

ABSTRAK

Zulfan Farah Aidy, 2023. *Peran Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dalam Meningkatkan Kemudahan Pelayanan Jasa Pendidikan Di MA Sumber Bungur Pamekasan*, Skripsi, program studi manajemen pendidikan islam, pembimbing Dr. Drs. Abdul Mu'in, M. Pd., M. M.

Kata kunci : peran pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) dan pelayanan jasa pendidikan.

Peran pelayanan terpadu satu pintu merupakan sebuah program yang direncanakan dan dibuat guna memberikan pelayanan yang bermutu untuk masyarakat, sedangkan pelayanan jasa pendidikan adalah jasa layanan yang diberikan oleh pihak penyedia jasa atau sekolah kepada siswa. Dalam penelitian ini terdapat 3 fokus penelitian, *pertama* Bagaimana perencanaan dalam meningkatkan mutu pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di MA Sumber Bungur Pakong Pamekasan?, *kedua*, Bagaimana pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) dalam meningkatkan kemudahan pelayanan jasa pendidikan di MA Sumber Bungur Pakong Pamekasan?, *Ketiga*, Bagaimana evaluasi dalam meningkatkan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di MA Sumber Bungur Pakong Pamekasan?

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Yang menjadi narasumber pada penelitian ini yaitu kepala sekolah, ketua PTSP dan staf PTSP sebagai informan, dalam memperoleh data peneliti menggunakan beberapa prosedur yakni observasi, wawancara dan dokumentasi. Kemudian peneliti menganalisis data dengan reduksi data, data display (penyajian data), *Conclusion drawing/ verification*. untuk mendapatkan keabsahan data menggunakan perpanjangan keikutsertaan, ketekunan pengamatan, triangulasi data.

Hasil penelitian ini menunjukkan : (*pertama*), perencanaan dalam meningkatkan mutu pelayanan terpadu satu pintu yaitu Perencanaan awal yang di khususkan oleh kepala sekolah untuk peningkatan mutu pelayanan, maka langkah awal yang diambil yaitu memberikan bimbingan atau sebuah pelatihan kinerja kepada sumber daya manusia yang ada pada PTSP karena untuk membentuk suatu pelayanan seperti hal-nya PTSP ini dibutuhkan tenaga yang memang ahli dalam pelaksanaan pelayanan publik. (*kedua*) pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan kemudahan pelayanan jasa pendidikan yaitu pelaksanaannya sudah menerapkan sesuai perencanaan yang sudah dibuat program dengan kebijakan publik guna untuk memberikan pelayanan yang bermutu dan berkualitas. (*ketiga*), evaluasi dalam meningkatkan pelayanan terpadu satu pintu yaitu membuat aplikasi yang mudah diakses data-data yang dibutuhkan oleh siswa-siswi dan tenaga kependidikan.