

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Mewujudkan Kualitas Layanan Administrasi di MAN 1 Tulungagung” ini ditulis oleh Titik Laili Syuroiyah, Prodi Manajemen Pendidikan Islam, NIM 126207212102 tahun 2025 dibimbing oleh Dr. H. Mochamad Arif Faizin, M.Ag.

Kata kunci: implementasi, pelayanan terpadu satu pintu, kualitas layanan administrasi.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pelayanan terpadu satu pintu dalam lembaga pendidikan merupakan suatu hal baru yang di implementasikan sekolah untuk memberikan pelayanan kepada stakeholder. Kebutuhan stakeholder untuk mendapatkan pelayanan yang mudah, sekolah sebagai lembaga pendidikan harus mampu untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan stakeholder.

Tujuan penelitian ini adalah (1) untuk mendeskripsikan ide, konsep, serta kebijakan PTSP di MAN 1 Tulungagung, (2) untuk mendeskripsikan pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu di MAN 1 Tulungagung dalam mewujudkan kualitas layanan administrasi. (3) untuk mendeskripsikan dampak pelayanan terpadu satu pintu terhadap kualitas layanan administrasi.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Sumber data diperoleh melalui 3 unsur yaitu *person*, *place*, *paper*. Metode pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Pengecekan keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Hasil penelitian ini menunjukkan (1) Ide PTSP MAN 1 Tulungagung yaitu menginterasikan segala bentuk layanan administratif dalam satu lokasi, konsep pelayanan di PTSP MAN 1 Tulungagung yaitu integrasi layanan dalam satu tempat serta mengkolaborasikan layanan secara offline/ langsung dan layanan secara online, serta kebijakan PTSP MAN 1 Tulungagung berdasarkan pada Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 yang mengatur tentang pelayanan terpadu pada Kementrian Agama. (2) Dimensi *tangible* didukung dengan adanya sarana dan prasarana yang mendukung dan layanan PTSP online, dimensi *reliability* menunjukkan pegawai handal dalam memberikan pelayanan, dimensi *responsiveness* PTSP pegawai PTSP MAN 1 Tulungagung merupakan orang cepat dalam merespon pelayanan, dimensi *assurance* berupa jaminan pelayanan dan jaminan keamanan yang diberikan, dimensi *emphaty* menunjukkan pegawai PTSP membangun komunikasi yang efektif dengan pemohon layanan. (3) Dampak PTSP terhadap kualitas layanan administrasi adalah pelayanan yang dilakukan menjadi lebih efisien karena layanan terintegrasi dan adanya digitalisasi layanan, selain itu layanan menjadi cepat karena alur pelayanan menjadi jelas dan ada jangka waktu pelayanan, dan setelah adanya PTSP maka pelayanan yang dilakukan menjadi transparan karena adanya SOP.

ABSTRACT

Thesis with the title “Implementation of One Stop Integrated Services in Realizing the Quality of Administrative Services at MAN 1 Tulungagung” is written by Titik Laili Syuroiyah. Administrative Services at MAN 1 Tulungagung” was written by Titik Laili Syuroiyah Islamic Education Management Study Program, NIM 126207212102 in 2025 guided by Dr. H. Mochamad Arif Faizin, M.Ag.

Keywords: implementation, one-stop service, quality of administrative services

This research is motivated by one-stop integrated services in educational institutions is a new thing implemented by schools to provide services to stakeholders. The needs of stakeholders to get easy services, schools as educational institutions must be able to provide quality services according to stakeholder needs.

The objectives of this study are (1) to describe the ideas, concepts, and policies of PTSP at MAN 1 Tulungagung, (2) to describe the implementation of one-stop integrated services at MAN 1 Tulungagung in realizing the quality of administrative services. (3) to describe the impact of one-stop integrated services on the quality of administrative services.

This research uses a qualitative approach and descriptive qualitative research type. Data sources were obtained through 3 elements, namely person, place, paper. Data collection methods using observation, interviews and documentation. Data analysis techniques use data collection, data reduction, data presentation and conclusion drawing. Data validity checking uses source triangulation and technique triangulation.

The results of this study indicate (1) The results of this study indicate (1) The idea of PTSP MAN 1 Tulungagung is to integrate all forms of administrative services in one location, the concept of service at PTSP MAN 1 Tulungagung is the integration of services in one place and collaborates offline / direct services and online services, and PTSP MAN 1 Tulungagung policies based on Minister of Religion Regulation Number 65 of 2016 which regulates integrated services at the Ministry of Religion. (2) The tangible dimension is supported by the existence of supporting facilities and infrastructure, the reliability dimension shows that employees are reliable in providing services, the responsiveness dimension of PTSP MAN 1 Tulungagung PTSP employees are fast in responding to services, the assurance dimension is in the form of service guarantees and security guarantees provided, the empathy dimension shows PTSP employees build effective communication with service applicants. (3) the impact of PTSP on the quality of administrative services is that the services carried out become more efficient and faster and after the existence of PTSP, the services carried out become transparent.

الملخص

الأطروحة التي تحمل عنوان "تنفيذ الخدمات المتكاملة ذات الشباك الواحد في تحقيق جودة الخدمات الإدارية في مان ١ تولونجاجونج" كتبها تيتيك ليلي سيورويه، برنامج دراسة إدارة التربية الإسلامية، المعهد الوطني للتربية الإسلامية ١٢٦٢٠٧٢١٢١٠٢ في عام ٢٠٢٥ بتوجيه من الدكتور ح. محمد عارف فيزين، ماجستير في التربية الإسلامية.

الكلمات المفتاحية: التنفيذ، خدمة الشباك الواحد، جودة الخدمات الإدارية.

الدافع وراء هذا البحث هو أن الخدمات المتكاملة ذات الشباك الواحد في المؤسسات التعليمية هو أمر جديد تنفذه المدارس لتقديم الخدمات لأصحاب المصلحة. احتياجات أصحاب المصلحة للحصول على خدمات سهلة، فالمدارس كمؤسسات تعليمية يجب أن تكون قادرة على تقديم خدمات عالية الجودة وفقًا لاحتياجات أصحاب المصلحة.

وتتمثل أهداف هذه الدراسة في (١) وصف أفكار ومفاهيم وسياسات برنامج الخدمات المتكاملة ذات المحطة الواحدة في إدارة الخدمات الإدارية في تولونجاجونج ١، (٢) وصف تنفيذ الخدمات المتكاملة ذات المحطة الواحدة في إدارة الخدمات الإدارية ذات المحطة الواحدة في تحقيق جودة الخدمات الإدارية. (٣) وصف تأثير الخدمات المتكاملة ذات المحطة الواحدة على جودة الخدمات الإدارية

يستخدم هذا البحث المنهج الكيفي ونوع البحث الكيفي الوصفي. تم الحصول على مصادر البيانات من خلال ٣ عناصر، وهي الشخص والمكان والورقة. أساليب جمع البيانات باستخدام الملاحظة والمقابلات والتوثيق. تستخدم أساليب تحليل البيانات باستخدام جمع البيانات واختزال البيانات وعرض البيانات واستخلاص النتائج. يستخدم التحقق من صحة البيانات تثليث المصدر وتثليث التقنية.

تشير نتائج هذه الدراسة إلى (١) تمثل فكرة مدرسة علياه نيغيري ١ تولونغاغونغونغ في دمج جميع أشكال الخدمات الإدارية في موقع واحد، ومفهوم الخدمة في مدرسة علياه نيغيري ١

تولونغاغونغونغ g هو دمج الخدمات في مكان واحد والتعاون بين الخدمات غير المتصلة بالإنترنت / المباشرة والخدمات عبر الإنترنت، وتستند سياسة مدرسة علياه نيجيري ١ تولونغاغونغونغ إلى لائحة وزير الدين رقم ٦٥ لعام ٢٠١٦ التي تنظم الخدمات المتكاملة في وزارة الدين. (٢) البعد الملموس مدعوم بوجود مرافق وبنية تحتية داعمة، أما بُعد الموثوقية فيظهر أن الموظفين موثوق بهم في تقديم الخدمات، وبُعد الاستجابة لموظفي المتجر الشامل مدرسة علياء نجيري ١ تولونجارجونج المتجر الشامل سريعون في الاستجابة للخدمات، وبُعد الضمان في شكل ضمانات الخدمة وضمانات الأمن المقدمة، وبُعد التعاطف يظهر أن موظفي المتجر الشامل يبنون تواصلًا فعالًا مع طالبي الخدمة. (٣) يتمثل تأثير المتجر الشامل على جودة الخدمات الإدارية في أن الخدمات التي يتم تنفيذها تصبح أكثر كفاءة وسرعة وبعد وجود المتجر الشامل، تصبح الخدمات المنفذة أكثر شفافية.