08-02-2022)⁹¹

Sedangkan produk layanan di PTSP MTs Negeri 2 Lamongan diungkapkan oleh Koordinator PTSP MTs Negeri 2 Lamongan sebagai berikut:

“Produk layanan yang ada di PTSP MTsN 2 ini berkaitan dengan seluruh tata persuratan, baik perihal kesiswaan, kepegawaian, dan lain sebagainya.”(M2.W.KTU.F1/16-03-2022)⁹²

Dari pernyataan di atas diperoleh hasil yang sama dengan observasi bahwa produk layanan di PTSP MTs Negeri 1 dan MTs Negeri 2 Lamongan terdapat kesamaan perihal tata persuratan urusan administrasi pendidikan.⁹³ Hal ini diperkuat dengan data

⁹⁰ Hasil observasi di PTSP MTs Negeri 1 dan MTs Negeri 2 Lamongan

⁹¹ Hasil wawancara dengan Bapak Ali Musthofa, S.Pd (Selaku Kepala TU dan Koordinator PTSP MTs Negeri 1 Lamongan) pada hari Selasa, 8 Februari 2022 Pukul 08.05 – 08.45 WIB

⁹² Hasil wawancara dengan Bapak Miftakhuddin, M.Pd (Selaku Kepala TU dan Koordinator PTSP MTs Negeri 2 Lamongan) pada hari Rabu, 16 Maret 2022 Pukul 10.05– 10.45 WIB

⁹³ Hasil observasi di PTSP MTs Negeri 1 dan MTs Negeri 2 Lamongan

dokumentasi peneliti bahwa dokumen *output* atas layanan yang diberikan di PTSP MTs Negeri 1 dan MTs Negeri 2 Lamonga berupa:

- a) Surat Keputusan
- b) Surat Rekomendasi
- c) Surat Izin
- d) Surat Keterangan
- e) Surat Pengantar
- f) Surat Mutasi Masuk/Keluar
- g) Surat Peminjaman Fasilitas Madrasah
- h) Legalisir Ijazah
- i) Lembar Pengesahan
- j) Data Kepegawaian
- k) Data Simpatika
- l) Data Kesiswaan dan Kurikulum
- m) Data Emis
- n) Data Komite
- o) Data Sarana dan Prasarana (BMN/Non BMN)⁹⁴

7) Sarana/prasarana dan/atau fasilitas

Sarana/prasarana dan/atau fasilitas digunakan untuk mendukung proses implemetasi PTSP di lembaga pendidikan. Hal tersebut disampaikan oleh Kepala Tata Usaha MTs Negeri 1 Lamongan sebagai berikut:

“Fasilitas yang ada di Kantor PTSP ini ya terdapat PC yang digunakan untuk melayani tamu yang meminta layanan, WiFi, ada ruang tunggu, dan sarana lain yang mendukung proses pelayanan.”(M1.W.KTU.F1/08-02-2022)⁹⁵

⁹⁴ Hasil studi dokumentasi Buku Panduan PTSP MTs Negeri Lamongan diambil pada 8 Februari 2022

⁹⁵ Hasil wawancara dengan Bapak Ali Musthofa, S.Pd (Selaku Kepala TU dan Koordinator PTSP MTs Negeri 1 Lamongan) pada hari Selasa, 8 Februari 2022 Pukul 08.05 – 08.45 WIB

Sedangkan sarana/prasarana dan/atau fasilitas di Kantor PTSP MTs Negeri 2 Lamongan diungkapkan oleh Kepala Tata Usaha MTs Negeri 2 Lamongan sebagai berikut:

“Bisa mbak lihat sendiri walaupun Kantor PTSP kami kecil, sederhana namun sarana dan prasarananya masih terus dikembangkan dengan baik. Di sini ada komputer, kursi tunggu, dan sebagainya itu.”(M2.W.KTU.F1/16-03-2022)⁹⁶

Dari hasil observasi di PTSP MTs Negeri 1 dan MTs Negeri 2 Lamongan menunjukkan bahwa semua fasilitas yang digunakan di PTSP digunakan untuk keperluan pelayanan.⁹⁷ Dari pernyataan di atas juga diperkuat dengan data dokumentasi yang diperoleh hasil bahwa dalam ruangan PTSP MTs Negeri 1 dan MTs Negeri 2 Lamongan terdapat sarana/prasarana dan/atau fasilitas yang telah dicantumkan pada buku panduan PTSP sebagai berikut:

- a) Kartu nomor antrian
- b) Perangkat ruang tunggu (kursi, meja, dll)
- c) Komputer
- d) *Printer*
- e) *Scanner*
- f) Perangkat komunikasi yang terkoneksi internet
- g) Sistem aplikasi
- h) Telepon/fax
- i) CCTV
- j) *Server*
- k) Kertas, tinta *printer*, ATK
- l) Air mineral dan permen.⁹⁸

⁹⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Miftakhuddin, M.Pd (Selaku Kepala TU dan Koordinator PTSP MTs Negeri 2 Lamongan) pada hari Rabu, 16 Maret 2022 Pukul 10.05– 10.45 WIB

⁹⁷ Hasil observasi di PTSP MTs Negeri 1 dan MTs Negeri 2 Lamongan

⁹⁸ Hasil dokumentasi Buku Panduan PTSP MTs Negeri Lamongan diambil pada 8 Februari 2022

8) Kompetensi pelaksana

Menurut hasil dokumentasi peneliti, kompetensi pelaksana PTSP di MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan memuat komponen yang sama, diperoleh hasil sebagai berikut:

a) Supervisor

- (1) Status: ASN minimal gol. III/a
- (2) Pendidikan: Sarjana
- (3) Bimtek: Sistem & prosedur layanan, aplikasi persuratan dan layanan, struktur organisasi, keprotokolan, *public relation*.
- (4) Pengetahuan kerja: Peraturan perundangan dan SOP terkait layanan PTSP.
- (5) Keterampilan Kerja: Menguasai aplikasi yang digunakan dalam PTSP, menguasai SOP layanan yang dilaksanakan di PTSP, memiliki pemahaman yang memadai tentang kearsipan dan persuratan.
- (6) Keterampilan Interpersonal: Ramah, santun, teliti, cekatan, komunikatif, berpikir analitik, memiliki jiwa kepemimpinan, tanggung Jawab, inovatif, dan jujur.

b) *Front Office* (FO)

- (1) Status: Pegawai Tetap (PT)/Pegawai Tidak Tetap (PTT)
- (2) Pendidikan: Sarjana
- (3) Bimtek: Sistem & prosedur layanan, aplikasi persuratan dan layanan, struktur organisasi, keprotokolan, *public relation*.
- (4) Pengetahuan kerja: Peraturan perundangan dan SOP terkait layanan PTSP.
- (5) Keterampilan Kerja: Menguasai aplikasi yang digunakan dalam PTSP, menguasai SOP layanan yang dilaksanakan di PTSP, Memiliki pemahaman tentang persuratan.

- (6) Keterampilan Interpersonal: Ramah, santun, teliti, cekatan, komunikatif, tanggung jawab, memiliki kemampuan komunikasi yang baik, jujur, berpenampilan menarik.

c) *Back Office* (BO)

- (1) Status: Pegawai Tetap (PT)/Pegawai Tidak Tetap (PTT)
- (2) Pendidikan: Sarjana
- (3) Bimtek: Sistem & prosedur layanan, aplikasi persuratan dan layanan, struktur organisasi, keprotokolan, *public relation*.
- (4) Pengetahuan kerja: Peraturan perundangan dan SOP terkait layanan PTSP.
- (5) Keterampilan Kerja: Menguasai aplikasi yang digunakan dalam PTSP, menguasai SOP layanan yang dilaksanakan di PTSP, Memiliki pemahaman tentang persuratan.
- (6) Keterampilan Interpersonal: Ramah, santun, teliti, cekatan, komunikatif, berpikir analitik, tanggung jawab, jujur.

d) Petugas informasi

- (1) Status: Pegawai Tetap (PT)/Pegawai Tidak Tetap (PTT)
- (2) Pendidikan: Sarjana
- (3) Bimtek: Sistem & prosedur layanan, aplikasi persuratan dan layanan, struktur organisasi, keprotokolan, *public relation*.
- (4) Pengetahuan kerja: Peraturan perundangan dan SOP terkait layanan PTSP.
- (5) Keterampilan Kerja: Menguasai aplikasi yang digunakan dalam PTSP, menguasai SOP layanan yang dilaksanakan di PTSP, memiliki pemahaman tentang persuratan.
- (6) Keterampilan Interpersonal: Ramah, santun, teliti, cekatan, komunikatif, berpikir analitik, tanggung jawab, memiliki kemampuan komunikasi yang baik, jujur, berpenampilan menarik, responsif terhadap pemohon.

e) Caraka

- (1) Status: Pegawai Tidak Tetap (PTT)

- (2) Pendidikan: SMA
 - (3) Bimtek: Sistem & prosedur layanan, aplikasi persuratan dan layanan, struktur organisasi, keprotokolan, *public relation*.
 - (4) Pengetahuan kerja: Pemetaan wilayah di lingkungan Madrasah/KKM
 - (5) Keterampilan Kerja: Mampu mengendarai kendaraan bermotor
 - (6) Keterampilan Interpersonal: Ramah, santun, teliti, mampu berkomunikasi dengan baik, cekatan, komunikatif, rapi, tanggung jawab, jujur, sehat.
- f) Pranata komputer
- (1) Status: Pegawai Tetap (PT)/ Pegawai Tidak Tetap (PTT)
 - (2) Pendidikan: Sarjana komputer
 - (3) Bimtek: Sistem & prosedur layanan dan struktur organisasi
 - (4) Pengetahuan kerja: Peraturan perundangan dan SOP terkait layanan PTSP
 - (5) Keterampilan Kerja: Menguasai aplikasi yang digunakan dalam PTSP, menguasai SOP layanan yang dilaksanakan di PTSP, dan memiliki pemahaman yang memadai tentang jaringan sebagai *user* maupun admin.
 - (6) Keterampilan Interpersonal: Ramah, santun, teliti, mampu berkomunikasi dengan baik, cekatan, komunikatif, rapi, tanggung jawab, dan jujur.
- g) Pengadministrasi
- (1) Status: Pegawai Tetap (PT)/ Pegawai Tidak Tetap (PTT)
 - (2) Pendidikan: Sarjana
 - (3) Bimtek: Sistem & prosedur layanan, aplikasi persuratan & layanan, dan struktur organisasi
 - (4) Pengetahuan kerja: Peraturan perundangan dan SOP terkait layanan PTSP, peraturan tata naskah dinas

- (5) Keterampilan Kerja: Menguasai aplikasi yang digunakan dalam PTSP, menguasai SOP layanan yang dilaksanakan di PTSP, dan memiliki pemahaman yang memadai tentang kearsipan dan persuratan
- (6) Keterampilan Interpersonal: Ramah, santun, teliti, cekatan, komunikatif, berpikir analitik, tanggung jawab, jujur, dan mampu berkomunikasi dengan baik.

h) Resepsionis

- (1) Status: Pegawai Tetap (PT)/ Pegawai Tidak Tetap (PTT)
- (2) Pendidikan: Sarjana
- (3) Bimtek: Sistem & prosedur layanan, aplikasi persuratan & layanan, struktur organisasi, keprotokolan, *public relation*
- (4) Pengetahuan kerja: Peraturan perundangan dan SOP terkait layanan PTSP
- (5) Keterampilan Kerja: Menguasai aplikasi yang digunakan dalam PTSP dan menguasai SOP layanan yang dilaksanakan di PTSP
- (6) Keterampilan Interpersonal: Ramah, santun, teliti, cekatan, komunikatif, berpikir analitik, tanggung jawab, memiliki kemampuan komunikasi yang baik, jujur, berpenampilan menarik, responsif terhadap tamu.⁹⁹

9) Pengawasan internal

Pengawasan internal terhadap proses administrasi PTSP dilakukan oleh Supervisor PTSP dan Penanggungjawab melalui *Checklist* Pengawasan Internal. Secara periodik setiap 3 (tiga) bulan, dilakukan pemeriksaan internal oleh Penanggungjawab untuk memeriksa kesesuaian proses dan produk administrasi PTSP dan dicatat dalam format Evaluasi Kinerja Pelaksana.

⁹⁹ Hasil dokumentasi Buku Panduan PTSP MTs Negeri Lamongan diambil pada 8 Februari 2022

Kepala Tata Usaha MTs Negeri 1 Lamongan melakukan pengawasan setiap hari dan rutin melakukan evaluasi, hal ini seperti yang dikatakan sebagai berikut:

“Pengawasan saya lakukan setiap hari dengan mengamati seluruh kegiatan yang ada di PTSP, kemudian dengan melakukan evaluasi minimal 3 bulan sekali untuk mengetahui apa saja yang menjadi kendala dalam proses pengimplementasiannya, dan untuk mewujudkan mutu layanan yang disediakan di PTSP ini. Karena semua macam bentuk administrasi yang saya sebutkan tadi seperti administrasi kesiswaan, kepegawaian, persuratan dan pengarsipan, kehumasan, dan lainnya itu terhubung di PTSP MTs Negeri 1 Lamongan.”(M1.W.KTU.F1/08-02-2022)¹⁰⁰

“Saya pengawasannya menggunakan selain pengamatan langsung juga menggunakan instrumen. Setelah mendapatkan hasil kemudian dilakukan evaluasi. Yang kemudian ketika teman-teman itu pada tahun ajaran baru mendapatkan job deskripsi masing-masing. Jadi mereka harus menjalankan itu.”(M1.W.KTU.F1/08-02-2022)¹⁰¹

Sedangkan pengawasan internal terhadap implementasi PTSP di MTs Negeri 2 Lamongan diutarakan oleh Kepala Tata Usaha MTs Negeri 2 Lamongan sebagai berikut:

“Kalau pengawasan saya hampir setiap ada waktu, jadi secara kondisional pengawasan itu saya lakukan. Minimal satu minggu kita evaluasi. Sedangkan rapat staff pimpinan satu bulan sekali dan rapat stakeholder seluruh elemen di madrasah dilakukan awal bulan sekaligus pembinaan.”(M2.W.KTU.F1/16-03-2022)¹⁰²

Dari pernyataan di atas bahwa pengawasan internal terhadap jalannya PTSP di MTs Negeri 1 Lamongan dilakukan dengan pengamatan langsung oleh Kepala Tata Usaha sekaligus sebagai

¹⁰⁰ Hasil wawancara dengan Bapak Ali Musthofa, S.Pd (Selaku Kepala TU dan Koordinator PTSP MTs Negeri 1 Lamongan) pada hari Selasa, 8 Februari 2022 Pukul 08.05 – 08.45 WIB

¹⁰¹ Hasil wawancara dengan Bapak Ali Musthofa, S.Pd (Selaku Kepala TU dan Koordinator PTSP MTs Negeri 1 Lamongan) pada hari Selasa, 8 Februari 2022 Pukul 08.05 – 08.45 WIB

¹⁰² Hasil wawancara dengan Bapak Miftakhuddin, M.Pd (Selaku Kepala TU dan Koordinator PTSP MTs Negeri 2 Lamongan) pada hari Rabu, 16 Maret 2022 Pukul 10.05– 10.45 WIB

Koordinator PTSP dalam waktu setiap hari dan melakukan evaluasi minimal 3 bulan sekali, hal ini juga yang dilakukan oleh Kepala Tata Usaha MTs Negeri 2 Lamongan yang melakukan pengawasan internal secara kondisional dengan melakukan evaluasi minimal satu minggu sekali dan pembinaan setiap satu bulan sekali bersama stakeholder madrasah.

10) Penanganan aduan

PTSP menyediakan sarana komunikasi bagi guru, siswa dan masyarakat pemohon yang akan melakukan pengaduan serta saran dan masukan secara langsung melalui petugas penerima aduan atau perangkat sistem informasi/kotak aduan yang tersedia di ruang pelayanan, maupun melalui telepon/*email*/wa. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Kepala TU sekaligus Koordinator PTSP MTs Negeri 1 Lamongan sebagai berikut:

“Dalam menangani masalah yang ada pada saat proses pelayanan, pemohon layanan bisa langsung menyampaikan kepada petugas PTSP atau kotak saran yang tersedia yang kemudian akan kami tindak lanjuti dan diberi solusi.”(M1.W.KTU.F1/08-02-2022)¹⁰³

Sedangkan dalam penanganan aduan di PTSP MTs Negeri 2 Lamongan disampaikan oleh Kepala TU sekaligus Koordinator PTSP sebagai berikut:

“Ada kotak saran yang tertera, atau langsung menyampaikan ke pegawai juga boleh.”(M2.W.KTU.F1/16-03-2022)¹⁰⁴

Uraian di atas, diperkuat dengan hasil observasi bahwa dalam menangani aduan pemohon, PTSP di MTs Negeri 1

¹⁰³ Hasil wawancara dengan Bapak Ali Musthofa, S.Pd (Selaku Kepala TU dan Koordinator PTSP MTs Negeri 1 Lamongan) pada hari Selasa, 8 Februari 2022 Pukul 08.05 – 08.45 WIB

¹⁰⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Miftakhuddin, M.Pd (Selaku Kepala TU dan Koordinator PTSP MTs Negeri 2 Lamongan) pada hari Rabu, 16 Maret 2022 Pukul 10.05– 10.45 WIB

Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan diterapkan melalui kotak saran yang ada dan petugas secara langsung.¹⁰⁵ Hal ini diperkuat dengan data dokumentasi peneliti terhadap alur penanganan aduan oleh masyarakat di PTSP MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan yang memiliki kesamaan sebagai berikut:

- a) Pemohon yang hendak berkomunikasi atau menyampaikan pengaduan secara langsung harus menyampaikan identitas diri serta hal yang akan dikomunikasikan/diadukan kepada petugas penerima aduan.
- b) Petugas penerima aduan akan mencatat hal yang diadukan dalam *Log Book* Pengaduan pada Aplikasi/Manual.
- c) Permintaan informasi maupun pengaduan yang masuk melalui telepon akan langsung direspon oleh petugas penerima aduan dan dicatat ke dalam *Log Book* Pengaduan pada Aplikasi/Manual.
- d) Semua pengaduan yang masuk melalui berbagai sarana pengaduan yang sudah direkam dalam *Log Book* Pengaduan, apabila bisa langsung dijawab oleh petugas penerima aduan akan langsung dijawab/disampaikan kepada Pemohon bersangkutan.
- e) Sedangkan pertanyaan maupun pengaduan yang memerlukan investigasi lebih lanjut akan diteruskan kepada pejabat terkait untuk dapat ditindaklanjuti.
- f) Penyelesaian masalah pengaduan serta keputusan/solusi yang diberikan oleh pejabat terkait dicatat dalam *Log Book* Pengaduan.
- g) Berdasarkan jawaban pada *Log Book* Pengaduan, petugas penerima aduan memberi jawaban kepada pemohon.
- h) Setiap akhir bulan petugas penerima aduan merekap seluruh pengaduan dan melaporkan kepada Supervisor (Kepala Tata

¹⁰⁵ Hasil observasi di PTSP MTs Negeri 1 dan MTs Negeri 2 Lamongan

Usaha). Selanjutnya Supervisor mengecek tindak lanjut pengaduan dan memastikan tidak ada dampak lanjutan atas hal yang diadukan oleh pemohon.

- i) Apabila pada rekap laporan bulanan *Log Book* pengaduan terdata 5 (lima) masalah pengaduan yang sama, maka Penanggung Jawab PTSP akan mengkoordinir tindakan perbaikan melalui investigasi akar permasalahan hingga penetapan tindakan perbaikan yang diperlukan agar menjamin tidak terjadi masalah/pengaduan berulang.
- j) Penyelesaian masalah dilaporkan kepada Penanggung Jawab PTSP untuk disampaikan kepada Pengarah PTSP (Kepala Madrasah).¹⁰⁶

11) Jumlah pelaksana

Dari hasil penelitian, jumlah pelaksana baik di PTSP MTs Negeri 1 Lamongan maupun MTs Negeri 2 Lamongan disesuaikan dengan pembagian tugas dalam unit kerja PTSP. Data wawancara tentang pengorganisasian PTSP dengan Kepala TU sekaligus Koordinator PTSP MTs Negeri 1 Lamongan sebagai berikut:

“Pengelola PTSP ada 8, koordinatornya saya. Ada bagian administrasi kesiswaan, kepegawaian, dan sebagainya yang dikomandani oleh Kepala TU” (M1.W.KTU.F1/08-02-2022)¹⁰⁷

Sedangkan di PTSP MTs Negeri 2 Lamongan diperoleh data dokumentasi sebagai berikut¹⁰⁸:

No.	Fungsi Pelaksana	Jumlah
1.	Supervisor	1 orang

¹⁰⁶ Hasil dokumentasi Buku Panduan PTSP MTs Negeri Lamongan diambil pada 8 Februari 2022

¹⁰⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Ali Musthofa, S.Pd (Selaku Kepala TU dan Koordinator PTSP MTs Negeri 1 Lamongan) pada hari Selasa, 8 Februari 2022 Pukul 08.05 – 08.45 WIB

¹⁰⁸ Hasil dokumentasi Buku Panduan PTSP MTs Negeri Lamongan diambil pada 8 Februari 2022

2.	<i>Front office, back office</i> , petugas caraka <ul style="list-style-type: none"> • Persuratan • Layanan • Dokumen 	1 orang
3.	Petugas resepsionis	1 orang
4.	Pranata komputer	1 orang
5.	Pengadministrasi	1 orang
6.	Petugas informasi	1 orang
Total		6 orang

Tabel 13 Pelaksana PTSP MTs Negeri 2 Lamongan

12) Jaminan pelayanan

Kepala Madrasah menjamin seluruh proses layanan PTSP dijalankan sesuai dengan Standar Pelayanan untuk memastikan pelayanan dilaksanakan secara terkendali, Kepala Madrasah menerbitkan: Buku Panduan, Maklumat Layanan, dan Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Kepala Tata Usaha MTs Negeri 1 Lamongan sebagai berikut:

“Kami menjamin seluruh proses pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku dan sudah tercantum jelas pada buku panduan PTSP yang digunakan.”(M1.W.KTU.F1/08-02-2022)¹⁰⁹

Sedangkan jaminan pelayanan di MTs Negeri 2 Lamongan diungkapkan oleh Kepala Tata Usaha sebagai berikut:

“Terkait waktunya meskipun belum ada TTE, penyelesaiannya tetap mengikuti SOP.”(M2.W.KTU.F1/16-03-2022)¹¹⁰

¹⁰⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Ali Musthofa, S.Pd (Selaku Kepala TU dan Koordinator PTSP MTs Negeri 1 Lamongan) pada hari Selasa, 8 Februari 2022 Pukul 08.05 – 08.45 WIB

¹¹⁰ Hasil wawancara dengan Bapak Miftakhuddin, M.Pd (Selaku Kepala TU dan Koordinator PTSP MTs Negeri 2 Lamongan) pada hari Rabu, 16 Maret 2022 Pukul 10.05– 10.45 WIB

Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa jaminan layanan sudah tercantum pada buku banduan PTSP yang di dalamnya memuat Standar Operasional Prosedur (SOP), baik di PTSP MTs Negeri 1 Lamongan maupun di PTSP MTs Negeri 2 Lamongan.

13) Jaminan keamanan

Jaminan keamanan di PTSP MTs Negeri 1 Lamongan dipastikan oleh Kepala TU sekaligus Koordinator PTSP sebagai berikut:

“Perihal dokumen pemohon layanan kami menjamin keamanannya.”(M1.W.KTU.F1/08-02-2022)¹¹¹

Hal ini sama seperti yang diungkapkan oleh Kepala TU sekaligus Koordinator PTSP MTs Negeri 2 Lamongan sebagai berikut:

“Kalau keamanan dokumen kami pastikan tersip rapi.”(M2.W.KTU.F1/16-03-2022)¹¹²

Berdasarkan wawancara di atas, peneliti menemukan hasil penelitian jaminan keamanan dalam studi dokumentasi di buku panduan PTSP yang dimiliki oleh MTs Negeri 1 dan MTs Negeri 2 Lamongan yang memiliki persamaan sebagai berikut:

- a) Keamanan proses layanan PTSP dijamin melalui pembatasan hak akses secara fisik kepada pemohon di PTSP. Pemohon dapat bertemu langsung dengan Petugas FO untuk proses penjelasan awal maupun proses penerimaan berkas (Tanda Terima

¹¹¹ Hasil wawancara dengan Bapak Ali Musthofa, S.Pd (Selaku Kepala TU dan Koordinator PTSP MTs Negeri 1 Lamongan) pada hari Selasa, 8 Februari 2022 Pukul 08.05 – 08.45 WIB

¹¹² Hasil wawancara dengan Bapak Miftakhuddin, M.Pd (Selaku Kepala TU dan Koordinator PTSP MTs Negeri 2 Lamongan) pada hari Rabu, 16 Maret 2022 Pukul 10.05– 10.45 WIB

Permohonan beserta nomor urut yang tercetak) diterbitkan melalui Sistem Aplikasi/manual.

- b) Seluruh dokumen diterbitkan melalui manual/sistem aplikasi dengan login ID yang berbeda bagi setiap personil untuk keamanan data.¹¹³

14) Evaluasi kinerja pelaksana

Kinerja yang terkait dengan proses layanan PTSP, dipantau secara berkala setiap 3 (tiga) bulan sekali oleh Kepala Tata Usaha menggunakan format Evaluasi Kinerja Pelaksana, yang akan dibahas dalam rapat koordinasi pegawai untuk tindak lanjut.

MTs Negeri 1 Lamongan melakukan evaluasi secara berkelanjutan. Sebagai madrasah pertama yang menerapkan PTSP di Kabupaten Lamongan dan memiliki prestasi baik, MTs Negeri 1 Lamongan ini dijadikan panutan bagi satuan pendidikan lain terkait dengan pelayanan yang disajikan kepada masyarakat. Hal ini diutarakan oleh Kepala MTs Negeri 1 Lamongan sebagai berikut:

“Evaluasinya kalau teman-teman ini menurut saya sudah 90% bisa kita andalkan, kinerjanya juga tuntas. Bahkan kemarin kita mendapat penghargaan dari dinas lain se-Karesidenan Bojonegoro sebagai madrasah yang memiliki pelayanan terbaik. Ini merupakan keberhasilan digitalisasi pelayanan satu pintu yang ditangani oleh operator saya bidang keuangan. Kemarin ada dari IAIN Tulungagung yang melihat langsung tentang PTSP di madrasah ini. Menurut saya ini sangat luar biasa. MTs Negeri 1 Lamongan menjadi harum ya karena dibentuk oleh teamwork madrasah yang sangat bersinergi.”(M1.W.KM.F1/08-02-2022)¹¹⁴

Selaras dengan yang diungkapkan oleh Kepala TU sekaligus Koordinator PTSP MTs Negeri 1 Lamongan bahwa terdapat madrasah lain yang melakukan studi banding atas pelaksanaan PTSP di madrasah sebagai berikut:

¹¹³ Hasil dokumentasi Buku Panduan PTSP MTs Negeri Lamongan diambil pada 8 Februari 2022

¹¹⁴ Hasil wawancara dengan Drs. H. Sutar, MM (Selaku Kepala MTs Negeri 1 Lamongan) pada hari Selasa, 8 Februari 2022 Pukul 07.30 – 08.00 WIB

“Evaluasinya dilakukan 3 bulan sekali. Baru saja kemarin dari MTs Negeri 3 Jombang, Tambak Beras, itu studi PTSP. Kemudian di masa pandemi MAN 4 Jombang akhirnya tidak saya terima namun saya kirim buku PTSP ini. Beliau mengatakan ketika di sini banyak berterima kasih karena mendapatkan informasi-informasi baik terkait dengan tata letaknya PTSP, SOP PTSP, petugas PTSP, dan lain-lain yang akan diterapkan di madrasahnyanya yang kemungkinan akan lebih baik dari sini.”(M1.W.KTU.F1/08-02-2022)¹¹⁵

Sedangkan evaluasi di PTSP MTs Negeri 2 Lamongan diutarakan oleh Kepala MTs Negeri 2 Lamongan sebagai berikut:

“Baik masih perlu ditingkatkan terus perihal SDM maupun fasilitas yang digunakan. Pelaksanaannya, melalui rapat staff pimpinan satu bulan sekali dan rapat stakeholder. Menurut informasi yang kami terima bagus dan harus ada peningkatan dalam kaitannya dengan pelayanan, untuk penyebaran angket belum kita lakukan.”(M2.W.KM.F1/02-03-2022)¹¹⁶

Hal ini diperkuat dengan pernyataan Kepala Tata Usaha MTs Negeri 2 Lamongan sebagai berikut:

“Masih perlu pengembangan terus, baik sumber daya manusia dan IT-nya.”(M2.W.KTU.F1/16-03-2022)¹¹⁷

Berdasarkan hasil penelitian tentang evaluasi kinerja pelaksana, diperoleh hasil bahwa evaluasi PTSP MTs Negeri 2 Lamongan dilaksanakan secara rutin satu bulan sekali melalui rapat staff pimpinan dan stakeholder agar bias meningkatkan kemampuan dan mengembangkan sumber daya manusia lebih baik.

¹¹⁵ Hasil wawancara dengan Bapak Ali Musthofa, S.Pd (Selaku Kepala TU dan Koordinator PTSP MTs Negeri 1 Lamongan) pada hari Selasa, 8 Februari 2022 Pukul 08.05 – 08.45 WIB

¹¹⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Asman, M.Pd (Selaku Kepala MTs Negeri 2 Lamongan) pada hari Rabu, 2 Maret 2022 Pukul 11.00 – 12.15 WIB

¹¹⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Miftakhuddin, M.Pd (Selaku Kepala TU dan Koordinator PTSP MTs Negeri 2 Lamongan) pada hari Rabu, 16 Maret 2022 Pukul 10.05– 10.45 WIB

b. Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Mewujudkan Mutu layanan administrasi di MTs Negeri 1 dan MTs Negeri 2 Lamongan

1) *Tangible* (wujud)

Pertama adalah *tangible* (wujud). Wujud layanan administrasi yang tersedia di PTSP MTs Negeri 1 Lamongan dijelaskan oleh Kepala Tata Usaha sekaligus Koordinator PTSP sebagai berikut:

“Dari wujudnya, bisa mbak lihat sendiri begitu masuk dari gerbang madrasah, sudah terlihat kantor PTSP dengan tulisan yang besar, jadi dari penampilannyapun dapat memudahkan pengunjung. Di dalamnya kami menyediakan kursi tunggu untuk para tamu dan terdapat beberapa bagian urusan administrasi. Sehingga wujud layanan administrasi tersebut telah didesain sedemikian rupa dengan dibantu oleh sarana dan prasarana yang menunjang proses pelayanan.”(M1.W.KTU.F2/08-02-2022)¹¹⁸



Gambar 1 Ruang PTSP MTs Negeri 1 Lamongan

Menurut wawancara dengan salah satu penerima layanan, diperoleh hasil bahwa dimensi *tangible* PTSP MTs Negeri 1 Lamongan sebagai berikut:

¹¹⁸ Hasil wawancara dengan Bapak Ali Musthofa, S.Pd (Selaku Kepala TU dan Koordinator PTSP MTs Negeri 1 Lamongan) pada hari Selasa, 8 Februari 2022 Pukul 08.05 – 08.45 WIB

“Bagus, menurut saya layanan administrasi di sini bagus, ada beberapa layanan administrasi yang diberi sekat-sekat gitu, jadi memudahkan tamu yang minta layanan, juga karena fasilitasnya cukup memadai dan juga dari pihak pelayanan fast respon dan cepat tanggap dalam membantu administrasi yang saya butuhkan. Petugasnya juga baik dalam bekerja.”(M1.W.PL.F2/16-02-2022)¹¹⁹



Gambar 2 Meja Pelayanan di PTSP MTs Negeri 1 Lamongan

Sedangkan di PTSP MTs Negeri 2 Lamongan, wujud atau penampilan fisik layanan administrasi yang tersedia di PTSP MTs Negeri 2 Lamongan dijelaskan oleh Kepala TU sekaligus Koordinator PTSP sebagai berikut:

“Untuk wujudnya, di sini masih seperti ini. Ya lumayan tidak seberapa luas namun kami tetap mengusahakan proses pelayanan bisa berjalan dengan lancar.”(M2.W.KTU.F2/16-03-2022)¹²⁰

¹¹⁹ Hasil wawancara dengan Shinta (Alumni MTs Negeri 1 Lamongan) pada hari Kamis, 16 Februari 2022 Pukul 10.13 – 10.25 WIB

¹²⁰ Hasil wawancara dengan Bapak Miftakhuddin, M.Pd (Selaku Kepala TU dan Koordinator PTSP MTs Negeri 2 Lamongan) pada hari Rabu, 16 Maret 2022 Pukul 10.05– 10.45 WIB



Gambar 3 Ruang PTSP MTs Negeri 2 Lamongan

Dari hasil wawancara dengan salah satu penerima layanan di PTSP MTs Negeri 2 Lamongan diperoleh hasil dimensi *tangible* sebagai berikut:

“Menurut saya wujud layanan administrasi di PTSP MTs 2 ini ya ada beberapa macam, saya tahu dari web madrasah ya yang di dalamnya terdapat pengajuan surat yang dibutuhkan, ya cukup membantu mbak. Lalu untuk tempatnya ini yang menurut saya tidak terlalu luas sehingga kalau ada banyak orang tua siswa yang kesini meminta layanan ya harus menunggu di luar pintu dulu. Jadi mungkin kedepannya bisa diperluas lagi agar tampak luas dan bagus tertata rapi.”(M2.W.PL.F2/21-03-2022)¹²¹

¹²¹ Hasil wawancara dengan Ibu Umi (Wali siswa MTs Negeri 1 Lamongan) pada hari Senin, 21 Maret 2022 Pukul 09.45 – 10.00 WIB



Gambar 4 Meja Pelayanan di PTSP MTs Negeri 2 Lamongan

Dari hasil observasi juga diperoleh bahwa wujud fisik PTSP MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan seperti terlihat pada gambar di atas.¹²² Sehingga diperoleh kesimpulan bahwa dimensi *tangible* PTSP MTs Negeri 1 Lamongan didukung dengan meja pelayanan yang dibatasi sesuai jenis-jenis administrasi sedangkan di PTSP MTs Negeri 2 Lamongan terlihat sederhana dengan meja pelayanan sesuai pada gambar.

2) *Reliability* (keandalan)

Kepala TU sekaligus Koordinator PTSP MTs Negeri 1 Lamongan mengutarakan bahwa keandalan atau kemampuan yang dimiliki oleh para tenaga administrasi sudah baik dalam menyediakan pelayanan terpercaya, hal ini sesuai dengan yang dikatakan sebagai berikut:

“Keandalan atau kemampuan yang dimiliki oleh teman-teman sudah saya pastikan mereka dapat diandalkan, dengan pemberian tugas juga dikerjakan dengan baik. Ketika ada tamu untuk meminta layanan juga dilayani dengan baik.

¹²² Hasil observasi di PTSP MTs Negeri 1 dan MTs Negeri 2 Lamongan

Begitu pula dengan kemampuan mereka untuk menguasai IT, meskipun sebelumnya ketika awal-awal dibukanya PTSP mereka belum lihai, tapi teman-teman bersedia untuk terus meningkatkan kemampuannya. Hal ini yang dapat menjadikan pelayanan administrasi di MTs Negeri 1 Lamongan ini semakin baik.”(M1.W.KTU.F2/08-02-2022)¹²³

Hal ini diperkuat dengan adanya pernyataan dari salah satu penerima layanan di MTs Negeri 1 Lamongan sebagai berikut:

“Baik mbak, karena sepengalaman saya ketika meminta layanan cukup terpercaya dan juga akurat karena bisa membantu apa yang saya butuhkan.”(M1.W.PL.F2/16-02-2022)¹²⁴

Sedangkan keandalan para petugas PTSP MTs Negeri 2 Lamongan masih perlu ditingkatkan, sebab implementasi PTSP baru berjalan selama satu tahun. Hasil wawancara dengan Kepala TU sekaligus Koordinator PTSP MTs Negeri 2 Lamongan mengutarakan bahwa keandalan atau kemampuan yang dimiliki oleh para tenaga administrasi sebagai berikut:

“Baik, perlu ditingkatkan, kira-kira 85% dari skala 1-100% karena kita baru satu tahun peralihan. Kalau di MTsN 1 kan sudah dari 2018 jadi mutu layanan administrasinya sudah lebih baik dari pada sini. Jadi buku panduan yang dimiliki oleh MTsN 1 itu sudah ada di Kanwil untuk percontohan.”(M2.W.KTU.F2/16-03-2022)¹²⁵

Pernyataan lain diutarakan oleh salah satu wali siswa sebagai penerima layanan PTSP MTs Negeri 2 Lamongan menyatakan

¹²³ Hasil wawancara dengan Bapak Ali Musthofa, S.Pd (Selaku Kepala TU dan Koordinator PTSP MTs Negeri 1 Lamongan) pada hari Selasa, 8 Februari 2022 Pukul 08.05 – 08.45 WIB

¹²⁴ Hasil wawancara dengan Shinta (Alumni MTs Negeri 1 Lamongan) pada hari Kamis, 16 Februari 2022 Pukul 10.13 – 10.25 WIB

¹²⁵ Hasil wawancara dengan Bapak Miftakhuddin, M.Pd (Selaku Kepala TU dan Koordinator PTSP MTs Negeri 2 Lamongan) pada hari Rabu, 16 Maret 2022 Pukul 10.05– 10.45 WIB

tentang keandalan petugas PTSP MTs Negeri 2 Lamongan yakni sebagai berikut:

“Kemampuan petugas layanan disini saya kira baik mbak, buktinya semua layanan informasi dan administrasi menurut saya yang ada di PTSP ini ya terpercaya dan akurat, karena tidak mungkin sekolah memberikan layanan yang keliru kepada wali siswa.”(M2.W.PL.F2/21-03-2022)¹²⁶

Dari hasil observasi yang dilaksanakan peneliti, baik PTSP MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan, dimensi *reliability* dibuktikan dengan petugas layanan yang memberikan informasi secara benar dan dapat dipercaya terhadap pemohon layanan yang datang.¹²⁷

3) *Responsiveness* (daya tanggap)

Kepala TU sekaligus koordinator PTSP dalam keterangannya tentang *responsiveness* (daya tanggap) pelayanan yang ada di MTs Negeri 1 Lamongan sebagai berikut:

“Teman-teman kami mempunyai daya tanggap yang cepat untuk mengetahui keluhan pelanggan. Ketika ada keluhan langsung dijadikan masukan kemudian ditindaklanjuti. Seperti kemarin ada masyarakat yang rumahnya jauh kemudian ingin legalisir yang memerlukan biaya lebih besar untuk transportasinya. Sehingga dengan hal itu langsung membuat keputusan bahwa ijazah harus digitalisasi agar bisa di kirim lewat pos tanpa membawa yang aslinya agar tidak beresiko. Tahun ini ada sekitar 10 siswa yang tinggalnya di Luar Jawa.”(M1.W.KTU.F2/08-02-2022)¹²⁸

Hal ini selaras dengan pernyataan penerima layanan di PTSP MTs Negeri 1 Lamongan sebagai berikut:

¹²⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Umi (Wali siswa MTs Negeri 1 Lamongan) pada hari Senin, 21 Maret 2022 Pukul 09.45 – 10.00 WIB

¹²⁷ Hasil observasi di PTSP MTs Negeri 1 dan MTs Negeri 2 Lamongan

¹²⁸ Hasil wawancara dengan Bapak Ali Musthofa, S.Pd (Selaku Kepala TU dan Koordinator PTSP MTs Negeri 1 Lamongan) pada hari Selasa, 8 Februari 2022 Pukul 08.05 – 08.45 WIB

“Saya rasa sangat memuaskan karena selama ini dari pihak masyarakat dan pemohon layanan ketika mengajukan layanan atau ingin konsultasi itu petugas layanan cepat tanggap dan responsif dan bisa menjawab pertanyaan tersebut.”(M1.W.PL.F2/16-02-2022)¹²⁹

Sedangkan daya tanggap pelayanan di MTs Negeri 2 Lamongan diutarakan oleh Kepala Madrasah sebagai berikut:

“Daya tanggap para petugas PTSP disini menurut saya sudah menerapkan dasar kekeluargaan yang harus kental, dimana sudah ada respon dalam rangka peningkatan pelayanan itu. Tetapi saya belum puas, karena merubah mindset pelayanan seperti di hotel-hotel yang memiliki pelayanan bagus juga memerlukan waktu agar menghasilkan pelayanan prima dan memuaskan.”(M2.W.KM.F2/02-03-2022)¹³⁰

Hal ini diperjelas oleh pernyataan Kepala Tata Usaha MTs Negeri 2 Lamongan sebagai berikut:

“Untuk daya tanggap dan pengetahuannya itu masih perlu ditingkatkan karena latar belakangnya beda-beda. Kemampuan pengetahuan pegawai dalam pelayanan juga harus didasarkan pada pendidikannya. Indikatornya itu pendidikan. Kemudian pengembangan yang harus ditata yaitu aplikasi, aplikasi secara umum seperti tata persuratan, keuangan, dan lain-lain.”(M2.W.KTU.F2/16-03-2022)¹³¹

Hal lain tentang daya tanggap diutarakan oleh salah satu penerima layanan di PTSP MTs Negeri 2 Lamongan sebagai berikut:

“Ketika tidak antri panjang ya petugas siap dan cepat dalam membantu tamu yang datang, namun ketika antri ya kita harus menunggu dulu. Tapi sejauh ini menurut saya sudah

¹²⁹ Hasil wawancara dengan Shinta (Alumni MTs Negeri 1 Lamongan) pada hari Kamis, 16 Februari 2022 Pukul 10.13 – 10.25 WIB

¹³⁰ Hasil wawancara dengan Bapak Asman, M.Pd (Selaku Kepala MTs Negeri 2 Lamongan) pada hari Rabu, 2 Maret 2022 Pukul 11.00 – 12.15 WIB

¹³¹ Hasil wawancara dengan Bapak Miftakhuddin, M.Pd (Selaku Kepala TU dan Koordinator PTSP MTs Negeri 2 Lamongan) pada hari Rabu, 16 Maret 2022 Pukul 10.05– 10.45 WIB

baik dalam mewujudkan rasa puas tentang daya tanggap layanan yang diberikan.”(M2.W.PL.F2/21-03-2022)¹³²

Dari hasil observasi, dimensi *responsiveness* diperoleh hasil bahwa baik di PTSP MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan ketika ada pemohon layanan yang datang langsung disambut baik oleh petugas dan langsung dibantu untuk menyelesaikan dokumen yang diajukannya.¹³³ Sehingga dapat disimpulkan bahwa dimensi *responsiveness* di PTSP MTs Negeri 1 dan MTs Negeri 2 Lamongan sama-sama memberikan respon yang cepat dalam membantu pemohon layanan yang datang.

4) *Assurance* (jaminan)

Assurance (jaminan) atau kepastian yang berkaitan pengajuan pelayanan disampaikan oleh Kepala Madrasah MTs Negeri 1 Lamongan sebagai berikut:

“Tergantung mbak, kalau misalnya yang dilayani hanya membutuhkan legalisir ijazah maka harus menunggu Kepala Madrasah. Tapi kalau hanya persuratan-persuratan baik vertikal atau horizontal maka tidak usah menunggu Kepala Madrasah, jadi cukup memakai tanda tangan elektronik saya saja. Jadi melihat situasi, bisa langsung atau bisa menunggu.”(M1.W.KM.F2/08-02-2022)¹³⁴

Hal ini seperti yang diungkapkan oleh penerima layanan di PTSP MTs Negeri 1 Lamongan sebagai berikut:

“Bentuk kepastian terkait waktu juga cukup memastikan kepada kami selaku pemohon layanan karena dari pihak petugas layanan menjanjikan akan segera menyelesaikan dan membantu apa kiranya yang kami butuhkan, dan juga dari pihak petugas layanan memberikan jaminan bahwa apa yang saya butuhkan, apa yang saya konsultasikan pasti akan

¹³² Hasil wawancara dengan Ibu Umi (Wali siswa MTs Negeri 1 Lamongan) pada hari Senin, 21 Maret 2022 Pukul 09.45 – 10.00 WIB

¹³³ Hasil observasi di PTSP MTs Negeri 1 dan MTs Negeri 2 Lamongan

¹³⁴ Hasil wawancara dengan Drs. H. Sutar, MM (Selaku Kepala MTs Negeri 1 Lamongan) pada hari Selasa, 8 Februari 2022 Pukul 07.30 – 08.00 WIB

diselesaikan segera mungkin. Dan itu membuat saya yakin dan saya acungi jempol karena seprofesional itu dalam memberikan layanan kepada kami.”(M1.W.PL.F2/16-02-2022)¹³⁵

Sedangkan dimensi *assurance* di PTSP MTs Negeri 2 Lamongan diutarakan oleh Kepala TU sekaligus koordinator PTSP sebagai berikut:

“Jaminan atau kepastian terkait waktu sudah kami tentukan tidak boleh terlalu lama agar pemohon layanan di PTSP ini tidak jenuh menunggu karena kami belum mempunyai tanda tangan elektronik Bapak Kepala dan nantinya akan merasa puas terhadap layanan yang kami berikan. Begitu juga dengan jaminan keamanan dokumen yang kami simpan secara baik.”(M2.W.KTU.F2/16-03-2022)¹³⁶

Hal ini selaras dengan yang disampaikan oleh penerima layanan di PTSP MTs Negeri 2 Lamongan sebagai berikut:

“Menurut saya kepastian waktunya tergantung dari jenis dokumen yang diajukan atau layanan yang diminta mbak, terus kemarin kata petugasnya kalau langsung ada Kepala Madrasah ya langsung bisa selesai karena semuanya membutuhkan tanda tangan Beliau. Soalnya belum ada tanda tangan elektronik kepala madrasah, jadi waktunya ya menyesuaikan ada tidaknya kepala madrasah di kantor.”(M2.W.PL.F2/21-03-2022)¹³⁷

Dari pernyataan di atas dapat diperoleh hasil yang sama dengan observasi peneliti bahwa dimensi *assurance* PTSP MTs Negeri 1 dan MTs Negeri 2 Lamongan memiliki kesamaan bahwa secepatnya menyelesaikan dokumen yang diajukan oleh pemohon. Perbedaannya adalah MTs Negeri 1 Lamongan telah menggunakan

¹³⁵ Hasil wawancara dengan Shinta (Alumni MTs Negeri 1 Lamongan) pada hari Kamis, 16 Februari 2022 Pukul 10.13 – 10.25 WIB

¹³⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Miftakhuddin, M.Pd (Selaku Kepala TU dan Koordinator PTSP MTs Negeri 2 Lamongan) pada hari Rabu, 16 Maret 2022 Pukul 10.05– 10.45 WIB

¹³⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Umi (Wali siswa MTs Negeri 2 Lamongan) pada hari Senin, 21 Maret 2022 Pukul 09.45 – 10.00 WIB

tanda tangan elektronik Kepala Madrasah untuk mempercepat penyelesaian dokumen tanpa harus menunggu Kepala Madrasah di kantor, sedangkan MTs Negeri 2 Lamongan masih tahap proses pengajuan tanda tangan elektronik Kepala Madrasah sehingga penyelesaian dokumen menunggu persetujuan langsung oleh Kepala MTs Negeri 2 Lamongan.¹³⁸

5) *Emphaty* (empati)

Penyelenggaraan PTSP yang ada di MTs Negeri 1 Lamongan memiliki empati terhadap para pelanggan, seperti berupa perhatian dan peduli. Hal ini diungkapkan oleh Kepala Madrasah sebagai berikut:

“Menurut saya sudah lumayan disiplin dalam bertugas, karena tidak ada manusia yang sempurna. Jadi ketika mereka lagi tidak enak badan ya saya memaklumi. Umpama juga ketika saya lagi di luar madrasah, saya yakin teman-teman sudah luar biasa dalam memberikan pelayanan tersebut, baik berupa perhatian dan peduli terhadap masyarakat.”(M1.W.KM.F2/08-02-2022)¹³⁹

Hal selaras juga disampaikan oleh Koordinator PTSP MTs Negeri 1 Lamongan sebagai berikut:

“Para pegawai PTSP di MTsN 1 Lamongan ini begitu ada pelanggan masuk langsung disambut dan bertanya tentang keperluan yang bisa dibantu di PTSP. Perhatian dan peduli kepada para pelanggan tersebut merupakan hal dasar yang harus diterapkan di sini, sebab itulah yang menjadikan pelanggan merasa puas terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh madrasah.”(M1.W.KTU.F2/08-02-2022)¹⁴⁰

¹³⁸ Hasil observasi di PTSP MTs Negeri 1 dan MTs Negeri 2 Lamongan

¹³⁹ Hasil wawancara dengan Drs. H. Sutar, MM (Selaku Kepala MTs Negeri 1 Lamongan) pada hari Selasa, 8 Februari 2022 Pukul 07.30 – 08.00 WIB

¹⁴⁰ Hasil wawancara dengan Bapak Ali Musthofa, S.Pd (Selaku Kepala TU dan Koordinator PTSP MTs Negeri 1 Lamongan) pada hari Selasa, 8 Februari 2022 Pukul 08.05 – 08.45 WIB

Pernyataan di atas diperkuat dengan hasil wawancara dengan penerima layanan di PTSP MTs Negeri 1 Lamongan yakni sebagai berikut:

“Terkait petugas pelayanan dalam memberikan perhatian dan peduli kepada pelanggan saya rasa sangat baik ya, karena ketika saya mengungkapkan keluh kesah perihal saya sudah lulus 2 tahun lalu kemudian saya melamar pekerjaan dan tentunya saya membutuhkan legalisir ijazah, ketika saya ke sini saya khawatir prosesnya sulit karena sudah beberapa tahun yang lalu. Namun ketika saya sampaikan, petugas layanan sangat baik responnya dan gerak cepat dan petugas pelayanan juga memberikan kepastian terkait waktu kapan selesai, sehingga ini merupakan solusi yang baik dikarenakan petugas layanan turut memperhatikan dan mempertanyakan sehingga timbullah percakapan-percakapan terkait permasalahan saya.”(M1.W.PL.F2/16-02-2022)¹⁴¹

Sedangkan dimensi *emphaty* di PTSP MTs Negeri 2 Lamongan diutarakan oleh Kepala Madrasah sebagai berikut:

“Petugas PTSP di sini menurut saya ya mempunyai rasa kepedulian dan kepekaan terhadap tamu yang datang. Kemudian memberikan bantuan dengan semampunya.”(M2.W.KM.F2/02-03-2022)¹⁴²

Hal ini seperti yang diungkapkan oleh penerima layanan di PTSP MTs Negeri 2 Lamongan sebagai berikut:

“Perhatian dan peduli yang diberikan petugas PTSP menurut saya sudah lumayan baik ya, karena ketika kita membutuhkan apapun di PTSP petugas turut membantu dalam menyelesaikan. Jadi menurut saya seperti itu.”(M2.W.PL.F2/21-03-2022)¹⁴³

¹⁴¹ Hasil wawancara dengan Shinta (Alumni MTs Negeri 1 Lamongan) pada hari Kamis, 16 Februari 2022 Pukul 10.13 – 10.25 WIB

¹⁴² Hasil wawancara dengan Bapak Asman, M.Pd (Selaku Kepala MTs Negeri 2 Lamongan) pada hari Rabu, 2 Maret 2022 Pukul 11.00 – 12.15 WIB

¹⁴³ Hasil wawancara dengan Ibu Umi (Wali siswa MTs Negeri 1 Lamongan) pada hari Senin, 21 Maret 2022 Pukul 09.45 – 10.00 WIB

Pernyataan di atas sesuai dengan hasil observasi yang dapat disimpulkan bahwa para petugas layanan di PTSP MTs Negeri 1 dan MTs Negeri 2 Lamongan memberikan perhatian dan peduli kepada tamu yang datang. Hal ini dilakukan dengan tujuan memberikan pelayanan yang baik kepada siapapun yang meminta layanan pendidikan di kedua madrasah tersebut.¹⁴⁴

c. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Mewujudkan Mutu Layanan Administrasi di MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan

Salah satu upaya yang dilakukan oleh MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan untuk mewujudkan mutu layanan administrasi adalah dengan penerapan PTSP yang harus dikelola dengan baik. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Kepala MTs Negeri 1 Lamongan sebagai berikut:

“Sebelum adanya PTSP di MTsN 1 ini layanan administrasinya sudah bagus. Namun saya melihat peluang yang lebih, termasuk dalam hal pengembangan tenaga administrasi apabila implementasi PTSP di sini diterapkan, karena dapat membantu menata administrasi secara lebih baik lagi dan dampak positif lain ketika PTSP itu diterapkan ya proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan lebih cepat dan tertib.”(M1.W.KM.F3/08-02-2022)¹⁴⁵

Seperti halnya yang diutarakan oleh Kepala MTs Negeri 2 Lamongan tentang implementasi PTSP untuk mewujudkan mutu layanan administrasi yakni sebagai berikut:

“Kami melihat lembaga pendidikan yang menerapkan PTSP dapat berpengaruh positif terhadap pelayanan dan juga perihal

¹⁴⁴ Hasil observasi di PTSP MTs Negeri 1 dan MTs Negeri 2 Lamongan

¹⁴⁵ Hasil wawancara dengan Drs. H. Sutar, MM (Selaku Kepala MTs Negeri 1 Lamongan) pada hari Selasa, 8 Februari 2022 Pukul 07.30 – 08.00 WIB

pengelolaan administrasi madrasah. Dan saat ini kami buktikan bahwa sesudah adanya PTSP pelayanan semakin bagus, semakin tertib, dokumen-dokumen tersip dengan baik.”(M2.W.KM.F3/02-03-2022)¹⁴⁶

Sejalan dengan hal di atas, dengan adanya implementasi PTSP juga dapat meningkatkan koordinasi para tenaga administrasi menjadi lebih baik. Pernyataan ini diungkapkan oleh Kepala Tata Usaha MTs Negeri 1 Lamongan sebagai berikut:

“Nah, itu juga yang kami rasakan bahwa SDM yang semula belum terbiasa dengan proses pelayanan terpadu sekarang sudah terbiasa, kemampuan tersebut tentunya tidak lepas dari pembinaan dan pelatihan sebagai operator administrasi yang didalamnya otomatis memerlukan koordinasi dan saling bersinergi satu sama lain. Sehingga dengan penerapan PTSP itu, kerjasama SDM meningkat.”(M1.W.KTU.F3/08-02-2022)¹⁴⁷

Begitu pula yang dijelaskan oleh Kepala Tata Usaha MTs Negeri 2 Lamongan:

“Kerjasama SDM dalam memberikan layanan yang baik sesudah diterapkan PTSP meningkat, mereka saling membantu dan semakin tertib dalam menerima layanan dari tamu yang datang, karena dalam implemetasi PTSP nya ada standar prosedur yang harus dijalankan.”(M2.W.KTU.F3/16-03-2022)¹⁴⁸

Terdapat beberapa faktor pendukung atas dampak pengimplementasian PTSP, faktor pendukung tersebut dipaparkan oleh Kepala MTs Negeri 1 Lamongan sebagai berikut:

¹⁴⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Asman, M.Pd (Selaku Kepala MTs Negeri 2 Lamongan) pada hari Rabu, 2 Maret 2022 Pukul 11.00 – 12.15 WIB

¹⁴⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Ali Musthofa, S.Pd (Selaku Kepala TU dan Koordinator PTSP MTs Negeri 1 Lamongan) pada hari Selasa, 8 Februari 2022 Pukul 08.05 – 08.45 WIB

¹⁴⁸ Hasil wawancara dengan Bapak Miftakhuddin, M.Pd (Selaku Kepala TU dan Koordinator PTSP MTs Negeri 2 Lamongan) pada hari Rabu, 16 Maret 2022 Pukul 10.05– 10.45 WIB

“Yang pertama tentu SOP, standar operasional prosedur yang dijalankan oleh semua pelaksana PTSP harus benar-benar diperhatikan. Kesesuaian SOP yang diterapkan dalam melayani masyarakat secara tanggap, tepat, cepat, dan sesuai motto PTSP akan menghasilkan implementasi yang bagus. Kedua adalah kerjasama yang tidak boleh putus, jika kerjasama dalam pengimplementasian PTSP itu baik maka PTSP terlaksana dengan lancar. Kemudian yang menjadi pendukung lain yaitu komunikasi, baik dengan sesama rekan kerja maupun dengan pemohon layanan yang datang. Menurut saya komponen-komponen itu yang perlu disesuaikan dan ditingkatkan terus menerus untuk peningkatan mutu layanan.”(M1.W.KM.F3/08-02-2022)¹⁴⁹

Hal ini didukung dengan pernyataan Kepala Tata Usaha sekaligus sebagai Koordinator PTSP MTs Negeri 1 Lamongan sebagai berikut:

“Kemampuan SDM dalam menjalankan SOP PTSP itu mbak yang paling utama, karena SOP merupakan petunjuk atau pedoman dalam melaksanakan kegiatan apapun agar prosesnya baik dan lancar. Ketika tidak memahami SOP yang dijalankan harus begini begitu, maka yang harus dilakukan adalah dengan bertanya untuk meminta pemahaman, sehingga inilah dapat menciptakan kerjasama dan timbul komunikasi antar SDM di PTSP. Disamping itu juga harus didukung dengan sarana prasarana yang menunjang”(M1.W.KTU.F3/08-02-2022)¹⁵⁰

Sedangkan indikator pendukung implementasi PTSP dalam mewujudkan mutu layanan administrasi di MTs Negeri 2 Lamongan diutarakan oleh Kepala MTs Negeri 2 Lamongan sebagai berikut:

“Yang jelas adalah pelaksananya harus tau betul bagaimana yang mereka jalankan dengan cara mengikuti buku panduan dan standar prosedur, karena disana jelas tujuan yang diharapkan dalam proses implementasi PTSP ini. Nah kesesuaian itu yang kami harapkan agar menghasilkan tata kelola pelayanan yang

¹⁴⁹ Hasil wawancara dengan Drs. H. Sutar, MM (Selaku Kepala MTs Negeri 1 Lamongan) pada hari Selasa, 8 Februari 2022 Pukul 07.30 – 08.00 WIB

¹⁵⁰ Hasil wawancara dengan Bapak Ali Musthofa, S.Pd (Selaku Kepala TU dan Koordinator PTSP MTs Negeri 1 Lamongan) pada hari Selasa, 8 Februari 2022 Pukul 08.05 – 08.45 WIB

baik seiring perkembangan IT. Juga didukung dengan kesediaan SDM tersebut untuk saling kerjasama dalam meningkatkan proses pelayanan, jika Petugas A tidak bisa maka harus secara cepat dilayani oleh Petugas B karena akan berdampak pada kepuasan pemohon layanan atau masyarakat yang minta layanan tersebut.”(M2.W.KM.F3/02-03-2022)¹⁵¹

Hal serupa disampaikan oleh Kepala Tata Usaha sekaligus Koordinator PTSP MTs Negeri 2 Lamongan sebagai berikut:

“Segala yang mempengaruhi PTSP harus siap, ada SDM, sarana prasarana, SOP, dan lain-lain yang membutuhkan koordinasi antar pegawai.”(M2.W.KTU.F3/16-03-2022)¹⁵²

Maka dapat diambil kesimpulan bahwa hal yang menjadi indikator pendukung atas implementasi PTSP dalam mewujudkan mutu layanan administrasi adalah Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dan dapat dipahami oleh semua petugas dan penerima layanan, kerjasama yang baik, dan komunikasi yang aktif.

Selain itu, terdapat faktor penghambat berjalannya PTSP dalam mewujudkan mutu layanan administrasi. Seperti yang diutarakan oleh Kepala MTs Negeri 1 Lamongan sebagai berikut:

“Faktor penghambatnya adalah perihal pembinaan yang diberikan oleh Kemenag Lamongan, juga terkait biaya dalam pengadaan sarana itu yang cukup banyak. Dulu awal-awal penerapan PTSP yang dirasakan, namun puji syukur itu semua sekarang sudah teratasi sehingga sekarang dapat menjalankan PTSP dengan lancar. Untuk yang saat ini masih menjadi penghambat ya ketika listrik padam, karena kami tidak bisa terhubung listrik dan Wi-Fi dalam menyelesaikan pelayanan lebih cepat.”(M1.W.KM.F3/08-02-2022)¹⁵³

¹⁵¹ Hasil wawancara dengan Bapak Asman, M.Pd (Selaku Kepala MTs Negeri 2 Lamongan) pada hari Rabu, 2 Maret 2022 Pukul 11.00 – 12.15 WIB

¹⁵² Hasil wawancara dengan Bapak Miftakhuddin, M.Pd (Selaku Kepala TU dan Koordinator PTSP MTs Negeri 2 Lamongan) pada hari Rabu, 16 Maret 2022 Pukul 10.05– 10.45 WIB

¹⁵³ Hasil wawancara dengan Drs. H. Sutar, MM (Selaku Kepala MTs Negeri 1 Lamongan) pada hari Selasa, 8 Februari 2022 Pukul 07.30 – 08.00 WIB

Sedangkan Kepala MTs Negeri 2 Lamongan mengutarakan hal serupa atas faktor penghambat dalam proses implementasi PTSP untuk mewujudkan mutu layanan administrasi yakni dengan pernyataan sebagai berikut:

“Sarana prasarana yang masih perlu pembenahan yang tentunya memerlukan biaya yang besar, karena Kantor PTSP baru didirikan setahun ini ya rupanya masih seperti ini, apa adanya kalau tidak terlalu luas sehingga masih perlu pembenahan, begitu juga dengan tata perkantornya. Kemudian tentang pembinaan atau pelatihannya, karena SDM kami belum terbiasa dan masih dalam tahap peralihan tentunya yang menjadi penghambat adalah penyediaan fasilitas pembinaan PTSP dari Kemenag atau Kanwil yang masih kurang.”(M2.W.KM.F3/02-03-2022)¹⁵⁴

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat jalannya implementasi PTSP dalam mewujudkan mutu layanan administrasi di MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan adalah kurangnya pembinaan sumber daya manusia dan biaya, terutama yang dirasakan oleh MTs Negeri 2 Lamongan yang masih tergolong baru menerapkan PTSP pada tahun 2020.

2. Analisis Temuan Penelitian

Berdasarkan temuan data yang telah dideskripsikan di atas, maka selanjutnya peneliti melakukan analisis tentang Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Mewujudkan Mutu Layanan Administrasi (Studi Multikasus di MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan). Analisis tersebut disesuaikan dengan data temuan penelitian sebagai berikut:

¹⁵⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Asman, M.Pd (Selaku Kepala MTs Negeri 2 Lamongan) pada hari Rabu, 2 Maret 2022 Pukul 11.00 – 12.15 WIB

a. Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu di MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan

Komponen-komponen implementasi PTSP berdasarkan rancangan standar pelayanan yaitu dasar hukum, persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk pelayanan, sarana prasarana, dan/atau fasilitas, kompetensi pelaksana, jumlah pelaksana, pengawasan internal, penanganan pengaduan, saran, dan masukan, jaminan pelayanan, jaminan keamanan, dan evaluasi kinerja pelaksana.¹⁵⁵ Temuan-temuan tersebut oleh penelitian dianalisis secara rinci sebagai berikut:

1) Dasar hukum

Dasar hukum digunakan untuk menentukan arah, tujuan, maupun pelaksanaan dari sebuah kegiatan atau program yang dilaksanakan. Secara konsep pelaksanaan PTSP Madrasah harus dijalankan berdasarkan landasan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Agama RI Nomor 90 Tahun 2018 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Terpadu Kementerian Agama.¹⁵⁶

Ditemukan di lapangan bahwa implementasi PTSP di MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan memiliki persamaan berlandaskan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Agama RI Nomor 90 Tahun 2018 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Terpadu Kementerian Agama.

Maka peneliti dapat menginterpretasikan bahwa dasar hukum pelaksanaan PTSP tersebut mempertegas hak dan kewajiban bagi warga negara maupun pengguna jasa pendidikan untuk mewujudkan tanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan

¹⁵⁵ “Permen 90/2018 - Juknis Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama (PTKA).”

¹⁵⁶ Pung Kamantohadi, *Prinsip Hukum Pelayanan Perizinan Terpadu Di Indonesia*, Cetakan Ke. (Jakarta: Kencana, 2020).

publik kepada masyarakat. Selain itu, dasar hukum pelayanan tersebut digunakan sebagai acuan dalam meningkatkan mutu pelayanan dan menjamin penyediaan layanan, sehingga pengguna jasa pendidikan dapat memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan tujuan nasional. Dengan mempertimbangkan dasar hukum yang digunakan, maka PTSP di MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan dapat memberikan pelayanan pendidikan kepada masyarakat.

2) Persyaratan

Berdasarkan konsep PTSP, proses administrasi layanan yang diberikan oleh PTSP dapat dijalankan sesuai persyaratan yang dibutuhkan dalam memperoleh layanan.¹⁵⁷ Ditemukan di lapangan bahwa di MTs Negeri 1 Lamongan dan di MTs Negeri 2 Lamongan persyaratan disesuaikan dengan pelayanan yang diajukan.

Maka peneliti dapat menginterpretasikan bahwa seluruh persyaratan administrasi di PTSP MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan berdasarkan dasar hukum dari unit kerja teknis terkait untuk masing-masing jenis layanan dinyatakan lengkap dan sesuai berdasarkan pengecekan petugas. Sehingga persyaratan teknis maupun administratif tersebut harus dipenuhi oleh masyarakat atau penerima layanan, baik sistem, mekanisme, dan prosedur.

3) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Sistem, mekanisme, dan prosedur dalam implementasi PTSP tercantum di standar operasional prosedur. Standar operasional prosedur dalam pelayanan berisi tentang alur kerja atau tata cara pelayanan yang telah diatur bagi pemberi dan penerima layanan,

¹⁵⁷ Yuli Tirtariandi El-Anshori, Enceng, and Anto Hidayat, "Implementasi Pelayanan Perizinan Satu Pintu," *Jurnal Ilmu Administrasi Negara* 12, no. 4 (2014): 229–240, <https://ejournal.unri.ac.id/index.php/JIANA/article/view/2212/2178%0Ahttp://ejournal.unri.ac.id/index.php/JIANA/article/view/2212/2178>.

termasuk juga dalam hal pengaduan.¹⁵⁸ Ditemukan di lapangan bahwa sistem, mekanisme, dan prosedur PTSP MTs Negeri 1 Lamongan tercantum di SOP PTSP MTs Negeri 1 Lamongan yang didalamnya terdapat standar yang berkaitan dengan layanan madrasah, seperti SOP legalisasi ijazah, SOP pengganti ijazah, SOP penerbitan surat keputusan, SOP izin penelitian dan magang, serta SOP yang berkaitan dengan kepegawaian. Beberapa layanan tersebut yang ada di PTSP MTs Negeri 1 Lamongan perlu memperhatikan SOP yang telah diterapkan. Begitu juga sistem, mekanisme, dan prosedur PTSP di MTs Negeri 2 Lamongan, dengan menggunakan SOP layanan pada PTSP.

Maka peneliti dapat menginterpretasikan bahwa rangkaian atau langkah yang diterapkan di PTSP MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan dalam memproses layanan pemohon dari awal hingga mendapatkan *output* layanan harus memenuhi persyaratan yang mengacu pada SOP, hal ini dilakukan dalam rangka memberikan kepastian langkah yang harus ditempuh oleh semua petugas PTSP dan unit kerja terkait, sehingga layanan pemohon dapat terpenuhi sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

4) Jangka waktu penyelesaian

Berdasarkan panduan teknis implementasi PTSP, jangka waktu penyelesaian disesuaikan dengan jenis layanan yaitu *one day service* atau *non one day service*. Maksud dari *one day service* adalah layanan yang dapat diterima oleh pemohon pada hari itu juga, mulai dari tahap pengisian formulir hingga penerbitan dokumen, seperti perizinan magang, perizinan penelitian, rekomendasi izin belajar, surat keputusan, dan lain sebagainya. Sedangkan *non one day service* adalah layanan yang membutuhkan verifikasi lapangan

¹⁵⁸ DPMPTSP Kabupaten Purwakarta, "Evaluasi Standar Operasional Prosedur Pelayanan Terpadu Satu Pintu" (2020).

oleh unit kerja terkait dan dapat diselesaikan oleh petugas PTSP dalam beberapa hari dengan menghitung hari efektif kerja.¹⁵⁹

Ditemukan di lapangan bahwa layanan publik yang dapat diterima oleh pemohon melalui PTSP, baik di MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan disesuaikan dengan jenis dokumen yang dibutuhkan, sehingga dalam penyelesaian dokumen dapat selesai dalam satu hari kerja atau beberapa hari kerja.

Maka peneliti dapat menginterpretasikan bahwa jangka waktu penyelesaian pada saat pemohon mengajukan layanan tergantung pada kebutuhan *one day service* dan *non one day service* yang harus menunggu beberapa hari hingga pemrosesan dokumen yang dibutuhkan selesai, hal ini seperti permohonan proposal kegiatan madrasah, proposal instansi lain, dan penggunaan fasilitas madrasah.

5) Biaya

Biaya atau tarif merupakan ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan di PTSP dalam mengurus atau memperoleh pelayanan yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyedia layanan dan pemohon layanan.¹⁶⁰

Ditemukan di lapangan bahwa biaya layanan di PTSP MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan adalah Rp0,-. Maka peneliti dapat menginterpretasikan bahwa pemohon layanan PTSP MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan tidak dipungut biaya untuk mendapatkan layanan di madrasah tersebut, hal ini sebelumnya sudah ditentukan oleh penyelenggara layanan pendidikan.

6) Produk layanan

¹⁵⁹ Safitri, "Kualitas Pelayanan One Day Service Di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Ptsp) Kecamatan Pesanggrahan Kota Administrasi Jakarta"

¹⁶⁰ Tim MTs Negeri 2 Lamongan, *Buku Pintar Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Lamongan*, 2021.

Berdasarkan konsep PTSP, produk layanan yaitu hasil yang diterima oleh pemohon layanan di PTSP yang disesuaikan dengan ketentuan yang telah ditetapkan.¹⁶¹

Ditemukan di lapangan bahwa produk layanan dapat dimiliki oleh pemohon setelah pemrosesan dokumen yang diajukan selesai, seperti surat keputusan, surat rekomendasi, surat izin, surat keterangan, legalisir ijazah, data kepegawaian, data kesiswaan dan kurikulum, dan lain sebagainya.

Maka peneliti dapat menginterpretasikan bahwa ketentuan produk layanan PTSP di MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan tersebut berisi dokumen *output* atas layanan yang diberikan tentang surat-surat maupun data yang dibutuhkan.

7) Sarana/prasarana dan/atau fasilitas

Sarana/prasarana dan atau fasilitas adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam menyelenggarakan pelayanan. Dalam konsepnya, sarana dan prasarana atau fasilitas harus dimaksimalkan untuk mendukung pelayanan terhadap masyarakat.¹⁶²

Ditemukan di lapangan bahwa PTSP MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan memiliki sarana dan prasarana utama yaitu komputer/PC yang terhubung dengan jaringan internet, meja dan kursi pelayanan, serta ruang PTSP.

Maka peneliti dapat menginterpretasikan bahwa sarana prasarana atau fasilitas yang terdapat di PTSP, baik di MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan disediakan untuk mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan akuntabel yang dapat membantu pemohon layanan dalam memenuhi kebutuhannya.

¹⁶¹ Maulidia et al., "Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Berbasis Masyarakat Di Kementerian Agama Kabupaten Jombang."

¹⁶² Ismail Nurdin, *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)* (Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019).

8) Kompetensi pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana atau petugas PTSP yang didalamnya meliputi keahlian, pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman.¹⁶³ Ditemukan di lapangan bahwa dalam mengimplementasikan PTSP, baik di MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan, para pelaksana dipilih sesuai kualifikasi dengan tujuan untuk meningkatkan kompetensi dalam memberikan pelayanan. Selain itu, hal ini dibuktikan dengan para pelaksana PTSP mengikuti pembinaan dan pelatihan untuk meningkatkan kualitas diri dalam hal pelayanan publik agar dapat menghasilkan pelayanan prima kepada masyarakat.

Maka peneliti dapat menginterpretasikan bahwa kompetensi pelaksana PTSP MTs Negeri 1 dan MTs Negeri 2 Lamongan terlihat baik dengan kualifikasi yang ditetapkan dan mendukung implementasi PTSP dengan mengikuti pelatihan pengembangan kompetensi pelayanan.

9) Pengawasan internal

Pengawasan internal merupakan pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.¹⁶⁴ Ditemukan di lapangan bahwa dalam implementasi PTSP di MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan, pengawasan internal secara rutin dilaksanakan oleh Kepala Madrasah dan Kepala Tata Usaha yang menjabat sekaligus sebagai Koordinator PTSP setiap minimal tiga bulan sekali dengan disertai evaluasi.

¹⁶³ Asti Harkeni and Vinni Aprianti, "Survei Kepuasan Masyarakat Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di DPMPSTSP Provinsi Jambi," *Khazanah Intelektual Volume 6 Nomor 1* (2022): 1292–1312.

¹⁶⁴ Maulana and Suryana, "Upaya Tenaga Administrasi Pendidikan Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Di Sekolah." *Jurnal PeTeKa Volume 4 Nomor 2* (2021), 266-274

Maka peneliti dapat menginterpretasikan bahwa pengawasan internal ini dilakukan untuk membantu para petugas dan mengukur kinerja petugas secara rutin dan berkala, serta mendukung jalannya program PTSP agar mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan standar kinerja yang ditetapkan oleh PTSP MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan.

10) Penanganan aduan

Penanganan aduan, saran, maupun masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.¹⁶⁵ Ditemukan di lapangan bahwa PTSP MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan menyediakan wadah untuk berkomunikasi bagi guru, siswa, dan masyarakat pemohon yang akan memberikan saran dan masukan terhadap keberlangsungan PTSP, baik secara langsung melalui petugas PTSP atau kotak saran yang disediakan di ruangan PTSP.

Maka peneliti dapat menginterpretasikan bahwa dalam menyelesaikan masalah pengaduan di PTSP MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan, masyarakat dapat melalui perangkat sistem informasi maupun kotak saran yang selanjutnya membutuhkan keputusan atau solusi dan akan diteruskan kepada pimpinan untuk ditindaklanjuti demi perbaikan kualitas pelayanan.

11) Jumlah pelaksana

Jumlah pelaksana di unit kerja PTSP disesuaikan dengan beban kerja.¹⁶⁶ Ditemukan di lapangan bahwa di PTSP MTs Negeri 1 Lamongan memiliki 8 petugas PTSP yang mendapat tugas masing-masing, sedangkan di PTSP MTs Negeri 2 Lamongan terdapat 6 orang petugas PTSP yang terbagi menjadi supervisor,

¹⁶⁵ Noerchoidah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan." *Jurnal BISMA Bisnis dan Manajemen* Vol.9 No, 2 (April, 2017), 80

¹⁶⁶ Tim MTs Negeri 2 Lamongan, *Buku Pintar Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Lamongan*.

petugas depan, petugas belakang, petugas resepsionis, pranata komputer, pengadministrasi, dan petugas informasi.

Maka peneliti dapat menginterpretasikan bahwa jumlah pelaksana PTSP tersebut disesuaikan dengan beban kerja PTSP madrasah yang ditanggung.

12) Jaminan Pelayanan

Jaminan pelayanan diberikan kepada pemohon layanan di PTSP dalam rangka memberikan kepastian pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.¹⁶⁷ Ditemukan di lapangan bahwa terdapat kesamaan jaminan pelayanan yang ada di PTSP MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan yakni kepala madrasah memberikan jaminan terhadap seluruh proses layanan PTSP yang sedang berlangsung dengan mengacu pada standar pelayanan yang telah diatur.

Maka peneliti dapat menginterpretasikan bahwa jaminan pelayanan di PTSP MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan ditetapkan agar pelayanan yang disediakan kepada masyarakat dapat dilaksanakan secara terkendali melalui buku panduan PTSP yang telah dibuat, Maklumat Layanan, dan Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan.

13) Jaminan keamanan

Jaminan keamanan dan keselamatan pada proses pelayanan dituangkan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan keragu-raguan.¹⁶⁸ Ditemukan di lapangan bahwa petugas PTSP di MTs Negeri 1 Lamongan maupun di MTs Negeri 2 Lamongan memberikan keamanan proses layanan kepada tamu di PTSP dan seluruh dokumen yang diterbitkan dijaga untuk keamanan data pemohon.

¹⁶⁷ “Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah” (2017): 145.

¹⁶⁸ Nuriyanto, “Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep ‘Welfare State’?,” *Jurnal Konstitusi* Volume 11 Nomor 3, September (2014): 429–453.

Maka peneliti dapat menginterpretasikan bahwa jaminan keamanan di PTSP MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan menjamin seluruh proses layanan yang berasal dari pemohon, baik dalam hal perlindungan individu maupun dalam pengajuan dokumen.

14) Evaluasi kinerja pelaksana

Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja organisasi dengan cara peningkatan kompetensi sumber daya manusia yang bekerja, yang nantinya akan diambil keputusan terkait hal-hal yang berkaitan dengan program yang dijalankan.¹⁶⁹

Ditemukan di lapangan bahwa dalam implementasinya, evaluasi kinerja petugas PTSP di MTs Negeri 1 Lamongan dipantau oleh Kepala Tata Usaha dan Kepala Madrasah secara berkala setiap 3 bulan sekali, sedangkan evaluasi kinerja petugas PTSP di MTs Negeri 2 Lamongan setiap satu bulan sekali.

Maka peneliti dapat menginterpretasikan bahwa evaluasi kinerja pelaksana PTSP MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan dibahas dalam rapat koordinasi pegawai PTSP yang dilaksanakan setiap satu dan tiga bulan sekali.

b. Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Mewujudkan Mutu Layanan Administrasi di MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan

1) *Tangible* (wujud)

Wujud atau bentuk fisik yang dapat dilihat dan digunakan telah disesuaikan dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang bertujuan untuk membantu pemohon layanan dalam memperoleh

¹⁶⁹ Husaini dan Abdullah, "Peranan Manajemen Sumberdaya Manusia Dalam Organisasi," *Jurnal Warta Edisi* Januari, no. 51 (2017): 1–10.

pelayanan.¹⁷⁰ *Tangible* dapat berupa sarana dan prasarana yang ada, teknologi pelayanan yang difungsikan, atau penampilan petugas layanan yang memiliki kinerja yang baik.¹⁷¹

Ditemukan di lapangan bahwa indikator mutu layanan *tangible* di MTs Negeri 1 Lamongan menunjukkan bahwa seluruh pelayanan administrasi, yaitu administrasi kesiswaan, administrasi kepegawaian, administrasi persuratan dan pengarsipan, serta administrasi lainnya telah disediakan dalam unit kerja PTSP dan diberi keterangan dengan sekat yang jelas antar tiap layanan administrasi dan didukung dengan kemampuan sumber daya manusia yang berkompeten dalam melayani masyarakat melalui pemanfaatan alat dan perlengkapan kerja.

Hal ini dibuktikan dengan pernyataan Kepala Tata Usaha MTs Negeri 1 Lamongan bahwa sumber daya manusia selalu dibina dan dilatih perihal penggunaan teknologi yang disesuaikan dengan perkembangan zaman. Inilah yang menjadikan MTs Negeri 1 Lamongan memiliki wujud layanan yang baik di mata masyarakat, baik dari segi penampilan fisik maupun wujud dalam proses pelayanan, sebab didukung pula dengan adanya integritas diri dari para petugas yang mempunyai landasan akhlakul karimah dalam melayani masyarakat.

Sedangkan ditemukan di lapangan bahwa mutu layanan *tangible* di MTs Negeri 2 Lamongan menunjukkan bahwa dari segi wujud tata kantor maupun penampilan petugas layanan masih perlu peningkatan dan perbaikan. Hal ini dibuktikan dengan pernyataan Kepala Madrasah bahwa seluruh pelayanan persuratan dan kepegawaian didukung seadanya dengan kemampuan dan

¹⁷⁰ I Gusti Ayu Purnamawati, "Administration System Development of Education in Improving Service Quality," *Jurnal Administrasi Pendidikan* 26, no. 2 (2019): 361–370.

¹⁷¹ Ardi Sutra, "Analysis of Administration Service Quality at Primary Health Care in Sungai Penuh City," *International Journal of Innovative Science and Research Technology* 3, no. 8 (2018): 263–267.

penampilan para petugas, karena dalam pemberian layanan tersebut masih butuh peningkatan untuk terbiasa melayani dengan memanfaatkan alat dan perlengkapan kerja secara maksimal.

Sehingga peneliti dapat menginterpretasikan bahwa dimensi mutu *tangible* di PTSP MTs Negeri 1 Lamongan terlihat rapi dan menarik sesuai dengan pembagian urusan administrasi, sedangkan di PTSP MTs Negeri 2 Lamongan, kelengkapan sarana prasarana dan penampilan petugas masih perlu ditingkatkan. Namun, kedua madrasah tersebut masing-masing perlu pengembangan sebab seiring dengan persaingan dunia pendidikan, lembaga dituntut untuk memenuhi kebutuhan konsumen pendidikan atau pemohon layanan dengan sebaik-baiknya melalui cara pencerminan aplikasi lingkungan kerja yang memuaskan.

2) *Reliability* (keandalan)

Dalam melayani pemohon layanan pendidikan dengan sebaik-baiknya serta untuk memberikan kepuasan kepada mereka tidak terlepas dari *reliability* (keandalan) lembaga pendidikan dalam menunjukkan mutu layanan terbaiknya, sehingga pengguna jasa akan merasa puas dan lebih percaya terhadap lembaga pendidikan tersebut.¹⁷²

Mutu layanan keandalan ini berkaitan dengan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan handal dalam mengetahui segala aktivitas layanan sesuai dengan prosedur kerja, mampu menunjukkan arah yang tepat terhadap hal-hal yang tidak dimengerti oleh pemohon layanan, sehingga hal ini akan menghasilkan dampak positif atas pelayanan yang dilakukan tersebut.

Dimensi *reliability* dalam mutu layanan merupakan hal utama yang perlu ditunjukkan kepada masyarakat atas kinerja

¹⁷² Sabrina Elliya Adelina dan S.Martono, "Public Service Quality in Population Administration Services," *Economic Education Analysis Journal* 10 (2) (2021): 253–267.

pengelola layanan karena merupakan karakteristik dari petugas yang memiliki prestasi kerja tinggi.

Ditemukan di lapangan bahwa di PTSP MTs Negeri 1 Lamongan, keandalan para pegawai dalam unit kerja PTSP dipantau oleh koordinator PTSP langsung dengan selalu memperhatikan bagaimana kinerja para pegawai layanan, keandalan mereka dalam memaksimalkan kemampuan yang mereka punya pada saat melayani pemohon layanan.

Hal ini juga didukung dengan pemberian tugas kepada masing-masing petugas layanan sesuai dengan tingkat pengetahuan dan terampil dalam penguasaan bidang kerja yang diimplementasikan. Sehingga mutu layanan *reliability* di MTs Negeri 1 Lamongan menunjukkan bahwa para petugas handal dalam bekerja sesuai dengan pengalaman serta dalam menggunakan fasilitas kerja yang tersedia.

Sedangkan di PTSP MTs Negeri 2 Lamongan, keandalan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menunjukkan bahwa terdapat kesamaan dengan MTs Negeri 1 Lamongan dalam memberikan uraian kerja dengan menyesuaikan para petugas sesuai pengetahuan yang dimiliki dalam penguasaan teknologi, hal ini untuk mewujudkan layanan terpercaya kepada masyarakat.

Sehingga peneliti dapat menginterpretasikan bahwa dimensi mutu *reliability* di PTSP MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan sama-sama handal dalam membantu pemohon layanan melalui penyesuaian bidang kerja masing-masing dengan bantuan teknologi yang digunakan.

3) *Responsiveness* (daya tanggap)

Responsiveness diartikan sebagai respon petugas layanan terhadap segala kegiatan yang berkaitan dengan pemohon layanan. Respon yang dimaksud yakni cara lembaga pendidikan dan menerima keluhan, permintaan, kritik, saran, dan sebagainya atas

pelayanan yang diterima. Kegiatan dalam melayani dengan sebaik-baiknya pada sebuah organisasi bukan hanya sekedar keandalan kemampuan, melainkan juga bagaimana cara organisasi menanggapi pelanggan dalam bentuk apapun.¹⁷³

Mutu layanan *responsiveness* dapat dilihat dari unit kerja pelayanan dalam menanggapi saran atau masukan yang berasal dari pemohon layanan dengan segera dan ditindaklanjuti. Sehingga hal ini akan menghasilkan *feedback* yang positif pula.

Ditemukan di lapangan bahwa daya tanggap yang ada di PTSP MTs Negeri 1 Lamongan menunjukkan bahwa para petugas layanan diharuskan mengerti keinginan pemohon layanan dengan baik, termasuk dalam hal kurangnya pemahaman tentang prosedur yang telah ditetapkan atau sekedar menanggapi keluhan. Sedangkan ditemukan di lapangan bahwa di PTSP MTs Negeri 2 Lamongan daya tanggap yang baik diberikan kepada pemohon layanan melalui penjelasan yang mendetail yang bersifat mengarahkan, sehingga secara jelas dapat dimengerti oleh individu yang memperoleh layanan.

Maka peneliti dapat menginterpretasikan bahwa mutu layanan *responsiveness* di MTs Negeri 1 dan MTs Negeri 2 Lamongan sama-sama memberikan pembinaan atas seluruh bentuk pelayanan yang dirasa masih kurang atau belum sesuai dengan prosedur pelayanan. Karena dengan memperhatikan kebutuhan pemohon, maka pemohon akan merasa lebih dihargai dan merasa puas. Selain itu, dengan pengarahannya yang tanggap tersebut, individu yang dilayani akan melaksanakan atau mengikuti berbagai ketentuan yang harus dipenuhi dalam memperoleh layanan.

4) *Assurance* (jaminan)

¹⁷³ Ishmael and Rebecca Dei, "Effects of Service Quality and Customer Satisfaction on Repurchase Intention in Restaurants on University of Cape Coast Campus," *Journal of Tourism, Heritage & Services Marketing* 4, no. 1 (2018): 27–36, <http://doi.org/10.5281/zenodo.1247542>.

Pembahasan mengenai *assurance* (jaminan) merupakan salah satu dimensi mutu layanan yang sasaran akhirnya adalah kepuasan pelanggan atas produk layanan yang diberikan.¹⁷⁴ *Assurance* atau jaminan tersebut dijadikan organisasi sebagai acuan dalam memberikan pelayanan prima kepada pemohon layanan, hal ini bisa berupa kemampuan petugas dalam mengetahui produk layanan secara cepat dan kesopanan memberikan pelayanan. Disamping itu juga, berupa keterampilan dalam memberikan informasi kepada masyarakat dan kemampuan dalam memanfaatkan jasa yang disediakan agar dapat menanamkan rasa percaya yang tinggi kepada pelanggan.¹⁷⁵

Ditemukan di lapangan bahwa tentang dimensi *assurance* pada mutu layanan administrasi di PTSP MTs Negeri 1 Lamongan menunjukkan bahwa kegiatan pelayanan dilaksanakan sesuai dengan kemampuan, keterampilan, dan pengetahuan yang dimiliki oleh petugas layanan dengan menerapkan prosedur kerja yang sesuai, baik di dalamnya perihal kompetensi, kesopanan, kepastian, maupun kredibilitas agar menumbuhkan kepercayaan atas produk layanan atau jasa yang ditawarkan sehingga akan memperoleh kualitas pelayanan yang diharapkan.

Sedangkan ditemukan di lapangan bahwa dimensi *assurance* di PTSP MTs Negeri 2 Lamongan menunjukkan bahwa seluruh kegiatan diterapkan berdasarkan SOP. Sehingga kepastian pemberian jaminan kepada pemohon layanan sudah jelas.

Maka peneliti dapat menginterpretasikan bahwa dimensi *assurance* di PTSP MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan menjamin semua keberlangsungan kegiatan pelayanan

¹⁷⁴ Joubert M. Dame Listriyanti Palangda, "Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pertanahan Kota Makassar," *Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis* 1, no. 2 (2020): 273–287.

¹⁷⁵ Al Husain et al., "Rancang Bangun Model Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Sekolah" 6, no. 1 (2020): 74–85.

sesuai dengan SOP atau prosedur kerja yang ditetapkan oleh lembaga.

5) *Emphaty* (empati)

Emphaty atau empati merupakan pemberian perhatian kepada pemohon layanan secara individual, seperti kemudahan dalam menghubungi petugas layanan, kemampuan petugas dalam berkomunikasi dengan pemohon layanan dan dalam memenuhi kebutuhannya. Pelayanan administrasi tersebut dapat berjalan dengan lancar dan bermutu jika petugas layanan memiliki rasa empati (*emphaty*) yang tinggi dalam bertanggung jawab terhadap proses pelayanan.¹⁷⁶

Empati dalam pelayanan dapat berupa perhatian, keseriusan, dan keterlibatan seluruh pihak yang memiliki kepentingan dengan pengembangan pelayanan, sehingga empati ini dapat diterapkan dengan adanya rasa saling mengerti satu sama lain antara pemberi layanan atau yang diberi layanan, hal ini akan tercipta hubungan yang selaras dalam organisasi tersebut.

Ditemukan di lapangan bahwa dimensi *emphaty* pada layanan administrasi di PTSP MTs Negeri 1 Lamongan menunjukkan bahwa terdapat kemudahan dalam memperoleh jasa yang disediakan dalam kegiatan pelayanan dan kemampuan dalam menyampaikan informasi atau memperoleh masukan dari pemohon layanan, serta selalu berupaya untuk mengetahui perkembangan kebutuhan dan keinginan pelanggan dalam bidang pendidikan.

Sedangkan ditemukan di lapangan berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi bahwa dimensi *emphaty* pada layanan administrasi di PTSP MTs Negeri 2 Lamongan menunjukkan bahwa empati diwujudkan dalam memberikan perhatian terhadap seluruh bentuk pelayanan dengan menjadikan

¹⁷⁶ Jan-Jan Jaelani Tommy Bustomi, Nursobah, "Service Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerian Agama (Kemenag) Kutai Timur," *JTIS* 3, no. Nomor 3 (2020): 104–110.

pemohon layanan sebagai orang penting. Sehingga dengan hal tersebut dapat menghasilkan keseriusan atas aktivitas kerja yang diberikan dan berdampak pada kesan positif yang dirasakan oleh pemohon layanan.

Maka peneliti dapat menginterpretasikan bahwa berbagai hal yang menjadi sangat penting bagi MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan adalah menjadi lembaga pendidikan yang mempunyai *emphaty* tinggi yang dapat memuaskan pelanggan pendidikan.

c. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Mewujudkan Mutu Layanan Administrasi di MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan

Implementasi PTSP seperti persyaratan, prosedur, biaya, produk layanan, kompetensi pelaksana, penanganan pengaduan, sarana dan prasarana, pengawasan di PTSP MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan terlihat baik ini dapat mewujudkan mutu layanan administrasi. Pembentukan PTSP MTs Negeri 1 Lamongan pada tahun 2018 dan PTSP MTs Negeri 2 Lamongan pada tahun 2020 merupakan pendekatan dan peningkatan mutu layanan administrasi. Bentuk peningkatan layanan administrasi tersebut ditata secara sistematis dan terpadu, serta menyeluruh dalam menerapkan seluruh tata kelola yang memuaskan.

Ditemukan di lapangan bahwa PTSP merupakan pilihan yang menguntungkan terhadap pelaksanaan pelayanan administrasi di MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan. Karena dalam pelaksanaannya, proses pelayanan yang dapat diberikan kepada pemohon layanan bisa lebih tertib dan terorganisir, serta selesai lebih cepat. Hal ini dibuktikan dengan pengaturan tempat yang berada dalam

Kantor PTSP MTs Negeri 1 dan 2 Lamongan yang tertata dan terstruktur dengan didukung oleh kemampuan petugas PTSP yang handal.

Selain itu, dengan adanya implementasi PTSP ini, para petugas PTSP baik di MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan memiliki tanggung jawab yang lebih dalam menyelesaikan pekerjaannya. Karena sebelum adanya PTSP, para petugas masih kurang bersinergi tetapi setelah adanya PTSP, kerjasama dan koordinasi para petugas menjadi lebih baik.

Implementasi PTSP dalam mewujudkan mutu layanan administrasi pendidikan, baik di MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan tidak lepas dari adanya hal-hal yang mendukung dan menghambat dalam proses menciptakan mutu layanan administrasi yang memuaskan. Diantara hal-hal pendukung layanan administrasi melalui PTSP di MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan antara lain:

1) Standar Operasional Prosedur PTSP yang jelas

Ditemukan di lapangan bahwa proses pelayanan yang diberikan oleh MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan adalah pelayanan yang memenuhi Standar Operasional Prosedur (SOP). Dengan adanya SOP PTSP sebagai salah satu upaya dalam mewujudkan mutu layanan administrasi dalam menyelenggarakan pelayanan publik diharapkan dapat diperhatikan oleh pemohon dan penyedia layanan. Hal ini terlihat dari masing-masing buku panduan PTSP yang dimiliki oleh MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan yang didalamnya menetapkan prosedur atau mekanisme yang jelas, sarana prasarana yang memadai dan menunjang, bersedia menerima saran dan kritikan, serta tidak adanya biaya administrasi yang dibebankan.

Maka peneliti dapat menginterpretasikan bahwa kesesuaian SOP dengan pelaksanaan PTSP di MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan tersebut secara umum benar-benar

diperhatikan dalam mewujudkan mutu layanan administrasi pendidikan.

2) Kerjasama

Ditemukan di lapangan bahwa kerjasama ini diperlukan bagi penyelenggara PTSP, baik PTSP MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan dari pimpinan hingga petugas layanan. Dengan kerjasama yang baik dan saling membantu maka implementasi PTSP dalam mewujudkan mutu layanan administrasi terlaksana dengan lancar dan pemohon layanan akan merasa puas terhadap jasa yang diberikan.

Maka peneliti dapat menginterpretasikan bahwa kerjasama antar sumber daya manusia yang ada di PTSP MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan sangat penting dijaga guna memperlancar kegiatan pelayanan administrasi.

3) Komunikasi

Komunikasi merupakan bagian yang penting dalam menyelenggarakan sebuah kegiatan. Jika antara pemohon layanan dengan petugas layanan tidak saling memahami karena komunikasi yang kurang, maka kebutuhan pemohon layanan tidak terselesaikan dengan baik.

Maka peneliti dapat menginterpretasikan bahwa pelayanan di PTSP MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan akan terealisasi sesuai harapan apabila komunikasi antara petugas dan pemohon layanan itu jelas.

Sedangkan hal-hal penghambat layanan administrasi melalui PTSP di MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan antara lain:

1) Kurangnya pembinaan sumber daya manusia

Ditemukan di lapangan bahwa pembinaan tentang pengimplementasian PTSP yang berhubungan dengan masyarakat

yang diselenggarakan oleh Kementerian Agama Kabupaten Lamongan sebagai instansi yang mengelola pendidikan Islam pada unit kerja Pendidikan Madrasah masih kurang, sehingga MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan harus secara mandiri menyusun strategi yang akan berdampak pada kemajuan PTSP dalam mewujudkan mutu layanan administrasi.

Maka peneliti dapat menginterpretasikan bahwa pengelola MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan secara intens memberikan pembinaan dan motivasi kepada para pelaksana PTSP agar tercapai pelayanan sesuai tujuan madrasah yang diharapkan.

2) Biaya

Ditemukan di lapangan bahwa biaya untuk meningkatkan fasilitas penunjang PTSP yang cukup mahal menjadi salah satu penghambat dalam mewujudkan mutu layanan, khususnya di MTs Negeri 2 Lamongan yang memiliki Kantor PTSP tidak terlalu luas. Sehingga hal ini akan berdampak pada pemohon layanan yang datang ke madrasah.

Maka peneliti dapat menginterpretasikan bahwa dalam mewujudkan mutu layanan administrasi melalui PTSP disertai sarana dan prasarana yang mendukung, dimana dalam pengadaan sarana prasarana tersebut butuh biaya yang besar, sehingga menjadi kendala dalam mewujudkan PTSP yang berkualitas di MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan.

C. Pembahasan

Upaya instansi pendidikan dalam mewujudkan mutu pendidikan salah satunya dengan menerapkan PTSP sebagai pilihan untuk mewujudkan mutu layanan administrasi pendidikan. Seperti yang diterapkan oleh MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan. Berdasarkan hasil analisis yang dipaparkan di atas menunjukkan bahwa implementasi PTSP di MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan dilaksanakan berdasarkan dasar

hukum pelayanan publik yang telah ditetapkan yakni UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dengan berbagai macam indikator dalam proses pelayanan. Hal tersebut sesuai dengan standar pelayanan yang berisi tentang proses penyampaian pelayanan dan proses pengelolaan pelayanan pada internal organisasi.

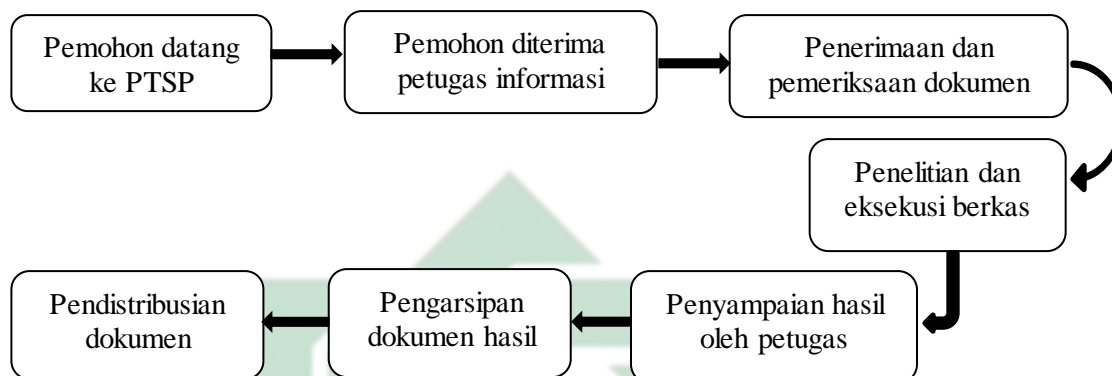
PTSP di MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan juga dilaksanakan berdasarkan Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2018 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan PTSP dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat memperoleh layanan. Sehingga kedua madrasah tersebut dapat memberikan pelayanan yang terorganisir dengan baik dan lebih cepat kepada pemohon layanan yang datang, sebab pelaksanaan PTSP didukung dengan orang-orang yang handal disertai fasilitas yang menunjang. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Harbani Pasolong bahwa melalui implementasi PTSP dapat membuat waktu pelayanan lebih singkat karena terdapat penyederhanaan dalam proses pelayanan yang erat kaitannya dengan pengurusan administrasi secara simultan.¹⁷⁷ Peralnya, unit kerja PTSP MTs Negeri 1 dan MTs Negeri 2 Lamongan memiliki kesamaan untuk mewujudkan mutu layanan administrasi dengan menciptakan mekanisme atau tata kerja yang sesuai dengan pola struktur organisasi dan penentuan pembagian tugas, kewenangan, dan tanggung jawab oleh masing-masing tenaga administrasi di PTSP.

Contoh pengurusan pelayanan oleh pemohon layanan di MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan dilayani dengan baik oleh petugas, baik dalam hal pengurusan surat keterangan, surat izin penelitian, pengajuan proposal, dan lain sebagainya yang kemudian ditindaklanjuti dengan memverifikasi dokumen yang diajukan tersebut dengan manmpung, mengklasifikasi, dan menyelesaikan layanan sesuai dengan permintaan pemohon.¹⁷⁸

¹⁷⁷ Taufiqurokhman and Satispi, "Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik."

¹⁷⁸ Hasil observasi di PTSP MTs Negeri 1 dan MTs Negeri 2 Lamongan

Adapun mekanisme sederhana dalam pemrosesan dokumen di PTSP MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan yang dapat disimpulkan oleh peneliti melalui keterangan sebagai berikut:



Bagan 2 mekanisme sederhana dalam pemrosesan dokumen di PTSP MTsN 1 Lamongan dan MTsN 2 Lamongan

Berdasarkan alur mekanisme di atas, dapat disimpulkan bahwa PTSP di Mekanisme PTSP MTs Negeri 1 dan MTs Negeri 2 Lamongan dimulai dari tahap pemohon diterima petugas informasi, kemudian penerimaan dan pemeriksaan dokumen oleh *Front Office* (FO) dan dilanjutkan penelitian dan eksekusi berkas oleh *Back Office* (BO). Setelah pengecekan dokumen selesai, maka dilanjutkan dengan penyampaian hasil oleh petugas *Front Office* (FO) dokumen dan diarsipkan oleh Arsiparis, serta tahap terakhir yaitu pendistribusian dokumen oleh Caraka. Hal ini juga selaras dengan yang dikemukakan oleh Boediono, bahwa pelayanan yang bermutu dilaksanakan dengan memiliki sifat sederhana, transparan, dan lengkap.¹⁷⁹

Hasil penelitian ini sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu, diantaranya adalah hasil penelitian oleh Nur Alifatus Maulidiyah yang menemukan bahwa dengan implementasi PTSP di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto dapat memberikan pelayanan yang cepat, transparan, dan tidak ada pungutan liar, hal tersebut didukung dengan pegawai *front office* yang memberikan respon yang baik, kemudahan pelayanan dengan

¹⁷⁹ Maulidia et al., "Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Berbasis Masyarakat Di Kementerian Agama Kabupaten Jombang."

memberikan jaminan kepastian waktu. Keberhasilan PTSP tersebut tidak lepas dari faktor SDM yang handal dan sarana prasarana yang digunakan.¹⁸⁰ Selain itu sejalan dengan penelitian oleh Moh. Syukron Roziqin yang menemukan bahwa terdapat perbedaan kondisi sebelum adanya PTSP, pelayanan yang dilaksanakan masih kaku dan belum terfokus, sedangkan sesudah adanya PTSP pelayanan menjadi mudah, cepat, terfokus dengan didukung standar pelayanan, kebijakan regulasi, komitmen dan budaya organisasi.¹⁸¹

Temuan yang berbeda dalam penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah bahwa implementasi PTSP dalam mewujudkan mutu layanan administrasi di MTs Negeri 1 Lamongan maupun di MTs Negeri 2 Lamongan tersebut mengandung prinsip koordinasi, integritas, dan keamanan berkas. Prinsip koordinasi dibuktikan dengan kesatuan arah dan tujuan dalam mewujudkan mutu layanan administrasi melalui PTSP dengan penyampaian informasi yang jelas dan pembagian kerja sesuai wewenang yang diterima oleh masing-masing petugas. Prinsip integritas dibuktikan dengan keprofesionalan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan bertingkah laku, bersikap, dan bertutur kata yang baik. Prinsip keamanan berkas dibuktikan dengan sinkronisasi data dari pemohon layanan yang diarsipkan oleh petugas PTSP dengan aman.

Pelaksanakan suatu rangkaian kegiatan pelayanan terpadu di MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan yang mencakup proses lebih mudah, cepat, tepat, aman, serta tertib administrasi sebagai bagian dari pemenuhan standar pendidikan dan standar pelayanan yang lebih baik. Implementasi PTSP dalam mewujudkan mutu layanan administrasi di MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan merupakan cara untuk mengembangkan lembaga pendidikan di bidang pelayanan dan mewujudkan

¹⁸⁰ Nur Alifatus Maulidiyah, "Analisis Kualitas Pegawai Front Office Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto" (UIN Sunan Ampel Surabaya, 2021).

¹⁸¹ Moh. Syukron Roziqin, "Sistem Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Pelaksana Pendidikan Islam Di Lingkungan Kementerian Agama Kabupaten Minahasa Utara," *Salamiya: Jurnal Studi Ilmu Keagamaan Islam* 2 Nomor 1, no. Maret (2021): 170–187.

efektivitas tata laksana pelayanan yang diselenggarakan secara efektif dan efisien. Disamping itu, dengan memiliki mutu layanan administrasi yang baik maka lembaga pendidikan dapat mempengaruhi minat pelanggan untuk menggunakan jasa layanan pendidikan.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam mewujudkan mutu layanan administrasi (studi multikasus di MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan) dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu di MTs Negeri 1 Lamongan dimulai pada tahun 2018 dan merupakan madrasah pertama kali yang mengimplementasikan PTSP di wilayah Lamongan, sedangkan implementasi PTSP di MTs Negeri 2 Lamongan dimulai pada tahun 2021. Implementasi PTSP dari kedua madrasah tersebut berdasarkan petunjuk teknis pelaksanaan PTSP dari Keputusan Kementerian Agama Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2018 yang dijalankan sesuai standar pelayanan dan Standar Operasional Prosedur yang ditentukan.
2. Mutu layanan administrasi di PTSP MTs Negeri 1 Lamongan dari dimensi *tangible* menunjukkan bahwa tempat pelayanan nyaman dengan dilengkapi kursi tunggu dan meja pelayanan yang disesuaikan dengan masing-masing urusan administrasi, sehingga memudahkan pemohon layanan untuk mengurus administrasi yang dibutuhkan, sedangkan dimensi *tangible* di PTSP MTs Negeri 2 Lamongan menunjukkan bahwa ruang PTSP tidak terlalu luas, terdapat beberapa kursi tunggu dan meja pelayanan yang tidak diberikan sekat dari masing-masing urusan administrasi. Mutu layanan administrasi di PTSP MTs Negeri 1 Lamongan dari dimensi *reliability* menunjukkan para petugas PTSP terampil dalam menggunakan alat bantu pelayanan, seperti penggunaan komputer dan dalam melayani pemohon layanan yang datang, sedangkan dimensi *reliability* di PTSP MTs Negeri 2 Lamongan menunjukkan para petugas masih perlu peningkatan dalam bertugas di PTSP, hal ini dikarenakan implementasi PTSP yang baru berjalan sehingga masih perlu banyak perbaikan. Mutu layanan dimensi *responsiveness* di PTSP MTs Negeri 1 Lamongan dan PTSP MTs Negeri 2

Lamongan memiliki kesamaan bahwa petugas siap melayani pemohon layanan yang datang dengan merespon dan membantu apa yang mereka butuhkan di PTSP. Kedua PTSP di madrasah tersebut menanggapi keluhan dan saran dari pemohon layanan dengan segera kemudian ditindaklanjuti. Mutu layanan administrasi dimensi *assurance* di PTSP MTs Negeri 1 Lamongan dan PTSP MTs Negeri 2 Lamongan memiliki kesamaan bahwa petugas PTSP menjamin untuk siap melayani dengan menerapkan prosedur kerja yang sesuai dengan tujuan agar produk layanan yang diajukan pemohon dapat selesai tepat waktu. Mutu layanan administrasi dimensi *emphaty* di PTSP MTs Negeri 1 Lamongan dan PTSP MTs Negeri 2 Lamongan memiliki kesamaan bahwa seluruh petugas PTSP terlibat dalam pengembangan pelayanan, termasuk dalam memberikan rasa peduli dan perhatian terhadap pemohon layanan.

3. Faktor pendukung implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam mewujudkan mutu layanan administrasi di PTSP MTs Negeri 1 Lamongan dan PTSP MTs Negeri 2 Lamongan menunjukkan bahwa di kedua madrasah tersebut adalah adanya standar operasional prosedur yang jelas, kerjasama yang baik antar petugas, dan komunikasi antar petugas dan pemohon layanan. Sedangkan faktor penghambat dalam mewujudkan mutu layanan administrasi di PTSP MTs Negeri 1 Lamongan dan PTSP MTs Negeri 2 Lamongan adalah kurangnya pembinaan sumber daya manusia yang diselenggarakan oleh Kementerian Agama Kabupaten Lamongan dan terkendala biaya dalam pengadaan sarana dan prasarana pendukung PTSP.

B. Saran

Saran yang dapat diambil selama penelitian berlangsung tentang implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam mewujudkan mutu layanan administrasi yakni sebagai berikut:

1. MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan dapat menggunakan hasil penelitian ini untuk mewujudkan mutu layanan administrasi agar lebih baik, serta dapat melaksanakan PTSP yang terkomputerisasi pelayanan PTSP

secara digital. Sehingga dapat lebih efisien dalam pengolahan data dan masyarakat akan lebih cepat tanpa harus datang ke madrasah.

2. Bagi MTs Negeri 1 Lamongan diharapkan untuk mempertahankan dan mewujudkan mutu layanan administrasi sebagai madrasah pertama dan inspiratif yang menerapkan PTSP di Kabupaten Lamongan dan bagi MTs Negeri 2 Lamongan diharapkan untuk mewujudkan mutu layanan administrasi dengan mencari wawasan dan pengetahuan yang luas tentang pelayanan pendidikan yang prima agar dapat mempercepat proses dan waktu pelayanan publik.
3. Masyarakat diharapkan agar mendukung program PTSP dalam mewujudkan mutu layanan administrasi di MTs Negeri 1 Lamongan dan MTs Negeri 2 Lamongan.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Husaini dan. "Peranan Manajemen Sumberdaya Manusia Dalam Organisasi." *Jurnal Warta Edisi Januari*, no. 51 (2017): 1–10.
- Alwi, Hasan. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka. 2003.
- Astuti, Herni Justiana. "Analisis Kepuasan Konsumen (Servqual Model Dan Important Performance Analysis Model)." *Jurnal Media Ekonomi* 7, no. 1 (2020): 1–20.
<http://id.portalgaruda.org/?ref=browse&mod=viewwarticle&article=9606>.
- Ayu Purnamawati, I Gusti. "Administration System Development of Education in Improving Service Quality." *Jurnal Administrasi Pendidikan* 26, no. 2 (2019): 361–370.
- Boediono. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2003.
- Burhanuddin, Yusak. *Administrasi Pendidikan*. Bandung: Pustaka Satia, 1998.
- Crosby, Philip B. *Quality is Free: The Art of Making Quality Certain*. New York. 1979.
- Depdiknas. Undang-Undang RI No.20 tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional
- DPMPTSP Kabupaten Purwakarta. "Evaluasi Standar Operasional Prosedur Pelayanan Terpadu Satu Pintu" (2020).
- Echolis, John M., Hasan Shadily, *Kamus Inggris Indonesia Cet. Ke XVI*. Jakarta: Gramedia, 1988.
- Eka, Dian, Yulia Hamdani, and Suhartini Karim. "Kualitas Pelayanan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya." *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya* 16, no. 2 (2019): 89–98.
- El-Anshori, Yuli Tirtariandi, Enceng, and Anto Hidayat. "Implementasi Pelayanan Perizinan Satu Pintu." *Jurnal Ilmu Administrasi Negara* 12, no. 4 (2014): 229–240.
<https://ejournal.unri.ac.id/index.php/JIANA/article/view/2212/2178%0Ahttp>:

[//ejournal.unri.ac.id/index.php/JIANA/article/view/2212/2178](http://ejournal.unri.ac.id/index.php/JIANA/article/view/2212/2178).

- Engkoswara, *Administrasi Pendidikan*. Bandung: Alfabeta, 2011.
- Goetsch dan Davis dalam Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management, Edisi Kedua*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2005.
- Gunawan. *Administrasi Sekolah (administrasi pendidikan mikro)*. Jakarta: Rineka Cipta. 2002.
- Hadjaya, Y. *Administrasi Pendidikan*. Medan: Perdana Publishing, 2012.
- Haida, Ahmad Nur., Choirul Saleh, dan Romula Adiono. Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Perizinan. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*. Vol.1, No.2.
- Halik, Abdul. Kajian Pengembangan Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Melalui Perspektif Indikator Kinerja Utama (IKU). *Jurnal Bina Praja*, Volume 6 Nomor 1 Edisi Maret. (2014).
- Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media, 2011.
- Harken, Asti, and Vinni Aprilianti. “Survei Kepuasan Masyarakat Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di DPMPTSP Provinsi Jambi.” *Khazanah Intelektual Volume 6 Nomor 1 (2022): 1292–1312*.
- Harsoyo, R. “Model Pengembangan Mutu Pendidikan (Tinjauan Konsep Mutu Kaoru Ishikawa).” *Southeast Asian Journal of Islamic ... 2, no. 1 (2021): 95–112*. <https://sajiem.iainponorogo.ac.id/sajiem/article/view/44>.
- Husain, Al, Ayu Nur, Athiyah Effendi, and Meisah Nurma Novita. “Rancang Bangun Model Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Sekolah” 6, no. 1 (2020): 74–85.
- Ihsanuddin. Kualitas Pelayanan Publik Pada Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir. *Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi*. Vol. 1 No. 2 (2014).
- Imanuddin, Sayed. *Peran Kepala Sekolah Sebagai Administrator Dalam Meningkatkan Kinerja Guru di MAN 3 Bireuen*. Skripsi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh. 2020.

- Ishmael, and Rebecca Dei. "Effects of Service Quality and Customer Satisfaction on Repurchase Intention in Restaurants on University of Cape Coast Campus." *Journal of Tourism, Heritage & Services Marketing* 4, no. 1 (2018): 27–36. <http://doi.org/10.5281/zenodo.1247542>.
- J.M Juran, *Juran on Leadership for Quality*. New York: An Executive Handbook, 1989.
- Listriyanti Palangda, Joubert M. Dame. "Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pertanahan Kota Makassar." *Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis* 1, no. 2 (2020): 273–287.
- M. Daryanto. *Administrasi Pendidikan*, Cet ke-4. Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Maulana, M P, and S Suryana. "Upaya Tenaga Administrasi Pendidikan Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Di Sekolah." *PeTeKa* 4 (2021): 266–274. <http://jurnal.um-tapsel.ac.id/index.php/ptk/article/view/4177>.
- Maulidia, Rike Nur, Dwi Lutfi Nur Anisa, Lisa Norlaili, Miftahush Shurur, and Syamsul Ma'arif. "Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Berbasis Masyarakat Di Kementerian Agama Kabupaten Jombang." *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam* 1, no. 1 (2019): 84–101.
- Maulidiyah, Nur Alifatus. "Analisis Kualitas Pegawai Front Office Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto." UIN Sunan Ampel Surabaya, 2021.
- Metayunika, Vidya. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Dan Emphaty) Terhadap Kepuasan (Studi Pada Dealer Mitsubishi PT Bumen Redja Abadi Semarang), Skripsi" (2013).
- Moeloeng, Lexy. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2000
- Mukarom, Zaenal, and Muhibudin Wijaya Laksana. "Manajemen Pelayanan

- Publik.” *CV. Pustaka Setia*, 2015.
- Muspawi, Mohammad, and Hafizahtul Robi’ah. “Realisasi Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Peningkatan Pelayanan.” *Jurnal Manajemen dan Supervisi Pendidikan* 4, no. 3 (2020): 232–239.
- Noerchoidah. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.” *Jurnal BISMA Bisnis dan Manajemen* 9 Nomor 2, no. April (2017): 80–90.
- Nurdin, Ismail. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019.
- Nuriyanto. “Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia , Sudahkah Berlandaskan Konsep ‘ Welfare State ’?” *Jurnal Konstitusi* 11 Nomor 3, no. September (2014): 429–453.
- Patsun. Paradigma Administrasi dalam Pengelolaan Sekolah. Cendekia: *Jurnal Studi Keislaman*, Volume 1, Nomor 2, Desember. (2015).
- Pidarta, Made. *Manajemen Pendidikan Indonesia*. Jakarta, Rineka Cipta, 2011.
- Poewadarminta. W.J.S., *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 2003.
- Pung Karnantohadi. *Prinsip Hukum Pelayanan Perizinan Terpadu Di Indonesia*. Cetakan Ke. Jakarta: Kencana, 2020.
- Purwanto, M Ngalim. *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. Bandung: Rosdakarya, 2012.
- Prasetyo, Banu dan Umi Trisyanti, Revolusi Insustri 4.0 dan Tantangan Perubahan Sosial. *Prosiding SEMATEKSOS 3 Strategi Pembangunan Nasional Menghadapi Revolusi Industri 4.0*. Institut Teknologi Sepuluh Nopember
- Pung Karnantohadi. *Prinsip Hukum Pelayanan Perizinan Terpadu Di Indonesia*. Cetakan Ke. Jakarta: Kencana, 2020.
- Qomar, Mujamil. *Manajemen Pendidikan Islam*. Malang: Erlangga, 2007.
- Riani, Ni Ketut, Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*.

Volume 1 Nomor 11 April (2021).

- Ristiani, Ida Yunani. Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah Manajemen*. Vol. IX No 2 Juli (2020).
- Roziqin, Moh. Syukron. “Sistem Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Pelaksana Pendidikan Islam Di Lingkungan Kementerian Agama Kabupaten Minahasa Utara.” *Salamiya: Jurnal Studi Ilmu Keagamaan Islam* 2 Nomor 1, no. Maret (2021): 170–187.
- S.Martono, Sabrina Elliya Adelina dan. “Public Service Quality in Population Administration Services.” *Economic Education Analysis Journal* 10 (2) (2021): 253–267.
- Sallis, Edward. *Total Quality Management dalam Pendidikan: Manajemen Mutu Pendidikan, Cet. Ke-6*. Yogyakarta: Ircisod, 2007.
- Safitri, Ika Dewi. “Kualitas Pelayanan One Day Service Di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Ptsp) Kecamatan Pesanggrahan Kota Administrasi Jakarta” Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Serang, Banten, 2018. <http://eprints.untirta.ac.id/1016/>.
- Santhi, Nyoman Putri Purnama, and Ni Made Ari Yuliantini Griadhi. “Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Publik Yang Optimal Dalam Birokrasi Perizinan.” (2006): 3.
- Sedarmayanti. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: Refika Aditama, 2013.
- Simatupang, Syahfitri. “Implementasi Standar Operasional Prosedur Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Pendidikan Di MTs Ex PGA Proyek Univa Medan,” 2020.
- Suarga, Suarga. “Efektivitas Penerapan Prinsip-Prinsip Kepemimpinan Kepala Sekolah Terhadap Peningkatan Mutu Layanan Administrasi Pendidikan.” *Idarah: Jurnal Manajemen Pendidikan* 1, no. 1 (2017): 23–33.

- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Suhartoyo. “Implementasi Fungsi Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).” *Administrative Law & Governance Journal* 2, no. 1 (2019): 143–154.
- Sulistiani, Ayu Siami. “Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Kependudukan Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Sambutan.” *eJournal Ilmu Pemerintahan* 4, no. 1 (2016): 53–63.
- Surjadi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Refika Aditama, 2012.
- Sutisna, Otent. *Administrasi Pendidikan: Dasar Teoritis untuk praktek profesional*. Bandung: Angkasa, 1983.
- Sutopo & Adi. *Pelayanan Prima*. Lembaga Administrasi Negara, 2006.
- Sutra, Ardi. “Analysis of Administration Service Quality at Primary Health Care in Sungai Penuh City.” *International Journal of Innovative Science and Research Technology* 3, no. 8 (2018): 263–267.
- Tambak, Syahraini. Pemikiran Pendidikan Al-Ghazali. *Jurnal Al-Hikmah*, Vol. 8, No.1 April (2011).
- Taufiqurokhman, and Evi Satsipi. “Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik.” *Umj Press 2018* (2018): 266.
- Tim MTs Negeri 2 Lamongan. *Buku Pintar Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Lamongan*, 2021.
- Tommy Bustomi, Nursobah, Jan-Jan Jaelani. “Service Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Ptsp) Kementerian Agama (Kemenag) Kutai Timur.” *JTIS* 3, no. Nomor 3 (2020): 104–110.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Usman, Husaini. *Manajemen Teori, Praktek Dan Riset Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara, 2006.

Yusriadi and Misnawati Misnawati. “Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Terpadu Satu Pintu).” *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik* 7, no. 2 (2017): 99.

“Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah” (2017): 145.

“Permen 90/2018 - Juknis Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama (PTKA).,” n.d.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A