

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Konteks Penelitian**

Pendidikan merupakan pilar utama dalam pengembangan sumber daya manusia yang berkualitas dan berdaya saing. Di Indonesia, lembaga pendidikan keagamaan seperti Madrasah Aliyah Negeri (MAN) mengemban mandat ganda yang sangat strategis tidak hanya berfungsi sebagai pusat pengembangan kapasitas intelektual peserta didik, tetapi juga menjadi wadah krusial bagi pembentukan karakter religius, moralitas luhur, dan akhlak mulia.<sup>1</sup> Secara konstitusional, arah dan tujuan pendidikan nasional Indonesia telah digariskan untuk mengaktualisasikan seluruh potensi peserta didik agar bertransformasi menjadi manusia yang beriman, bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, kreatif, mandiri, serta menjadi warga negara yang menjunjung nilai-nilai demokratis dan tanggung jawab. Untuk mencapai cita-cita luhur yang tertuang dalam amanat undang-undang tersebut, diperlukan sinergitas organik antara komponen akademik inti dengan berbagai komponen pendukung, di mana manajemen layanan administrasi memegang peranan vital dan determinan dalam menjamin kelancaran seluruh roda operasional pendidikan. Upaya untuk mencapai tujuan pendidikan yang berlandaskan nilai-nilai kebangsaan tersebut, di butuhkan berbagai sumber daya pendidikan, termasuk tenaga kependidikan,

---

<sup>1</sup> Ruri Keristanti, Dinda Marhamah Lubis, dan Irma Suryani Lubis, “Manajemen Strategik Hunger Dan Wheelen Dalam Meningkatkan Hafalan Al Qur’an Di SD Muhammadiyah 38 Medan Krio”, *Journal Proceeding International Seminar on Islamic Studies* 6, no. 1 (2025): 2838

masyarakat, pendanaan, serta sarana dan prasarana. Tenaga kependidikan memiliki peran dalam pelaksanaan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan layanan teknis guna mendukung kegiatan pendidikan di satuan pendidikan. Di antara tenaga kependidikan tersebut, Tenaga Administrasi Sekolah berperan memberikan layanan administratif di tingkat SD/MI, SMP/MTs, SMA/MA/SMK/MAK, atau satuan pendidikan lain yang setara.<sup>2</sup>

Strategi dalam bahasa Yunani yaitu *strategos* yang artinya jenderal, sedangkan menurut Glueck dan Jauch pengertian strategi adalah rencana yang disatukan, guna berintegrasi menghubungkan keunggulan strategis perusahaan dengan masalah dunia luar, yang digunakan untuk memastikan bahwa tujuan utama dari perusahaan dapat dicapai melalui pelaksanaan yang tepat oleh organisasi.<sup>3</sup>

Manajemen strategi adalah proses dan rangkaian aktivitas pengambilan keputusan yang sifatnya mendasar dan menyeluruh, disertai dengan penetapan cara pelaksanaannya, yang dibuat oleh pimpinan organisasi dan diimplementasikan oleh seluruh jajaran di dalam organisasi tersebut untuk mencapai tujuan. Beberapa ahli mendefinisikan manajemen strategi atau manajemen strategik sebagai seni dan ilmu pengetahuan dalam mengidentifikasi merumuskan, mengimplementasikan, serta evaluasi

---

<sup>2</sup> Tenaga Kependidikan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, *Panduan Kerja Tenaga Administrasi Sekolah*, (Jakarta: Direktorat Pembinaan Tenaga Kependidikan Pendidikan Dasar dan Menengah, Direktorat Jenderal Guru dan Tenaga Kependidikan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2017). 1

<sup>3</sup> Mimin Yatminiwati, *Manajemen Strategi*, (Jawa Timur: Widya Gama Press, 2019). 3

terhadap berbagai keputusan lintas fungsional yang memungkinkan sebuah organisasi untuk mencapai tujuan.<sup>4</sup>

Administrasi menurut Jan Turang adalah konsep administrasi sekolah diadakan sebagai semua tahapan pengontrolan, pengelolaan, sekaligus pengendalian untuk memperoleh serta menjalankan tujuan sekolah.<sup>5</sup> Pada dasarnya administrasi sekolah adalah bagian dari administrasi pendidikan, dikarenakan administrasi sekolah merupakan penerapan administrasi pendidikan dalam suatu organisasi sekolah.<sup>6</sup>

Menanggapi tantangan tersebut, Pemerintah Indonesia melalui Kementerian Agama telah meluncurkan kebijakan reformasi birokrasi yang fundamental. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik yang dimaksud dengan pelayanan terpadu dalam pasal 14 Ayat (1) sistem pelayanan terpadu merupakan satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat baik secara fisik maupun virtual sesuai dengan standart pelayanan yang dilakukan dengan memadukan pelayanan secara elektronik.<sup>7</sup> Transformasi ini bertujuan untuk mendekatkan layanan kepada masyarakat, memperpendek alur birokrasi, serta mewujudkan proses pelayanan yang cepat, transparan, dan akuntabel.

---

<sup>4</sup> Samsurijal Hasan, dkk, *Manajemen Strategi*, (Jawa Tengah, CV. Pena Persada, 2021). 1

<sup>5</sup> Ali M Zebua, dkk, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*, (Riau: Dotplus Publisher, 2022). 74.

<sup>6</sup> Wildan Zulkarnain, *Manajemen Perkantoran Profesional*, (Malang: Gunung Samudra, 2015). 16.

<sup>7</sup> Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah telah mengatur struktur dan tugas tenaga administrasi sekolah. Berdasarkan peraturan ini, tenaga administrasi sekolah terdiri dari kepala tenaga administrasi, pelaksana urusan, dan petugas layanan khusus. Strategi-strategi yang diidentifikasi mungkin meliputi perbaikan proses, peningkatan koordinasi, pelatihan staf, dan integrasi teknologi dalam proses administrasi.<sup>8</sup>

Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada dasarnya ditujukan untuk menyederhanakan birokrasi pelayanan perizinan dalam bentuk : a) mempercepat waktu pelayanan dengan mengurangi tahapan-tahapan dalam pelayanan yang kurang penting, b) menekankan biaya pelayanan perizinan usaha, selain pengurangan tahapan pengurangan biaya juga dilakukan dengan membuat prosedur pelayanan serta biaya resmi menjadi lebih transparan. c) menyederhanakan persyaratan dengan mengembangkan sistem paralel dan akan ditemukan persyaratan-persyaratan yang tumpang tindih, sehingga dapat dilakukan dengan penyederhanaan layanan yang akan berdampak langsung pada pengurangan biaya dan waktu.<sup>9</sup>

Menteri Agama Lukman Hakim Saifuddin meresmikan *One Stop Integrated Service* atau sering dengan istilah Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi DKI Jakarta dan peresmian berlangsung di Kantor wilayah Kementerian Agama Jakarta.

---

<sup>8</sup> Arifin, I., *Administrasi Pendidikan: Teori, Kebijakan, dan Praktik*, (Malang: Literasi Nusantara, 2021). 89-112.

<sup>9</sup> Ika Dewi Safitri, "Kualitas Pelayanan One Day Service di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kecamatan Pesangrahan Kota Administrasi Jakarta Selatan". 55-56.

Kebijakan *One Stop Integrated service* yang telah disahkan sejak tahun 2017 oleh Menteri Agama Republik Indonesia ini mulai dilaksanakan oleh Kementerian Agama di setiap daerah.<sup>10</sup>

MAN 1 Tulungagung merupakan salah satu lembaga pendidikan dibawah naungan Kementerian Agama kabupaten Tulungagung yang juga telah menerapkan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) , yang bertujuan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, memperpendek proses pelayanan, mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah dan transparan, pasti, akuntabel, dan terjangkau, serta memberikan akses yang luas kepada masyarakat untuk memperoleh layanan.

Sebelum penerapan PTSP secara formal di MAN 1 Tulungagung pada tahun 2023, kondisi pelayanan administrasi sering dikeluhkan karena ketidakefektifan prosedurnya. Pengguna layanan, baik siswa, orang tua, maupun alumni, sering kali harus menghadapi proses yang berbelit-belit untuk urusan sederhana seperti legalisir ijazah atau mutasi siswa. Kurangnya kejelasan mengenai waktu penyelesaian dokumen dan tidak adanya sistem pelacakan (*tracking*) membuat tingkat kepuasan publik menjadi rendah.

Meskipun telah menerapkan PTSP yang didukung oleh regulasi dan sistem terpusat, tantangan dalam pelayanan publik di lembaga pendidikan

---

<sup>10</sup> Website Kemenag Ri, diakses pada 22 september 2025  
<http://kemenag.go.id/berita/read/506986/menag-resmikan-pelayanan-terpadu-satu-pintujakarta>

tetap kompleks. Optimalisasi layanan administrasi tidak hanya bergantung pada adanya sistem (PTSP), tetapi juga pada Strategi Manajemen yang diterapkan oleh Kepala Madrasah dan Tenaga Administrasi. Isu yang muncul adalah bagaimana sebuah institusi pendidikan unggulan seperti MAN 1 Tulungagung memastikan bahwa implementasi PTSP ini benar-benar berjalan efektif dan adaptif terhadap berbagai kebutuhan layanan yang cepat, tepat, dan *digital-friendly* di era modern.

Secara teknis, MAN 1 Tulungagung telah memiliki beberapa fondasi teknologi yang solid untuk mendukung layanan administrasinya, termasuk sistem online seperti Smard Mansatu, Emis Madrasah, dan Simpatika.<sup>11</sup>

Transformasi pelayanan publik di sektor pendidikan menuntut lembaga pendidikan tidak lagi sekadar menjalankan fungsi administratif secara rutin, tetapi mengelolanya secara strategis, terintegrasi, dan berbasis mutu layanan. Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di lingkungan madrasah, termasuk di MAN 1 Tulungagung, bukan sekadar kebijakan struktural, melainkan bentuk reformasi tata kelola layanan administrasi yang berorientasi pada efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas. Namun demikian, keberadaan sistem PTSP tidak secara otomatis menjamin optimalisasi layanan. Masalah utama yang sering muncul bukan pada absennya regulasi atau sistem, tetapi pada lemahnya perumusan strategi, inkonsistensi implementasi, serta kurangnya evaluasi

---

<sup>11</sup> Website, Man 1 Tulungagung, diakses 20 September 2025  
<https://mansatu.sch.id/>

dan pengendalian yang berkelanjutan. Dalam konteks ini, penelitian menjadi mendesak untuk memastikan bahwa PTSP tidak berhenti sebagai simbol reformasi birokrasi, melainkan benar-benar berfungsi sebagai instrumen peningkatan mutu layanan administrasi madrasah secara sistematis dan terukur.

Selanjutnya kompleksitas layanan administrasi di madrasah negeri yang berada di bawah Kementerian Agama dengan tuntutan digitalisasi, transparansi publik, serta peningkatan kepuasan stakeholder memerlukan pendekatan manajemen strategis yang terstruktur sebagaimana dikemukakan Wheelen dan Hunger dalam model perumusan, implementasi, serta evaluasi strategi. Tanpa analisis strategis yang komprehensif (misi, tujuan, SWOT, program, anggaran, prosedur, serta mekanisme kontrol), PTSP berisiko berjalan secara administratif-formal tanpa menghasilkan dampak substantif terhadap kualitas layanan. Penelitian ini menjadi penting karena mengkaji PTSP tidak hanya pada level implementasi teknis, tetapi pada dimensi strategisnya, sehingga dapat menghasilkan model optimalisasi layanan administrasi yang adaptif, berbasis kebutuhan nyata madrasah, serta relevan dengan dinamika pelayanan publik di era digital. Secara akademik, penelitian ini memperkaya khazanah manajemen pendidikan Islam; secara praktis, penelitian ini memberikan dasar evaluatif dan rekomendatif bagi penguatan tata kelola layanan administrasi yang profesional dan berkelanjutan di MAN 1 Tulungagung.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti melakukan penelitian dengan judul **“Strategi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Mengoptimalkan Layanan Administrasi Madrasah Di MAN 1 Tulungagung”**.

#### **B. Fokus dan Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan konteks penelitian diatas, maka peneliti mengambil fokus penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana proses perumusan strategi pelayanan terpadu satu pintu dalam mengoptimalkan layanan administrasi di MAN 1 Tulungagung?
2. Bagaimana implementasi strategi pelayanan terpadu satu pintu dalam mengoptimalkan layanan administrasi di MAN 1 Tulungagung?
3. Bagaimana evaluasi dan pengendalian strategi pelayanan terpadu satu pintu dalam mengoptimalkan layanan administrasi di MAN 1 Tulungagung?

#### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan fokus penelitian diatas, maka peneliti mengambil tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis proses perumusan strategi yang diterapkan oleh MAN 1 Tulungagung dalam mengoptimalkan layanan administrasi melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
2. Untuk menganalisis implementasi yang diterapkan pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan layanan administrasi madrasah di MAN 1 Tulungagung.

3. Untuk menganalisis evaluasi dan pengendalian strategi pelayanan terpadu satu pintu dalam mengoptimalkan layanan administrasi di MAN 1 Tulungagung.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Pada dasarnya sebuah penelitian dilakukan dengan harapan dapat bermanfaat, baik dalam aspek teoritis maupun praktis yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

##### **1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, penelitian ini dapat memberikan kontribusi keluasan ilmu, bagi dunia pendidikan lebih khusus pada strategi pelayanan terpadu satu pintu dalam mengoptimalkan kualitas Pelayanan Administrasi di MAN 1 Tulungagung. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan rujukan bagi peneliti yang selanjutnya.

##### **2. Manfaat Praktis**

Penelitian tentang strategi pelayanan terpadu satu pintu dalam mengoptimalkan kualitas layanan administrasi di MAN 1 Tulungagung terdapat beberapa manfaat praktis, yaitu:

###### **a. Bagi sekolah**

Bagi sekolah, yaitu MAN 1 Tulungagung hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dalam penyusunan dan penerapan strategi pelayanan terpadu satu pintu, sehingga mampu meningkatkan

efektivitas, efisiensi, dan transparansi layanan administrasi serta memberikan kepuasan kepada guru, siswa, maupun masyarakat.

b. Bagi lembaga terkait

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi rujukan dalam mengembangkan kebijakan peningkatan mutu layanan administrasi, sekaligus sebagai model perbandingan dalam penerapan pelayanan terpadu satu pintu.

c. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan penelitian ini dapat menambah dan mengembangkan wawasan, ilmu pengetahuan serta menggali lebih dalam mengkaji lebih lanjut strategi pelayanan administrasi di lembaga pendidikan, baik dengan fokus, metode, maupun pendekatan yang berbeda, sehingga dapat melahirkan model strategi pelayanan yang lebih inovatif dan sesuai kebutuhan zaman

## **E. Penegasan Istilah**

Penegasan istilah bertujuan untuk memberikan pemaparan yang tepat guna menghindari kesalahan dalam pemahaman dan penafsiran judul di penelitian ini. Penegasan istilah dalam penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu:

## 1. Penegasan Konseptual

Secara konseptual, penegasan istilah dalam penelitian ini di antaranya yaitu:

### a. Strategi

Manajemen strategi yaitu usaha manajerial untuk menumbuh kembangkan kekuatan lembaga guna mengeksploitasi peluang yang timbul agar mencapai suatu tujuan lembaga pendidikan yang sudah ditetapkan sesuai dengan misi yang sudah ditentukan. Jadi manajemen strategi merupakan kumpulan yang dilaksanakan oleh suatu organisasi untuk mencapai suatu tujuan berdasarkan strategi yang sudah ada.<sup>12</sup> Hunger & Wheelen pun serupa dengan menyatakan manajemen strategis ialah serangkaian keputusan dan tindakan manajerial yang menentukan kinerja perusahaan dalam jangka panjang. Manajemen strategis meliputi pengamatan lingkungan, perumusan strategis, implementasi, evaluasi dan pengendalian.<sup>13</sup> Berdasarkan teori Wheelen dan Hunger di atas, manajemen strategis adalah suatu proses yang sistematis untuk merumuskan, mengimplementasikan, dan mengevaluasi keputusan strategis yang memungkinkan suatu organisasi mencapai tujuan jangka panjangnya secara efektif dalam lingkungan yang dinamis. Proses ini mencakup analisis lingkungan internal dan eksternal,

---

<sup>12</sup> Nurul Annisa, *Manajemen Strategi Pemasaran Smk Hidayah Semarang*, (Semarang: Universitas Islam Negeri Walisongo, 2019). 15.

<sup>13</sup> Wheelen, Thomas Dan Hunger, David. 1989. *Strategic Management And Public Policy*. USA: Addison

penentuan arah strategis (visi, misi, tujuan), pelaksanaan strategi yang dipilih, serta evaluasi dan pengendalian kinerja untuk memastikan strategi berjalan sesuai rencana dan dapat disesuaikan bila diperlukan.

b. 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>14</sup> Dapat disimpulkan pelayanan terpadu satu pintu merupakan pelayanan yang terintegrasi yang dilakukan dalam satu tempat.

c. Layanan Administrasi

Layanan administrasi adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan dalam bentuk pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, seperti sertifikat, izin-izin, rekomendasi, surat keterangan, dan lain-lain. Pelayanan ini biasanya dilakukan oleh instansi pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, serta oleh lembaga-lembaga lain yang memiliki kewenangan administratif, seperti kantor kelurahan, bank, atau lembaga pendidikan.

---

<sup>14</sup> Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

## **2. Penegasan Istilah Secara Operasional**

Berdasarkan penegasan konseptual di atas, maka secara operasional yang di maksud “Strategi Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam mengoptimalkan Layanan Administrasi di MAN 1 Tulungagung” adalah sebuah pendekatan sistematis yang mengintegrasikan semua layanan administrasi ke dalam satu loket atau unit terpusat. Tujuannya adalah menyederhanakan dan mempercepat proses bagi para pemohon, seperti siswa, orang tua, dan guru. Hal ini mengurangi birokrasi, menghemat waktu dan tenaga, serta meningkatkan transparansi dalam setiap tahapan pelayanan.

## **F. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan laporan penelitian terdiri dari BAB I, BAB II, BAB III, BAB IV, BAB V dan BAB VI.

BAB I Membahas konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, orisinalitas penelitian dan definisi istilah.

BAB II berisi kajian teori yang berisi kajian-kajian dan teori yang menjadi landasan peneliti dalam melakukan penelitian ini. Kajian teori diambil dari buku-buku, jurnal, hingga sumber lainnya yang berkaitan strategi pengelolaan pelayanan peningkatan mutu. Pada Bab ini juga berisi kajian integrasi dan kerangka berpikir.

BAB III menjelaskan tentang metode penelitian yang meliputi: pendekatan dan jenis penelitian, waktu dan tempat penelitian, objek

penelitian, instrumen penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan pengecekan keabsahan temuan.

BAB IV memaparkan data dan hasil temuan terkait fokus penelitian, yaitu perumusan, pengimplementasian, pengevaluasian dan pengendalian dari strategi PTSP dalam mengoptimalkan layanan administrasi di MAN 1 Tulungagung

BAB V membahas hasil temuan peneliti menurut analisis sesuai dengan teori yang digunakan.

BAB VI berisi penutup yang akan memaparkan kesimpulan dari fokus penelitian dan saran untuk lembaga terkait. Penutup yang berisi kesimpulan dan saran. Pada bab ini peneliti memaparkan kesimpulan dari fokus penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya, sehingga diperoleh kesimpulan dari masing-masing fokus permasalahan yang dapat dipercaya dan di pertanggungjawabkan. Selain itu, peneliti juga memberikan saran untuk penelitian ini.