

**IMPLEMENTASI PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP)
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN
AKADEMIK DI MTS NEGERI 2 KOTA PALU**



SKRIPSI

*Diajukan untuk memenuhi Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Pendidikan (S.Pd) pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI)
Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK)
Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu*

Oleh :

**ATRIYANI
NIM:18.1.03.0016**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM (MPI)
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN (FTIK)
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) DATOKARAMA PALU
SULAWESI TENGAH**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kesadaran, penyusun yang bertanda tangan dibawah ini, menyatakan bahwa skripsi dengan judul "*Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam meningkatkan Kualitas Layanan Akademik di MTs Negeri 2 Kota Palu*" benar adalah hasil karya penyusun sendiri, jika dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya, batal demi hukum.

Palu, 11 September 2023 M.
25 Safar 1445 H.

Penulis,



Atriyani

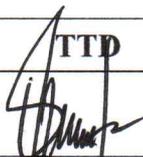
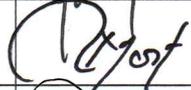
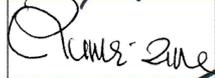
NIM : 18.1.03.0016

PENGESAHAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI

Skripsi saudara Riswandi Nim : 181030058 dengan Judul "*Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Akademik di MTs Negeri 2 Kota Palu*" yang telah diujikan di hadapan dewan penguji Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama pada tanggal 09 November 2022 M yang bertepatan dengan 15 Rabiul Akhir 1444 H dipandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi kriteria penulisan karya ilmiah dan dapat diterima sebagai persyaratan guna memperoleh gelar sarjana pendidikan (S.Pd) pada program studi Manajemen Pendidikan Islam dengan beberapa perbaikan.

Palu, 11 September 2023 M
25 Safar 1445 H

DEWAN PENGUJI

Jabatan	Nama	TTD
Ketua Tim Penguji	Dr. Samintang., S.Sos., M.Pd	
Penguji Utama I	Dr. A. Markarma., S.Ag. M.Th.I	
Penguji Utama II	Dr. Rus'an, S.Ag., M.Ag.	
Pembimbing/Penguji I	Dr. Hj. Naima., S.Ag., M.Pd	
Pembimbing/Penguji II	Dra. Mastura Minambari., M.M	

Mengetahui

Dekan Fakultas Tarbiyah dan
Ilmu Keguruan



Dr. H. Askar, M.Pd.
NIP. 196705211993031005

Ketua Prodi
Manajemen Pendidikan Islam



Dr. Samintang, S.Sos., M.Pd.
NIDN. 2007046702

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين، أما بعد.

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas segala berkah dan rahmat yang di limpahkannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan Judul **“Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Meningkatkan Layanan Akademik di MTs Negeri 2 Kota Palu”**.

Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada banginda Nabi Muhammad SAW., yang telah menyelamatkan umat manusia dari zaman jahilia menuju zaman yang dihiasi iman dan Islam.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Sehingga kritikan dan saran dari semua pihak penulis sangat harapkan demi kesimbangan karya ilmiah selanjutnya.

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak lepas dari campur tangan berbagai pihak. Untuk itulah penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya disampaikan kepada yang terhormat:

1. Ibu Erni dan Bapak Andris orang tua penulis yang tercinta, yang sangat penulis sayang sekali, yang telah mencurahkan kasih sayang serta memberi dukungan moril, materil dan do'a yang tidak ada habisnya kepada saya selama ini dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Untuk ibu penulis **Erni** yang telah memberikan doa serta bimbingan, kasih sayang yang selau tercurahkan selama

ini, dengan perjuangan dalam membiayai kuliah saya hingga selesai tanpa adanya keluhan sedikitpun, terimakasih karna sudah menjadi *Support system* terbaik untuk penulis, terimakasih untuk semua perjuangannya mama, tanpa menunjukkan lelahmu. Penulis bangga memilikimu sebagai surganya.

2. Bapak Prof. Dr. H. Sagaf Pettalongi, M.Pd., selaku rektor UIN Datokarama Palu yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya guna meningkatkan kualitas UIN Datokarama Palu yang berada di bawah kepemimpinannya.
3. Bapak Dr. H. Askar, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan yang telah banyak mengarahkan penulis dalam proses pembelajaran dan penelitian ini.
4. Ibu Dr. Samintang, S.Sos., M.Pd., selaku Ketua Prodi Studi Manajemen Pendidikan Islam yang telah Melayani Mahasiswa dengan baik.
5. Bapak Dr. Hatta Fakhurrozi., M.Pd.I selaku dosen penasehat akademik yang membantu penulis dalam menyelesaikan perkuliahan di Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu.
6. Ibu Dr. Naima., S.Ag., M.Pd dan Ibu Dra. Mastura Minabari., M.M, masing-masing sebagai pembimbing I dan pembimbing II yang telah banyak memberikan arahan dan petunjuk demi kesempurnaan skripsi ini.
7. Bapak/Ibu Dosen UIN Datokarama Palu, khususnya di Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan yang telah mendarma baktikan ilmunya kepada penulis selama proses studi berlangsung sehingga penulis memiliki wawasan keilmuan, baik secara teori maupun secara aplikatif.

8. Selaku Kepala Perpustakaan UIN Datokarama Palu yang telah banyak memberikan bantuan berupa referensi kepada peneliti dalam penyusunan skripsi.
9. Kepada kepala madrasah MTs Negeri 2 Kota Palu beserta staf dan dewan guru yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.
10. Tersistimewa juga adekku, sepupuku, omku, nenekku yang paling aku sayangi serta saudara-saudaraku untuk *share* dan *support* selalu.
11. Kepada Muh. Ridwan dan orang tuanya yang telah banyak memberikan semangat, dorongan, motivasi dalam penyusunan skripsi ini sampai dia mengeluh digigit nyamuk dibawah pohon menungguku dikampus dan orangnya sangat sabar, dari awal membantu menyusun skripsi ini.
12. Kepada teman-teman PAJOKA, Puruku, poko, umi ntudi, bangke, Niken lupe, oppaku, Dika yang telah mendukung saya sampai saat ini.
13. Kepada Rizkiana teman kecilku dari MI, MTs, SMK, kuliah menemaniku sampai saat ini baik dalam perkuliahan sampai akhir perkuliahan, yang selalu membantu dalam perkuliahan.
14. Kepada teman-teman Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan angkatan 2018, khususnya teman-teman angkatan 2018 MPI 1 yang telah memberikan bantuan materil maupun moral sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
15. Kepada semua yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya kepada semua pihak penulis mendo'akan semoga segala bantuan yang diberikan kepada penulis mendapat balasan yang tak terhingga dari Allah SWT.

Palu, 11 September 2023 M

Palu, 25 Safar 1445 H

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Atriyani', written in a cursive style.

Atriyani

NIM : 18.1.03.0016

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
ABSTRAK	xii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan manfaat penelitian	5
D. Penegasan Istilah.....	6
E. Garis-Garis Besar Isi	8

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu	10
B. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).....	12
1) Pengertian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).....	12
2) Konsep Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)	14
3) Peresmian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).....	16
4) Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)	19
5) Layanan Akademik	20
C. Kerangka Pemikiran.....	22

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	23
B. Lokasi Penelitian.....	24
C. Kehadiran Peneliti.....	25
D. Data dan Sumber Data	26
E. Teknik Pengumpulan Data.....	28
F. Teknik Analisis Data.....	31
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	33
H. Pedoman Observasi.....	34

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	36
1) Sejarah Singkat MTs Negeri 2 Kota Palu	36

B. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan Layanan Akademik di MTs Negeri 2 Kota Palu	45
------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	58
B. Saran	59

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Pergantian Masa Jabatan Kepala MTs Negeri 2 Kota Palu
Tabel 2	Daftar Nama Kepala Madrasah dan Wakil Kepala Madrasan MTs Negeri 2 Kota Palu
Tabel 3	Daftar Nama Wali Kelas pada MTs Negeri 2 Kota Palu
Tabel 4	Daftar Nama Guru Pembina pada MTs Negeri 2 Kota Palu
Table 5	Keadaan Peserta Didik di MTs Negeri 2 Kota Palu
Tabel 6	Keadaan Sarana dan Prasarana MTs Negeri 2 Kota Palu

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Izin Penelitian
2. Pedoman Wawancara
3. Daftar Informan
4. Pengajuan Judul Skripsi
5. Surat Keputusan Penunjukan Pembimbing
6. Surat Keterangan Telah Meneliti
7. Undangan Seminar Proposal Skripsi
8. Berita Acara Seminar Proposal Skripsi
9. Daftar Hadir Seminar Proposal Skripsi
10. Kartu Seminar Proposal Skripsi
11. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi
12. Undangan Ujian Skripsi
13. Dokumentasi

ABSTRAK

Nama Peneliti : Atriyani
NIM : 18.1.03.0016
Judul Skripsi : **Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Meningkatkan Layanan Akademik di MTs Negeri 2 Kota Palu**

Skripsi ini membahas tentang implementasi pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) dalam meningkatkan kualitas layanan akademik di MTs Negeri 2 Kota Palu. Penelitian ini dimaksudkan untuk menjawab permasalahan: 1. Bagaimana Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MTS Negeri 2 Kota Palu? 2. Bagaimana Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Akademik di MTS Negeri 2 Kota Palu?

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dan metode kualitatif dengan mengumpulkan data dari informan berupa data primer dan sekunder. Sedangkan teknik pengumpulan data menggunakan *library research* dan *field research* yang meliputi observasi, wawancara dan dokumentasi serta teknis analisis data yang terdiri dari reduksi data, penyajian data dan pengecekan data yang berhubungan dengan penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen sumber daya manusia sangat penting sekali, karena manajemen sumber daya manusia yang tepat dapat membawa dampak positif bagi sekolah khususnya di kalangan para pendidik, tenaga kependidikan dan peserta didik di Pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) diselenggarakan dengan tujuan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, memperpendek proses pelayanan. Mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan dan akuntabel serta untuk memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan. Pengelolaan implementasi pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) dalam meningkatkan kualitas layanan akademik di MTs Negeri 2 Kota Palu, sangat teratur mulai dari proses pelayanan administrasi yang sangat baik sehingga layanan akademik baik. PTSP yang dipakai di sekolah ini bisa dilakukan secara fisik atau virtual, pelayanan yang dimaksud adalah pemberian pelayanan terhadap satu atau beberapa jenis pelayanan terpadu yang diselenggarakan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses, dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian pelayanan melalui satu pintu dan dikontrol oleh system pengendalian manajemen dengan mendayagunakan sumber daya manusia. Secara virtual mereka dapat memanfaatkan internet, mendaftarkan diri pada website PTSP, mengunggah syarat layanan yang telah ditentukan oleh madrasah dan dapat melacak proses pelayanan sistem elektronik sistem elektronik.

Implikasinya bahwa Guru hendaknya juga ikut mempelajari lebih dalam pelayanan terpadu satu pintu yang diterapkan disekolah. Petugas pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) harusnya lebih cepat datang. Petugas pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) harusnya lebih memerhatikan jadwal.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Reformasi dan tuntutan lingkungan strategis yang melingkupi pelayanan publik merupakan salah satu isu yang paling penting dalam perkembangan organisasi publik saat ini. Pelayanan publik yang masih buruk sudah menjadi pemandangan sehari-hari sejak zaman dulu hingga sekarang zaman reformasi, dan kondisinya tidak banyak mengalami perubahan. Berdasarkan survey pelayanan publik dunia pada tahun 2014 peringkat pelayanan publik di Indonesia menempati urutan ke-129 dari 188 negara di dunia. Kondisi buruknya pelayanan publik dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Sebaliknya, pelayanan publik yang baik merupakan pertanda hadirnya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Kebijakan menghadirkan pelayanan publik yang lebih berkualitas melalui Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik didasarkan atas kenyataan bahwa pelayanan publik hingga pada saat itu masih dihadapkan dengan kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan, berbangsa dan bernegara. Oleh karena itu madrasah membentuk organisasi penyelenggara pelayanan publik yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain. Penyelenggara dan seluruh bagian

organisasi penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.¹

Birokrasi madrasah memiliki peran utama dalam hal pelayanan publik, memiliki fungsi melaksanakan pelayanan publik kepada masyarakat. Pentingnya pelayanan publik menjadi sesuatu yang harus dilakukan secara baik oleh birokrasi madrasah atau administrasi publik. Untuk itu birokrasi seharusnya menjadi center of excellence, pusat keunggulan pemerintahan. Implementasi kebijakan merupakan hal yang kompleks, karena dalam pelaksanaannya merupakan satu sistem yang tidak lepas dari sub-sub sistem yang ada (input-proses-output) sampai dengan outcome atau dampak yang ditimbulkan.²

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, hal tersebut karena masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas. Secara filosofis, perilaku manusia terbentuk oleh interaksi antar manusia, iklim organisasi (konteks organisasi), dan sistem yang dianut. Ketiga interaksi tersebut, baik secara sendiri-sendiri maupun secara bersama-sama saling berinteraksi dengan lingkungan eksternalnya.

Sederhananya bila masyarakat merasakan pelayanan publik yang baik, maka kepercayaan (trust) dari masyarakat akan muncul, begitu pula sebaliknya,

¹ Muhammad Alfisyahrin. “*Penjelasan Umum UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*”, (Jakarta, Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2018), 5.

² Deddy Mulyadi, dkk.,” *Administrasi Publik Untuk pelayanan Publik* “(Bandung: Alfabeta, 2018), 4

ketidakadilan dalam mendapatkan pelayanan (pelayanan buruk) tentu dapat menurunkan derajat kepercayaan masyarakat kepada madrasah.

Jika ditinjau lebih jauh, permasalahan yang dihadapi antara lain mahal biaya pelayanan publik, proses yang berbelit-belit, sulit diakses, informasi dan dokumen minim, dan masih ditemukannya praktek pungutan liar. Kondisi ini memperlihatkan bahwa masih banyaknya pengaduan (keluhan) atau pertanyaan ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, untuk menumbuhkan kepercayaan masyarakat secara luas kepada madrasah maka kinerja pelayanan publik menjadi titik strategis.³

Organisasi publik dihadapkan pada adanya tuntutan pemberian pelayanan dengan cara yang baru dan lebih berkualitas. Pelayanan publik dituntut secara kompetensi dan profesional yang dipadukan dengan integritas, anti korupsi serta transparan. Pelayanan yang cepat, pasti, berbiaya rendah, serta mampu memberikan pengalaman yang berkesan, yang didukung oleh kualitas dan kuantitas aparatur yang memadai. Kondisi belum berkualitasnya layanan publik oleh organisasi penyelenggara layanan publik, pada umumnya disebabkan oleh rendahnya tingkat kinerja organisasi publik dalam tata kelola pelayanan publik. Salah satu aspek yang dapat mempengaruhi baik buruknya pelayanan publik diantaranya adalah faktor kinerja, baik secara individual (kinerja individu pegawai) maupun secara keseluruhan (kinerja organisasi).⁴

³ Muhammad Alfisyahrin, “*Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*”, (Jakarta, Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2018), 8

⁴ Deddy Mulyadi, dkk “*Administrasi Publik Untuk pelayanan Publik*”, Bandung; Alfabeta, 2018), 91

Reformasi birokrasi memberi harapan terhadap pelayanan publik yang lebih adil dan merata. Penyelenggaraan pelayanan publik menjadi tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik pusat maupun daerah. Kebutuhan terhadap manajemen publik ialah kebutuhan untuk mensukseskan tercapainya tujuan organisasi publik secara lebih spesifik dengan berpedoman pada prinsip-prinsip pelayanan terbaik bagi publik.⁵

Berdasarkan hasil wawancara salah satu guru di MTs Negeri 2 Kota Palu, Ibu Munira, S.Pd bahwa Pelayanan Terpadu Satu Pintu kurang efektifnya petugas PTSP dan pemahaman masyarakat yang kurang tahu tentang adanya PTSP. Madrasah ini salah satu yang menggunakan pelayanan terpadu satu pintu, karena sangat jarang madrasah yang menggunakan pelayanan terpadu satu.

B. Rumusan Masalah

Merujuk pada paparan latar belakang di atas, maka yang jadi pokok pembahasan adalah adanya kesenjangan pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan kualitas layanan akademik di MTs Negeri 2 Kota Palu. Oleh sebab itu masalah perlu di pecahkan dan dicarikan jalan keluar untuk mengatasinya. Bertitik tolak dari uraian diatas, penulis dapat merumuskan masalahnya dalam pembahasan skripsi ini sebagai berikut:

⁵ Donni Juni Priansa, “*Manajemn Pelayanan Prima fukos pada organisasi publik dan Peningkatan Kualitas Aparatur*”, (Bandung: Alfabeta,CV 2017), 2

1. Bagaimana pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di MTs Negeri 2 Kota Palu?
2. Bagaimana pengelolaan implementasi pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) dalam meningkatkan kualitas layanan akademik di MTs Negeri 2 Kota Palu?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Pada hakikatnya, setiap kegiatan penelitian mempunyai tujuan dan manfaat.

Adapun tujuan dan manfaat penelitian dalam kajian proposal ini adalah:

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan di atas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui pengelolaan PTSP di MTs Negeri 2 Kota Palu.
- b. Untuk mengetahui pengelolaan implementasi pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) dalam meningkatkan kualitas layanan akademik di MTs Negeri 2 Kota Palu.

2. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini dapat memberi manfaat:

- a. Secara teoritis: Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan wawasan khususnya perkembangan ilmu Manajemen Pendidikan Islam yang bersangkutan dengan pengelolaan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) dalam meningkatkan kualitas layanan Akademik serta untuk menambah khazanah keilmuan dikalangan akademisi.

b. Secara praktis:

- 1) Bagi Staf PTSP MTS Negeri 2 Kota Palu diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat meningkatkan kembali Pelayanan PTSP menjadi lebih baik lagi.
- 2) Bagi sekolah diharapkan dengan penelitian ini dapat mendorong capaian dalam pelayanan khususnya di era akademi seperti saat ini.
- 3) Memberikan informasi bagi pembaca mengenai pelayanan PTSP dalam meningkatkan kualitas layanan akademik khususnya di Mts Negeri 2 Kota Palu.

D. Penegasan Istilah

Sebelum melangkah lebih jauh dan memudahkan pembaca memahami judul proposal ini maka perlu diadakan penegasan istilah agar tidak menimbulkan asumsi yang berbeda pada setiap pembaca.

1. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Menurut Dedy Machdriyanto, SH.MH Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan salah satu program pemerintah dalam rangka mendekatkan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta memperpendek proses pelayanan guna mewujudkan pelayanan yang cepat dan mudah, murah, transparan, pasti dan terjangkau.⁶ PTSP didefinisikan pada peraturan presiden Nomor 97 Tahun 2014 sebagai pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses mulai dari tahap

⁶ Dedy Machdriyanto “Peran PTSP Sebagai Ujung Tombak Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Untuk Provinsi Jambi, 2019

permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.⁷

Pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) adalah kegiatan penyelenggaraan suatu perizinan dan non perizinan yang terdapat pendelegasian atau pelimpahan kewenangan dari lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan perizinan dan non perizinan hal mana proses dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Pengertian tersebut merupakan pengembangan dari konsep pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) berdasar peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 yang menyebutkan bahwa pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Makna yang terkandung dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) memiliki dua aspek penting, yaitu pertama, aspek penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan atas dasar pelimpahan kewenangan. Kedua, proses penyelenggaraannya mulai dari tahap permohonan sampai dengan tahapan terbitnya dokumen dan non perizinan atas dasar pelimpahan kewenangan . Ketiga, proses penyelenggaraannya mulai dari tahap permohonan sampai dengan tahapan terbitnya dokumen perizinan dan non perizinan dilaksanakan secara terpadu di satu tempat yakni di lembaga penyelenggara pelayanan terpadu satu pintu (PTSP).⁸

⁷ Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014

⁸ peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006

2. Layanan Akademik

Layanan Akademik kepuasan kepada siswa terkait pelayanan baik secara akademik maupun non akademik yang dapat membantu dan mendukung segala keperluan siswa selama sekolah.

Layanan akademik merupakan serangkaian aktivitas atau kinerja bersifat tidak kasat mata dan kasat mata yang dilakukan oleh lembaga pendidikan khususnya kepada siswa untuk memberikan kemudahan akan pemenuhan kebutuhan siswa dalam hal yang berkaitan dengan akademik selama melakukan jenjang pendidikan disekolah. Pelayanan pada dasarnya bertujuan untuk dapat menciptakan kepuasan pelanggan. Dalam dunia pendidikan pelayanan bertujuan untuk menciptakan.

E. Garis-Garis Besar Isi

Gambaran awal isi Proposal Skripsi ini, penulis perlu mengemukakan garis garis besar isi proposal skripsi yang bertujuan agar menjadi informasi awal terhadap masalah yang diteliti. Skripsi ini terdiri dari lima bab. Untuk mendapatkan gambaran isi dari masing-masing bab, berikut akan diuraikan garis besar isinya.

Pembahasan bab pertama, merupakan bab pendahuluan terdiri dari latar belakang, yang nantinya akan dijadikan titik tolak suatu permasalahan. Pembahasan selanjutnya dikemukakan pada rumusan masalah sebagai landasan berpijak dalam pembahasan skripsi ini, sehingga lebih terarah dan sistematis. Kemudian dilanjutkan dengan pembahasan tentang tinjauan dan manfaat penelitian baik dari segi ilmiah maupun dari segi praktisnya.

Dalam uraian berikutnya penulis memberikan definisi dari setiap kata/istilah yang termuat dalam judul untuk memudahkan pembaca dan selanjutnya pembahasan pada bab ini adalah memuat garis-garis besar isi.

Penjelasan bab kedua, penulis mengemukakan tentang kajian pustaka yang dijadikan sebagai kerangka acuan teoritis dan uraian skripsi ini dengan pembahasan Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Akademik di MTS Negeri 2 Kota Palu.

Bab ketiga, metode penelitian, menjelaskan secara rinci kerangka kerja metodologis yang digunakan dalam pelaksanaan penelitian hingga penulisan skripsi, meliputi sub bab: jenis penelitian, kehadiran peneliti, sumber data, tehnik pengumpulan data, analisis data, dan pengecekan keabsahan data.

Bab ke empat, penulis akan menguraikan hasil penelitian sesuai dengan rumusan masalah yang ada. Yaitu tentang bagaimana bentuk penerapan Bagaimana Pengelolaan Implementasi Pelayanan di MTS Negeri 2 Kota Palu? Bagaimana Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MTS Negeri 2 Kota Palu?

Bab ke lima, merupakan bab penutup dari isi skripsi ini. Berisikan beberapa kesimpulan yang tentunya senantiasa mengacu pada rumusan masalah yang dikaji serta saran yang merupakan input dari penulis yang berkaitan Implementasi Pelayanan Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Akademik di MTS Negeri 2 Kota Palu.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Peninjauan terhadap penelitian terdahulu atau yang disebut dengan tinjauan pustaka ini dilakukan untuk meninjau sejauh mana masalah dalam penelitian ini pernah ditulis orang lain secara mendalam. Penelitian terdahulu merupakan hasil penelitian yang dilakukan oleh para peneliti sebelumnya dan telah diuji kebenarannya berdasarkan metode yang digunakan pada penelitian tersebut. Penelitian terdahulu berfungsi sebagai bahan referensi untuk membandingkan penelitian yang sekarang dengan penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan kajian tentang Implementasi Pelayanan Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Akademik. Berikut ini adalah beberapa penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh beberapa peneliti yang dijadikan tinjauan pustaka dalam penelitian ini.

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Dedy Machdriyanto tentang “Peran PTSP sebagai Ujung Tombak Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan”¹

Meskipun penelitian di atas juga membahas tentang pelayanan terpadu satu pintu namun pada penelitian penulis lebih difokuskan pada implementasi pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan kualitas layanan akademik di MTs Negeri Kota 2 Palu. Terdapat beberapa perbedaan penelitian dengan yang dilakukan penulis, sebagai berikut: tempat penelitian di atas yaitu di dinas pelayanan modal untuk provinsi Jambi. Dasar sementara penulis melakukan penelitian di Sekolah

¹ Dedy Machdriyanto “*Peran PTSP Sebagai Ujung Tombak Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Untuk Provinsi Jambi*, 2019

MTs Negeri 2 Kota Palu. Objek penelitian di atas adalah peran pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) sebagai ujung tombak penyelenggara pelayanan perizinan dalam rangka mendekatkan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta memperpendek proses pelayanan sementara objek yang dituju penulis adalah pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) dalam meningkatkan layanan akademik. Namun penelitian di atas pun memiliki persamaan yaitu sama-sama meneliti tentang pelayanan terpadu satu pintu (PTSP).

Kedua, penelitian yang dilakukan Ulfa Khoirothun Nisa tentang “Peningkatan Mutu Pelayanan Publik MTsN 1 Ponorogo, Soft Launching Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)”²

Tentunya ada perbedaan dan persamaan pada penelitian di atas dan penelitian penulis. Adapun perbedaannya adalah dalam penelitian Ulfa Khoirothun Nisa ini lebih fokus meneliti tentang sebuah inovasi dari pemerintah dalam rangka peningkatan layanan publik dan tidak difokuskan di pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) sedangkan penulis memfokuskan penelitiannya lewat pelayanan terpadu satu pintu (PTSP). Kemudian adapun persamaan penelitian diatas dan penelitian penulis yaitu sama-sama tentang Meningkatkan Kualitas Layanan Akademik di Sekolah.

Ketiga penelitian yang dilakukan Suhartoyo yaitu tentang “Implementasi Fungsi Pelayanan Publik Dalam pelayanana Terpadu Satu Pintu Pintu (PTSP)”³

² Ulfa Khoirothun Nisa “Peningkatan *Mutu Pelayanan Publik MTsN 1 Ponorogo, Soft Launching Pelayanan Terpadu Stu Pintu (PTSP)*. 2020

³ Suhartoyo “*Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)*”, *Fakultas Hukum*, Universitas Diponegoro, vol 2. No 1. Diakses 17 - Oktober -2019

Pada penelitian ini sudah pasti ada perbedaan dan persamaannya dalam hal meneliti. Penelitian Suhartoyo memfokuskan objek penelitiannya pembentukan unit pelayan (UP) yang memiliki kewenangan khusus dalam pemberian perizinan sedangkan penulis lebih memfokuskan penelitiannya di bidang analisis penerapan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP)

B. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

1. Pengertian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Menurut Dedy Machdriyanto, SH.MH pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) merupakan salah satu program pemerintah dalam rangka mendekatkan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta memperpendek proses pelayanan guna mewujudkan pelayanan yang cepat dan mudah, murah, transparan, pasti dan terjangkau. pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di devinisikan pada peraturan presiden Nomor 97 Tahun 2014 sebagai pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses mulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan memulai satu pintu.⁴

Menurut Ibid Yuasriadi pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) bukanlah kebijakan yang baru di dalam manajemen birokrasi. Pembentukan PTSP di suatu daerah merupakan suatu rangka pendekatan dan peningkatan mutu pelayanan terhadap masyarakat serta memperpendek proses pelayanan supaya dapat mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, transparan, kepastian, dan terjangkau. Dengan adanya pelayanan terpadu satu pintu (PTSP), permohonan perizinan tidak

⁴ Dedy Machdriyanto “*Peran PTSP Sebagai Ujung Tombak Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Untuk Provinsi Jambi*, 2019

perlu lagi mengurus berbagai surat dan dokumen di dinas yang berbeda dengan lokasi kantor yang berbeda pulau.⁵

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah kegiatan penyelenggaraan suatu perizinan dan non perizinan yang mendapat pendelegasian wewenang dari instansi yang memiliki kewenangan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat. Definisi ini tercantum dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal.⁶

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dibentuk di setiap provinsi, kabupaten dan kota. Di provinsi dinamakan badan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP), sedangkan di kabupaten dan kota dinamakan Dinas Penanaman Modal. Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) menjadi pusat dari perizinan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) secara nasional. Sebanyak 25 perizinan dan non-perizinan dapat diurus melalui PTSP. Rinciannya adalah lingkungan hidup, pendidikan, perumahan, penataan ruang, pertanahan yang menjadi kewenangan daerah, kesehatan, pekerjaan umum, perindustrian, kehutanan, perlindungan anak dan pemberdayaan perempuan, sosial, ketenagakerjaan dan transmigrasi, pertanian dan ketahanan pangan, komunikasi dan informasi, perpustakaan, olahraga dan pemudaan, kebudayaan dan pariwisata, koperasi dan UKM, penanaman modal,

⁵ Ibid Yusriadi. "Pelayanan Terpadu Satu Pintu" 87-89

⁶ "[UU No 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal](#)" (PDF). *OJK.go.id*. Diakses tanggal 15 Juni 2022.

perdagangan, pembangunan, energi dan sumber daya mineral, perikanan dan kelautan, peternakan, dan kesatuan bangsa dan politik dalam negeri.⁷

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) bertujuan untuk mempermudah proses perizinan dalam mendirikan suatu usaha yang selama ini banyak dikeluhkan para pelaku bisnis yang selama ini banyak dikeluarkan para pelaku bisnis yang mendapatkan pelayanan perizinan. Masyarakat ataupun investor beranggapan bahwa dalam proses pengurusan dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen perizinan tersebut terlalu lama dalam proses pengelolaan perizinan maupun non perizinan tersebut.

2. Konsep Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

a. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
2. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Agama
3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
5. Peraturan Presiden Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara
6. Peraturan Presiden Nomor 83 Tahun 2015 Kementerian Agama

⁷ *"Kebijakan PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu), Melalui Pendekatan Sistem"*. Dunia Notaris. 2018-05-19. Diakses tanggal 15 Juni 2022.

7. Instruksi Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2018 tentang Tindak Lanjut Rapat Kerja Nasional Kementerian Agama
 8. Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama
 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
 10. Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 tentang Pelayanan terpadu pada Kementerian Agama.
- b. Tujuan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)
1. Mendekatkan pelayanan masyarakat
 2. Memperpendek proses pelayanan
 3. Mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti akuntabel, dan terjangkau
 4. Memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan
- c. Manfaat Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)
1. Untuk Masyarakat
 - a. Mendapatkan kemudahan pelayanan
 - b. Memperoleh pelayanan yang lebih baik
 - c. Mendapatkan kapasitas dan jaminan hukum
 2. Untuk MTs Negeri 2 Kota Palu
 - a. Mempercepat waktu layanan
 - b. Mengurangi beban administratif

- c. Menghindari duplikasi pendataan
 - d. Terbangunnya citra yang baik
 - e. Mencegah terjadi KKN
3. Untuk kementerian Agama
- a. Mendekatkan pelayanan Kementerian Agama RI kepada masyarakat
 - b. Kemudahan dalam mengkoordinasikan pelayanan kepada masyarakat
 - c. Meningkatkan standar kerja dan kinerja
- d. Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

1. Keterpaduan

Keterpaduan merupakan pendekatan dalam belajar dan cara berpikir yang memandang proses berbahasa sebagai bagian integral dalam belajar di bidang apapun.

2. Ekonomis

Dalam kehidupan sehari-hari kita seringkali dihadapkan dengan kata-kata ekonomis, menurut Bastian Pangaribuan bahwa :

“Ekonomis itu adalah suatu tindakan/perilaku dimana kita dapat memperoleh input (barang atau jasa) yang mempunyai kualitas terbaik dengan tingkat harga yang sekecil mungkin.”⁸

3. Koordinasi

Koordinasi adalah penyatuan, integrasi, sinkronisasi upaya anggota kelompok sehingga memberikan kesatuan tindakan dalam mengejar tujuan bersama.⁹

⁸ Bastian Pangaribuan, *Kompasiana Beyond Blogging Ekonomis, Efektif, & Efisien*, 2012

⁹ PDAI Universitas Medan Area, *Definition of coordinatio*, 2021

4. Akuntabilitas

Akuntabilitas dapat diartikan sebagai bentuk kewajiban mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya, melalui suatu media pertanggungjawaban yang dilaksanakan secara periodik.

Definisi akuntabilitas publik menurut Penny Kusumastuti adalah sebagai berikut :

“Akuntabilitas adalah bentuk kewajiban penyedia penyelenggaraan kegiatan publik untuk dapat menjelaskan dan menjawab segala hal menyangkut langkah dari seluruh keputusan dan proses yang dilakukan, serta pertanggungjawaban terhadap hasil kerjanya.”¹⁰

5. Aksesibilitas

Aksesibilitas adalah lokasi yang dilalui atau mudah dijangkau sarana transportasi umum.¹¹

6. Kenyamanan

Kenyamanan adalah bebas dari gangguan, bebas dari rasa was-was, bebas dari rasa isi dan dengki, bebas dari rasa rendah diri, bebas dari rasa sombong, merasa cukup dengan yang ada dihadapannya, tidak merasa kurang dengan apa yang telah diterima.¹²

¹⁰ Penny Kusumastuti, *Membumikan Transparansi Dan Akuntabilitas Kinerja Sektor Publik: Tantangan Demokrasi KeDepan*. PTGramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta, 2014. 2

¹¹ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta, 2014. 159

¹² arifin trisanyoto, *Pentingnya Kenyamanan Dalam Bekerja*, Pemerintah Kabupaten Buleleng Bagian Organisasi, 2018

7. 5 Budaya kerja Kementerian Agama

5 budaya kerja Kemenag RI yaitu integritas, profesional, tanggungjawab, inovatif, dan keteladanan.

3. Peresmian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) bukan hanya sekadar formalitas saja, namun sebagai tempat untuk memudahkan dan memberikan pelayanan. Pelayanan Terpadu Satu Pintu di resmikan pada tanggal 14 Desember 2021. Demikian disampaikan oleh Kepala Kantor Wilayah (Kakanwil) Kementerian Agama (Kemenag) Provinsi Sulawesi Tengah (Prov Sulteng), Ulyas Taha, saat meresmikan PTSP Kantor Kemenag Kota Palu.

“Pastikan kehadiran PTSP diciptakan untuk membantu dan memberikan manfaat sesuai yang diharapkan oleh masyarakat”¹³

Usai meresmikan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) dengan penandatanganan prasasti dan pengguntingan pita, Kakanwil melanjutkan kegiatan dengan meninjau langsung pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di dampingi Kabag TU Kanwil Kanwil Kemenag Sulteng, Ma'sum, Kakankemenag Kota Palu, Nasruddin L. Midu, serta Asisten Bidang Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat (Asisten 1) Pemkot Palu, Moh. Rifani.

Menutup rangkaian kegiatan kunjungan, Kakanwil melakukan pembinaan bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) Kemenag Kota Palu di Aula Kemenag Kota Palu dan berpesan kepada seluruh perwakilan ASN yang hadir untuk memacu motivasi dalam diri agar dapat bekerja dengan baik.

“Cintailah pekerjaan kita, mari semua bekerja bersama membangun suatu kesatuan sistem untuk mewujudkan visi dan misi Kementerian Agama,

¹³ Kakanwil Kemenag Sulteng, Aula Kemenag Kota Palu, tanggal 14 Desember 2021

Milikilah kinerja, sikap, dan perilaku yang baik dalam bekerja. Jaga silaturahmi, dan terpenting selalu terapkan 5 budaya kerja Kementerian Agama sebagai pedoman, yaitu integritas, profesionalitas, inovasi, tanggung jawab, dan keteladanan”¹⁴

4. Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

1. Produk Layanan PTSP

a. Administrasi

1. Surat masuk dan keluar
2. Legalisir Ijazah, SKHU, dan Raport siswa
3. Kesalahan Penulisan Ijazah
4. Surat keterangan siswa
5. Surat keterangan Ijazah hilang/rusak

b. Kesiswaan

1. Mutasi siswa masuk
2. Mutasi siswa keluar
3. Pengajuan Program Indonesia Pintar (PIP)
4. Pengambilan Ijazah siswa

2. Persyaratan dan Jangka Waktu Penyelesaian

Proses Administrasi layanan yang diberikan oleh pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) dapat dijalankan apabila seluruh persyaratan administrasi berdasarkan dasar hukum dari unit kerja teknis terkait untuk masing-masing jenis layanan dinyatakan lengkap dan sesuai berdasarkan pengecekan petugas, dengan jangka waktu maksimal pelayanan sesuai yang telah ditentukan.¹⁵

¹⁴ Kakanwil Kemenag Sulteng, Aula Kemenag Kota Palu, tanggal 14 Desember 2021

¹⁵ *Buku Panduan Pelayanan Terpadu Satu Pintu(PTSP)*” MTs Negeri 2 Kota Palu., 2020., 6

5. Layana Akademik

Secara etimologi, Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) menyatakan layanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang dibutuhkan seseorang.¹⁶ Namun secara umum pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (consumer atau yang dilayani), yang bersifat tidak terwujud dan tidak dapat dimilik.¹⁷

Istilah layanan berasal dari kata layan yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan pelayanan. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.¹⁸ Membicarakan pelayanan berarti membicarakan suatu proses kegiatan yang konotasinya lebih kepada hal yang abstrak (tidak terlihat).

Perkembangan selanjutnya menurut Gilmore dalam Tjiptono layanan dapat dibedakan menjadi service sebagai aktivitas dan service sebagai konsep.

“Sebagai aktivitas layanan mencakup kepuasan pelanggan, dalam hal ini jasa dipandang sebagai fungsi tambahan yang melengkapi produk fisik maupun non fisik. Layanan dijadikan keunggulan kompetitif, seperti keramahan dan kesiapan pegawai dalam menangani pelanggan. Sebagai konsep, layanan dapat berwujud organisasi yang meliputi struktur organisasi (bisnis maupun nirlaba yang berkecimpung di bidang jasa), produk inti (perluasan produk atau setiap aktivitas tambahan yang dirancang untuk memfasilitasi penyampaian produk inti), product support (setiap aktivitas yang berorientasi pada pelanggan yang berlangsung setelah produk inti disampaikan kepada pelanggan), dan tindakan membantu dan memberikan saran kepada pelanggan. Dengan demikian pada hakikatnya

¹⁶ Dahlan Alwi, dkk, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka), 646.

¹⁷ Andi Prastowo, *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*, (Yogyakarta : DIVA Press, 2012), 241.

¹⁸ L.P Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik ; Teori, Kebijakan dan Implentasi*, (Jakarta;PT. Bumi Ksara, 2010), cetakan kelima, 3.

setiap bisnis adalah bisnis jasa/layanan.”¹⁹

Berdasarkan beberapa pendapat di atas pelayanan merupakan suatu kegiatan atau aktivitas yang diberikan oleh satu pihak atau lembaga kepada pihak lain melalui jasa yang di tawarkan dengan tujuan memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Pelayanan juga terjadi karena adanya interaksi dari siswa dengan pegawai yang bersifat tidak kasat mata atau tidak dapat diraba.

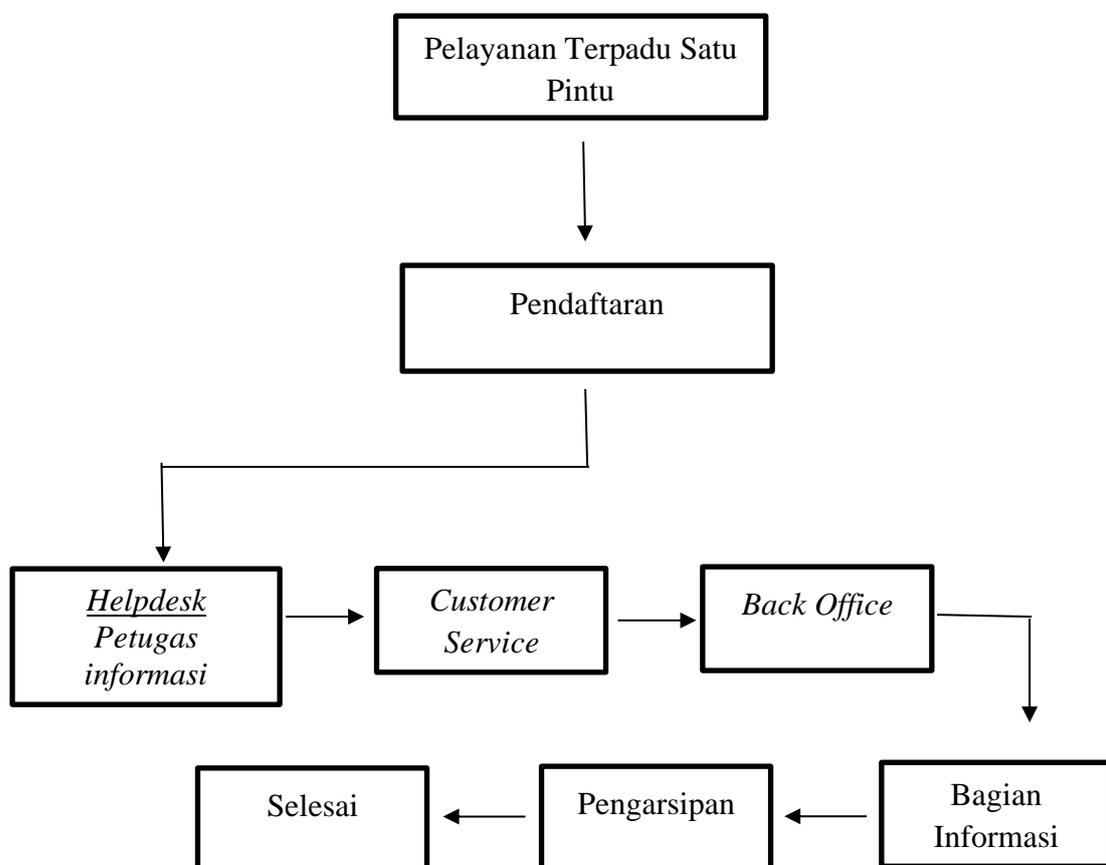
Layanan akademik adalah layanan bimbingan dan konseling yang memandirikan peserta didik dalam kegiatan belajar, meliputi kegiatan tatap muka (pembelajaran di kelas), pengerjaan tugas terstruktur dari guru dan belajar secara mandiri. Tujuan layanan ini adalah peserta didik memiliki sikap, keterampilan, kesiapan dan kebiasaan belajar yang mandiri dalam rangka mencapai standar kompetensi (SK) peserta didik melalui kegiatan pembelajaran yang dilakukan oleh guru bidang studi. Layanan akademik ini bersifat membantu guru dalam membentuk perilaku belajar peserta didik yang relevan dengan tuntutan pembelajaran agar guru lebih efisien dan efektif dalam menyelenggarakan pembelajaran. Disamping tercapainya prestasi belajar yang tinggi, layanan ini bekerjasama dengan guru akan membentuk perilaku belajar siswa yang mandiri sebagai mana tuntutan masyarakat informasi di abad 21. Disamping itu, layanan akademik juga membantu guru dalam mengadaptasi proses pembelajaran agar lebih sesuai dengan karakteristik peserta didik.

¹⁹ Gilmore dalam buku Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta, 2014. 17

D. Kerangka Pemikiran

Proses administrasi layanan yang diberikan oleh Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dapat dijalankan apabila seluruh persyaratan administrasi berdasarkan hukum dari unit kerja taeknis terkait untuk masing-masing jenis layanan dinyatakan lengkap dan sesuai berdasarkan pengecekan petugas PTSP, dengan jangka waktu maksimal pelayanan sesuai yang telah ditentukan.

Dengan demikian kerangka pemikiran dalam penelitian ini disajikan dalam bentuk bagan sebagai berikut:



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Metode penelitian pendidikan dapat diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dikembangkan, dan dibuktikan, suatu pengetahuan tertentu sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah dalam bidang pendidikan.¹

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pemilihan pendekatan dan jenis penelitian ini dikarenakan setelah peneliti membandingkan penelitian-penelitian terdahulu yang menggunakan pendekatan kuantitatif maupun kualitatif, peneliti menilai bahwa pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif lebih berpotensi menghasilkan sebuah penelitian yang sesuai dengan keadaan yang sedang diteliti.

Lexy J Moleong menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll., secara holistik, dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.²

Selain itu penelitian deskriptif ini berusaha mendeskripsikan dan menginterpretasikan apa yang ada (bisa mengenai kondisi atau hubungan yang

¹ Nusa Putra, *Metode Penelitian* (Cet. 1; Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012). 75

² Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT.Remaja Rosdakarya, 2016. 6

ada, proses yang sedang berlangsung, akibat dan efektifitas yang berlangsung).

Menurut Bogdan dan Taylor seperti dikutip oleh Tohirin dalam bukunya bahwa metode kualitatif adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Lebih jauh lagi penelitian kualitatif diartikan sebagai penelitian yang berupaya membangun pandangan orang-orang yang diteliti secara rinci serta dibentuk dengan kata-kata, gambaran holistik (menyeluruh dan mendalam) dan rumit.³

Adanya penelitian bertujuan untuk memperoleh data ilmiah yang bersifat alamiah dan tidak menimbulkan hipotesis yang sifatnya menduga-duga berbagai hal. Metode ini lebih mendekati kesesuaian dengan topik kajian proposal skripsi ini, yang menitik beratkan kepada kegiatan penelitian dilokasi objek dalam melakukan penelitian yang menyangkut Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Akademik di MTs Negeri 2 Kota Palu.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan sejak tanggal 11 agustus sampai dengan 29 agustus di MTs Negeri 2 Kota Palu. Madrasah ini terletak di jalan Labu No.24 B Kelurahan Duyu Kecamatan Tatanga, madrasah ini bisa dibbilang madrasah yang unggul karena dilihat dari sarana dan prasarananya yang sangat baik dan modern, madrasah ini juga sangat taat pada aturan yang dibuat di madrasah ini, sebelah barat madrasah ini tidak jauh dari pasar inpres manonda.

³ Tohirin, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Pendidikan dan Bimbingan Konseling* (Cet. 3; Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2013). 2

Alasan penulis menjadikannya sebagai lokasi penelitian karena melalui penelitian ini peneliti ingin mengetahui sejauh mana Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Akademik dengan proposal skripsi peneliti, kemudian dari beberapa sekolah yang berada di Kota Palu, penulis menganggap sekolah ini menjadi salah satu sekolah yang dapat dijadikan representasi sebagai sekolah yang memiliki PTSP yang baik.

Kondisi inilah yang menjadi dasar pertimbangan sehingga penulis memilih lokasi penelitian, selain itu lokasinya sangat mudah dijangkau. Sehingga memudahkan bagi penulis untuk mengumpulkan data sesuai kebutuhan rencana penyusunan skripsi nantinya. Penulis sangat berharap agar dapat memperoleh nilai tambah dalam melakukan penelitian ini dan sebagai langkah awal bentuk pengabdian dan aplikasi keilmuan selama melakukan studi.

C. Kehadiran Peneliti

Dalam penelitian ini, kehadiran penulis sebagai instrumen penelitian sekaligus sebagai pengumpul data. Oleh karena itu, kehadiran penulis dilokasi dalam usaha melakukan penelitian, penulis melakukan wawancara dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian tersebut.

Sugiyono menjelaskan bahwa peneliti dalam pendekatan kualitatif memiliki peran sebagai *human instrument* yang memiliki fungsi untuk menetapkan fokus penelitian, memilih informan sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai

kualitas data, analisis data, menafsirkan data, dan membuat kesimpulan atas temuannya.⁴

Berdasarkan pada pandangan diatas, maka kehadiran peneliti suatu hal yang penting pada lokasi yang dijadikan objek penelitian. Kehadiran penulis juga harus diadakan secara resmi yakni dengan cara terlebih dahulu mendapatkan izin penelitian dari pihak kampus UIN Datokarama Palu. Dengan izin tersebut peneliti melaporkan maksud kehadirannya kepada pihak sekolah MTs Negeri 2 Kota Palu, yang diawali penyerahan surat penelitian. Berdasarkan surat izin tersebut peneliti mendapat izin dan diterima pihak sekolah untuk melakukan penelitian di sekolah tersebut, untuk melakukan penelitian terhadap pokok masalah sesuai data yang diperlukan.

D. Data dan Sumber Data

Pada hakekatnya, data bagi seorang penulis adalah sebagai alat atau dasar utama dalam pembuatan keputusan atau pemecahan masalah. Oleh karena itu, data yang diambil harus benar-benar memenuhi kriteria yang dijadikan alat dalam mengambil keputusan. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber atau dapat disebut sebagai data utama. Sedangkan data sekunder merupakan data yang dikumpulkan oleh peneliti dari sumber yang telah tersedia sehinggapeneliti dapat disebut sebagai tangan kedua.⁵

Sedangkan sumber data menurut Lofland “Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah

⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta, 2018. 307

⁵ Mulyadi, *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat, 2016. 144

tambahan seperti dokumen dan lain-lain". Sumber data akan diambil dari dokumen, hasil wawancara, catatan lapangan dan hasil dari observasi.⁶ Pencatatan sumber utama melalui wawancara atau pengamatan merupakan hasil usaha gabungan dari kegiatan melihat, mendengar, dan bertanya. Jenis data yang diperlukan penulis pada prinsipnya terdiri atas data kepustakaan dan data lapangan. Data-data pustaka adalah data yang dipakai pada pembahasan tentang kajian pustaka. Sedangkan data lapangan terdiri dari:

a. Data Primer

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.⁷ Data primer adalah data yang bersumber dari para informan yang ada di lokasi penelitian, seperti kepala sekolah, wakasek kesiswaan, guru, pelayanan tatausaha, *supervisor* dan peserta didik yang mengetahui secara jelas permasalahan yang diteliti. Sehingga peneliti mudah dalam mendapatkan informasi dan data yang valid serta akurat dari penelitian ini.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah yaitu sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data.⁸ Data sekunder bisa berupa data yang diperoleh melalui dokumentasi yang berkaitan dengan objek penelitian yang menunjukkan gambaran umum tentang MTs Negeri 2 Kota Palu, seperti sarana dan prasarana, keadaan pendidik dan peserta didik dan data yang berhubungan terhadap objek penelitian.

⁶ Lofland dalam buku Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2013. 157

⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta, 2018. 456

⁸ Ibid

E. Teknik Pengumpulan Data

Selanjutnya, untuk memperoleh data yang obyektif. Maka dalam penelitian penulis menggunakan beberapa tehnik pengumpulan data yang dianggap representatif dalam mendukung terselenggaranya penelitian antara lain :

1. Observasi

Teknik observasi merupakan metode pengumpulan data dengan melakukan pengamatan terhadap objek yang diteliti.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia observasi berarti pengamatan atau peninjauan secara cermat. Observasi penelitian kualitatif adalah pengamatan langsung terhadap objek untuk mengetahui keberadaan objek, situasi, konteks dan maknanya dalam upaya mengumpulkan data penelitian.⁹ Tujuan dari dilaksanakannya observasi adalah untuk mendapatkan informasi yang sesuai dengan permasalahan dan tujuan penelitian.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan observasi non partisipan karena peneliti tidak terlibat dan hanya sebagai pengamat independen. Peneliti mencatat, menganalisis, dan membuat kesimpulan tentang implementasi pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) dalam meningkatkan kualitas layanan akademik di MTs Negeri 2 Kota Palu.

Sebelum melakukan observasi, peneliti membuat pedoman observasi sebagai acuan agar proses observasi tetap fokus dan tidak keluar dari konteks yang menjadi tujuan utama peneliti yaitu mendeskripsikan pelayanan terpadu satu pintu.

⁹ Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2017. 104.

Dalam hal ini peneliti mengumpulkan data dilapangan dengan melaksanakan pengamatan langsung terhadap objek data yang berkaitan dengan Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam meningkatkan kualitas layanan akademik yang dibarengi dengan aktivitas pencatatan sistematis terhadap hal-hal yang dilihat berkenaan dengan data yang dibutuhkan. Instrumen penelitian yang digunakan dalam obesrvasi langsung adalah alat tulis menulis untuk mencatat data yang didapat di lapangan.

2. *Interview* (wawancara)

Wawancara adalah suatu teknik pengumpulan data untuk mendapatkan informasi yang digali dari sumber data langsung melalui percakapan atau tanya jawab.¹⁰

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan¹¹. Jadi wawancara dapat diartikan sebagai kegiatan tanya jawab yang dilakukan dua orang atau lebih dengan bertatap muka yang berada di wilayah MTs Negeri 2 Kota Palu, dengan cara bertatap muka dan tanya jawab dengan menggunakan pedoman wawancara dan bahan yang dibutuhkan terkait dengan implementasi pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) dalam meningkatkan kualitas layanan akademik di MTs Negeri 2 Kota Palu.

Pada saat wawancara peneliti diarahkan untuk langsung masuk ruangan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP). Dalam ruangan tersebut peneliti melihat

¹⁰ Ibid, 130

¹¹ Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2016. 186.

aktifitas pelayanan, mulai dari ada beberapa peserta didik yang menghadap kepada pelayanan PTSP, pendidik yang sibuk mengurus persuratan dan kegiatan-kegiatan lainnya. Kemudian peneliti penyerah surat izin meneliti pada petugas PTSP staf TU pada bagian PTSP yaitu Ibu Sukaenah dan surat izin penelitian tersebut langsung didisposisi, lalu diantar ke ruangan kepala madrasah. Setelah didisposisi barulah peneliti melaksanakan semua kegiatan penelitian sesuai dengan panduan wawancara.

Wawancara dengan informan dilakukan dengan pertanyaan yang tercantum pada pedoman yang sudah dipersiapkan, tetapi tidak menutup kemungkinan penulis dapat mengembangkan pertanyaan-pertanyaan itu agar mendapatkan informasi yang diperlukan sebagai penjelasan dari konsep yang telah diberikan.

Dalam hal ini informan yang dipilih adalah para pengelola lembaga pendidikan yang bersangkutan meliputi; kepala sekolah, guru, *supervisor*, TU dan peserta didik. Karena mereka dianggap memiliki pengetahuan dan mendalami situasi serta lebih mengetahui informasi yang diperlukan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mengumpulkan dokumen dan data-data yang diperlukan dalam permasalahan penelitian lalu ditelaah secara intens sehingga dapat mendukung dan menambah kepercayaan dan pembuktian suatu kejadian.¹²

Teknik lain yang dapat digunakan penulis selama mengadakan penelitian untuk memperoleh data di lapangan adalah menghimpun dokumen-dokumen di

¹² Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2017. 149

lingkungan MTs Negeri 2 Kota Palu. Serta dalam tehnik dokumentasi ini penulis juga menggunakan kamera sebagai bukti bahwa penelitian benar-benar dilakukan di lokasi dimaksud. Dokumen penting yang menunjang kelengkapan data dan kondisi objektif MTs Negeri 2 Kota Palu seperti sejarah berdirinya sekolah, letak geografis, keadaan guru dan pegawai, sarana dan prasarana, serta dokumentasi wawancara bersama informan.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik analisis data kualitatif. Menurut Bogdan dan Biklen analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.¹³

Setelah pengumpulan data dilaksanakan maka selanjutnya peneliti melakukan analisis data sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu.¹⁴

¹³ Bolgan dan Biken dalam buku Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT.Remaja Rosdakarya, 2016. 248.

¹⁴ Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, Bandung: Alfabeta, 2017. 338

Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

Peneliti memilah-milah data yang berupa bagaimana implementasi pelayanan terpadu satu pintu, implementasi pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) dalam meningkatkan kualitas layanan akademik di MTs Negeri 2 Kota Palu, pemahaman kepala madrasah dan guru tentang pengertian pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) dan layanan akademik, macam-macam kearifan lokal setempat yang ingin dikembangkan, serta prosedur pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) yang diperoleh dari catatan-catatan lapangan. Data yang diperoleh tersebut merupakan data yang masih kompleks.

Reduksi data yaitu penulis merangkum beberapa data yang diperoleh dilapangan, kemudian mengambil dari beberapa data yang dianggap mewakili untuk dimasukkan dalam pembahasan ini.

2. Penyajian Data

Setelah data direduksi maka selajutnya penyajian data yang ditandai sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dalam hal ini Miles dan Huberman menyatakan “Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks naratif.”¹⁵

Penyajian data maksudnya adalah menyajikan data yang telah direduksi dalam model-model tertentu untuk menghindari adanya kesalahan penafsiran

¹⁵ Ibid, 341

terhadap data tersebut. Yaitu tentang implementasi pelayanan terpadu satu pintu, implementasi pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) dalam meningkatkan kualitas layanan akademik di MTs Negeri 2 Kota Palu. Dalam penelitian ini, data tersebut disajikan secara deskriptif.

3. Verifikasi Data

Dalam kegiatan memverifikasi, penulis mengambil kesimpulan dengan mengacu pada hasil dari reduksi data. Data-data yang terkumpul dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, penulis pilih yang mana sesuai dengan judul dan membuang yang tidak perlu. Proses verifikasi dalam hal ini adalah tinjauan ulang terhadap catatan lapangan, tukar pikiran dengan teman sejawat untuk mengembangkan “kesepakatan intersubjektivitas”.¹⁶

Dalam kegiatan memverifikasi, penulis mengambil kesimpulan dengan mengacu pada hasil dari reduksi data. Data-data yang terkumpul dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, penulis pilih yang mana sesuai dengan judul dan membuang yang tidak perlu.

Jadi jelas bahwa uraian-uraian dari teknik analisis data ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu menjabarkan uraian-uraian analisis data dan bukan dalam bentuk statistik inferensia, sehingga tehnik analisis data adalah menguraikan beberapa hal yang diperoleh selama penelitian dan tidak dijabarkan dalam bentuk statistik.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Pengecekan keabsahan data dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh data yang shahih, agar data yang diperoleh terjamin validitas dan kredibilitasnya.

¹⁶ Salim dan Syahrur, *Metodologi Penelitian Kualitatif (Konsep dan Aplikasi dalam Ilmu Sosial, Keagamaan dan Pendidikan)*, Bandung: Citapustaka Media, 2016. 150.

Dalam penelitian ini agar data yang disajikan merupakan data yang sah maka digunakan kriteria derajat kepercayaan, sebagaimana yang dikemukakan oleh Moleong yang meliputi tiga cara yaitu: Keabsahan data merupakan konsep penting yang diperbarui dari konsep kesahihan (*validitas*) dan keandalan (*realibilitas*) menurut versi “positisme” dan disesuaikan dengan tuntutan pengetahuan, kriteria dan paradigmanya sendiri”.¹⁷

Berdasarkan keterangan diatas pengecekan keabsahan data diterapkan dalam penelitian ini agar data yang diperoleh terjamin validitasnya dan kredibilitasnya. Pengecekan keabsahan data juga dimaksudkan agar tidak terjadi keraguan terhadap data yang diperoleh baik itu dari penulis sendiri maupun para pembaca sehingga dikemudian hari nantinya tidak ada yang dirugikan terutama penulis yang telah mencurahkan segenap tenaganya dalam penyusunan karya ilmiah ini.

¹⁷ Lexi J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Cet, 36 ; Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017. 324

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Singkat MTs Negeri 2 Kota Palu

Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Kota Palu merupakan cikal bakal dari institusi pendidikan Yayasan Pendidikan Agama Islam (YPAI) yang merupakan penyelenggara pendidikan agama Islam setingkat sekolah menengah pertama (SMP). Yayasan tersebut didirikan sebagai jawaban dari keinginan masyarakat Tagari dan sekitarnya untuk memiliki institusi pendidikan menengah pertama yang bercirikan Islam, karena pada saat itu yang ada baru institusi pendidikan Islam menengah atas, yaitu Madrasah Aliyah Negeri Filial Tolitoli. Menanggapi persoalan tersebut, maka pada tahun 1987 digagaslah berdirinya institusi pendidikan bercirikan agama Islam saat itu oleh almarhum Drs. H. Dahlan Pettalolo yang mana beliau adalah Kepala Bidang Bimbingan Agama Islam (Bagais) pada kantor Departemen Agama Kabupaten Donggala yang diberi nama Yayasan Pendidikan Agama Islam (YPAI) yang menyelenggarakan pendidikan setingkat SLTP. Saat itu penyelenggaraan proses belajar mengajar masih meminjam sarana prasarana dari MAN Filial Tolitoli yang saat ini menjadi MAN I Palu yang pelaksanaannya diselenggarakan pada sore hari.¹

Pada Tahun Pelajaran 1987-1988 Yayasan Pendidikan Agama Islam (YPAI) menerima siswa baru di bawah kepemimpinan Drs. Abdullah G. Oponu

¹MTS N 2 Kota Palu, dalam keputusan Menteri Agama RI nomor 515A tahun 1995 tentang Keputusan Perubahan status menjadi MTs N 2 Kota Palu di bawah Naungan Departemen Agama Kabupaten Donggala, (Jalan Labu No.28, Duyu, Kec. Palu Barat, Kota Palu).

sebanyak 24 siswa. Pada periode kepemimpinan beliau selama kurang lebih 9 tahun (1987-1996) mengalami kemajuan yang sangat pesat. Melihat minat dan perkembangan Yayasan Pendidikan Agama Islam yang begitu pesat, maka oleh pengurus yayasan dan segenap civitas Yayasan Pendidikan Agama Islam berinisiatif untuk merubah warnah Yayasan Pendidikan Agama Islam yang bersatatus suasta menjadi madrasah negeri, maka saat itu oleh ketua Yayasan beserta kepala sekolah dan guru-guru membuat permohonan penegerian kepada Kepala Kantor Departemen Agama Kabupaten Donggala yang saat ini menjadi Kemenag Kota Palu. Akhirnya pada tahun 1995 atas Keputusan Menteri Agama RI Nomor: 515A tanggal 25 Nopember 1995 Yayasan Pendidikan Agama Islam berubah status menjadi Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Kota Palu di bawah naungan Departemen Agama Kabupaten Donggala dengan Kepala Madrasah Negeri pertama bapak Abd. Wahab Badry, S.Ag.²

Adapun kepala-kepala sekolah dan madrasah yang pernah memimpin madrasah iniadalah sebagai berikut :

Tabel 1

Pergantian Masa Jabatan Kepala Madrasah Tsanawiyah Negeri 2

Kota Palu

NO	NAMA	STATUS SEKOLAH	TAHUN
1.	Drs. Abdullah G. Oponu	YPAI	1987 – 1995
2.	Abd. Wahab Badry,	MTsN 2 Kota Palu	1995 – 1998

²Ibid.

	S.Ag		
3.	Drs. Suprpto	MTsN 2 Kota Palu	1998 – 2001
4.	Drs. Kiflin	MTsN 2 Kota Palu	2001 – 2003
5.	Drs. Hasanuddin	MTsN 2 Kota Palu	2003 – 2007
6.	Drs. Ahyar	MTsN 2 Kota Palu	2007 – 2010
7.	Dra. Hj. Nulaili	MTsN 2 Kota Palu	2010 – 2016
8.	H. Lababa, S.Pd	MTsN 2 Kota Palu	2017 – 2018
9.	Muh. Sarib A.R., S.Ag., M.Pd.I	MTsN 2 Kota Palu	2018 – 2019
10.	H. Muh. Syamsu Nursi, S.Pd.I., MM	MTsN 2 Kota Palu	2019 – 2022
11.	Hj. Munira,S.Ag	MTsN 2 Kota Palu	2022 – Sekarang

Sumber Data: Dokumen MTs Negeri 2 Kota Palu 2021-2022

Setiap program kerja yang diagendakan tentulah berdasarkan pada satu tujuan yang hendak dicapai agar terdapat persamaan persepsi dan mempermudah dalam melaksanakan program tersebut. Sehubungan dengan hal tersebut, maka Visi, Misi dan Tujuan MTs Negeri 2 Kota Palu adalah :

VISI :

“Mewujudkan Lulusan Madrasah Yang Unggul Dalam Mutu, Berpijak Pada Iman dan Taqwa,Serta Berbasis Lingkungan Hijau, Bersih dan Sehat”.

MISI :

1. Akademis

- a. Melaksanakan Kurikulum K-13
- b. Membelajarkan Sistem Pembelajaran Tuntas (Mastery Learning)
- c. Menggunakan Pendekatan Metodologi dan Strategi yang tepat sesuai dengan tujuan kurikulum dan tujuan Institusional

- d. Menginternalisasi dan mengkorelasikan nilai-nilai Islam dalam setiap mata pelajaran dan sikap perilaku sehari-hari
- e. Mengevaluasi pembelajaran secara berkala, terencana, efektif, dan efisien

2. Non Akademis

- a. Menanamkan keimanan yang kokoh dan melahirkan kesadaran religius yang berakhlak mulia
- b. Mengembangkan bakat dan minat siswa, agar tercipta siswa yang mandiri dan dapat menumbuhkan jiwa sosial.
- c. Menanamkan Sikap Cinta Lingkungan Hijau, bersih dan sehat

3. Bidang Lingkungan Hidup

- a. Menciptakan Lingkungan Hijau
- b. Menciptakan Lingkungan Bersih
- c. Mengupayakan Lingkungan Sehat dan Indah³

1. Keadaan Guru dan Peserta didik

Guru adalah seorang pengajar suatu ilmu. Dalam Bahasa Indonesia, guru umumnya merujuk Pendidik profesional dengan tugas utama mendidik, mengajar, membimbing, mengarahkan, melatih, menilai, menilai, dan mengevaluasi peserta didik. Di MTs Negeri 2 Kota Palu memiliki dalam kegiatan sehari-hari telah ditentukan untuk guru dan bertanggung jawab atas keadaan sekolah pada jadwal piket. MTs Negeri 2 Kota Palu belajar dan mengajar

³ MTs N 2 Kota Palu, dalam keputusan Menteri Agama RI nomor 515A tahun 1995 tentang visi dan misi Sekolah, (Jalan Labu No.28, Ujuna, Kec. Palu Barat, Kota Palu).

dilakukan pada pukul 07.00. Kondisi guru di MTs Negeri 2 Kota Palu masih sama halnya dengan guru-guru disekolah lain yang memiliki kapasitas dan kualitas dalam mengajar serta professional dalam mendidik. Serta pula kedisiplinan dari guru-guru memeberikan dampak besar kepada perkembangan murid kedepanya.

Tabel 2

**Daftar Nama Kepala Madrasah dan wakil Kepala Madrasah MTs Negeri 2
Kota Palu**

No	Nama Guru	NIP	Jabatan
1	Hj. Munira,S.Ag	197010022000032002	Kepala Madrasah
2	Naif, S.Pd.I.,MA.Pd	196909241990122001	Wakil kepala madrasah bidang kurikulum
3	Edawati, S.Ag, M.Pd.I	197301012007012036	WaKep Madrasah Bid. Kesiswaan
4	Drs. Nur Adhim,M.Pd	196608062003121001	Wakil Kepala Madrasah Bidang Urusan Sarana Prasarana
5	Dra. Irmatriani	196908211990122001	Wakil Kepala Madrasah Bidang Urusan Hubungan Masyarakat
6	Moh.Taufik,S.Sos	196710301989021001	Kepala Tata Usaha

Sumber Data: Dokumen MTs Negeri 2 Kota Palu 2021-2022

Tabel 3**Daftar Nama Wali Kelas pada MTs Negeri 2 palu**

No	Nama Guru	NIP	Jabatan
1	Syahyuddin, S.Pd.I	-	Wali Kelas VII A
2	Sumarni Hadadi, S.Pd	196207061986012003	Wali Kelas VII B
3	Bau Ernawati, S.Pd.I	-	Wali Kelas VII C
4	Nurmawati, S.Pd	-	Wali Kelas VII D
5	Fitriany, S.Pd	198406212014112003	Wali Kelas VII E
6	Mauiza, S.Pd	-	Wali Kelas VII F
7	Annisa Amalia R., S.Pd	-	Wali Kelas VII G
8	Nurwana, S.Pd	197112312008012041	Wali Kelas VIII A
9	Lisna Dewi, S.Pd.	198208292014122001	Wali Kelas VIII B
10	Andi Paleng, S.Pd	197408072000122001	Wali Kelas VIII C
11	Dra. Hj. Yuniar	196603211992032002	Wali Kelas VIII D
12	Andi Baharia P.,S.Pd.I.,M.Pd.I	198107272003122005	Wali Kelas VIII E
13	Yuliana, S.Pd	197106292007012008	Wali Kelas VIII F
14	Maharudin, S.Pd	197108252006041013	Wali Kelas VIII G
15	Sarce Hartini M.,S.Pd	196502241994122002	Wali Kelas IX A
16	Darmini, S.Pd	19670923199032002	Wali Kelas IX B
17	Pify, S.Pd.	197205302006042015	Wali Kelas IX C
18	Siti Ma'wa, S.Pd	197108101998032004	Wali Kelas IX D
19	Wahidah., S.Ag	1974410012011012002	Wali Kelas IX E
20	Saiful, S.Pd., SH	196712152006041006	Wali Kelas IX F
21	Mario Dwiki Dharmawan, S.Pd	-	Wali Kelas IX G

Sumber Data: Dokumen MTs Negeri 2 Kota Palu 2021-2022

Tabel 4**Daftar Nama Guru Pembina pada MTs Negeri 2 Palu**

No	Nama	NIP	Jabatan
1	Rohana, S.Ag	197702072005012002	Pembina OSIS
2	Saiful, S.Pd.,SH	196712152006041006	Pembina Pramuka
3	Wahidah., S.Ag	1974410012011012002	Pembina UKS
4	Dra. Rasyidah	196407081992032003	Pembina UKS
5	Pify, S.Pd.	197205302006042015	Pembina UKS
6	Nurwana.,S.Pd	197112312008012041	Pembina UKS
7	Sriwati, S.Pd	-	Pembina UKS
8	Saiful, S.Pd.,S.H	196712152006041006	Pembina Pramuka
9	Darmini, S.Pd	19670923199032002	Pembina Pramuka
10	Fitriyani, S.Ag	197503242014122001	Pembina Kesenian
11	Mona,S.Pd	198312092019032008	Pembina Kesenian
12	Muslimin, S.Pd.	19691106199411001	Pembina Olahraga
13	Annisa Amalia R.,S.Pd	-	Pembina Olahraga
14	Fadel Muhammad AlKaf, S.Pd	-	Pembina Olahraga
15	Hj. Tasse Abd. Mu'in, S.Ag	196603151994031021	Pembina Keagamaan
16	H. As'ad Dg. Parani, S.Pd., M.Pd	197810022002121003	Pembina Keagamaan
17	Dra. Hj. Hasmiah, M.Pd.I	196310021987032003	Pembina Keagamaan
18	Hj. Amida Asse, S.Ag	19700708199032002	Pembina Keagamaan
19	Syahyuddin, S.Pd.I	-	Pembina Keagamaan
20	Lisna Dewi,S.Pd.,M.Pd	188208292014122001	Pembina Olimpiade
21	Murtia, S.Ag	196812062005012003	Pembina Olimpiade

22	Mario Dwiki Dharmawan, S.Pd	-	Pembina Olimpiade
23	Nurmawati, S.Pd	-	Pembina Olimpiade
24	Mauiza, S.Pd	-	Pembina Olimpiade
25	Dra.Hj. Muslimat	196512311994012002	Pembina program PKB
26	Alamsyah,S.Pd	199111112019031008	Pembina PMR
27	Muh. Yunus, S.Kom	198306072014121003	Pembina KIR
28	Dra.Serly	196805011995032001	Pembina KIR
29	Dra. Hj.Rosmala,M.Pd	196612301999032003	Pembina KIR

Sumber Data: Dokumen MTs Negeri 2 Kota Palu 2022

Tabel 5

Keadaan Peserta didik di MTs Negeri 2 Kota Palu

Kelas	Jumlah Rombongan Belajar							Jumlah Siswa Perkelas
	A	B	C	D	E	F	G	
VII	33	34	34	34	35	32	33	235
VIII	36	34	36	36	36	36	36	250
IX	32	31	30	31	31	32	32	250
Total								735

Sumber Data: Dokumen MTs Negeri 2 Kota Palu 2021-2022

2. Keadaan Sarana Prasarana

Saat ini MTs N 2 Kota Palu berada di atas lahan **6.204** meter² (sertifikat milik Kementerian Agama Republik Indonesia), dengan bangunan, ruang dan perangkat yang ada di atasnya.

Tabel 6

Keadaan Sarana dan Prasarana MTs Negeri 2 Kota Palu

NO	RUANG	JUMLAH	KONDISI			
			Baik	Rusak Ringan	Rusak Sedang	Rusak Berat
1	Kelas	6 Lokal/19 Rombel	✓			
2	Lab. IPA	1 Lokal	✓			
3	Lab. Komputer	1 Lokal	✓			
4	Lab. Bahasa	1 Lokal	✓			
5	Ruang Kepala Madrasah,	1 Lokal	✓			
6	Perpustakaan	1 Lokal	✓			
7	Ruang BK	1 Ruang	✓			
8	Masjid	1 Gedung	✓			
9	Kamar kecil siswa	20 Lokal	✓			
10	Kamar kecil guru	1 Kamar	✓			
11	Pos Satpam	1 Pos	✓			
12	UKS	1 Gedung	✓			
13	OSIS	1 Lokal	✓			
14	Pramuka	1 Lokal	✓			
15	PMR	1 Lokal				
16	UKS	1 Gedung	✓			
17	Sekretariat Adiwiyata	1 Lokal				
16	Kantin Madrasah	1 Lokal	✓			
17	Bank Sampah	1 Lokal				
18	Ruang Keterampilan	1 Lokal				
19	Gudang	1		✓		

Sumber Data: Dokumen MTs Negeri 2 Kota Palu 2021-2022

B. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan Layanan Akademik di Mts Negeri 2 Kota Palu.

Pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) pada MTs Negeri 2 Kota Palu merupakan pelayanan terpadu yang diselenggarakan secara fisik maupun virtual.

Sebagaimana hasil wawancara dengan kepala madrasah sebagai berikut :

PTSP yang dipakai di sekolah ini bisa dilakukan secara fisik atau virtual, pelayanan yang dimaksud adalah pemberian pelayanan terhadap satu atau beberapa jenis pelayanan terpadu yang diselenggarakan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses, dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian pelayanan melalui satu pintu dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen dengan mendayagunakan sumber daya manusia dan sistem elektronik.⁴

Kemudian pendapat mengenai pelayanan terpadu satu pintu juga ditambahkan kembali oleh ibu kepala madrasah yaitu sebagai berikut :

Pelayanan satu pintu terpadu sangat membantu kami, membantu dalam hal pendataan baik itu pendataan guru administrasi guru maupun dari siswa ataupun orang tua siswa.⁵

Menurut ibu Sukaenah bagian Tata Usaha bahwa pentingnya pelayanan terpadu satu pintu berikut pendapat beliau :

Menurut saya PTSP itu adalah pelayanan yang terkumpul pada satu tempat atau satu wadah dimana didalamnya melayani layanan akademik mulai dari guru, tenaga kependidikan seperti kami bagian tatausaha, siswa dan orangtua dan pelayanan ini sangat memudahkan.⁶

Pelayanan terpadu satu pintu pada MTs Negeri 2 Kota Palu ini tidak lain adalah wujud implementasi dari kementerian agama. Sebagaimana pendapat dari ibu Sukaenah sebagai berikut :

⁴ Munira, Kepala Madrasah MTs Negeri 2 Kota Palu “Wawancara” Ruang Kepala Madrasah, 11 Agustus 2022.

⁵ Munira, Kepala Madrasah MTs Negeri 2 Kota Palu “Wawancara” Ruang Kepala Madrasah, 11 Agustus 2022.

⁶ Sukaenah, Tata Usaha MTs Negeri 2 Kota Palu “Wawancara” Ruang Kantor PTSP, 11 Agustus 2022.

Madrasah ini telah menyelenggarakan pelayanan ini sebagai wujud implementasi pelaksanaan reformasi birokrasi dilingkungan Kementerian Agama, dengan harapan bisa memberikan kemudahan dan kepastian bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan, sekaligus juga mewujudkan transparansi dan akuntabilitas.⁷

Ibu Sukaenah menambahkan kembali tentang pelayanan terpadu satu pintu pada MTs Negeri 2 Kota Palu sebagai berikut :

Dalam pelaksanaan pelayanan, aktivitas administrasi PTSP pada sekolah sudah berbasis elektronik dan beroperasi secara *online*, pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan dalam satu tempat kesatuan proses dimulai dari permohonan sampai dengan penyelesaian dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen yang andal, dengan sumber daya manusia pengelola yang ahli dalam bidangnya, ramah, santun dan kami juga harus ikhlas.⁸

Pelayanan terpadu satu pintu secara fisik ada juga sebagaimana yang di sampaikan ibu Sukaenah dalam wawancara sebagai berikut :

Dalam pelayanan fisik siswa, guru atau pengguna layanan yang menginginkan pertemuan secara langsung cukup datang kesini kanto PTSP dan bertemu dengan petugas bagian depan yang akan membantu urusannya dan memberikan hasilnya dengan kepastian waktu pelayanan.⁹

Ibu Sukaenah menambahkan lagi tentang pelayanan terpadu satu pintu secara virtual sebagai berikut :

Untuk pengguna secara virtual, mereka dapat memanfaatkan internet, mendaftarkan diri pada website PTSP, mengunggah syarat layanan dan dapat melacak proses pelayanan.¹⁰

⁷ Sukaenah, Tata Usaha MTs Negeri 2 Kota Palu “*Wawancara*” Ruang Kantor PTSP, 11 Agustus 2022.

⁸ Sukaenah, Tata Usaha MTs Negeri 2 Kota Palu “*Wawancara*” Ruang Kantor PTSP, 11 Agustus 2022.

⁹ Sukaenah, Tata Usaha MTs Negeri 2 Kota Palu “*Wawancara*” Ruang Kantor PTSP, 11 Agustus 2022.

¹⁰ Sukaenah, Tata Usaha MTs Negeri 2 Kota Palu “*Wawancara*” Ruang Kantor PTSP, 11 Agustus 2022.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan terpadu satu pintu adalah pelayanan yang proses administrasinya pada satu tempat mulai dari administrasi pendidik, tenaga kependidikan, dan peserta didik, pelayanan terpadu satu pintu yang digunakan adalah secara fisik atau virtual.

Tujuan diselenggarakannya pelayanan terpadu satu pintu adalah untuk mendekatkan pelayanan dengan masyarakat, sebagaimana yang disampaikan oleh ibu Sukaenah bagian tatausaha dan pelayan terpadu satu pintu :

Pelayanan ini diselenggarakan dengan tujuan untuk mendekatkan pihak pelayanan terpadu satu pintu dengan masyarakat, memperpendek proses pelayanan akademik, agar pelayanan dapat diproses dengan cepat, mudah, murah, transparan, pasti dan akuntabel untuk membarikan akses yang lebih luas kepada guru, siswa, orangtua siswa untuk memperoleh pelayanan.¹¹

Pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan terpadu satu pintu sangat penting dalam proses pelayanan terpadu satu pintu pada MTs Negeri 2 Kota Palu.

Adapun persyaratan dan jangka waktu dalam proses pelayanan terpadu satu pintu, ibu Sukaenah memberikan tabel sebagai berikut :¹²

No	Syarat Layanan	Jangka waktu penyelesaian
1.	Surat masuk dan surat keluar	1 hari
	Surat masuk	
2.	Legalisir Ijasah, SKHU, dab Rapor Siswa	1 hari
	Membawa ijasah asli, SKHU dan rapor	
	Fotocopi ijasah, SKHU, dan rapor masing-	

¹¹ Sukaenah, Tata Usaha MTs Negeri 2 Kota Palu "Wawancara" Ruang Kantor PTSP, 11 Agustus 2022.

¹² Sukaenah, Tata Usaha MTs Negeri 2 Kota Palu "Wawancara" Ruang Kantor PTSP, 11 Agustus 2022.

	masing 10 lembar	
3.	Surat Keterangan Kesalahan Penulisan Ijasah	1 hari
	Menunjukkan ijasah asli dan SKHU	
	Menunjukkan ijasah asli SD (Sekolah Dasar)	
	Akte kelahiran	
	Fotocopi KTP	
4.	Surat Keterangan Ijasah Hilang dan Rusak	2 hari
	Mengisi formulir	
	Surat keterangan dari sekolah asal	
	SPTJM bermaterai 2 lembar	
	Metarai 6000 2 lembar	
	Surat keterangan hilang dari kepolisian	
	Foto warna 3x4 2 lembar	
	Fotocopi KTP	
5.	Surat Keterangan Siswa	1 hari
	Kartu pengenalan (kartu siswa/rapor)	
	Kartu PHK (Khusus pengurus PHK)	
6.	Mutasi Siswa Masuk	2 hari
	Surat permohonan mutasi	
	Surat keterangan berkelakuan baik dari asal sekolah	
	Ijasah dan SKHU SD	
	Rapor dari sekolah asal	
	Kartu keluarga	
	Mengisi formulir siswa	
	Buku kasus dari sekolah asal	
7.	Mutasi Siswa Keluar	2 hari
	Surat permohonan pindah oleh orang tua siswa	
	Surat lolos butuh dari sekolah/madrasah yang	

	dituju	
	Surat bebas tugas/kewajiban di madrasah (rekomendasi wakamad untuk mutasi)	
8.	Pengajuan PIP	1 hari
	SKTM (surat keterangan tidak mampu) atau ekonomi rendah	
	KIP (kartu Indonesia pintar)	
	KKS (kartu keluarga sejahtera)	
9.	Pengambilan Ijasah Siswa	1 hari
	Tanda pengenalan/kartu siswa	

Kemudian ibu Sukaenah menambahkan kembali jam operasional pelayanan terpadu satu pintu dalam bentuk tabel sebagai berikut :¹³

Senin s.d Kamis dan Sabtu		
Jam	Kegiatan	Keterangan
07.30 – 08.00	Koordinasi, <i>briefing</i> , persiapan layanan	Dipimpin koordinator PTSP dan diawali dengan doa bersama
08.00 – 14.00	Pelayanan	
12.00 – 13.00	Istirahat	
13.00 – 14.00	Pelayanan	
14.00 – 14.30	Rekapitulasi dan evaluasi harian	Dipimpin koordinator dan ditutup dengan doa bersama

¹³ Sukaenah, Tata Usaha MTs Negeri 2 Kota Palu “*Wawancara*” Ruang Kantor PTSP, 11 Agustus 2022.

Jumat		
Jam	Kegiatan	Keterangan
07.15 – 08.00	Olah raga bersama	Senam bersama di halaman MTs Negeri 2 Kota Palu
08.00 – 08.15	Koordinasi, <i>briefing</i> , persiapan layanan	Dipimpin oleh koordinator diawali dengan doa bersama
08.15 – 11.00	Pelayanan	
11.00 – 11.30	Rekapitulasi dan evaluassi harian	Dipimpin koordinator dan ditutup dengan doa bersama

Prosedur pelayanan terpadu satu pintu adalah proses pelayanan yang akan dilakukan ketika ada yang ingin mengurus keperluan akademik pendidik, tenaga kependidikan, peserta didik, berikut adalah prosedur pelayanan terpadu satu pintu hasil wawancara dengan ibu Sukaenah :

Prosedur pelayanan PTSP itu pemohon datang ke uni PTSP kemudian pemohon akan dilayani oleh petugas informasi (*helpdesk*), lalu petugas akan memeriksa berkas dari pemohon apabila berkas tidak lengkap maka akan dikembalikan dan diberikan penjelasan tentang apa saja yang belum lengkap pada berkasnya tersebut, setelah berkas sudah lengkap maka petugas akan memproses kebutuhan dari pemohon tersebut.¹⁴

Penjelasan secara rinci dalam pelaksanaan prosedur pelayanan terpadu satu pintu berdasarkan hasil wawancara dari ibu Sukaenah sebagai berikut :

1. Pemohon datang ke unit PTSP
2. Pemohon dilayani oleh petugas informasi (*helpdesk*)
 - Petugas menayakan keperluan pemohon

¹⁴ Sukaenah, Tata Usaha MTs Negeri 2 Kota Palu “*Wawancara*” Ruang Kantor PTSP, 11 Agustus 2022.

- Petugas menjelaskan prosedur dan jenis layanan PTSP sesuai dengan keperluan pemohon
 - Petugas memeriksa kelengkapan berkas layanan sesuai dengan mengarahkan sesuai dengan loket tujuan
 - Apabila berkas lengkap, petugas menyerahkan nomor urut antrian mengarahkan sesuai dengan loket tujuan.
3. Penerimaan dan pemeriksaan berkas oleh *costomer service* pada *front office*
- Petugas berdiri mengucapkan salam dan mempersilahkan duduk pemohon lalu menanyakan keperluan
 - Petugas meminta berkas dan melakukan menginput data pemohon dalam sistem, melakukan pemeriksaan kelengkapan awal berdasar ceklis kelengkapan berkas
 - Apabila berkas lengkap, petugas memberikan tanda terima berkas layanan kepada pemohon, menyampaikan apakah hasil bisa ditunggu atau di ambil nanti sesuai estimasi waktu, penyelesaian, dan selanjutnya menyerahkan berkas kepada *back office*
 - Apabilah berkas tidak lengkap, petugas mengembalikan berkas dan memberikan penjelasan/alasan mengapa berkas dikembalikan, dan mempersilakan kembali lagi bila berkas sudah lengkap sesuai ketentuan;
 - Petugas berdiri dan mengucapkan terima kasih;
4. Penelitian dan Penyelsaian berkas oleh Back Office
- a. Petugas menerima berkas dari front office dan melakukan penelitian terhadap :
1. Kelengkapn berkas sesuai persyaratan
 2. Kebenaran dan kesusaian dokumen secara teknis berdasarkan aturan yang ada
 3. Keabsahan dokumen administrasi yang diserahkan dengan identitas pemohon
- b. Bila berkas lengkap dan sesuai
1. Petugas *back office* segera
 - Membuat surat izin, untuk layanan perizinan
 - Menghubungi petugas rohaniwan untuk layanan rohanian
 - Menyampaikan kepada pejabat yang berwenang menandatangani, untuk layanan legalisir
 - Membuat surat rekomendasi
 2. Cara mengantarkan surat/dokumentasi yang sudah ditandatangani kepada pejabat yang berwenang menandatangani
 3. Cara mengembalikan surat/dokumen yang sudah ditandatangani kepada petugas *back office*
 4. Petugas memberikan nomor dan tanggal dan surat pada aplikasi surat keluar dan membutuhkan cap dinas
 5. Petugas *back office* menginput surat/data hasil layanan kedalam aplikasi *back office*

6. Petugas menyerahkan surat/data hasil layanan kepada bagian informasi untuk diserahkan kembali kepada pemohon.
- c. Bila tidak sesuai :
 1. Petugas *back office* akan membuat catatan ketidak sesuaian berkas
 2. Catatan ketidak sesuaian berkas selanjutnya diserahkan kepetugas informasi/*help desk*
 3. Petugas informasi/*help desk* menyerahkan catatan ketidak sesuaian berkas ke pemohon
5. Penyampaian hasil oleh bagian informasi
 - Petugas informasi/*help desk* menyerahkan dokumentasi hasil melalui pemohon dengan ketentuan pemohon, menyerahkan tanda terima permohonan menandatangani buku pengambilan berkas dan mengisi *survey* kepuasan masyarakat (SKM)
6. Pengarsipan
 - Arsiparis/petugas arsip melakukan kegiatan pengarsipan atas berkas/dokumen hasil sesuai kriteria.
7. Pendistribusian
 - Caraka melakukan kegiatan pengarsipan atas berkas/dokumen hasil sesuai tujuan.¹⁵

Selain pelayanan terpadu satu pintu ada juga prosedur layanan surat masuk dan surat keluar non PTSP. Berikut wawancara dengan ibu Sukaenah mengenai surat masuk :

Pada surat masuk non PTSP yang pertama dilakukan adalah customer service atau petugas menerima berkas surat masuk dari email admin, kurir, surat instansi pemerintah atau kurir POS maupun dari kurir diluar layanan PTSP, kemudian petugas membarikan tanda terima surat sebagai bukti penerimaan, petugas menginput surat masuk kedalam aplikasi, mencetak lembar disposisi nomor agenda surat masuk sudah terinput secara otomatis, diarsipkan lalu diajukan ke kepala sekolah untuk didisposisi, kemudian diantarkan kepada bagian atau bidang yang dituju dari surat tersebut.¹⁶

Ibu Sukaenah menambahkan kembali tentang prosedur layanan surat keluar non PTSP sebagai berikut :

Untuk surat keluar bagain pelayanan PTSP berfungsi sebagai sentral penomoran surat keluar prosedurnya itu petugas menyerahkan konsep

¹⁵ Sukaenah, Tata Usaha MTs Negeri 2 Kota Palu “*Wawancara*” Ruang Kantor PTSP, 11 Agustus 2022.

¹⁶ Sukaenah, Tata Usaha MTs Negeri 2 Kota Palu “*Wawancara*” Ruang Kantor PTSP, 11 Agustus 2022.

surat dinas atau surat keluar kepada arsiparis untuk diteliti kebenarannya sesuai kode jabatan, kode klasifikasi surat, dan sebagainya sesuai format naskah dinas yang berlaku di Kementerian agama dan apabila sudah sesuai petugas akan mengajukan proses pamarafan dan penandatanganan oleh pejabat yang berwenang, lalu menomor surat dan tanggal surat keluar kepada petugas PTSP, dan menyimpan 1 rangkap untuk diarsipkan kemudian di cap dan menyerahkan surat yang telah di beri nomor, tanggal dan cap.¹⁷

Hak mutlak yang harus diterima peserta didik setelah setelah tamat belajar yaitu berupa sertifikasi atau dokumen yang diberikan oleh madrasah sebagai dokumen resmi untuk peserta didik. Berikut adalah hasil wawancara dengan ibu Sukaenah tentang Prosedur Layanan PTSP dalam mengambil ijazah :

Hal yang harus dilakukan ketika mengambil ijazah adalah siswa membawa kartu siswa dan diberikan kepada PTSP kemudian siswa menandatangani tanda terima pengambilan ijazah dan SHUAMBK yang disediakan, layanan pengambilan ijazah dimasukkan kedalam PTSP, sehingga prosedur layanan lebih efektif dan efisien.¹⁸

Ijazah hilang yang disebabkan oleh musibah kebakaran, musibah gempa bumi, karena disebabkan banjir dan lain sebagainya. Peserta didik bisa mengambil surat keterangan ijazah hilang ibu Sukaenah menjelaskan prosedur layanan PTSP mengenai surat keterangan ijazah hilang sebagai berikut :

Ketika siswa kehilangan ijazah mereka karena musibah mereka bisa ke sekolah untuk membuat surat keterangan ijazah yang hilang dengan syarat pemohon mengisi formulir yang pertama dilakukan adalah pemohon mengajukan kehilangan ijazah melalui bagian umum PTSP, lalu pemohon memberikan informasi data yang akurat operator akan membuat surat keterangan kehilangan dari sekolah dan ditandatangani oleh kepala sekolah, lalu pemohon menyerahkan surat keterangan tersebut ke pihak kepolisian untuk dibuatkan SPTJM, kemudian pemohon menyerahkan kembali surat keterangan dari kepolisian untuk diserahkan ke pihak madrasah untuk dibuatkan surat keterangan kehilangan ijazah dengan pas

¹⁷ Sukaenah, Tata Usaha MTs Negeri 2 Kota Palu "Wawancara" Ruang Kantor PTSP, 12 Agustus 2022.

¹⁸ Sukaenah, Tata Usaha MTs Negeri 2 Kota Palu "Wawancara" Ruang Kantor PTSP, 12 Agustus 2022.

foto warna 3x4 2 lembar dan materai 6000, tujuannya adalah untuk menghindari pemalsuan ijasah.¹⁹

Setiap manusia pasti pernah melakukan kesalahan contohnya adalah kesalahan dalam penulisan ijasah, kesalahan penulisan ijasah disebabkan oleh penulis ijasah seperti salah menulis nama peserta didik dan itu bisa dibuatkan surat keterangan kesalahan penulisan ijasah dengan prosedurnya sendiri. Seperti yang dikatakan ibu Sukaenah sebagai berikut :

Dalam penulisan ijasah biasa ada kesalahan nama siswa entah kekurangan huruf dan sebagainya seperti salah menulis nama siswa yang ditulis Moh. Iksan yang seharusnya Mohammad Iksan. Dan itu bisa dibuatkan surat ketengannya dengan prosedur layanan PTSP yang pertama adalah pemohon mengajukan kesalahan nama yang sebenarnya melalui bagian umum PTSP dengan membawa ijasah yang asli, membawa pas foto 3x4 2 lembar dengan materai 6000, kemudian operator akan membuatkan surat keterangan kesalahan penulisan ijasah, petugas menyerahkan surat keterangan kepada pimpinan untuk ditandatangani dengan menempelkan pas foto 3x4 dan materai 6000 kemudian diteruskan kepada pejabat yang berwenang mengetahui dalam ini kepala kantor kementerian agama kota Palu.²⁰

Ketika peserta didik mendaftar ke jenjang selanjutnya dan memerlukan ijasah dalam hal ini fotokopi ijasah dan harus dilegalisir dalam legalisir ijasah pun ada prosedurnya, berikut wawancara dengan ibu Sukaenah tentang bagaimana prosedur layanan PTSP legalisir ijasah sebagai berikut :

Yang harus dilakukan anak-anak itu adalah menyampaikan tujuannya ke sub bagian umum melalui PTSP dengan membawa fotokopi ijasah/SHUABN dan rapor masing-masing 10 lembar untuk diberikan ke operator PTSP, kemudian akan ditindal lanjuti berkas akan yang akan dilegalisir untuk ditandatangani oleh kepala madrasah, pengambilan berkas

¹⁹ Sukaenah, Tata Usaha MTs Negeri 2 Kota Palu “*Wawancara*” Ruang Kantor PTSP, 12 Agustus 2022.

²⁰ Sukaenah, Tata Usaha MTs Negeri 2 Kota Palu “*Wawancara*” Ruang Kantor PTSP, 12 Agustus 2022.

yang telah dilegalisir boleh diwakilkan asalkan membawa bukti permohonan.²¹

Sebuah permintaan peserta didik tentang bantuan Penerimaan Indonesia Pintar (PIP) sebagai peserta didik yang berstatus kurang mampu, dalam pengajuan Penerimaan Indonesia Pintar (PIP) ada prosedurnya, ibu Sukaenah menjelaskan sebagai berikut :

Dalam pengajuan PIP siswa menyeter dan memperlihatkan ke madrasah identitas sebagai siswa berstatus tidak mampu dan pihak sekolah meneruskan permintaan tersebut ke kantor kementerian agama Kota Palu secara online, dengan persyaratan yang harus dibawa adalah surat kererangan tidak mampu atau ekonomi lemah, fotokopi kartu Indonesia pintar, fotokopi program keluarga harapan, fotokopi kartu keluarga sejahtera kemudian menyeter identitas sebagai siswa berstatus tidak mampu ke PTSP, lalu ditindak lanjuti untuk diajukan ke kanto kementerian agama Kota Palu.²²

Kegiatan pemindahan peserta didik dalam satu tingkat sederajat dari madrasah ke madrasah yang lain, mutasi peserta didik yang keluar berdasarkan orang tua peserta didik dengan alasan tertentu sehingga peserta didik tersebut memungkinkan untuk dimutasikan dengan prosedur layanan PTSP, seperti yang dikatakan ibu Sukaenah sebagai berikut

Siswa yang ingin keluar dari sekolah karna alasan tertentu mungkin karna orang tuannya pindah atau alasan keluarga lainnya yang memungkinkan siswa tersebut dimutasikan ke sekolah yang lain, dengan cara orang tua siswa mengajukan permohonan mutasi siswa keluar melalui PTSP, kemudian operator PTSP menerima berkas, meneliti kelengkapan berkas, apabila berkas lengkap sesuai dengan yang dipersyaratkan, maka operator menginput permohonan dan memberikan tanda terima bagi pemohon, dan menindak lanjuti untuk dibuatkan surat mutasi keluar, konsep surat mutasi keluar dinaikkan kepada kaur TU memaraf dan kepala madrasah menandatangani surat mutasi, surat yang sudah ditandatangani diberi

²¹ Sukaenah, Tata Usaha MTs Negeri 2 Kota Palu “*Wawancara*” Ruang Kantor PTSP, 12 Agustus 2022.

²² Sukaenah, Tata Usaha MTs Negeri 2 Kota Palu “*Wawancara*” Ruang Kantor PTSP, 12 Agustus 2022.

nomor dan tanggal surat dibubuhi cap dinas, selanjutnya diarsipkan dan diserahkan ke bagian informasi untuk diberikan kepada pemohon.²³

Di atas adalah mutasi peserta didik keluar berikut ini adalah penjelasan ibu Sukaenah untuk pelayanan pengajuan mutasi peserta didik masuk sebagai berikut:

Untuk siswa yang akan masuk, orang tua siswa mengajukan permohonan mutasi masuk melalui PTSP, operator menerima berkas dan meneliti kelengkapan berkas terlebih dahulu selanjut operator menginput permohonan dan memberikan tanda terima bagi pemohon, kemudian petugas PTSP akan membuat surat rekomendasi farmasi, konsep surat rekomendasi dinaikkan kepada kaur TU memaraf dan kepala madrasah menandatangani surat rekomendasi farmasi dan setelah itu diberi nomor tanggal dan cap lalu diserahkan kepada orangtua siswa.²⁴

Ada beberapa keuntungan dan kekurangan dalam proses pelayan terpadu satu pintu (PTSP) berikut hasil wawancara dengan ibu Sukaenah :

Pasti ada plus dan mines, plusnya itu tadi sangat memudahkan layanan kalo kekurangan itu kalo misalkan jam pelayanannya kan disitukan ada disimpan jadwal jam sekian sampai jam sekian, petugasnya biasanya lambat datang, ada yang mau berurusan petugasnya belum datang.²⁵

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah peneliti tidak mengamati semua prosedur kegiatan pelayanan terpadu satu pintu.

²³ Sukaenah, Tata Usaha MTs Negeri 2 Kota Palu “*Wawancara*” Ruang Kantor PTSP, 16 Agustus 2022.

²⁴ Sukaenah, Tata Usaha MTs Negeri 2 Kota Palu “*Wawancara*” Ruang Kantor PTSP, 16 Agustus 2022.

²⁵ Sukaenah, Tata Usaha MTs Negeri 2 Kota Palu “*Wawancara*” Ruang Kantor PTSP, 16 Agustus 2022.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah mengumpulkan, mengolah dan menganalisis data sebagai hasil penelitian dari pembahasan mengenai pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan kualitas layanan akademik. Maka dapat diambil kesimpulan bahwa Berdasarkan data-data yang dikumpulkan dan dijelaskan pada bagian sebelumnya peneliti dapat memperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) diselenggarakan dengan tujuan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, memperpendek proses pelayanan. Mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan dan akuntabel serta untuk memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan. PTSP yang dipakai di sekolah ini bisa dilakukan secara fisik atau virtual, pelayanan yang dimaksud adalah pemberian pelayanan terhadap satu atau beberapa jenis pelayanan terpadu yang diselenggarakan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses, dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian pelayanan melalui satu pintu dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen dengan mendayagunakan sumber daya manusia. Secara virtual mereka dapat memanfaatkan internet, mendaftarkan diri pada website PTSP, mengunggah syarat layanan yang telah ditentukan oleh madrasah dan dapat melacak proses pelayanan sistem elektronik

2. Pengelolaan implementasi pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) dalam meningkatkan kualitas layanan akademik di MTs Negeri 2 Kota Palu, sangat teratur mulai dari proses pelayanan administrasi yang sangat baik sehingga layanan akademik baik, mulai dari pelayanan akademik pendidik, tenaga kependidikan dan peserta didik. Prosedur pelayanan yang sangat teratur dari awal pengurusan berkas sampai dengan penyelesaian berkas.

B. Saran

Adapun saran-saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Guru hendaknya juga ikut mempelajari lebih dalam pelayanan terpadu satu pintu yang diterapkan disekolah.
2. Petugas pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) harusnya lebih cepat datang.
3. Petugas pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) harusnya lebih memerhatikan jadwal.

DAFTAR PUSTAKA

- Buku Panduan Pelayanan Terpadu Satu Pintu(PTSP)*” MTS Negeri 2 Kota Palu., 2020.
- Kakanwil Kemenag Sulteng, Aula Kemenag Kota Palu, tanggal 14 Desember 2021
- Komariah Aan dan Djam’an Satori, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2017.
- Machdriyanto Dedy “*Peran PTSP Sebagai Ujung Tombak Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Untuk Provinsi Jambi*, 2019.
- Moleong Lexi J, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Cet, X; Bandung: Remaja Rosdakarya, 2016.
- Mulyadi, *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat, 2016 .
- Nisa Ulfa Khoirothun “*Peningkatan Mutu Pelayanan Publik MTSN 1 Ponorogo,Soft Launching Pelayanan Terpadu Stu Pintu (PTSP)*, Ponorogo, 2020.
- Prastowo Andi, *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional* , (Yogyakarta : DIVA Press, 2012).
- Salim dan Syahrums, *Metodologi Penelitian Kualitatif (Konsep dan Aplikasi dalam Ilmu Sosial, Keagamaan dan Pendidikan)*, Bandung: Citapustaka Media, 2016.
- Sinambela L.P, *Reformasi Pelayanan Publik ; Teori, Kebijakan dan Implentasi*, (Jakarta;PT. Bumi Ksara, 2010), cetakan kelima .
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta, 2018 .
- Suhartoyo “*Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)*, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro, vol 2. No 1. Diakses 17 - Oktober -2019
- Tohirin, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Pendidikan dan Bimbingan Konseling* (Cet. 3; Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2013).
- Pangaribuan Bastian, *Kompasiana Beyond Blogging Ekonomis, Efektif, & Efisien*, 2012.

Kusumastuti Penny, *Membumikan Transparansi Dan Akuntabilitas Kinerja Sektor Publik: Tantangan Demokrasi KeDepan*. PTGramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta, 2014.

Tjiptono Fany, *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta, 2014.

Trisanyoto Arifin, *Pentingnya Kenyamanan Dalam Bekerja*, Pemerintah Kabupaten Buleleng Bagian Organisasi, 2018.

DAFTAR SINGKAT RIWAYAT HIDUP



A. Identitas Penulis

Nama : Atriyani
Nim : 18.1.03.0016
Tempat, Tanggal Lahir : Marana, 07 Agustus 1998
Agama : Islam
Alamat : Jl. Padanjakya
No. Hp : 0823 4826 7298

B. Riwayat Pendidikan

1. MI Alkhairaat Pengawu
2. MTs Nurul Hasanah Pengawu
3. SMK Alkhairaat Palu
4. Tercatat Sebagai Mahasiswi di Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu, Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK), Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Sejak Tahun 2018

C. Identitas Orang tua

1. Ayah
Nama : Andris
Pekerjaan : Buru Lepas
Alamat : Jl. Padanjakaya
2. Ibu
Nama : Erni
Pekerjaan : URT
Alamat : Jl. Padanjakaya

PEDOMAN WAWANCARA

A. Kepala Madrasah

1. Apa yang ibu ketahui tentang pelayanan terpadu satu pintu?

PTSP yang dipakai di sekolah ini bisa dilakukan secara fisik atau virtual, pelayanan yang dimaksud adalah pemberian pelayanan terhadap satu atau beberapa jenis pelayanan terpadu yang diselenggarakan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses, dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian pelayanan melalui satu pintu dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen dengan mendayagunakan sumber daya manusia dan sistem elektronik

2. Apakah pelayanan terpadu satu pintu membantu dan bisa diakses oleh siapa saja?

Pelayanan satu pintu terpadu sangat membantu kami, membantu dalam hal pendataan baik itu pendataan guru administrasi guru maupun dari siswa ataupun orang tua siswa

B. Tatasaha MTs Negeri 2 Kota Palu

1. Apa yang ibu ketahui tentang manajemen pendidikan islam?

Menurut saya PTSP itu adalah pelayanan yang terkumpul pada satu tempat atau satu wadah dimana didalamnya melayani layanan akademik mulai dari guru, tenaga kependidikan seperti kami bagian tatasaha, siswa dan orangtua dan pelayanan ini sangat memudahkan.

2. Mengapa madrasah ini menggunakan PTSP?

Madrasah ini telah menyelenggarakan pelayanan ini sebagai wujud implementasi pelaksanaan reformasi birokrasi dilingkungan Kementerian Agama, dengan harapan bisa memberikan kemudahan dan kepastian bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan, sekaligus juga mewujudkan transparansi dan akuntabilitas

3. Bagaimana pelaksanaan PTSP nya bu?

Dalam pelaksanaan pelayanan, aktivitas administrasi PTSP pada sekolah sudah berbasis elektronik dan beroperasi secara *online*, pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan dalam satu tempat kesatuan proses dimulai dari permohonan sampai dengan penyelesaian dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen yang andal, dengan sumber daya manusia pengelola yang ahli dalam bidangnya, ramah, santun dan kami juga harus ikhlas.

4. Berbasis elektronik itu bagaimana bu?

Dalam pelayanan fisik siswa, guru atau pengguna layanan yang menginginkan pertemuan secara langsung cukup datang kesini kanto PTSP dan bertemu dengan petugas bagian depan yang akan membantu urusannya dan memberikan hasilnya dengan kepastian waktu pelayanan.

5. Dan bagaimana pula berbasis online?

Untuk pengguna secara virtual, mereka dapat memanfaatkan internet, mendaftarkan diri pada website PTSP, mengunggah syarat layanan dan dapat melacak proses pelayanan.

6. Apa tujuan diselenggarakan PTSP ini bu?

Pelayanan ini diselenggarakan dengan tujuan untuk mendekatkan pihak pelayanan terpadu satu pintu dengan masyarakat, memperpendek proses pelayanan akademik, agar pelayanan dapat diproses dengan cepat, mudah, murah, transparan, pasti dan akuntabel untuk membarikan akses yang lebih luas kepada guru, siswa, orangtua siswa untuk memperoleh pelayanan.

7. Persyaratan apa saja yang diperlukan dalam proses PTSP?

No	Syarat Layanan	Jangka waktu penyelesaian
1.	Surat masuk dan surat keluar	1 hari
	Surat masuk	
2.	Legalisir Ijasah, SKHU, dab Rapor Siswa	1 hari
	Membawa ijasah asli, SKHU dan rapor	
	Fotocopi ijasah, SKHU, dan rapor masing-masing 10 lembar	
3.	Surat Keterangan Kesalahan Penulisan Ijasah	1 hari
	Menunjukkan ijasah asli dan SKHU	
	Menunjukkan ijasah asli SD (Sekolah Dasar)	
	Akte kelahiran	
	Fotocopi KTP	
4.	Surat Keterangan Ijasah Hilang dan Rusak	2 hari
	Mengisi formulir	
	Surat keterangan dari sekolah asal	
	SPTJM bermaterai 2 lembar	

	Metarai 6000 2 lembar	
	Surat keterangan hilang dari kepolisian	
	Foto warna 3x4 2 lembar	
	Fotocopi KTP	
5.	Surat Keterangan Siswa	1 hari
	Kartu pengenalan (kartu siswa/rapor)	
	Kartu PHK (Khusus pengurus PHK)	
6.	Mutasi Siswa Masuk	2 hari
	Surat permohonan mutasi	
	Surat keterangan berkelakuan baik dari asal sekolah	
	Ijasah dan SKHU SD	
	Rapor dari sekolah asal	
	Kartu keluarga	
	Mengisi formulir siswa	
	Buku kasus dari sekolah asal	
7.	Mutasi Siswa Keluar	2 hari
	Surat permohonan pindah oleh orang tua siswa	
	Surat lolos butuh dari sekolah/madrasah yang dituju	
	Surat bebas tugas/kewajiban di madrasah (rekomendasi wakamad untuk mutasi)	
8.	Pengajuan PIP	1 hari
	SKTM (surat keterangan tidak mampu) atau ekonomi rendah	
	KIP (kartu Indonesia pintar)	
	KKS (kartu keluarga sejahtera)	
9.	Pengambilan Ijasah Siswa	1 hari

	Tanda pengenal/kartu siswa	
--	----------------------------	--

8. Adakah jam operasional pelayanannya bu?

Senin s.d Kamis dan Sabtu		
Jam	Kegiatan	Keterangan
07.30 – 08.00	Koordinasi, <i>briefing</i> , persiapan layanan	Dipimpin koordinator PTSP dan diawali dengan doa bersama
08.00 – 14.00	Pelayanan	
12.00 – 13.00	Istirahat	
13.00 – 14.00	Pelayanan	
14.00 – 14.30	Rekapitulasi dan evaluasi harian	Dipimpin koordinator dan ditutup dengan doa bersama

Jumat		
Jam	Kegiatan	Keterangan
07.15 – 08.00	Olah raga bersama	Senam bersama di halaman MTs Negeri 2 Kota Palu
08.00 – 08.15	Koordinasi, <i>briefing</i> , persiapan layanan	Dipimpin oleh koordinator diawali dengan doa bersama
08.15 – 11.00	Pelayanan	

11.00 – 11.30	Rekapitulasi dan evaluasi harian	Dipimpin koordinator dan ditutup dengan doa bersama
---------------	-------------------------------------	-----------------------------------------------------------

9. Bagaimana prosedur pelayanan PTSP ibu?

Prosedur pelayanan PTSP itu pemohon datang ke unit PTSP kemudian pemohon akan dilayani oleh petugas informasi (*helpdesk*), lalu petugas akan memeriksa berkas dari pemohon apabila berkas tidak lengkap maka akan dikembalikan dan diberikan penjelasan tentang apa saja yang belum lengkap pada berkasnya tersebut, setelah berkas sudah lengkap maka petugas akan memproses kebutuhan dari pemohon tersebut.

10. Boleh ibu jelaskan secara rinci mengenai prosedur ini?

1. Pemohon datang ke unit PTSP

2. Pemohon dilayani oleh petugas informasi (*helpdesk*)

- Petugas menanyakan keperluan pemohon
- Petugas menjelaskan prosedur dan jenis layanan PTSP sesuai dengan keperluan pemohon
- Petugas memeriksa kelengkapan berkas layanan sesuai dengan mengarahkan sesuai dengan loket tujuan
- Apabila berkas lengkap, petugas menyerahkan nomor urut antrian mengarahkan sesuai dengan loket tujuan.

3. Penerimaan dan pemeriksaan berkas oleh *customer service* pada *front office*

- Petugas berdiri mengucapkan salam dan mempersilahkan duduk pemohon lalu menanyakan keperluan
- Petugas meminta berkas dan melakukan mengimput data pemohon dalam sistem, melakukan pemeriksaan kelengkapan awal berdasar ceklis kelengkapan berkas
- Apabila berkas lengkap, petugas memberikan tanda terima berkas layanan kepada pemohon, menyampaikan apakah hasil bisa ditunggu atau di ambil nanti sesuai estimasi waktu, penyelesaian, dan selanjutnya menyerahkan berkas kepada *back office*
- Apabila berkas tidak lengkap, petugas mengembalikan berkas dan memberikan penjelasan/alasan mengapa berkas dikembalikan, dan mempersilakan kembali lagi bila berkas sudah lengkap sesuai ketentuan;
- Petugas berdiri dan mengucapkan terima kasih;

4. Penelitian dan Penyelesaian berkas oleh Back Office

a. Petugas menerima berkas dari front office dan melakukan penelitian terhadap :

1. Kelengkapan berkas sesuai persyaratan
2. Kebenaran dan kesesuaian dokumen secara teknis berdasarkan aturan yang ada
3. Keabsahan dokumen administrasi yang diserahkan dengan identitas pemohon

b. Bila berkas lengkap dan sesuai

1. Petugas *back office* segera

- Membuat surat izin, untuk layanan perizinan
- Menghubungi petugas rohaniwan untuk layanan rohanian
- Menyampaikan kepada pejabat yang berwenang menandatangani, untuk layanan legalisir
- Membuat surat rekomendasi

2. Cara mengantarkan surat/dokumentasi yang sudah ditandatangani kepada pejabat yang berwenang menandatangani

3. Cara mengembalikan surat/dokumen yang sudah ditandatangani kepada petugas *back office*

4. Petugas memberikan nomor dan tanggal dan surat pada aplikasi surat keluar dan membutuhkan cap dinas

5. Petugas *back office* mengimput surat/data hasil layanan kedalam aplikasi *back office*

6. Petugas menyerahkan surat/data hasil layanan kepada bagian informasi untuk diserahkan kembali kepada pemohon.

c. Bila tidak sesuai :

1. Petugas *back office* akan membuat catatan ketidak sesuaian berkas

2. Catatan ketidak sesuaian berkas selanjutnya diserahkan kepetugas informasi/*help desk*

3. Petugas informasi/*help desk* menyerahkan catatan ketidak sesuaian berkas ke pemohon

5. Penyampaian hasil oleh bagian informasi

- Petugas informasi/*help desk* menyerahkan dokumentasi hasil melalui pemohon dengan ketentuan pemohon, menyerahkan tanda terima permohonan menandatangani buku pengambilan berkas dan mengisi *survey* kepuasan masyarakat (SKM)

6. Pengarsipan

- Arsiparis/petugas arsip melakukan kegiatan pengarsipan atas berkas/dokumen hasil sesuai kriteria.

7. Pendistribusian

- Caraka melakukan kegiatan pengarsipan atas berkas/dokumen hasil sesuai tujuan

11. Apakah semua proses persuratan melalui PTSP?

Jawaban pribadi ada juga surat masuk dan surat keluar non PTSP

12. Surat masuk non PTSP bagaimana bu?

Pada surat masuk non PTSP yang pertama dilakukan adalah customer service atau petugas menerima berkas surat masuk dari email admin, kurir, surat instansi pemerintah atau kurir POS maupun dari kurir diluar layanan PTSP, kemudian petugas membarikan tanda terima surat sebagai bukti penerimaan, petugas menginput surat masuk kedalam aplikasi, mencetak lembar disposisi nomor agenda surat masuk sudah terinput secara otomatis, diarsipkan lalu diajukan ke kepala sekolah untuk didisposisi, kemudian diantarkan kepada bagian atau bidang yang dituju dari surat tersebut

13. Kemudian surat keluar non PTSP bagaimana bu?

Untuk surat keluar bagain pelayanan PTSP berfungsi sebagai sentral penomoran surat keluar prosedurnya itu petugas menyerahkan konsep surat dinas atau surat keluar kepada arsiparis untuk diteliti kebenarannya sesuai kode jabatan, kode klasifikasi surat, dan sebagainya sesuai format naskah dinas yang berlaku di Kementerian agama dan apabila sudah sesuai petugas akan mengajukan proses pamarafan dan penandatanganan oleh pejabat yang berwenang, lalu menomor surat dab tanggal surat keluar kepada petugas PTSP, dan menyimpan 1 rangkap untuk diarsipkan kemudian di cap dan menyerahkan surat yang telah di beri nomor, tanggal dan cap.

14. Seperti yang ibu jelaskan sebelum mengenai prosedur layanan PTSP. Bagaimana pelayanan PTSP dalam pengambilan ijasah?

Hal yang harus dilakukan ketika mengambil ijasah adalah siswa membawa kartu siswa dan diberikan kepada PTSP kemudian siswa menandatangani tanda terima pengambilan ijasah dan SHUAMBN yang disediakan, layanan pengambilan ijasah dimasukkan kedalam PTSP, sehingga prosedur layanan lebih efektif dan efesien.

15. Jika suatu saat nanti jika ijasah mereka hilang bagaimana solusi dari madrasah sendiri bu?

Ketika siswa kehilangan ijasah mereka karena musibah mereka bisa ke sekolah untuk membuat surat keterangan ijasah yang hilang dengan syarat pemohon mengisi formulir yang pertama dilakukan adalah pemohon

mengajukan kehilangan ijazah melalui bagian umum PTSP, lalu pemohon memberikan informasi data yang akurat operator akan membuat surat keterangan kehilangan dari sekolah dan ditandatangani oleh kepala sekolah, lalu pemohon menyerahkan surat keterangan tersebut ke pihak kepolisian untuk dibuatkan SPTJM, kemudian pemohon menyerahkan kembali surat keterangan dari kepolisian untuk diserahkan ke pihak madrasah untuk dibuatkan surat keterangan kehilangan ijazah dengan pas foto warna 3x4 2 lembar dan materai 6000, tujuannya adalah untuk menghindari pemalsuan ijazah.

16. Jika terdapat kesalahan penulisan nama ijazah peserta didik bagaimana bu?

Dalam penulisan ijazah biasa ada kesalahan nama siswa entah kekurangan huruf dan sebagainya seperti salah menulis nama siswa yang ditulis Moh. Iksan yang seharusnya Mohammad Iksan. Dan itu bisa dibuatkan surat ketengannya dengan prosedur layanan PTSP yang pertama adalah pemohon mengajukan kesalahan nama yang sebenarnya melalui bagian umum PTSP dengan membawa ijazah yang asli, membawa pas foto 3x4 2 lembar dengan materai 6000, kemudian operator akan membuatkan surat keterangan kesalahan penulisan ijazah, petugas menyerahkan surat keterangan kepada pimpinan untuk ditandatangani dengan menempelkan pas foto 3x4 dan materai 6000 kemudian diteruskan kepada pejabat yang berwenang mengetahui dalam ini kepala kantor kementerian agama kota Palu.

17. Kemudian bagaimana prosedur legaliser ijazah?

Yang harus dilakukan anak-anak itu adalah menyampaikan tujuannya ke sub bagian umum melalui PTSP dengan membawa fotokopi ijazah/SHUABN dan rapor masing-masing 10 lembar untuk diberikan ke operator PTSP, kemudian akan ditindal lanjuti berkas akan yang akan dilegalisir untuk ditandatangani oleh kepala madrasah, pengambilan berkas yang telah dilegalisir boleh diwakilkan asalkan membawa bukti permohonan.

18. Apakah di madrasah ada beasiswa? Seperti apa? Kemudian bagaimana prosedurnya?

Iya ada yaitu PIP. Dalam pengajuan PIP siswa menyeter dan memperlihatkan ke madrasah identitas sebagai siswa berstatus tidak mampu dan pihak sekolah meneruskan permintaan tersebut ke kantor kementerian agama Kota Palu secara online, dengan persyaratan yang harus dibawa adalah surat kererangan tidak mampu atau ekonomi lemah, fotokopi kartu Indonesia pintar, fotokopi program keluarga harapan, fotokopi kartu keluarga sejahtera kemudian menyeter identitas sebagai siswa berstatus tidak mampu ke PTSP, lalu ditindak lanjuti untuk diajukan ke kanto kementerian agama Kota Palu.

19. Bagaimana prosedur mutasi keluar peserta didik?

Siswa yang ingin keluar dari sekolah karna alasan tertentu mungkin karna orang tuannya pindah atau alasan keluarga lainnya yang memungkinkan siswa tersebut dimutasikan ke sekolah yang lain, dengan cara orang tua siswa mengajukan permohonan mutasi siswa keluar melalui PTSP, kemudian

operator PTSP menerima berkas, meneliti kelengkapan berkas, apabila berkas lengkap sesuai dengan yang dipersyaratkan, maka operator menginput permohonan dan memberikan tanda terima bagi pemohon, dan menindak lanjuti untuk dibuatkan surat mutasi keluar, konsep surat mutasi keluar dinaikkan kepada kaur TU memaraf dan kepala madrasah menandatangani surat mutasi, surat yang sudah ditandatangani diberi nomor dan tanggal surat dibubuhi cap dinas, selanjutnya diarsipkan dan diserahkan kebagian informasi untuk diberikan kepada pemohon

20. Lalu bagaimana prosedur layanan PTSP pada mutasi masuk peserta didik?

Untuk siswa yang akan masuk, orang tua siswa mengajukan permohonan mutasi masuk melalui PTSP, operator menerima berkas dan meneliti kelengkapan berkas terlebih dahulu selanjut operator menginput permohonan dan memberikan tanda terima bagi pemohon, kemudian petugas PTSP akan membuat surat rekomendasi farmasi, konsep surat rekomendasi dinaikkan kepada kaur TU memaraf dan kepala madrasah menandatangani surat rekomendasi farmasi dan setelah itu diberi nomor tanggal dan cap lalu diserahkan kepada orangtua siswa

21. Apa saja keuntungan dan kekurangan dalam pelayanan terpadu satu pintu ini?

Pasti ada plus dan mines, plusnya itu tadi sangat memudahkan layanan kalo kekurangan itu kalo misalkan jam pelayanannya kan disitukan ada disimpan jadwal jam sekian sampai jam sekian, petugasnya biasanya lambat datang, ada yang mau berurusan petugasnya belum datang.