

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “*Strategi Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Mengoptimalkan Layanan Administrasi di MAN 1 Tulungagung*” ini ditulis oleh Nurul Ayu Fadila, NIM. 1860207221021, Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, yang di bimbing oleh Dr. H. Mochamad Arif Faizin, M. Ag.

**Kata Kunci:** Strategi, Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), Layanan Administrasi, MAN 1 Tulungagung.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya peningkatan kualitas layanan administrasi di lembaga pendidikan agar pelayanan yang diberikan kepada siswa, guru, orang tua, dan masyarakat dapat berjalan secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Keberadaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN 1 Tulungagung menjadi salah satu upaya madrasah dalam memusatkan pelayanan administrasi dalam satu sistem yang terorganisir. Melalui PTSP, proses pelayanan diharapkan menjadi lebih sederhana, cepat, dan mudah diakses, termasuk dengan dukungan digitalisasi layanan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui: (1) perumusan strategi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam mengoptimalkan layanan administrasi di MAN 1 Tulungagung; (2) implementasi strategi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam mengoptimalkan layanan administrasi di MAN 1 Tulungagung; dan (3) evaluasi dan pengendalian strategi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam mengoptimalkan layanan administrasi di MAN 1 Tulungagung.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun analisis data menggunakan model Miles dan Huberman, yaitu kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pengecekan keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Perumusan strategi PTSP di MAN 1 Tulungagung dilakukan melalui analisis kebutuhan *stakeholder*, penetapan tujuan layanan, penegasan biaya gratis, serta pembagian tugas berkas melalui payung hukum Surat Keputusan (SK) Kepala Madrasah Nomor 581 Tahun 2025 yang melandasi penyusunan *Standard Operating Procedure* (SOP) secara sistematis. (2) Implementasi strategi PTSP berjalan secara terpusat dengan melebur alur administrasi ke dalam 4 kluster utama (Layanan Persuratan/Kearsipan, Mutasi Siswa/Pegawai, Dokumen Alumni/Akademik, dan Layanan Informasi/Aduan). Pelaksanaan ini mengombinasikan kecekatan petugas front office lewat budaya 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) serta optimalisasi sistem teknologi digital (fitur tracking status surat secara *real-time*). (3) Evaluasi dan pengendalian dilakukan melalui pengisian Laporan Kinerja harian pegawai, monitoring berkas secara berjenjang (koordinasi dari petugas ke Kepala TU hingga Kepala Madrasah), evaluasi berkala setiap 3 hingga 6 bulan, serta penyusunan pelaporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), meskipun masih menghadapi tantangan berupa keterbatasan literasi digital pada sebagian orang tua/wali murid.

## ABSTRACT

The thesis entitled “*Strategy of One-Stop Integrated Service (PTSP) in Optimizing Administrative Services at MAN 1 Tulungagung*” is written by Nurul Ayu Fadila, NIM. 1860207221021, Islamic Education Management Study Program, Faculty of Tarbiyah and Teacher Training, UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, guided by Mr. Dr. H. Mochamad Arif Faizin, M. Ag.

**Keywords:** Strategy, One-Stop Integrated Service (PTSP), Administrative Services, MAN 1 Tulungagung.

This research is motivated by the importance of improving the quality of administrative services in educational institutions in order to provide effective, efficient, transparent, and accountable services for students, teachers, parents, and the community. The implementation of the One-Stop Integrated Service (PTSP) system at MAN 1 Tulungagung is one of the efforts made by the institution to centralize administrative services into a well-organized system. Through PTSP, the service process is expected to become simpler, faster, and more accessible, supported by digital-based services.

The objectives of this research are to determine: (1) the formulation of the One-Stop Integrated Service (PTSP) strategy in optimizing administrative services at MAN 1 Tulungagung; (2) the implementation of the PTSP strategy in optimizing administrative services; and (3) the evaluation and control of the PTSP strategy in optimizing administrative services.

This study uses a qualitative approach with a descriptive research design. Data collection techniques include interviews, observations, and documentation. The data analysis technique follows the Miles and Huberman model, consisting of data condensation, data display, and conclusion drawing. Data validity is ensured through source triangulation and technique triangulation.

The results of the study show that: (1) The formulation of the PTSP strategy at MAN 1 Tulungagung is carried out through the analysis of stakeholder needs, determination of service objectives, affirmation of free fees, and the distribution of file tasks through the legal umbrella of the Decree (SK) of the Head of Madrasah Number 581 of 2025 which underlies the preparation of the *Standard Operating Procedure* (SOP) systematically. (2) The implementation of the PTSP strategy runs centrally by merging the administrative flow into 4 main clusters (correspondence/archives services, student/employee mutations, alumni/academic documents, and information/complaint services). This implementation combines the dexterity of front office officers through the 5S culture (smile, greeting, polite, manners) and optimizing the digital technology system (*real-time mail status tracking feature*). (3) Evaluation and control are carried out through filling out the employee's daily Performance Report, monitoring files in stages (coordination from officers to the Head of TU to the Head of Madrasah), periodic evaluation every 3 to 6 months, and the preparation of Community Satisfaction Index (IKM) reporting, although it still faces challenges in the form of limited digital literacy in some parents/guardians.

## خلاصة

الأطروحة التي تحمل عنوان "استراتيجية الخدمة المتكاملة الشاملة في تحسين الخدمات الإدارية في مدرسة عليا نغري I تولونغونغ" كتبها نور أبو فاديل، ٢٠٢١/١٠/٢٢، المعهد الوطني للعلوم الإسلامية، برنامج دراسة إدارة التعليم الإسلامي، كلية التربية وتدريب المعلمين، جامعة الهند السيد علي رحمت الله تولونغونغ، وأشرف عليها الدكتور ه. محمد عارف فازين، ماجستير المجموعة.

**الكلمات المفتاحية:** الاستراتيجية، الخدمة المتكاملة الشاملة، الخدمات الإدارية، مدرسة عليا نغري I تولونغونغ.

تستند هذه الأبحاث إلى أهمية تحسين جودة الخدمات الإدارية في المؤسسات التعليمية حتى تتمكن الخدمات المقدمة للطلاب والمعلمين وأولياء الأمور والمجتمع من العمل بفعالية وكفاءة وشفافية ومحاسبة. وجود خدمات متكاملة شاملة في مدرسة عليا نغري I تولونغونغ هو أحد جهود المدرسة لتوحيد الخدمات الإدارية في نظام منظم واحد. من خلال الخدمات المتكاملة الشاملة، من المتوقع أن تكون عملية الخدمة أبسط وأسرع وأكثر سهولة في الوصول، بما في ذلك بدعم رقمنة الخدمة.

الغرض من هذه الدراسة هو اكتشاف: (١) صياغة استراتيجية خدمة متكاملة شاملة لتحسين الخدمات الإدارية في مدرسة عليا نغري I تولونغونغ؛ (٢) تنفيذ استراتيجية الخدمة المتكاملة الشاملة لتحسين الخدمات الإدارية في مدرسة عليا نغري I تولونغونغ؛ و(٣) تقييم ومراقبة استراتيجية الخدمة المتكاملة الشاملة لتحسين الخدمات الإدارية في مدرسة عليا نغري I تولونغونغ.

طريقة البحث المستخدمة هي البحث الوصفي مع نهج نوعي. تجرى تقنيات جمع البيانات من خلال المقابلات والملاحظات والتوثيق. يستخدم تحليل البيانات نموذج مايلز وهوبرمان، أي تكثيف البيانات، عرض البيانات، والاستنتاج المستخلص. يتم التحقق من صحة البيانات من خلال تثليث المصادر والتثليث الفني.

تظهر نتائج الدراسة أن: (١) صياغة استراتيجية الخدمة المتكاملة الشاملة لتولونغونغ تتم من خلال تحليل احتياجات أصحاب المصلحة، وتحديد أهداف الخدمة، والتأكيد على مجانية الرسوم، وتوزيع مهام المعاملات بناءً على المظلة القانونية المتمثلة في قرار رئيس المدرسة رقم ٥٨١ لعام ٢٠٢٥، والذي يسند إعداد إجراءات التشغيل القياسية بشكل منهجي. (٢) تنفيذ استراتيجية الخدمة المتكاملة الشاملة يسير بشكل مركزي من خلال دمج المسار الإداري في ٤ مجموعات رئيسية وهي: (خدمات المراسلات والأرشيف، ونقل الطلاب/الموظفين، ووثائق الخريجين/الشؤون الأكاديمية، وخدمات المعلومات/الشكاوى). ويجمع هذا التنفيذ بين كفاءة موظفي المكتب الأمامي من خلال تطبيق ثقافة العناصر الخمسة (الابتسام، السلام، التحية، الأدب، واللفظ) وبين تحسين نظام التكنولوجيا الرقمية (ميزة تتبع حالة الرسائل بشكل فوري). (٣) يتم إجراء التقييم والرقابة من خلال ملء تقارير الأداء اليومية للموظفين والمراقبة المتسلسلة للمعاملات (التنسيق من الموظفين إلى رئيس الشؤون الإدارية ثم إلى رئيس المدرسة)، والتقييم الدوري كل ٣ إلى ٦ أشهر، فضلاً عن إعداد تقارير مؤشر رضا المجتمع (، على الرغم من وجود تحديات تتمثل في محدودية الوعي الرقمي لدى بعض أولياء الأمور.

