

# Manajemen Layanan Khusus Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MI Al-Fattah

Dwi Ratnasari \*<sup>1</sup>  
Olivia Kartika Putri <sup>2</sup>  
Halimatul Ulfa <sup>3</sup>  
Rofiq Hidayat <sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup> Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

\*e-mail : [ratna7558@gmail.com](mailto:ratna7558@gmail.com)<sup>1</sup>, [oliviakartikap@gmail.com](mailto:oliviakartikap@gmail.com)<sup>2</sup>, [ulfa55203@gmail.com](mailto:ulfa55203@gmail.com)<sup>3</sup>,  
[rofiqhidayat@uinkhad.ac.id](mailto:rofiqhidayat@uinkhad.ac.id)<sup>4</sup>

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sistem manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam meningkatkan pelayanan administrasi pendidikan di MI AL FATTAH SERUT 06. PTSP merupakan suatu terobosan baru yang dihadirkan di madrasah untuk memberikan kemudahan pelayanan ketatausahaan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, karena analisis data yang diperoleh dituangkan dalam bentuk narasi yang menggambarkan atau memaparkan situasi atau kondisi yang diteliti. Adapun jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian Field Research (studi lapangan) yaitu turun langsung kelapangan untuk menggali permasalahan yang akan diteliti. Dalam artian peneliti turun langsung ke tempat penelitian dan melakukan wawancara dengan informan serta observasi secara langsung. Lokasi penelitian dilakukan di MI AL FATTAH SERUT 06 PANTI JEMBER. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai mengumpulkan data dalam waktu tertentu. Teknik yang digunakan untuk menganalisis data dalam penelitian ini adalah teknik deskriptif atau lebih spesifik menggunakan metode interaktif. Sedangkan model analisis data yang digunakan adalah model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana, yaitu kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini adalah PTSP adalah proses penyelenggaraan layanan pendidikan dalam satu tempat yang dilakukan secara terpadu dan terintegrasi. PTSP penting dimiliki oleh setiap lembaga pendidikan, karena dengan adanya PTSP proses pelayanan menjadi efektif dan efisien. Namun, tidak semua lembaga pendidikan dapat menyelenggarakan PTSP secara maksimal, terlebih lembaga tersebut masih tergolong swasta. Penyelenggaraan PTSP di lingkungan sekolah/madrasah juga harus memerhatikan ketersediaan sumber daya manusia serta sistem teknologi informasi yang memadai. Adapun jenis-jenis layanan PTSP yang ada di MI Al-Fattah adalah layanan Legalisir ijazah, layanan informasi PPDB, layanan bimbingan konseling, dan layanan bagi pendidik/tenaga kependidikan. Adapun proses manajerial dalam penyelenggaraan PTSP adalah perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, pengawasan, dan evaluasi.

**Kata kunci:** Manajemen Layanan Khusus, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, MI Al Fattah Serut 06

## Abstract

This research aims to analyze the One Stop Integrated Service (PTSP) management system in improving educational administration services at MI AL FATTAH SERUT 06. PTSP is a new breakthrough presented at the madrasah to provide ease of administrative services. This research uses a descriptive qualitative approach, because the analysis of the data obtained is presented in the form of a narrative that describes or explains the situation or conditions being studied. This type of research uses field research, namely going directly to the field to explore the problems to be researched. In the sense that the researcher goes directly to the research location and conducts interviews with informants and direct observations. The location of the research was MI AL FATTAH SERUT 06 PANTI JEMBER. Data collection techniques were carried out using observation, interviews and documentation. Data analysis used in qualitative research is carried out during data collection, and after completing data collection within a certain time. The technique used to analyze data in this research is descriptive techniques or more specifically using interactive methods. Meanwhile, the data analysis model used is the interactive model Miles, Huberman, and Saldana, namely data condensation, data presentation, and drawing conclusions. The results of this research are that PTSP is the process of providing educational services in one place which is carried out in an integrated and comprehensive manner. PTSP is important for every educational institution to have, because with PTSP the service process becomes effective and efficient. However, not all educational institutions can implement PTSP optimally, especially since these institutions are still

*classified as private. The implementation of PTSP in school/madrasah environments must also pay attention to the availability of human resources and adequate information technology systems. The types of PTSP services available at MI Al-Fattah are diploma legalization services, PPDB information services, counseling guidance services, and services for educators/educational personnel. The managerial processes in implementing PTSP are planning, organizing, actuating, monitoring and evaluating.*

**Keywords:** *special service management, one-stop integrated service, MI Al Fattah Serut 06*

## PENDAHULUAN

Lembaga pendidikan merupakan salah satu penyedia layanan publik yang bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan bantuan kepada para pelanggan melalui pemberian layanan yang bermutu. Mutu layanan mencakup pengurusan layanan secara singkat, cepat, tepat, jelas, dan memuaskan. Hal tersebut yang menjadi indikator keberhasilan dalam menyelenggarakan pelayanan publik sehingga dapat mewujudkan disiplin kerja bagi para petugas pelayanan yang nantinya dapat meningkatkan mutu pelayanan administrasi kepada publik bagi suatu instansi. Madrasah yang bermutu merupakan madrasah yang mempunyai kualitas pelayanan pendidikan yang dapat menghasilkan kepuasan bagi pelanggan. Pentingnya pelayanan dalam setiap aktivitas di madrasah tidak bisa terbantahkan, karena merupakan pokok utama dari setiap kegiatan yang dilaksanakan adalah dapat memberikan pelayanan yang maksimal. Terdapat salah satu rumusan mutu layanan minimum yakni kinerja madrasah yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas kepemimpinan dan keadministrasian.

Pelayanan merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas pendidikan. Maka saat ini banyak madrasah tengah berlomba-lomba untuk menciptakan sebuah teknologi yang mampu mendukung dan meningkatkan kualitas pelayanan secara efektif dan efisien. Salah satu upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan adalah dengan menerapkan pelayanan terpadu satu pintu. PTSP adalah suatu terobosan baru yang dihadirkan di madrasah atau sekolah memberikan kemudahan dalam layanan ketatausahaan.

Namun, dalam praktiknya tidak semua madrasah menerapkan PTSP. Hal ini dikarenakan kurangnya sumber daya manusia dan sistem informasi yang kurang memadai, sehingga mereka masih menerapkan PTSP secara manual. Seperti contohnya dalam penerimaan surat masuk dan keluar, dan juga pendataannya masih dilakukan dengan mencatat pada buku pencatatan surat masuk dan keluar. Sarana dan prasarana yang memadai juga menjadi faktor penting dalam penerapan PTSP di madrasah karena adanya sarana dan prasarana yang memadai dapat mendukung kelancaran proses pelayanan dan meningkatkan kepuasan warga sekolah. Selain itu, sarana dan prasarana yang memadai dapat memudahkan petugas PTSP dalam menjalankan tugasnya, sehingga proses pelayanan dapat dilakukan dengan efektif dan efisien.

Penelitian ini merupakan penelitian terbaru yang bertujuan untuk menganalisis sistem manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam meningkatkan pelayanan administrasi pendidikan di MI Al-Fattah. Merujuk pada tujuan tersebut, maka perlu bagi kita untuk mempelajari manajemen layanan khusus PTSP secara mendalam.

## KAJIAN TEORITIS

### Pengertian Program Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Menurut Undang-undang No. 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) diartikan sebagai rangkaian aktivitas penyelenggaraan suatu perizinan dan non perizinan yang mendapat pendelegasian wewenang dari instansi yang memiliki kewenangan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat.

Sistem manajemen PTSP madrasah adalah pemberian pelayanan yang dilaksanakan secara terpadu dan terintegrasi terhadap beberapa jenis layanan dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen. Dengan tujuan mendekatkan, meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta memperpendek proses pelayanan, pelayanan yang pasti dan terjangkau melalui pelayanan terpadu satu pintu guna mewujudkan pelayanan yang berkualitas dan prima.

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

Selain itu, telah disebutkan bahwa tujuan PTSP adalah untuk mewujudkan pelayanan yang cepat dan mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau bagi masyarakat. Kehadiran PTSP diharapkan dapat bermanfaat bagi semua kalangan karena dapat mengurangi beban administratif melalui pelayanan yang efektif dan efisien. (Safitri, 2018)

Dari pengertian diatas dapat diartikan bahwa PTSP adalah proses penyelenggaraan beberapa jenis layanan yang dilakukan dalam satu tempat dan dilakukan secara terpadu dan terintegrasi, tujuan dari diselenggarakannya PTSP adalah memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam proses pelayanan yang terintegrasi dalam satu kesatuan dari tahap awal hingga tahap penyelesaian melalui satu pintu.

### **Jenis-jenis layanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)**

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah sebuah terobosan baru yang dikeluarkan oleh pemerintah untuk memberikan kemudahan dan kepastian pada masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari suatu instansi atau satuan kerja di pemerintahan. PTSP merupakan sebuah inovasi dari pemerintah dalam rangka peningkatan layanan publik, memangkas birokrasi pelayanan, dan sebagai upaya menciptakan good governance yang baik. (Humas Kemenag Kota Surabaya, 2019)

Pada dasarnya adalah pola pelayanan yang diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan. PTSP pada madrasah adalah upaya untuk meningkatkan layanan ketatausahaan, baik ke dalam (siswa, guru, pegawai) maupun keluar (wali siswa, masyarakat, instansi). Berikut adalah beberapa jenis pelayanan terpadu satu pintu di madrasah beserta penjelasannya:

1. Legalisir Ijazah: Pelayanan untuk mengesahkan keaslian ijazah siswa.
2. Rekomendasi: Pelayanan untuk memberikan rekomendasi kepada siswa atau wali siswa.
3. Mutasi Pindah/Masuk Siswa: Pelayanan untuk memindahkan atau mendaftarkan siswa baru ke sekolah.
4. Informasi PPDB: Pelayanan untuk memberikan informasi tentang penerimaan peserta didik baru.
5. Konsultasi orang tua/BK: Pelayanan untuk memberikan konsultasi kepada orang tua siswa atau bimbingan konseling.
6. Administrasi Siswa: Pelayanan untuk mengurus administrasi siswa seperti pembuatan kartu pelajar, surat keterangan, dan lain-lain.
7. Pendidik dan Kependidikan: Pelayanan untuk mengurus administrasi guru seperti pengajuan cuti, surat tugas, dan lain-lain. (Humas MTsN 2 Lamongan, 2021)

Pada dasarnya keberadaan PTSP di sekolah/madrasah bertujuan untuk memberikan pelayanan yang cepat, efisien, ramah, inovatif, dan akuntable (CERIA). Sehingga dalam mewujudkan PTSP, madrasah harus mempersiapkan rencana dan tata kelola PTSP yang baik, serta menyediakan sarana dan prasarana yang memadai. (Ramdani, 2022)

Kesimpulan dari pembahasan di atas adalah jenis-jenis pelayanan PTSP di sekolah/madrasah meliputi legalisir ijazah, rekomendasi siswa/orang tua siswa, mutasi pindah/masuk siswa, informasi PPDB, konsultasi orang tua/BK, administrasi siswa, pendidik/kependidikan.

### **Proses Manajerial Pengelolaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)**

Proses manajerial Pengelolaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di madrasah melibatkan beberapa langkah dan fungsi manajemen. Berikut aspek yang perlu diperhatikan dalam pengelolaan PTSP di sekolah:

#### **a. Perencanaan**

Perencanaan adalah proses menentukan tujuan, strategi, dan metode atau cara yang digunakan dalam mencapai tujuan tersebut. Merencanakan pada dasarnya membuat keputusan mengenai arah yang akan dituju, tindakan yang akan diambil, sumber daya yang akan di olah, teknik atau metode yang dipilih untuk digunakan. Adapun tahap perencanaan PTSP di madrasah penyusunan rencana strategis, tujuan, dan target yang

ingin dicapai dalam proses pengelolaan PTSP di madrasah. Rencana ini harus menyesuaikan dengan kebutuhan dan karakteristik madrasah masing-masing.

Langkah awal dalam merumuskan suatu perencanaan adalah menentukan tujuan. Tujuan PTSP di sekolah dan madrasah adalah untuk meningkatkan mutu dan inovasi pelayanan publik sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat umum serta mampu mencapai tujuan peningkatan taraf pelayanan publik melalui peningkatan jumlah unit pelayanan publik, pelayanan yang tunduk pada standardisasi internasional, peningkatan jumlah indikator pelayanan publik, dan efisiensi pelayanan publik sekolah/madrasah.

Madrasah berkomitmen untuk memberikan pendidikan yang bermakna. Sebelum diterapkannya sistem PTSP, pendidikan sangat tidak efektif dan kurang memuaskan, sedangkan kebutuhan masyarakat akan informasi masih terbatas cakupan dan keakuratannya. Akibatnya hasil pekerjaan tidak sebaik yang diharapkan. Oleh karena itu, madrasah melaksanakan program penilaian berkelanjutan setiap tahun terhadap siswa baru atau anggaran guna mempertahankan sistem pendidikan yang baik dan efisien.

b. Pengorganisasian

Pengertian pengorganisasian secara umum adalah suatu proses penentuan, pengelompokan, pengaturan bermacam-macam aktivitas yang untuk mencapai tujuan dengan menempatkan orang-orang pada setiap aktivitas, menyediakan alat-alat yang diperlukan, menetapkan wewenang yang secara relatif didelegasikan kepada setiap individu yang akan melakukan aktivitas-aktivitas tersebut. (Amri, 2022)

Penerapan sistem informasi manajemen diperlukan adanya pengelompokan atau pengorganisasian dalam pelayanan informasi dan administrasi untuk membantu pembagian tugas dan tanggung jawab dalam perencanaan maupun pelaksanaan program. Pembagian tugas diharapkan dapat meningkatkan mutu layanan serta kemampuan masing-masing individu dalam mengelola tugas. Pembentukan tim dalam menyusun dan merumuskan suatu program dibutuhkan untuk mempermudah dalam merencanakan program. Dengan adanya pembagian atau pengelompokan tugas pada program PTSP membantu terciptanya pelayanan yang lebih mudah, cepat, ramah, dan transparan. Serta pelayanan bisa lebih efektif dan efisien. Pelayanan informasi dan administrasi di sebuah lembaga tentunya memiliki kegiatan yang menjadi pedoman untuk selanjutnya akan menjadi acuan dalam penerapan pelayanan informasi dan administrasi, acuan tersebut bertujuan untuk memberikan pelayanan yang prima, mencapai target dan tujuan. (Ayni, 2023)

c. Penggerakan

Penggerakan (actuating) adalah proses menggerakkan seluruh manusia yang bekerja dalam suatu organisasi agar masing-masing bekerja sesuai yang telah ditugaskan dengan semangat dan kemampuan maksimal. (Kristiawan, 2017) Dengan kata lain, penggerakan (actuating) adalah mempraktikkan setiap ide, konsep, rencana, dan resolusi yang sebelumnya ditolak, baik di tingkat manajerial maupun operasional untuk mencapai tujuan organisasi.

Penggerakan atau penerapan dalam PTSP dilakukan dengan memberikan otoritas dan tanggung jawab kepada tenaga kependidikan yang terlibat dalam melaksanakan tugas PTSP. Untuk meningkatkan kompetensi tenaga kependidikan dalam mengelola PTSP perlu diadakan pelatihan dan pengembangan. Dengan diterapkannya PTSP, tenaga pendidik yang bertugas dapat memperoleh informasi dan mengelola administrasi (dokumen/berkas) dengan mudah, cepat dan lebih aman.

Setelah diuraikan, maka terlihat perbedaan setelah sekolah/madrasah menerapkan PTSP, setelah diterapkan PTSP pelayanan publik pada bidang pendidikan berjalan dengan baik, masyarakat, guru, dan tenaga kependidikan serta siswa dapat terbantu dan dimudahkan. Selain itu, pelayanan juga lebih terfokus dan terarah dan dapat memberikan pelayanan yang baik, ramah, sopan, dan profesional dari para petugas pada layanan PTSP di sekolah/madrasah.

d. Pengawasan

Pengawasan adalah proses pemantauan terhadap yang dilakukan secara terus-menerus untuk melihat apakah sesuatu yang sudah direncanakan dapat terlaksana dengan baik atau mengalami kendala. Oleh karena itu, pengawasan dilakukan agar pelaksanaan di lapangan sesuai dengan program dan mekanisme yang sudah diatur. (Supiah, 2023)

Kegiatan pengawasan penting dilakukan untuk memastikan bahwa proses pengelolaan PTSP berjalan sesuai dengan rencana dan target yang telah ditetapkan. Pengawasan dapat dilakukan secara langsung oleh kepala TU terhadap kinerja petugas PTSP. Selain itu, pengawasan dilakukan untuk memastikan tidak adanya kekeliruan dalam pengelolaan PTSP, maka dengan adanya pengawasan ini kekeliruan tersebut dapat diperbaiki dengan cepat dan tepat. (Azizah, 2023)

e. Evaluasi

Evaluasi merupakan salah satu fungsi manajemen yang dirancang untuk mengetahui efektivitas dan efisiensi hasil pelaksanaan program serta mengukur hasil yang seobjektif mungkin dalam mendukung program dengan ukuran yang dapat diterima oleh semua pihak yang terlibat baik yang mendukung maupun yang tidak mendukung.

Penilaian dapat diartikan sebagai proses pengukuran dan perbandingan dari pada hasil-hasil pekerjaan yang nyatanya dicapai hasil-hasil yang seharusnya dicapai. Penilaian ini bertujuan untuk mengukur sampai sejauhmana tujuan lembaga telah tercapai dan seberapa banyak yang belum dapat dicapai. Hasil penilaian ini dapat digunakan sebagai umpan balik bagi perbaikan program kegiatan selanjutnya. Penilaian dibedakan dengan pengawasan. Pengawasan dilakukan selama pekerjaan dalam proses penyelesaian, sedangkan penilaian dilakukan apabila satu fase atau keseluruhan pekerjaan telah selesai dilaksanakan. (Rodliyah, 2015)

Dalam pengelolaan PTSP, evaluasi dilakukan untuk mengukur sejauh mana keberhasilan dari apa yang telah direncanakan, selain itu evaluasi digunakan untuk mengevaluasi kinerja dan hasil yang telah dicapai dalam pengelolaan PTSP. Setelah itu, hasil dari evaluasi ini dapat digunakan sebagai tolak ukur dalam melakukan perbaikan dan pengembangan lebih lanjut dalam pengelolaan PTSP di sekolah/madrasah.

Jadi kesimpulannya proses manajerial Pengelolaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di madrasah melibatkan beberapa langkah dan fungsi manajemen, di antaranya perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, pengawasan, dan evaluasi.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, karena analisis data yang diperoleh dituangkan dalam bentuk narasi yang menggambarkan atau memaparkan situasi atau kondisi yang diteliti. Adapun jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian Field Research (studi lapangan) yaitu peneliti secara langsung terjun ke lapangan untuk menggali permasalahan yang akan diteliti. Dalam artian peneliti turun langsung ke tempat penelitian dan melakukan wawancara dengan informan serta observasi secara langsung kepada narasumber. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai mengumpulkan data dalam waktu tertentu. Teknik yang digunakan untuk menganalisis data dalam penelitian ini adalah teknik deskriptif atau lebih spesifik menggunakan metode interaktif. Sedangkan model analisis data yang digunakan adalah model interaktif Miles, Huberman, dan Sal dana, yaitu kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Profil MI Al-Fattah**

MI Al Fattah merupakan sebuah lembaga pendidikan Islam swasta yang berlokasi di Jalan Kapuas No. 1 Kasian-Serut, Kecamatan Panti, Kabupaten Jember. MI Al Fattah berdiri pada tahun 2009, sehingga masih tergolong ke dalam madrasah yang sangat muda untuk di wilayah Kasian-Serut. Madrasah ini berdiri di bawah naungan Yayasan Pendidikan Pondok Pesantren Al Fattah.

Adapun jumlah siswa keseluruhan 80 siswa, sedangkan jumlah guru yang mengajar setiap harinya ada 10 orang, serta tambahan untuk guru ekstrakurikuler yang diambil dari mahasiswa UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember. Meski tergolong dalam madrasah yang kecil, namun MI Al Fattah sudah membuktikan kemampuannya di kancah kabupaten. Selain itu, untuk membuktikan bahwa MI Al Fattah mampu bersaing dengan madrasah/sekolah lain diukur dengan diterimanya para alumni di negeri, madrasah atau sekolah saat ini hanya ada beberapa siswa saja yang melanjutkan ke madrasah/sekolah negeri karena memang jarak radius yang jauh sehingga lukisannya lebih banyak melanjutkan ke pondok pesantren.

MI Al Fattah memiliki beberapa program unggulan, di antaranya program tahfidz. Program ini diikuti oleh seluruh siswa dan diadakan setelah pulang sekolah. Untuk kelas 1-3 dijadwalkan pada pukul 10.30-11.30 sedangkan untuk kelas 4-6 dijadwalkan pada pukul 11.30-12.45, selain program tahfidz ada beberapa program yang dimiliki oleh madrasah ini, di antaranya kaligrafi, qiraah, dai cilik. Tujuan dari adanya program program tersebut adalah untuk mengasah kemampuan siswa dalam bidang non akademik.

### **Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MI Al-Fattah**

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di madrasah memiliki tugas dan fungsi untuk memberikan kemudahan layanan kepada siswa, orang tua siswa, alumni, dan masyarakat dalam memperoleh pelayanan terkait madrasah. Dengan hadirnya PTSP di madrasah menjadikan proses pelayanan semakin efektif dan efisien. Namun, tidak semua madrasah dapat memaksimalkan penerapan PTSP karena adanya beberapa kendala, di antaranya kurang tenaga kependidikan, sistem informasi yang kurang mendukung, serta sarana dan prasarana yang kurang memadai.

Sama halnya yang terjadi di MI Al-Fattah, madrasah ini belum mampu memaksimalkan penerapan PTSP. Hal ini disebabkan oleh terbatasnya jumlah tenaga pendidik, sistem informasi yang kurang mendukung, serta sarana dan prasarana yang belum memadai, sehingga PTSP belum bisa diterapkan secara maksimal. Akibat dari keterbatasan tersebut, maka proses pelayanan di madrasah ini masih dilakukan secara manual, meski begitu tidak mengurangi rasa percaya masyarakat untuk menyekolahkan anaknya ke MI Al-Fattah.

### **Jenis-jenis Layanan Pelayanan Terpadu Satu (PTSP) di MI Al-Fattah**

Pada dasarnya PTSP merupakan pola pelayanan yang dilaksanakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan. PTSP pada madrasah adalah sebuah upaya dalam meningkatkan layanan ketatausahaan baik bagi siswa, guru, pegawai, maupun pada orang tua siswa, masyarakat, dan instansi. Berikut adalah beberapa jenis pelayanan terpadu satu pintu di MI AL-FATTAH beserta penjelasannya:

1. **Legalisir Ijazah:** Pelayanan untuk mengesahkan keaslian ijazah siswa. Legalisir ijazah di MI Al-Fattah dilakukan dengan menyerahkan Fotocopy ijazah kepada pihak TU, kemudian pihak TU akan menyerahkan kepada kepala madrasah untuk mendapatkan legalitas dari ijazah tersebut.
2. **Informasi PPDB:** Pelayanan untuk memberikan informasi tentang penerimaan peserta didik baru. Informasi PPDB di MI Al-Fattah masih dilakukan dengan cara lama, yaitu dengan menyebarkan brosur kepada masyarakat, kemudia untuk pelaksanaan PPDB juga belum dilaksanakan secara online, PPDB dilakukan dengan melakukan pendaftaran langsung ke madrasah. Sehingga orang tua yang berminat menyekolahkan anaknya ke MI Al-Fattah datang langsung ke madrasah untuk melakukan pendaftaran dan melengkapi formulir pendaftaran yang telah di sediakan.
3. **Konsultasi orang tua/BK:** Pelayanan untuk memberikan konsultasi kepada orang tua siswa atau bimbingan konseling. Pelayanan konsultasi di MI AL FATTAH dilakukan dengan beberapa tahapan. Jika terdapat siswa yang bermasalah di madrasah nantinya akan dibimbing oleh wali kelas, jika bimbingan bersama wali kelas tidak berhasil, maka wali kelas akan melaporkan kepada pihak BK untuk diberikan arahan, kemudian

jika setelah diberi arahan guru BK tidak ada perubahan terhadap siswa tersebut, maka kepala madrasah Yanga kan turun langsung dengan mendatangkan orang tua siswa ke madrasah untuk mencari solusi dari permasalahan tersebut.

4. Administrasi Siswa: Pelayanan untuk mengurus administrasi siswa seperti pembuatan kartu pelajar, surat keterangan, dan lain-lain.

Pelayanan administrasi siswa di MI AL FATTAH dilakukan oleh bagian TU, misalnya jika ada siswa yang memerlukan surat menyurat seperti surat izin, surat keterangan aktif, surat mutasi dll. Jika ada yang memerlukan surat tersebut bisa langsung datang kepada pihak TU.

### **Proses Manajerial Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MI Al-Fattah**

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MI Al-Fattah dilakukan melalui serangkaian proses manajerial yang melibatkan beberapa langkah dan fungsi manajemen. Berikut merupakan proses manajerial PTSP di MI Al-Fattah:

1. Perencanaan

Perencanaan merupakan kegiatan rutin yang dilaksanakan saat awal semester atau saat tahun ajaran baru. Tujuan dari perencanaan ini adalah untuk merumuskan program-program guna meningkatkan pelayanan pendidikan di madrasah. Adapun perencanaan PTSP di MI Al Fattah bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan di bidang administrasi serta memberikan kemudahan kepada pihak madrasah dalam memberika layanan kepada masyarakat.

2. Pengorganisasian

Pengorganisasian merupakan proses mengalokasikan sumber daya yang ada ke dalam struktur organisasi. Pengorganisasian MI AL FATTAH belum dilakukan pengelompokan atau pembagian tugas secara resmi, karena kurangnya tenaga kependidikan. Akan tetapi tugas pelayanan administrasi dilimpahkan kepada TU. Jika tugas administrasi hanya dikerjakan oleh TU yang memang hanya beranggotakan satu orang, maka akan kurang efektif, dan akan memakan waktu yang lama. Sehingga untuk mengatasi hal tersebut, kepala madrasah akan membagi tugas tersebut kepada guru lain.

3. Penerapan atau penggerakan

Penerapan atau penggerakan merupakan tindak lanjut dari kegiatan perencanaan dan pengorganisasian. Penerapan PTSP di MI AL FATTAH masih belum dilaksanakan secara maksimal, hal ini disebabkan oleh tenaga kependidikan yang terbatas dan sistem informasi yang kurang memadai, sehingga pelaksanaan PTSP masih dilakukan secara manual. Misalnya dalam pelaksanaan PPDB, di antara banyaknya madrasah/sekolah yang sudah melaksanakan PPDB secara online, di MI Al Fattah masih menggunakan cara manual, yaitu dengan datang langsung ke madrasah dan melengkapi formulir pendaftaran yang disediakan. Selain itu, pendataan surat masuk dan keluar yang seharusnya sudah dilakukan dengan melakukan input di komputer masih dilakukan dengan di data dalam buku.

4. Pengawasan

Pengawasan merupakan kegiatan yang dilakukan saat pekerjaan masih berlangsung. Pengawasan PTSP di MI AL FATTAH dilakukan langsung oleh kepala madrasah, yaitu dengan melakukan monitoring terhadap kinerja TU. Misalnya kepala madrasah memeriksa buku pendataan surat masuk dan keluar, hal ini dilakukan untuk memastikan tidak adanya kekeliruan atau kesalahan data.

5. Evaluasi

Evaluasi merupakan kegiatan yang dilakukan untuk memastikan bahwa semua program-program yang di tetapkan berjalan sesuai dengan harapan. Kegiatan evaluasi di MI AL FATTAH dilaksanakan setiap akhir semester untuk mengukur sejauh mana pelayanan PTSP dilaksanakan. Evaluasi dilakukan dengan mengadakan rapat rutin yang dipimpin langsung oleh kepala madrasah, sehingga dari pelaksanaan dan pengawasan PTSP dapat disusun laporan sebagai bahan evaluasi. Kemudian, laporan tersebut yang akan dijadikan bahan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan di MI Al Fattah.

Berdasarkan hasil penelitian dan kajian teori diatas, pelaksanaan PTSP di MI Al-Fattah sudah berjalan dengan baik. Namun, ada beberapa hal yang perlu untuk ditingkatkan kembali, di antaranya:

1. MI Al Fattah perlu menambah jumlah tenaga kependidikan untuk mendukung pelaksanaan PTSP. Alasannya adalah semakin banyak tenaga kependidikan maka akan semakin mudah dalam pembagian tugas dan penanggung jawab PTSP, sehingga proses pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien.
2. MI Al Fattah perlu untuk mengembangkan system informasi yang terintegrasi dalam mendukung pelaksanaan PTSP secara online. Karena dengan adanya system informasi yang terintegrasi proses pelayanan akan menjadi lebih mudah.

Dengan adanya peningkatan tersebut diharapkan pelaksanaan PTSP di MI AL FATTAH dapat berjalan secara maksimal dan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap masyarakat.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan terobosan baru yang hadir dalam suatu lembaga pendidikan, guna memudahkan proses pelayanan dalam bidang administrasi dan tata usaha. Dengan hadirnya PTSP membuat proses pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien, namun pelaksanaan PTSP tidak semudah yang dibayangkan. Dalam pelaksanaannya perlu di dukung dengan sumber daya manusia, sistem informasi, dan sarana dan prasarana yang memadai agar proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar dan memberikan kepuasan pada warga sekolah. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di madrasah memiliki beberapa jenis layanan, yaitu legalisir ijazah, rekomendasi siswa/orang tua siswa, konsultasi orang tua/BK, infomasi PPDB, administrasi siswa, pendidik/kependidikan. Dalam.pelasanaan PTSP melibatkan prose manajerial perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, pengawasan, dan evaluasi.

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan manajemen layanan khusus pelayanan terpadu satu pintu di MI Al-Fattah adalah diharapkan pihak madrasah untuk terus melakukan peningkatan baik secara kualitas maupun kuantitas. Peningkatan secara kualitas dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia, sistem informasi dan sarana prasarana madrasah. Secara kuantitas mungkin dapat dilakukan dengan menambah tenaga kependidikan, sarana dan prasarana madrasah. Hal ini penting dilakukan untuk memudahkan proses pelayanan administrasi yang ada di madrasah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amri, S., dkk. (2022). *Pengantar Ilmu Manajemen*. Lombok Barat: Seval Loterindo Kreasi.
- Amrullah, R. N. F., & Ahmadi, A. (2022). "Madrasah mutu layanan pendidikan (Penelitian pelayanan terpadu satu pintu di MTsN 1 Ponorogo)." *Excelencia: Jurnal Pendidikan & Manajemen Islam*, 2(2), 29-44. <https://doi.org/10.21154/excelencia.v2i02.1210>.
- Ayni, N. N. (2023). "Sistem informasi manajemen dalam peningkatan mutu pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di MAN 2 Ponorogo." Skripsi, IAIN Ponorogo.

- Azizah, K. (2023). "Manajemen layanan publik pada pelayanan satu pintu di madrasah tsanawiyah negeri 2 Bondowoso." Skripsi, UIN Khas Jember.
- Humas Kemenag Kota Surabaya (2019). Sekilas tentang PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) di Kantor Kemenag Kota Surabaya. Diakses pada 29 Oktober 2023, dari <https://kemenagsurabaya.online/berita/detail/sekilas-tentang-ptsp-pelayanan-terpadu-satu-pintu-kankemenag-kota-surabaya>.
- Humas MTsN 2 Lamongan. (2021). Pelayanan Terpadu Satu Pintu MTsN 2 Lamongan. Diakses pada 29 Oktober 2023, dari <https://mtsn2lamongan.sch.id/2021/08/12/pelayanan-terpadu-satu-pintu-ptsp-mtsn-2-lamongan/>.
- Husain, A., Effendi, A. N., & Novita, M. (2020). "Rancang Bangun Model Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Sekolah." *Jurnal Cerita: Pendidikan Kreatif Penelitian Teknologi Informasi dan Informatika Buatan*, 6(1), 74-85. <https://doi.org/https://doi.org/10.33050/cerita.v6i1.890>.
- Kristiawan, M. et al. (2017). *Manajemen Pendidikan*. Sleman: Deepublish.
- Muhith, A. R. B., & Wahid Amirul. (2020). *Metodologi Penelitian*. Bildung: Yogyakarta.
- Mundir. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Jember: STAIN Press.
- Ramdani, F. (2022). "Peran MTsN 1 Bulukumba, Tingkatkan Layanan ke Dalam dan ke Luar." Retrieved from source link <https://sulsel.kemenag.go.id/index.php/daerah/peran-ptsp-mtsn-1-bulukumba-tingkatkan-layanan-ke-dalam-dan-ke-luar-rpthk>.
- Rodliyah, St. (2015). *Manajemen Pendidikan Sebuah Konsep dan Aplikasi*. Jember: IAIN Jember Press.
- Safitri, I. D. S. (2018). "Kualitas Pelayanan One Day Service Di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kecamatan Pesanggrahan Kota Administrasi Jakarta Selatan." \*Skripsi,\* Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Serang, Banten.
- Sekretariat Negara Republik Indonesia. (2007). *UU No 25 Tahun 2007 Tentang Penanaman Modal*. Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Supiah. (2023). *Ilmu Manajemen Pendidikan Islam*. Bantul: Selat Media Patners.
- Winoto, S. (2020). *Manajemen Berbasis Sekolah Konsep dan Aplikasi dalam Manajerial di Sekolah atau Mandrasah*. LkiS: Yogyakarta.
- Winoto, S. (2020). *Dasar-dasar Manajemen Pendidikan*. Bildung: Yogyakarta.