

**ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS LAYANAN ADMINISTRASI
DI MADRASAH ALIYAH NEGERI 2 BANTUL**



SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)

Disusun oleh:

Rahmalia Nurmaliana Sari

NIM: 22104090082

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2026

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rahmalia Nurmaliana Sari

NIM : 22104090082

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi saya ini adalah asli hasil penelitian peneliti sendiri dan bukan plagiasi karya orang lain kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Yogyakarta, 08 Juli 2026

Yang Menyatakan



Rahmalia Nurmaliana Sari
NIM.22104090082

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan pembimbingan seperlunya, maka kami selaku Dosen Pembimbing Skripsi (DPS) berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Rahmalia Nurmaliana Sari
NIM : 22104090082
Judul : Analisis Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam
Skripsi Meningkatkan Efektivitas Layanan Administrasi di Madrasah
Aliyah Negeri 2 Bantul

Sudah dapat diajukan kepada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Pendidikan (S.Pd).

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas Perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 09 Juli 2026
Dosen Pembimbing Skripsi



Heru Sulistya M.Pd.
NIP. 19941021 201903 1 009

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 513056 Fax. (0274) 586117 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-2422/Un.02/DT/PP.00.9/08/2026

Tugas Akhir dengan judul : ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DALAM
MENINGKATKAN EFEKTIVITAS LAYANAN ADMINISTRASI DI MADRASAH
ALYIAH NEGERI 2 BANTUL

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : RAHMALIA NURMALIANA SARI
Nomor Induk Mahasiswa : 22104090082
Telah diujikan pada : Kamis, 16 Juli 2026
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang
Heru Sulistya, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 6a7013b95370



Penguji I
Prof. Dr. Subiyantoro, M.Ag.
SIGNED

Valid ID: 6a6acb69ba245



Penguji II
Dra. Wiji Hidayati, M.Ag.
SIGNED

Valid ID: 6a6ffb02ef1



Yogyakarta, 16 Juli 2026
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Prof. Dr. Sigit Purnama, S.Pd.L., M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 6a7047e42e77

SURAT PERNYATAAN BERJILBAB

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rahmalia Nurmaliana Sari

NIM : 22104090082

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Menyatakan dengan ini bahwa pas foto yang diserahkan pada ijazah saya memakai **kerudung/jilbab** adalah kemauan saya sendiri dan atas segala konsekuensi dan resiko yang dapat ditimbulkan dikemudian hari adalah tanggungjawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk melengkapi salah satu persyaratan pendaftaran sidang skripsi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta program studi S1 Manajemen Pendidikan Islam.

Yogyakarta, 08 Juli 2026

Yang Menyatakan



Rahmalia Nurmaliana Sari
NIM.22104090082

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MOTTO

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ

*“Apabila engkau telah selesai (dengan suatu kebajikan), teruslah bekerja keras
(untuk kebajikan yang lain)”*

(QS. Al-Insyirah: 7)¹

"Setiap pelayanan yang baik berawal dari perencanaan yang baik."



¹ NU Online, “Surat Al-Insyirah: Arab, Latin Dan Terjemah Lengkap,” accessed July 7, 2026, <https://quran.nu.or.id/al-insyirah>.

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk almamater tercinta,

Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَبِهِ نَسْتَعِينُ عَلَى أُمُورِ الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ
أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَحْدَهُ لَا شَرِيكَ لَهُ وَأَشْهَدُ أَنَّ عَبْدَهُ وَرَسُولَهُ لَا
نَبِيَّ بَعْدَهُ
اللَّهُمَّ صَلِّ عَلَى سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ أَمَّا بَعْدُ

Puji syukur kehadiran Allah Swt. atas segala limpahan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW., keluarga, sahabat, dan seluruh pengikutnya hingga akhir zaman.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan pada program studi Manajemen Pendidikan Islam. Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai hambatan dan keterbatasan. Namun, berkat bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak, skripsi ini dapat diselesaikan.

Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Noorhaidi, M. A., M. Phil., Ph.D. selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, atas kebijakan dan dukungan yang telah diberikan dalam mewujudkan iklim akademik yang kondusif serta menunjang keberlangsungan proses pendidikan di lingkungan kampus.
2. Bapak Prof. Dr. Sigit Purnama, S.Pd.I., M.Pd. selaku Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, atas fasilitasi dan dukungan akademik yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Ibu Siti Nur Hidayah, S.Th.I., M.Sc., Ph.D. sebagai Ketua Prodi dan Bapak Irwanto, M. Pd. sebagai sekretaris Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Bapak Rinduan Zain S.Ag., MA. selaku Dosen Penasehat Akademik (DPA)
5. Bapak Heru Sulistya, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing Skripsi, yang dengan penuh dedikasi telah meluangkan waktu, tenaga, dan pemikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, serta masukan selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Segenap Dosen dan Staf Administrasi Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, atas ilmu, wawasan, dan pengalaman berharga yang telah diberikan kepada penulis selama menempuh pendidikan.
7. Ibu Nur Hasanah Rahmawati, S.Ag., M.Pd. Kepala Madrasah Aliyah Negeri 2 Bantul yang telah memberikan izin penelitian, serta bersedia memberikan data dan informasi yang sangat berharga untuk skripsi ini
8. Guru, Siswa perwakilan orang tua siswa, dan Masyarakat yang telah bersedia memberikan informasi untuk skripsi ini
9. Kedua orang tua tercinta Bapak Suharyono dan Mamak Muryanti, terima kasih atas doa, kasih sayang, pengorbanan, dan dukungan tanpa henti selama

ini. Semoga skripsi ini menjadi langkah awal untuk membanggakan Mamak dan Bapak, serta semoga Allah Swt. senantiasa memberikan kesehatan dan umur yang berkah agar dapat kebersamai langkah penulis dalam mencapai impian-impian kedepannya.

10. Kedua adikku tersayang, Annisa dan Gilang terima kasih atas kebersamaan, semangat dan doa yang selalu diberikan kepada penulis. Tumbuhlah menjadi versi paling hebat, adikku.
11. Teman-teman seperjuangan di Prodi Manajemen Pendidikan Islam Angkatan 2022 UIN Sunan Kalijaga, terkhusus kepada sahabatku “Subedu” (Syifa, Dina, Hani, Nana, Sinta, dan Ayu), terima kasih telah memberikan dukungan, semangat, dan tempat untuk berbagi cerita selama masa perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi ini.
12. Keluarga Besar UKM KSR PMI Unit UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, terimakasih telah memberikan ruang kepada penulis untuk tumbuh, berkembang, dan belajar tentang memanusiakan manusia.
13. Pemilik NIM 22104090082, diri penulis sendiri, terima kasih tetap bertahan dan berjuang melawan segala keraguan yang ada. Tetap semangat menggapai dan mengusahakan semua hal yang diimpikan.

Terakhir, penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam penyelesaian penulisan skripsi ini. Semoga Allah SWT. membalas kebaikan-kebaikan semua pihak dengan pahala dan keberkahan kehidupan, aamiin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa yang akan datang. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat yang luas bagi pembaca.

Yogyakarta, 06 Juli 2026

Penulis

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



Rahmalia Nurmaliana Sari
22104090082

ABSTRAK

Rahmalia Nurmaliana Sari (22104090082), *Analisis Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan Efektivitas Layanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Bantul*. Skripsi. Yogyakarta: Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2026.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan inovasi pelayanan publik yang bertujuan meningkatkan efektivitas layanan administrasi melalui penyederhanaan prosedur, transparansi, dan kemudahan akses. Di MAN 2 Bantul, PTSP telah diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi, namun pelaksanaannya masih menghadapi kendala berupa keterbatasan sumber daya manusia, belum optimalnya layanan berbasis digital, serta rendahnya pemanfaatan layanan digital oleh masyarakat. Penelitian ini bertujuan menganalisis manajemen PTSP berdasarkan fungsi-fungsi manajemen Luther Gulick (POSDCORB), mengidentifikasi kendala beserta upaya penyelesaiannya, serta menganalisis kontribusinya terhadap efektivitas layanan administrasi di MAN 2 Bantul. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi kontribusi bagi pengembangan kajian manajemen pelayanan publik di bidang pendidikan sekaligus menjadi bahan evaluasi bagi madrasah dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif dan jenis penelitian lapangan (*field research*). Subjek penelitian dipilih secara *purposive* berdasarkan kriteria mengetahui, memahami, dan mengalami (3M), yang meliputi Kepala Madrasah, Plt. Kepala Tata Usaha, petugas PTSP, serta pengguna layanan. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui tahapan *transcript, coding, grouping*, serta *comparing and contrasting*, sedangkan keabsahan data diuji menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen PTSP di MAN 2 Bantul telah menerapkan fungsi POSDCORB secara menyeluruh sehingga mendukung pelayanan administrasi yang lebih sistematis dan efektif. Kendala yang dihadapi meliputi keterbatasan sumber daya manusia, transisi layanan digital, dan rendahnya pemanfaatan layanan digital. Upaya yang dilakukan mencakup penataan ruang pelayanan, penguatan budaya pelayanan melalui program PTSP Cantik Bertalenta, evaluasi berkala melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), serta pengembangan layanan digital. Penelitian ini menemukan bahwa efektivitas PTSP tidak hanya didukung oleh sarana dan teknologi, tetapi juga oleh integrasi fungsi manajemen, komitmen sumber daya manusia, budaya pelayanan, dan evaluasi berkelanjutan. Temuan tersebut memperkuat implementasi teori POSDCORB dalam pengelolaan PTSP di madrasah serta menjadi rujukan bagi pengembangan pelayanan administrasi yang lebih efektif, transparan, dan berorientasi pada kepuasan pengguna.

Kata Kunci: Manajemen PTSP, POSDCORB, Efektivitas Layanan Administrasi,

ABSTRACT

Rahmalia Nurmaliana Sari (22104090082), Analysis of One-Stop Integrated Service Management in Improving the Effectiveness of Administrative Services at Madrasah Aliyah Negeri 2 Bantul. Undergraduate Thesis. Yogyakarta: Islamic Educational Management Study Program, Faculty of Tarbiyah and Teacher Training, Sunan Kalijaga State Islamic University Yogyakarta, 2026.

The One-Stop Integrated Service (PTSP) is a public service innovation aimed at improving the effectiveness of administrative services through simplified procedures, transparency and ease of access. At MAN 2 Bantul, the PTSP has been implemented to improve the quality of administrative services; however, its implementation still faces challenges in the form of limited human resources, sub-optimal digital services, and low uptake of digital services by the public. This study aims to analyse the management of the PTSP based on Luther Gulick's management functions (POSDCORB), to identify the constraints and efforts to resolve them, and to analyse its contribution to the effectiveness of administrative services at MAN 2 Bantul. It is hoped that the findings of this study will contribute to the development of research on public service management in the field of education, whilst also serving as a basis for evaluation by the madrasah in improving the quality of its administrative services.

This study employed a qualitative method with a descriptive approach and involved field research. The research subjects were selected through purposive sampling based on the 'knowing, understanding and experiencing' (3M) criteria, which included the Head of the Madrasah, the Acting Head of Administration, PTSP staff, and service users. Data were collected through in-depth interviews, observation and documentation. Data analysis was carried out through the stages of transcription, coding, grouping, and comparing and contrasting, whilst data validity was tested using source triangulation and methodological triangulation.

The research findings indicate that the PTSP management at MAN 2 Bantul has fully implemented the POSDCORB functions, thereby supporting more systematic and effective administrative services. The challenges faced include limited human resources, the transition to digital services, and low uptake of digital services. Measures taken include the reorganisation of service areas, strengthening the service culture through the 'PTSP Cantik Bertalenta' programme, periodic evaluation via the Public Satisfaction Survey (SKM), and the development of digital services. This study found that the effectiveness of the PTSP is supported not only by facilities and technology, but also by the integration of management functions, the commitment of human resources, a service culture, and continuous evaluation. These findings reinforce the application of the POSDCORB theory in the management of PTSPs in madrasahs and serve as a reference for the development of administrative services that are more effective, transparent, and user-satisfaction-oriented.

Keywords: *One-Stop Integrated Service (PTSP) Management, POSDCORB, Administrative Service Effectiveness.*

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
SURAT PERNYATAAN BERJILBAB	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACK	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	8
D. Telaah Pustaka	10

E. Kerangka Teori	17
F. Metode Penelitian	32
G. Sistematika Pembahasan.....	43
BAB II GAMBARAN UMUM.....	46
A. Profil MAN 2 Bantul	46
B. Profil Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) MAN 2 Bantul.....	54
BAB III MANAJEMEN PTSP DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS LAYANAN ADMINISTRASI DI MAN 2 BANTUL.....	60
A. Manajemen PTSP MAN 2 Bantul.....	60
B. Kendala dan Solusi Implementasi PTSP di MAN 2 Bantul.....	95
C. Kontribusi Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan Efektivitas Layanan Administrasi di MAN 2 Bantul	99
BAB IV PENUTUP	114
A. Kesimpulan	114
B. Saran	115
C. Kata Penutup.....	116
DAFTAR PUSTAKA	118
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	123

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Timeline Penelitian	34
Tabel 1.2 Subjek Penelitian.....	35



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Analisis Bibliografi menggunakan VOSViewer	15
Gambar 1.2 Triangulasi Sumber	42
Gambar 1.3 Triangulasi Sumber	43
Gambar 2.1 Lokasi MAN 2 Bantul	46
Gambar 2.2 Struktur Organisasi MAN 2 Bantul.....	54
Gambar 3.1 Informasi Maklumat Pelayanan	65
Gambar 3.2 Rapat Review dan Evaluasi SOP	66
Gambar 3.3 Stuktur Pengorganisasian PTSP MAN 2 Bantul	68
Gambar 3.4 Pembagian tugas staff dalam memberikan pelayanan.....	70
Gambar 3.5 Workshop pada prinsip layanan prima dari BSI	74
Gambar 3.6 Pengarahan dari Pimpinan.....	79
Gambar 3.7 Koordinasi Staff	84
Gambar 3.8 Arsip dokumen laporan	88
Gambar 3.9 Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	89
Gambar 3.10 pengalokasian pendanaan pada pengadaan sarana dan prasarana...	93
Gambar 3.11 antrean siswa	96
Gambar 3.12 Sistem Srikandi	97

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	123
Lampiran 2 Catatan Observasi	129
Lampiran 3 Hasil Dokumentasi	142
Lampiran 4 Foto Dokumentasi.....	147
Lampiran 5 Hasil Analisis NVIVO	148
Lampiran 6 Triangulasi	149
Lampiran 7 Surat Penunjukkan Dosen Pembimbing Skripsi.....	150
Lampiran 8 Kartu Bimbingan Skripsi.....	151
Lampiran 9 Bukti Seminar Proposal	152
Lampiran 10 Surat Izin penelitian.....	152
Lampiran 11 Surat Keterangan Plagiasi.....	154
Lampiran 12 Sertifikat PBAK.....	154
Lampiran 13 Sertifikat User Education.....	156
Lampiran 14 Sertifikat TOEC/TOEFL	157
Lampiran 15 Sertifikat IKLA.....	158
Lampiran 16 Sertifikat ICT.....	159
Lampiran 17 Sertifikat PKTQ	160
Lampiran 18 Sertifikat KKN.....	161
Lampiran 19 Sertifikat Magang	162
Lampiran 20 Curriculum Vitae	163

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam era globalisasi serta kemajuan teknologi informasi yang semakin pesat menuntut adanya transformasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam meningkatkan kualitas hidup Masyarakat pelayanan publik menjadi salah satu aspek penting. Masyarakat kini memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terhadap kualitas layanan yang optimal secara cepat, tepat, transparan, dan akuntabel. Namun pada realitanya belum semua layanan yang diajukan Masyarakat dapat dipenuhi dengan baik. Masyarakat sebagai penerima layanan seringkali menemui kekurangan dari penyelenggara layanan publik yang mengakibatkan kerugian. Berbagai keluhan seringkali diutarakan seperti pelayanan yang ribet, memakan waktu lama, serta tidak ramahnya para penyelenggara layanan.² Pemerintah merespons tuntutan ini dengan berbagai program reformasi birokrasi. Upaya dalam mewujudkan reformasi birokrasi salah satunya dengan memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan sesuai kebutuhan Masyarakat.³ Selain itu perbaikan tata kelola dan peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu fokus utama dari kebijakan reformasi birokrasi. Kebijakan ini termuat dalam berbagai peraturan perundang-undangan, seperti Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Regulasi tersebut berisi penyelenggara pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

² Muhammad Muslim, "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan)," *Jurnal Administrasi Publik Dan Pembangunan* 4, no. 1 (2022): 31, <https://doi.org/10.20527/jpp.v4i1.5191>.

³ I Nengah Nirmala Dwi Wahyudi, "Analysis of Implementation of Public Services in the Framework of Improving the Quality of Religious Services At the Office of the Ministry of Religion , Tabanan District," *Jurnal Ilmiah Gema Perencana* 2 (2023): 201–22.

Pemerintah terus berupaya mengatasi permasalahan layanan yang ada melalui kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan salah satu inovasi yang dihadirkan oleh pemerintah untuk mempermudah akses masyarakat terhadap layanan administrasi publik, birokrasi pelayanan, dan membentuk tata pemerintahan yang baik.⁴ PTSP bertujuan untuk menyederhanakan dan memusatkan berbagai layanan yang sebelumnya tersebar di berbagai instansi pemerintah dalam satu tempat, sehingga masyarakat tidak perlu lagi berurusan dengan banyak birokrasi yang terpisah. Dengan adanya PTSP, diharapkan layanan yang diberikan menjadi lebih cepat, transparan, dan mudah diakses. PTSP bukan hanya sebuah reformasi administratif, tetapi juga sebuah transformasi yang menyentuh aspek pelayanan publik yang lebih luas, termasuk peningkatan efisiensi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat beberapa tahun terakhir.⁵ Data dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) menunjukkan hasil positif dengan banyak instansi pemerintah telah mengadopsi sistem PTSP. Hasil evaluasi menunjukkan peningkatan indeks kepuasan masyarakat di berbagai sektor (KemenPANRB, Laporan Tahunan 2023. Seperti yang termuat dalam Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, pengertian pelayanan satu pintu yaitu pelayanan yang diselenggarakan dalam satu tempat yang memuat bermacam pelayanan yang mempunyai keterkaitan proses yang dapat dilayani melalui satu pintu. Menurut data dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi implementasi PTSP di berbagai instansi pemerintah

⁴ Muslim, "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan)."

⁵ Mohammad Rezza Fahlevvi and Norlince G Tebai, "Efektivitas Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Di Kabupaten Nabire" 8, no. 3 (2025).

telah menunjukkan peningkatan signifikan dalam hal efisiensi dan efektivitas layanan.

Pada tahun 2018, Menteri Agama Republik Indonesia resmi mengesahkan penerapan PTSP. Kementerian Agama Kemudian bertanggung jawab untuk melaksanakannya di semua Lembaga dan daerah yang berada di bawahnya. Dalam Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2018 mengungkapkan tujuan dari diselenggarakannya pelayanan terpadu adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan public serta memberikan kemudahan bagi Masyarakat dalam menerima pelayanan. Dalam pelaksanaan pelayanan dan pengelolaan pengaduan serta mendistribusikan informasi pelayanan Kementerian Agama memanfaatkan sistem teknologi informasi. Namun, meskipun banyak instansi telah menerapkan sistem ini, masih terdapat tantangan dalam hal kualitas pelayanan yang diberikan kepada Masyarakat.⁶ Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sistem PTSP dirancang untuk meningkatkan pelayanan, masih ada faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitasnya yang perlu dianalisis lebih lanjut.

Pendidikan merupakan kebutuhan hidup manusia yang mutlak dipenuhi dalam upaya untuk meningkatkan harkat, martabat dan taraf hidup manusia.⁷ Instansi pendidikan tidak terlepas dari arus reformasi pelayanan publik ini. Lembaga pendidikan, baik negeri maupun swasta, dituntut memberikan layanan administrasi yang prima. Layanan ini mencakup berbagai aspek, mulai dari penerimaan siswa baru hingga kelulusan. Efisiensi dan efektivitas layanan administrasi pendidikan

⁶ Siti Marwiyah, *Buku Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digitalisasi, Pelayanan Publik Di Era Digitalisasi*, 2020, [http://repo.iain-tulungagung.ac.id/5510/5/BAB 2.pdf](http://repo.iain-tulungagung.ac.id/5510/5/BAB%20.pdf).

⁷ Al Amin, "Efektivitas Pelayanan Publik Pendidikan Melalui PTSP Di MTS Negeri 4 Kota Surabaya," *JISP (Jurnal Inovasi Sektor Publik)* 2, no. 3 (2022): 82–96, <https://doi.org/10.38156/jisp.v2i3.157>.

menjadi krusial. Hal ini mendukung kelancaran proses belajar mengajar. Selain itu, layanan prima mencerminkan profesionalisme institusi Pendidikan.⁸

Kementerian Agama Republik Indonesia, sebagai pembina lembaga pendidikan Islam, juga mendorong peningkatan kualitas layanan. Implementasi PTSP di lingkungan madrasah menjadi salah satu wujud nyata komitmen tersebut. Ini sejalan dengan upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) di semua lini.⁹ Konsep *good governance* merupakan suatu gagasan tata kelola pemerintahan yang bertujuan untuk menciptakan transparansi, efisiensi, dan kemudahan dalam memberikan pelayanan, khususnya dalam upaya meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan publik yang diselenggarakan. Melalui penerapan prinsip *good governance*, aparatur pemerintah didorong untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik, termasuk dalam proses perizinan, dengan semangat mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang efektif, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan Masyarakat.¹⁰

Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 2 Bantul sebagai salah satu lembaga pendidikan yang bernaung di bawah Kementerian Agama, juga menerapkan sistem PTSP dalam memberikan layanan administrasi kepada siswa, orang tua, dan masyarakat. PTSP di MAN 2 Bantul diresmikan oleh Kepala Kanwil Kemenag DIY pada 19 September 2024. Peresmian ini menumbuhkan harapan akan peningkatan kualitas layanan administrasi di MAN 2 Bantul. Kepala MAN 2 Bantul, Nur Hasanah Rahmawati,

⁸ Maria Napitupulu et al., "Pentingnya Administrasi Dalam Pendidikan," *Jurnal Pendidikan Sosial Dan Humaniora* 1, no. 4 (2022): 214.

⁹ Erica Alvionita and Kondar Siahaan, "Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Layanan Perizinan Dan Monitoring Berkas Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kanwil Kemenag Provinsi Jambi," *Manajemen Sistem Informasi* 6, no. 2 (2021): 299–311.

¹⁰ Gidion Steven Hutagalung, "Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Dalam Rangka Mewujudkan Good Governance Di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)," *Jurnal JURISTIC* 2, no. 01 (2021): 99, <https://doi.org/10.35973/jrs.v2i01.2141>.

menekankan pentingnya penerapan sistem ini juga sebagai bagian dari upaya madrasah menuju layanan yang lebih modern.

“Tuntutan masyarakat saat ini semakin tinggi akan pelayanan yang cepat dan transparan, dan kami berusaha untuk memenuhi ekspektasi tersebut melalui PTSP ini”. Ujarnya

Berbagai pembaruan dilakukan mulai infrastruktur, sistem dan kualitas pelayanannya. Sistem ini dirancang untuk menyederhanakan jalur layanan, meningkatkan transparansi, dan mempercepat proses administrasi. Sehingga pengguna layanan baik siswa, guru, orang tua, maupun masyarakat dapat dilayani secara optimal.¹¹ Penerapan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), yang bertujuan untuk memudahkan akses, meningkatkan efisiensi, serta memberikan pelayanan yang lebih prima. Penerapan PTSP di MAN 2 Bantul diharapkan mampu merespons kebutuhan masyarakat akan layanan yang cepat, mudah, dan transparan. PTSP MAN 2 Bantul mencakup 33 jenis layanan berbeda, termasuk pengurusan surat administrasi, konsultasi pendidikan, hingga berbagai layanan informasi lainnya.¹² Dengan adanya PTSP ini, masyarakat kini dapat menyelesaikan berbagai keperluan di satu tempat yang terintegrasi, tanpa harus berurusan dengan birokrasi yang berbelit-belit. Sistem ini dirancang untuk mengurangi waktu tunggu serta meminimalisir kesulitan-kesulitan dalam pengurusan administrasi, sehingga memberikan kemudahan bagi semua pihak yang terlibat. Berdasarkan berita yang dimuat di web Kemenag DIY, PTSP MAN 2 Bantul menerima *study banding* dari MAN 1 Kebumen. Kunjungan tersebut berfokus pada pengembangan PTSP MAN 2 Bantul

¹¹ Riki Firmansah and Aldri Frinaldi, “Implementasi Inovasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Di MAN Sungai Penuh,” *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial* 10, no. 4 (2023): 2123–33.

¹² “PTSP MAN 2 Bantul,” n.d., <https://eptsp.man2bantul.id/index.php>.

karena MAN 1 Kebumen belum menerapkan sistem PTSP. Adanya kunjungan dari pihak lain menunjukkan bahwa pengembangan di MAN 2 Bantul dinilai cukup baik.¹³

Berdasarkan wawancara awal dengan Ibu Nurjanah selaku PLT Kepala TU beliau menjelaskan bahwa pelaksanaan PTSP di MAN 2 Bantul dilaksanakan secara *offline* dan *online*. Penerapan PTSP secara offline hingga saat ini berjalan cukup baik, dengan alur pelayanan yang jelas menggunakan nomor pendaftaran, dilengkapi fasilitas ruang tunggu, ruang bermain anak, dan ruang laktasi sebagai bentuk layanan ramah pengguna. Namun dalam prakteknya masih terdapat beberapa kendala. Dari Segi Sumber Daya Manusia yang ada di Tata Usaha berjumlah empat orang, dengan dua orang bertugas di bagian PTSP, tetapi keduanya masih merangkap tugas lain. Kondisi ini membatasi efektivitas pelaksanaan PTSP. Selain itu, layanan PTSP online yang direncanakan dan telah berjalan beberapa bulan, sejak tahun 2025 tidak lagi digunakan. Hal ini terjadi karena staff yang sebelumnya mengelola sistem telah dimutasi. Sementara kesiapan sumber daya yang ada belum bisa melanjutkan pengelolaannya. Kendala lain muncul dari sisi pengguna layanan. Minimnya penggunaan layanan PTSP online karena orang tua dan masyarakat lebih memilih datang langsung ke sekolah. Keterbatasan penguasaan teknologi menjadi salah satu alasan rendahnya pemanfaatan layanan online, padahal sistem tersebut dirancang untuk mempermudah pelayanan. Fakta ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan dalam penerapan PTSP di MAN 2 Bantul, yang berimplikasi pada efektivitas layanan administrasi pendidikan.

¹³ Man 2 Bantul, "Kembangkan PTSP, MAN 1 Kebumen Kunjungi MAN 2 Bantul," Kemenag DIY, n.d., <https://diy.kemenag.go.id/news/1958-kembangkan-ptsp-man-1-kebumen-kunjungi-man-2-bantul.html>.

Kesenjangan antara harapan dan kenyataan ini menjadi masalah nyata yang perlu diatasi. Oleh karena itu, penting untuk melakukan analisis mendalam mengenai manajemen PTSP di MAN 2 Bantul untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas layanan administrasi. Efektivitas layanan ini tetap sangat bergantung pada kompetensi SDM dan konsistensi dalam pelaksanaan prosedur standar. Tanpa pengelolaan yang baik, teknologi tidak akan mampu meningkatkan kualitas layanan secara signifikan.¹⁴ Oleh karena itu, perlu adanya kajian yang mendalam mengenai bagaimana manajemen PTSP diterapkan secara strategis untuk mencapai tujuan efisiensi dan efektivitas pelayanan administrasi di MAN 2 Bantul. Beberapa penelitian sebelumnya telah membahas tentang implementasi PTSP di berbagai instansi pemerintah, namun masih sedikit yang secara spesifik meneliti penerapan PTSP di lembaga pendidikan, khususnya di MAN 2 Bantul. Penelitian-penelitian tersebut cenderung fokus pada aspek teknis dan prosedural, tanpa mempertimbangkan perspektif pengguna layanan. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat mengisi celah tersebut dengan memberikan analisis yang lebih komprehensif mengenai manajemen PTSP dan dampaknya terhadap efektivitas layanan administrasi di MAN 2 Bantul.

Keunikan penelitian ini terletak pada fokus kajiannya yang tidak hanya membahas implementasi teknis Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), tetapi secara khusus menganalisis penerapan fungsi-fungsi manajemen, meliputi perencanaan, pengorganisasian, penempatan, pengarahan, koordinasi, pelaporan, dan pendanaan dalam konteks layanan administrasi di satuan pendidikan madrasah. Sebagian besar

¹⁴ Mira Dwi Lestari, "Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Berbasis Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta," 2023.

penelitian terdahulu lebih banyak menyoroti aspek digitalisasi, kebijakan pelayanan publik, atau tingkat kepuasan pengguna layanan, namun belum mengulas secara mendalam bagaimana manajemen internal dijalankan dalam sistem PTSP pada lembaga pendidikan Islam.¹⁵ Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah yang signifikan dalam pengembangan manajemen pelayanan publik di bidang pendidikan, dengan menitikberatkan pada manajemen PTSP di MAN 2 Bantul sebagai strategi untuk meningkatkan efektivitas layanan administrasi pendidikan.

B. Rumusan Masalah

Berangkat dari latar belakang masalah yang telah penulis paparkan, penulis memiliki rumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana manajemen layanan PTSP di MAN 2 Bantul?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam implementasi PTSP di MAN 2 Bantul dan bagaimana cara mengatasinya?
3. Bagaimana kontribusi manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam meningkatkan efektivitas layanan administrasi di MAN 2 Bantul?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

- a. Mengidentifikasi dan mendeskripsikan penerapan fungsi-fungsi manajemen *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *staffing* (penempatan), *Directing* (Pengarahan), *Coordinating* (koordinasi), *Reporting*

¹⁵ Inayatul Maftukhah, "Digitalisasi Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pada Pelayanan Pendidikan Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang" 15, no. 1 (2024): 37–48.

(Pelaporan), *Budgeting* (Penganggaran) dalam penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN 2 Bantul

- b. Mengetahui dan menganalisis kendala dan Solusi implementasi manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN 2 Bantul
- c. Mengetahui kontribusi manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) terhadap efektivitas layanan administrasi di MAN 2 Bantul.

2. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan berguna untuk:

a. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pengembangan ilmu manajemen pelayanan publik, terutama dalam ranah pendidikan. Dengan melakukan analisis terhadap manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN 2 Bantul, penelitian ini akan menambah kekayaan literatur yang ada mengenai efektivitas layanan administrasi di institusi pendidikan. Temuan dari penelitian ini dapat dijadikan acuan bagi para akademisi dan penulis lain yang berminat untuk mendalami lebih lanjut tentang penerapan PTSP serta faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan perspektif baru mengenai pentingnya keterlibatan masyarakat dalam pengelolaan layanan administrasi, sehingga dapat mendorong pengembangan teori-teori baru dalam bidang manajemen pelayanan publik.

b. Secara Praktis

- 1) Menyajikan input, hasil evaluasi, serta saran-saran bersifat strategis yang dapat dijadikan landasan oleh pihak madrasah untuk menyempurnakan

dan meningkatkan efisiensi serta efektivitas pengelolaan PTSP yang telah ada.

- 2) Memfasilitasi MAN 2 Bantul untuk mengenali aspek-aspek unggul dan area yang memerlukan perbaikan dalam sistem pengelolaan PTSP, sehingga dapat menyusun tindakan nyata demi memaksimalkan kualitas layanan administrasinya.
- 3) Hasil penelitian ini bisa dipakai sebagai sumber referensi, contoh kasus, dan tolok ukur (*benchmarking*) ketika institusi pendidikan serupa merancang, menjalankan, atau meningkatkan sistem layanan administrasi terintegrasi di lembaga mereka masing-masing.

D. Telaah Pustaka

Berdasarkan judul yang diangkat oleh penulis tentang “Analisis Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan Efektivitas Layanan Administrasi di MAN 2 Bantul”. penulis mencari referensi penelitian-penelitian terdahulu sebagai bahan perbandingan. Ditemukan beberapa jurnal dan skripsi yang relevan diantaranya:

Berbagai kajian menempatkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sebagai salah satu instrumen penting dalam agenda reformasi pelayanan publik. Hutagalung menegaskan bahwa penerapan PTSP berkontribusi terhadap penguatan prinsip good governance melalui efisiensi proses, transparansi biaya, dan peningkatan integritas aparatur.¹⁶ Temuan ini sejalan dengan Fahlevvi dan Tebai yang menunjukkan bahwa implementasi kebijakan PTSP memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan

¹⁶ Hutagalung, “Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Dalam Rangka Mewujudkan Good Governance Di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).”

kualitas layanan publik.¹⁷ Kelebihan dari penelitian-penelitian tersebut terletak pada kemampuannya menjelaskan peran PTSP sebagai kebijakan strategis negara. Keunggulan pendekatan ini juga terletak pada kemampuannya menjelaskan PTSP sebagai jawaban atas permasalahan birokrasi yang kompleks. Namun, sebagian besar kajian tersebut masih berfokus pada aspek kebijakan dan sistem pelayanan secara umum, sehingga belum banyak mengulas praktik pengelolaan internal PTSP pada level organisasi pelaksana.

Sebagian penelitian PTSP menitikberatkan analisis pada aspek implementasi kebijakan dan dampaknya terhadap kualitas layanan publik. Perspektif ini memberikan kontribusi penting dalam menunjukkan bahwa penerapan kebijakan PTSP berimplikasi positif terhadap peningkatan mutu layanan. Akan tetapi, kajian-kajian tersebut cenderung mengabaikan dimensi manajerial internal, seperti perencanaan kegiatan layanan, pengorganisasian sumber daya, dan mekanisme pengawasan, yang sejatinya menentukan keberhasilan implementasi kebijakan di tingkat operasional.

Dalam penelitian Yunita mengkaji manajemen administrasi pendidikan yang menegaskan bahwa pengelolaan administrasi yang terencana, terorganisasi, dan berbasis sistem mampu mempercepat proses layanan serta mengurangi kompleksitas birokrasi di lingkungan pendidikan.¹⁸ Kelebihan kajian ini terletak pada kemampuannya menyajikan kerangka konseptual yang komprehensif mengenai peran administrasi pendidikan dalam mendukung efektivitas layanan akademik,

¹⁷ Fahlevvi and Tebai, "Efektivitas Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Di Kabupaten Nabire."

¹⁸ Arifia Retna Yunita, "Manajemen Administrasi Pendidikan Dalam Mewujudkan Efisiensi Layanan Akademik," *Journal Of Innovation Research and Knowledge* 4, no. 1 (2024): 37–48.

termasuk pengenalan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sebagai salah satu inovasi pelayanan. Namun demikian, karena bersifat konseptual dan berbasis kajian pustaka, penelitian ini belum memberikan gambaran empiris mengenai bagaimana fungsi-fungsi manajemen diterapkan secara nyata dalam pengelolaan PTSP di satuan pendidikan tertentu. Selain itu, kajian ini belum secara spesifik mengaitkan praktik manajemen administrasi dengan pengukuran efektivitas layanan.

Kajian PTSP dalam konteks lembaga pendidikan mulai berkembang, terutama pada satuan pendidikan madrasah. Penelitian Firmansah dan Frinaldi di MAN Sungai Penuh menunjukkan bahwa PTSP mampu meningkatkan kemudahan dan kenyamanan layanan pendidikan.¹⁹ Hasil serupa juga ditemukan oleh Al Amin dalam konteks MTs Negeri yang menekankan pentingnya pelayanan cepat dan ramah.²⁰ Kelebihan penelitian-penelitian ini adalah fokusnya pada pengalaman pengguna layanan. Namun, kajian tersebut belum secara eksplisit mengaitkan peningkatan kualitas layanan dengan sistem manajemen internal PTSP yang melandasinya.

Beberapa penelitian menyoroti pentingnya sumber daya manusia sebagai faktor penentu keberhasilan PTSP. Atriyani dan Amrulloh menunjukkan bahwa kompetensi, komitmen, dan etos kerja petugas berpengaruh langsung terhadap mutu layanan pendidikan.²¹ Kekuatan kajian ini terletak pada penekanannya terhadap aspek human service dalam pelayanan publik. Studi di Paludan Ponorogo menegaskan bahwa Kompetensi, sikap, dan profesionalisme petugas sering disebut

¹⁹ Firmansah and Frinaldi, "Implementasi Inovasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Di MAN Sungai Penuh."

²⁰ Amin, "Efektivitas Pelayanan Publik Pendidikan Melalui PTSP Di MTS Negeri 4 Kota Surabaya."

²¹ Atriyani, "Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Akademik Di MTS Negeri 2 Kota Palu," *Skripsi*, 2023, 35–56.

sebagai faktor penentu keberhasilan pelayanan terpadu.²² Meskipun perspektif ini menegaskan aspek manusia sebagai elemen penting dalam pelayanan publik, kajian yang ada masih cenderung memisahkan peran SDM dari sistem manajemen yang mengatur perencanaan, pembagian tugas, serta evaluasi kinerja secara terstruktur. Namun, penelitian tersebut belum mengaitkan secara sistematis pengelolaan SDM dengan fungsi manajemen, seperti *staffing*, *directing*, dan *controlling*, sehingga hubungan antara manajemen dan efektivitas layanan belum tergambar secara utuh.

Berbeda dari penelitian diatas, Sejumlah penelitian mengkaji PTSP dari sudut pandang digitalisasi dan pemanfaatan sistem informasi. Studi di Kanwil Kemenag Jambi menunjukkan bahwa digitalisasi dinilai mampu meningkatkan efisiensi layanan dan mempermudah pengelolaan administrasi.²³ Meskipun demikian, fokus penelitian yang terlalu menitikberatkan pada aspek teknologis sering kali mengesampingkan kesiapan manajerial organisasi, termasuk kemampuan perencanaan, koordinasi, dan pengawasan dalam mendukung penerapan layanan digital.

Penelitian yang dilakukan oleh Maftukhah serta Ayni menegaskan bahwa pemanfaatan sistem informasi manajemen mampu mempercepat proses layanan dan meningkatkan mutu pelayanan terpadu.²⁴ Kontribusi utama penelitian ini terletak pada identifikasi faktor pendukung dan penghambat digitalisasi.²⁵ Meski demikian, fokus yang terlalu kuat pada aspek teknologi menyebabkan dimensi manajerial,

²² Rifqi Nashrul Fuad Amrulloh, "Mutu Layanan Pendidikan Madrasah (Penelitian Pelayanan Terpadu Satu Pintu DI MTS N 1 Ponorogo)," *Thesis of Islamic Education and Management* 2, no. 2 (2022): 29–44.

²³ Alvionita and Siahaan, "Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Layanan Perizinan Dan Monitoring Berkas Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kanwil Kemenag Provinsi Jambi."

²⁴ Maftukhah, "Digitalisasi Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pada Pelayanan Pendidikan Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang."

²⁵ Nisa Nur Ayni, "Sistem Informasi Manajemen Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Di MAN 2 Ponorogo" 33 (2022): 61–74.

seperti perencanaan SDM, pembagian tugas, dan mekanisme pengawasan, belum dikaji secara komprehensif.

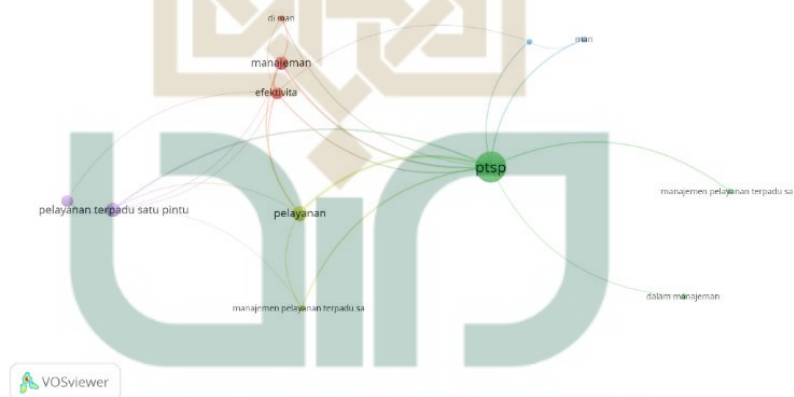
Kajian manajemen administrasi pendidikan secara konseptual mengakui PTSP sebagai strategi untuk meningkatkan efisiensi layanan akademik di satuan pendidikan. Literatur ini memberikan landasan teoritis yang relevan. Namun, kajian tersebut umumnya bersifat normatif dan belum didukung oleh temuan empiris yang secara khusus membahas pengelolaan PTSP sebagai bagian dari struktur manajemen madrasah.

Secara keseluruhan, penelitian terdahulu cenderung membahas PTSP secara terpisah berdasarkan aspek tertentu, seperti kebijakan, sumber daya manusia, teknologi, atau mutu layanan. Pendekatan ini memiliki kelebihan dalam memberikan analisis mendalam pada satu aspek, tetapi sekaligus menjadi kelemahan karena belum menempatkan PTSP sebagai sebuah sistem manajemen terpadu yang melibatkan berbagai fungsi manajerial secara menyeluruh.

Walaupun terdapat penelitian yang membahas peran PTSP dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan, kajian tersebut umumnya belum menjadikan manajemen PTSP sebagai fokus utama penelitian. Dengan demikian, masih terbuka ruang kajian mengenai bagaimana fungsi-fungsi manajemen mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, hingga pengawasan diterapkan secara sistematis dalam pengelolaan PTSP di lingkungan madrasah. Dimana Madrasah memiliki karakteristik organisasi yang berbeda dengan instansi pelayanan publik pada umumnya, baik dari sisi struktur organisasi, budaya kerja, maupun keterbatasan sumber daya. Oleh karena itu, temuan PTSP di instansi pemerintahan daerah tidak selalu dapat digeneralisasi ke dalam konteks madrasah. Kekhasan ini menuntut

adanya kajian kontekstual yang mampu menjelaskan dinamika pengelolaan PTSP di lembaga pendidikan Islam.

Berdasarkan telaah kritis terhadap literatur yang ada, penelitian ini menempati posisi yang berbeda dari penelitian sebelumnya. Penelitian ini tidak hanya menyoroti hasil layanan atau inovasi PTSP, melainkan secara khusus mengkaji manajemen internal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam meningkatkan efektivitas layanan administrasi di MAN 2 Bantul. Dengan fokus tersebut, penelitian ini menghindari pengulangan kajian sebelumnya dan memiliki kontribusi akademik yang jelas dalam pengembangan kajian manajemen layanan pendidikan.



Gambar 1.1 Analisis Bibliografi menggunakan VOSViewer

Untuk memperkuat landasan teoritis dan menunjukkan posisi penelitian dalam konteks kajian ilmiah yang telah ada, penulis melakukan analisis bibliometrik menggunakan perangkat lunak *VOSviewer* (2025). Analisis ini didasarkan pada kumpulan publikasi yang diperoleh melalui *Google Scholar* dengan kata kunci “Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)”, “Manajemen”, dan “Efektivitas Layanan Administrasi”. Hasil pemetaan ditampilkan pada Gambar 1.1, yang menggambarkan hubungan keterkaitan antar istilah (*term co-occurrence*) dalam literatur terkait topik PTSP.

Berdasarkan hasil analisis, terbentuk tiga klaster utama. Klaster pertama (hijau) menyoroti keterkaitan antara istilah PTSP dengan manajemen pelayanan terpadu dan sistem manajemen, menunjukkan bahwa sebagian penelitian masih berfokus pada aspek manajerial dan kebijakan pelayanan publik secara umum. Klaster kedua (merah) menampilkan keterhubungan antara istilah “manajemen”, “efektivitas”, dan “di MAN”, yang mengindikasikan munculnya arah penelitian baru yang mulai mengaitkan konsep PTSP dengan manajemen dan efektivitas layanan di lembaga pendidikan Islam, khususnya madrasah. Klaster ketiga (ungu) berpusat pada istilah pelayanan publik dan pelayanan terpadu satu pintu, yang menggambarkan fokus penelitian pada penerapan kebijakan PTSP dalam konteks pemerintahan daerah.

Berdasarkan kajian terhadap berbagai penelitian terdahulu yang relevan, dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) telah banyak diteliti dari berbagai sudut pandang, seperti implementasi kebijakan, digitalisasi sistem layanan, efektivitas pelayanan publik, serta peningkatan mutu layanan pendidikan secara umum. Namun demikian, sebagian besar penelitian tersebut belum secara mendalam membahas aspek manajemen internal PTSP secara menyeluruh, khususnya dalam konteks lembaga pendidikan seperti madrasah. Unsur-unsur manajerial seperti perencanaan strategis, pengorganisasian sumber daya, pengarahan pelaksanaan, serta pengawasan dan evaluasi dalam pengelolaan PTSP belum menjadi fokus utama dalam kajian-kajian sebelumnya. Berdasarkan telaah penelitian terdahulu, ditemukan beberapa kesenjangan penelitian (*research gap*). Pertama, belum ditemukan penelitian yang secara khusus mengkaji manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN 2

Bantul dengan menggunakan perspektif POSDCORB yang dikemukakan oleh Luther Gulick. Kedua, penelitian terdahulu umumnya berfokus pada implementasi kebijakan, digitalisasi layanan, atau kualitas pelayanan, sehingga belum banyak yang menghubungkan fungsi-fungsi manajemen PTSP dengan efektivitas layanan administrasi pada satuan pendidikan. Ketiga, belum terdapat penelitian yang mengkaji pelaksanaan PTSP di MAN 2 Bantul setelah peresmian dan pengembangannya pada tahun 2024. Penelitian ini hadir untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis penerapan fungsi-fungsi manajemen POSDCORB dalam penyelenggaraan PTSP serta kontribusinya terhadap efektivitas layanan administrasi di MAN 2 Bantul. Oleh karena itu, penelitian yang berjudul “Analisis Manajemen PTSP dalam Meningkatkan Efektivitas Layanan Administrasi di MAN 2 Bantul” menjadi relevan dan penting untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah yang signifikan dengan mengkaji secara komprehensif penerapan fungsi-fungsi manajemen dalam pengelolaan PTSP, guna meningkatkan efektivitas layanan administrasi pada satuan pendidikan madrasah yang memiliki karakteristik tersendiri dan berbeda dari lembaga pelayanan publik lainnya.

E. Kerangka Teori

1. Teori Manajemen

a. Definisi Manajemen

Kata manajemen dalam bahasa Inggris yaitu “*manage*” yang mempunyai arti memimpin, mengelola, mengusahakan, merencanakan, dan mengatur. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), manajemen merupakan penggunaan

sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran.²⁶ Berikut pendapat para ahli mengenai pengertian manajemen diantaranya:

- 1) Sebagaimana dijelaskan oleh George R. Terry, manajemen adalah proses khusus yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, penggerak, dan pengendalian menggunakan orang dan sumber daya untuk menetapkan dan mencapai tujuan.²⁷
- 2) Menurut Henry Fayol, manajemen adalah perencanaan, pengorganisasian, dan pengawasan sumber daya untuk mencapai tujuan dengan cara yang efisien dan efektif. sebagai telah ditetapkan.
- 3) James A. F. Stoner menjelaskan manajemen sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, dan penggunaan sumber daya organisasi lain untuk mencapai tujuan organisasi.
- 4) Menurut Oey Liang Lee, manajemen adalah seni atau ilmu dalam perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan, dan pengendalian sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan pemahaman ini, manajemen adalah seni dan ilmu untuk mencapai tujuan melalui fungsi manajemen, seperti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian.

b. Tujuan Manajemen

- 1) Efisiensi

²⁶ Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, “Manajemen,” Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Daring, n.d., <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/manajemen>.

²⁷ M Yusuf et al., *Teori Manajemen*, 1st ed., 2023.

Penggunaan sumber daya terkait dengan efisiensi. Oleh karena itu, dengan mempelajari manajemen yang baik, seseorang diharapkan dapat mengelola sumber daya secara efisien, menghindari pemborosan, sehingga dapat memberi keuntungan bagi perusahaan. Misalnya, menggunakan pembiayaan dengan lebih efisien atau tidak membuang sumber daya yang sudah ada.²⁸

2) Efektivitas

Efektif dimaknai dalam pencapaian tujuan. Oleh karena itu, dengan mempelajari manajemen secara sungguh-sungguh, seseorang diharapkan dapat mengefektifkan proses dan sumber daya yang dikelola untuk mencapai tujuan dengan optimal, seperti dengan tepat waktu.

3) Bermuara Pada Tujuan

Dengan mempelajari manajemen secara menyeluruh, seseorang dapat mencapai tujuan apa pun yang ingin dicapai oleh organisasi atau perusahaan. Dengan mempelajari manajemen, seseorang dapat mengoptimalkan proses dan mengefisienkan pengelolaan sumber daya untuk mencapai tujuan tersebut.

4) Mendukung Kegiatan Dalam Upaya Mencapai Tujuan

Manajemen mendukung dan memfasilitasi suatu kegiatan dalam organisasi atau perusahaan baik secara langsung maupun tidak langsung, dukungan yang baik diharapkan akan mendapatkan hasil yang baik pula sehingga tujuan yang ditargetkan dapat dicapai.²⁹

²⁸ Terry R and George, *Prinsip-Prinsip Manajemen* (Indonesia, 2008), <https://elibrary.bsi.ac.id/readbook/205046/prinsip-prinsip-manajemen>.

²⁹ Yusuf et al., *Teori Manajemen*.

c. Fungsi-fungsi Manajemen

Fungsi Manajemen ialah elemen dasar yang senantiasa melekat dalam proses manajemen, yang dijadikan acuan oleh seorang manajer guna mencapai kegiatan yang efektif dan efisien. Jadi Fungsi manajemen dapat diartikan secara umum sebagai aktivitas yang dilakukan dari merencanakan, mengorganisasikan, mengatur sumber daya manusia (SDM), serta mengendalikan. Penelitian ini akan menggunakan fungsi manajemen Menurut Luther Gullick sebagai berikut.

1) *Planning* (perencanaan)

Perencanaan, atau *planning*, dapat didefinisikan secara umum sebagai suatu proses dalam menentukan tujuan yang ingin dicapai, termasuk tujuan masa depan serta berbagai langkah yang diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut. Perencanaan juga dapat didefinisikan sebagai memikirkan apa yang akan dilakukan dengan sumber daya yang tersedia. Perencanaan merupakan langkah awal yang dilakukan untuk menetapkan tujuan utama dari suatu organisasi atau perusahaan, serta menentukan metode paling efektif untuk mencapainya. Dalam proses ini, terdapat aktivitas-aktivitas penting seperti mengevaluasi arah yang ingin dicapai, mengantisipasi ketidakpastian, menilai kapasitas yang tersedia, dan merumuskan strategi untuk mewujudkan tujuan tersebut.³⁰

Perencanaan pada PTSP MAN 2 Bantul berkaitan dengan bagaimana madrasah merumuskan alur, standar, dan strategi pelayanan administrasi. Perencanaan yang matang diperlukan untuk memastikan bahwa layanan

³⁰ Luther Gulick, "Management Is a Science," *Academy of Management Journal* 8, no. 1 (1965): 7–13, <https://doi.org/10.5465/255127>.

dapat berjalan cepat, tertib, dan sesuai kebutuhan masyarakat. Masalah seperti tidak berlanjutnya PTSP online menunjukkan adanya kelemahan dalam aspek perencanaan. Oleh karena itu, analisis perencanaan menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana perencanaan PTSP berpengaruh terhadap efektivitas layanan administrasi.

2) *Organizing* (pengorganisasian)

Pengorganisasian merupakan salah satu fungsi utama dalam manajemen, tepatnya sebagai fungsi kedua. *Organizing* merupakan proses mengatur struktur organisasi, membagi tugas, menetapkan hubungan kerja, dan menentukan alur koordinasi antarbagian. Gulick menekankan pentingnya penataan fungsi dan pembagian tanggung jawab agar setiap individu dalam organisasi mengetahui perannya. Pengorganisasian yang baik akan menghindari tumpang tindih pekerjaan serta meningkatkan efisiensi pelaksanaan tugas.³¹

Pengorganisasian dalam PTSP MAN 2 Bantul mencakup penataan struktur petugas, pembagian tugas, serta penentuan alur pelayanan. Proses ini memastikan bahwa setiap staf memiliki peran yang jelas dalam membantu pemohon mendapatkan layanan administrasi secara cepat dan tepat. Penataan organisasi yang baik juga meminimalkan hambatan yang dapat memperlambat proses pelayanan. Dengan demikian, pengorganisasian menjadi faktor penting dalam mendukung efektivitas PTSP di sekolah tersebut.

³¹ T. Hani Handoko, "Pengantar Manajemen" 1, no. 1 (2016): 30.

3) *Staffing* (penempatan)

Fungsi *staffing* mencakup kegiatan memperoleh, menempatkan, dan mengembangkan pegawai yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.³² Tahap ini melibatkan proses seleksi, pelatihan, penilaian kinerja, serta pengembangan kompetensi secara berkelanjutan. Melalui pengelolaan sumber daya manusia yang baik, organisasi dapat memastikan bahwa setiap posisi diisi oleh individu yang mampu bekerja optimal. Akhirnya, kualitas pegawai berkontribusi langsung pada pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan.

Aspek *staffing* sangat menentukan kualitas pelayanan PTSP di MAN 2 Bantul karena kompetensi petugas berpengaruh langsung terhadap kenyamanan pemohon. Penempatan pegawai yang memiliki kemampuan komunikasi, pemahaman administrasi, serta kecekatan kerja akan membantu mempercepat proses layanan. Pelatihan dan pengembangan pegawai juga diperlukan agar kemampuan mereka terus meningkat seiring tuntutan pelayanan. Melalui pengelolaan SDM yang tepat, PTSP MAN 2 Bantul dapat mencapai efektivitas layanan yang lebih optimal.

4) *Directing* (pengarahan)

Pengarahan merupakan aktivitas memberikan instruksi, bimbingan, dan motivasi kepada pegawai agar mampu menjalankan tugas dengan baik.³³ Dalam fungsi ini, peran pemimpin sangat penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan mendorong pegawai

³² Solihin Bin Nidin, Ferry Simanjuntak, and Victor Deak, "Komunikasi Dalam Manajemen POSDCORB Dan Hubungannya Dengan Pertumbuhan Gereja," *Journal of Industrial Engineering & Management Research* 3, no. 2 (2024): 114–25, <http://www.jiemar.org>.

³³ Terry R and George, *Prinsip-Prinsip Manajemen*.

mencapai kinerja terbaik. Pengarahan yang efektif juga mampu memperkuat kedisiplinan serta mengurangi kesalahan dalam pelaksanaan pekerjaan. Dengan demikian, pengarahan memiliki kontribusi besar dalam memastikan pekerjaan berjalan sesuai rencana.

Pengarahan dalam PTSP MAN 2 Bantul dilakukan melalui pemberian instruksi yang jelas kepada petugas serta pembinaan disiplin kerja. Kepala Madrasah perlu memastikan bahwa setiap pegawai memahami standar pelayanan yang harus diterapkan. Pengarahan yang konsisten juga dapat meningkatkan motivasi pegawai untuk memberikan layanan terbaik kepada pemohon. Dengan demikian, pengarahan yang efektif mampu meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan administrasi.

5) *Coordinating* (koordinasi)

Koordinasi berfungsi mengintegrasikan seluruh aktivitas dalam organisasi agar berjalan selaras dan tidak saling bertentangan. Kegiatan ini membantu menyatukan tujuan, menyelaraskan tugas, dan mencegah terjadinya konflik antarbagian. Koordinasi yang baik juga memastikan bahwa sumber daya digunakan secara optimal dan tidak terjadi pemborosan. Oleh karena itu, koordinasi menjadi kunci penting dalam menjaga kesinambungan dan kelancaran setiap proses kerja.³⁴

Koordinasi menjadi aspek penting dalam PTSP MAN 2 Bantul karena pelayanan administrasi sering melibatkan beberapa unit kerja. Melalui koordinasi yang baik, proses komunikasi antarbagian dapat berjalan lebih lancar dan mengurangi potensi keterlambatan pelayanan. Koordinasi juga

³⁴ Handoko, "Pengantar Manajemen."

memastikan bahwa setiap informasi yang dibutuhkan pemohon dapat diperoleh tanpa harus melalui jalur yang berbelit-belit. Oleh karena itu, efektivitas. Pelayanan sangat bergantung pada sejauh mana koordinasi dapat berjalan secara harmonis.

6) *Reporting* (pelaporan)

Pelaporan mencakup penyampaian informasi mengenai hasil kegiatan, perkembangan pekerjaan, dan berbagai kondisi organisasi kepada pihak yang berkepentingan.³⁵ Laporan yang jelas dan akurat dapat membantu Kepala Madrasah melakukan evaluasi dan mengambil keputusan yang tepat. Proses pelaporan juga mendorong transparansi serta menjadi alat pengawasan internal. Dengan pelaporan yang terstruktur, organisasi dapat memantau pencapaian dan memperbaiki kekurangan secara berkelanjutan.

7) *Budgeting* (penganggaran)

Penganggaran adalah proses penyusunan, alokasi, serta pengawasan penggunaan dana agar kegiatan organisasi berjalan sesuai rencana. Dalam fungsi ini, setiap pengeluaran harus direncanakan dengan cermat agar tidak melampaui kemampuan keuangan organisasi. Penganggaran yang baik mampu mendukung pelaksanaan program kerja secara efisien dan tepat sasaran. Oleh sebab itu, fungsi penganggaran menjadi elemen penting dalam menjaga stabilitas finansial organisasi.³⁶

Penganggaran berperan dalam menyediakan kebutuhan operasional PTSP seperti perangkat teknologi, ruang layanan, dan sarana pendukung

³⁵ Gulick, "Management Is a Science."

³⁶ Handoko, "Pengantar Manajemen."

lainnya. Pengelolaan anggaran yang tepat memungkinkan perbaikan fasilitas sehingga pelayanan menjadi lebih cepat dan nyaman. Selain itu, anggaran juga diperlukan untuk pelatihan pegawai agar kompetensi mereka terus meningkat. Dengan dukungan anggaran yang memadai, PTSP MAN 2 Bantul dapat menjalankan pelayanan administrasi secara lebih efektif dan efisien.

2. Teori Pelayanan Publik

a. Konsep Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan publik ialah serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administratif oleh penyelenggara pelayanan publik berdasarkan peraturan perundang-undangan.³⁷ Menurut American Marketing Association oleh Hardiyansyah mengartikan bahwa pelayanan merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu., proses produksinya mungkin tidak juga dikaitkan dengan suatu produk fisik.³⁸ Kedua konsep tersebut menunjukkan bahwa pelayanan, termasuk pelayanan publik, merupakan proses pemberian manfaat yang lebih menekankan pada kualitas interaksi, ketepatan prosedur, dan hasil layanan yang dirasakan oleh pengguna.

³⁷ UU RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, “UU RI No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik,” *Lembaran Negara RI Tahun 2009. Sekretariat Negara. Jakarta* 2003, no. 1 (2009): 20–28.

³⁸ Marwiyah, *Buku Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digitalisasi*.

Dalam konteks Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN 2 Bantul, kedua definisi tersebut sangat relevan sebagai landasan konseptual dalam menganalisis efektivitas layanan administrasi. PTSP di lingkungan madrasah tidak menghasilkan barang fisik, melainkan produk administratif seperti surat keterangan, legalisasi, pelayanan akademik, dan berbagai dokumen resmi lainnya. Oleh karena itu, mutu layanan sangat bergantung pada bagaimana proses manajemen PTSP dijalankan, mulai dari penyederhanaan alur, kejelasan prosedur, kepastian waktu pelayanan, akurasi dokumen, kemudahan akses bagi siswa, guru, maupun orang tua, serta sikap profesional petugas dalam memberikan layanan.

b. Prinsip Pelayanan Publik

Berdasarkan PP No. 96 Tahun 2012 yang merupakan aturan pelaksanaan dari UU No. 25 Tahun 2009 yang menjabarkan lebih detail bagaimana pelayanan publik harus diselenggarakan. PP ini menetapkan sejumlah prinsip pelayanan yang wajib menjadi dasar bagi setiap unit pelayanan, termasuk Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Prinsip-prinsip tersebut bertujuan untuk memastikan layanan yang diberikan memenuhi asas transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan kualitas.³⁹

1) Kesederhanaan

Prinsip kesederhanaan menekankan bahwa proses pelayanan harus dirancang seefisien mungkin, mudah dipahami oleh masyarakat, dan tidak menimbulkan langkah-langkah yang berbelit atau menghambat.

Dalam pelaksanaannya di PTSP, kesederhanaan diwujudkan melalui

³⁹ Presiden Republik Indonesia, “Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012,” 215 (2012).

penataan alur pelayanan administratif seperti permohonan surat keterangan, legalisasi dokumen, maupun perizinan internal agar seluruh pengguna dapat menyelesaikan urusannya dengan cepat tanpa menghadapi prosedur yang panjang atau membingungkan.

2) Kejelasan

Kejelasan mengharuskan seluruh informasi terkait pelayanan baik persyaratan, pejabat yang berwenang, tahapan prosedur, hingga standar pelayanannya tersusun dan disampaikan dengan transparan. Oleh karena itu, PTSP wajib menyediakan berbagai media informasi yang mudah dijangkau, seperti papan pengumuman, loket informasi, maupun platform digital, agar masyarakat dapat memahami setiap proses pelayanan tanpa menimbulkan penafsiran yang berbeda.

3) Kepastian

Prinsip ini mengharuskan setiap layanan memiliki waktu penyelesaian yang pasti dan telah ditentukan sebelumnya. Dalam konteks PTSP, kepastian waktu menjadi unsur penting karena memungkinkan pengguna mengetahui estimasi penyelesaian layanan mereka, sehingga penyelenggaraan layanan menjadi lebih terukur, disiplin, dan dapat dipertanggungjawabkan.

4) Akurasi

Akurasi berarti bahwa setiap layanan yang diberikan harus menghasilkan produk yang benar, teliti, dan bebas dari kesalahan administrasi. Pada PTSP, hal ini berkaitan erat dengan ketelitian petugas dalam memproses dokumen resmi seperti surat keterangan, identitas

siswa, atau dokumen administratif lainnya, sehingga tidak terjadi kekeliruan yang berpotensi merugikan pengguna layanan.

5) Kemudahan Akses

Kemudahan akses menekankan bahwa layanan harus tersedia dan dapat dijangkau oleh seluruh pengguna tanpa hambatan, baik dari sisi lokasi, sarana, maupun teknologi. Pada PTSP, kemudahan akses dapat diwujudkan melalui pelayanan langsung di loket, sistem layanan digital, pengelolaan antrean yang tertib, serta fasilitas yang ramah bagi semua kalangan, termasuk penyandang disabilitas.

6) Disiplin, Sopan Santun, dan Keramahan Petugas

Prinsip ini berfokus pada etika dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan. Petugas PTSP dituntut untuk bekerja secara disiplin, menunjukkan profesionalisme, serta memberikan layanan dengan sikap sopan dan ramah. Perilaku yang baik dari petugas akan menciptakan pengalaman pelayanan yang positif bagi siswa, guru, orang tua, maupun masyarakat yang datang ke unit PTSP.

7) Kenyamanan Lingkungan Pelayanan

Kenyamanan lingkungan mencakup suasana ruang pelayanan yang tertib, bersih, aman, serta menyediakan fasilitas yang memadai, seperti ruang tunggu yang layak, tempat duduk, pencahayaan yang optimal, dan tata ruang yang mendukung untuk kelompok rentan seperti disabilitas. Pada PTSP, lingkungan yang nyaman akan membantu pengguna merasa

lebih tenang dan mempermudah proses pelayanan berlangsung secara efektif.⁴⁰

3. Teori Efektivitas Pelayanan

a. Definisi Efektivitas

Efektivitas pelayanan publik secara umum menggambarkan sejauh mana suatu lembaga atau instansi berhasil mencapai tujuan pelayanannya sesuai dengan yang telah direncanakan. Suatu pelayanan dapat disebut efektif apabila hasil yang dicapai mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat, baik dari aspek kecepatan, ketepatan, maupun kualitas prosesnya. Dwiyanto mengemukakan bahwa efektivitas dalam pelayanan publik tercermin dari kemampuan instansi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara cepat, tepat, terbuka, dan dapat dipertanggungjawabkan.⁴¹ Sementara itu, Moenir menegaskan bahwa efektivitas pelayanan menunjukkan kemampuan aparatur dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar dan kebutuhan masyarakat sehingga menimbulkan rasa puas bagi penerima layanan.⁴² Oleh karena itu, efektivitas tidak hanya menilai hasil akhir, tetapi juga menitikberatkan pada bagaimana proses pelayanan dijalankan oleh penyelenggara secara profesional.

Tujuan utama efektivitas pelayanan publik ialah menjamin bahwa seluruh kegiatan pelayanan berjalan sesuai prosedur, memenuhi batas waktu yang telah ditentukan, serta memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Sebuah layanan dianggap efektif apabila lembaga publik

⁴⁰ Agus Hendrayady, "Prinsip, Asas, Dan Unsur Pelayanan Publik," no. March (2022).

⁴¹ A Dwiyanto, *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif Dan Kolaborasi* (books.google.com, 2018).

⁴² A S Moenir, "Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia Penerbit Bumi Aksara," 2014.

mampu memanfaatkan sumber daya yang tersedia secara optimal untuk menghasilkan pelayanan yang cepat, mudah diakses, dan tidak berbelit.

b. Indikator Efektivitas Pelayanan

Menurut Dwiyanto indikator efektivitas pelayanan dapat dilihat melalui ketepatan waktu, kemudahan prosedur, keterbukaan informasi, serta akuntabilitas penyelenggara.⁴³ Hal ini sejalan dengan pendapat Moenir yang menyatakan bahwa efektivitas tidak hanya diukur dari hasil yang diperoleh, tetapi juga dari sikap petugas yang profesional, ramah, dan memiliki tanggung jawab moral dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat.⁴⁴

Dalam konteks Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), efektivitas menjadi komponen penting karena sistem ini dirancang untuk memperbaiki tata kelola birokrasi serta meningkatkan kepuasan publik. Efektivitas layanan administrasi dapat dinilai dengan kualitas layanan yang diberikan kepada pemohon layanan. Menurut Kotler dan Keller, kualitas layanan adalah keseluruhan karakteristik dari suatu layanan yang memengaruhi kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Pelayanan yang berkualitas akan memberikan nilai tambah dan kepuasan bagi konsumen.⁴⁵ Pendapat tersebut selaras dengan Zeithaml dan Bitner yang mengatakan bahwa Kualitas layanan merupakan penilaian pelanggan secara menyeluruh terhadap keunggulan suatu layanan. Penilaian ini dipengaruhi oleh kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap kinerja layanan yang diterima. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry mengatakan bahwa

⁴³ A Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik* (books.google.com, 2021).

⁴⁴ H A S Moenir, "Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia: Vol" (Cetakan, 2016).

⁴⁵ Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management (15th ed.)*. Pearson Education.

Kualitas layanan diartikan sebagai sejauh mana layanan yang diberikan mampu memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Ketika persepsi pelanggan terhadap layanan sesuai atau lebih baik dari harapan mereka, maka layanan tersebut dianggap berkualitas.⁴⁶

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry mengembangkan model *SERVQUAL* sebagai instrumen untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan lima dimensi utama, yaitu:

1) *Tangibles* (Bukti Fisik)

Merujuk pada aspek fisik dari penyedia layanan, seperti fasilitas, perlengkapan, kerapian petugas, dan sarana pendukung lainnya yang dapat diamati secara langsung oleh pengguna.

2) *Reliability* (Keandalan)

Menggambarkan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara konsisten, tepat waktu, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

3) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Menunjukkan sejauh mana penyedia layanan bersedia dan mampu memberikan bantuan dengan cepat serta menanggapi permintaan atau keluhan pelanggan secara efektif.

4) *Assurance* (Jaminan)

Berhubungan dengan pengetahuan, kemampuan, sikap sopan, serta kepercayaan diri petugas dalam memberikan rasa aman dan kepastian kepada pelanggan selama proses pelayanan berlangsung.

⁴⁶ A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and A. Berry L. L., "SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *Jurnal Of Retailing* 64, no. January (2008): 12–35.

5) *Empathy* (Empati)

Menggambarkan sejauh mana petugas menunjukkan perhatian dan kepedulian secara personal terhadap pengguna layanan, serta memahami kebutuhan masing-masing individu secara manusiawi⁴⁷.

Berdasarkan pemaparan teori di atas, efektivitas pelayanan publik dalam penelitian ini dimaknai sebagai kemampuan sistem PTSP di MAN 2 Bantul dalam menyediakan layanan administrasi yang cepat, tepat, transparan, serta mampu memberikan kepuasan bagi pengguna layanan. Efektivitas diukur melalui dua dimensi utama, yaitu aspek proses dan aspek hasil. Aspek proses mencakup ketepatan waktu, kemudahan alur, dan akuntabilitas pelaksana, sedangkan aspek hasil mencakup kepuasan pengguna dan mutu fasilitas pelayanan. Pendekatan teori ini relevan dengan kondisi di MAN 2 Bantul yang masih menghadapi tantangan seperti keterbatasan sumber daya manusia, belum optimalnya penggunaan layanan digital, dan rendahnya sosialisasi kepada masyarakat. Dengan demikian, teori efektivitas pelayanan publik menjadi landasan penting untuk menilai sejauh mana penerapan PTSP di MAN 2 Bantul telah berjalan efektif serta mengidentifikasi kendala yang menghambat tercapainya tujuan pelayanan yang optimal.

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Dalam penelitian kualitatif, instrumen utamanya adalah

⁴⁷ Parasuraman, Zaithaml, and L.

penulis itu sendiri atau disebut human instrument.⁴⁸ Tujuan menggunakan metode ini agar mendapatkan informasi mendalam tentang manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam meningkatkan efektivitas layanan administrasi di MAN 2 Bantul. Pada penelitian ini dilakukan secara mendalam, sehingga dalam memperoleh data tidak hanya dengan wawancara saja, melainkan dapat dengan cara mendeskripsikan hasil dari pengalaman yang dirasakan oleh peneliti, serta memperoleh fakta-fakta dalam penelitian lapangan yang menjelaskan fenomena secara detail, sistematis dan rinci.

Metode penelitian kualitatif menurut Bogdan dan Taylor adalah prosedur yang menghasilkan data deskriptif berbentuk hasil secara tercatat maupun lisan dari data informan yang diwawancarai.⁴⁹ Adapun kegunaan penelitian metode kualitatif yaitu untuk mengembangkan teori. Dimana metode ini cocok untuk melaksanakan pengumpulan data secara mendalam melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi guna membangun teori melalui data penelitian. Sehingga penulis mendapatkan sebuah informasi dan hasil tentang manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam meningkatkan efektivitas layanan administrasi di MAN 2 Bantul dengan kondisi saat ini.

2. Tempat dan Waktu Penelitian

Lokasi dipilih didasari oleh keunikan, kemenarikan serta kesesuaian dengan permasalahan yang sedang dikaji.⁵⁰ Lokasi penelitian di MAN 2 Bantul yang beralamatkan di Jalan Parangtritis, KM 10,5 Sabdodadi, Bantul Yogyakarta.

Waktu Penelitian di bulan Maret sampai dengan April 2026.

⁴⁸ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*, 2020.

⁴⁹ Endah Marendah Ratnaningtyas et al., *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 2021.

⁵⁰ Hardani et al., *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, 2020.

Tabel 1.1 Timeline Penelitian

No	Kegiatan	Waktu
1	Mengirim Surat Permohonan Izin penelitian pendahuluan	29 September 2025
2	Wawancara dan Observasi Awal	03 Oktober 2025
3	Persiapan Instrumen Penelitian	November
4	Mengirim surat izin penelitian dan menghubungi Narasumber	Januari
5	Pengumpulan data	Maret
6	Verifikasi dan Keabsahan Data	April
7	Olah data dan Analisis data	Mei- Juni
8	Finalisasi hasil	Juli

3. Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini mencakup individu-individu yang memiliki keterlibatan secara langsung dalam proses pengelolaan maupun pelaksanaan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN 2 Bantul. Pemilihan subjek dilakukan secara *purposive*, yakni berdasarkan pertimbangan tertentu yang berkaitan dengan peran, fungsi, dan kontribusi mereka dalam kegiatan layanan. Dengan kata lain subjek penelitian ini memenuhi kriteria 3M yaitu Mengetahui, Memahami, Mengalami.⁵¹ Adapun subjek yang dijadikan sumber data dalam penelitian ini meliputi:

⁵¹ Rachma Meliawati Rusdiana, "Kompetensi Pedagogik Guru Dalam Meningkatkan Motivasi Belajar Siswa Di Sekolah Khusus Autistik Fajar Nugraha, Kecamatan Depok, Kabupaten Sleman," *Skripsi*, 2021, 30.

Tabel 1.2 Subjek Penelitian

No	Jabatan	Nama
1.	Kepala Madrasah	Nur Hasanah Rahmawati, S.Ag., M.Pd
2.	PLT Kepala TU	Nurjanah, S.Pd
3.	Staff PTSP	1. Retno Maruti Diah Setyorini, SIP 2. Fathur Ardiansyah
4.	Guru	Sapti Wahyuni, S.Pd
5.	Siswa	Nafisha Nur Laila
6.	Orang tua siswa	Lukman Hardi
7	Masyarakat	Harno

Subjek penelitian dipilih menggunakan teknik **purposive sampling**, yaitu teknik penentuan informan berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai dengan tujuan penelitian. Informan yang dipilih merupakan pihak-pihak yang dianggap mengetahui, memahami, dan mengalami secara langsung pelaksanaan manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN 2 Bantul, sehingga mampu memberikan informasi yang mendalam mengenai perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, evaluasi, serta efektivitas layanan administrasi.

Adapun rincian subjek penelitian sebagai berikut.

- a. Kepala Madrasah yaitu Nur Hasanah Rahmawati, S.Ag., M.Pd., dipilih karena berperan sebagai penanggung jawab tertinggi dalam penyelenggaraan PTSP, memiliki kewenangan dalam menetapkan kebijakan, merencanakan program, melakukan pengawasan, dan mengevaluasi pelaksanaan layanan administrasi di madrasah.

- b. PLT Kepala Tata Usaha yaitu Nurjanah, S.Pd., dipilih karena bertanggung jawab dalam mengoordinasikan pelaksanaan layanan administrasi dan mengelola operasional PTSP sehari-hari, sehingga memahami proses pengelolaan layanan, pembagian tugas, serta kendala yang dihadapi.
- c. Staf PTSP, yaitu Retno Maruti Diah Setyorini, S.I.P. dan Fathur Ardiansyah, dipilih karena terlibat secara langsung dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan. Informasi dari staf PTSP diperlukan untuk mengetahui mekanisme pelayanan, penerapan standar operasional prosedur (SOP), penggunaan sarana pendukung, serta hambatan teknis yang terjadi selama proses pelayanan.
- d. Guru, Sapti Wahyuni, S.Pd. dipilih sebagai pengguna layanan internal karena secara rutin memanfaatkan layanan administrasi PTSP, seperti pengurusan surat tugas, legalisasi dokumen, maupun administrasi kepegawaian. Informasi dari guru digunakan untuk mengetahui tingkat efektivitas layanan dari sudut pandang pengguna internal.
- e. Siswa, Nafisha Nur Laila, dipilih agar memperoleh gambaran pengalaman pengguna layanan dari setiap jenjang kelas. Siswa merupakan pengguna layanan administrasi, seperti pengurusan surat keterangan, legalisasi dokumen, dan berbagai layanan kesiswaan, sehingga dapat memberikan penilaian terhadap kemudahan, kecepatan, dan kualitas pelayanan PTSP.
- f. Orang tua siswa, yaitu Lukman Hardi, dipilih karena merupakan pengguna layanan eksternal yang pernah berinteraksi langsung dengan PTSP dalam mengurus berbagai keperluan administrasi pendidikan.

Informasi dari orang tua digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan serta efektivitas pelayanan dari perspektif pengguna layanan.

- g. Masyarakat, yaitu Harno, dipilih karena pernah menggunakan layanan PTSP di MAN 2 Bantul, seperti pengurusan izin penelitian, permohonan informasi, dan permohonan izin magang. Informasi dari masyarakat diperlukan untuk memperoleh perspektif eksternal mengenai kualitas pelayanan, kemudahan akses, transparansi, dan efektivitas penyelenggaraan PTSP.

Pemilihan ketujuh kelompok informan tersebut dimaksudkan agar data yang diperoleh bersifat komprehensif melalui triangulasi sumber. Kepala Madrasah, PLT Kepala Tata Usaha, dan staf PTSP memberikan informasi mengenai aspek pengelolaan layanan, sedangkan guru, siswa, orang tua siswa, dan masyarakat memberikan informasi sebagai pengguna layanan mengenai efektivitas pelaksanaan PTSP. Dengan demikian, data yang diperoleh mampu menggambarkan manajemen PTSP di MAN 2 Bantul secara utuh sesuai dengan fokus penelitian.

4. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara/ *Interview* merupakan salah satu teknik pengambilan data yang dilakukan dengan melakukan komunikasi lisan dalam bentuk terstruktur, semi struktur, dan tak terstruktur.⁵² Dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara mendalam (*In-depth Interview*).

⁵² Agus Subagyo and Indra Kristian, "Penelitian Kualitatif: Metode Penelitian Kualitatif" 5, no. January (2023): 1–7, <http://belajarpsikologi.com/metode-penelitian-kualitatif/>.

Wawancara secara mendalam dengan proses interaksi antara penulis dan narasumber yang bertujuan untuk mengumpulkan data kualitatif melalui pertanyaan dan diskusi langsung. Sebelum proses wawancara dilakukan penulis mengirimkan surat izin penelitian. penulis kemudian menghubungi dan mengatur jadwal wawancara kepada narasumber yang telah ditentukan. Wawancara dilakukan secara langsung (tatap muka) di lingkungan MAN 2 Bantul agar memungkinkan pengamatan terhadap ekspresi, gerak tubuh, dan respons spontan narasumber. Wawancara dilakukan menggunakan pedoman wawancara yang telah disiapkan. Selama proses wawancara direkam dan dicatat dalam *field notes* untuk memastikan tidak ada informasi penting yang terlewat. Data hasil wawancara selanjutnya ditranskripsi dan dianalisis untuk memperoleh temuan yang sesuai dengan fokus penelitian.

b. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan memperhatikan dengan seksama, mencatat fenomena yang terjadi, serta mempertimbangkan berbagai aspek yang berkaitan dengan fenomena tersebut. Observasi terbagi menjadi dua jenis, yaitu observasi partisipan dan observasi non partisipan.⁵³ Observasi partisipan merupakan metode dimana penulis terlibat langsung dalam aktivitas dan kehidupan informan yang sedang diteliti. Sedangkan observasi non partisipan yaitu ketika penulis hanya menjadi pengamat dan tidak terlibat aktivitas, dimana penulis hanya berperan sebagai pengamat tanpa ikut serta dalam kegiatan yang dilakukan oleh subjek penelitian. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan kedua

⁵³ Ratnaningtyas et al., *Metodologi Penelitian Kualitatif*.

jenis observasi dengan cara mengamati dan ikut menggunakan layanan PTSP yang ada di MAN 2 Bantul.

Pengumpulan data observasi dilakan melalui beberapa tahapan. Pertama, penulis membuat pedoman observasi yang digunakan sebagai acuan dalam proses observasi. Kedua, penulis hadir secara langsung di unit PTSP MAN 2 Bantul pada jam operasional untuk menyaksikan proses pelayanan yang berlangsung. penulis mengamati perilaku petugas, pola komunikasi, pengambilan keputusan, serta respons pengguna layanan terhadap proses pelayanan. Ketiga, penulis mencatat temuan penting dalam lembar observasi dan *field notes*. Keempat, penulis turut mencoba beberapa layanan secara langsung sebagai bentuk observasi partisipan guna memperoleh pengalaman nyata terhadap kualitas pelayanan. Data yang diperoleh melalui observasi kemudian dianalisis dengan hasil wawancara dan dokumentasi untuk memastikan konsistensi dan memperkuat analisis penelitian.

c. Dokumentasi

Secara istilah dokumentasi berasal dari kata “dokumen” yang merujuk pada catatan atau tulisan tertulis. Metode dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mencatat serta memanfaatkan data yang telah tersedia sebelumnya. Teknik dokumentasi pada dasarnya adalah proses memperoleh data melalui dokumen-dokumen yang relevan dengan objek penelitian.⁵⁴ Dokumentasi dapat diartikan juga sebagai proses mencatat, menyimpan, dan mengarsipkan informasi, data, atau fakta secara tertulis maupun visual. Dalam penelitian ini, Pengumpulan data dokumentasi

⁵⁴ Hardani et al., *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*.

dilakukan dengan beberapa tahapan. Pertama, penulis membuat pedomaan dokumentasi yang memuat identifikasi jenis-jenis dokumen yang relevan dengan penelitian, seperti Standar Operasional Prosedur (SOP) PTSP, pedoman layanan, struktur organisasi, alur proses pelayanan, data statistik pengguna layanan, serta arsip administratif lainnya di MAN 2 Bantul. Kedua, penulis melakukan pengajuan izin kepada pihak sekolah untuk mengakses dokumen-dokumen tersebut secara legal dan sesuai prosedur. Ketiga, penulis menyalin atau memotret dokumen yang diperlukan dengan tetap menjaga kerahasiaan dan integritas data. Temuan dari dokumentasi kemudian dipadukan dengan hasil wawancara dan observasi untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif.

5. Teknik Analisis Data

Untuk memperoleh hasil penelitian yang akurat, diperlukan metode analisis data yang sah. Analisis data kualitatif merupakan suatu proses untuk memilah, memilih, serta mengelola data yang telah dikumpulkan melalui wawancara, observasi lapangan, catatan lapangan, dan dokumentasi, sehingga dapat diperoleh pemahaman yang mendalam secara deskriptif, melalui pengkategorian atau identifikasi pola hubungan terkait objek penelitian.⁵⁵ Dalam penelitian ini, analisis data kualitatif dilakukan dengan menggunakan sebagai berikut.

- a. *Transcript*, adalah proses mengubah data lapangan menjadi bentuk tulisan dengan mengetik jawaban dari subjek atau informan, serta pertanyaan yang diajukan penulis saat di lapangan.⁵⁶

⁵⁵ Subagyo and Kristian, "Penelitian Kualitatif : Metode Penelitian Kualitatif."

⁵⁶ Rinduan Zain, "Olah Data Kualitatif, in Handout Metodologi Penelitian," n.d.

- b. *Coding*, adalah proses menandai jawaban informan dengan label tertentu yang sesuai dengan tema atau topik penelitian yang sedang dijalankan.
- c. *Grouping*, adalah langkah mengorganisir data hasil wawancara dan observasi yang telah diberi kode ke dalam kelompok berdasarkan tema yang relevan. Proses pengolahan data dilakukan dengan cara memilah berdasarkan satuan konsep, tema, serta kategori tertentu. Pendekatan ini memungkinkan penyajian hasil pengamatan secara lebih tajam, sekaligus mempermudah penulis dalam menelusuri kembali data sebagai pelengkap apabila dibutuhkan di kemudian hari.
- d. *Comparing and contrasting*, adalah proses mengidentifikasi kesamaan dan perbedaan dalam jawaban responden serta pendapat peneliti. Selanjutnya, hasil ini dibandingkan dengan literatur dari penelitian sebelumnya, sehingga penulis bisa mengevaluasi kesesuaian antara temuan di lapangan dengan teori yang digunakan.⁵⁷

6. Teknik keabsahan data

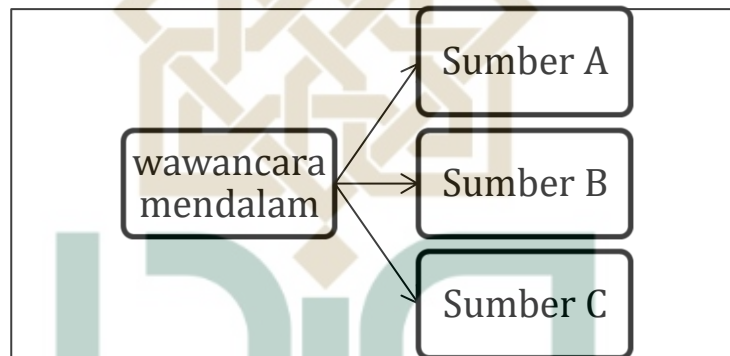
Dalam penelitian kualitatif, suatu temuan dinilai valid apabila tidak terdapat perbedaan antara hasil laporan penulis dengan realitas yang terjadi di lapangan. Hasil dapat bervariasi sesuai dengan sudut pandang individu, serta dipengaruhi oleh konstruksi sosial dan pengalaman pribadi masing-masing individu, yang terbentuk melalui proses mental berdasarkan latar belakang mereka.⁵⁸ Untuk mengetahui keabsahan data, penulis menggunakan teknik triangulasi. Menurut Meleong dalam Farida, triangulasi merupakan teknik pengecekan keabsahan data

⁵⁷ Muhammad Rizal Pahleviannur et al., *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Penerbit Pradina Pustaka, 2022, <https://doi.org/10.31237/osf.io/jhxxw>.

⁵⁸ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*.

dengan memanfaatkan berbagai sumber atau data pendukung yang diperoleh selama proses pengumpulan data, sehingga penulis dapat meninjau ulang serta membandingkan hasil temuan satu dengan yang lainnya. Teknik triangulasi yang digunakan yaitu triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

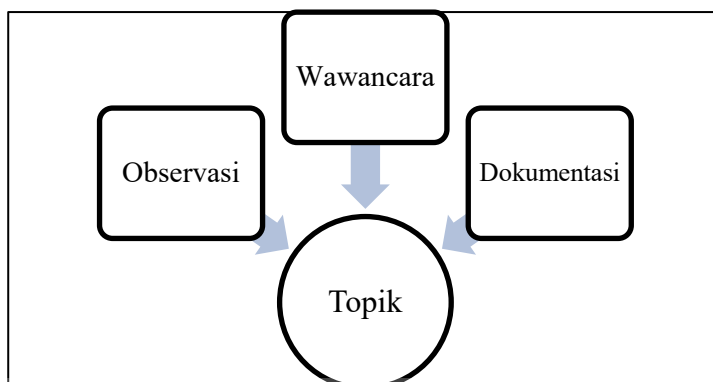
Triangulasi sumber merupakan teknik pemeriksaan data dengan cara membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai pihak atau sumber berbeda. Cara tersebut dilakukan ketika proses wawancara. Penerapan triangulasi sumber dapat dilihat pada bagan berikut.



Gambar 1.2 Triangulasi Sumber

Triangulasi teknik merupakan proses pengecekan dengan teknik yang berbeda dari sumber yang sama.⁵⁹ Dalam penelitian ini penulis akan melakukan wawancara yang kemudian akan membandingkan kecocokannya dengan hasil observasi dan dokumentasi. Penerapannya dapat dilihat pada bagan berikut.

⁵⁹ Sugiyono.



Gambar 1.3 Triangulasi Sumber

G. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan merupakan uraian mengenai susunan penulisan yang dirancang secara terstruktur untuk memudahkan pembaca mengikuti alur penelitian. Penyajian sistematika ini memberikan gambaran menyeluruh tentang bagian-bagian penelitian yang saling berhubungan sehingga pembaca dapat memahami isi penelitian secara lebih jelas. Penelitian ini disusun dalam empat bab utama sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab pertama menjelaskan alasan mendasar mengapa penelitian mengenai manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN 2 Bantul perlu dilakukan. Dari latar belakang yang memaparkan kondisi nyata terkait pelaksanaan PTSP, dirumuskan berbagai pertanyaan penelitian yang menjadi fokus pembahasan dalam skripsi ini. Selanjutnya dijelaskan tujuan serta manfaat penelitian sebagai penguat argumen perlunya kajian ini dilaksanakan. Bagian ini juga memuat kajian pustaka yang mengulas penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dengan topik PTSP dan efektivitas layanan administrasi. Untuk menjawab rumusan masalah, disajikan landasan teori sebagai acuan analisis, serta metode penelitian yang akan digunakan dalam proses pengumpulan dan pengolahan data. Terakhir, disertakan sistematika

pembahasan sebagai panduan agar pembaca dapat memahami keseluruhan isi penelitian secara lebih terarah.

BAB II GAMBARAN UMUM

Bab ini berisi deskripsi mengenai MAN 2 Bantul sebagai lokasi penelitian. Penjelasan meliputi profil madrasah, visi dan misi, struktur organisasi, serta uraian unit-unit layanan yang berperan dalam penyelenggaraan PTSP. Selain itu, terdapat pemaparan mengenai konsep dasar dan pelaksanaan PTSP di MAN 2 Bantul, mencakup profil PTSP hingga jenis layanan. Penyajian dalam bab ini bertujuan memberikan gambaran konteks kelembagaan yang menjadi dasar analisis penelitian.

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ketiga memaparkan temuan penelitian berdasarkan data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Uraian difokuskan pada bagaimana manajemen PTSP diterapkan di MAN 2 Bantul melalui fungsi-fungsi manajemen menurut *Luther Gullick*. Selain itu, bab ini membahas faktor pendukung dan penghambat dalam pengelolaan PTSP, seperti keterbatasan sumber daya manusia, optimalisasi teknologi, kesiapan sarana, serta respons pengguna layanan. Temuan-temuan tersebut kemudian dianalisis menggunakan teori manajemen, teori pelayanan publik, serta teori efektivitas pelayanan untuk melihat kontribusi PTSP terhadap efektivitas layanan administrasi di madrasah. Seluruh analisis disajikan secara sistematis untuk memberikan gambaran komprehensif mengenai efektivitas manajemen PTSP di MAN 2 Bantul.

BAB IV PENUTUP

Bab ini berisi rangkuman hasil penelitian yang merumuskan secara ringkas bagaimana manajemen PTSP di MAN 2 Bantul berjalan serta sejauh mana kontribusinya terhadap efektivitas layanan administrasi. Kesimpulan disusun

berdasarkan analisis pada bab sebelumnya. Selain itu, bab ini juga memuat saran atau rekomendasi yang ditujukan kepada pihak madrasah dan pemangku kepentingan lain baik untuk penguatan manajemen PTSP maupun peningkatan kualitas layanan administrasi ke depan. Rekomendasi tersebut diharapkan menjadi dasar bagi pengembangan kebijakan dan perbaikan implementasi pelayanan terpadu di MAN 2 Bantul maupun di lembaga pendidikan serupa.



BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam meningkatkan efektivitas layanan administrasi di MAN 2 Bantul, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut.

1. Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN 2 Bantul telah menerapkan fungsi-fungsi manajemen Luther Gulick (POSDCORB), yaitu *planning, organizing, staffing, directing, coordinating, reporting, dan budgeting*. Penerapan fungsi tersebut terlihat melalui perencanaan program dan SOP, pembagian tugas sesuai struktur organisasi, penempatan petugas berdasarkan kompetensi, pembinaan dan evaluasi rutin, koordinasi antarunit, pelaporan berkala, serta penganggaran yang didukung dana BOS dan komite. Secara umum, implementasi fungsi-fungsi tersebut telah mendukung terselenggaranya layanan administrasi yang lebih sistematis, efektif, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.
2. Implementasi PTSP di MAN 2 Bantul masih menghadapi kendala berupa keterbatasan sumber daya manusia yang menyebabkan tugas rangkap, belum optimalnya implementasi layanan digital karena masa transisi sistem, serta rendahnya pemanfaatan layanan digital oleh masyarakat. Untuk mengatasinya, madrasah melakukan penataan ruang pelayanan, memperkuat budaya pelayanan melalui program PTSP Cantik Bertalenta, melaksanakan evaluasi berkala melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), serta mengembangkan layanan digital sesuai kebijakan Kementerian Agama.

3. Manajemen PTSP memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan efektivitas layanan administrasi di MAN 2 Bantul melalui penyederhanaan alur pelayanan, kejelasan prosedur, peningkatan koordinasi, dan percepatan proses administrasi. Didukung oleh fasilitas yang memadai, budaya pelayanan yang profesional, dan evaluasi berkelanjutan, penerapan PTSP mampu mewujudkan pelayanan yang lebih efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan pengguna. Namun, penguatan sumber daya manusia dan optimalisasi layanan digital masih diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut.

1. Bagi MAN 2 Bantul, perlu dilakukan penguatan pengelolaan sumber daya manusia, baik melalui penambahan personel maupun pengaturan beban kerja agar petugas PTSP dapat lebih fokus dalam memberikan pelayanan. Selain itu, peningkatan kompetensi petugas melalui pelatihan pelayanan prima dan pemanfaatan teknologi informasi perlu dilakukan secara berkelanjutan.
2. Bagi pengelola PTSP, perlu terus mengoptimalkan implementasi layanan berbasis digital melalui penyempurnaan sistem, sosialisasi kepada pengguna layanan, serta evaluasi rutin berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Langkah ini diharapkan dapat meningkatkan kemudahan akses, efisiensi pelayanan, dan kepuasan pengguna.
3. Bagi Kementerian Agama, diharapkan dapat memberikan dukungan dalam bentuk pengembangan sistem layanan digital yang terintegrasi, pendampingan

teknis, serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia agar implementasi PTSP di madrasah dapat berjalan lebih optimal dan berkelanjutan.

4. Bagi penulis selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan cakupan yang lebih luas, misalnya melalui studi komparatif pada beberapa madrasah atau menggunakan pendekatan kuantitatif maupun *mixed methods*, sehingga diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai pengukuran efektivitas manajemen PTSP dan faktor-faktor yang memengaruhinya.

C. Kata Penutup

Puji syukur kehadirat Allah Swt., Tuhan Yang Maha Esa, atas segala limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Analisis Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan Efektivitas Layanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Bantul dengan baik. Selama proses penelitian hingga penyusunan skripsi ini, penulis memperoleh banyak pengalaman, pengetahuan, serta pembelajaran yang berharga mengenai pentingnya penerapan manajemen yang terencana, terorganisasi, dan berkelanjutan dalam mewujudkan pelayanan administrasi yang efektif. Semua proses tersebut tidak terlepas dari pertolongan Allah Swt. serta dukungan dan bantuan dari berbagai pihak.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan, baik dari segi ruang lingkup penelitian, kedalaman pembahasan, maupun keterbatasan data yang diperoleh selama proses penelitian. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun sebagai bahan evaluasi dan penyempurnaan penelitian di masa mendatang.

Penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan keilmuan Manajemen Pendidikan Islam, khususnya dalam kajian

manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di lembaga pendidikan. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi MAN 2 Bantul dan lembaga pendidikan lainnya dalam mengembangkan sistem pelayanan administrasi yang lebih efektif, efisien, transparan, akuntabel, serta berorientasi pada kepuasan pengguna layanan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya, serta bernilai ibadah dan memperoleh ridha Allah Swt. Aamiin.



DAFTAR PUSTAKA

- Alvionita, Erica, and Kondar Siahaan. "Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Layanan Perizinan Dan Monitoring Berkas Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kanwil Kemenag Provinsi Jambi." *Manajemen Sistem Informasi* 6, no. 2 (2021): 299–311.
- Amin, Al. "Efektivitas Pelayanan Publik Pendidikan Melalui PTSP Di MTS Negeri 4 Kota Surabaya." *JISP (Jurnal Inovasi Sektor Publik)* 2, no. 3 (2022): 82–96.
<https://doi.org/10.38156/jisp.v2i3.157>.
- Amrulloh, Rifqi Nashrul Fuad. "Mutu Layanan Pendidikan Madrasah (Penelitian Pelayanan Terpadu Satu Pintu DI MTS N 1 Ponorogo)." *Thesis of Islamic Education and Management* 2, no. 2 (2022): 29–44.
- Atriyani. "Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Akademik Di MTS Negeri 2 Kota Palu." *Skripsi*, 2023, 35–56.
- Ayni, Nisa Nur. "Sistem Informasi Manajemen Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Di MAN 2 Ponorogo" 33 (2022): 61–74.
- Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. "Manajemen." Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Daring, n.d. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/manajemen>.
- Bantul, Man 2. "Kembangkan PTSP, MAN 1 Kebumen Kunjungi MAN 2 Bantul." Kemenag DIY, n.d. <https://diy.kemenag.go.id/news/1958-kembangkan-ptsp-man-1-kebumen-kunjungi-man-2-bantul.html>.
- . "Visi Dan Misi MAN 2 Bantul," n.d. <https://man2bantul.id/visi-dan-misi/>.
- Dwiyanto, A. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif Dan Kolaborasi*. books.google.com, 2018.
- . "Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik, Edisi Revisi Ke 2." Gadjah Mada University Press ..., 2018.

- . *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. books.google.com, 2021.
- Fahlevvi, Mohammad Rezza, and Norlince G Tebai. “Efektivitas Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Di Kabupaten Nabire” 8, no. 3 (2025).
- Firmansah, Riki, and Aldri Frinaldi. “Implementasi Inovasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Di MAN Sungai Penuh.” *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial* 10, no. 4 (2023): 2123–33.
- Gulick, Luther. “Management Is a Science.” *Academy of Management Journal* 8, no. 1 (1965): 7–13. <https://doi.org/10.5465/255127>.
- Handoko, T. Hani. “Pengantar Manajemen” 1, no. 1 (2016): 30.
- Hardani, Nur Hikmatyl Auliya, Andriani Helmina, Roushandy Asri Fardani, and Jumari Ustiawaty. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, 2020.
- Hendrayady, Agus. “Prinsip, Asas, Dan Unsur Pelayanan Publik,” no. March (2022).
- Hutagalung, Gidion Steven. “Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Dalam Rangka Mewujudkan Good Governance Di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).” *Jurnal JURISTIC* 2, no. 01 (2021): 99. <https://doi.org/10.35973/jrs.v2i01.2141>.
- Lestari, Mira Dwi. “Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Berbasis Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta,” 2023.
- Maftukhah, Inayatul. “Digitalisasi Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pada Pelayanan Pendidikan Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang” 15, no. 1 (2024): 37–48.
- Marwiyah, Siti. *Buku Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digitalisasi. Pelayanan Publik Di Era Digitalisasi*, 2020. <http://repo.iain->

tulungagung.ac.id/5510/5/BAB 2.pdf.

Moenir, A S. “Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Ed. 1 Cet. 12.” Jakarta: PT.

Bumi Aksara, 2016.

———. “Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia Penerbit Bumi Aksara,” 2014.

Moenir, H A S. “Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia: Vol.” Cetakan, 2016.

Muslim, Muhammad. “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas

Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan).” *Jurnal Administrasi Publik Dan Pembangunan* 4, no. 1 (2022): 31.

<https://doi.org/10.20527/jpp.v4i1.5191>.

Napitupulu, Maria, Seventina Sibagariang, Zainal Agusti Nanda Sihombing, and Helena

Turnip. “Pentingnya Administrasi Dalam Pendidikan.” *Jurnal Pendidikan Sosial Dan Humaniora* 1, no. 4 (2022): 214.

Nidin, Solihin Bin, Ferry Simanjuntak, and Victor Deak. “Komunikasi Dalam Manajemen

POSDCORB Dan Hubungannya Dengan Pertumbuhan Gereja.” *Journal of Industrial Engineering & Management Research* 3, no. 2 (2024): 114–25.

<http://www.jiemar.org>.

NU Online. “Surat Al-Insyirah: Arab, Latin Dan Terjemah Lengkap.” Accessed July 7,

2026. <https://quran.nu.or.id/al-insyirah>.

Nurjanah. “Inovasi Projek Perubahan Pelayanan Ptsp Cantik Bertalenta,” 2025, 1–30.

Pahleviannur, Muhammad Rizal, Anita De Grave, Dani Nur Saputra, Dedi Mardianto,

Debby Sinthania, Lis Hafrida, Vidriana Oktoviana Bano, et al. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Penerbit Pradina Pustaka, 2022. <https://doi.org/10.31237/osf.io/jhxxw>.

Parasuraman, A., V. A. Zaithaml, and A. Berry L. L. “SERVQUAL : A Multiple-Item

Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.” *Jurnal Of Retailing* 64, no. January (2008): 12–35.

Presiden Republik Indonesia. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012, 215 § (2012).

“PTSP MAN 2 Bantul,” n.d. <https://eptsp.man2bantul.id/index.php>.

Ratnaningtyas, Endah Marendah, Ramli, Syafruddin, Khaidir, Edi Saputra, Desi Suliwati, Bekty Taufiq Ari Nugroho, Karimuddin, Muhammad Habibullah Aminy, and Nanda Saputra. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 2021.

Rusdiana, Rachma Meliawati. “Kompetensi Pedagogik Guru Dalam Meningkatkan Motivasi Belajar Siswa Di Sekolah Khusus Autistik Fajar Nugraha, Kecamatan Depok, Kabupaten Sleman.” *Skripsi*, 2021, 30.

Subagyo, Agus, and Indra Kristian. “Penelitian Kualitatif : Metode Penelitian Kualitatif” 5, no. January (2023): 1–7. <http://belajarpsikologi.com/metode-penelitian-kualitatif/>.

Sugiyono. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*, 2020.

Terry R, and George. *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Indonesia, 2008.
<https://elibrary.bsi.ac.id/readbook/205046/prinsip-prinsip-manajemen>.

UU RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. “UU RI No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.” *Lembaran Negara RI Tahun 2009. Sekretariat Negara. Jakarta* 2003, no. 1 (2009): 20–28.

Wahyudi, I Nengah Nirmala Dwi. “Analysis of Implementation of Public Services in the Framework of Improving the Quality of Religious Services At the Office of the Ministry of Religion , Tabanan District.” *Jurnal Ilmiah Gema Perencana* 2 (2023): 201–22.

Yunita, Arifia Retna. “Manajemen Administrasi Pendidikan Dalam Mewujudkan Efisiensi Layanan Akademik.” *Journal Of Innovation Research and Knowledge* 4, no. 1 (2024): 37–48.

Yusuf, M, Haryanto Cecep, Nazifah Husainah, and Nuraeni. *Teori Manajemen*. 1st ed.,

2023.

Zain, Rinduan. "Olah Data Kualitatif, in Handout Metodologi Penelitian," n.d.

