

BAB I

PENDAHULUAN

A. KONTEKS PENELITIAN

Pelayanan mutu merupakan hal penting yang berhubungan dengan baik buruk suatu lembaga, dengan akreditasi lembaga, pencapaian prestasi dan kecakapan yang dimiliki sehingga mutu memberikan dampak positif bagi suatu lembaga karena lembaga akan menjadi target pencapaian pasar.

Lembaga pendidikan formal, mulai dari PAUD, SD, SMP, SMA hingga perguruan tinggi, membutuhkan lembaga pendidikan yang berkualitas. Pendidikan formal dengan guru, staf, siswa dan masyarakat (komite) memiliki cita-cita dan tujuan yang sama yaitu memiliki lembaga yang berkualitas atau bermutu. Dalam pelayanan mutu disebut juga kualitas adalah ukuran kadar, taraf atau derajat baik buruk suatu benda, berupa kecakapan, kepandaian, kecerdasan, dan sebagainya.¹

Tentang pelayanan publik, memberikan definisi dalam kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan Perundang-undangan bagi setiap Warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sehingga untuk melakukan suatu mutu pelayanan diharuskan mengikuti peraturan yang sudah ditetapkan oleh pemerintah, agar memenuhi standar mutu pelayanan pendidikan yang berlaku.

Manajemen secara umum banyak disebutkan oleh beberapa ahli. Baik secara spesifik maupun secara umum. Ada yang mengatakan bahwa manajemen adalah

¹ Lukman Hakim dan Mukhtar, *Dasar-dasar Manajemen Pendidikan*, (Jambi: Timur laut Asrama, 2018),

ilmu pengetahuan yang mandiri yang sebenarnya akan anda kerjakan, selanjutnya mengkaji apakah sesuatu itu dikerjakan dengan cara terbaik serta termudah.²

Dalam menginput suatu sistem informasi yang digunakan untuk menghitung biaya jasa, produk, dan tujuan lain yang diinginkan manajemen. Menyediakan informasi untuk perencanaan, pengelolaan, evaluasi, dan perbaikan berkelanjutan. Pengelolaan sistem informasi untuk suatu lembaga pendidikan mendapatkan manfaat bagi ketersediaan sistem informasi manajemen, ketersediaan data dan informasi bagi semua pendidik yang berkepentingan, tersedianya informasi yang terintegrasi untuk mendukung pengambilan keputusan. Lembaga pendidikan akan memperoleh manfaat sebagai berikut, tersedianya pengelolaan sistem informasi, tersedianya data dan informasi bagi seluruh lembaga pendidik, tersedianya informasi sebagai pendukung dalam pengambilan keputusan.

Pengembangan pelayanan informasi manajemen pada lembaga pendidikan sangat berpengaruh pada peningkatan di beberapa sistem. Pertama, pada kinerja yang mempengaruhi hasil kerja lebih efektif. Kedua, peningkatan terhadap kualitas informasi. Ketiga, meningkatkan manfaat atau biaya yang dikeluarkan. Keempat, meningkatkan pengendalian untuk mendeteksi dan memperbaiki kesalahan yang terjadi dan kesalahan yang akan terjadi. Kelima, meningkatkan efisiensi operasional masalah efisiensi terkait dengan bagaimana sumber daya ini digunakan dengan pemborosan yang minimal. Keenam meningkatkan layanan yang diberikan oleh sistem.³

Layanan pendidikan, memiliki peran yang penting dalam suatu lembaga pendidikan sebagai penyelenggara layanan agar mampu bersaing di era global

² Ibid,

³ Diat Prasajo, *Sistem informasi Manajemen Pendidikan*, (Yogyakarta: UNY Press, 2013),

dewasa ini. Tuntutan yang diharapkan dari pelanggan adalah terjaminnya kualitas baik akademis maupun administratif. Ada beberapa kriteria yang perlu diperhatikan oleh lembaga pendidikan agar memiliki tempat yang mapan di hati masyarakat, yaitu: mampu menarik minat pelanggan, tanpa mencari sudah dicari oleh pelanggan, pelayanannya memuaskan bagi pelanggan.

Peningkatan mutu pelayanan pendidikan bukan sesuatu yang mudah, terkadang penyelenggaraannya sering menghadapi permasalahan. Rasa tidak puas dari para pelanggan baik eksternal maupun internal sering muncul. Ketidakpuasan pelanggan ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan layanan belum memenuhi ekspektasi dan harapan pelanggan.⁴

Peran dalam meningkatkan pelayanan terpadu pada suatu lembaga pendidikan hendaknya mendesain segala hal yang berhubungan dengan informasi dan sesuai dengan perkembangan zaman. Pelaksanaan pelayanan dalam meningkatkan informasi suatu lembaga dibutuhkan suatu sistem informasi manajemen yang baik sebagai pendukung dalam peningkatan kualitas pelayanan yang efektif dan efisien. Sehingga kebutuhan masyarakat terhadap layanan informasi dan administrasi dapat terlayani dengan baik. Demi memenuhi segala hal yang berhubungan dengan kepentingan suatu lembaga tersebut. Untuk menghadirkan kebijakan pemerintah dalam undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang layanan publik, serta dalam peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2016 tentang pelayanan terpadu pada Kementerian Agama.

Sebagai lembaga yang berada di bawah naungan Kementerian Agama Republik Indonesia, maka MTsN maupun MAN di Pamekasan menerapkan

⁴ Agus Suprianto, *Manajemen Mutu Pelayanan Pendidikan Di Sekolah Atas*, "jurnal mutu pelayanan pendidikan",

pelayanan terpadu yang bertujuan untuk mendekatkan pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, akuntabel, dan terjangkau, serta memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh layanan. Salah satu Madrasah Swasta tersebut adalah MA Sumber Bungur Pakong Pamekasan, diantara faktor keberhasilan pelaksanaan pelayanan terpadu adalah dengan menyediakan program layanan sekolah yaitu pelayanan terpadu satu pintu (PTSP), yang juga sebagai bentuk dari reformasi birokrasi Kementerian Agama Republik Indonesia. Program tersebut dimaksudkan untuk menjamin keamanan, kenyamanan, dan efektivitas dalam pemberian pelayanan publik baik bagi internal maupun dari eksternal dan masyarakat pengguna secara luas. Pelayanan terpadu ini bertujuan untuk memberikan pelayanan satu pintu, baik dalam informasi maupun data.⁵

Pada hal ini, peneliti akan mengulas lebih dalam pada MA Sumber Bungur Pakong Pamekasan sebagai objek penelitian, dengan alasan karena MA Sumber Bungur Pakong Pamekasan menyadari pentingnya praktik pelayanan informasi dan administrasi yang dikembangkan dalam sistem informasi yang handal untuk meningkatkan kualitas pendidikan, menghasilkan informasi yang akurat dan terkini yang tersedia bagi semua pengguna pelayanan pendidikan, dan mencapai keunggulan dalam memberikan pelayanan pendidikan. Berkenaan dengan uraian tersebut, maka skripsi ini akan membahas tentang “PERAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) DALAM MENINGKATKAN KEMUDAHAN PELAYANAN JASA PENDIDIKAN DI MA SUMBER BUNGUR PAKONG PAMEKASAN”.

⁵ Dinda Hayyi Nur Azizah, *Implementasi Pelayanan Publik Pada PTSP*, “Jurnal Respon Publik; 2020” Vol. 14, No. 1

B. FOKUS PENELITIAN

Dalam melakukan penelitian diperlukan fokus penelitian sebagai hal yang penting dalam menentukan arah penelitian. Oleh karena itu penulis akan menfokuskan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana perencanaan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) dalam meningkatkan kemudahan pelayanan jasa pendidikan di MA Sumber Bungur Pakong Pamekasan?
2. Bagaimana pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) dalam meningkatkan kemudahan pelayanan jasa pendidikan di MA Sumber Bungur Pakong Pamekasan?
3. Bagaimana evaluasi pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) dalam meningkatkan kemudahan pelayanan jasa pendidikan di MA Sumber Bungur Pakong Pamekasan?

C. TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui dan menganalisa perencanaan sistem informasi manajemen dalam peningkatan mutu pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di MA Sumber Bungur Pakong Pamekasan.
2. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) dilaksanakan dalam meningkatkan kemudahan pelayanan jasa pendidikan di MA Sumber Bungur Pakong Pamekasan.
3. Untuk mengetahui hasil evaluasi pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di MA Sumber Bungur Pakong Pamekasan.

D. MANFAAT PENELITIAN

Penelitian ini mempunyai dua manfaat, yaitu makna secara teoritis dan makna secara praktis. Secara teoritis diharapkan penelitian ini dapat menjadi salah satu masukan bagi upaya pengembangan ilmu Manajemen Pendidikan Islam. Data yang diperoleh akan semakin memperkaya kajian teoritis terhadap pengembangan ilmu manajemen sekolah bahkan semakin mengundang perhatian dan pemikiran untuk menggali bagaimana Peran Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam meningkatkan kemudahan pelayanan jasa pendidikan di MA Sumber Bungur Pakong Pamekasan Sedangkan secara praktisnya hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi:

1. Bagi kepala MA Sumber Bungur Pakong Pamekasan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa pendidikan dan dapat dijadikan landasan untuk mengembangkan program pendidikan dalam Peran Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam meningkatkan kemudahan pelayanan jasa pendidikan di MA Sumber Bungur

2. Bagi Siswa MA Sumber Bungur Pakong Pamekasan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan informasi bagi siswa bahwa Pelatihan Keorganisasian untuk Pembentukan Karakter Kepemimpinan Siswa di sekolah sangat penting untuk membangun karakter pemimpin siswa.

3. Bagi Perpustakaan IAIN Madura

Bagi perpustakaan IAIN Madura, Sebagai referensi yang sangat penting bagi perpustakaan IAIN Madura agar dari hasil penelitian ini dapat ditindak lanjuti oleh peneliti yang lain untuk pengembangan keilmuan.

4. Bagi Peneliti

Tentunya hasil penelitian ini sangat bermanfaat bagi peneliti untuk bisa lebih mengenal dan memahami teori-teori keilmuan sebagai bekal baginya selaku calon pendidik yang nantinya akan ikut serta berperan aktif dalam pendidikan guna untuk meningkatkan kualitas pendidikan.

E. DEFINISI ISTILAH

Dalam suatu definisi, untuk mengetahui tujuan dan manfaat dari judul yang dibuat penulis agar menjadi acuan dalam penelitian, maka penulis menguraikan tentang makna dari judul proposal ini:

A. Meningkatkan Pelayanan Pada Sekolah

Pelayanan pada suatu lembaga pendidikan dilaksanakan demi mencapai kepuasan pelanggan bahkan menjadi perhatian penting bagi suatu lembaga, hal ini membuktikan bahwa pelayanan memiliki peran penting dalam sebuah sistem yang dijalankan berkaitan dengan kualitas.⁶

B. Memudahkan Dalam Mengakses Suatu Informasi Di Lingkungan Sekolah

Dalam dunia pendidikan sangat menghargai pelayanan yang baik, bahkan beberapa penelitian telah mengaitkan adanya hubungan antara kepuasan pelanggan, loyalitas dan keuntungan. Artinya dengan memberikan pelayanan yang maksimal, masyarakat akan merasa puas dan percaya pada satuan pendidikan.⁷

⁶ Fantika Feby Puspitasari, *Implementasi Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Marketing Sekolah*, "Jurnal Manajemen Pendidikan Islam; 2009", Vol. 4, No. 1

⁷ Ibid,

C. Kebutuhan Suatu Informasi Manajemen Dapat Diakses Secara Cepat Dan Signifikan

Sebagai sebuah usaha penyedia jasa layanan publik, mampu memberikan pelayanan yang optimal, memuaskan, dan sesuai dengan harapan masyarakat menjadi sebuah capaian prestasi yang di baik.⁸

Berdasarkan definisi di atas, dapat dipahami bahwa Peran Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam meningkatkan kemudahan pelayanan jasa pendidikan pada sekolah sehingga siswa dapat dikondisikan memudahkan pelayanan informasi manajemen di sekolah. Dalam hal ini peneliti akan meneliti di MA Sumber Bungur Pamekasan sebagai batasan masalah peneliti, yang bertujuan agar penelitian ini lebih terfokus pada pelayanan yang diberikan sekolah untuk meningkatkan kemudahan informasi manajemen pada siswa.

F. KAJIAN TERDAHULU

Untuk mendukung penelitian ini maka penulis menyajikan beberapa hasil penelitian terdahulu sebagai rujukan penelitian yang berkaitan dengan peran pelayanan terpadu satu pintu. Adapun penelitian yang berkaitan dengan penelitian tersebut yaitu:

Pertama yang dilakukan oleh SUTRIANI (2021), judul penelitian : Strategi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Baru, menggunakan metode penelitian kualitatif dan teknik pengumpulan data melalui wawancara secara semi terstruktur,

⁸ Marlina, *Evaluasi Kualitas Pelayanan Proses Pembelajaran Di Prodi Manajemen Pendidikan Islam*, "Jurnal Manajemen Pendidikan Islam; 2016", Vol. 4, No.1

observasi dan dokumentasi. Hasil dari penelitian tersebut adalah: 1. Strategi pelayanan terpadu satu pintu belum sepenuhnya berjalan dengan baik di dinas penanaman modal, pelayanan terpadu satu pintu dan tenaga kerja kabupaten baru. 2. Faktor pendukung dan penghambat dalam strategi pelayanan terpadu satu pintu yaitu, yang menjadi faktor pendukung dalam strategi pelayanan terpadu satu pintu yaitu sarana dan prasarana dalam pelayanan terpadu satu pintu sudah bagus hal ini dinilai dari disediakannya kendaraan terhadap tim teknis, sedangkan faktor penghambat dalam strategi pelayanan terpadu satu pintu yaitu kurangnya kualitas sumber daya manusia hal ini dilihat dari berbeda masi adanya beberapa pegawai tidak sesuai dengan keahlian dan tugasnya, dan tidak dilakukan sosialisasi proses pelayanan sehingga banyak masyarakat tidak mengetahui prosedur perizinan.⁹

Kedua NISA NUR AYNI (2022), dalam judul penelitiannya Sistem Informasi Manajemen Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Di Man 2 Ponorogo, penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dan tehnik pengumpulan data melalui wawancara secara semi terstruktur, observasi dan dukomentasi. Hasil penelitian tersebut adalah: 1. Perencanaan sistem informasi manajemen yang dilakukan MAN 2 Ponorogo dalam peningkatan mutu layanan informasi dan administrasi pendidikan memiliki beberapa tahapan penyusunan program, dengan menjelaskan dan merinci tujuan yang ingin dicapai oleh madrasah, memberikan bimbingan dan menentukan kegiatan yang perlu dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut, organisasi memperoleh standar sumber daya terbaik dan mendayagunakan sesuai tugas pokok fungsi yang telah ditetapkan. 2. Penerapan sistem informasi manajemen yang dilakukan MAN 2 ponorogo dalam

⁹ Sutriani, *Strategi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru*, “jurnal skripsi”, 2021

peningkatan mutu pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) memiliki beberapa tahap yaitu proses pengorganisasian, penggerakan atau *actuating*, dan pengawasan.¹⁰

Ketiga ABD WAHID RASYIDIN (2017) dalam judul penelitiannya adalah Analisis Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo, penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dan teknik pengumpulan data melalui wawancara secara semi terstruktur, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian tersebut adalah Dalam menyelenggarakan pelayanan perizinan di Kota Palopo, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo strategi pelayanan yang di terapkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan di Kota Palopo adalah proyek perubahan besar yang bernama program pelayanan MABASSA, yang secara harfiah dalam bahasa lokal berarti ramah. “MABASSA” merupakan komitmen pelayanan secara menyeluruh, yang merupakan akronim dari pelayanan yang Mudah, Akuntabel, Bersahabat, Adil, Sederhana, Simpatik, dan Aman. Dalam pelaksanaan program pelayanan MABASSA ini, telah banyak program-program serta inovasi yang tercipta dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan di DPMPTSP Kota Palopo¹¹

Dari beberapa penelitian terdahulu tersebut, peneliti menyimpulkan penelitian tersebut saling berhubungan satu sama lain. Yaitu merujuk pada pelayanan terpadu satu pintu, Hal ini dapat dilihat dari target penelitian yaitu sama-sama melihat bagaimana cara meningkatkan pelayanan dalam pelayanan terpadu satu pintu. Namun peneliti tidak menemukan penelitian terdahulu yang

¹⁰ Nisa nur ayni, *Sistem Informasi Manajemen Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN 2 Ponorogo*, “jurnal skripsi”, 2022

¹¹ Abd wahid rasyidin, *Analisis Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo*, “Jurnal Skripsi; 2017”.

memfokuskan pada peran pelayanan terpadu satu pintu maka peneliti bermaksud mendeskripsikan bagaimana peran dalam meningkatkan pelayanan terpadu satu pintu.