



One Stop Integrated Service Management at Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Bondowoso

Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Bondowoso

Edent Alfin Nur W.S

UIN Kiai Haji Achmad Siddiq, Jember, Indonesia

edentalfinnur@gmail.com

Nur Ittihadatul Ummah

UIN Kiai Haji Achmad Siddiq, Jember, Indonesia

nurittihadatulummah@uinkhas.ac.id

Abstract

The purpose of this article is to describe how these four aspects are applied in an effort to improve the efficiency and quality of services. The approach used in this study is qualitative with a case study method. Data was collected through observation, interviews, and documentation, then analyzed using an interactive analysis model. The validity of the data is guaranteed through triangulation of techniques and sources. The results of the study show that: 1) Planning is carried out by establishing policies through a Decree by the head of the madrasah, supported by the preparation of SOPs by the head of TU as a work guideline. 2) Organizing includes three forms of service: a) Oral, in the form of information conveyed in a friendly and clear manner; b) Writing, in the form of orderly and accurate management of official documents; c) Acts, in the form of direct service by officers with a friendly, empathetic, and professional attitude. 3) Implementation is improved through the implementation of the Srikandi application which facilitates coordination, archiving, and monitoring services in real-time according to SOPs. 4) The evaluation was initially done manually using the suggestion box, then switched to an online complaint system through the Srikandi app, which increased the transparency and effectiveness of service monitoring. This study concludes that the implementation of digital-based PTSP in MTsN 2 Bondowoso is able to increase the efficiency, transparency, and accountability of education administration services.

Keywords: *Management, One Stop Integrated Services*

Abstrak

Tujuan artikel ini untuk mendeskripsikan bagaimana keempat aspek tersebut diterapkan dalam upaya meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan metode studi kasus. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model analisis interaktif. Keabsahan data dijamin melalui triangulasi

teknik dan sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Perencanaan dilakukan dengan menetapkan kebijakan melalui Surat Keputusan oleh kepala madrasah, didukung penyusunan SOP oleh kepala TU sebagai pedoman kerja. 2) Pengorganisasian meliputi tiga bentuk pelayanan: a) Lisan, berupa informasi yang disampaikan secara ramah dan jelas; b) Tulisan, berupa pengelolaan dokumen resmi yang tertib dan akurat; c) Perbuatan, berupa pelayanan langsung oleh petugas dengan sikap ramah, empatik, dan profesional. 3) Pelaksanaan ditingkatkan melalui penerapan aplikasi Srikandi yang mempermudah koordinasi, pengarsipan, dan pemantauan layanan secara real-time sesuai SOP. 4) Evaluasi awalnya dilakukan secara manual menggunakan kotak saran, kemudian beralih ke sistem pengaduan online melalui aplikasi Srikandi, yang meningkatkan transparansi dan efektivitas pemantauan layanan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan PTSP berbasis digital di MTsN 2 Bondowoso mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas layanan administrasi pendidikan.

Kata kunci: Manajemen, Pelayanan Terpadu Satu Pintu

A. Pendahuluan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan salah satu program pemerintah sebagai upaya mencapai tata kelola pemerintahan yang baik. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerian Agama adalah pemberian pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang diselenggarakan secara terintegrasi dalam satu tempat dan dikontrol dengan sistem pengendalian manajemen. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah kegiatan penyelenggaraan jasa perizinan dan nonperizinan, yang proses pengelolaannya di mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap penerbitan izin dokumen, dilakukan secara terpadu dalam satu tempat. Hal ini dapat meminimalisasikan interaksi antara pemohon dengan petugas perizinan dan menghindari pungutan-pungutan tidak resmi yang seringkali terjadi dalam proses pelayanan (Fitriani et al., 2020).

Dalam peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu, disebutkan bahwa pelayanan satu pintu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai dengan terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat (Muslim, 2022). Pelayanan merupakan serangkaian kegiatan sehingga proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksud dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Jadi dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

Pelayanan publik saat ini masih menjadi permasalahan dalam mekanisme pemerintahan bangsa Indonesia. Sampai kepada masalah-masalah kinerja lembaga pendidikan, menyebabkan

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

Adapun faktor pendukung pelayanan pada masyarakat didasarkan adanya UU No. 97 tahun 2014 sesuai dengan standar operasional pelayanan, faktor pendukung dengan adanya peraturan pemerintah, ketersediaan fasilitas kerja dan motivasi pimpinan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di sekolah pemerintah membuat progam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang ingin diperolehnya. Menurut UU tersebut, pelayanan publik ialah rangkaian kegiatan dalam pemenuhan keinginan sesuai dengan hukum perundang-undangan demi setiap warga negaranya atas jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik harus mengandung unsur ketepatan, kecepatan dan kesesuaian sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik. Peningkatan pelayanan publik (Public service) harus mendapatkan perhatian utama dari pemerintah, karena pelayanan publik merupakan hak-hak sosial dasar dari masyarakat (social right) (Iriani, 2017).

Studi dengan tema manajemen pelayanan terpadu satu pintu bukan hal baru. Kalau kita melacak di jurnal-jurnal ilmiah bereputasi baik nasional maupun internasional secara cermat, maka kita akan menemukan banyak sekali artikel yang membahas tema tersebut. Ada beberapa kajian yang membahas tema tersebut, diantaranya adalah studi Suhartoyo yang mengkonsentrasikan pada implementasi fungsi pelayanan publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) (Suhartoyo, 2019). Dalam studinya, Harsono menjelaskan analisis kualitas pelayanan publik pada kantor pelayanan terpadu satu pintu kecamatan Johar Baru kota administrasi Jakarta Pusat (Harsono, 2019). Penelitian Ismayanti menyimpulkan bahwa penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Malang kurang efektif karena Badan Pelayanan Perizinan Terpadu tidak dapat mencapai tujuan penyelenggaraannya (Ismayanti, 2015). Roziqin menjelaskan manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) mampu meningkatkan kinerja aparatur pelaksana pendidikan Islam di MAN 3 Kediri (Roziqin & Budi, 2021). Sementara itu, Irawan mengemukakan bahwa Transparansi Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) (Irawan, 2018).

Merujuk pada hasil penelitian terdahulu yang satu tema dengan studi ini, dapat ditarik benang merah bahwa studi-studi terdahulu terkait Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) lebih banyak

berhubungan dengan pelayanan publik dalam sebuah pemerintahan. Hanya artikel Roziqin yang mengkaitkan PTSP dengan insttusi lembaga pendidikan. Hal ini tentu sangat jelas bagaimana urgensi studi ini dilakukan oleh peneliti. Studi ini mirip dengan penelitian yang dilakukan oleh Roziqin. Dikatakan demikian, karena studi ini sama-sama mengkaitak PTSP dengan lembaga pendidikan Islam. Berbeda dengan studi Roziqin, studi ini berusaha untuk mengaktualisasikan manajemen PTSP di MTs. N 2 Bondowoso. Dalam mengaktualisasikan manajemen PTSP di MTs. N 2 Bondowoso ada beberapa informasi yang dapat ditemukan oleh peneliti, diantaranya adalah perencanaan PTSP, implementasi PTSP, dan evaluasi PTSP di MTs. N 2 Bondowoso. Sementara studi Roziqin tidak membahas sama sekali terkait hal tersebut. Hal ini semakin mempertegas kebaruan (novelty) dari studi ini.

Merujuk data Badan Statistika kabupaten Bondowoso bulan Desember 2019, diperoleh informasi bahwa jumlah Madrasah 'Tsanawiyah (MTs) baik negeri maupun swasta adalah 126 sekolah. Jumlah tersebut tersebar di suluruh kecamatan kabupaten Bondowoso. Dalam pandangan penulis, jumlah tersebut relatif banyak untuk ukuran kabupaten yang berkembang di provinsi Jawa Timur. MTs. N 2 Bondowoso dipilih sebagai objek material penelitian ini didasarkan pada realitas bahwa sekolah ini memiliki reputasi yang mentereng dibandingkan dengan sekolah-sekolah lain yang sederajat di Bondowoso. Reputasi tersebut dapat diamati dari pendidikan agama yang kuat, sebagai madrasah, MTs N 2 Bondowoso mengintegrasikan pendidikan agama Islam dengan pendidikan umum. Kurikulum yang ditawarkan mencakup mata pelajaran agama yang mendalam, serta pelajaran umum yang berbasis pada standar pendidikan nasional. Prestasi akademik yang ditorehkan MTs. N 2 Bondowoso. MTs N 2 Bondowoso dikenal memiliki prestasi di berbagai bidang akademik, baik dalam kompetisi tingkat daerah, provinsi, maupun tingkat nasional.

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

Data dokumentasi ini diperkuat dengan data wawancara peneliti bersama Kepala Madrasah MTsN 2 Bondowoso, yang menjelaskan bahwasannya : Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MTsN 2 Bondowoso bertujuan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik di

madrasah, yang dirancang untuk mempermudah dan mempercepat proses layanan administrasi dan informasi bagi siswa, orang tua, dan masyarakat. Melalui PTSP, berbagai layanan seperti pendaftaran siswa baru, pengambilan ijazah, surat keterangan, dan layanan administrasi lainnya dapat disentralisasi dalam satu tempat atau satu pintu. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan pendidikan di MTsN 2 Bondowoso.

B. Metode

Penelitian ini mengkaji tentang Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Bondowoso. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif (Sulton, 2023). Penelitian kualitatif merupakan suatu penelitian dengan mengumpulkan data di lapangan dan menganalisis serta menarik kesimpulan dari data tersebut. Mengenai jenis penelitiannya, dalam hal ini peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif studi kasus (Oktaviani et al., 2024). Penelitian ini memandu peneliti untuk mengeksplorasi atau memotret situasi sosial yang diteliti secara menyeluruh, luas dan mendalam. Alasan peneliti memilih desain penelitian kualitatif studi kasus karena peneliti mendeskripsikan keadaan yang diamati di lapangan dengan lebih spesifik, transparan, dan mendalam. Karena alasan tersebut, peneliti memilih metode penelitian tersebut untuk dapat melakukan penyelidikan yang rinci dan komprehensif melalui metode yang dipilih, sehingga memungkinkan penemuan detail-detail fakta terkait dengan pokok penelitian yang akan diselidiki secara menyeluruh.

C. Pembahasan

1. Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu di MTsN 2 Bondowoso

Manajemen pelayanan terpadu satu pintu adalah penyederhanaan pelayanan publik dalam pelaksanaannya dari awal permohonan sampai penerbitan dilakukan dalam satu tempat. Untuk mencapai hal tersebut perlu dikelola dengan baik mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, evaluasi. Hal ini dilakukan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan, mengurangi birokrasi yang berbelit, serta meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pemberian layanan.

a. Perencanaan

Perencanaan merupakan proses menetapkan sasaran atau Tindakan dalam mencapai tujuan yang akan dicapai. Perencanaan adalah hal yang terpenting dalam sebuah proses manajemen, karena dalam perencanaan disusun upaya untuk mencapai tujuan beserta tindakan-tindakan dengan terkoordinasi.

Sebagaimana yang dijelaskan oleh Kepala TU Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Bondowoso,

Bapak Jaelani.

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

Beliau juga menjelaskan bahwa pembentukan PTSP tidak bisa sembarangan:

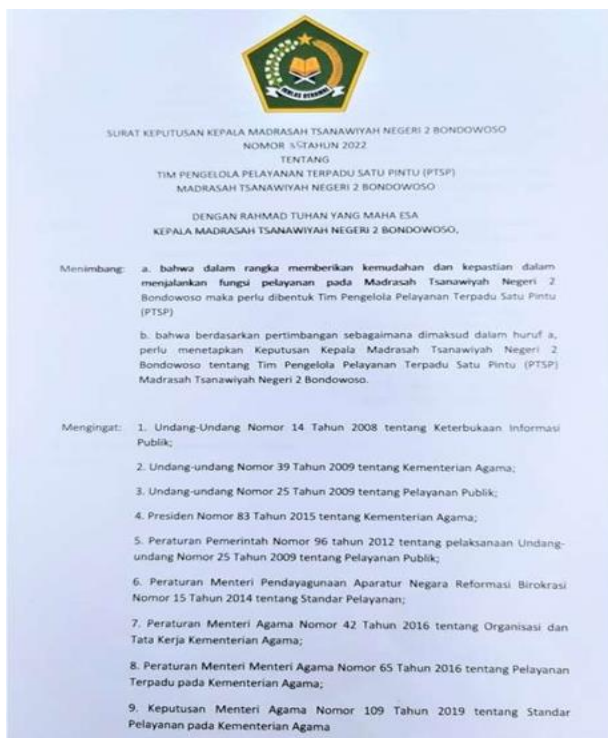
“PTSP ini tidak serta-merta dibentuk begitu saja, tetapi harus memnuhi beberapa syarat dari Kemenag pusat. Yang paling penting, sekolah atau madrasah harus berstatus negeri, dan Alhamdulillah, madrasah kami memang sudah negeri. Selain itu, harus ada tempat lobi buat menerima tamu atau permintaan layanan di satu pintu. Terus, juga diperlukan SDM yang kompeten untuk mengurus segala bentuk pelayanan, khususnya administrasi di madrasah.”

Indikator kedua dalam perencanaan manajemen pelayanan publik adalah penerapan strategi, di mana kepala madrasah menerbitkan SK untuk pembentukan PTSP. Dalam SK tersebut, dicantumkan daftar pegawai yang ditunjuk sebagai pengurus PTSP, salah satunya adalah Kepala TU sebagai penanggung jawab. Seperti yang disampaikan langsung oleh Bapak Jaelani:

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

Berdasarkan hasil wawancara, Pembentukan PTSP dilakukan melalui penerbitan SK oleh kepala madrasah sebagai dasar hukum dan penetapan tim pengelola. Pengorganisasian dilakukan dengan pemilihan petugas berdasarkan kompetensi dan peran di bidang administrasi. Meskipun kepala madrasah baru, komitmen untuk pemantauan dan evaluasi tetap ditekankan. Secara keseluruhan, PTSP mempermudah pelayanan publik dengan alur yang lebih efektif dan jelas.

Data tersebut diperkuat dengan adanya SK Kepala Madrasah mengenai PTSP seperti pada gambar di bawah ini.



Gambar 1. SK Kepala Madrasah mengenai PTSP

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

b. Pengorganisasian

1) Secara Lisan

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

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

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

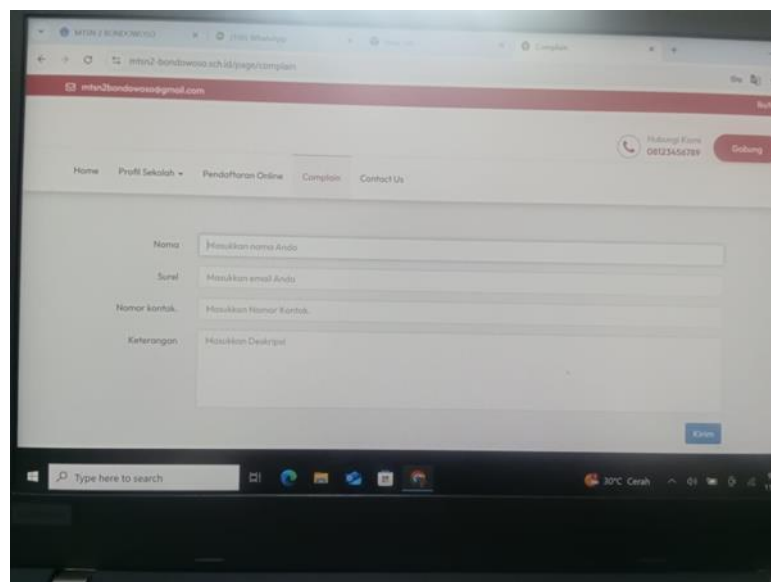
“Kami memiliki SOP yang mengatur bagaimana petugas harus berkomunikasi dengan pengguna, termasuk cara menyapa, memberikan informasi, dan menangani permintaan yang kompleks,” tambahnya



Gambar 3. Pelayanan Secara Lisan

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

“Kami juga menerima feedback dari pengguna yang disampaikan melalui kotak saran atau secara langsung kepada petugas,” ujarnya



Gambar 4. Layanan Pengaduan Dan Saran

Hasil Observasi yang penulis temukan di lapangan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan lisan

di MTsN 2 Bondowoso diatur secara sistematis dengan SOP yang jelas, pelatihan berkelanjutan, serta adanya mekanisme umpan balik yang diterima dan ditindaklanjuti dengan baik untuk menjaga dan meningkatkan kualitas layanan.

2) Secara tulisan

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

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



Gambar 5. Pengisian Formulis (Layanan Secara Tulisan)

Layanan tertulis yang paling sering diminta oleh pengguna, menurutnya, adalah pembuatan surat keterangan, administrasi akademik, dan surat rekomendasi. Ibu Muthmainnah juga menekankan pentingnya menjaga kualitas pelayanan tertulis,

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

Selain itu, evaluasi terhadap pelayanan tertulis dilakukan melalui survei kepuasan dan analisis waktu penyelesaian. Bapak Jaelani menjelaskan bahwa dokumentasi dan kearsipan dokumen tertulis di PTSP dilakukan dengan sangat terstruktur:

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

Hasil Observasi yang penulis temukan di lapangan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan tertulis di MTsN 2 Bondowoso diatur dengan prosedur yang jelas dan sistem dokumentasi yang rapi. Komunikasi tertulis dilakukan secara formal dengan menggunakan template yang telah ditentukan, sementara evaluasi berkala memastikan bahwa pelayanan terus ditingkatkan sesuai kebutuhan pengguna.

3) Secara Perbuatan

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

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



Gambar 6. Pelayanan Secara Perbuatan

Sebagai contoh konkret, Ibu Muthmainnah menyebutkan bahwa petugas sering kali membantu siswa yang menghadapi masalah administrasi mendesak dan memberikan panduan langsung kepada orang tua yang kesulitan mendaftar online. Dalam hal standar pelayanan, Ibu Muthmainnah menekankan bahwa sekolah memiliki pedoman yang jelas mengenai tindakan yang harus dilakukan oleh petugas.

“Setiap tindakan harus dilakukan sesuai SOP yang telah ditetapkan, termasuk bagaimana

berinteraksi dengan pengguna dan menyelesaikan masalah di lapangan,” ungkapnya

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

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

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

c. Pelaksanaan

Pelaksanaan manajemen pelayanan publik bertujuan mempermudah kegiatan dan membantu manajer atau kepala menentukan orang yang tepat untuk menjalankan tugas. Di PTSP MTsN 2 Bondowoso, Kepala TU, Bapak Jaelani, sebagai penanggung jawab, memiliki wewenang memilih petugas berdasarkan kompetensi masing-masing. Setelah menentukan tugas, Bapak Jaelani menyampaikan keputusan tersebut kepada kepala madrasah sebagai pengarah untuk mendapat persetujuan akhir. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Kepala TU MTsN 2 Bondowoso, Bapak Jaelani.

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

Hal tersebut juga dijelaskan oleh Ibu Wulandari selaku petugas PTSP MTsN 2 Bondowoso:

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

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

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

NO	NAMA	JABATAN TIM	TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB
1	SAMSON HIDAYAT	Pengarah	1. Membentuk tim pengelola PTSP 2. Mengarahkan dan membina Penanggungjawab dan Pelaksana PTSP 3. Mensosialisasikan PTSP kepada seluruh Guru dan Pegawai 4. Mengawasi mengevaluasi pengelolaan PTSP
2	JAELANI SH	Penanggungjawab	1. Membuat SOP Pelayanan PTSP 2. Menyediakan sarana dan prasarana pendukung PTSP 3. Berkoordinasi dengan Pimpinan agar PTSP dapat dikelola dengan baik 4. Mengkoordinasikan dan memberi petunjuk kepada pelaksana PTSP 5. Memberikan laporan pengelolaan PTSP kepada pengarah PTSP 6. Dalam melaksanakan tugasnya, penanggungjawab PTSP bertanggungjawab kepada kepala Madrasah selaku pengarah

Gambar 7. SK Kepala Madrasah mengenai *job description* atau tugas tim pengelola PTSP.

Gambar di atas merupakan lampiran SK kepala madrasah yang berisi job description tim pengelola PTSP MTsN 2 Bondowoso, mencakup tugas Pengarah, Penanggung Jawab, Koordinator, dan Petugas PTSP. Berdasarkan observasi, peneliti melihat langsung bahwa penentuan tugas sudah tercantum dalam SK tersebut, yang diperlihatkan oleh Bapak Jaelani selaku Kepala TU dan Penanggung Jawab PTSP. Petugas PTSP juga menjalankan tugas sesuai dengan job description yang ada dalam SK tersebut.

d. Evaluasi

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

layanan secara berkelanjutan. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Ibu Mutmainnah,

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

Paparan di atas diperkuat juga oleh Bapak Jaelani,

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

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

D. Simpulan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MTsN 2 Bondowoso direncanakan, diorganisasikan, dilaksanakan, dan dievaluasi secara terstruktur untuk meningkatkan kualitas layanan. Perencanaan dilakukan melalui kebijakan kepala madrasah dalam bentuk Surat Keputusan yang diperkuat dengan penyusunan SOP oleh kepala TU sebagai pedoman kerja. pengorganisasian, layanan mencakup tiga jenis: lisan yang memberikan informasi secara ramah dan jelas, tulisan berupa pengelolaan dokumen resmi yang tertib dan efisien, serta perbuatan yang melibatkan pelayanan langsung dengan sikap profesional. Pelaksanaan layanan didukung oleh aplikasi *Srikandi* yang mempermudah koordinasi, pengarsipan, dan pemantauan secara real-time sesuai SOP. Evaluasi yang awalnya dilakukan secara manual melalui kotak saran kini beralih ke sistem pengaduan online berbasis *Srikandi*, yang meningkatkan transparansi, akurasi, dan efektivitas layanan. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi melalui PTSP mampu meningkatkan efisiensi, akuntabilitas, dan transparansi dalam pelayanan administrasi pendidikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Fitriani, V., Samal, A. L., & Lundeto, A. (2020). 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*, 5(2), Article 2. <https://doi.org/10.30984/jiep.v5i2.1353>
- Harsono, B. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat. *Public Administration Journal (PAJ)*, 3(1), Article 1. <https://mail.journal.moestopo.ac.id/index.php/paj/article/view/777>
- Irawan, A. (2018). Transparansi Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). *Madani Jurnal Politik Dan Sosial Kemasyarakatan*, 10(3), 86–101. <https://doi.org/10.52166/madani.v10i3.1266>
- Iriani, D. (2017). PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP MATERNAL PERINATAL, NEONATAL DAN PEMBERIAN ASI EKSKLUSIF MENURUT PERATURAN MENTERI KESEHATAN No. 97 TAHUN 2014 DAN UNDANG-UNDANG KESEHATAN No. 36 TAHUN 2009. *Justicia Islamica*, 14(2), Article 2. <https://doi.org/10.21154/justicia.v14i2.1225>
- Ismayanti, L. (2015). EFEKTIVITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI KABUPATEN MALANG. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (JISIP)*, 4(2). <https://doi.org/10.33366/jisip.v4i2.109>
- Muslim, M. (2022). STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan). *Jurnal Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 4(1), Article 1. <https://doi.org/10.20527/jpp.v4i1.5191>
- Oktaviani, W., Taqiyuddin, T., & Wahyono, W. (2024). The Role of Public Relations Management in Increasing the Number of New Santri at An-Nidhom Islamic Boarding School Cirebon City. *Rausyan Fikri Journal of Islamic Studies*, 2(1), Article 1. <https://doi.org/10.62283/rjijis.v2i1.23>
- Roziqin, M. S., & Budi, M. H. S. (2021). Sistem Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Pelaksana Pendidikan Islam di MAN 3 Kediri. *Salimiya: Jurnal Studi Ilmu Keagamaan Islam*, 2(1), Article 1.
- Suhartoyo, S. (2019). Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). *Administrative Law and Governance Journal*, 2(1), 143–154. <https://doi.org/10.14710/alj.v2i1.143-154>
- Sulton, A. (2023). The Educational Axiology of Al-Maqbul Traditional Pesantren. *Analisa: Journal of Social Science and Religion*, 8(1), Article 1. <https://doi.org/10.18784/analisa.v8i1.1843>