

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Konteks Penelitian**

Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi saat ini maka tentu semakin berkembang pula tuntutan masyarakat. Terutama dalam hal pelayanan, masyarakat cenderung menginginkan pelayanan yang mudah dan cepat. Masyarakat tentu mengharapkan penyedia layanan untuk dapat melakukan pelayanan yang terbaik atau berkualitas. Pemerintah telah memberikan kepastian hukum mengenai penyelenggaraan pelayanan publik yakni dalam Undang-Undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 bab 1

Pasal 1 yang menyatakan bahwa pemerintah wajib menyediakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sebagai penerima layanan, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat secara berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.<sup>1</sup>

Pelayanan atau *customer service* merupakan suatu kegiatan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan pelanggan. Pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan atas barang, jasa maupun pelayanan administratif yang disediakan oleh pelayanan publik. Pelayanan publik bertujuan untuk memberikan kepuasan layanan sesuai dengan yang diinginkan oleh masyarakat. Untuk mencapai hal tersebut tentunya kualitas

---

<sup>1</sup> Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat harus menjadi target pemerintah.<sup>2</sup>

Pelayanan merupakan salah satu komponen penting yang harus ditingkatkan terutama dalam lembaga pendidikan agar lembaga pendidikan dapat bersaing dalam menjamin mutu layanan yang diberikan. Islam mengajarkan bahwa memberikan pelayanan haruslah dijalankan dengan baik atau memberikan pelayanan yang berkualitas dan jangan memberikan pelayanan yang buruk. Pelayanan yang berkualitas merupakan pelayanan yang tidak hanya melayani melainkan juga mengerti, memahami, dan juga merasakan. Hal ini tampak dari (Q.S. al-Baqarah (2): 267)

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 وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

*Artinya: Wahai orang-orang yang beriman, infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu infakkan, padahal kamu tidak mau mengambilnya, kecuali dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.<sup>3</sup>*

Sekolah merupakan salah satu lembaga pemerintahan yang menyelenggarakan pelayanan publik yakni berupa produk jasa pendidikan. Tentu sudah menjadi kewajiban sekolah untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik bagi para pelanggannya. Hal tersebut penting karena berkaitan

<sup>2</sup> Muhammad Fitri Rahmadana, dkk., *Pelayanan Publik* (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020). hal. 3

<sup>3</sup> Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an Terjemah*, (Jakarta: 2002), hal. 44

dengan tingkat kepuasan dan kesejahteraan pelanggan, ringkasnya apabila pelanggan jasa pendidikan merasa puas dengan layanan yang diberikan sekolah maka akan berkembang pula kepercayaan pelanggan jasa pendidikan terhadap lembaga pendidikan atau sekolah tersebut.<sup>4</sup> Namun saat ini masih banyak ditemukan adanya keluhan akan rendahnya kualitas layanan dalam sekolah, terutama berkaitan dengan layanan administrasi yang berhubungan langsung dengan siswa, orang tua atau wali siswa serta masyarakat umum. Rendahnya kualitas layanan tersebut seperti: alur atau prosedur pelayanan yang membingungkan, kurang sigap dalam melakukan pelayanan serta bentuk pelayanan lainnya yang masih kurang maksimal dan merugikan.<sup>5</sup>

Kemudahan serta kejelasan dalam alur pelayanan tentu menjadi hal yang harus diperhatikan sekolah untuk dapat meningkatkan kepuasan para pelanggan jasa pendidikan terutama yang berhubungan dengan pelayanan administrasi. Karena sekolah dapat dikatakan bermutu atau berkualitas apabila sekolah itu tertib dalam administrasi. Administrasi sekolah merupakan proses keseluruhan kegiatan yang harus dilakukan oleh semua pihak yang berkaitan dengan tugas-tugas sekolah. Administrasi sekolah mencakup kegiatan-kegiatan seperti: kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengendalian dan pengawasan yang diselenggarakan di sekolah.<sup>6</sup> Adanya layanan administrasi di

---

<sup>4</sup> Rifqi Nashrul Fuad Amrullah & Ahmadi Ahmadi, "Mutu Layanan Pendidikan Madrasah (Penelitian Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Mtsn 1 Ponorogo), *Jurnal Excelencia*, Vol.2, No. 2, 2022, hal. 31.

<sup>5</sup> Ida Faridah & Arwa Fatimatuz Zuhro, Implementasi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Madrasah, *Jurnal Nusantara*, Vol. 10, No. 8, 2023, hal. 3818.

<sup>6</sup> Nanu Andriani & Manarul Hidayat, Pengelolaan Administrasi Sekolah, *Jurnal Pelita Nusantara*, Vol.1, No. 2, 2023, hal. 216.

sekolah tentunya akan menghasilkan dampak positif apabila dilakukan sesuai dengan standar pelayanan. Sehingga apabila pengelolaan administrasi sekolah semakin baik maka pelayanan administrasi juga akan baik. Dalam upaya mewujudkan kualitas layanan administrasi maka diperlukan suatu unit kerja dalam hal melayani para pelanggan jasa pendidikan yang sesuai dengan standar pelayanan.

Pelayanan terpadu satu pintu atau yang biasanya disebut PTSP merupakan pelayanan yang terintegrasi dalam satu kesatuan proses yang dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian yang dilakukan dalam satu pintu. Tujuan adanya PTSP yakni memberikan keleluasaan kepada masyarakat untuk memperoleh layanan prima serta kemudahan dalam mendapatkan pelayanan.<sup>7</sup> Pelayanan terpadu satu pintu merupakan suatu konsep manajemen pelayanan publik yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat.

Pelayanan terpadu satu pintu merupakan salah satu bentuk terobosan dalam dunia pendidikan untuk memberikan kemudahan dan kepastian pelanggan jasa pendidikan dalam memperoleh layanan. Namun dalam praktiknya tidak setiap sekolah menerapkan pelayanan terpadu satu pintu untuk memudahkan pelanggan jasa pendidikan dalam memperoleh kemudahan serta kejelasan dalam pelayanan. Hal ini dikarenakan kurangnya sumber daya manusia serta sistem informasi yang kurang memadai.<sup>8</sup> Salah satu sekolah

---

<sup>7</sup> PERMENDAGRI, No. 138 tahun 2017.

<sup>8</sup> Dwi Ratnasari, dkk, Manajemen Layanan Khusus Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MI Al-Fattah, *Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia*, Vol.1, No. 2, 2024, hal. 82.

yang telah menerapkan pelayanan terpadu satu pintu untuk memudahkan pelanggan jasa pendidikan yakni MAN 1 Tulungagung.<sup>9</sup>

Sebagai upaya untuk membantu pelanggan jasa pendidikan serta masyarakat dalam mengurus perizinan yang cepat, mudah dan juga transparan Madrasah Aliyah yang berada di kabupaten Tulungagung yaitu MAN 1 Tulungagung menerapkan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP). Keberadaan PTSP tersebut guna memudahkan layanan administrasi guru, siswa serta masyarakat terkait dengan semua pelayanan pendidikan di MAN 1 Tulungagung. PTSP MAN 1 Tulungagung juga telah menyediakan *call center* resmi dengan harapan agar dapat memperluas jangkauan masyarakat dalam memperoleh segala informasi atau layanan yang dibutuhkan baik dalam hal layanan surat masuk dan keluar, mutasi siswa, surat keterangan kerusakan ijazah, legalisi ijazah, persetujuan penelitian pada madrasah, peminjaman sarana prasarana madrasah, surat keterangan siswa aktif, dan sebagainya. PTSP di MAN 1 Tulungagung diresmikan dan dioperasikan pada tahun 2023.<sup>10</sup>

Berdasarkan pemaparan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Mewujudkan Kualitas Layanan Administrasi di MAN 1 Tulungagung.

---

<sup>9</sup> Web Mansatu, <https://www.man1tulungagung.sch.id/>.

<sup>10</sup> *Ibid*

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan konteks penelitian diatas maka fokus penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana ide, konsep serta kebijakan pelayanan terpadu satu pintu di MAN 1 Tulungagung?
2. Bagaimana pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu di MAN 1 Tulungagung dalam mewujudkan kualitas layanan administrasi?
3. Bagaimana dampak pelayanan terpadu satu pintu terhadap kualitas layanan administrasi?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan fokus penelitian maka tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan ide, konsep serta kebijakan pelayanan terpadu satu pintu 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.

## **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari adanya penelitian ini yakni:

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan keilmuwan sehingga kedepannya dapat melaksanakan penelitian lebih lanjut terkait objek sejenis yang belum tercakup dalam penelitian ini.

## 2. Manfaat praktis

- a. Bagi peneliti diharapkan hasil penelitian ini sebagai pengalaman, pembelajaran serta wawasan baru mengenai pelayanan terpadu satu pintu dalam mewujudkan mutu layanan administrasi
- b. Bagi sekolah. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan saran terkait layanan PTSP dalam mewujudkan kualitas layanan administrasi di MAN 1 Tulungagung.

## E. Penegasan Istilah

### 1. Implementasi

Menurut Mulyasa implementasi merupakan suatu proses penerapan ide, konsep, kebijakan atau inovasi dalam suatu tindakan sehingga akan memberikan dampak yang baik yakni berupa perubahan pengetahuan, keterampilan, atau nilai dan sikap.<sup>11</sup> Dapat disimpulkan bahwa implementasi merupakan suatu pelaksanaan atau penerapan suatu rencana yang telah tersusun dengan matang untuk mencapai suatu tujuan.

### 2. Pelayanan terpadu satu pintu

Pelayanan terpadu satu pintu atau yang disingkat menjadi PTSP adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.<sup>12</sup> Dapat disimpulkan pelayanan terpadu satu pintu merupakan pelayanan yang terintegrasi yang dilakukan dalam satu tempat.

---

<sup>11</sup> Mulyasa, *Implementasi Kurikulum Satuan Pendidikan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), hal. 173.

<sup>12</sup> Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

### 3. Kualitas layanan administrasi

Kualitas layanan merupakan ukuran seberapa baik layanan yang diterima atau diberikan yang sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas layanan mengacu pada keunggulan layanan yang ditawarkan oleh penyedia layanan kepada pelanggan.<sup>13</sup> Administrasi merupakan keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk mengatur atau mengurus sekolah demi mencapai tujuan pendidikan. Dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan administrasi merupakan bentuk layanan yang optimal yang terkait dengan pengelolaan kegiatan di sekolah.

#### **F. Sistematika Pembahasan**

Skripsi dengan judul “Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Mewujudkan Kualitas Layanan Administrasi di MAN 1 Tulungagung” terbagi menjadi 6 bab. Berikut sistematika pembahasan dalam setiap bab:

Bab I pendahuluan. Berisi tentang konteks penelitian yang menjelaskan tentang topik yang dibahas dalam penelitian dan alasan peneliti mengambil topik tersebut. Selanjutnya bab ini membahas mengenai fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penegasan istilah serta sistematika pembahasan.

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

---

<sup>13</sup> R Akhmad Munjin & Sri Murti Dewi, Kualitas Pelayanan Administrasi, *Jurnal Karimah Tauhid*, Vol.3, No. 2, 2024, hal. 1450.

layanan administrasi. Selanjutnya bab ini juga membahas mengenai paradigma penelitian serta mengenai penelitian terdahulu.

Bab III metode penelitian. Bab ini membahas mengenai metode penelitian yang akan digunakan oleh peneliti. Dalam bab ini dijabarkan mulai jenis penelitian, kehadiran peneliti, lokasi penelitian, data dan sumber data , selain itu di paparkan juga mengenai cara pengumpulan data, pengecekan keabsahan data serta prosedur penelitian.

Bab IV paparan data dan hasil penelitian. Bab ini mendeskripsikan hasil penelitian (deksripsi data dan temuan penelitian).

Bab V pembahasan. Bab ini membahas mengenai keterkaitan antara temuan penelitian terhadap teori-teori temuan sebelumnya dan penjelasan tentang teori yang diungkap dari lapangan.

BAB VI penutup. Pada bab ini terdiri dari kesimpulan dan saran.