

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Peningkatan pelayanan publik sangat penting bagi pemerintah. Selama ini, pelayanan publik yang buruk telah menjadi kenyataan sehari-hari, dan keadaannya tidak banyak berubah. Beberapa pelayanan publik di Indonesia memang tidak terlalu bagus, namun semakin baik setiap tahunnya. Sebuah survei pelayanan publik dunia tahun 2014 menunjukkan bahwa Indonesia berada di peringkat 129 dari 188 negara untuk layanan publiknya (Roziqin & Budi, 2021: 171). Sedangkan menurut *The Global Economy* tahun 2019 yang dikutip dari (Dedy Sasongko, 2020) bahwa dari 176 negara, kualitas layanan publik Indonesia menempati peringkat 82.

Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik mendefinisikan fungsi negara dalam pelayanan sektor publik dengan menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Dari pemahaman ini, jelas bahwa pemerintah bertanggung jawab untuk memastikan layanan publik adil dan bermanfaat bagi semua orang. Pemerintah harus mendengarkan masyarakat dan memastikan bahwa penyedia layanan melakukan tugasnya dengan baik (Hutagalung, 2021: 100).

Namun kenyataannya, pelayanan publik masih belum cukup baik. Banyak masyarakat mengeluhkan hal-hal seperti prosedur yang berbelit-belit, tidak tahu kapan permintaannya akan selesai, persyaratan yang tidak jelas, dan sikap yang tidak ramah atau diskriminatif dari pihak penyedia layanan. Hal ini memberikan kesan buruk terhadap pemerintah di mata masyarakat. (Susanto & Anggraini, 2019: 107).

Maka dari itu mulai tahun 1997, pemerintah mengembangkan sistem pelayanan terpadu untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pada tahun 2006, Departemen Dalam Negeri menerbitkan Permendagri Nomor 24 Tahun 2006

tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Permendagri ini menegaskan kegiatan penyelenggaraan perizinan dan nonperizinan yang proses pengelolaannya dilakukan dalam satu tempat (Ginting et al., 2018: 45). Sebagaimana diatur juga dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 tentang pelayanan terintegrasi di Kementerian Agama (Kemenag), Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah inovasi pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik, mengurangi birokrasi pelayanan, dan menciptakan tata pemerintahan yang baik (Amrulloh & Ahmadi, 2022: 32). Pada tahun 2017, Menteri Agama Republik Indonesia resmi mengesahkan penerapan PTSP. Kementerian Agama kemudian bertanggung jawab untuk melaksanakannya di semua lembaga dan daerah yang ada dibawahnya (*Menag Resmikan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kemenag Jakarta, 2018*).

Menurut (Irawan, 2019: 120) pendidikan adalah proses pengembangan seluruh aspek kepribadian manusia yang berlangsung sepanjang hayat. Fakta bahwa pendidikan adalah sesuatu yang humanis menjadi salah satu komponen penting dalam mencapai pelayanan pendidikan yang optimal. Gouthier mengungkapkan bahwa dengan munculnya globalisasi dan persaingan yang ketat, setiap organisasi harus mencapai pelayanan yang sempurna (Puspitasari, 2019: 31). Institusi pendidikan adalah lembaga pemberi layanan publik yang memiliki tanggung jawab untuk berusaha membantu pelanggan melalui layanan berkualitas tinggi. Layanan administrasi yang cepat, tepat, jelas, dan memuaskan, merupakan indikator keberhasilan dalam penyediaan layanan publik. Hal ini juga membantu menciptakan kepatuhan kerja untuk para pegawai, yang pada gilirannya dapat meninggikan kualitas pelayanan administrasi kepada organisasi umum (Nufus, 2022: 3).

Sekolah yang bermutu adalah yang memiliki pelayanan pendidikan yang tinggi dan dapat memberikan kepuasan kepada siswa. Administrasi sekolah harus memahami pentingnya pelayanan. Sekolah yang memenuhi kebutuhan siswa dianggap memiliki kualitas yang tinggi (Amrulloh & Ahmadi, 2022: 30). Seluruh pengelolaan sekolah disebut administrasi sekolah. Administrasi sangat penting untuk perkembangan sekolah karena saling berkaitan dengan kegiatan sekolah.

Menulis, menyimpan, dan melaksanakan persuratan serta mengadakan laporan adalah bagian dari administrasi sekolah, yang juga dapat dianggap sebagai kegiatan ketatausahaan (Patsun, 2015: 171). Apabila digunakan selaras dengan panduan pelayanan yang sudah ditentukan, layanan ketatausahaan atau administrasi di lembaga pendidikan pasti akan membantu kemajuan sekolah. Jadi, jika pengelolaan ketatausahaan atau administrasi di lembaga pendidikan semakin baik, kualitas ketatausahaan atau administrasi lembaga pendidikannya pun akan semakin meningkat.

Salah satu pilar penting dalam pembangunan pendidikan di Indonesia adalah peningkatan kualitas pendidikan, karena sumber daya manusia yang cerdas dan kompetitif akan dihasilkan oleh pendidikan yang baik. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan (SNP) mendefinisikan standar minimum untuk sistem pendidikan di seluruh Indonesia (pasal 1 Nomor 17 UU 20/2003 tentang Sisdiknas dan pasal 3 PP.19/2005 tentang SNP). SNP berfungsi sebagai dasar untuk perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan program peningkatan mutu pendidikan yang berkelanjutan. Standar kualitas pendidikan ini dibutuhkan sebagai barometer perkembangan progresifitas pendidikan (Siswopranoto, 2022: 18).

Untuk mewujudkan dan memberikan layanan administrasi yang berkualitas, dibutuhkan satuan kerja yang mengatasi bidang pelayanan kepada masyarakat yang sesuai dengan panduan pelayanan. Unit kerja tersebut sistem seperti pelayanan terpadu satu pintu (PTSP), yang sudah disetujui oleh Menteri Agama Republik Indonesia pada tahun 2017, dan dapat diterapkan oleh Kementerian Agama di setiap daerah dan lembaga yang ada dibawahnya. Berdasarkan indikator standar mutu pendidikan, PTSP termasuk ke dalam standar pengelolaan, yang memungkinkan PTSP untuk mengelola layanan pendidikan dengan lebih efisien dan efektif. Standar pengelolaan mencakup persyaratan untuk perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan kegiatan pendidikan pada tingkat satuan pendidikan kabupaten/kota, provinsi, atau nasional untuk mencapai efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pendidikan (Siswopranoto, 2022: 25). Oleh karena itu, erat kaitannya pelayanan terpadu satu pintu dengan peningkatan mutu layanan administrasi.

Madrasah Aliyah Negeri (MAN) adalah salah satu lembaga pendidikan di bawah naungan Kementerian Agama. Dalam hal ini Madrasah Aliyah Negeri se-Kabupaten Bandung, yakni MAN 1 dan MAN 2 Bandung merupakan lembaga yang sudah menerapkan PTSP sejak tahun 2022. PTSP Madrasah Aliyah Negeri se-Kabupaten Bandung saat ini telah menyediakan 2 pelayanan, yaitu PTSP *Offline* dan PTSP *Online*. Untuk PTSP *Offline* dapat langsung mengunjungi sekolah untuk mengajukan permohonan disana dengan membawa persyaratan yang dibutuhkan. Sedangkan PTSP *Online* dapat diakses melalui link *Google Form* yang telah disediakan sekolah. Selain itu PTSP Madrasah Aliyah Negeri se-Kabupaten Bandung juga telah menyediakan layanan *Call Center*, yang tujuannya untuk memudahkan masyarakat dalam hal pengaduan maupun memberikan saran dan masukan. *Call Center* MAN 1 Bandung yaitu [\(022\) 5960006](tel:0225960006) dan *Call Center* MAN 2 Bandung yaitu [\(022\) 5959422](tel:0225959422). Dengan pelayanan yang diberikan tersebut diharapkan kedepannya dapat mempermudah masyarakat dalam mendapatkan layanan/Informasi. Adapun layanan PTSP di Madrasah Aliyah Negeri se-Kabupaten Bandung yang akan dibahas dalam penelitian ini difokuskan kepada layanan administrasi bidang kesiswaan. Jenis dan persyaratan layanan PTSP bidang kesiswaan di Madrasah Aliyah Negeri se-Kabupaten Bandung sebagai berikut:

**Tabel 1.1 Layanan PTSP MAN se-Kabupaten Bandung Bidang Kesiswaan**

No.	Nama Layanan
1.	PPDB
2.	Mutasi Siswa (Keluar)
3.	Mutasi Siswa (Masuk)
4.	Legalisisasi Dokumen
5.	Surat Keterangan Siswa Aktif
6.	Surat Keterangan Kelakuan Baik
7.	Surat Rekomendasi Masuk Perguruan Tinggi
8.	Surat Rekomendasi Lomba

9.	Surat Keterangan Prestasi Siswa
10.	Permohonan Layanan Konseling

Sumber : PTSP MAN se-Kabupaten Bandung

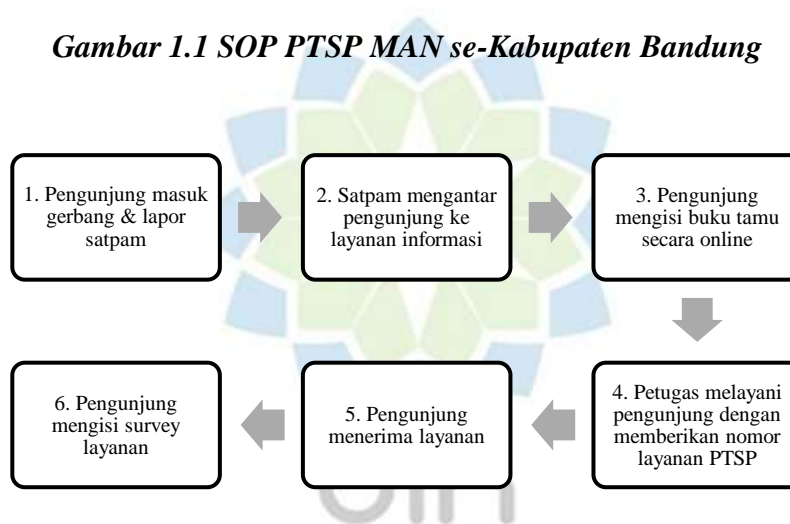
**Tabel 1.2 Persyaratan Layanan PTSP MAN se-Kabupaten Bandung Bidang Kesiswaan**

Jenis Layanan	Persyaratan
Legalisasi Dokumen	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menggunakan menu pelayanan PTSP untuk mengisi formulir pengajuan legalisir</li> <li>2. Membuat surat pengajuan legalisir yang ditujukan kepada Kepala Madrasah</li> <li>3. Membawa dokumen asli yang telah ditanda tangan dan dicap basah</li> <li>4. Membawa <i>foto copy</i> legalisir max. 10 lembar (ijazah, SKHUN, SKHUAM) dan 5 rangkap (raport)</li> </ol>
Surat Keterangan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengisi formulir pengajuan surat keterangan di menu pelayanan PTSP</li> <li>2. Membuat surat permohonan yang ditujukan kepada Kepala Madrasah</li> <li>3. Siswa yang bersangkutan benar-benar belajar di MAN 1 Bandung atau MAN 2 Bandung</li> <li>4. Membawa undangan atau berkas yang diperlukan untuk mendapatkan surat keterangan (surat rekomendasi) dari penyelenggara</li> <li>5. Menjaga reputasi madrasah</li> </ol>
Mutasi Siswa	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengisi formulir pengajuan mutasi di menu pelayanan PTSP</li> <li>2. Mengirimkan surat pengajuan permohonan mutasi kepada Kepala Madrasah</li> <li>3. Membawa surat keterangan sekolah yang dituju dan sudah ditandatangani oleh sekolah yang dituju</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Membawa surat keterangan dari sekolah yang dituju bahwa siswa telah diterima di sekolah yang bersangkutan</li> <li>5. Surat pernyataan dari orang tua atau siswa bahwa mutasi dilakukan karena keinginan diri sendiri tanpa ada paksaan dari orang lain</li> <li>6. Melampirkan <i>foto copy</i> raport terakhir</li> </ol>
--	---

Sumber : PTSP MAN se-Kabupaten Bandung

**Gambar 1.1 SOP PTSP MAN se-Kabupaten Bandung**



Sumber : PTSP MAN 1 Bandung dan MAN 2 Bandung

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang penulis lakukan menunjukkan bahwa pelaksanaan PTSP di Madrasah Aliyah Negeri se-Kabupaten Bandung<sup>1</sup> sejauh ini berjalan dengan lancar dan berdampak positif bagi pengguna layanan, yang mana dengan adanya PTSP lebih memudahkan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Disamping itu, PTSP di Madrasah Aliyah Negeri se-Kabupaten Bandung juga masih terdapat permasalahan yang terjadi diantaranya, masih terdapat pengguna layanan yang belum paham dengan mekanisme dan prosedur layanan, mereka memilih untuk datang langsung ke ruang tata usaha (TU) dan

<sup>1</sup> Wawancara dengan Bpk. Atep Hasan Johari, M.Pd. dan Bpk. Budie Agung, M.Ag. yang masing-masing menjabat sebagai Waka Kurikulum MAN 1 dan MAN 2 Bandung pada tanggal 20 Maret 2023.

menyampaikan permohonan disana. Masih terdapat pengguna layanan yang belum melengkapi persyaratan yang dibawa saat menggunakan layanan, hal tersebut membuat waktu yang mereka perlukan untuk menyelesaikan permohonan menjadi lebih lama karena mereka harus menyempurnakan berkas persyaratan sebelum kembali ke PTSP.

Hal tersebut terjadi karena sosialisasi yang diberikan oleh pihak sekolah kepada pengguna layanan masih belum optimal. Sosialisasi terkait dengan informasi seputar pelayanan hanya diberikan melalui komunikasi langsung dengan pengguna layanan serta pamflet yang tertera di sekolah. Informasi pelayanan tidak disebarkan melalui media sosial sekolah maupun *website* sekolah, hal ini menjadikan pengguna layanan selain siswa atau guru masih ada yang belum mengetahui informasi pelayanan secara jelas.

Selanjutnya, sumber daya manusia yang tidak memadai serta sarana dan prasarana yang terbatas, menjadi faktor lain yang menghambat pelaksanaan PTSP. Petugas PTSP masih menjadi satu dengan petugas tata usaha (TU) yang mana seharusnya berbeda antara petugas PTSP dan TU. Respon petugas PTSP dalam melayani kebutuhan pengguna layanan juga masih belum optimal. Pelayanan yang seharusnya bisa diakses atau didapat pengguna layanan kurang dari satu hari, pada kenyataannya didapat dalam jangka waktu yang lebih lama dari satu hari. Kemudian perangkat seperti komputer yang digunakan untuk melayani kebutuhan pengguna layanan masih terbatas, sehingga pengguna layanan harus menunggu lebih lama karena harus bergantian dengan pengguna lainnya dalam mengajukan permohonan.

Hal tersebut menyebabkan proses pelayanan menjadi lambat dan akan menimbulkan citra buruk dari pengguna layanan. Petugas layanan yang seharusnya melayani satu jenis layanan dengan masing-masing perangkatnya, namun karena keterbatasan SDM dan sarana prasarana mengharuskan petugas layanan merangkap tugas dengan melayani beberapa jenis layanan dengan menggunakan perangkat secara bergantian.

Sejalan dengan yang ditemukan oleh (Ismayanti, 2015) bahwa sistem pelayanan terpadu satu pintu tidak berfungsi sebagaimana mestinya karena tidak

ada cukup ahli untuk membuatnya bekerja dengan sempurna. Namun, disisi lain menurut (Haida et al., 2013) telah terbukti bahwa sistem pelayanan terpadu satu pintu dapat meningkatkan pelayanan dengan mengupayakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Pelayanan terbaik tersebut dapat dilihat dari upaya yang dilakukan oleh lembaga, yaitu dengan menerbitkan standar untuk layanan, meningkatkan fasilitas dan melatih petugas layanan.

Pelayanan terpadu satu pintu yang diterapkan pada pelayanan publik dan pelayanan bidang pendidikan memberikan banyak kemudahan, bantuan, dan pelayanan yang baik. Oleh karena itu, penerapan sistem manajemen pelayanan terpadu satu pintu dapat membantu pelayanan publik mencapai tujuan pelayanan prima (Roziqin & Budi, 2021: 182). Implikasi dari adanya sistem manajemen pelayanan terpadu satu pintu, pelayanan publik menjadi lebih ramah, mudah, murah, transparan, aman, dan nyaman. Dimana kondisi sebelumnya terkesan kaku dan lambat, serta akses informasi yang tidak terarah.

Penelitian ini bertujuan untuk menemukan solusi untuk masalah yang dihadapi lembaga, khususnya terkait dengan manajemen pelayanan terpadu satu pintu untuk meningkatkan mutu layanan administrasi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan banyak informasi untuk digunakan oleh kepala Madrasah sebagai pengambil keputusan, khususnya Madrasah Aliyah Negeri yang ada di Kabupaten Bandung, untuk membantu dalam mengoptimalkan manajemen PTSP dan meningkatkan mutu atau kualitas layanan administrasi. Menurut (Mutmainna & Samin, 2021: 150) penerapan pelayanan terpadu satu pintu adalah proses administrasi dalam bidang pendidikan yang penggunaan dan pengelolaan sumber dayanya melibatkan *stakeholder* pendidikan. Sangat penting bagi pimpinan dan petugas pelayanan untuk berkomitmen secara penuh dalam pelaksanaan program.

Berdasarkan masalah-masalah yang telah diuraikan di atas, peneliti merasa bahwa masalah tersebut harus diteliti secara lebih mendalam. Maka dari itu, peneliti memberi judul “Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Hubungannya dengan Mutu Layanan Administrasi (Penelitian di Madrasah Aliyah Negeri se-Kabupaten Bandung)”.



## **B. Rumusan Masalah**

Penulis memiliki rumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Madrasah Aliyah Negeri se-Kabupaten Bandung?
2. Bagaimana Mutu Layanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri se-Kabupaten Bandung?
3. Bagaimana Hubungan Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dengan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri se-Kabupaten Bandung?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Madrasah Aliyah Negeri se-Kabupaten Bandung
2. Untuk mengetahui Mutu Layanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri se-Kabupaten Bandung
3. Untuk mengetahui Hubungan Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dengan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri se-Kabupaten Bandung.

## **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan berguna untuk:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memeberikan wawasan dan pengetahuan tentang manajemen pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) dalam meningkatkan mutu layanan administrasi, serta dapat dijadikan salah satu referensi penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat bermanfaat untuk pengembangan manajemen pelayanan terpadu satu pintu (PTSP), agar dapat meningkatkan mutu layanan administrasi.

## **E. Ruang Lingkup Penelitian**

Agar pembahasan penelitian tidak melebar maka ruang lingkup penelitian sangat diperlukan. Adapun ruang lingkup penelitian ini sebagai berikut:

1. Penelitian ini tidak menggunakan variabel lain selain variabel Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Hubungannya dengan Mutu Layanan Administrasi.
2. Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Hubungannya dengan Mutu Layanan Administrasi diukur dengan kuisisioner atau angket.
3. Objek penelitian dilakukan hanya kepada siswa/i yang terdaftar di Madrasah Aliyah Negeri se-Kabupaten Bandung.

## **F. Kerangka Berpikir**

Manajemen pelayanan adalah proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengordinasikan, dan menyelesaikan aktivitas pelayanan untuk mencapai tujuan pelayanan (Mukarom & Laksana, 2015: 80). Adapun yang dimaksud dengan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) adalah pola pelayanan yang diselenggarakan di satu tempat dan mencakup berbagai jenis pelayanan yang saling berkaitan dan diberikan hanya melalui satu pintu (Agusta & Arif, 2017: 98).

Sistem pemerintahan yang tidak efektif dan efisien serta sumber daya manusia yang tidak memadai masih menghalangi penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah. Hal ini ditunjukkan oleh jumlah keluhan dan pengaduan yang terus muncul dari masyarakat, baik secara langsung maupun melalui media massa. Pelayanan publik harus dianggap sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dan hak-hak mereka (Mulyawan, 2016: 203). Oleh karena itu, Widodo menunjukkan bahwa birokrasi publik harus memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas tinggi. Pada dasarnya, pemerintah harus memberikan layanan yang baik karena tugas mereka adalah memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Sesuai dengan fungsi dasar pemerintah, yaitu pelayanan, pemerintah harus selalu memberikan layanan publik yang baik kepada orang-orang di seluruh negeri sepanjang waktu untuk memenuhi semua kebutuhan masyarakat (Maulidiah, 2014: 15).

Indikator manajemen pelayanan terpadu satu pintu pada penelitian ini mengacu pada PMA No. 65 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu Pada Kementerian Agama yang difokuskan pada bab I, pasal 3 mengenai prinsip penyelenggaraan pelayanan terpadu, yaitu sebagai berikut: (PMA No. 65 Tahun 2016)

1. Keterpaduan; yaitu keadaan di mana masing-masing komponen pendukungnya menyatu atau menjadi satu dan berinteraksi satu sama lain.
2. Ekonomis; artinya, biaya layanan publik harus ditentukan secara wajar, dengan mempertimbangkan nilai barang atau jasa layanan publik tanpa mengklaim biaya yang berlebihan di luar kewajiban.
3. Koordinasi; yaitu upaya untuk menyatukan kegiatan unit kerja organisasi, sehingga organisasi bergerak sebagai satu unit untuk melaksanakan tugas-tugas seluruh organisasi untuk mencapai tujuannya.
4. Akuntabilitas; yaitu kewajiban untuk bertanggung jawab atau menerangkan dan menjelaskan tindakan seseorang atau organisasi kepada pihak yang berhak untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban.
5. Aksesibilitas; berarti bahwa kelompok sasaran akan mendapatkan informasi dan memiliki kesempatan yang sama untuk terlibat dan memanfaatkan program atau kebijakan yang disediakan untuk masyarakat secara mudah.

Mutu atau kualitas layanan berarti memberikan pelayanan yang memenuhi kebutuhan masyarakat. (Mubarok & Suparman, 2019: 72). Administrasi merupakan proses secara keseluruhan mengenai rangkaian pelaksanaan suatu aktivitas untuk mencapai tujuan yang diinginkan yang dilakukan oleh sekelompok orang (Chairunissa et al., 2021: 52). Sedangkan mutu layanan administrasi menurut Wickop dalam (Sopyan et al., 2021: 73) adalah memastikan layanan itu baik dan memenuhi harapan pelanggan yang menggunakannya.

Untuk mengukur suatu mutu layanan administrasi dapat dilakukan dengan menggunakan alat pengukur mutu layanan administrasi dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yaitu model Servqual (*service quality*). Model ini terdiri dari komponen berikut: (Parasuraman et al., 1988: 23)

1. *Tangible* (bukti fisik)

Mengacu pada sesuatu yang dapat dilihat secara nyata, seperti fasilitas fisik, penampilan tenaga kerja, alat dan peralatan yang digunakan, dan memberikan bukti fisik kepada pelanggan sebagai sarana awal.

2. *Reliability* (keandalan)

Mengacu pada kemampuan untuk menyediakan layanan yang dapat diandalkan dan akurat.

3. *Responsiveness* (daya tanggap)

Mengacu pada ketersediaan untuk melayani secara cepat dalam menanggapi keluhan dari pelanggan.

4. *Assurance* (jaminan)

Mengacu pada kemampuan pegawai untuk memberikan jaminan keamanan dan kepastian waktu kepada pelanggan.

5. *Empathy* (perhatian)

Mengacu pada kesediaan pegawai untuk melayani pelanggan dengan penuh perhatian dan kepedulian.

Sedangkan menurut Moenir faktor-faktor yang mempengaruhi mutu layanan yaitu: (Amin & Adil, 2018: 68)

1. Faktor Kesadaran

Mengacu pada orang yang melaksanakan tugas atau pekerjaan, ketekunan keterampilan pekerjaan, resiko yang dihadapi, konsumen yang ditangani dan cakupan tugas penting akan pengaruh perilaku seseorang terhadap orang lain.

2. Faktor Aturan

Aturan biasanya berisi peraturan yang mengikat dan memberikan arahan tentang cara melakukan tugas. Aturan mengatur cara organisasi atau individu bertindak. Untuk mengatur sebuah organisasi, aturan ini dibuat, dan karena setiap aturan mempengaruhi orang, baik secara langsung maupun tidak langsung, permasalahan manusia dan sifat manusia harus dipertimbangkan terlebih dahulu.

3. Faktor Organisasi

Pada dasarnya, organisasi pelayanan tidak sama dengan organisasi lainnya, karena sasarannya adalah orang-orang dengan sifat dan keinginan yang beragam.

#### 4. Faktor Keterampilan dan Kemampuan

Kemampuan dan ketrampilan seseorang dalam melayani pelanggan sangat memengaruhi kualitas pelayanan. Kemampuan dipengaruhi oleh aspek mental, kepribadian, dan sikap. Kemampuan menunjukkan optimisme dan kemampuan untuk bertindak dalam situasi apa pun. Keahlian lebih berfokus pada kemampuan menggunakan teori praktis yang relevan dengan tingkat pekerjaan.

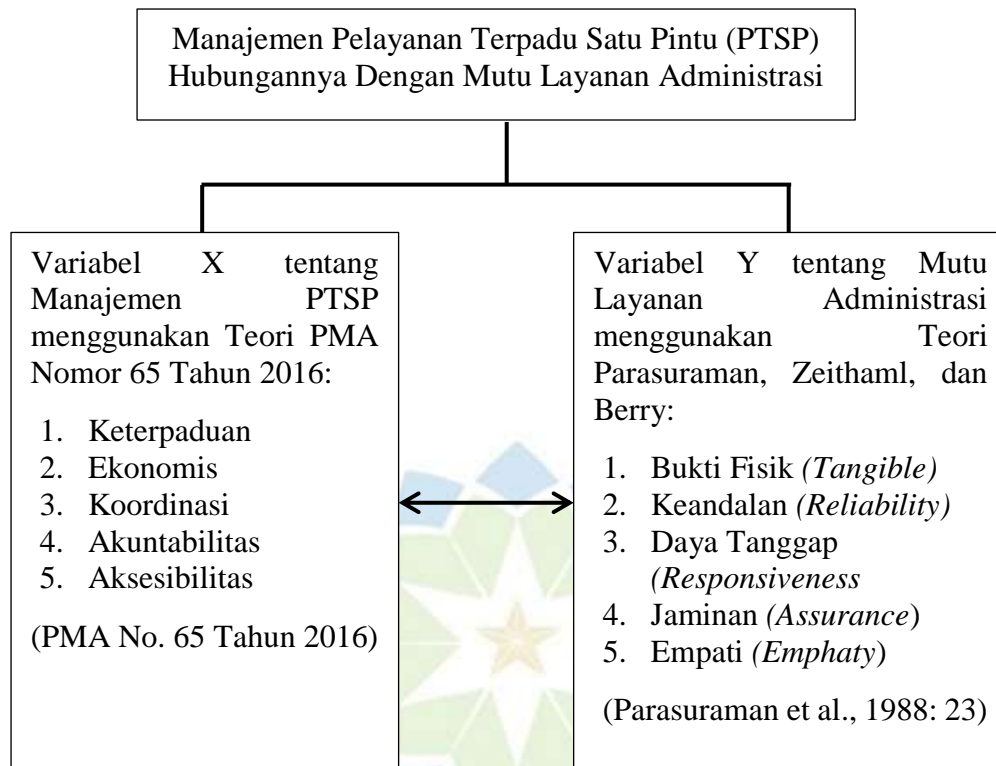
#### 5. Faktor Sarana Pelayanan

Kualitas pelayanan yang tinggi didukung dengan fasilitas layanan yang lengkap. media ini memungkinkan pelayanan menjadi lebih cepat, memastikan akurasi serta keandalan, dan kejelasan informasi yang akan dicatat. Pada akhirnya, ini berdampak pada efisiensi dan efektivitas layanan.

Kualitas layanan pendidikan dapat diukur dari seberapa baik suatu sekolah memenuhi kebutuhan dan keinginan penggunanya. Ini dimulai dengan memahami apa yang dibutuhkan dan diinginkan siswa, dan diakhiri dengan pemikiran mereka tentang seberapa baik sekolah memenuhi harapan tersebut. Layanan administrasi yang berkualitas menjadi peranan yang sangat penting dalam menumbuhkan rasa puas oleh pengguna layanan. Oleh karena itu kemampuan dan kehandalan penyedia layanan dalam memberi hak-hak pengguna layanan menjadi salah satu masalah yang utama dalam mewujudkan kepuasan mahasiswa (Muflihini, 2023: 3767). Jika pelayanan diberikan dengan baik, maka akan menimbulkan kepuasan bagi pengguna layanan dan hal tersebut yang menjadikan suatu pelayanan berkualitas karena telah memenuhi harapan pengguna layanan.

Berdasarkan penjelasan diatas, manajemen PTSP yang baik akan memiliki hubungan erat dengan mutu layanan administrasinya. Begitupun sebaliknya, jika manajemen PTSP kurang baik maka tidak akan memiliki hubungan erat dengan mutu layanan administrasinya.

**Gambar 1.2 Skema Kerangka Berpikir**



Keterangan :

X : Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Y : Mutu Layanan Administrasi

↔ : Hubungan Variabel X dengan Variabel Y

### G. Hipotesis

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dikemukakan, hipotesis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Ha : Terdapat hubungan antara manajemen pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) dengan mutu layanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri se-Kabupaten Bandung

Ho : Tidak terdapat hubungan antara manajemen pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) dengan mutu layanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri se-Kabupaten Bandung.

## H. Hasil Penelitian Terdahulu

1. Penelitian yang dilakukan oleh Evi Setyowati<sup>2</sup> melaporkan bahwa Pelayanan perizinan yang diberikan oleh Kantor PTSP Kota Administrasi Jakarta Barat masih belum optimal karena beberapa hambatan yang menghambat layanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan harus ditingkatkan. Teori yang digunakan adalah teori Terpadu Satu Pintu menurut Rusli, dan metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif (Setyowati, 2017).
2. Penelitian yang dilakukan oleh Ika Dewi Safitri<sup>3</sup> melaporkan bahwa mutu layanan *one day service* di PTSP Kecamatan Pesanggrahan di cukup baik, tetapi ketepatan perlu ditingkatkan. Jumlah kepuasan pelayanan di PTSP Kecamatan Pesanggrahan adalah 74,65% dari hipotesis awal peneliti, yaitu 65%, dengan nilai t hitung lebih besar daripada t tabel ( $11,50 > 1,664$ ). Hasil pencapaian skor adalah 7919. Teori yang digunakan yaitu teori Kualitas Layanan menurut Parasuraman, dan metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif (Safitri, 2018).
3. Penelitian yang dilakukan oleh Dwi Lutfi Nur Anisa, dkk<sup>4</sup> melaporkan bahwa Sebagian besar orang mengatakan bahwa dengan adanya PTSP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang, semua layanan menjadi cepat, mudah, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan dengan alur kerja yang jelas dan dua jenis layanan, yaitu *One Day Service* dan *Non-One Day Service*. Teori yang digunakan yaitu teori Pelayanan Berbasis Masyarakat menurut Sudaryanti. Sedangkan metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif (Anisa et al., 2019).

---

<sup>2</sup> Evi Setyowati, *Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Administrasi Jakarta Barat (Studi Kasus di Kecamatan Cengkareng)*, Serang: Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, 2017.

<sup>3</sup> Ika Dewi Safitri, *Kualitas Pelayanan One Day Service di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kecamatan Pesanggrahan Kota Administrasi Jakarta Selatan*, Serang: Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, 2018.

<sup>4</sup> Dwi Lutfi Nur Anisa, dkk, *Efektifitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Berbasis Masyarakat di Kementerian Agama Kabupaten Jombang*, Jurnal Administrasi Pendidikan Islam, Vol. 1, No. 1, 2019.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Tuti Alfiani<sup>5</sup> melaporkan bahwa 1) Untuk meningkatkan citranya sebagai PTSP, Kanwil Kemenag Provinsi Jambi harus memberikan pelayanan yang prima, yang berarti pelanggan dapat dilayani dengan ramah, cepat, dan mudah; bertanggung jawab; prosedur dan mekanisme pelayanan yang baik; dan biaya administrasi yang jelas. 2) Bentuk layanan yang diberikan kepada masyarakat dan sarana prasarana adalah faktor-faktor yang mendukung peningkatan citra PTSP. Salah satu kendalanya adalah banyaknya masyarakat yang belum mengetahui sistem administrasi pelayanan, terutama sistem administrasi online, dan kurangnya tenaga kerja yang kompeten di PTSP. Teori yang digunakan yaitu teori Pelayanan Prima menurut Fandy Tjiptono. Sedangkan metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif (Alfiani, 2020)
5. Penelitian yang dilakukan oleh Alfin Firman Syah<sup>6</sup> melaporkan bahwa kinerja karyawan di Sekretariat Dewan Kabupaten Enrekang dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh manajemen pelayanan. Ditemukan bahwa tingkat manajemen pelayanan memiliki persentase rata-rata 80,4% dan masuk dalam kategori baik, dengan penilaian kinerja dengan nilai mean tertinggi 81,1%. Sementara itu, tingkat kinerja pegawai memiliki persentase rata-rata 78,9% dan masuk dalam kategori baik. Teori yang digunakan yaitu PP Nomor 30 Tahun 2019 tentang Sistem Manajemen Kinerja PNS dan teori tentang Kualitas Kinerja menurut Mangkunegara. Sedangkan metode penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif (Firman Syah, 2020).
6. Penelitian yang dilakukan oleh Eka Dana Margi Saputra, dkk<sup>7</sup> melaporkan bahwa perencanaan yang tertata, pelaksanaan yang sejalan dengan

---

<sup>5</sup> Tuti Alfiani, *Pengaruh Pelayan Prima di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Terhadap Citra Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi*, Jambi: UIN Sultan Thaha Saifuddin Jambi, 2020.

<sup>6</sup> Alfin Firman Syah, *Pengaruh Manajemen Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Sekretariat Dewan Kabupaten Enrekang*, Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar, 2020.

<sup>7</sup> Eka Dana Margi Saputra, dkk, *Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sebagai Upaya Peningkatan Layanan Administrasi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tuban*, Jurnal Administrasi Pendidikan Islam, Vol. 2, No. 1, 2020.



petunjuk teknis PTSP, dan penilaian dan koordinator secara berkala dapat meningkatkan layanan administrasi. Teori yang digunakan yaitu teori Manajemen menurut A. F. Stoner. Sedangkan metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif (Saputra et al., 2020).

7. Penelitian yang dilakukan oleh Yohana<sup>8</sup> melaporkan bahwa dikarenakan keterbatasan sarana dan prasarana serta jumlah staf yang terbatas, Program PTSP di Pengadilan Negeri Singkil Kelas II tidak berjalan dengan baik. Teori yang digunakan yaitu teori Kualitas Pelayanan menurut Kotler dan Keller. Sedangkan metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif (Yohana, 2020).
8. Penelitian yang dilakukan oleh Nur Alifatus Maulidiyah<sup>9</sup> melaporkan bahwa 1) Pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto cepat, jujur, dan tidak ada pungutan. 2) Pegawai front office dapat memberikan pelayanan yang mudah, respons yang baik, jaminan ketepatan waktu, dan pelayanan yang dilengkapi dengan sarana prasarana yang cukup memadai. 3) Sumber daya manusia yang handal, kerja sama antar pegawai, dan teknologi yang digunakan selama pelayanan memengaruhi keberhasilan pelayanan. Teori yang digunakan yaitu teori Kualitas Pelayanan menurut Fitzsimmons. Sedangkan metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif (Maulidiyah, 2021)
9. Penelitian yang dilakukan oleh Yossi Findarta Pratama, dkk<sup>10</sup> melaporkan bahwa 1) Unit PTSP di Sulawesi Selatan, baik penyelenggara perizinan maupun non perizinan, mempunyai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 81,29. Dapat diketahui bahwa kinerja satuan PTSP di Sulawesi Selatan mempunyai kategori B dengan kualitas pelayanan “BAIK”. 2) Unsur-unsur pelayanan yang unggul karena memiliki tingkat pelayanan yang baik

---

<sup>8</sup> Yohana, *Analisis Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Negeri Singkil Kabupaten Aceh Singkil*, Banda Aceh: UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2020.

<sup>9</sup> Nur Alifatus Maulidiyah, *Analisis Kualitas Pegawai Front Office Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto*, Surabaya: UIN Sunan Ampel Surabaya, 2021.

<sup>10</sup> Yossi Findarta Pratama, dkk, *Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Sulawesi Selatan*, *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. XVII, No. 2, 2021.

atau persepsi tinggi dan harapan tinggi adalah biaya/tarif, perilaku pelaksana, penyelesaian pengaduan, saran, dan masukan. Teori yang digunakan yaitu Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 tentang Mutu Pelayanan. Sedangkan metode penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif (Pratama et al., 2021).

10. Penelitian yang dilakukan oleh Nabilatus Sarokha<sup>11</sup> melaporkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kementerian Agama Kota Batu, dimensi *tangible*, *realibility*, *responsibility*, *assurance*, dan *emphaty* telah diterapkan. Namun, beberapa indikator belum diterapkan, seperti kesadaran publik akan persyaratan permohonan pelayanan. Petugas PTSP harus ditambahkan agar proses pelayanan tidak tertunda. Teori yang digunakan yaitu teori Kualitas Pelayanan menurut Zeithaml. Sedangkan metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif (Sarokha, 2023).

Dapat disimpulkan, penelitian ini berbeda dari penelitian sebelumnya, yaitu: *Pertama*, penelitian ini difokuskan hanya pada manajemen pelayanan terpadu satu pintu (PTSP), dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif, kemudian akan diketahui seberapa besarkah hubungannya dengan mutu layanan administrasi. *Kedua*, ada perbedaan dalam lokasi penelitian; penelitian sebelumnya melakukannya di Lembaga Pemerintahan, sedangkan penulis melakukannya di Madrasah Aliyah Negeri. *Ketiga*, dalam pengambilan teori di variabel bebas (*independent variable*). Penelitian ini mengacu pada PMA Nomor 65 Tahun 2016 yang mengambil lima indikator dalam manajemen PTSP dan berbeda dari penelitian sebelumnya. Kemudian, topik penelitian mengenai pelayanan publik menjadi persamaan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya.

---

<sup>11</sup> Nabilatus Sarokha, *Analisis Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dalam Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus di Kantor Kementerian Agama Kota Batu)*, Malang: Universitas Islam Malang, 2023.