

**IMPLEMENTASI MANAJEMEN PELAYANAN
PUBLIK DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
(PTSP) DI MAN 1 TANGGAMUS**

SKRIPSI

**SALSABILLA
NPM. 2011030264**



Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1445H/2024M**

**IMPLEMENTASI MANAJEMEN PELAYANAN
PUBLIK DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
(PTSP) DI MAN 1 TANGGAMUS**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan
Memenuhi Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Pendidikan (S.Pd) Dalam Ilmu Manajemen
Pendidikan Islam

Oleh:

SALSABILLA

Npm. 2011030264



Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

Pembimbing I : Dr. H. Jamal Fakhri, M.Ag

Pembimbing II : Dr. H. Erjati Abas, M.Ag

**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1445H/2024M**

ABSTRAK

Manajemen pelayanan publik merupakan penerapan fungsi-fungsi manajemen pada penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh lembaga pendidikan khususnya madrasah melalui pelayanan atas barang, jasa, dan pelayanan administratif. Implementasi pelayanan terpadu satu pintu adalah inovasi baru dalam meningkatkan kualitas layanan dilaksanakan dengan koordinasi sistem pengelolaan data yang belum terintegrasi dan masih banyaknya proses manual yang dilakukan pada pelaksanaan pelayanan publik.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, teknik pengumpulan data dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi dengan informan. analisis data Penelitian ini menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan sedangkan uji keabsahan data menggunakan triangulasi sumber.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa implementasi manajemen pelayanan publik dalam meningkatkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN 1 Tanggamus yaitu: 1) Perencanaan pelayanan publik dilaksanakan dengan menetapkan tujuan yang dapat mempermudah alur Pelayanan publik yang ada di Madrasah, perencanaan dilakukan dengan mendirikan prasarana PTSP sebagai tempat pelayanan dengan segala jenis layanan yang dapat ditampung pada satu tempat. 2) Pengorganisasian pelayanan publik yaitu dengan cara menentukan siapa yang bertugas di PTSP atau pengalokasian Sumber Daya Manusia (SDM) dan penjabaran tugas atau pengklasifikasian *job description*. 3) Pelaksanaan pelayanan publik masih dilakukan secara manual, layanan yang ada di PTSP MAN 1 Tanggamus diantaranya: penerimaan tamu, layanan persuratan, layanan izajah, layanan kesiswaan, dan layanan perizinan melakukan pra/ Penelitian . 4) Pengawasan pelayanan dilakukan oleh kepala madrasah secara langsung pengawasan ini untuk memantau kegiatan khususnya pada pelayanan dalam mengukur sejauhmana kinerja yang telah dilaksanakan agar dapat dilakukannya evaluasi maka layanan dapat terlaksanan secara terstruktur efektif dan efisien.

Kata kunci: Manajemen Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

ABSTRACT

Public management is the application of management functions in the provision of services carried out by educational institutions, especially madrasas, through the provision of goods, services and administrative services. The implementation of one-stop integrated services is a new innovation in improving service quality which is carried out by coordinating a data management system that is not yet integrated and there are still many manual processes carried out in the implementation of public services.

This research uses a descriptive qualitative approach, data collection techniques using interviews, observation and documentation with informants. This research data analysis uses data reduction, data presentation and conclusion drawing, while data validity testing uses source triangulation.

The results of the research show that the implementation of public service management in improving One Stop Integrated Services (PTSP) at MAN 1 Tanggamus is: 1) Public service planning is carried out by setting goals that can facilitate the flow of public services in Madrasahs, planning is carried out by building PTSP infrastructure as a service place with all types of services that can be placed in one place. 2) Organizing public services, namely by determining who is in charge of PTSP or allocating Human Resources (HR) and explaining tasks or classifying job descriptions. 3) Implementation of public services is still carried out manually, services at PTSP MAN 1 Tanggamus include: guest reception, correspondence services, certificate services, student services, and pre/research permit services. 4) Service supervision is carried out by the head of the madrasah directly. This supervision is to monitor activities, especially in services, in measuring the extent of performance that has been implemented so that evaluations can be carried out so that services can be carried out in a structured, effective and efficient manner.

Keywords: Public Service Management, One Stop Integrated Service



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN
INTAN LAMPUNG FAKULTAS
TARBIYAH DAN KEGURUAN**

Alamat: Jl. Let. Kol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung 35131, Telp. (0721) 703260

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Salsabilla
NPM : 2011030264
Jurusan/Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Implementasi Manajemen Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Di MAN 1 Tanggamus”** adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar pustaka. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung, 20 juni 2024

Penulis



Salsabilla

NPM.2011030264



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN

Alamat : Jl. Letkol H. Endro Suratmin, Bandar Lampung, 35131. Telp. (0721) 704030

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **Implementasi Manajemen Pelayanan Publik
Dalam Meningkatkan Pelayanan Terpadu Satu
Pintu (PTSP) Di MAN 1 Tanggamus**
Nama : **Salsabilla**
NPM : **2011030264**
Jurusan / Prodi : **Manajemen Pendidikan Islam**
Fakultas : **Tarbiyah dan Keguruan**

MENYETUJUI

Telah Dimunaqosyahkan dan Dipertahankan Dalam
Sidang Munaqosyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
UIN Raden Intan Lampung

Pembimbing I


Pembimbing II


Dr. H. Jamal Fakhri, M.Ag
NIP. 196301241991031002


Dr. H. Eriati Apas, M.Ag
NIP. 195907241980031003

Mengetahui

Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam


Dr. Hj. Yetri, M.Pd
NIP. 196512151994032001



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN

Alamat : Jl. Lektol H. Endro Suratmin, Bandar Lampung, 35131. Telp. (0721) 704030

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Implementasi Manajemen Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Di MAN 1 Tanggamus” disusun oleh: Salsabilla NPM: 2011030264, Program Studi Manajemen Pendidikan Islam telah diujikan pada sidang Munaqosyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan di Hari/Tanggal: Senin, 03 Juni 2024 pukul 08:00 – 09:30 WIB.

TIM PENGUJI

Ketua Sidang : Dr. Guntur Cahaya Kesuma, M.A

Sekretaris Sidang : Iqbal, MM

Penguji Utama : Dr. Riyuzen Praja Tuala, M. Pd

Penguji Pendamping I : Dr. H. Jamal Fakhri, M.Ag

Penguji Pendamping II : Dr. H. Erjati Abas, M.Ag

Mengetahui,
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan



Prof. Dr. H. Nirva Diana, M.Pd
NIP. 19640828198803 2 002

MOTTO

قُلْ يٰقَوْمِ اَعْمَلُوا عَلٰى مَكَانَتِكُمْ اِنِّىْ عَامِلٌ فَاَسَوْفَ تَعْلَمُوْنَ مَنْ تَكُوْنُ لَهٗ
عَاقِبَةُ الدَّارِ اِنَّهٗ لَا يُفْلِحُ الظّٰلِمُوْنَ

“Katakanlah (Nabi Muhammad), “Wahai kaumku, berbuatlah menurut kedudukanmu, aku pun berbuat (demikian). Kelak kamu akan mengetahui siapa yang akan memperoleh tempat (terbaik) di akhirat (nanti). Sesungguhnya orang-orang yang zalim tidak akan beruntung.” (Q.S. Al-Anam [6] : 135)



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan karunia nya dan sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, dengan segenap kerendahan hati dan rasa bangga karya sederhana ini penulis dedikasikan sebagai bentuk terimakasih sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dan ku persembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tua yang menjadi sebuah alasan utama untuk dapat bertahan dalam setiap proses yang saya jalani terimakasih bapakku Sumardi dan Ibuku Malikhatun yang telah mendidiku dari kecil dengan penuh kesabaran, kasih sayang, tulus cintanya, yang selalu memberikan semangat, nasehat serta dukungan moral dan material serta selalu mendoakan ku selama ini, terimakasih bapak dan ibu yang selalu bekerja keras tak kenal lelah Semoga Allah SWT selalu menjaga kalian dalam kebaikan dan selalu diberikan kesehatan Aamiin.
2. Kakak ku Intan Rahmawati dan adik ku Selvi Try Yana, Gilang Rahmawan dan keluarga besarku Kakek Katmin dan Nenek Partiyem terimakasih yang senantiasa mendoakan, memberikan bantuan, dukungan, semangat dan perhatiannya kepada penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Teruntuk diri sendiri salsabilla, terimakasih karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini menghadapi lika-liku yang terjadi dan tak pernah memutuskan untuk menyerah sesulit apapun proses yang telah dilalui hal ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri yang telah bertahan dari banyaknya ketidakpercayaan, ketakutan ketidak beranian hingga sampai dititik ini terimakasih sudah bertahan.
4. Almamaterku Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, terkhusus Fakultas Tarbiyah dan Keguruan prodi Manajemen Pendidikan Islam tempat menimba ilmu pengetahuan dalam menempuh studi, yang telah memberikan pengalaman yang sangat luar biasa dan berharga.

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Salsabilla, lahir di Kotaagung pada tanggal 29 Juni 2002. Anak kedua dari empat bersaudara dari pasangan Bapak Sumardi dan Ibu Malikhatun. Pendidikan formal yang pernah ditempuh penulis, dimulai dari jenjang pendidikan TK Islam Yapibar Kotaagung lulus pada tahun 2008. melanjutkan pendidikan ke MIN 1 Tanggamus lulus pada tahun 2014. penulis melanjutkan jenjang pendidikan di Mts NU Kotaagung lulus pada tahun 2017. kemudian penulis menempuh pendidikan sekolah menengah atas di MAN 1 Tanggamus lulus pada tahun 2020. adapun organisasi atau pengalaman yang pernah diikuti selama di sekolah menengah atas yaitu sebagai anggota pramuka TURIMBA (Tunas Bhakti Mukhtabar) 2018-2019.



KATA PENGANTAR

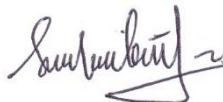
Puji Syukur Kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah dan kemudahan Nya, Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Implementasi Manajemen Pelayanan Publik dalam meningkatkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Di MAN 1 Tanggamus”** dalam memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) dalam ilmu Manajemen Pendidikan Islam (MPI) pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, Sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya yang selalu kita nantikan syafa'at nya di akhirat kelak Aamin ya rabbal alamiin.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini tidak dapat berhasil begitu saja tanpa adanya bimbingan, bantuan dan motivasi yang diberikan untuk itu penulis mengucapkan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang telah membantu baik moril maupun materil sehingga terselesaikannya skripsi ini, rasa hormat dan terimakasih penulis sampaikan kepada:

1. Prof. Dr. Hj. Nirva Diana, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung.
2. Dr. Hj. Yetri, M.Pd. dan Riyuzen Praja Taula, M.Pd., selaku ketua jurusan Manajemen Pendidikan Islam dan Sekretaris Jurusan Manajemen Pendidikan Islam UIN Raden Intan Lampung
3. Dr. H. Jamal Fakhri, M.Ag. dan Dr. H. Erjati Abas, M.Ag. selaku Pembimbing I dan pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung yang telah mendidik serta memberikan ilmu kepada penulis selama menempuh perkuliahan sampai selesai.
5. Bapak H. Gunawan Susanto, M.Pd.,selaku kepala Madrasah MAN 1 Tanggamus yang telah memberikan izin tempat Penelitian serta motivasi kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.

6. Teman-teman seperjuangan jurusan Manajemen Pendidikan Islam angkatan 2020, khususnya MPI kelas E yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan dan semangat terhadap penulis selama perjalanan dalam menyelesaikan skripsi.
7. Teman-teman seperjuangan KKN kelompok 36 desa Rebang Tinggi, Kecamatan Banjit, Kabupaten Way Kanan dan teman-teman PPL kelompok 62 MIN 11 Bandar Lampung, yang namanya tidak bisa disebutkan satu persatu, terimakasih selalu memberikan semangat satu sama lain selama kegiatan dilaksanakan.
8. Sahabat-sahabatku sanak unggak yang selalu menjalin silaturahmi, saling menguatkan satu sama lain dalam memberikan dukungan dan semangat selama menjalani lika liku yang terjadi didalam perkuliahan ini terimakasih kalian Hestika, Nopria ulfa, Agung prayoga dan M. firly anjani.
9. Sahabat-sahabat kuliahku Lita julia, Via retno monica, Erryka shopi shopyta, Mahesya istikomah, dan Falahtun fitriani terimakasih telah menjadi bagian dari setiap cerita, canda, tawa dan perjalanan ku selama diperkuliahan.
10. Seluruh Pimpinan dan karyawan perpustakaan serta civitas akademika fakultas.
11. Almamater tercinta Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

Bandar Lampung, 24 April 2024
Penulis.



SALSABILLA
NPM. 2011030264

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
SURAT PERNYATAAN.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	ix
RIWAYAT HIDUP	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Penegasan Judul	1
B. Latar Belakang Masalah	3
C. Fokus dan SubFokus Penelitian.....	12
D. Rumusan Masalah	12
E. Tujuan Penelitian.....	13
F. Manfaat Penelitian.....	13
G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	14
H. Metode Penelitian.....	22
I. Sistematika Pembahasan.....	32
BAB II LANDASAN TEORI.....	34
A. Manajemen Pelayanan Publik.....	34
1. Pengertian Manajemen Pelayanan Publik.....	34
2. Konsep Teoritis Pelayanan Publik.....	44
3. Standar Pelayanan Publik.....	47
4. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	50
5. Perangkat Pendukung Pelayanan Publik.....	54
B. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).....	57

1. Pengertian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).....	57
2. Tujuan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).....	59
3. Pembentukan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).....	61
BAB III DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN.....	63
A. Gambaran Objek Penelitian.....	63
1. Sejarah singkat berdirinya MAN 1 Tanggamus.....	63
2. Identitas Mandarasih.....	65
3. Visi:.....	65
4. Misi:.....	65
6. Strategi Mencapai Tujuan.....	66
7. Tanah dan Halaman Madrasah.....	68
8. Kegiatan Ekstrakurikuler.....	69
9. Daftar Tenaga Kependidikan.....	70
10. Orang Tua Peserta Didik.....	74
11. Kerja sama Madrasah.....	74
B. Penyajian Fakta dan Data Penelitian.....	75
BAB IV ANALISIS PENELITIAN.....	97
A. Analisis Data Penelitian.....	97
B. Temuan Penelitian.....	106
BAB V PENUTUP.....	110
A. Kesimpulan.....	110
B. Rekomendasi.....	112
DAFTAR RUJUKAN.....	114
LAMPIRAN.....	120

DAFTAR TABEL

Table 1.1 Perbandingan kajian Penelitian terdahulu yang relevan....	18
Table 1.2 Daftar Informan wawancara.....	27
Table 3.1 Daftar Kepala Madrasah MAN 1 Tanggamus.....	64
Table 3.4 Daftar Tenaga Pendidik Man 1 Tanggamus.....	70
Table 3.5 Daftar Tenaga Kependidikan MAN 1 Tanggamus	73
Table 3.6 Keadaan Orang tua Peserta didik.....	74



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Dokumentasi.....	121
Lampiran 2 Instrumen Wawancara.....	124
Lampiran 3 Transkrip hasil wawancara.....	135
Lampiran 4 Surat Izin Pra Penelitian.....	151
Lampiran 5 Surat balasan pra penelitian.....	152
Lampiran 6 Permohonan Mengadakan Penelitian	153
Lampiran 7 Balasan surat penelitian.....	154
Lampiran 8 SK kepala madrasah penetapan pegawai PTSP MAN 1 Tanggamus	155
Lampiran 9 <i>Job description</i> Staf TU MAN 1 Tanggamus.....	156
Lampiran 10 Dokumentasi wawancara Penelitian di MAN 1 Tanggamus	157
Lampiran 11 Dokumentasi Keadaan Lingkungan Madrasah	158
Lampiran 12 Surat Keterangan Hasil Turnitin Perpustakaan UIN Raden Intan Lampung.....	159



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Denah lokasi MAN 1 Tanggamus	67
Gambar 3.2 Penampilan gambar melalui Google Eart.....	67
Gambar 3.3 SK Kepala Madrasah mengenai PTSP MAN 1 Tanggamus	80
Gambar 3.4 <i>Job description</i> Staff TU MAN 1 Tanggamus	83
Gambar 3.5 Proses pemberian pelayanan terhadap tamu yg datang ..	89
Gambar 3.6 Buku Tamu yang datang ke PTSP MAN 1 Tanggamus .	91



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Pada bagian ini penulis akan menjelaskan maksud dari judul skripsi ini supaya tidak menimbulkan kesalah pahaman bagi pembaca dalam memahami judul skripsi mengenai **“Implementasi Manajemen Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN I Tanggamus ”** untuk menghindari salah penafsiran terhadap judul dan mempermudah pembaca dalam memahami judul, maka penulis menjabarkan dan memaparkan judulnya, berikut ini merupakan deskripsi istilah yang terdapat didalam judul antara lain:

1. Implementasi

Implementasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah Pelaksanaan atau Penerapan¹, Istilah ini biasanya dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan tertentu. Implementasi juga dapat diartikan sebagai perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif dengan demikian implementasi merujuk pada tahap di mana suatu rencana atau kebijakan dijalankan atau diterapkan dalam praktik.²

2. Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen Pelayanan Publik merupakan penerapan fungsi-fungsi manajemen terhadap penyelenggaraan pelayanan publik meliputi perencanaan, pengorganisasian pelaksanaan dan pengawasan yang dapat mengarahkan suatu

¹ Kamus Besar Bahasa Indonesia Tentang *Implementasi*, diakses pada tanggal 27 Januari 2024

² Haedar Akib, “Implementasi Kebijakan: Apa, Mengapa Bagimana,” *Jurnal Adminstrasi Publik* 1, no. 1 (2010): 1.

proses kegiatan yang dilakukan oleh petugas pelaksana agar tidak menyimpang dari standar pelayanan yang telah ditetapkan bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas layanan publik.³

3. Meningkatkan

Meningkatkan adalah upaya peningkatan terhadap kuantitas dan kualitas⁴. Maksud meningkatkan dalam Penelitian ini adalah tahapan atau berupaya lebih baik lagi kedepannya bagaimana implementasi manajemen pelayanan yang ada disekolah setelah diterapkan adanya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

4. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) bertujuan memberikan kemudahan pelayanan publik kepada masyarakat yang diharapkan dapat terlaksana secara terintegrasi pada suatu tempat yang dilakukan secara efektif dan efisien dalam proses pemberian pelayanan pada proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat.⁵

5. MAN I Tanggamus

MAN I Tanggamus merupakan salah satu lembaga pendidikan Madrasah Aliyah Negeri dibawah naungan Kementerian Agama dengan Akreditasi A, Sekolah ini terletak di Jl. Ir. H.Juanda No. 11 Pekon Kotabatu Kecamatan Kotaagung Kabupaten Tanggamus, Provinsi Lampung.

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan diatas, tergambarlah maksud dari judul skripsi ini adalah membahas tentang “Impelemntasi Manajemen Pelayanan Publik Dalam

³ Haerana dan Burhanuddin, *Buku “Manajemen Pelayanan Publik,”* 2022.

⁴ Meity Taqdie Qadratilah, *Kamus Bahasa Indonesia, (Jakarta: Badan Pengembangan Dan Pembinaan Bahasa, 2011) : 560.*

⁵ Kanwil and Kemenag Jawa, “*Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP),*” September (2018).

Meningkatkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Di
MAN I Tanggamus.”

B. Latar Belakang Masalah

Pelayanan pada pendidikan merupakan suatu kebutuhan yang harus dipenuhi oleh pemerintah kepada masyarakat sehingga untuk dapat memberikan pelayanan pendidikan yang baik dan berkualitas maka pemerintah telah menetapkan warga negara berhak mendapatkan kesempatan meningkatkan pendidikan. Pendidikan ini menjadi sangat penting karena dengan bekal pendidikan yang ada maka masyarakat memiliki kemampuan ilmu pengetahuan dalam membentuk karakter sehingga untuk dapat memenuhi kebutuhan akan pendidikan maka pemerintah memiliki kewajiban melayani masyarakat tersebut.⁶

Lembaga pendidikan adalah salah satu bentuk dari pelayanan publik dalam mencapai tujuan bahkan keberhasilan yang bergantung pada kualitas suatu pendidikan dan sebagai sumber daya pendukung yang telah ditetapkan dan memiliki peran penting terhadap penerapan pelayanan kepada masyarakat melalui proses pengawasan maupun pelaksanaan pelayanan dapat memiliki hasil yang menyeluru dan diterapkan sesuai dengan prinsip manajemen yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan, Menurut Goerge R. Terry dalam bukunya *Principles of Management* yaitu *Planning* (Perencanaan), *Organizing* (Pengorganisasian), *Actuating* (Pelaksanaan), *Controlling* (Pengawasan) keempat fungsi manajemen tersebut dapat disingkat dengan POAC.⁷ Layanan pendidikan yang berkualitas juga dapat didukung melalui faktor lingkungan agar

⁶ Brian P. Polla, Gustaaf B. Tamp, and Very. Y. Londa., “Pelayanan Pendidikan Di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Amurang Kabupaten Minahasa Selatan.,” *Jurnal Administrasi Publik*, 2020, 61.

⁷ Prinsip-prinsip Utama Manajemen and George R Terry, “*Prinsip-Prinsip Utama Manajemen George R. Terry*” 1, no. 3 (2023).

layanan dapat terlaksana melalui terciptanya kenyamanan dan keamanan Madrasah.⁸

Pelayanan adalah komponen terpenting yang harus ditingkatkan didalam dunia lembaga pendidikan agar dapat bersaing dan berkompetisi dalam menjamin mutu layanan secara administrasi dan akademik, Hal ini harus terus dilakukan dalam memberikan layanan terhadap pendidikan, Pelayanan memiliki ciri atau kualitas yang dapat disebut sebagai Pelayanan prima (*pleasant quality*). pentingnya layanan adalah sesuatu yang harus dilaksanakan secara baik oleh administrasi baik dilembaga pendidikan atau birokrasi, maka dapat dilakukannya Penerapan kebijakan yang tidak dapat terpisahkan dari subsistem yang ada yaitu (*input-proses dan output*) Harapan kepada pemberi pelayanan agar dapat memberikan layanan secara merata maupun adil dan manajemen merupakan kebutuhan untuk mencapai suatu keberhasilan tujuan organisasi yang mengacu kepada prinsip dilakukannya pelayanan terbaik kepada publik.⁹

Pelayanan publik pada sektor pendidikan merupakan salah satu pekerjaan yang masih belum dapat terselesaikan di Indonesia. Peningkatan terhadap kualitas pelayanan publik adalah strategi untuk memecahkan permasalahan pelayanan publik dengan cara melakukan peningkatan kinerja dan kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM) dengan melakukan penyempurnaan pelatihan dan pendidikan, sasarannya agar dapat terselenggaranya pelayanan publik yang cepat, tepat, bebas biaya, dan dapat memuaskan bagi masyarakat sebagai konsumen.¹⁰ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik bahwa

⁸ Wahyu Surakusumah, “*Layanan Pendidikan Berkualitas” Terciptanya, Keamanan, Kenyamanan Dan Kesehatan Sekolah-MTs*” 2021, 4.

⁹ Ahmadi Ahmadi Rifqi Nashrul Fuad Amrulloh, “*Mutu Layanan Pendidikan Madrasah,*” *Journal of Islamic Education & Management* vol 2, no. 2 (2022): 30.

¹⁰ Tubel Agusven, Surya Kusumah, and Satriadi, “*Kualitas Pelayanan Publik Sektor Pendidikan (Studi Pelayanan Program Dana Bos Tingkat Sma Pada Dinas Pendidikan Kota Tanjungpinang),*” *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Tanjungpinang*, (2018): 28–39.

pelayanan yang berkualitas merupakan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan terhadap semua pihak baik masyarakat, penduduk, barang, jasa, administratif maupun penyelenggara pelayanan. Sehingga pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dapat dilakukan pemerintah pada sistem birokrasi bertujuan memenuhi dan melayani kebutuhan masyarakat.¹¹

Lembaga pendidikan berkewajiban agar dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Kepuasan pelanggan tergantung pada kualitas layanan yang diberikan oleh staf layanan atau penyedia layanan, dengan demikian kepuasan pelanggan dapat terpenuhi, dampak positif yang dapat diperoleh dari pelanggan yakni dapat terpenuhi keinginannya dalam menggunakan jasa terhadap instansi atau lembaga pendidikan.

Dalam Islam, pilar sikap melayani adalah berbuat ihsan kepada orang lain. Al-Qur'an menyuruh manusia untuk berbuat ihsan kepada orang lain sebagaimana Allah telah berbuat baik kepada manusia. Dalil Al-Qur'an yang berkaitan dengan Manajemen Pelayanan Publik seperti firman Allah Swt:

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنَ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ

Artinya: Dan, carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (pahala) negeri akhirat, tetapi janganlah kamu lupakan bagian mu di dunia. Berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan”(Q.S. Al-Qashash ayat 77).¹²

Dalam konteks Islam, pengelolaan pelayanan yang baik harus dilandasi oleh sikap Ihsan, atau berbuat baik kepada orang lain. Hal ini sejalan dengan pesan surat Al-Qashash ayat 77 yang

¹¹ “Undang - Undang Republik Indonesia No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik”.

¹² “Departemen Agama RI Al-Qur'an Dan Terjemah” (Cipta bagus sagara, 2019): 385.

mengajak kita berbuat baik agar Allah berbuat baik kepada kita. Sikap ihsan ini harus didasari oleh pengetahuan manajemen pelayanan yang baik agar pelayanan yang diberikan tepat sasaran.¹³ Dari sudut pandang manajemen pelayanan, hal ini dapat diartikan sebagai pentingnya menjaga keseimbangan penyelenggaraan pelayanan serta perlindungan yang berorientasi pada kebaikan dalam memberikan pelayanan publik.

Pelayanan yang berkualitas atau pelayanan prima dapat dilihat dari transparansinya melalui pelayanan bersifat terbuka dan dapat diakses oleh semua pihak dengan mudah yakni, *Akuntabilitas* merupakan pelayanan dapat di pertanggung jawabkan dan harus sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, *Kondisional* merupakan pelayanan sesuai kondisi, kemampuan pemberi dan penerima layanan yang dapat dilakukan dengan prinsip efektif dan efisien, *Partisipatif* merupakan pelayanan yang memberikan dorongan peran terhadap masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan cara memperhatikan harapan aspirasi, kebutuhan masyarakat, kesamaan, Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pelayanan yang dapat mempertimbangkan pada aspek yakni keadilan kepada pemberi maupun penerima pelayanan publik.¹⁴

Pokok permasalahan pelayanan publik pada dasarnya berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan, Pelayanan dapat dianggap berkualitas hal ini sangat bergantung pada beberapa aspek yaitu bagaimana model atau pengaturan pelaksanaannya, dukungan sumber daya manusia, serta kelembagaan dan adanya konsep yang jelas baik Instansi pendidikan (sekolah/madrasah) meliputi fasilitas umum Pelayanan Produk lembaga pendidikan adalah pelayanan masyarakat (service) Pelayanan tersebut

¹³ Ari Prayoga Azhar Lujjatul Widad, Ega Rahmat Pauzi, “*Manajemen Pelayanan Perspektif Al-Qur’an Dan Hadist*” (2020): 364–72.

¹⁴ Suhartoyo, “Implementasi Fungsi Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)” 2, no. 1 (2019): 143–154.

diberikan untuk menjamin kepentingan dan hak masyarakat, baik dalam pelayanan sipil maupun pelayanan publik.¹⁵

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah suatu konsep manajemen pelayanan publik yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien kepada masyarakat. Dalam konteks manajemen berbasis sekolah, dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan administrasi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pendidikan, manajemen berbasis sekolah memiliki keterkaitan yang signifikan dengan manajemen pelayanan publik, khususnya dalam konteks pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di Madrasah. Manajemen Berbasis Sekolah dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan kepuasan masyarakat melalui implementasi prinsip-prinsip seperti kemandirian, kemitraan, partisipasi, keterbukaan, dan akuntabilitas Tujuan implementasi manajemen berbasis sekolah adalah untuk meningkatkan kemandirian sekolah dalam menyelenggarakan program pendidikan dengan memberikan kewenangan yang lebih besar dalam mengelola sumber daya sekolah, dan mendorong partisipasi dari berbagai unsur atau kelompok kepentingan yang terkait dengan sekolah dalam pengambilan keputusan guna meningkatkan mutu sekolah dalam mewujudkan pelaksanaan pendidikan yang efektif melalui penyelenggaraan pendidikan yang mandiri.¹⁶

Pelayanan publik saat ini masih menjadi mekanisme permasalahan kinerja lembaga pendidikan, menyebabkan pelayanan publik di Indonesia terkesan belum baik, sehingga pelayanan yang cepat, tepat, dan mudah sangat dibutuhkan bagi masyarakat. di era digital saat ini lembaga pendidikan harus bisa menghadapi tantangan dalam memberikan pelayanan publik yang

¹⁵ Jamal Fakhri, "Implementasi Excellent Service Di Madrasah Aliyah Negeri 1 Bandar Lampung" (2017): 281–293.

¹⁶ Ade Andriyan and Nono Hery Yoenanto, "Optimalisasi Penerapan Dan Pengelolaan Manajemen Berbasis Sekolah: Literatur Review," *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan* 10, no. 1 (2022): 14–27.

berkualitas dan efektif, termasuk melalui implementasi PTSP beberapa tantangan dalam implementasi PTSP di Sekolah antara lain adalah terkait dengan koordinasi antar bagian sistem pengelolaan data yang belum terintegrasi dan masih banyaknya proses manual dalam pelayanan publik.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik Yang Dipermasalahan Terhadap Pelayanan Terpadu pada Pasal 14 Ayat (1), Sistem Pelayanan Terpadu adalah suatu proses manajemen pengelolaan pelayanan terpadu dari beberapa jenis layanan yang dilaksanakan dalam kerangka terpadu cara di satu tempat baik secara fisik maupun virtual menurut standar layanan dicapai dengan menggabungkan layanan secara elektronik.¹⁷ sebuah program untuk mendukung pelayanan publik yang merupakan sebuah langkah maju isu baru yang dikeluarkan oleh Kementerian Agama untuk dibawakan kemudahan dan kepastian masyarakat dalam menerima layanan proses Pengelolaan dimulai dari satu tahap penerapan ke tahap penerapan lainnya dalam mewujudkan produk dan jasa yang dihasilkan di satu tempat yaitu PTSP.

Undang-Undang Nomor 24 tahun 2014 merupakan Faktor pendukung pelayanan pada masyarakat sesuai dengan standar operasional pelayanan, dengan tersedianya fasilitas dalam meningkatkan kualitas pelayanan public disekolah pemerintah membuat program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dengan adanya program tersebut maka dapat mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan sesuai dengan keinginan dan pemenuhan pelayanan administratif menyediakan penyelenggaraan sesuai dengan ketetapan, kecepatan dan kesesuaian yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang sistematis, cepat, tepat dan baik. Kualitas pelayanan publik yang dapat diterapkan dan dilaksanakan disatuan pendidikan yaitu: 1) *Responsiveness* (daya tanggap), sikap cepat dan tanggap terhadap

¹⁷ Pemerintah Indonesia, "PP Nomor 96 Tahun 2012," *Republic of Indonesia*, 2012.

kebutuhan pelanggan dilakukan ketika pegawai memiliki profesionalitas yang tinggi dalam bekerja. 2) *reliability* (keandalan), merupakan faktor yang mendorong kepercayaan pelanggan terhadap penyedia layanan kesesuaian antara janji dan pelayanan yang diberikan 3) *assurance* (jaminan), pelayanan salah satu penentu kualitas pelayanan adalah sikap ramah dan sopan santun 4) *emphthy* (empati), semangat untuk memberikan pelayanan terbaik yang menunjukkan kualitas suatu pelayanan dan 5) *tangible* (bukti fisik), salah satu penentu kualitas pelayanan dalam penampilan personal rapih, bersih, sebagai penyedia layanan jasa.¹⁸

Pelayanan publik yang baik dan paling sesuai dengan kondisi penyelesaian permasalahan pelayanan publik di Indonesia saat ini, yakni dengan diterapkannya pelayanan terpadu satu pintu (PTSP), penerapan PTSP dapat mempercepat proses dan waktu pemberian pelayanan publik serta memudahkan pelayanan publik, masyarakat lebih mudah menerima pelayanan yang diinginkannya. Manajemen pelayanan publik khususnya di bidang pendidikan merupakan permasalahan serius bagi lembaga pendidikan Hal ini dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan lembaga pendidikan juga dapat melihat bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh kepala sekolah, guru, tenaga administrasi untuk siswa, orang tua dan pengujung.

Dengan adanya tujuan penerapan pelayanan terpadu satu pintu yang diterapkan pada lembaga pendidikan maka diharapkan dapat terencana dan berjalan dengan baik dalam upaya menciptakan good governance yang baik sehingga kekurangan dapat diperbaiki pada kegiatan pelayanan terpadu sesuai dengan peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No 65 Tahun 2016 mengenai pelayanan terpadu sebagai lembaga pendidikan yang

¹⁸ Desi Sabastiana and Sugeng Rusmiwari, “*Orientasi Reformasi Birokrasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik*,” Basya Media Utama & Penerbit Qiara Media 1, no. 1 (2022): 1–132.

berada dibawah naungan Kementerian Agama Republik Indonesia¹⁹

Melalui observasi pra Penelitian yang dilakukan di MAN 1 Tanggamus pada tanggal 28 oktober 2023, MAN 1 Tanggamus merupakan lembaga pendidikan yang telah menerapkan PTSP dan salah satu sekolah berbasis Madrasah Negeri yang berlokasi di desa kota batu, kecamatan kotaagung, Kabupaten Tanggamus. MAN 1 Tanggamus sudah mendapat Akreditasi A ditetapkan sejak Tanggal 21 Desember 2019 oleh Badan Akreditasi Nasional Sekolah/Madrasah Provinsi Lampung. PTSP di MAN 1 Tanggamus dibentuk atau diresmikan pada 28 Oktober 2021 oleh Kanwil Kementerian Agama Provinsi Lampung. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan bapak Gunawan susanto, M.Pd selaku kepala Madrasah, bahwa MAN 1 Tanggamus telah menyediakan program layanan madrasah yaitu dengan adanya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan salah satu bentuk dari program kementerian agama bertujuan agar memberikan pelayanan satu pintu baik secara data maupun informasi. tujuan PTSP di MAN 1 Tanggamus dapat berfungsi untuk pengurusan berkas maupun perizinan, PTSP sendiri sudah banyak diterapkan dikantor-kantor besar dan kementerian, pada level pendidikan terutama pada wilayah kabupaten tanggamus sendiri belum banyak madrasah yang memiliki fasilitas PTSP maka dengan mewujudkan pelayanan yang maksimal dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan Penelitian pada tanggal 26 Februari 2024 MAN I Tanggamus dalam melaksanakan manajemen pelayanan dengan bertujuan mendekati kepada masyarakat mewujudkan proses pelayanan secara transparan, mudah, cepat, terarah dan mudah dalam memberikan akses secara luas kepada masyarakat dalam memperoleh layanan. tolak ukur atau standar yang dapat

¹⁹ Kementerian Agama Republik Indonesia, “Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Terpadu Pada Kementerian Agama,” 2016.

digunakan pada sebuah pelayanan publik yaitu berkaitan dengan keramahan yang diberikan oleh penyediaan layanan dalam memberikan secara akurat dan cepat memberikan pelayanan yang baik, ramah dan sopan maka kualitas pelayanan yang efektif akan terlaksana dapat memudahkan masyarakat dalam proses pengurusan surat menyurat dilembaga pendidikan atau madrasah²⁰. dan berdasarkan wawancara dengan Staff TU bagian PTSP Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) ini diharapkan nantinya dapat memberikan pelayanan yang dapat membantu masyarakat untuk mengakses informasi ataupun layanan yang ada di MAN 1 Tanggamus diantaranya:²¹

1. Penerimaan Tamu
2. Layanan Persuratan
3. Layanan Izajah
4. Layanan Kesiswaan
5. Layanan perizinan melakukan pra/Penelitian .

Maka dengan adanya penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dapat mempercepat memberikan kontribusi terhadap pelayanan publik di sekolah yang dapat dilakukan secara Integritas dan Prima dalam mempercepat proses dan waktu pelayanan publik dimadrasah dengan adanya pelayanan publik ini diharapkan dapat mempermudah dalam memperoleh pelayanan yang cepat, mudah dan transparan. Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan Penelitian dengan judul **“Implementasi Manajemen Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN I Tanggamus.”**

²⁰ Gunawan Susanto, “Wawancara Kepala Madrasah Aliyah Negeri 1 Tanggamus,” 11 Oktober (2023).

²¹ Sari Rahmawati, “Wawancara Staff TU PTSP MAN 1 Tanggamus,” 11 Oktober (2023).

C. Fokus dan SubFokus Penelitian

1. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan konteks masalah yang dijelaskan diatas maka untuk itu penulis memfokuskan Penelitian pada “Implementasi Manajemen Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN I Tanggamus”

2. Sub Fokus Penelitian

Berdasarkan dari fokus tersebut maka sub fokus Penelitian yang akan penulis uraikan dari teori fungsi manajemen George R Terry, menjadi empat sub fokus Penelitian yaitu:

1. Perencanaan
2. Pengorganisasian
3. Pelaksanaan
4. Pengawasan

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan fokus dan sub fokus Penelitian diatas maka penulis merumuskan masalah yang akan dikaji mengenai Implementasi manajemen pelayanan publik dalam meningkatkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN 1 Tanggamus adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perencanaan pelayanan publik dalam meningkatkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN 1 Tanggamus?
2. Bagaimana pengorganisasian pelayanan publik dalam meningkatkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN 1 Tanggamus?
3. Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik dalam meningkatkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN 1 Tanggamus?
4. Bagaimana pengawasan pelayanan publik dalam meningkatkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN 1 Tanggamus?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan Penelitian ini yaitu:

1. Untuk menganalisis perencanaan pelayanan publik dalam meningkatkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN 1 Tanggamus.
2. Untuk menganalisis pengorganisasian pelayanan publik dalam meningkatkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN 1 Tanggamus.
3. Untuk menganalisis pelaksanaan pelayanan publik dalam meningkatkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN 1 Tanggamus.
4. Untuk menganalisis pengawasan pelayanan publik dalam meningkatkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN 1 Tanggamus.

F. Manfaat Penelitian

Manfaat atau hasil dari Penelitian ini dapat dilihat dari aspek Teoritis dan aspek Praktis sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memperkuat dan mendukung teori yang ada dan dapat bermanfaat untuk memberikan sumbangsi pemikiran dan menambah wawasan selain itu diharapkan dapat menjadi pedoman bagi penulis selanjutnya yang akan melakukan Penelitian yang relevan dengan Penelitian ini.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi madrasah, diharapkan dengan adanya Penelitian ini dapat mempertahankan, mengembangkan, dan meningkatkan sistem manajemen pelayanan yang lebih baik lagi melalui PTSP di MAN 1 Tanggamus
- b. Bagi pegawai Tata usaha administrasi madrasah, diharapkan dengan adanya Penelitian ini dapat menjadi acuan akan pentingnya pelayanan yang berjalan dengan efektif dan efisien disekolah khususnya penerapan PTSP

yang dapat mempercepat waktu dan proses pelayanan publik di MAN 1 Tanggamus .

- c. Bagi penulis, diharapkan hasil Penelitian ini dapat menjadi bahan kajian atau penunjang dalam pengembangan ilmu pengetahuan serta menambah wawasan terkait manajemen layanan publik pada pelayanan terpadu satu pintu (PTSP)
- d. Bagi Peneliti lain, dengan adanya Penelitian ini diharapkan nantinya dapat bermanfaat untuk dijadikan referensi tambahan ketika akan melakukan Penelitian yang sejenis pada masa yang akan mendatang.

G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

Pada Penelitian skripsi ini berdasarkan kajian dan telaah pustaka maka ditemukan lima Penelitian terdahulu yang relevan sebagai berikut:

1. Vini Fitriani, Abdul Latif Samal dan Andri Lundeto, Penelitian pada tahun 2020 dengan judul “ *Sistem Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Pelaksana Pendidikan Islam di Lingkungan Kementerian Agama Kabupaten Minahasa Utara*” *Journal of Islamic Education Policy*, Dalam Jurnalnya bertujuan menganalisis Sistem Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) untuk meningkatkan pada kinerja aparatur pelaksana pendidikan islam, Penelitian ini dilakukan menggunakan yaitu pendekatan kualitatif deskriptif, Penelitian yang berlokasi di kementerian agama kabupaten minahasa utara, Penelitian ini menunjukkan bahwa ada perbedaan kondisi dimana sebelumnya pelayanan yang masih berbelit-belit, lambat, belum berfokus dan kaku. Sekarang menjadi lebih baik dengan adanya kebijakan terhadap standar pelayanan, kebijakan regulasi, dan budaya organisasi yang merupakan faktor pendukung terhadap Sistem Manajemen

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) maka pelayanan lebih terfokus, transparan, cepat, dan lebih mudah.²²

2. Nuril Azizah Megananda dan Syakira Selma Karamy Penelitian pada tahun 2023 dengan judul “*One Stop Integrated Service Management (PTSP) In Improving Service Quality*” dalam jurnalnya *Proceeding of International Conference on Education, Society and Humanity* menjelaskan bahwa Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan memahami Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada MIS At Taqwa Bondowoso, Penelitian ini menggunakan pendekatan Penelitian kualitatif deskriptif dengan menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi analisis data dengan mengacu pada konsep Miles dan Huberman dengan menggunakan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada MIS At Taqwa Bondowoso meliputi proses perencanaan berupa pengadaan ruang lobi PTSP, analisis pengorganisasian personel, analisis dan pemenuhan sumber daya dukung, proses pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) yang terbagi dalam tujuh layanan yaitu: Layanan kepegawaian dan persuratan, layanan kesiswaan, layanan kurikulum, layanan penyelenggara madrasah, layanan keuangan, serta layanan administrasi umum, proses evaluasi dilakukan setiap tiga bulan sekali dalam bentuk rapat evaluasi yang dipimpin oleh kepala madrasah.²³

²² Vini Fitriani et al., “*Dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Pelaksana Pendidikan Islam Di Lingkungan Kementerian Agama,*” *Journal of Islamic Education Policy* 5, no. 2 (2020): 121–39.

²³ Nuril Azizah Megananda et al., “*One Stop Integrated Service Management (PTSP) In Improving Service Quality*” 01, no. 01 (2023): 1557–61.

3. Al Husain, Ayu Nur Arthiyyah Effendi, dan Meiah Nurma Novita Penelitian pada tahun 2020 dengan judul “*Rancangan Bangunan Model Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Sekolah*” dalam jurnalnya Proses pelayanan di beberapa sekolah pada saat ini masih berjalan kurang efektif, dikarenakan adanya proses yang masih manual, seperti penggunaan buku besar untuk pengarsipan dan pencatatan data yang dikelola, hal ini membutuhkan waktu yang lama dan biaya yang besar, sehingga dirasa tidak efektif dan efisien. Untuk mengatasi permasalahan ini, dibutuhkan sistem yang terkomputerisasi sehingga bisa mengatasi permasalahan dan mampu membantu dalam mempercepat proses, selain itu dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini mengusulkan rancangan sistem informasi pelayanan terpadu satu pintu secara otomatis menggunakan berbagai metode yang meliputi metode pengumpulan data melalui proses observasi dan wawancara, metode analisa yang saat ini maupun yang diharapkan menggunakan pieces untuk mengevaluasi kinerja dan metode rancangan menggunakan uml (unified modeling language) yang meliputi usecase diagram, sequence diagram dan activity diagram sebagai alat untuk menggambarkan bahasa pemrograman berorientasi objek dan penggunaan mysql untuk pengelolaan database, yang pada akhirnya akan menghasilkan suatu sistem yang terintegrasi dengan baik. Sehingga Penelitian ini mampu meningkatkan kualitas pelayanan.²⁴
4. Al Amin, Penelitian pada tahun 2022 dengan judul Jurnal “Efektivitas Pelayanan Publik Pendidikan melalui PTSP di MTS Negeri 4 Kota Surabaya” dengan menggunakan Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) untuk merumuskan permasalahan mengetahui apa itu kualitas pelayanan Pendekatan teori Rachmat Sudrajat digunakan

²⁴ Al Husain et al., “*Rancang Bangun Model Sistem*” 6, no. 1 (2020): 74–85.

untuk mengukur efektivitas kualitas pelayanan publik melalui PTSP Pada dimensi daya tanggap (Performance Responsiveness) Penelitian ini menggunakan jenis Penelitian kualitatif dengan pendekatan Penelitian kasus dengan lima informan observasi, wawancara, dan teknik pengumpulan informasi tertulis. Teknik analisis data menggunakan transkrip, pengkodean, pengelompokan, dan perbandingan. Berdasarkan riset kami, pelayanan prima Surabaya City Icon identik dengan kecepatan, kompetensi dan kehandalan. Manajemen PTSP in-house Manajemen PTSP-nya dengan alur instruksi langsung dan pelayanan prima. Berdasarkan hasil survei pengguna layanan manual dan digital berkualitas tinggi, 78% berpendapat bahwa layanan PTSP baik dalam mencapai indikator kualitas layanan dalam lima dimensi: visibilitas, keandalan, daya tanggap, keamanan, dan empati. Website MTsN 4 Kota Surabaya perlu adanya perbaikan agar menjadi lebih baik.²⁵

5. Riki Firmansah, Aldri Frinaldi Penelitian pada tahun 2023, dengan Judul Jurnal “ Impelentasi Inovasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN 1 Sungai Penuh” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana inovasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sedang dan akan diterapkan di MAN 1 Sungaipuh, PTSP merupakan sebuah inovasi dan kemajuan yang signifikan dalam bidang pelayanan publik Untuk melayani masyarakat dengan berkualitas Pelayanan publik, salah satu upaya yang perlu dilakukan adalah memberikan pelayanan yang berkualitas, mendalam dan terukur pelayanan publik di perencanaan dan pelaksanaan pelayanan dan tenaga kerja Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu mendeskripsikan secara spesifik fenomena yang sebenarnya dengan memberikan

²⁵ AL AMIN, “Efektivitas Pelayanan Publik Pendidikan Melalui PtsP Di Mts Negeri 4 Kota Surabaya,” *JISP (Jurnal Inovasi Sektor Publik)* 2, no. 3 (2023): 82–96.


penjelasan secara lengkap mengenai permasalahan yang diteliti dengan menggunakan data wawancara dan peristiwa. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa dengan penerapan Satu Pelayanan Terpadu Inovasi Pintu (PTSP) dalam pelayanan publik dan pelayanan yang diberikan di bidang pendidikan, membawa banyak kemudahan, dukungan dan pelayanan Pelayanan yang baik, ramah, sopan dan profesional di masyarakat merupakan bagian dari dua lembaga pelayanan PTSP sehingga penerapan inovasi pelayanan terpadu satu pintu dapat membantu terwujudnya tujuan pelayanan yang unggul.²⁶

Table 1.1 Perbandingan kajian Penelitian terdahulu yang relevan

No	Nama, Tahun dan Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Vini Fitriani, Abdul latif samal dan Andri lundeto, pada tahun 2020 dengan judul “ Sistem Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam meningkatkan kinerja aparatur pelaksanaan pendidikan islam dilingkungan kementerian agama kabupaten minahasa utara”	Penelitian ini sama- sama menganalisis tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan berfokus kepada pelayanan yang diberikan, Metode Penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif menggunakan teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan	Perbedaan pada Penelitian ini terletak pada lokasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang digunakan sebagai lokasi Penelitian dan Penelitian ini dilakukan di kementerian agama, sedangkan penulis akan melakukan Penelitian yang dilakukan dilembaga pendidikan.

²⁶ Mozaik Desa, Pematang Serai, and Langkat Perspektif, “Nusantara : Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial ̇Perpajakan,” *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial* 9, no. 4 (2022): 1483–90.

No	Nama, Tahun dan Judul	Persamaan	Perbedaan
		dokumentasi.	
2.	Nuril Azizah Megananda dan Syakira Selma Karamy, pada tahun 2023 dengan judul “One Stop Integrated Service Management (PTSP) In Improving Service Quality”	Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan Penelitian kualitatif deskriptif dengan menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi analisis data dengan menggunakan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.	Perbedaan Penelitian ini menggunakan konsep atau teori Miles dan Huberman meliputi perencanaan, pengorganisasi, pelaksanaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada MIS At Taqwa Bandowoso, sedangkan Penelitian ini penulis akan menggunakan konsep Teori Georgy R Terry yaitu fungsi manajemen meliputi Perencanaan, Pengorganisasian, Pelaksanaan dan Pengawasan
3.	Al Husain, Ayu Nur Arthiyah Effendi, dan Meiah Nurma Novita Penelitian pada tahun 2020 dengan judul “Rancangan bangunan model sistem informasi pelayanan terpadu satu pintu untuk	Persamaan Penelitian ini terletak pada pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan metode Penelitian yang digunakan yaitu	Penelitian ini membahas tentang rancangan model bangunan pada sistem informasi pelayanan terpadu satu pintu atau rancangan sistem informasi manajemen perbedaan Penelitian ini mengenai manajemen pelayanan

No	Nama, Tahun dan Judul	Persamaan	Perbedaan
	meningkatkan kualitas pelayanan sekolah”	menggunakan metode Penelitian kualitatif.	publik pada pelayanan terpadu satu pintu.
4	Al Amin, Penelitian pada tahun 2022 dengan judul Jurnal “Efektivitas Pelayanan Publik Pendidikan melalui PTSP di MTS Negeri 4 Kota Surabaya”	<p>Persamaan Penelitian ini terletak pada jenis Penelitian yang dilakukan yaitu menggunakan metode kualitatif dengan melakukan pengumpulan data obsevasi, wawancara dan dokumentasi</p> 	<p>Perbedaan Penelitian ini dilakukan di MTS N 4 Kota Surabaya dimana kualitas pelayanan Pendekatan teori Rachmat Sudrajat pada efektivitas kualitas pelayanan publik melalui PTSP pada dimensi daya tanggap (Performance Respon siveness) sedangkan Penelitian ini dilakukan di MAN 1 Tanggamus dengan menggunakan pendekatan teori George R Terry untuk melihap bagaimana manajemen pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas Pelayananan Terpadu Satu Pintu (PTSP)</p>
5.	Riki Firmansah, Aldri Frinaldi Penelitian pada tahun 2023, dengan Judul “ Impelentasi Inovasi	Persamaan Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu	Perbedaan Penelitian ini terletak pada impelementasi inovasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu

No	Nama, Tahun dan Judul	Persamaan	Perbedaan
	Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN 1 Sungai Penuh”	mendeskripsikan secara spesifik fenomena yang sebenarnya dengan memberikan penjelasan secara lengkap mengenai permasalahan yang diteliti dengan menggunakan data wawancara .	(PTSP) di MAN 1 Sungai Penuh” dan perbedaan ini terletak pada lokasi yang akan diteliti sedangkan penulis akan melakukan Penelitian mengenai Impelementasi Manajemen Pelayanan Publik (PTSP) dalam meningkatkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di MAN 1 Tanggamus

Berdasarkan perbedaan dan persamaan Penelitian terdahulu tersebut maka penulis meyakini tema Penelitian yang diangkat mengenai Implementasi Manajemen Pelayanan Publik dalam meningkatkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN 1 Tanggamus terhindar dari pelanggaran terhadap ketentuan plagiarisme, maka yang menjadi persamaan dalam Penelitian ini yaitu metode yang menggunakan pendekatan kualitatif yakni menggunakan proses pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi, Sedangkan yang menjadi perbedaan terletak pada lokasi yang digunakan dan hasil temuan yaitu dimana MAN 1 Tanggamus dalam menerapkan layanan pada sistem manajemen pelayanan PTSP terlihat bahwa kondisi pelayanan yang sudah terfokuskan menjadi lebih terarah, cepat, dan transparan.

H. Metode Penelitian

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Metode Penelitian kualitatif adalah metode Penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana penulis adalah sebagai instrumen kunci teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan observasi, wawancara, dan dokumentasi) data yang diperoleh cenderung kualitatif yang bersifat memahami makna, keunikan, fenomena dan menemukan hipotesis.²⁷ Penelitian kualitatif lebih bersifat deskriptif data yang terkumpul berbentuk kata-kata atau gambar, sehingga tidak menekankan pada angka. Data yang terkumpul setelah dianalisis selanjutnya dideskripsika untuk menggambarkan data yang ada dilapangan berdasarkan peristiwa atau fenomena yang ada pada tempat Penelitian.²⁸

Pendekatan yang penulis gunakan dalam melakukan proses Penelitian ini adalah pendekatan kualitatif bersifat deskriptif yang digunakan untuk melihat kondisi objek yang dilakukan secara ilmiah dimana penulis adalah sebagai instrument kunci Tujuan utama Penelitian ini yaitu menganalisis Implementasi Manajemen Pelayanan Publik dalam meningkatkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN I Tanggamus untuk mengetahui tentang penerapan PTSP dalam meningkatkan pelayanan publik untuk mempercepat waktu dan proses pelayanan.

Alasan menggunakan Penelitian metode kualitatif adalah untuk memudahkan penulis terhadap masalah-masalah yang akan diteliti, dengan demikian penulis akan lebih kreatif dalam mengumpulkan data-data lapangan untuk memecahkan permasalahan yang ada dan melakukan pengembangan

²⁷ Sugiyono, "*Metode Penelitian Kualitatif*" (Bandung: Alfabeta, 2022), 9.

²⁸ Sugiyono, "*Metode Penelitian Kualitatif*" (Bandung: Alfabeta, 2022), 7.

terhadap hasil Penelitian untuk mendukung data-data yang diperoleh dari lokasi Penelitian .

2. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di MAN I Tanggamus, yang berlokasi di Desa Kota Batu, Jl. Ir. H. Juanda No.11 Kecamatan Kotaagung Pusat, Kabupaten Tanggamus, Provinsi Lampung, Adapun alasan penulis memilih lokasi Penelitian ini dikarenakan pelaksanaan manajemen pelayanan publik dalam meningkatkan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) melalui pelayanan yang cepat, efisien, ramah, inovatif dan akuntabel dan memberikan akses secara luas kepada masyarakat dalam memperoleh layanan. PTSP di MAN 1 Tanggamus diresmikan pada 28 Oktober 2021 dan diresmikan oleh Kanwil Kementerian Agama Provinsi Lampung.

3. Sumber Data Penelitian

Menurut Suharsimi Arikunto sumber data dalam Penelitian adalah subyek dari mana data tersebut diperoleh oleh penulis maka, sumber data yang dibutuhkan dalam Penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu:²⁹

a. Sumber Data Primer

Data primer adalah proses pengumpulan data secara langsung diperoleh dari sumber pertama tempat Penelitian dan data diberikan kepada pengumpul data.³⁰ data primer yaitu data yang diambil secara langsung dan diperoleh dari tempat Penelitian sebagai sumber informasi, sumber data yang didapatkan penulis sebagai data utama dalam menjawab rumusan Penelitian , maka informan Penelitian adalah Kepala Madrasah, Kepala Tata Usaha dan Staff TU bagian PTSP MAN 1 Tanggamus.

²⁹ Suharsimi Arikunto, "Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik" (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), 107.

³⁰ Sugiyono, "Metode Penelitian Kualitatif" (Bandung: Alfabeta, 2022), 104.

b. Sumber Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber secara tidak langsung, bisa berupa dokumentasi dan arsip-arsip resmi. Data sekunder dalam Penelitian ini merupakan sumber data yang diperoleh penulis dari kajian artikel, jurnal, buku-buku yang ditulis oleh para ahli dan literature yang relevan berhubungan dengan Penelitian ini dan kajian pustaka dari Penelitian terdahulu, data yang dibutuhkan adalah mengenai tentang Manajemen Pelayanan Publik dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

4. Prosedur Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data untuk mengetahui Implementasi manajemen pelayanan publik dalam meningkatkan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di MAN I Tanggamus, yang dibutuhkan penulis yaitu cara serta alat pengumpulan data. Prosedur pengumpulan data yang digunakan dalam Penelitian ini antara lain :

a. Observasi

Observasi adalah kegiatan mengumpulkan informasi yang dilakukan secara langsung ke lokasi yang akan diteliti. Observasi adalah teknik dalam pengumpulan data dengan menggunakan karakteristik yang bertujuan untuk mendapatkan informasi dan fenomena yang akan diteliti, Teknik pengumpulan data observasi bertujuan untuk mempelajari gejala- gejala yang diteliti dengan melakukan pencatatan yang sistematis dan pengamatan.³¹ Menurut Sugiyono terdapat dua jenis observasi yakni:

- 1) Observasi Partisipan
observasi partisipan merupakan penulis yang terlibat pada kegiatan sehari-hari dimana orang yang sedang

³¹ Sugiyono, “Metode Penelitian Kualitatif” (Bandung: Alfabeta, 2022), 106.

diamati atau yang digunakan sebagai sumber data Penelitian Sambil melakukan pengamatan, penulis ikut melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data.

- 2) Observasi Non-Partisipasi Observasi non-partisipan merupakan penulis dimana tidak terlibat dan hanya sebagai pengamat independen.³²

Dalam Penelitian ini penulis menggunakan jenis observasi non-partisipasi dalam hal ini penulis datang ditempat kegiatan yang akan diamati, tetapi tidak ikut terlibat dalam kegiatan tersebut penulis hanya sebagai pengamat independen. Observasi ini dilakukan untuk melakukan pengamatan terhadap objek yang akan diteliti guna memperoleh data mengenai bagaimana Impelementasi manajemen pelayanan publik dalam meningkatkan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di MAN I Tanggamus, metode observasi sangat diperlukan untuk melakukan pengamatan terhadap objek atau fokus Penelitian yang diamati.

b. Wawancara

Wawancara merupakan suatu metode pengumpulan data yang mencakup komunikasi langsung antara penulis dan subjek Penelitian untuk mencapai tujuan Penelitian Wawancara biasanya mencakup tanya jawab komunikasi secara langsung antara penanya dan orang yang di wawancarai, wawancara adalah suatu dialog dengan tujuan tertentu yang dilakukan antara dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan orang yang diwawancarai sebagai pemberi informasi.³³

³² Prof.Dr Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, ed. Dr.Ir Sutopo, 2nd ed. (Bandung: Alfabeta, 2021).

³³ Lexy J Moleong, "Metode Penelitian Kualitatif" (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2018), 135.

Pengumpulan data dengan wawancara terbagi menjadi tiga macam yaitu *wawancara terstruktur, semistruktur dan tidak terstruktur*.³⁴

1) Wawancara Terstruktur (*Structured Interview*)

Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data dalam memperoleh informasi yang akan diperoleh, dalam melakukan wawancara pengumpul data telah menyiapkan instrument Penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis dan alternatifnya jawaban pun telah disiapkan. Dengan menggunakan wawancara terstruktur ini setiap responden diberi pertanyaan yang sama dan pengumpul data mencatatnya dengan wawancara terstruktur ini pula pengumpul data menggunakan beberapa pewawancara sebagai pengumpul data.

2) Wawancara Semiterstruktur (*Semistruktur Interview*)

Jenis wawancara ini termasuk kedalam kategori *in-depth interview* dimana dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur, tujuan dari wawancara jenis ini untuk menentukan permasalahan secara lebih terbuka dimana pihak yang diwawancarai diminta pendapat dan ide-ide dalam melakukan wawancara penulis perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan.

3) Wawancara tak Berstruktur (*Unstructured Interview*)

Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana penulis tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya, pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyaka

³⁴ Sugiyono, "Metode Penelitian Kualitatif" (Bandung: Alfabeta, 2022), 114–116.

dalam wawancara tidak terstruktur ini penulis belum mengetahui secara pasti data apa yang diperoleh sehingga penulis lebih banyak mendengarkan apa yang diceritakan oleh responden.

Maka dalam Penelitian ini penulis menggunakan jenis wawancara tak berstruktur yaitu wawancara yang bebas dimana penulis tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap dalam pengumpulan datanya pedoman wawancara yang digunakan berupa garis- garis permasalahan yang akan digunakan dimana penulis dan informan saling merespon informasi untuk mendapatkan informasi yang dilakukan secara mendalam. Wawancara ini dilakukan untuk memperoleh sumber data dan informasi mengenai keadaan sekolah, dimana wawancara yang dilakukan penulis merupakan wawancara tidak terstruktur dengan melakukan Tanya jawab secara langsung kepada Kepala sekolah, Kepala Tata Usaha dan Staff Tata Usaha bidang PTSP, Metode wawancara Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh data melalui pertanyaan tentang Implementasi Manajemen Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di MAN 1 Tanggamus.

Table 1.2 Daftar Informan wawancara

Informan	Bentuk data	Tujuan
Kepala Madrasah, Kepala TU dan Staff TU bagian PTSP	a. Profil madrasah b. Data mengenai Manajemen pelayanan publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Untuk mengetahui: a. sejarah, visi misi madrasah dan struktur organisasi MAN 1 Tanggamus b. Perencanaan pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN 1 Tanggamus. c. Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN 1 Tanggamus

	(PTSP) (wawancara)	d. Pengorganisasian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) e. Pengawasan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN 1 Tanggamus
--	-----------------------	---

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu catatan atau hasil pencapaian seseorang yang berkaitan dengan suatu keberhasilan dokumentasi itu sendiri dapat berupa teks, foto atau gambar dan karya monumental seseorang.³⁵ Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), biografi dan peraturan kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto atau gambar dan sketsa dokumen merupakan pelengkap dari pengguna metode observasi dan wawancara dalam Penelitian kualitatif.³⁶

Dokumentasi ini digunakan untuk memperoleh data mengenai fasilitas yang dimiliki madrasah untuk proses pelaksanaan pelayanan yang berkaitan dengan PTSP yang ada di MAN 1 Tanggamus adapun data-data yang diperoleh yaitu, Sejarah berdirinya MAN 1 Tanggamus, dokumen profil, visi dan misi Madrasah, Daftar guru dan pegawai, daftar peserta didik serta sarana prasarana dan dokumentasi kegiatan layanan administrasi PTSP.

5. Prosedur Analisis Data

Analisis data adalah proses mempelajari dan mengorganisasikan data secara sistematis yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumen dengan

³⁵ Muri Yusuf, “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*” (Jakarta: Kencana, 2017), 77.

³⁶ Sugiyono, “*Metode Penelitian Kualitatif*” (Bandung: Alfabeta, 2022), 124.

menyusun data ke dalam kategori-kategori, memecahnya menjadi unit-unit. mencari dan mengatur ke dalam pola, memilih mana yang penting untuk diteliti dan membuat kesimpulan sehingga dapat mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.³⁷

Menurut Miles dan Huberman yang dikutip Sugiyono dalam bukunya *Metode Penulisan Kualitatif*, menjelaskan bahwa aktivitas dalam melakukan analisis data kualitatif dapat dilakukan secara interaktif dan berjalan secara terus menerus sehingga datanya sudah jenuh terdapat tiga prosedur yang dapat dilakukan untuk menganalisis data, langkah-langkah yang dapat diterapkan yaitu:³⁸

a. Reduksi data (*Reduction data*)

Reduksi data merupakan salah satu bentuk proses meringkas data yang bertujuan untuk memusatkan, menyortir, dan memilih data untuk memudahkan penulis dalam pengumpulan data selanjutnya.³⁹ Pada proses pengumpulan data ini penulis mengumpulkan data sesuai dengan apa yang diperlukan yaitu dengan melihat proses penerapan manajemen pelayanan publik dalam meningkatkan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di MAN I Tanggamus, data yang dikumpulkan dengan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Kemudian membuat catatan data atau rangkuman yang berfokus pada aspek-aspek permasalahan Penelitian .

b. Penyajian data (*Display data*)

Penyajian data pada Penelitian kualitatif dapat dilakukan dengan teks bersifat naratif penyajian data dapat ditampilkan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya. Penyajian data

³⁷ Sugiyono, "*Metode Penelitian Kualitatif*" (Bandung: Alfabeta, 2022), 131.

³⁸ Sugiyono, "*Metode Penelitian Kualitatif*" (Bandung: Alfabeta, 2022), 132–133.

³⁹ Ahmad Rijali, "*Analisis Data Kualitatif*," *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah* 17, no. 33 (2019): 81.

kualitatif teks yang bersifat naratif merupakan hal yang paling sering digunakan.⁴⁰

Maka Penelitian ini penyajian data menggunakan teks naratif dimana teks yang memiliki sifat penyusunan kata yang bersifat terstruktur sehingga dapat mudah dipahami oleh pembaca khususnya penulis.

c. Verifikasi dan penarikan kesimpulan

Verifikasi atau penarikan kesimpulan dalam Penelitian kualitatif adalah untuk menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal akan tetapi mungkin juga dapat diubah sewaktu-waktu, karena dalam Penelitian kualitatif dapat bersifat sementara bahkan akan berkembang setelah Penelitian berada di lapangan.⁴¹ Maka dengan demikian penulis dapat memperoleh data yang jelas, nyata, akurat dan barulah nantinya dapat diverifikasi.

Berdasarkan uraian penjelasan ketiga kegiatan yang dilakukan penulis, maka penulis menyimpulkan bahwa verifikasi dan penarikan kesimpulan merupakan suatu proses analisis data yang telah dikumpulkan dan nantinya dapat untuk mudah dalam memahaminya.

6. Uji keabsahan data

Pada Penelitian ini keabsahan data diperoleh dengan melakukan uji kredibilitas dengan tingkat kepercayaan suatu proses dan hasil Penelitian dan uji konfirmabiliti merupakan apakah hasil Penelitian dapat dibuktikan kebenarannya dan hasil sesuai dengan data yang dikumpulkan dan tercantum dalam catatan lapangan, kedua uji tersebut dapat menggunakan teknik sebagai berikut:

⁴⁰ Sugiyono, "*Metode Penelitian Kualitatif*" (Bandung: Alfabeta, 2022), 137.

⁴¹ Sugiyono, "*Metode Penelitian Kualitatif*" (Bandung: Alfabeta, 2022), 141.

a. Triangulasi

Pada teknik pengumpulan data triangulasi diartikan sebagai teknik menggabungkan data dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang ada, triangulasi merupakan suatu teknik untuk menentukan keabsahan data dan mengumpulkan data tersebut untuk memverifikasi yaitu untuk mengecek kredibilitas data dengan menggunakan berbagai teknik pengumpulan data dari berbagai sumber data terdapat tiga triangulasi dalam pengelolaan data meliputi triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu.⁴²

1) Triangulasi sumber

Triangulasi sumber merupakan pengecekan data yang dilakukan untuk menguji keabsahan data dari beberapa sumber yang digunakan dalam melakukan pengujian kredibilitas data yang diperoleh, triangulasi sumber berarti untuk mendapatkan data dari berbagai sumber yang berbeda-beda.

2) Triangulasi teknik

Teknik triangulasi, dapat dilakukan untuk memeriksa keandalan, melibatkan verifikasi data menggunakan sumber dengan teknik pengelolaan berbeda yang sesuai. Misalnya data diperoleh dari wawancara dengan kepala sekolah, kemudian diverifikasi melalui wawancara dengan guru dan wawancara dengan masyarakat umum. Apabila pada uji reliabilitas data yang ketiga memberikan hasil yang berbeda, maka penulis akan melanjutkan dengan pembahasan lebih lanjut mengenai sumber data yang relevan, sekedar untuk memastikan data mana yang dianggap akurat. hal itu yang dikatakan sumbernya, semua benar, mungkin hanya karena sudut pandangnya saja yang berbeda.

⁴² Sugiyono, "*Metode Penelitian Kualitatif*" (Bandung: Alfabeta, 2022), 125.

3) Triangulasi waktu

Waktu dapat berpengaruh terhadap kreadibilitas data, maka dalam rangka menguji kreadibilitas data dapat dilakukan dengan cara pengecekan melalui observasi, wawancara, dan teknik lain dalam situasi atau waktu yang berbeda. jika hasil data yang didapatkan berbeda dapat dilakukan berulang-ulang untuk mendapatkan data yang sama.⁴³

Dari ketiga Triangulasi diatas maka dalam Penelitian ini penulis menggunakan *Triangulasi sumber* untuk mengkaji atau menguji keabsahan data untuk melihat secara langsung bagaimana implementasi manajemen pelayanan publik pada pelayanan terpadu satu pintu atau PTSP, serta dalam penulisan ini sumber data yang dilakukan penulis yaitu dengan cara mengecek data yang diperoleh dari hasil wawancara kepada informan mengenai Implementasi Manajemen Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN 1 Tanggamus.

I. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan merupakan struktur atau urutan pembahasan pada Penelitian yang akan dilakukan sehingga dapat diketahui logika penyusunan dan koherensi antara satu bagian dan bagian lain (bab I sampai bab V) adapun sistematika pembahasan dalam skripsi ini mencakup lima bagian sebagai berikut:

1. Bab I Pendahuluan

Bab ini berisi tentang penegasan judul, latar belakang masalah, fokus dan sub fokus Penelitian, rumusan masalah, tujuan Penelitian, manfaat Penelitian, kajian Penelitian terdahulu yang relevan, metode Penelitian dan sistematika pembahasan

2. Bab II Landasan Teori

⁴³ Endah marendah ayuningtyas dkk, "*Metode Penelitian Kualitatif*" (Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini, 2023), 49.

Dalam bab ini berisi beberapa landasan teoritis yang diperoleh dari berbagai referensi yang menjelaskan tentang manajemen pelayanan publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

3. Bab III Deskripsi Objek Penelitian

Pada bab ini meliputi uraian tentang gambaran umum objek Penelitian yang didalamnya terdapat sejarah berdirinya MAN 1 Tanggamus, profil sekolah, letak geografis sekolah, visi, misi madrasah, struktur organisasi, data guru, tenaga kependidikan, data peserta didik, dan data sarana prasarana dan penyajian fakta dan data Penelitian .

4. Bab IV Analisis Penelitian

Pada bab ini, penulis memaparkan mengenai analisis data Penelitian , analisis data Penelitian ini berisi tentang hasil wawancara dengan kepala madrasah, kepala staf TU, dan staf TU bagian PTSP, dan menyajikan data sesuai dengan pertanyaan yang telah diajukan dan temuan yang telah ditemukan oleh penulis.

5. Bab V Penutup

Pada bab terakhir memuat tentang kesimpulan dan rekomendasi, kesimpulan menyajikan secara singkat dan padat seluruh Penelitian kesimpulan diperoleh berdasarkan hasil analisis yang telah di uraikan pada bab sebelumnya.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Manajemen Pelayanan Publik

1. Pengertian Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen berasal dari kata “ Manage” atau mengatur, Manajemen adalah proses mengatur sesuatu, yang dapat dilakukan sekelompok orang atau organisasi dalam mencapai suatu tujuan organisasi melalui kerja sama dan memanfaatkan sumber daya yang ada. Secara Etimologi Manajemen diambil dari bahasa Prancis kuno yaitu “Management” diartikan sebagai proses mengatur dan melaksanakan, tujuan yang diharapkan.⁴⁴

George R. Terry dalam Amirullah menjelaskan manajemen merupakan suatu proses khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan dan mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumberdaya manusia dan sumberdaya lainnya.⁴⁵

Robbins dan Coulter dalam Taufiqurokhman mendefinisikan manajemen merupakan sebuah proses pengintegrasian dan pengkoordinasian terhadap efektivitas pekerjaan agar dapat diselesaikan secara efektif dan efisien yang dapat dilakukan melalui dua orang selain itu Ricky W Griffin Mendefinisikan Manajemen merupakan proses perencanaan, pengkoordinasian, pengontrolan, dan pengorganisasian sumber daya dalam mencapai sasaran yang efektif dan efisien, efektif

⁴⁴ Fauziah Lamaya Burhanudin Gesi, Rahmat Laan, “*Manajemen Dan Eksekutif*,” Jurnal Manajemen 3, no. 2 (2019): 51–66.

⁴⁵ Amirullah, “*Pengantar Manajemen*” (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015), 4.

bertujuan untuk mencapai sasaran yakni perencanaan, sedangkan efisiensi merupakan tugas yang dapat dilaksanakan secara terorganisir, manajemen tidak memiliki defenisi yang begitu luas dan diterima secara universal menurut Marry Parker Follet pada buku *Teori Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik* adalah seni pekerjaan yang dapat diselesaikan melalui orang lain bahwa seorang manajer dapat memberikan pengarahan pengaturan untuk mencapai tujuan organisasi.⁴⁶

Manajemen pelayanan adalah proses penerapan ilmu pengetahuan dan seni untuk merencanakan, melaksanakan, mengkoordinasikan dan melaksanakan kegiatan pelayanan untuk mencapai tujuan pelayanan. Manajemen pelayanan publik sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, menunjukkan kewajiban pegawai negeri sebagai pelayan publik, sehingga menjunjung tinggi prinsip-prinsip pelayanan publik khususnya transparansi, akuntabilitas, partisipasi. , mempunyai persamaan antara keseimbangan hak dan kewajiban.⁴⁷

Menurut Tunggal Prasodjo Manajemen pelayanan publik adalah suatu upaya mengelola berbagai aspek pada manajemen dalam proses mempersiapkan, menyediakan atau menyerahkan, barang dan jasa kepada masyarakat, dan suatu proses fungsi manajemen yaitu perencanaan, pelaksanaan, pengawasa, pengorganisasian dan pengimplementasian serta mengarahkan atau mengkoordinasikan penyelesaian aktivitas-aktivitas pelayanan publik agar tercapainya tujuan-tujuan pelayanan publik. Manajemen pelayanan publik

⁴⁶ Taufiqurokhman “*Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*,” August (2022): 1–7.

⁴⁷ Zaenal Mukarom and Muhibudin Wijaya Laksana., “*ZM_Manajemen_Pelayanan_Publik*.” *Manajemen Pelayanan Publik*, 2022.

merupakan manajemen yang proses kegiatan diarahkan secara khusus pada terselenggaranya pelayanan guna memenuhi kepentingan umum atau kepentingan perseorangan, melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani selain dapat berjalan dengan baik, manajemen pelayanan publik harus dapat mencapai sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan.⁴⁸

Maka Manajemen pelayanan publik bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas layanan dalam memastikan transparansi, partisipasi masyarakat, dan akuntabilitas dalam proses pengambilan keputusan dan penyediaan layanan manajemen yang baik akan berpengaruh terhadap hasil dan pencapaian tujuan pendidikan. Manajemen merupakan suatu proses yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan.

Fungsi-fungsi manajemen menurut George R. Terry (1964) yaitu⁴⁹:

1. Planning (Perencanaan)
2. Organizing (Pengorganisasian)
3. Actuating (Pelaksanaan)
4. Controlling (Pengawasan)

Fungsi- fungsi manajemen meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian antara lain:⁵⁰

1. Planning (Perencanaan)

⁴⁸ Tunggal Prasodjo, “*Manajemen Pelayanan Publik*” (DI Yogyakarta: Zahir Publishing, 2020), 1–2

⁴⁹ Abd Rohman (George Terry), “*Dasar Dasar Manajemen*” (Malang: Inteligencia Media, 2013), 20.

⁵⁰ Erjati Abas, “*Dasar-Dasar Manajemen Pendidikan Islam*” (Bandar Lampung: Pusaka Media, 2021), 53–83.

George R Terry, menerangkan Perencanaan adalah menentukan kegiatan yang perlu dikerjakan untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan, dalam dunia pendidikan perencanaan adalah yang harus dilaksanakan dan dibuat untuk mencapai tujuan lembaga yang dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien.⁵¹

Perencanaan didefinisikan sebagai "tujuan spesifik yang mencakup satu periode yang telah direncanakan" oleh Robbins dan Coulter Perencanaan memungkinkan manajer untuk mendefinisikan dengan jelas tindakan yang ingin mereka ikuti untuk memindahkan berbagai jenis unit kerja dan organisasi dari mana mereka berada ke tempat yang mereka inginkan.⁵²

Fungsi Perencanaan dianggap sebagai suatu proses upaya menggunakan sumber daya manusia yang ada untuk mencapai tujuan, perencanaan merupakan fungsi paling mendasar dan awal yang harus dilaksanakan untuk melaksanakan berbagai kegiatan guna mencapai tujuan. Aktivitas utama, fungsi perencanaan mencakup penetapan tujuan dan sasaran pengembangan strategi untuk mencapai tujuan, mengidentifikasi sumber daya yang diperlukan, dan menetapkan standar keberhasilan untuk tercapainya target. Pada fungsi perencanaan ini terdiri dari beberapa proses antara lain:

- a. Menentukan tujuan
- b. Menetapkan strategi untuk mencapai tujuan

⁵¹ George R Terry, "Principles of Management Introduction to Management," *Knowledge Management and Reserach Organization* (2019): 1-576..

⁵² Mary Coulter Stephen P. Robbins, "*Management*," , 204.

- c. Mengembangkan rencana dalam mengintegrasikan dan mengkoordinasikan kegiatan.⁵³

Maka Fungsi-fungsi dari manajemen harus mencerminkan nilai-nilai islami yang bersumber pada Al- Qur'an dan Hadits dalam hal perencanaan Al- Qur'an mengajarkan kepada manusia yang terdapat pada firman Allah Swt:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا ارْكَعُوا وَاسْجُدُوا وَاعْبُدُوا رَبَّكُمْ وَافْعَلُوا
الْخَيْرَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ﴿٧٧﴾

Artinya: *“Wahai orang-orang yang beriman, rukuklah, sujudlah, sembahlah Tuhanmu, dan lakukanlah kebaikan agar kamu beruntung.”*
(Q.s. Al-Hajj: 77)⁵⁴

Dari definisi perencanaan diatas maka perencanaan merupakan langkah aktivitas manajemen pada suatu organisasi. Dengan demikian perencanaan dapat menentukan apa yang harus dilakukan baik waktu pelaksanaannya dan siapa yang melaksanakan kegiatan tersebut.

2. Organizing (pengorganisasian)

George R Terry, Menjelaskan Pengorganisasian adalah aktivitas pada komponen-komponen kegiatan yang dibutuhkan pada kelompok-kelompok membagi pekerjaan kepada manajer untuk mengelompokkan dan menentukan wewenang pada unit kelompok organisasi. Pengorganisasian sangat dibutuhkan pada pendidikan islam dalam rangka menyatukan visi dan

⁵³ Coulter Robbins, *“Management,”* ., 13.

⁵⁴ “Departemen Agama RI *Al-Qur'an Kemenag Dan Terjemah* (Jakarta: PT. Sinergi Utama Indonesia, 2019) : 332.

misi dengan pengorganisasian untuk mencapai tujuan.⁵⁵

Fungsi pengorganisasian meliputi identifikasi sumber daya dan kegiatan secara terkoordinasi kepada setiap individu dan kelompok diperlukan untuk mencapai tujuan, merancang, mengembangkan kelompok kerja, menetapkan tanggung jawab tertentu, dan mendelegasikan wewenang dari atasan kepada sumber daya manusia.⁵⁶

Proses Organizing yang menekankan pentingnya terciptanya kesatuan dalam segala tindakan dalam hal ini Al-Qur'an telah menyebutkan betapa pentingnya tindakan kesatuan yang utuh murni dan bulat dalam suatu organisasi Allah berfirman sebagai berikut:

وَأَعْتَصِمُوا بِحَبْلِ اللَّهِ جَمِيعًا وَلَا تَفَرَّقُوا وَاذْكُرُوا نِعْمَتَ اللَّهِ عَلَيْكُمْ إِذْ كُنْتُمْ أَعْدَاءً فَأَلَّفَ بَيْنَ قُلُوبِكُمْ فَأَصْبَحْتُمْ بِنِعْمَتِهِ إِخْوَانًا وَكُنْتُمْ عَلَى شَفَا حُفْرَةٍ مِنَ النَّارِ فَأَنْقَذَكُمْ مِنْهَا كَذَلِكَ يُبَيِّنُ اللَّهُ لَكُمْ آيَاتِهِ لَعَلَّكُمْ تَهْتَدُونَ

Artinya: “Berpegangteguhlah kamu semuanya pada tali (agama) Allah, janganlah bercerai berai, dan ingatlah nikmat Allah kepadamu ketika kamu dahulu bermusuhan, lalu Allah mempersatukan hatimu sehingga dengan karunia-Nya kamu menjadi bersaudara. (Ingatlah pula ketika itu) kamu berada di tepi jurang neraka, lalu Allah menyelamatkan kamu dari sana. Demikianlah Allah menerangkan ayat-ayat-Nya kepadamu agar kamu mendapat petunjuk”. (Q.s Al-Imran: 103)⁵⁷

⁵⁵ George R Terry, “Principles of Management,” *Scleroderma: From Pathogenesis to Comprehensive Management* (2012): 571–576..

⁵⁶ Besse Ruhaya, “Fungsi Manajemen Terhadap Pendidikan Islam,” *Risâlah, Jurnal Pendidikan Dan Studi Islam*, 2021.

⁵⁷ “Departemen Agama RI *Al-Qur'an Kemenag Dan Terjemah* (Jakarta: PT. Sinergi Utama Indonesia, 2019) : 50.

Tujuan pengorganisasian adalah membagi suatu kegiatan yang besar menjadi kegiatan-kegiatan yang lebih kecil. Atur sehingga manajer dapat dengan mudah mengawasi dan mengidentifikasi orang-orang yang diperlukan untuk melaksanakan tugas yang diberikan. Organisasi adalah proses menyatukan sumber daya manusia, modal dan fasilitas fisik.⁵⁸

Ernest Dale yang dikutip Ayudya dkk, mengungkapkan bahwa ada lima langkah penting dalam proses pengorganisasian, yaitu:⁵⁹

- a. Identifikasi tugas-tugas yang perlu dilakukan secara rinci untuk mencapai tujuan organisasi
- b. Bagilah pekerjaan menurut keahlian
- c. Tugas-tugas terkait tim yang lebih mudah dilakukan dilakukan jika organisasinya besar atau kompleks
- d. Menciptakan mekanisme kerja untuk mengkoordinasikan pekerjaan dalam satu unit yang harmonis
- e. Melakukan tindak lanjut, memantau dan mengambil tindakan perbaikan untuk mempertahankan dan meningkatkan efisiensi.⁶⁰

3. Actuating (Pelaksanaan)

George R Terry mendefinisikan pelaksanaan sebagai usaha untuk mendorong anggota kelompok dengan berbagai cara sehingga dapat berusaha dan berkeinginan untuk mencapai sasaran organisasi

⁵⁸ Ahmad Syarif et al., “*Starategi Manajemen Mutu Sekolah Melalui Fungsi Pengorganisasian Di Smp Islam Terpadu Al Ghazali Modern School Palangka Raya*,” *Jurnal Hadratul Madaniyah*, 2023.

⁵⁹ Ayudya Mahendingratry and Anitarakhmi Handaratri, “*Pendampingan Model Manajemen Organisasi Bagi Unit-Unit Pelaksana Di Kelurahan Merjosari Kota Malang*,” *Jurnal Terapan Abdimas*, 2020.

⁶⁰ Erjati Abas, “*Dasar-Dasar Manajemen Pendidikan Islam*” (Bandar Lampung: Pusaka Media, 2021), 75.

sehingga mereka dapat menggerakkan dan melaksanakan untuk mencapai sasaran.⁶¹

Fungsi pelaksanaan dianggap sebagai implementasi atau pelaksanaan suatu rencana yang telah ditetapkan. Dengan kata lain pelaksanaan berkaitan dengan langkah-langkah secara nyata dengan peran serta seluruh sumber daya manusia yang diselenggarakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Yang dimaksud dengan pelaksanaan adalah mencari dan mengerahkan sumber daya manusia yang terorganisir sedemikian rupa sehingga mau bekerja secara mandiri atau bersama-sama secara mental untuk mencapai tujuan bersama yang diinginkan secara efektif. Dalam hal ini, diperlukan kekuatan yang cukup untuk melawan dan memobilisasi atau menggerakkan dan mengupayakan dalam kepemimpinan.

Al-Qur'an telah memberikan pedoman dasar terhadap proses pembimbingan, pengarahan dan memberikan peringatan dalam bentuk *actuating* Allah berfirman:

قَيِّمًا لِّيُنذِرَ بَأْسًا شَدِيدًا مِّن لَّدُنْهُ وَيُبَشِّرَ الْمُؤْمِنِينَ الَّذِينَ يَعْمَلُونَ الصَّالِحَاتِ أَنَّ لَهُمْ أَجْرًا حَسَنًا

Artinya: “(Dia juga menjadikannya kitab) yang lurus agar Dia memberi peringatan akan siksa yang sangat pedih dari sisi-Nya dan memberi kabar gembira kepada orang-orang mukmin yang mengerjakan kebajikan bahwa mereka akan mendapat balasan yang baik.” (Q.s: Al-Kahfi: 2)⁶²

⁶¹ Studi Manajemen, “Fungsi Manajemen Menurut George Terry,” Studimanajemen, 2012.

⁶² “Departemen Agama RI *Al-Qur'an Kemenag Dan Terjemah* (Jakarta: PT. Sinergi Utama Indonesia, 2019) : 293.

Ada tiga hal penting yang harus diperhatikan dalam fungsi pengendalian antara lain:⁶³

- a. menentukan standar atau norma pelaksanaan pekerjaan
- b. mengukur hasil kerja sesuai standar yang berlaku
- c. membandingkan hasil yang dicapai dengan langkah-langkah yang telah diidentifikasi dan
- d. mengambil tindakan yang diperlukan untuk memperbaiki kinerja yang tidak sesuai dengan Standar atau Kerangka.

4. Controlling (Pengawasan)

George R Terry, mendefinisikan pengawasan untuk mengukur pelaksanaan dan dalam mencapai tujuan untuk menentukan sebab-sebab penyimpangan untuk mengambil tindakan-tindakan yang korelatif.⁶⁴

Pengawasan merupakan pengukuran dan perbaikan terhadap pelaksanaan kerja bawahan agar rencana-rencana yang telah dibuat untuk mencapai tujuan organisasi dapat terselenggara dengan baik dengan demikian pengawasan dapat dirumuskan pada proses penentuan apa yang akan dicapai, yaitu standar apa yang sedang dilakukan menilai pelaksanaan dan dapat perlu melakukan perbaikan-perbaikan sehingga pelaksanaan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.⁶⁵

Pengawasan memerlukan kegiatan yang dimaksudkan untuk memberikan nasihat, bimbingan, atau arahan. Jadi bukan mencari atau menyalahkan

⁶³ Agus Saputra, Fakultas Keguruan, and Muhammad Fahrul Razi, "Pentingnya Manajemen Layanan Khusus Di Sekolah Bagi Peserta Didik Banjarmasin," *Pentingnya Manajemen Layanan Khusus Di Sekolah Bagi Peserta Didik* (2022): 1–11.

⁶⁴ George R Terry, "Principles of Management," *Scleroderma: From Pathogenesis to Comprehensive Management* (2012): 576.

⁶⁵ Ilhami, "Manajemen Pelayanan Publik Tinjauan Teoritis Dalam Perspektif Islam" (DI Yogyakarta: Laksbang Akademika, 2023), 7–8.

orang yang menjalankan program tersebut. Supervisor harus berusaha mencari tahu kebenaran hasil pekerjaannya langkah-langkah yang perlu diperhatikan dalam pelaksanaan pengawasan yaitu:

- a. Terpusat pada strategi sebagai kunci terhadap sasaran yang menentukan keberhasilan
- b. Pelaksanaan harus menggunakan umpan balik untuk bahan revisi dalam mencapai tujuan.
- c. harus fleksibel dan responsif terhadap perubahan kondisi dan lingkungan
- d. Sesuai dengan bentuk organisasi
- e. Bersifat langsung yaitu pelaksanaan kontrol ditempat kerja
- f. Memperhatikan hakikat manusia dalam melakukan pengontrolan para petugas pendidikan.

Dalam melakukan pengawasan bukan hanya manusia tetapi juga yang maha mengetahui dan mengawasi yaitu Allah Swt berfirman:

لَا تُدْرِكُهُ الْأَبْصَارُ وَهُوَ يُدْرِكُ الْأَبْصَارَ وَهُوَ اللَّطِيفُ الْخَبِيرُ

Artinya: *“Dia tidak dapat dijangkau oleh penglihatan mata, sedangkan Dia dapat menjangkau segala penglihatan itu. Dialah Yang Mahahalus lagi Mahateliti.”* (Q.s. Al- An’am: 103)⁶⁶

Pengawasan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk menjamin kelancaran pekerjaan tugas pada pengawasan harus dijalankan dengan ketat sebab untuk mengatur kegiatan agar kegiatan organisasi atau perusahaan yang dapat berjalan sesuai pada rencana, pengawasan juga berfungsi sebagai pengendalian

⁶⁶ “Departemen Agama RI *Al-Qur’an Kemenag Dan Terjemah* (Jakarta: PT. Sinergi Utama Indonesia, 2019) : 128.

untuk mencari jalan keluar dalam pemecahan masalah hambatan pada pelaksanaan kegiatan.⁶⁷

Berdasarkan hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa fungsi manajemen secara umum diantaranya: perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), Pelaksanaan (actuating) dan pengawasan (controlling)

2. Konsep Teoritis Pelayanan Publik

Istilah pelayanan dalam bahasa inggris adalah service Moenir mendefinisikan pelayanan sebagai suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang atas dasar tertentu yang tingkat kepuasannya hanya dapat dirasakan oleh mereka yang melayani atau dilayani layanan, tergantung pada dari penyedia layanan. kemampuan untuk memenuhi harapan pengguna.⁶⁸

Hasibuan mengartikan pelayanan sebagai pemberian pelayanan dari satu pihak kepada pihak lain, dimana pelayanan yang baik dilakukan dengan ramah dan beretika untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan penerimanya. Sedangkan Sampara Lukman mendefinisikan pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin fisik lain dan mendatangkan kepuasan bagi pelanggan. Selain itu Kotler mendefinisikan pelayanan adalah segala aktivitas yang menghasilkan keuntungan dalam suatu kelompok atau

⁶⁷ Elbadiansyah, “*Pengantar Manajemen*” (Yogyakarta: Deepublish, 2023), 5–6.

⁶⁸ Ananda Intan Pratiwi, “*Implementasi Prinsip-prinsip Pelayanan Publik Terhadap Kualitas Pelayanan Pelayanan Di Kelurahan Semolowaru,*” PRAJA observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik 3, no. 02 (2023): 74–86

unit dan memberikan kepuasan meskipun hasilnya tidak secara fisik melekat pada produk.⁶⁹

Istilah publik berasal dari bahasa Inggris public yang berarti umum, masyarakat, negara, kata publik sebenarnya telah diterima dalam bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, banyak orang dan ramai. Padanan kata yang tepat digunakan adalah praja yang sebenarnya berarti rakyat, maka muncullah istilah pamong praja yang berarti pemerintah yang melayani kepentingan rakyat secara keseluruhan.⁷⁰

Sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik berarti kegiatan atau rangkaian kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan layanan yang ditentukan oleh undang-undang untuk setiap warga negara dan penduduk. atau pada barang, dan jasa layanan administrasi yang disediakan oleh administrator publik Memahami layanan berdasarkan kamus bahasa indonesia, pelayanan mempunyai arti, yaitu: bahan atau cara pelayanan, upaya melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang) dan Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan pembelian barang atau jasa.⁷¹

Ni ketut Riani Mendefinisikan Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi persyaratan pelayanan sesuai hukum peraturan bagi setiap warga negara dan masyarakat dalam hal barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi. disediakan oleh penyedia layanan publik, di antaranya Dikatakan bahwa ada empat unsur di dalam

⁶⁹ Muhammad Sawir, *"Birokrasi Pelayanan Publik"* (Yogyakarta: Deepublish Publisher, 2008), 83.

⁷⁰ Abu Bakar, *"Hakekat Pelayanan Publik,"* Jurnal Perspektif 13, no. 2 (2021): 81–87.

⁷¹ Republik Indonesia, *"Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik,"* Bphn.Go.Id 2003, no. 1 (2009): 3.

pelayanan publik yaitu: 1) penyedia jasa 2) Penerima manfaat layanan 3) Jenis layanan 4) Kepuasan pelanggan.⁷²

Pelayanan publik dalam hal tata kelola pemerintahan *good governance* yang baik harus memenuhi kualitas pelayanan, padahal tuntutan tersebut seringkali tidak memadai, hal ini disebabkan karena menurut pengalaman, pelayanan publik yang dilaksanakan selama ini masih bercirikan rumit, lambat, mahal dan melelahkan. Misalnya tren terjadi karena masyarakat selalu diposisikan sebagai pihak yang "melayani" dan tidak dilayani. Suatu pelayanan dikatakan memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Ukuran kepuasan masyarakat merupakan faktor penting dalam hal ini memberikan pelayanan yang lebih baik, efisien dan efektif. Jika masyarakat merasa tidak puas dengan pelayanannya menyediakan, maka pelayanan ini sudah pasti tidak efektif dan tidak efektif, apalagi sangat penting bagi pelayanan publik.⁷³

Dalam konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik berupa barang atau jasa jangan memberikan pelayanan yang buruk atau tidak berkualitas hal ini tampak dalam firman Allah Swt sebagai berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَعَلَّمُوا أَنَّ اللَّهَ عَزِيزٌ حَمِيدٌ

Artinya: "Wahai orang-orang yang beriman, infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi

⁷² Ni ketut Riani, "Strategi Peningkatan Pelayanan Publik," JIP (Jurnal Inovasi Penelitian) 1, no. 11 (2021): 6.

⁷³ Ni Putu Tirka Widanti, "Konsep Good Governance Dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur," Jurnal Abdimas Peradaban 3, no. 1 (2022): 73–85.

untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu infakkan, padahal kamu tidak mau mengambilnya, kecuali dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Ketahuilah bahwa Allah Mahakaya lagi Maha Terpuji.” (Q.s.Al-Baqarah: 267)⁷⁴

Berdasarkan penjelasan diatas maka Pelayanan publik yang berkualitas merupakan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan semua pihak baik masyarakat yang dilayani maupun penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan undang-undang agar dapat berjalan secara good governance.

3. Standar Pelayanan Publik

Kinerja pelayanan publik tidak lepas dari standar pelayanannya. Standar inilah yang kemudian menjadi tolok ukurnya pelayanan yang menjadi pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pedoman ini akan menjadi acuan bagi para praktisi dan pengguna pelayanan untuk memenuhi dan mencapai hak-hak dan kebutuhan dasar mereka. standar pelayanan juga penting dalam upaya mengevaluasi efektivitas layanan dan mengukur kepuasan masyarakat dalam mengakses layanan yang disediakan oleh penyelenggara. Evaluasi ini kemudian dapat dijadikan dasar untuk meningkatkan kualitas pelayanan. penerapannya menjadi lebih baik, lebih mudah, lebih cepat, lebih terjangkau dan terukur.⁷⁵

Undang-Undang Republik Indonesia No.25 Tahun 2009 Mengenai pelayanan publik ditegaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian

⁷⁴ “Departemen Agama RI *Al-Qur’an Kemenag Dan Terjemah* (Jakarta: PT. Sinergi Utama Indonesia, 2019) : 2.

⁷⁵ Sulistiana Ayu Siami, “*Standar Operadur (SOP) Administrasi Kependudukan Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Sambutan,*” *EJournal Ilmu Pemerintahan* 4, no. 1 (2016): 53–63.

kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai ketentuan hukum bagi seluruh warga negara dan penduduk tentang barang dan jasa. dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyedia layanan publik. Dalam pemberian pelayanan, terdapat standar yang harus dipenuhi oleh penyedia layanan sering disebut dengan standar pelayanan publik. Menurut Zainal standar pelayanan publik termasuk:⁷⁶

- a. Prosedur pelayanan
Dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu pengerjaan
Ditetapkan sejak saat pengajuan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan
- c. Biaya pelayanan
termasuk perincian tariff yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana
Penyediaan sarana dan prasarana pelayaan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kemampuan penyedia jasa.
Ditetapkan berdasarkan keahlian, pengetahuan, keterampilan, sikap, dan perilaku yang diperlukan.

Selain itu, standar pelayanan publik juga mempunyai faktor-faktor yang mendukung tercapainya pelayanan prima, yaitu kesadaran, peraturan, organisasi publik, pendapatan dan tunjangan, kemampuan dan

⁷⁶ Puput Ratnasari dan Katriani Puspita Ayu Resmiati Sari, "Kualitas Pelayanan PT Pos Indonesia Cabang Bintaro Selatan," *Jurnal Administrasi Publik (JAP)* 6, no. 1 (2020): 20–21.

keterampilan pegawai, serta fasilitas sarana dan prasarana yang memadai.⁷⁷

Tujuan dari pengembangan standar pelayanan publik adalah untuk memberikan layanan yang layak yang memuaskan pelanggan atau komunitas dan memberikan layanan yang tepat sasaran kepada pelanggan. Pelayanan sektor publik didasarkan pada aksioma “pelayanan adalah pemberdayaan”. Pelayanan pada sektor komersial bertujuan untuk memperoleh keuntungan, sedangkan pelayanan pada sektor publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan sebaik-baiknya. Peningkatan pelayanan sektor publik sangat diperlukan dan dianggap sebagai kunci keberhasilan reformasi administrasi publik. Layanan ini akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai tolak ukur pengembangan standar pelayanan. Penyedia jasa, pelanggan atau pihak-pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan jasa wajib mencantumkan acuan mengenai bentuk, alasan, waktu, tempat dan proses pelayanan yang sesuai.⁷⁸

Adapun budaya pelayanan prima yang digunakan untuk menilai kinerja organisasi antara lain:

- a. Kemampuan (ability) merupakan kemampuan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk menunjang layanan yang prima meliputi kemampuan komunikasi dengan menggunakan publik relation dalam membangun hubungan terhadap organisasi atau perusahaan.

⁷⁷ Abd. Rohman and Dewi Citra Larasati, “Standar Pelayanan Publik Di Era Transisi New Normal,” *Reformasi* 10, no. 2 (2020): 151–63.

⁷⁸ Mulyanto Nugroho and Abdul Halik, “Penerapan Standar Pelayanan Publik Pada Kelurahan Di Wilayah Kota Kediri,” *JHP 17 Jurnal Hasil Penelitian LPPM Untag Surabaya* 01, no. 02 (2016): 251–266.

- b. Sikap (attitude) merupakan perilaku atau sikap yang harus ditonjolkan dengan baik dalam memberikan pelayanan.
- c. Penampilan (appearance) merupakan kemampuan seseorang baik bersifat fisik maupun non fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas.
- d. Perhatian (attention) merupakan kepedulian penuh terhadap pelanggan baik berkaitan dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas sarana dan kritikan dari pelanggan.
- e. Tindakan (action) merupakan tindakan dalam perbuatan berbagai kegiatan yang nyata dalam melakukan memberikan pelayanan kepada pelanggan.
- f. Tanggung Jawab (accountability) merupakan tanggung jawab kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian dan menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.⁷⁹

4. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Fandy Tjiptono mendefinisikan kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan manusia, jasa, dan proses, Kualitas pelayanan merupakan kemampuan dan menyesuaikan antara penerimaan dan keinginan pelayanan yang diberikan terhadap penyelenggara pelayanan.⁸⁰ Manajemen pelayanan yang berkualitas dimana seorang pelayan harus betul-betul dapat memperlakukan stakeholder sebaik mungkin, Pada dasarnya kebutuhan penerima pelayanan harus dipenuhi terhadap pihak penyelenggara pelayanan agar penerima

⁷⁹ Ilhami, *Manajemen Pelayanan Publik*, (DI Yogyakarta, Laksbang Akademik 2023) : 50

⁸⁰ Fandy Tjiptono, *“Prinsip-Prinsip Total Quality Service”* (Yogyakarta: Andi Offset, 2003), 11.

pelayanan dapat memperoleh kepuasan dimana kualitas pelayanan merupakan totalitas karakteristik pada suatu konsep pelayanan yang mencakup seluruh aspek pelayanan dan tolak ukur kualitas agar dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan penerima pelayanan.⁸¹

Kualitas pelayanan publik, pelaksanaannya harus sesuai dengan Keputusan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 terkait dengan model pemberian layanan pelayanan publik, khususnya:

a. Fungsional

Model pelayanan publik yang disediakan oleh penyedia jasa sesuai dengan tugas, fungsi, dan wewenangnya.

b. Terpusat

Model pelayanan publik yang disediakan oleh penyedia layanan secara desentralisasi. relevan lainnya penyedia layanan terlibat.

c. Terpadu/Integrasi

1) Terpadu Satu Pintu

Model pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan dalam satu tempat yang mencakup jenis layanan lainnya Tidak ada hubungan antara proses dan dilayani melalui beberapa port untuk didirikan jenis layanan.

2) Integrasi satu atap

Model layanan integrasi satu atap dipertahankan dalam satu tempat berbagai jenis layanan terkait proses dan dilayani dengan satu pemberhentian.⁸²

⁸¹ Ilhami, "Manajemen Pelayanan Publik Tinjauan Teoritis Dalam Perspektif Islam" (DI Yogyakarta: Laksbang Akademika, 2023), 76.

⁸² Tap MPR, "Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik," Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia, no. Ix (2003): 55.

Terdapat lima komponen kualitas pelayanan publik yang dapat dijadikan sebagai indikator pelaksanaan kualitas suatu pelayanan diantaranya adalah sebagai berikut⁸³:

- a. Ketanggapan (*responsiveness*), ketanggapan adalah untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat
- b. Keandalan (*reliability*), Keandalan adalah kemampuan melaksanakan pelayanan yang terpercaya dan tepat.
- c. Jaminan (*assurance*), jaminan adalah kemampuan personalia petugas pelayanan dalam memberikan jaminan kepastian kepada pelanggan baik kepastian waktu dan keamanan.
- d. Empati (*emphthy*), empati adalah kesediaan petugas pelayanan dalam memberikan kepedulian dan perhatian kepada pelanggan.
- e. Berwujud (*Tangible*), berwujud terdiri dari fasilitas, peralatan, sumber daya manusia dan media komunikasi.

Berdasarkan Undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lainnya yang didirikan semata-mata untuk kegiatan pelayanan, pelayanan publik penyelenggara bertanggung jawab atas kegagalan, pelanggaran dan kegagalan dalam memberikan layanan. Adapun prinsip pelayanan publik menurut Pasal 4 UU No 25 Tahun 2009 adalah:

- a. Kepentingan umum yaitu pemberian pelayanan tidak boleh diutamakan kepentingan pribadi atau kelompok.
- b. Kepastian hukum, yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban didalam penyampaian layanan dan adanya peraturan perundangundangan yang menjamin

⁸³ Ilhami, “*Manajemen Pelayanan Publik*” (DI Yogyakarta: Laksbang Akademika, 2023), 81.

terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan.

- c. Persamaan hak, yaitu pemberian pelayanan, tidak membedakan suku, ras, agama, kelas sosial, gender dan status ekonomi.
- d. Keseimbangan antara hak dan kewajiban, khususnya pelaksanaan hak, harus proporsional dengan kewajiban yang harus dipenuhi, baik oleh pemberi maupun penerima jasa.
- e. Profesionalisme artinya pemberi jasa harus mempunyai keterampilan yang sesuai dengan bidang pekerjaannya.
- f. Partisipatif, yaitu meningkatkan partisipasi masyarakat dalam memberikan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- g. Kesetaraan perlakuan/non-diskriminasi yaitu setiap warga negara mempunyai hak untuk menerima pelayanan yang adil.
- h. Keterbukaan berarti setiap orang yang menerima layanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi yang diinginkan tentang layanan tersebut.
- i. Akuntabilitas yaitu proses pemberian pelayanan harus dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, khususnya memberikan kemudahan kepada kelompok rentan untuk menciptakan layanan peradilan internal.
- k. Ketepatan waktu khususnya penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan dalam batas waktu yang telah ditentukan sesuai standar pelayanan.

1. Kecepatan, kenyamanan, dan keterjangkauan berarti segalanya pelayanan dilakukan dengan cepat, mudah dan terjangkau.⁸⁴

Prinsip-prinsip pelayanan publik ini sebagai pedoman untuk mengukur kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat. dengan menggunakan prinsip-prinsip ini, masyarakat diharapkan mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka dan menerima proses yang memuaskan, yang pastinya tidak akan mempersulit mereka sebagai pengguna.

5. Perangkat Pendukung Pelayanan Publik

Segala macam alat, teknologi, dan sistem yang digunakan untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kualitas layanan yang disediakan oleh pemerintah atau lembaga publik disebut sebagai perangkat pendukung pelayanan publik. hal ini sangat penting di era modern di mana teknologi informasi dan komunikasi (TIK) semakin mengubah cara pemerintah berinteraksi dengan warganya. Perangkat pendukung pelayanan publik adalah sarana dan prasarana yang memadai yang diperlukan untuk melaksanakan pelayanan publik dengan efektif. Berikut adalah beberapa perangkat pendukung pelayanan publik:⁸⁵

1) Sistem Informasi Manajemen

Sistem Informasi manajemen merupakan salah satu perangkat utama dalam pendukung pelayanan publik. SIM digunakan untuk mengelola data dan informasi

⁸⁴ Nuriyanto Nuriyanto, "Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep 'Welfare State'" *Jurnal Konstitusi* 11, no. 3 (2016): 428.

⁸⁵ Ani Yoraeni, Hasan Basri, and Aprilia Puspasari, "penerapan sistem informasi pelayanan desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mewujudkan smart village" 6, no. 5 (2022): 4–10.

yang berhubungan dengan pelayanan publik, seperti data penduduk, data keuangan, dan informasi administratif lainnya. Dengan SIM yang baik, pemerintah dapat mengoptimalkan pengelolaan sumber daya dan meningkatkan pengambilan keputusan berbasis data yang lebih tepat.

2) Pusat Kontak atau Call Center

Pusat Kontak atau Call Center merupakan saluran komunikasi utama antara pemerintah dan masyarakat. Melalui call center ini, warga dapat mengajukan pertanyaan, menyampaikan keluhan, atau memperoleh informasi tentang layanan publik tanpa harus mengunjungi kantor pelayanan secara langsung. Pusat kontak ini dapat beroperasi secara telepon, email, atau melalui media sosial, meningkatkan keterjangkauan layanan bagi masyarakat yang beragam.

3) Aplikasi Mobile

Penggunaan aplikasi mobile telah menjadi sangat umum dalam meningkatkan aksesibilitas layanan publik. Aplikasi ini memungkinkan warga untuk mengakses informasi penting seperti jadwal transportasi, layanan kesehatan, atau perizinan usaha, serta memudahkan proses pendaftaran atau pengajuan dokumen secara elektronik. Dengan demikian, aplikasi mobile tidak hanya mempermudah warga tetapi juga mengurangi birokrasi dan waktu yang diperlukan untuk memperoleh layanan.

4) Sistem Pengaduan Online

Sistem pengaduan online memungkinkan warga untuk melaporkan masalah atau keluhan terkait layanan publik secara langsung melalui platform digital. Dengan sistem ini, pemerintah dapat merespons pengaduan lebih cepat, memantau dan menyelesaikan masalah dengan lebih efisien, serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

5) Teknologi Identifikasi

Penggunaan teknologi identifikasi seperti kartu identitas digital atau sistem biometrik (seperti sidik jari atau pemindaian wajah) membantu memverifikasi identitas individu dalam berbagai proses pelayanan publik. Hal ini tidak hanya meningkatkan keamanan dan akurasi data tetapi juga mempercepat proses administratif bagi warga.

6) Sistem Pembayaran Online

Sistem pembayaran online memungkinkan warga untuk membayar pajak, tagihan, atau biaya pelayanan publik lainnya secara elektronik. Ini tidak hanya meningkatkan kemudahan akses bagi warga tetapi juga mengurangi antrian di kantor pelayanan dan mengoptimalkan pengelolaan keuangan publik.

7) Sistem Monitoring dan Evaluasi

Sistem monitoring dan evaluasi digunakan untuk memantau kinerja dan efektivitas layanan publik. Melalui sistem ini, pemerintah dapat mengumpulkan data tentang waktu respons layanan, tingkat kepuasan masyarakat, dan indikator kinerja lainnya. Informasi ini penting untuk melakukan perbaikan kontinu dan menyesuaikan layanan dengan kebutuhan nyata masyarakat.

8) Infrastruktur Telekomunikasi

Infrastruktur telekomunikasi, termasuk jaringan internet dan layanan telekomunikasi lainnya, adalah fondasi dari semua perangkat pendukung pelayanan publik yang disebutkan di atas. Jaringan yang kuat dan terjangkau memungkinkan pemerintah untuk menyediakan layanan online yang cepat dan handal, serta memfasilitasi komunikasi yang efisien antara semua pihak yang terlibat dalam penyediaan layanan publik.

Penggunaan perangkat pendukung pelayanan publik bukan hanya tentang menerapkan teknologi, tetapi juga tentang meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan mengintegrasikan teknologi informasi secara efektif, pemerintah dapat menciptakan lingkungan di mana layanan publik lebih mudah diakses, lebih efisien, dan lebih responsif terhadap perkembangan dan kebutuhan masyarakat modern.

B. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

1. Pengertian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan sebuah inovasi baru dikeluarkan oleh Kementerian Agama untuk memberikan kemudahan dan kepastian bagi masyarakat dalam menerimanya pelayanan dari satuan kerja Kementerian Agama, sesuai prosedur Manajemen dimulai pada tahap aplikasi. pada tahap aplikasi, produk jasa lengkap diproduksi di satu tempat. PTSP merupakan inovasi pemerintah yang ditujukan meningkatkan pelayanan publik, mengurangi birokrasi pelayanan dan sebagai upaya mewujudkan tata pemerintahan yang baik sebagai berikut ditetapkan dalam Peraturan Kementerian Agama Nomor 65 Tahun 2016 tanggal 29 Desember 2016 tentang pelayanan terpadu. PTSP berarti kegiatan organisasi perizinan dan nonperizinan berdasarkan kewenangan dan kewenangannya dari instansi atau organisasi yang berwenang tersebut proses manajemen dari tahap awal hingga selesai Penyelesaian Catatan dilakukan di satu tempat.⁸⁶

⁸⁶ Suhartoyo, *“Implementasi Fungsi Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).”*

Sistem PTSP pada hakikatnya bertujuan untuk menyederhanakan birokrasi pelayanan perizinan berupa:

- a. Mempercepat waktu layanan dengan mengurangi langkah-langkah layanan yang kurang penting. Koordinasi yang lebih baik juga akan berdampak besar pada percepatan
- b. pelayanan perizinan. Selain pengurangan biaya, pengurangan biaya pelayanan perizinan juga dapat dicapai dengan membuat prosedur dan biaya pelayanan formal menjadi lebih transparan.
- c. menyederhanakan persyaratan dengan mengembangkan sistem layanan paralel dan akan menemukan persyaratan yang tumpang tindih sehingga persyaratan dapat disederhanakan, yang dapat membantu mengurangi biaya dan waktu.⁸⁷

Berdasarkan KMA Republik Indonesia No.90 Tahun 2018 Tentang Petunjuk Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama bertujuan untuk memberikan kepastian dan kemudahan kepada penerima pelayanan, kemudahan tersebut dapat berupa: lokasi, tenggat waktu, prosedur, biaya dan penyelesaian keluhan Pelayanan PTSP diharapkan dapat mempermudah proses birokrasi dalam waktu yang sangat lama, sehingga dengan adanya PTSP ini maka masyarakat dapat mengakses layanan dengan lebih mudah dan luas Oleh karena itu peran PTSP sangat penting bagi suatu organisasi, sebab dapat meningkatkan hak masyarakat atas pelayanan publik yang diberikan.⁸⁸

PTSP adalah proses terpadu layanan yang dilaksanakan dalam satu tempat, dalam bentuk fisik dan

⁸⁷ Ika Dewi Safitri, "Kualitas Pelayanan One Day Service Di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kecamatan Pesanggrahan Kota Administrasi Jakarta Selatan," 2018: 215.

⁸⁸ KMA, "Permen 90/2018 - Junknis Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama (PTKA).," 2018.

virtual sesuai standar pelayanan dengan PTSP semoga dengan ini dapat mengoptimalkan pelayanan yang terbaik bagi pihak masyarakat, karena di era informasi dan komunikasi yang berkembang pesat teknologi, zaman modern perlu ditingkatkan tindakan dalam pekerjaan dan pekerjaan nyata Hal ini sejalan dengan Komitmen Kementerian Agama untuk mewujudkan birokrasi kelas dunia (Birokrasi kelas dunia) dengan penerapan PTSP sebagai untuk dipenuhi dan dilakukan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang dapat dilaksanakan di kantor-kantor maupun dilembaga pendidikan.⁸⁹

2. Tujuan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang merupakan gagasan yang akan diterapkan Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Kementerian Agama melaksanakan reformasi birokrasi untuk mewujudkan pengelolaan pemerintahan yang lebih baik teknologi informasi, menghilangkan hambatan organisasi birokrasi dan membangun jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan instansi pemerintah bekerja secara terpadu, Kebijakan Kementerian Agama Sistem PTSP dapat menjadi pengganti yang lebih baik dari sistem sebelumnya. Namun, sistem baru ini tidak akan membawa perubahan yang diharapkan jika tidak dapat menunjukkan adanya pelayanan yang lebih baik, seperti standar waktu dan biaya yang jelas, prosedur pelayanan yang sederhana dan mudah dijangkau oleh pihak yang membutuhkan Kualitas pelayanan publik dapat ditunjukkan melalui sikap dan

⁸⁹ Amalia Yunia Rahmawati, “*Permendagri No 138 Tahun 2017 Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)*,” no. July (2020): 1–23.

perilaku aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Suatu pelayanan dianggap memuaskan apabila dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Jika pelanggan tidak puas Dengan suatu pelayanan yang diberikan, pelayanan tersebut tentu tidak berjalan secara efektif.⁹⁰

Tujuan PTSP adalah memfasilitasi proses pemberian pelayanan terpadu kepada masyarakat dalam satu kesatuan, mulai dari tahap awal hingga tahap selesai, melalui satu jendela. Selain itu disebutkan pula tujuan dari PTSP bertujuan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan mudah, murah, transparan, aman dan terjangkau kepada masyarakat. Tujuannya pada dasarnya adalah pelayanan terpadu satu atap untuk menyederhanakan prosedur administrasi jasa yaitu:

- a. Mempercepat proses dan waktu pelayanan dalam mengurangi langkah-langkah tersebut pelayanan tidak begitu penting.
- b. Mengurangi biaya pelayanan, selain mengurangi langkah, Pengurangan biaya juga dapat dicapai dengan menciptakan prosedur dan biaya layanan yang lebih formal lebih transparan.
- c. Penyederhanaan persyaratan dengan memperluas sistem pelayanan paralel dan akan ditemukan bahwa persyaratan tumpang tindih, jadi persyaratan dapat disederhanakan. Masalah ini juga berdampak langsung pada pengurangan biaya dan waktu. Pelayanan terpadu dapat menjadikan proses ini cepat, mudah, murah, transparan, aman dan terjangkau.
- d. Memberikan perlindungan dan keamanan hukum kepada masyarakat.

⁹⁰ Sigit Umar Anggono, Danny Manongga, and Ade Iriani, "Evaluasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Menggunakan Decision Tree," *Jurnal Media Informatika Budidarma* 5, no. 4 (2021): 1208.

- e. Mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dan Memberikan akses masyarakat yang lebih luas untuk menerima layanan.⁹¹

3. Pembentukan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan pemerintah adalah penerapan kebijakan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) untuk mengurangi kompleksitas pelayanan. Sejak diundangkannya Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 57 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, seluruh proses Perizinan dan Non Perizinan sama-sama dilakukan di sistem PTSP. Dengan kata lain, pengurusan perizinan dilakukan hanya di satu tempat (one stop service) untuk menyelesaikan permasalahan pelayanan yang cenderung kompleks dan aneka ragam. Sejumlah program dilaksanakan PTSP untuk melayani masyarakat secara sangat komprehensif, mulai dari penerimaan berkas/dokumen hingga perizinan dan nonperizinan, termasuk kewenangan penandatanganan Kewenangan penandatanganan yang diberikan kepada masing-masing instansi PTSP diharapkan dapat memperlancar proses pelayanan resmi dan tidak resmi.⁹²

PTSP dilaksanakan berdasarkan petunjuk teknis PTSP Kementerian Agama yang secara jelas menyatakan persyaratan PTSP dan persyaratan lainnya:

- a. Landasan hukum meliputi pembentukan, susunan organisasi, serta tugas pokok dan fungsi.

⁹¹ Perpres Republik Indonesia, “Indonesia Peraturan Presiden Republik 2014, Nomor 97 Tentang Penyelenggaraan Terpadu Satu Pintu (PTSP).”

⁹² Safitri, “Kualitas Pelayanan One Day Service Di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kecamatan Pesanggrahan Kota Administrasi Jakarta Selatan.”

- b. Dasar hukum jenis pelayanan meliputi persyaratan pelayanan, biaya dan waktu pelaksanaan, standar operasional, prosedur dan standar pelayanan. daya kuda.
- c. Menyediakan sumber daya manusia termasuk nama jabatan, nomor masyarakat dan tingkat pendidikan.
- d. Sarana dan prasarana yang meliputi komponen tata ruang, sarana kerja, informasi komunikasi, dan sistem informasi.⁹³



⁹³ KMA, “Permen 90/2018 - Junknis Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama (PTKA).”

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Penelitian dan pembahasan Penelitian tentang Implementasi manajemen pelayanan publik dalam meningkatkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN 1 Tanggamus dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Perencanaan pelayanan publik dalam meningkatkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN 1 Tanggamus dilaksanakan dengan Prosedur Pelayanan: Penyederhanaan prosedur pelayanan yang diterapkan oleh madrasah dalam PTSP telah berhasil mengurangi birokrasi yang berbelit-belit Prosedur yang lebih jelas dan transparan membantu meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Untuk Waktu Pengerjaan: Perbaikan dalam manajemen waktu pengerjaan telah mengurangi waktu tunggu bagi pengguna layanan. Sistem antrian yang efisien dan pengelolaan tugas yang lebih baik telah mempercepat proses penyelesaian layanan. Transparansi biaya pelayanan yang diterapkan melalui PTSP membantu mengurangi keluhan terkait biaya yang tidak jelas dan tidak dipungut biaya. Kualitas produk pelayanan yang diberikan melalui PTSP Penyediaan informasi yang lengkap dan akurat sesuai kebutuhan layanan. Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, seperti ruang tunggu yang nyaman dan akses informasi yang mudah. Dan kemampuan staf dalam memberikan pelayanan yang baik, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat atau penerima layanan.

2. Pengorganisasian pelayanan publik dalam meningkatkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN 1 Tanggamus dilakukan dengan pengalokasian Sumber Daya

Manusia (SDM) dan penjabaran tugas atau pengklasifikasian *job description*. Pengorganisasian yang baik terhadap prosedur pelayanan di PTSP madrasah telah menciptakan alur kerja yang lebih sistematis dan efisien. Penetapan tugas dan tanggung jawab yang jelas bagi setiap unit kerja mempermudah koordinasi dan meminimalkan kesalahan dalam proses pelayanan. dengan adanya struktur organisasi yang efektif, waktu pengerjaan setiap layanan dapat diatur diawasi dengan lebih baik dan progres pekerjaan membantu mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan efisiensi waktu pengerjaan Pengorganisasian manajemen biaya pelayanan melalui pengaturan anggaran yang transparan dan akuntabel membantu menghindari pemborosan biaya yang tidak wajar. Standarisasi produk dan monitoring secara rutin memastikan konsistensi dan kualitas hasil layanan yang diterima oleh pengguna. Pengorganisasian dalam hal pengembangan kemampuan penyedia jasa dapat berkontribusi pada peningkatan profesionalisme dan kualitas pelayanan yang diberikan.

3. Pelaksanaan pelayanan publik dalam meningkatkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN 1 Tanggamus Pemenuhan kegiatan Implementasi prosedur pelayanan yang lebih sederhana dan terstruktur di PTSP dilakukan sepenuhnya secara manual proses pelayanan dilaksanakan Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, seperti ruang tunggu di Ruang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). keterampilan bagi staf PTSP di madrasah telah meningkatkan kompetensi dan profesionalisme dalam memberikan pelayanan. Pelayanan yang diberikan melalui PTSP di madrasah menunjukkan peningkatan kualitas, baik dari segi akurasi informasi maupun produk akhir yang diterima oleh pengguna layanan yang ada di MAN 1 Tanggamus diantaranya: penerimaan tamu, layanan persuratan, layanan izajah

layanan kesiswaan, dan layanan perizinan melakukan pra/ Penelitian .

4. Pengawasan pelayanan publik dalam meningkatkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN 1 Tanggamus Pengawasan yang dilakukan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dilakukan oleh kepala madrasah Pengawasan yang ketat terhadap prosedur pelayanan di PTSP madrasah telah memastikan bahwa setiap tahap proses pelayanan dilakukan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Ini mengurangi kemungkinan kesalahan dan penyimpangan, serta meningkatkan konsistensi dan kualitas pelayanan. waktu pengerjaan pelayanan berhasil meminimalkan keterlambatan dan memastikan bahwa layanan diselesaikan sesuai dengan jadwal yang ditentukan. Pengawasan biaya pelayanan yang diterapkan dalam PTSP memastikan transparansi dan akuntabilitas dalam penetapan dan penggunaan biaya. Evaluasi berkala terhadap produk layanan digunakan untuk melakukan perbaikan dan penyesuaian. pengawasan manajemen pelayanan publik dalam PTSP di madrasah telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan

B. Rekomendasi

Berdasarkan hasil pembahasan dan penarikan kesimpulan diatas tentang Implementasi manajemen pelayanan publik dalam meningkatkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN 1 Tanggamus, adapun beberapa saran yang penulis coba berikan yaitu sebagai berikut:

1. Kepala Madrasah

Kepala madrasah sebagai salah satu pemimpin dilembaga pendidikan dapat semaksimal mungkin meningkatkan kualitas pada manajemen pelayanan publik guna meningkatkan efektifitas dan efesiensi pelayanan di PTSP.

2. Untuk PTSP

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN 1 Tanggamus diharapkan dapat mengembangkan kualitas pelayanan salah satunya memberikan kotak saran di ruang PTSP dan diharapkan bisa menambah petugas PTSP di lobi agar waktu pelayanan dapat berjalan secara kondisional, partisipatif, transparansi dan membuat aplikasi penunjang pelayanan publik agar pelayanan dapat dilakukan secara digital dan tidak hanya dilakukan secara manual.

3. Bagi penulis selanjutnya

Penelitian selanjutnya mampu mengungkapkan lebih dalam mengenai manajemen pelayanan publik yang berhubungan dengan PTSP pada penelitian ini agar dapat disempurnakan kembali oleh penulis selanjutnya.



DAFTAR RUJUKAN

- Abas, Erjati. *“Dasar-Dasar Manajemen Pendidikan Islam,”* Bandar Lampung: Pusaka Media, 2021.
- Agusven, Tubel, Surya Kusumah, and Satriadi. *“Kualitas Pelayanan Publik Sektor Pendidikan (Studi Pelayanan Program Dana Bos Tingkat Sma Pada Dinas Pendidikan Kota Tanjungpinang).”* Jurnal Manajemen Dan Bisnis Tanjungpinang, 2018.
- Amalia Yunia Rahmawati. *“Permendagri No 138 Tahun 2017 Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP),”* 2020.
- AMIN, AL. *“Efektivitas Pelayanan Publik Pendidikan Melalui Ptsp Di Mts Negeri 4 Kota Surabaya.”* JISP (Jurnal Inovasi Sektor Publik), 2023.
- Amirullah. *“Pengantar Manajemen,”* Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015.
- Andriyan, Ade, and Nono Hery Yoenanto. *“Optimalisasi Penerapan Dan Pengelolaan Manajemen Berbasis Sekolah: Literatur Review.”* Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan, 2022.
- Anggono, Sigit Umar, Danny Manongga, and Ade Iriani. *“Evaluasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Menggunakan Decision Tree.”* Jurnal Media Informatika Budidarma, 2021.
- Arikunto, Suharsimi. *“Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik,”* Jakarta: Rineka Cipta, 2011.
- Ayu Siami, Sulistiana. *“Standar Operadur (SOP) Administrasi Kependudukan Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Sambutan,”* EJournal Ilmu Pemerintahan, 2016.
- Azhar Lujjatul Widad, Ega Rahmat Pauzi, Ari Prayoga. *“Manajemen Pelayanan Perspektif Al-Qur'an dan Hadits”* 2020.
- Bakar, Abu. *“Hakekat Pelayanan Publik.”* Jurnal Perspektif, 2021.

- Burhanuddin, Haerana dan. *Buku "Manajemen Pelayanan Publik,"* 2022.
- Burhanudin Gesi, Rahmat Laan, Fauziyah Lamaya. *"Manajemen Dan Eksekutif."* Jurnal Manajemen, 2019.
- "Departemen Agama RI Al-Qur'an Dan Terjemah," Cipta bagus sagara, 2013.
- Desa, Mozaik, Pematang Serai, and Langkat Perspektif. *"Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial Perpajakan."* Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial, 2022.
- Elbadiansyah. *"Pengantar Manajemen"* Yogyakarta: Deepublish, 2023.
- Endah marendah ayuningtyas dkk. *"Metode Penelitian Kualitatif,"* Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini, 2023.
- Ernita. *"Wawancara Kepala TU MAN 1 Tanggamus."* 26 Februari (2024).
- Fakhri, Jamal. *"Implementasi Excellent Service Di Madrasah Aliyah Negeri 1 Bandar Lampung"* 2017.
- Fitriani, Vini, Yayasan Pelita, Hati Islam, Raudhatul Athfal, Abdul Latif Samal, and Adri Lundeto. *"Dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Pelaksana Pendidikan Islam Di Lingkungan Kementerian Agama"* Journal of Islamic Education Policy, 2020.
- George R Terry. "Principles of Management Block 1: Introduction to Management." *Knowledge Management and Reserach Organization* (2019): 1–576.
- Husain, Al, Ayu Nur, Athiyyah Effendi, Meisah Nurma Novita, Program Studi, Teknik Informatika, Universitas Raharja, Program Studi, Sistem Informasi, and Universitas Raharja. *"Rancang Bangun Model Sistem"* 2020.
- Ilhami. *"Manajemen Pelayanan Publik,"* DI Yogyakarta: Laksbang Akademika, 2023.
- Indonesia, Perpres Republik. *"Peraturan Presiden Republik Indonesia Tahun 2014, Nomor 97 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan"*

- Terpadu Satu Pintu.*” Implementation Science, 2014.
- Indonesia, Republik. “*Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.*” Bphn.Go.Id, 2009.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia Tentang *Implementasi, diakses pada tanggal 27 Januari 2024*
- Kanwil, and Kemenag Jawa. “*Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)*,” September (2018).
- Kementerian Agama Republik Indonesia. “*Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Terpadu Pada Kementerian Agama,*” 2016.
- KMA. “*Permen 90/2018 - Junknis Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama (PTKA),*” 2018.
- Mahendingratry, Ayudya, and Anitarakhmi Handaratri. “*Pendampingan Model Manajemen Organisasi Bagi Unit-Unit Pelaksana Di Kelurahan Merjosari Kota Malang.*” Jurnal Terapan Abdimas, 2020.
- Manajemen, Prinsip-prinsip Utama, and George R Terry. “*Prinsip-Prinsip Utama Manajemen George R. Terry*” 2023.
- Manajemen, Studi. “*Fungsi Manajemen Menurut George Terry.*” Studimanajemen, 2012.
- Megananda, Nuril Azizah, Syakira Selma Karamy, Nurul Jadid, Universitas Islam, Negeri Maulana, Malik Ibrahim, and Taqwa Bondowoso. “*One Stop Integrated Service Management (PTSP) In Improving Service Quality*” 2023.
- Meity Taqdie Qadratilah. *Kamus Bahasa Indonesia, (Jakarta: Badan Pengembangan Dan Pembinaan Bahasa, 2011.*
- Moleong, Lexy J. “*Metode Penelitian Kualitatif,*” Bandung: Remaja Rosdakarya, 2018.
- MPR, Tap. “*Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.*” Kementerian

Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia, 2003.

Novan Mamonto, Ismail Sumampouw, Gustaf Undap. *“Implementasi Pembangunan Infrastruktur Desa Dalam Penggunaan Dana Desa Tahun 2017 (Studi) Desa Ongkaw II Kecamatan Sinonsayang Kabupaten Minahasa Selatan,”* 2018.

Nugroho, Mulyanto, and Abdul Halik. *“Penerapan Standar Pelayanan Publik Pada Kelurahan Di Wilayah Kota Kediri.”* JHP 17 Jurnal Hasil Penelitian LPPM Untag Surabaya, 2016.

Nuriyanto, Nuriyanto. *“Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep ‘Welfare State’”* Jurnal Konstitusi, 2016.

Pemerintah Indonesia. *“PP Nomor 96 Tahun 2021.”* Republic of Indonesia, 2021.

Polla, Brian P., Gustaaf B. Tamp, and Very. Y. Londa. *“Pelayanan Pendidikan Di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Amurang Kabupaten Minahasa Selatan.”* Jurnal Administrasi Publik, 2020.

Pratiwi, Ananda Intan. *“Implementasi Prinsip – Prinsip Pelayanan Publik Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kelurahan Semolowaru Ananda Intan Pratiwi.”* Praja Observer: Jurnal Penelitian Administrasi, 2023.

Rahmawati, Sari. *“Wawancara Staff TU PTSP MAN 1 Tanggamus.”* 26 Februari (2024).

Rahmawati, Sari. *“Wawancara Staff TU PTSP MAN 1 Tanggamus.”* 11 Oktober 2023.

Resmiati Sari, Puput Ratnasari dan Katriani Puspita Ayu. *“Kualitas Pelayanan PT Pos Indonesia Cabang Bintaro Selatan.”* Jurnal Administrasi Publik (JAP), 2020.

Riani, Ni ketut. *“Strategi Peningkatan Pelayanan Publik.”* JIP (Jurnal Inovasi Penelitian), 2021.

Rifqi Nashrul Fuad Amrulloh, Ahmadi Ahmadi. *“Mutu Layanan Pendidikan Madrasah.”* Journal of Islamic Education & Management, 2022.

- Rijali, Ahmad. “*Analisis Data Kualitatif.*” Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah, 2019.
- Rohman, Abd., and Dewi Citra Larasati. “*Standar Pelayanan Publik Di Era Transisi New Normal.*” Reformasi, 2020.
- Ruhaya, Besse. “*Fungsi Manajemen Terhadap Pendidikan Islam.*” Risâlah, Jurnal Pendidikan Dan Studi Islam, 2021.
- Sabastiana, Desi, and Sugeng Rusmiwari. “*Orientasi Reformasi Birokrasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik.*” Basya Media Utama & Penerbit Qiara Media, 2022.
- Safitri, Ika Dewi. “*Kualitas Pelayanan One Day Service Di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kecamatan Pesangrahan Kota Administrasi Jakarta Selatan,*” 2018.
- Saputra, Agus, Fakultas Keguruan, and Muhammad Fahrul Razi. “*Pentingnya Manajemen Layanan Khusus Di Sekolah Bagi Peserta Didik Banjarmasin.*” 2022.
- Sawir, Muhammad. “*Birokrasi Pelayanan Publik,*” Yogyakarta: Deepublish Publisher, 2008.
- Sugiyono. “*Metode Penelitian Kualitatif,*” Bandung: Alfabeta, 2022.
- Suhartoyo. “*Implementasi Fungsi Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)*” 2019.
- Surakusumah, Wahyu. “*Layanan Pendidikan Berkualitas:” Terciptanya, Keamanan, Kenyamanan Dan Kesehatan Sekolah-MTs*” 2021.
- Susanto, Gunawan. “*Wawancara Kepala Madrasah Aliyah Negeri 1 Tanggamus.*” 11 Oktober 2023
- Susanto, Gunawan. “*Wawancara Kepala Madrasah MAN 1 Tanggamus.*” 26 Februari (2024).
- Syamsuddin. “*Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan.*” Idaarah: Jurnal Manajemen Pendidikan, 2017.

- Syarif, Ahmad, Ariyadi Ariyadi, Mazrur Mazrur, and Desi Erawati. *“Starategi Manajemen Mutu Sekolah Melalui Fungsi Pengorganisasian Di Smp Islam Terpadu Al Ghazali Modern School Palangka Raya.”* Jurnal Hadratul Madaniyah, 2023.
- Taufiqurokhman, Taufiqurokhman. *“Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik,”* 2022.
- Tjiptono, Fandy. *“Prinsip-Prinsip Total Quality Service,”* Yogyakarta: Andi Offset, 2003.
- “Undang-Undang Republik Indonesia No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik,”.
- Widanti, Ni Putu Tirka. *“Konsep Good Governance Dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur.”* Jurnal Abdimas Peradaban, 2022.
- Yoraeni, Ani, Hasan Basri, and Aprilia Puspasari. “Penerapan sistem informasi pelayanan desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mewujudkan smart village” 6, no. 5 (2022): 4–10.
- Yuliana. *“Manajemen Pendidikan Islam Di Era Digital,”* Serang Banten: PT Sada Kurnia Pustaka, 2023.
- Yusuf, Muri. *“Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan,”* Jakarta: Kencana, 2017.
- Zaenal Mukarom, Muhibudin Wijaya
Laksana, “ZM_Manajemen_Pelayanan_Publik. *Manajemen
Pelayanan Publik,* 2022.