

BAB IV

PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN, DAN PEMBAHASAN

A. PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN

1. Paparan Data Lokasi Penelitian

a. Profil dan Sejarah Singkat MA Sumber Bungur Pakong Pamekasan

- | | |
|----------------------------------|--|
| a. Nama Madrasah | : Madrasah Aliyah Sumber Bungur Pakong |
| b. NSM | : 131235280054 |
| c. NPSN | : 20584415 |
| d. Nomor Telp/Fax | : - |
| e. Alamat | : Jl. Ponpes Sumber Bungur Pakong |
| f. Kecamatan | : Pakong |
| g. Kabupaten | : Pamekasan |
| h. Propinsi | : Jawa Timur |
| i. Kode Pos | : 69352 |
| j. Alamat Website | : masumberbungur.sch.id |
| k. E-mail | : info@masumberbungur.sch.id |
| l. Akreditasi | : A |
| m. Tahun Berdiri | : 1988/1989 |
| n. Program Yang Diselenggarakan: | A. MIPA dan IPS |

B. SKS

Pada awalnya dari tahun ke tahun alumni MTs Negeri kira-kira 70% tidak melanjutkan kependidikan lanjutan menengah, karena situasi dan kondisi masyarakat pakong dan sekitarnya tergolong ekonominya menengah kebawah untuk membenahi siswa melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi, atas musyawarah dan kesepakatan tokoh masyarakat dan tokoh pendidikan masyarakat Pakong maka didirikannya lembaga-lembaga satu satunya

pendidikan menengah di kecamatan pakong adalah Madrasah Aliyah yang bernaung pada Yayasan Pendidikan Islam Sumber Bungur Pakong (YASPI)

Pada tahun ajaran 1988/1989. Semula ruangan belajar menumpang pada MTSN selama 3 tahun dengan masuk sore hari, karena dari tahun-ketahun siswa membengkak, maka tahun 1996 sudah menempati gedung sendiri atas swadaya masyarakat. Sehingga, pada tahun 2000 sudah memiliki ruang belajar sebanyak 10 (sepuluh) local dan sampai sekarang tahun 2022 sudah memiliki ruang belajar sebanyak 24 (dua puluh empat) local khususnya di Madrasah Aliyah Sumber Bungur pakong.

Adanya fasilitas Madrasah Aliyah Sumber Bungur Pakong. Bertujuan sebagai pelengkap peserta didik dalam pengaplikasian pembelajaran diantaranya fasilitas yang dapat mendukung peserta didik adanya fasilitas lab bahasa, lab biologi, lab fisika, lab kimia, lab komputer dan perpustakaan sangatlah bermanfaat bagi peserta didik dan pendidik.

Kondisi objektif madrasah tanah dan bangunan

- Luas tanah : 4998 m²
- Luas bangunan : 2800 m²
- Status tanah : Sertifikat

b. Visi, Misi MA Sumber Bungur Pakong Pamekasan

Madrasah Aliyah Sumber Bungur Pakong memiliki Visi dan Misi sebagai berikut:

✓ Visi :

“Berakhlakul karimah, kompetensi dalam prestasi serta terampil dan mandiri”.

✓ **Misi :**

- 1) Menumbuhkembangkan nilai-nilai akhlakul karimah di lingkungan madrasah, masyarakat dan keluarga.
- 2) Meningkatkan prestasi peserta didik melalui pembelajaran dan bimbingan, berperan aktif pada kompetensi tingkat regional, nasional, maupun internasional.
- 3) Memberikan bekal keterampilan sehingga menjadi peserta didik yang terampil dan mampu hidup mandiri.
- 4) Membina kemandirian peserta didik melalui kegiatan pengembangan diri yang terstruktur dan berkesinambungan.

✓ **Tujuan**

1) Tujuan Umum

Menghasilkan peserta didik yang beriman dan bertaqwa kepada Allah SWT, sehingga berakhlakul karimah, kompeten di bidang ilmu pengetahuan dan berdaya saing.

2) Tujuan Khusus dapat menghasilkan peserta didik yang :

- a) Beriman dan bertaqwa kepada Allah serta berakhlakul karimah.
- b) Berkribadian, cerdas, berkualitas dan berprestasi bidang Akademik dan Non Akademik.
- c) Memiliki keterampilan teknologi informasi dan komunikasi serta mampu mengembangkan diri secara mandiri.
- d) Memiliki sikap kompetitif dan sportif.
- e) Mampu berpikir logis, kreatif dan inovatif.

f) Mampu bersaing dan melanjutkan kejenjang pendidikan yang lebih tinggi.

c. Struktur Organisasi MA Sumber Bungur Pakong Pamekasan

dalam suatu lembaga atau organisasi pendidikan, baik yang dikelola oleh pihak pemerintah maupun pihak swasta, adanya struktur organisasi sangat dibutuhkan. Hal ini disebabkan karena keberadaan struktur itu sendiri sangat berpengaruh terhadap kualitas pendidikan

dengan adanya struktur organisasi tersebut hubungan masing-masing bagian atau personal akan menjadi lebih jelas, baik antara atasan dengan bawahan atau sesama bawahan. Sehingga hubungan yang terjalin secara harmonis ini akan menciptakan kondisi kerja yang lancar. Adapun Struktur organisasi MA Sumber Bungur Pakong Pamekasan Terlampir di halaman 62.

d. Data Keadaan Guru MA Sumber Bungur Pakong Pamekasan

adapun data tenaga pendidik dan kependidikan yang saat ini mengajar di MA Sumber Bungur Pakong Pamekasan, guru maupun staf-staf yang mengajar di MA Sumber Bungur Pakong Pamekasan berikut tabel data keadaan data pendidik dan kependidikan. Adapun data guru Terlampir di halaman 65

e. Data Keadaan Siswa MA Sumber Bungur Pakong Pamekasan

Data keadaan siswa pada tahun 2023/2024 mengalami kenaikan, Hal ini telah dikatakan oleh bapak zainullah, S. Pd. selaku Kepala Sekolah bahwasannya data siswa MA Sumber Bungur Pakong Pamekasan setiap tahunnya mengalami naik turun itu terjadi karena adanya antusias masyarakat

terhadap MA Sumber Bungur Pakong Pamekasan. Data siswa tahun ajaran 2023/2024 yaitu ada 122 terlampir dihalaman 66

f. Data Keadaan Sarana Dan Prasarana MA Sumber Bungur Pakong Pamekasan

sarana prasarana merupakan salah satu penunjang tercapainya tujuan pembelajaran dan berjalannya proses pembelajaran dengan secara baik maupun efektif. Melihat saran prasarana yang ada di MA Sumber Bungur Pakong Pamekasan sudah cukup memadai untuk keperluan belajar mengajar dan kegiatan ekstrakurikuler siswa. Terlampir di halaman 66

2. Paparan Data hasil penelitian

Dalam hasil penelitian yang di temukan pada lapangan baik melalui wawancara, pengamatan (*observasi*), dan analisa dokumentasi. Paparan data yang dihasilkan penelitian ini diarahkan untuk memberikan jawaban secara menyeluruh tentang beberapa persoalan, sebagaimana yang telah dirumuskan dalam fokus penelitian. Untuk memudahkan pembaca dalam memahami paparan data dari hasil yang ditemukan pada penelitian ini, maka paparan data dari hasil yang ditemukan dalam penelitian ini akan disajikan dalam bentuk sub pokok bahasan yaitu sebagai berikut :

a. Perencanaan Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Di MA Sumber Bungur Pakong Pamekasan

Sehubungan dengan perencanaan dalam meningkatkan mutu pelayanan pada suatu lembaga, maka setiap sekolah berlomba-lomba mengembangkan mutu pelayanan yang maksimal agar bisa melayani peserta didiknya dengan

baik dan bermutu sehingga sekolah bisa mengapresiasi siswanya untuk lebih maju dan memenuhi tujuan dari sekolah masing-masing.

Manajemen mutu pelayanan sangat berpengaruh terhadap perkembangan dan kemajuan suatu sekolah sehingga mencapai tujuan dari sekolah itu sendiri. Program pelayanan terpadu satu pintu sendiri adalah langkah awal dari terciptanya suatu pengembangan sekolah terhadap siswa-siswinya agar lebih mudah dalam melayani kebutuhannya, Salah satunya pada MA Sumber Bungur Pakong Pamekasan yang disampaikan oleh kepala sekolah bapak Zainullah, S.E., M. Pd. Sebagai berikut :

“Sebelum terbentuknya Manajemen PTSP kami menggunakan perangkat yang bernama Manajemen Tatanan Usaha (TU), di mana pada manajemen tersebut hanya berpusat pada satu ke struktural saja namun dengan adanya manajemen baru yang disebut dengan Manajemen Peran Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Maka kami sangat terbantu untuk melayani siswa-siswi MA Sumber Bungur Pakong Pamekasan dalam memberikan pelayanan yang terpusat untuk memudahkan siswa-siswi dan kepegawaian madrasah sehingga kebutuhan siswa dapat dilayani dengan maksimal³⁷”

Tahapan pada Manajemen PTSP mengutamakan pada pelayanan yang terstruktur sehingga dapat di alokasikan dengan baik dan maksimal. Kepala madrasah sendiri menerapkan perencanaan tersebut agar kebutuhan-kebutuhan pada sekolah terealisasi dengan baik sehingga mendapatkan pelayanan yang bermutu untuk ke depannya.

Hal tersebut diperkuat oleh hasil wawancara kepada ketua PTSP yaitu Bapak Zainul Hasan, S.Pd. sebagai berikut :

“perencanaan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di sini tujuannya untuk memaksimalkan pelayanan pada sekolah, entah itu siswa maupun tenaga pendidik dan tenaga kependidikan. Adapun perencanaan tersebut yang awalnya masih dalam pelayanan yang diatur oleh operator

³⁷ Zainullah, Hasil Wawancara Di Ma Sumber Bungur Pakong Pamekasan, 19 September 2023

saja dari semua data yang ada di madrasah dengan adanya PTSP kami lebih mudah untuk melayani kebutuhan sekolah yang sudah disebutkan di atas³⁸.”

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa perencanaan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah memiliki peran yang sangat penting untuk mewujudkan sebuah kualitas pelayanan yang efektif dan efisien, sehingga memudahkan dalam pelayanan yang bermutu dan berkualitas. Dan perencanaan yang baik juga menghasilkan kualitas yang baik pula pada sebuah pelayanan.

Dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu memusatkan pelayanan yang berkompeten terhadap kebutuhan-kebutuhan sekolah, sehingga memaksimalkan kebutuhan sekolah dalam administrasi yang dikelola suatu lembaga atau madrasah untuk memudahkan dalam mengurus dan mengelola kebutuhan yang ada.

Untuk membentuk suatu pelayanan seperti halnya PTSP ini dibutuhkan tenaga yang memang ahli dalam pelaksanaan pelayanan publik agar bisa memaksimalkan kebutuhan yang diinginkan oleh siswa maupun tenaga pendidik. Karena dalam hal ini tidak semua bisa melakukan pelayanan yang dibutuhkan oleh sekolah sehingga bisa mempengaruhi jalannya suatu pelayanan yang maksimal seperti yang diterangkan oleh kepala sekolah di atas. Adapun pelayanan tersebut dikembangkan dalam suatu program yang dapat menghasilkan pelayanan terstruktur dan dapat guna memberikan pelayanan yang bermutu bagi sekolah.

³⁸ Zainul Hasan, Hasil Wawancara Di Ma Sumber Bungur Pakong Pamekasan, 19 September 2023

Bahwa berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 20 september 2023 bahwasanya memperkuat hasil wawancara dari kepala sekolah yang mengatakan bahwa sebelum adanya manajemen PTSP lembaga tersebut menggunakan manajemen tata usaha (TU) yang dimana manajemen tersebut hanya berpusat pada satu struktural. Namun sekarang sudah berubah menjadi PTSP yang di mana sekarang dapat memberikan pelayanan berkualitas yang diinginkan oleh masyarakat di lembaga tersebut.

b. Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dalam Meningkatkan Kemudahan Pelayanan Jasa Pendidikan Di Ma Sumber Bungur Pakong Pamekasan

Pelaksanaan pelayanan juga menjadi poin penting dalam penyelenggaraan suatu pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator keberhasilan pelayanan publik yang diberikan. Kinerja pelayanan publik yang baik menjadi barometer bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang berlaku. Hal itu juga mengindikasikan kualitas sumber daya manusia yang baik, profesional, bertanggung jawab serta kompeten. Kualitas kinerja sangat mempengaruhi sebuah penyelenggaraan pelayanan tersebut supaya tidak ada hambatan dan juga tentunya dapat memberikan pelayanan yang efektif.

Dalam pelaksanaan PTSP membutuhkan tenaga yang bisa melakukan tugas yang ditunjuk agar bisa memaksimalkan kinerja, sehingga tidak ada hambatan dalam melakukan pelayanan yang dibutuhkan. Adapun pelaksanaan yang sudah dijalankan pada MA Sumber Bungur Pakong

Pamekasan yang diutarakan oleh Kepala Sekolah Zainullah, S.Pd., M.Pd. sebagai berikut :

“Perencanaan dari sebelumnya membentuk PTSP ini tujuannya untuk mempermudah siswa-siswi dan tenaga pendidik melakukan administrasi atau kebutuhan yang lain untuk keperluan sekolah, sehingga memaksimalkan kebutuhan yang diinginkan. Namun dalam pelaksanaan penerapan PTSP, kami tidak ada kendala dikarenakan dalam perencanaan pembentukan PTSP kami sudah melakukan seleksi penugasan sesuai dengan kebutuhan dalam PTSP tersebut sehingga tidak ada kesulitan untuk melakukan tugasnya masing-masing dan alhamdulillah sekarang sudah mulai terkordinir dengan baik dan maksimal³⁹.”

Hasil wawancara di atas dapat diperjelas bahwa pelaksanaan PTSP tidak ada hambatan sama sekali dan malah diapresiasi oleh masyarakat MA Sumber Bungur Pakong Pamekasan karena pelayanannya lebih maksimal dari yang sebelumnya.

Hal yang sama diutarakan oleh Bapak Zainul Hasan, S.Pd Sebagai Ketua PTSP sebagai berikut :

“sehubungan pelaksanaan PSTP di MA Sumber Bungur Pakong Pamekasan sampai saat ini tidak ada hambatan karena sebelum kami membentuk PTSP, kami melakukan seleksi agar bisa memaksimalkan kinerja pelayanan yang dibutuhkan siswa-siswi dan tenaga pendidik. Dan di PTSP di sini mau menggunakan sebuah aplikasi di mana aplikasi tersebut dapat menampung semua data siswa siswi dan tenaga pendidik maupun data para alumni, jadi data tersebut disimpan ke digital semua sehingga di mana ada yang di perlukan bisa diambil di data tersebut⁴⁰”

Jadi dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwasanya pelaksanaan PTSP di MA Sumber Bungur Pakong Pamekasan sampai saat ini tidak ada hambatan, dan hasil dari tersebut pastinya adalah kinerja staf-staf yang ada di bagian PTSP di mana telah memberikan sebuah pelayanan yang

³⁹ Zainullah, Hasil Wawancara Di MA Sumber Bungur Pakong Pamekasan, 19 September 2023

⁴⁰ Zainul Hasan, Hasil Wawancara Di Ma Sumber Bungur Pakong Pamekasan, 19 September 2023

maksimal. Dan lembaga juga sudah melakukan penyeleksian terhadap staf-staf yang ada di dalamnya agar bisa memaksimalkan kinerja pelayanan yang dibutuhkan siswa-siswi dan tenaga pendidik, dan juga dapat memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan.

Dalam pelaksanaan PTSP pada MA Sumber Bungur Pakong Pamekasan, peneliti juga mewawancarai bagian staf bendahara madrasah yaitu Bapak Bahri, S.Kom adalah sebagai berikut :

“selama terbentuknya PTSP kami lebih mudah dalam melayani kebutuhan-kebutuhan dari siswa-siswa maupun tenaga pendidik. Dikarenakan sudah ada bagian tugasnya masing-masing seperti saya ada di bagian bendahara madrasah tugasnya mengurus administrasi sekolah yang belum terealisasi dan mengurus keuangan sekolah⁴¹.”

Jadi hasil dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayan PTSP di MA sumber bungur sudah berjalan dengan baik dan sudah ada tugas masing-masing di setiap bidang, Dan tentunya para staf sudah berpengalaman di dalamnya.

Hal di atas juga diperkuat hasil wawancara kepada salah satu staf PTSP di MA Sumber Bungur Pakong Pamekasan juga diutarakan bagian administrasi yaitu Ibu Rofiatul Jannah, S.Psi adalah sebagai berikut :

“pelaksanaan pelayanan yang ada di MA Sumber Bungur Pakong Pamekasan sudah dilakukan semaksimal mungkin agar bisa memberikan kepuasan pada siswa-siswi ataupun tenaga pendidik. Berdasarkan data yang saya kerjakan sebagai administrasi sekolah sampai saat ini tidak ada hambatan apapun karena dalam administrasi harus dilengkapi oleh yang membutuhkan karena jika tidak dilengkapi kami akan kualahan dalam menjalani tugas kami sebagai administrasi⁴².”

⁴¹ Bahri, Hasil Wawancara Di Ma Sumber Bungur Pakong Pamekasan, 19 September 2023

⁴² Rofiatul Jannah, Hasil Wawancara Di Ma Sumber Bungur Pakong Pamekasan, 19 September 2023



Kepala Madrasah Bapak Zainullah, S.E., M.Pd juga mengutarakan peningkatan dari terbentuknya PTSP sebagai berikut :

“dalam hal ini tentunya ada peningkatan pada pelayanan, sehingga memaksimalkan yang dibutuhkan oleh masyarakat MA Sumber Bungur Pakong Pamekasan. Untuk meningkatkan kinerja pada PSTP di MA Sumber Bungur Pakong Pamekasan kami sediakan di setiap bidang masing-masing satu komputer dan alhamdulillah bisa terealisasi dengan baik⁴³.”

Peningkatan yang dilakukan pada PTSP menurut kepala madrasah juga diperkuat oleh hasil observasi kepada Ketua PSTP yaitu Bapak Zainul Hasan, S.Pd. sebagai berikut :

“berdasarkan apa yang kami temui dalam lapangan, sehubungan dengan peningkatan pelayanan kami bagi tugas di antaranya 3 operator dan satu arsip yang sudah disediakan komputer masing-masing. Ketika ada siswa-siswi maupun tenaga pendidik membutuhkan pelayanan sudah ada bagiannya masing-masing dan tidak akan terbengkalai karena ada tugasnya masing-masing pada PTSP itu sendiri⁴⁴.”

Bahwa berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 20 september 2023 bahwasanya memperkuat Dalam hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa peningkatan dengan adanya PTSP dapat memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai kebutuhan masyarakat madrasah maupun alumni Madrasah. Hal ini juga di dukung dengan adanya fasilitas-fasilitas yang memadai sehingga lebih mudah dalam pelayanan dan

⁴³ Zainullah, Hasil Wawancara Di Ma Sumber Bungur Pakong Pamekasan, 19 September 2023

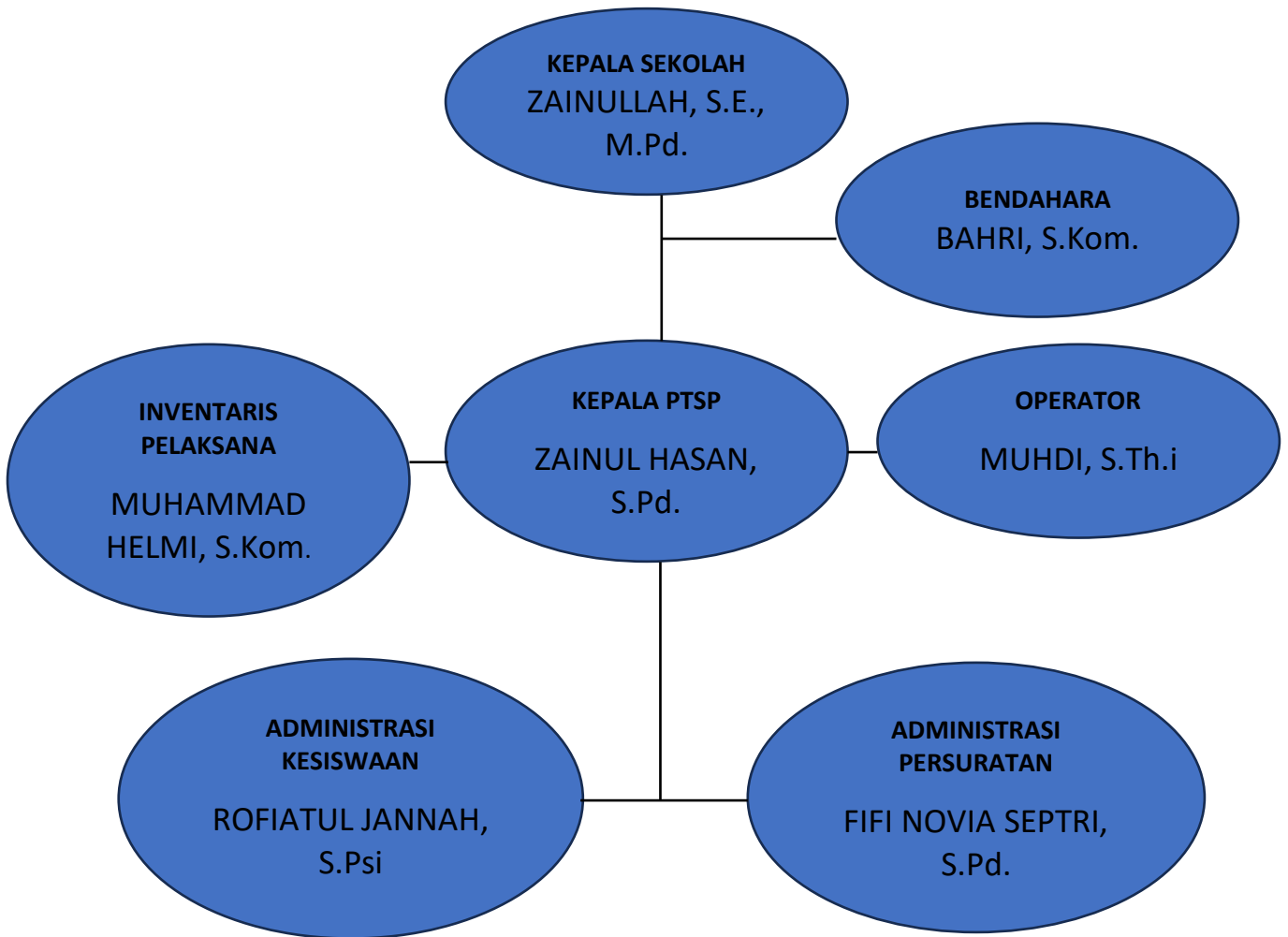
⁴⁴ Zainul Hasan, Hasil Wawancara Di Ma Sumber Bungur Pakong Pamekasan, 19 September 2023

menghasilkan pelayanan yang maksimal. Dan tentunya dalam pelaksanaan pelayanan tersebut ada bagian-bagian yang sudah terstruktur, guna menunjang keberhasilan pelayanan publik. berikut struktur dan tabel PTSP di MA sumber bungur :

Adapun struktur PTSP di MA Sumber Bungur Pakong Pamekasan adalah sebagai berikut :

1. Administrasi persuratan
2. Bagian inventaris/perlengkapan
3. Operator madrasah
4. Administrasi kesiswaan
5. Bendahara madrasah

TABEL
Struktur PTSP
MA Sumber Bungur Pakong Pamekasan



Adapun hasil wawancara kepada seorang siswa frezco sri sultan :

“Dengan adanya pelayanan terpadu satu pintu tentunya bagi kami para siswa dan siswi sangat membantu ketika kita membutuhkan pelayanan, dimana pelayanan tersebut memberikan pelayanan yang berkualitas dan cepat, dan dimana pada awalnya sebelum adanya PTSP ini tentunya pelayanan kurang membantu dan sangat menghambat apa yang kita perlukan⁴⁵”



Dan hasil wawancara kepada seorang guru ibu dalilah S, Pd., yang dimana juga merupakan pengguna pelayanan tersebut :

“sejauh ini, dengan adanya pelayanan terpadu satu pintu sangat membantu bagi kita para tenaga pendidik, yang semulanya apabila kita membutuhkan data data siswa yang diperlukan itu harus menunggu lama tapi sekarang kita para ternaga kependidikan bisa meminta dengan cepat, dan intinya pelayanan ini sangat memberikan pelayanan yang kita butuhkan⁴⁶”.



⁴⁵ Frezco sri sultan, Hasil observasi kepada siswa Di Ma Sumber Bungur Pakong Pamekasan, 20 September 2023

⁴⁶ Dalilah S, Pd, Hasil observasi kepada guru Di Ma Sumber Bungur Pakong Pamekasan, 20 September 2023

c. Evaluasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Di MA Sumber Bungur Pakong Pamekasan

Evaluasi atau penilaian kinerja merupakan bentuk kontrol yang dilakukan oleh pimpinan dalam rangka untuk memastikan sejauh mana perkembangan pelayan publik dapat dicapai dengan baik. Penilaian kinerja itu tidak hanya berfokus pada aspek yang dinilai, tetapi ada faktor yang ingin diketahui dari pekerjaan dan tanggung jawab yang telah dilakukan, dan dengan adanya evaluasi ini tentunya pimpinan dapat memberikan pembinaan dan pengembangan kepada para staf untuk meningkatkan kualitas kinerja sebagai upaya mencapai tujuan yang lebih baik.⁴⁷ Adapun hasil wawancara dari Kepala Sekolah Bapak Zainullah, S.Pd., M.Pd. yang mengutarakan bagaimana evaluasi pelayanan publik di MA Sumber Bungur Pakong Pamekasan sebagai berikut :

“bentuk evaluasinya itu pasti di rapatkan, jadi hasil semua bagian-bagian itu saya mintak laporannya, bahkan saya buat grup WA khusus PTSP saja. Dan untuk Tenaga administrasinya itu saya minta evaluasi dan dokumentasi dalam waktu satu bulan sekali bahkan per semester supaya saya dapat mengetahui apakah pelayanannya sudah memberikan pelayanan yang terbaik.”⁴⁸

Adapun juga hasil wawancara dari ketua PTSP Bapak Zainul Hasan, S.Pd. Sebagai berikut :

“dalam mengevaluasi yang dibutuhkan pertama adalah kinerja dari masing-masing tugas pelayanan pada PTSP di MA Sumber Bungur Pakong Pamekasan, karena jika kinerjanya kurang maksimal maka akan berpengaruh pada kesenjangan bersama termasuk yang membutuhkan pelayanan yaitu siswa-siswi maupun tenaga pendidik. Dan peningkatan

⁴⁷ Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Depok: Rajawali Pers, 2017)

⁴⁸ Zainullah, *Hasil Wawancara di MA Sumber Bungur Pakong Pamekasan*, 19 September 2023.

pelayanan dipasrahkan pada yang bertugas untuk mengevaluasi bagaimana caranya agar bisa memaksimalkan pelayanan yang diberikan.”⁴⁹

Bahwa berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 20 september 2023 bahwasanya memang dilakukan sebuah evaluasi dalam bentuk rapat bulanan dimana untuk membahas sejauh mana atau apakah ada kekurangan dalam berjalannya pelayanan terpadu satu pintu dan bagaimana caranya agar bisa memaksimalkan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Bahri, S.Kom. selaku bendahara sekolah adalah sebagai berikut :

“saya selaku bendahara sekolah lebih maksimal melakukan tugas saya, dengan terbentuknya PTSP ini saya bisa memfokuskan tugas saya dengan baik dan evaluasi selanjutnya kami akan membentuk digitalisasi arsip sehingga kita lebih mudah mengakses data-data sebelumnya yang tersimpan di dalamnya⁵⁰.”

Jadi dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa evaluasi pelayanan publik di MA Sumber Bungur Pakong Pamekasan dirapatkan dengan kepala sekolah di mana beliau dapat bisa menilai sejauh mana perkembangan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP), dan tentunya pelayanan pada lembaga tersebut juga memaksimalkan pelayanan dengan cara digitalisasi agar bisa memberikan kemudahan untuk mengurus data-data yang masih belum terealisasi dengan baik dan kurang maksimal.

Dalam evaluasi pada PSTP MA Sumber Bungur Pakong Pamekasan akan membentuk digitalisasi pengarsipan sehingga bisa memudahkan dalam administrasi keseluruhan pada madrasah. Era digitalisasi sangat

⁴⁹ Zainul Hasan, hasil wawancara di ruang PTSP MA Sumber Bungur Pakong Pamekasan, 19 September 2023.

⁵⁰ Bahri, Hasil Wawancara Di Ma Sumber Bungur Pakong Pamekasan, 19 September 2023

menguntungkan dalam pendidikan entah itu Sekolah Dasar (SD), Sekolah Menengah Pertama (SMP), ataupun Sekolah Menengah Atas (SMA). Di jaman sekarang semua sudah menggunakan digitalisasi untuk memudahkan kebutuhan dan perlengkapan yang diperlukan dalam kehidupan sehari-hari.

Dengan adanya pelayanan terpadu satu pintu di MA Sumber Bungur Pakong Pamekasan tentunya pasti ada dampak dalam suatu pelayanan bagi masyarakat yang ada di lembaga tersebut, berikut juga diperkuat oleh hasil wawancara Kepala Sekolah Bapak Zainullah S.Pd., M.Pd. :

“dampak dari terbentuknya PTSP kami lebih mudah melayani kebutuhan yang di inginkan, jadi dampaknya positif lebih maksimal dari sebelumnya dan dampak negatifnya sampai saat ini tidak ada. Kebutuhan yang diperlukan tidak harus menghadap langsung kepada saya, tinggal menunggu diruang PTSP yang sudah dipersiapkan pada ruangan⁵¹.”

Berikut juga hasil wawancara menurut Bapak Zainul Hasan S, Pd. Sebagai berikut :

“dampak positifnya sudah bisa kami rasakan kalau kita memerlukan pelayanan kita tinggal pergi ke petugas yang bersangkutan, termasuk juga pelayanan kepada alumni dalam hal ini PTSP juga melayani tentang pengarahan siswa seperti halnya mau melanjutkan pendidikannya, jadi PTSP sudah memberikan suatu pelayanan yang maksimal kepada siswa siswi dari mau masuk ke MA Sumber Bungur Pakong Pamekasan maupun keluar dan melanjutkan ke jenjang perkuliahan⁵²”

Dan berikut juga di perkuat oleh hasil wawancara kepada seorang staf Bapak Bahri S,E sebagai berikut :

“dampak dari adanya PTSP ini tentunya sangat memberikan dampak baik bagi semua masyarakat yang ada dilembaga ini, dan bahkan bukan cuman kepada siswa-siswi saja, melainkan juga kepada staf-staf yang ada di PTSP ini. Dimana yang awalnya pelayanan yang dilakukan oleh satu orang, sekarang sudah dibagi menurut struktur-struktur yang ada di PTSP, dan tentunya kami lebih efektif dan lebih bisa

⁵¹ Zainullah, Hasil Wawancara Di Ma Sumber Bungur Pakong Pamekasan, 19 September 2023

⁵² Zainul Hasan, Hasil Wawancara Di Ma Sumber Bungur Pakong Pamekasan, 19 September 2023

memberikan sebuah pelayanan sesuai dengan kebutuhan masing-masing⁵³.”



Jadi dari hasil wawancara diatas dapat ditarik kesimpulan bahwasanya dengan adanya Peran Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sekolah dapat lebih mudah memberikan pelayanan yang di butuhkan oleh siswa-siswi dan tenaga kependidikan, dan tentunya dengan adanya pelayanan tersebut juga sudah bisa di rasakan oleh masyarakat MA Sumber Bungur Pakong Pamekasan, bahwa pelayanan publik tersebut sudah memberikan suatu kinerja yang efektif dan efisien sesuai kebutuhan yang diinginkan.

Dari adanya pelayanan publik tersebut juga dapat dirasakan oleh seluruh staf yang ada di PTSP, di mana sejauh ini mereka lebih efektif dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan di inginkan sesuai tugas-tugas pelayanan yang mereka laksanakan.

3. Temuan hasil penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti dengan melakukan pengamatan langsung dan berbagai pengumpulan data seperti

⁵³ bahri, Hasil Wawancara Di Ma Sumber Bungur Pakong Pamekasan, 19 September 2023

observasi, wawancara, dan dokumentasi dapat diperoleh beberapa temuan yang bisa dilaporkan oleh peneliti sebagai berikut :

a. Perencanaan dalam meningkatkan mutu pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di MA Sumber Bungur Pakong Pamekasan

Perencanaan dalam meningkatkan mutu pelayanan PTSP di MA Sumber Bungur yaitu tentunya di berikan peningkatan dalam fasilitas yang di butuhkan dan terlebih dahulu untuk memaksimalkan pelayanan maka harus bagi tugas, adapun struktur tugas dalam PTSP di MA Sumber Bungur Pakong Pamekasan yaitu 1) administrasi persuratan, 2) bagian inventaris/perlengkapan, 3)operator madrasah, 4) administrasi kesiswaan, 5) bendahara madrasah

b. Pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) dalam meningkatkan kemudahan pelayanan jasa pendidikan di MA Sumber Bungur Pakong Pamekasan

Pelaksanaan dalam PTSP dalam meningkatkan kemudahan pelayanan maka tentunya dibagi sub-sub tugas pokok dalam bidang masing-masing yaitu : 1) administrasi persuratan : a) membuat nomor agenda surat masuk dan keluar, b) mengisi buku agenda surat masuk dan keluar, c) menggandakan surat atau dokumen sekolah, d) mengisi buku ekspedisi e) menyimpan arsip dan menyampaikan surat, f) memelihara dan menata kearsipan dan dokumen surat keputusan, g) membantu kelancaran administrasi sekolah, h) membantu administrasi bendahara, i) membantu administrasi kepegawaian, j) menyimpan dan menjaga kerahasiaan data data sekolah. 2) inventaris atau perlengkapan, a)

mencatat penerimaan barang inventaris dan non inventaris, b) mengisi buku induk inventaris, c) mengisi buku golongan inventaris, d) membuat buku penerimaan Dan pengeluaran barang non inventaris, e) membuat buku pengeluaran/penggunaan barang inventaris, f) membuat laporan keadaan barang inventaris, g) mengisi kartu barang, h) membuat berita acara penghapusan barang inventaris, i) menyimpan dokumen kepemilikan barang inventaris, j) membuat daftar pengumuman barang inventaris pada setiap ruangan.

3) operator madrasah tugas pokoknya adalah tugas terkait dengan lembaga dan kesiswaan yaitu EMIS, adalah sistem atau aplikasi yang berkaitan tentang data siswa.

4) bagian administrasi kesiswaan, a) membuat daftar nomor induk siswa, b) mengisi buku induk siswa, c) mengisi buku mutasi siswa, d) membuat daftar keadaan siswa, e) membukukan daftar keadaan siswa, f) mencatat pendaftaran siswa baru.

5) bendahara madrasah, a) menyimpan dokumen, rekening giro atau bank keuangan sekolah, b) mengajukan pembayaran, c) membuat laporan penggunaan keuangan BOS, d) melaksanakan pengambilan dan pengambilan serta pembayaran keuangan negara sesuai petunjuk, e) menyimpan arsip/dokumen dan SPJ keuangan, f) membuat laporan posisi anggaran daya serap, g) membuat lembar hasil waskat, h) menjadi/melaksanakan tugas kebhendahaan dari setiap kepanitiaan yang dibentuk sekolah, i) membentuk keuangan berdasarkan sumber keuangannya pada buku kas umum

c. Evaluasi dalam meningkatkan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di MA Sumber Bungur Pakong Pamekasan

Mengenai pelayanan pada PTSP yang harus di evaluasi adalah kinerja, jika kinerjanya kurang maka pelayanannya terhadap siswa maupun tenaga pendidik itu juga akan berkurang, jadi untuk evaluasi itu tidak ada lain hanya kinerja.

4. Pembahasan

a. Perencanaan Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MA Sumber Bungur Pakong Pamekasan

Dalam konteks manajemen, suatu penyelenggaraan program akan terwujud manakala didukung oleh sebuah perencanaan, yang artinya apabila perencanaan dilakukan dengan secara baik tentunya akan menghasilkan pelaksanaan yang baik. Dan di sinilah merupakan pentingnya sebuah perencanaan pelayanan publik

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti dapat diketahui bahwa bagaimana perencanaan dalam meningkatkan mutu pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di MA Sumber Bungur Pakong Pamekasan yaitu sebuah perencanaan memiliki peran yang sangat penting untuk mewujudkan sebuah kualitas pelayanan yang efektif dan efisien. Dan perencanaan di lembaga tersebut sudah di rencanakan bersama oleh pihak lembaga.

Perencanaan dalam meningkatkan mutu pelayanan PTSP di MA Sumber Bungur yaitu tentunya di berikan peningkatan dalam fasilitas yang dibutuhkan dan terlebih dahulu untuk memaksimalkan pelayanan maka harus

bagi tugas, adapun struktur tugas dalam PTSP di MA Sumber Bungur Pakong Pamekasan yaitu 1) administrasi persuratan, 2) bagian inventaris/perlengkapan, 3) operator madrasah, 4) administrasi kesiswaan, 5) bendahara madrasah.

Adapun pengertian dari 5 bagian diatas yang **pertama**, administrasi persuratan adalah bagian staf yang dapat mengelola persuratan dari surat masuk, surat keluar dan disposisi. **Kedua**, bagian inventaris/perlengkapan ini hanya bisa mengelola data inventaris tanah, inventaris bangunan, inventaris barang, seperti menambahkan data inventaris, mengubah data inventaris serta dapat melihat dan mencetak laporan data inventaris yang ada. Pengelola inventaris dibatasi dalam mengakses sistem informasi inventaris karena demi keamanan sistem tersebut agar tidak bisa diakses secara bebas oleh seluruh pengguna sistem. **Ketiga**, operator madrasah disini adalah sebagai pengelola administrasi madrasah dengan menggunakan aplikasi EMIS, DAPODIK dan lain sebagainya yang berkaitan dengan data siswa, data pendidik dan tenaga kependidikan, persuratan, arsip, administrasi sarana dan prasarana, dan administrasi keuangan. **Keempat**, administrasi kesiswaan adalah bagian yang meliputi pengaturan tentang administrasi yang berkaitan dengan siswa. **Kelima** bendahara madrasah adalah bagian yang bertugas tentang memegang bagian keuangan atau dana bos.⁵⁴

Tahapan pada manajemen PTSP mengutamakan pada pelayanan yang terstruktur sehingga dapat di alokasikan dengan baik dan maksimal. Kepala

⁵⁴ Zainul Hasan, Hasil wawancara dengan ketua PTSP di MA Sumber Bungur Pakong Pamekasan. 20 September 2023

madrasah sendiri menerapkan perencanaan tersebut agar kebutuhan pada sekolah terealisasi dengan baik sehingga mendapatkan pelayanan yang bermutu dan maksimal. Jadi dapat dijelaskan bahwa perencanaan pada PTSP disini tujuannya untuk memudahkan pelayanan pada sekolah.

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 agar bisa memaksimalkan kebutuhan yang diinginkan oleh siswa-siswi maupun tenaga kependidikan.

Berikut adalah sumber yang menyatakan sebuah perencanaan penting di mana yang sesuai dengan memberikan sebuah perencanaan pada peningkatan pelayanan terpadu satu pintu di MA sumber bungur pakong pamekasan. Secara etimologis perencanaan berasal dari kata rencana yang berarti rancangan atau rangka sesuatu yang akan dikerjakan, dan secara empiris perencanaan pada dasarnya salah satu fungsi dari manajemen yang digunakan oleh orang, unit atau lembaga untuk memecahkan suatu persoalan.⁵⁵

Jadi pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa definisi perencanaan tersebut adalah tindakan yang berada pada awal proses pengambilan keputusan dengan melakukan pengkajian yang mendalam untuk suatu

⁵⁵ ⁵⁵ Dr. H. Zaenal mukarrom, M.Si. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*, (CV PUSTAKA SETIA, Bandung 2015)

konsep, dan dapat dirumuskan dalam suatu bentuk kebijakan atau program yang akan dilaksanakan pada masa mendatang.⁵⁶

b. Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dalam Meningkatkan Kemudahan Pelayanan Jasa Pendidikan di MA Sumber Bungur Pakong Pamekasan

Pelaksanaan dalam PTSP dalam meningkatkan kemudahan pelayanan maka tentunya dibagi sub sub tugas pokok dalam bidang masing masing yaitu : 1) administrasi persuratan : a) membuat nomor agenda surat masuk dan keluar, b) mengisi buku agenda surat masuk dan keluar, c) menggandakan surat atau dokumen sekolah, d) mengisi buku ekspedisi e) menyimpan arsip dan menyampaikan surat, f) memelihara dan menata kearsipan dan dokumen surat keputusan, g) membantu kelancaran administrasi sekolah, h) membantu administrasi bendahara, i) membantu administrasi kepegawaian, j) menyimpan dan menjaga kerahasiaan data data sekolah. 2) inventaris atau perlengkapan, a) mencatat penerimaan barang inventaris dan non inventaris, b) mengisi buku induk inventaris, c) mengisi buku golongan inventaris, d) membuat buku penerimaan Dan pengeluaran barang non inventaris, e) membuat buku pengeluaran/penggunaan barang inventaris, f) membuat laporan keadaan barang inventaris, g) mengisi kartu barang, h) membuat berita acara penghapusan barang inventaris, i) menyimpan dokumen kepemilikan barang inventaris, j) membuat daftar pengumuman barang inventaris pada setiap ruangan. 3) operator madrasah tugas pokoknya adalah tugas terkait dengan lembaga dan kesiswaan yaitu EMIS, adalah sistem atau

⁵⁶ibid

aplikasi yang berkaitan tentang data siswa. 4) bagian administrasi kesiswaan, a) membuat daftar nomor induk siswa, b) mengisi buku induk siswa, c) mengisi buku mutasi siswa, d) membuat daftar keadaan siswa, e) membukukan daftar keadaan siswa, f) mencatat pendaftaran siswa baru. 5) bendahara madrasah, a) menyimpan dokumen, rekening giro atau bank keuangan sekolah, b) mengajukan pembayaran, c) membuat laporan penggunaan keuangan BOS, d) melaksanakan pengambilan dan pengambilan serta pembayaran keuangan negara sesuai petunjuk, e) menyimpan arsip/dokumen dan SPJ keuangan, f) membuat laporan posisi anggaran daya serap, g) membuat lembar hasil waskat, h) menjadi/melaksanakan tugas kebhendaharaan dari setiap kepanitiaan yang dibentuk sekolah, i) membentuk keuangan berdasarkan sumber keuangannya pada buku kas umum

Pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan kemudahan pelayanan jasa pendidikan merupakan penyelenggaraan pelayanan yang sudah terstruktur untuk memberikan kemudahan pelayanan yang dibutuhkan oleh siswa-siswi dan tenaga kependidikan di lembaga tersebut.

Pelaksanaan pada PTSP di MA Sumber Bungur Pakong Pamekasan dalam meningkatkan kemudahan pelayanan jasa pendidikan sudah menerapkan sesuai perencanaan yang sudah dibuat program dengan kebijakan publik guna untuk memberikan pelayanan yang bermutu dan berkualitas.

Pelaksanaan pelayanan juga menjadi poin penting dalam penyelenggaraan suatu pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik menjadi

indikator keberhasilan pelayanan publik yang diberikan, dalam pelaksanaan PTSP membutuhkan tenaga yang bisa melaksanakan tugas yang ditunjuk agar bisa memaksimalkan kinerja sehingga tidak ada hambatan dalam melakukan pelayanan yang dibutuhkan.

Memberikan pelayanan yang terbaik adalah hal yang tidak dapat ditawar lagi dalam pelaksanaan kinerja pelayanan publik. Pelayanan publik yang prima adalah suatu kewajiban bagi penyelenggaraan pelayanan untuk memenuhinya. Menerima sebuah pelayanan yang berkualitas adalah harapan semua masyarakat yang ada dilembaga tersebut, jadi untuk memotivasi aparatur yang ada di PTSP tentunya pengaturan terhadap kualitas kinerja pelayanan publik juga diiringi dengan reward atau semacam giff sebagai bentuk motivasi agar lebih semangat memberikan pelayanan publik yang prima. Kinerja pelayanan publik dapat diukur dari tingkat kepuasan masyarakat akan pelayanan publik. Aparatur sebagai pelayanan publik harus bersinergi dengan masyarakat sebagai penerima pelayanan sehingga akan menghasilkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebijakan dan program yang telah ada.⁵⁷

**c. Evaluasi dalam meningkatkan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP)
di MA Sumber Bungur Pakong Pamekasan**

Mengenai pelayanan pada PTSP yang harus di evaluasi adalah kinerja, jika kinerjanya kurang maka pelayanannya terhadap siswa maupun tenaga

⁵⁷ Prof Dr. H. Muhammad ramli, M.Si, *Manajemen Pelayanan Publik Berbasis Kemanusiaan*, (Alauddin University Press 2013)

pendidik itu juga akan berkurang, jadi untuk evaluasi itu tidak ada lain hanya kinerja.

evaluasi merupakan suatu proses mengevaluasi kinerja pekerja membagi informasi dengan mereka, dan mencari cara untuk memperbaiki kinerjanya⁵⁸. Evaluasi sangatlah penting dilakukan supaya bisa melihat sejauh mana pelayanan publik ini dilaksanakan dan bisa mengetahui apakah ada hambatan dalam pelayanan publik tersebut.

Penilaian kinerja itu tidak hanya berfokus pada aspek yang dinilai, tetapi ada faktor yang ingin diketahui dari pekerjaan dan tanggung jawab yang telah dilakukan, kemudian dilakukan pembinaan dan pengembangan pegawai untuk meningkatkan kualitas kinerja sebagai upaya mencapai tujuan yang lebih baik. Penilaian kinerja juga merupakan bagian dari evaluasi keberlanjutan dari setiap pegawai sebagai kontrol terhadap pekerjaan yang dilakukan.⁵⁹

Adapun pengertian penilaian kinerja menurut simanjuntak (2005:106) adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu, evaluasi kinerja dilakukan untuk memberikan penilaian terhadap hasil kerja atau prestasi kerja yang diperoleh organisasi, tim, atau individu. Jadi kesimpulan diatas evaluasi kinerja adalah penilaian kinerja yang dilakukan pada akhir tahun atau akhir periode perencanaan tertentu, sehingga diperoleh gambaran secara menyeluruh kinerja organisasi.⁶⁰

⁵⁸ Raja juarisman, *Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik*. (jurnal ilmu administrasi no1 vol16, 2020)

⁵⁹ Hayat, *manajemen pelayanan publik*, (Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2017)

⁶⁰ Raja juarisman, *Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik*. (jurnal ilmu administrasi no1 vol16, 2020)

Perencanaan menjadi landasan utama dalam melaksanakan kerjanya. Pelaksanaan kinerja tidak akan berjalan secara baik, tanpa merencanakan sebelumnya. Kegagalan terhadap tujuan yang diharapkan adalah salah satunya dikarenakan perencanaan yang tidak baik, apalagi tanpa perencanaan. Perencanaan kinerja harus secara matang dipersiapkan dan dijadikan sebagai bahan utama untuk melaksanakan kinerja.

Pada kinerja yang diberikan oleh MA Sumber Bungur Pakong Pamekasan sudah mencapai tujuan yang diinginkan, sehingga memberikan dampak positif terhadap pelayanan yang diberikan kepada siswa-siswi ataupun tenaga kependidikan. Sehubungan dengan pelayanan terpadu satu pintu, dalam evaluasi peningkatan kemudahan jasa layanan pendidikan MA Sumber Bungur Pakong Pamekasan akan mengikuti jaman era digitalisasi untuk memudahkan pelayanan. Seperti membuat aplikasi yang mudah diakses data-data yang dibutuhkan oleh siswa-siswi dan tenaga kependidikan.