

## Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Di Madrasah Aliyah Negeri 1 Pangkal Pinang

**Teuku Muhammad Bangka Muda Wali<sup>1</sup>, M. Hasbi<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Indonesia

E-mail: teukumuhammadbangkamudawali@gmail.com<sup>1</sup>, mhasbi\_uin@radenfatah.ac.id<sup>2</sup>

---

### Article History:

Received: 27 April 2025

Revised: 05 Mei 2025

Accepted: 12 Mei 2025

**Keywords:** *Pelayanan Terpadu*

***Abstract:** Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan baik dari sumber daya manusia, organisasi birokrasi, serta ketepatan waktu untuk menilai efektif tidaknya dari sebuah pelayanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk mengeksplorasi pelaksanaan sistem tersebut. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam analisis data adalah reduksi data, penyajian data, verifikasi data, dan penarikan kesimpulan. Uji keabsahan data penelitian ini menggunakan triangulasi sumber, dan triangulasi teknik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) memberikan kontribusi yang signifikan terhadap bidang pelayanan, seperti memangkas waktu, menghindari dana liar yang tidak diperlukan, dan mewujudkan pelayanan publik yang cepat, terbuka, serta efektif. Sistem ini dilaksanakan secara terstruktur dengan dukungan dari pemerintah dengan kebijakan yang mendukung dari PTSP ini, sarana yang memadai, tatakelola manajemen yang baik, serta anggaran yang didukung. Kendala yang dihadapi juga meliputi sumber daya manusia yang belum cukup baik, organisasi birokrasi yang masih kurang baik, serta keterbatasan waktu dalam melayani dari pihak kepala madrasah*

---

### PENDAHULUAN

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) ialah inovasi yang diperkenalkan Kementerian Agama guna mempermudah masyarakat terhadap layanan administrasi yang efektif dan efisien. Namun, pada pengimplementasian PTSP, masih dirasakan beberapa kendala oleh masyarakat, dimana mereka masih merasa belum terlayani dengan baik oleh petugas. Dalam melayani masyarakat masih banyak petugas yang memberikan layanan kurang pemahaman pentingnya memberikan layanan yang baik terhadap masyarakat, atau mereka tidak berkenan membantu dan tidak sanggup melakukannya. (Nurdin, 2019)

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyatakan bahwa “pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam 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

---

umum". (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 2009)

Pelayanan umum atau publik ialah aktivitas yang dilakukan individu atau banyak orang pada materiel tertentu, yang melibatkan penggunaan langkah dan metode tertentu guna mengupayakan pemenuhan kebutuhan orang lain berdasar wewenangnya. Faktor materiel ialah melibatkan hak pada satu pihak dan kewajiban pada pihak lain. Pelayanan ini sendiri terdiri dari serangkaian aktivitas, dengan demikian proses ialah bagian dari pelayanan tersebut. Sebagai proses, pelayanan terjadi secara berkesinambungan, berkelanjutan, dan mencakup seluruh aspek dalam masyarakat. Pada pelaksanaan pelayanan, hal ini menjadi tolak ukur, sehingga standar untuk waktu maupun hasil yang diperlukan dapat ditentukan. (Moenir, 2014)

Pelayanan publik berorientasi dan menghasilkan budaya birokrasi. Budaya birokrasi berpengaruh terhadap berbagai aspek dalam penyelenggaraan pelayanan. Budaya birokratik yang lebih berfokus atas kepentingan birokrasi atau aparatur yang meminta dilayani merupakan masalah lama yang merusak kualitas pelayanan. Sikap minta dilayani ini harus dihilangkan dengan mengubahnya menjadi sikap melayani. (Hayat, 2017) Saat ini, baik pemerintah pusat maupun daerah, dengan wewenang dan kebijakan publik yang mereka ambil, berdampak pada pengguna layanan publik. Mereka menepatkan pembangunan yang berpusat pada pengguna dan berkomitmen meningkatkan kualitas layanan. (Moenir, 2014)

Birokrasi di madrasah merupakan sesuatu yang penting dalam halnya pelayanan publik, mempunyai guna dalam menerapkan pelayanan publik ke masyarakat. Pelayanan publik merupakan hal sangat penting dilaksanakan dengan tepat oleh birokrasi madrasah. Oleh itu birokrasi menjadi *center of excellence*, pusat keunggulan terhadap pelayanan. Pelaksanaan kebijakan adalah hal yang kompleks, sebab dalam pelaksanaannya, kebijakan tersebut ialah suatu komponen yang tak bisa dipisahkan dari bagian-bagian komponen lain (input, proses, output) sampai adanya *outcome* atau pengaruh yang dihasilkan. (Mulyadi D. , 2018)

PTSP ini adalah inovasi terbaru yang diperkenalkan Kementerian Agama guna memberi kepastian dan kemudahan bagi masyarakat dalam mendapatkan layanan dari satuan kerja di Kementerian Agama. Proses pelayanannya mencakup semua tahapan, mulai dari pengajuan permohonan hingga penyelesaian produk layanan, yang dilakukan di satu lokasi. PTSP adalah langkah inovatif pemerintah guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, mempercepat birokrasi yang sering kali memakan waktu yang lama, dan upaya mewujudkan *good governance* yang baik ataupun tata laksana pemerintahan yang efektif, berdasar dengan aturan di PMA Nomor 65 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu. (Kementerian Agama, 2016)

Adapun beberapa indikator Pelayanan Publik (PTSP) yaitu, produktivitas, responsivitas, kualitas layanan, responsibilitas dan akuntabilitas. (Dwiyanto, 2006) Dari kelima indikator tersebut peneliti membatasi dan memilih untuk menggunakan tiga indikator penilaian yaitu produktivitas, responsivitas, dan kualitas layanan. Ketiga indikator tersebut dipilih dengan alasan bahwa indikator tersebut dirasa telah mewakili dari beberapa indikator yang banyak digunakan untuk menilai kinerja suatu organisasi publik dari dalam maupun luar organisasi.

Pelayanan publik yang dianggap paling tepat untuk kondisi saat ini dalam menangani isu-isu pelayanan publik di Indonesia dengan melaksanakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Dengan demikian bahwa dengan adanya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) menjadi bentuk pelayanan yang efektif daripada bentuk pelayanan sebelumnya.

PTSP adalah wujud dari pelayanan publik. PTSP merupakan kegiatan penyelenggaraan jasa yang mencakup perizinan dan non-perizinan, di mana prosesnya diawali dari proses pengajuan permohonan sampai penerbitan dokumen izin, semuanya dilaksanakan di satu lokasi. Dalam penerapan konsep ini, pemohon hanya mengunjungi satu lokasi untuk bertemu petugas di depan (*front office*). Dengan persoalan tersebut dimaksudkan untuk meminimalisir pertemuan pemohon

---

dan petugas perizinan serta mencegah adanya pungutan liar. (Suhartoyo, 2019)

Ruang Lingkup pelayanan yang ada di PTSP penyelenggaraan jasa yang mencakup perizinan dan non-perizinan. Adapun jenis-jenis pelayanan PTSP di sekolah/madrasah meliputi legalisir ijazah, rekomendasi siswa/orang tua siswa, mutasi pindah/masuk siswa, informasi PPDB, konsultasi orang tua/ BK, administrasi siswa, pendidik/kependidikan.

Tujuan dari pelaksanaan PTSP ialah kualitas yang ditingkatkan pada pelayanan publik, serta menyediakan jalan masuk yang transparan dan komprehensif bagi masyarakat. PTSP juga bertujuan guna mewujudkan pelayanan publik yang cepat, terbuka, serta efektif. (Halik, 2014)

Efektivitas menurut Robbins mendefinisikan efektivitas sebagai tingkat pencapaian organisasi jangka pendek dan jangka panjang. Sedangkan menurut Siagian efektivitas ialah pemanfaatan sumber daya, dana, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang terjadi secara sadar ditetapkan sebelumnya guna menghasilkan sejumlah barang atau jasa dengan mutu tertentu tepat pada waktunya. (Febliany, 2014) Jadi berdasarkan beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan suatu hal yang menjadi tolak ukur sampai sejauh mana organisasi atau lembaga melaksanakan seluruh tugas-tugas dan mencapai semua sasaran.

Pelayanan menurut Munir ialah suatu proses perubahan melalui aktivitas orang yang dinamakan pelayanan. (Mokoginta, 2023) Kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak, ia melekat pada setiap orang baik secara individu maupun berkelompok dan dilaksanakan secara universal. Sedangkan menurut Warella mengemukakan bahwa pelayanan merupakan suatu perbuatan, suatu usaha atau suatu kinerja. (Mokoginta, 2023) Jadi disimpulkan pentingnya menunjukkan penerima jasa pelayanan terlibat secara aktif baik dalam produksi ataupun penyampaian proses pelayanan itu sendiri.

Adapun beberapa indikator dari efektivitas pelayanan yaitu, pencapaian tujuan, ketepatan waktu, komunikasi antar pegawai dan dengan masyarakat, dan adaptasi. (Fahlevy, 2022)

Pada peningkatan efektivitas pelayanan PTSP itu sendiri dilihat dari sudut dimensi yang cepat tanggap, memiliki aspek-aspek yang memiliki kelebihan. Bukan hanya sekedar SDM yang memiliki karakter loyalitas, tapi juga yang memiliki skill keterampilan dalam mengolah teknologi informatika yang mumpuni, selain itu sarana dan prasarana yang layak dan sesuai dengan kebutuhan PTSP, dan juga kebijakan yang mendukung diberlakukannya PTSP. (Amin, 2022)

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti di Madrasah Aliyah Negeri 1 Pangkal Pinang, instansi pendidikan yang berada di binaan Kementerian Agama Kota Pangkal Pinang, diketahui telah melaksanakan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dimulai pada tahun 2021. Target penerapan sistem tersebut ialah untuk menyederhanakan tahapan pelayanan kepada masyarakat, mempercepat tahapan pelayanan, serta menciptakan pelayanan pasti, cepat, transparan, efektif dan efisien bagi masyarakat.

## **LANDASAN TEORI**

### **Pelaksanaan**

Pada Kamus Besar Bahasa Indonesia merupakan proses, metode, kegiatan melaksanakan suatu program, keputusan, dan sebagainya. Pelaksanaan ialah tindakan suatu perencanaan yang telah disusun dan ditata secara rinci, pelaksanaan halnya dilakukan setelah penyusunan perencanaan dianggap selesai. (Rusdiana dan Nasihudin, 2018)

Menurut Mashuri pelaksanaan adalah proses yang menyeluruh guna memberikan dorongan untuk bekerja kepada bawahan agar tulus dalam bekerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi sesuai perencanaan. (Meylani Aljeinie Tijow, 2024)

Menurut G.R. Terry menjelaskan bahwa "*Actuating is getting all the members of the group to want to achieve and strike to achieve mutual objectives because they want to achieve them*".

---

Artinya pelaksanaan ialah upaya menggerakkan orang-orang dalam kelompok dengan cara apapun yang mau dalam berusaha mencapai tujuan. (Mulyadi, 2021)

Menurut Sumarto, pelaksanaan (actuating) ialah pengarahan ataupun penggerakan yang melibatkan orang di kelompok untuk bekerja dengan senang hati dengan rasa ikhlas guna mencapai target yang telah ditetapkan sesuai perencanaan. (Setiawan, 2021)

Fungsi pelaksanaan (actuating) pada manajemen fokus dengan kegiatan yang berhubungan langsung pada individu di dalam suatu organisasi. Fungsi pelaksanaan (actuating) merupakan proses pengarahan dari pimpinan menarik masukan dari bawahan untuk menghasilkan output kerja yang lebih berkualitas dengan memanfaatkan potensi mereka sendiri. Terdapat fungsi pokok pelaksanaan (actuating) dalam manajemen diantaranya: (Andri dan Endang, 2015) 1) Mempengaruhi individu. 2) Mempengaruhi gaya tolak individu. 3) Membuat individu agar melakukan tugas dengan baik. 4) Menjaga dan melakukan tugas untuk membangun loyalitas pada pimpinan dan lembaga. 5) Menumbuhkan, menjaga dan membangun sikap amanah individu terhadap Tuhannya, Negara dan Masyarakat.

Tujuan pelaksanaan bagi organisasi adalah upaya pimpinan memberikan dorongan dan dukungan motivasi kepada bawahan akan memahami pekerjaannya, hingga secara tegas menjalankan tugasnya sesuai rencana telah ditetapkan. (Wianti, 2023)

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Agama No. 90 Tahun 2018, Pelayanan Terpadu Kementerian Agama (PTKA) ialah serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat dan pelayanan administrasi yang diberikan oleh Kementerian Agama berdasar dengan peraturan perundang-undangan. (Kementerian Agama, 2018)

PTSP merupakan putusan pemerintah yang bertujuan untuk mencapai tata manajemen yang baik ataupun good governance. PTSP Kementerian Agama ialah layanan yang menyediakan bermacam jenis layanan, yang dilaksanakan dalam satu lokasi secara terintegrasi dan dikendalikan dengan kontrol manajemen.

PTSP adalah kegiatan yang menyediakan layanan perizinan dan non-perizinan diawali tahap pengajuan hingga penerbitan izin dokumen di satu lokasi. Oleh karena itu, pemohon hanya menuju ke satu lokasi untuk bertemu front office saja. Hal ini bertujuan meminimalisir pertemuan pemohon dan petugas perizinan dan menghindari tagihan liar yang terjadi selama proses pelayanan. (Suhartoyo, 2019)

Dibentuknya pelaksanaan PTSP dimaksudkan guna memangkas tahap tidak penting pada proses birokrasi untuk layanan perizinan dan non-perizinan. (Suhartoyo, 2019)

Pada dasarnya pola pelayanan yang diselenggarakan dalam satu tempat yang mencakup berbagai jenis pelayanan yang mempunyai keterkaitan. PTSP pada madrasah ialah usaha untuk meningkatkan layanan ketatausahaan, baik siswa, guru, pegawai maupun wali siswa, masyarakat, instansi. Adapun jenis pelayanan PTSP di madrasah sebagai berikut: a) Legalisir Ijazah, pelayanan yang mengesahkan keaslian ijazah. b) Rekomendasi, pelayanan guna memberikan rekomendasi baik itu kepada siswa maupun wali siswa. c) Mutasi pindah/masuk siswa, pelayanan untuk memindahkan siswa atau mendaftarkan siswa baru ke sekolah. d) Informasi PPDB, pelayanan yang digunakan guna memberikan informasi tentang penerimaan peserta didik baru. e) Konsultasi orang tua/BK, pelayanan yang digunakan guna memeberikan konsultasi baik kepada peserta didik maupun orang tua. f) Administrasi siswa, pelayanan yang digunakan untuk mengurus administrasi siswa seperti pembuatan kartu pelajar, surat keterangan, dll. g) Pendidik/kependidikan, pelayanan unuk mengurus administrasi guru. (Ratnasari, 2024)

Tujuan dari PTSP itu sendiri ialah guna meningkatkan pelayanan publik dengan merampingkan proses layanan dengan mengintegrasikan beberapa layanan ke dalam satu proses terpadu, dari proses permohonan hingga proses penyelesaian hanya pada atas pelayanan publik ,

.....

---

berharap terciptanya pelayanan publik yang cepat, sederhana, dan transparan. (Syarif, 2016)

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilaksanakan di Madrasah Aliyah Negeri 1 Pangkal Pinang Bangka Belitung, tepatnya di Jalan Depati Amir Km. 4 No. 53, Kota Pangkal Pinang, Bangka Belitung, 33114, Indonesia.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor di Zuchri Abdussamad, penelitian kualitatif ialah metode penelitian yang dilakukan melalui observasi dan menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata, baik tertulis maupaun lisan, dari individu-individu dan tingkah laku yang diamati. (Abdussamad, 2021)

Melalui penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif diharapkan agar dapat informasi dan gambaran lebih mendalam tentang pelaksanaan PTSP di Madrasah Aliyah Negeri 1 Pangkal Pinang, Bangka Belitung.

Pendekatan penelitian yang dilaksanakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan deskriptif kualitatif ialah bentuk penelitian yang mengkaji kejadian atau fenomena yang berlangsung secara alamiah dan menghasilkan data berbentuk kata-kata, baik tertulis mupun lisan, yang berasal dari individu-individu dan tingkah laku yang diamati. (Annur, 2018)

Dengan demikian, penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif guna mengetahui informasi serta gambaran tentang pelaksanaan PTSP di Madrasah Aliyah Negeri 1 Pangkal Pinang, Bangka Belitung.

Berdasarkan sumbernya, penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder, data primer merupakan data yang dikumpulkan secara langsung dari sumber aslinya. Data ini merupakan data asli yang bersifat terkini. Untuk mendapatkan data primer, peneliti perlu mengumpulkannya sendiri secara langsung. Dalam hal tersebut, peneliti sendiri mengumpulkan data secara langsung ke lokasi dan mewawancarai kepala tata usaha dan wakil kepala bidang humas serta melakukan dokumentasi mengenai pelaksanaan PTSP di Madrasah Aliyah Negeri 1 Pangkal Pinang, Bangka Belitung. Sedangkan data sekunder ialah data yang dikumpulkan peneliti dari bermacam sumber. Data ini bisa didapat melalui sumber seperti buku, laporan, jurnal, e-book, dan lainnya. Dalam hal ini, peneliti tidak hanya mengandalkan dari bermacam sumber yang telah disebutkan, tapi peneliti juga menggunakan data sekunder tersebut guna memperkuat penelitian serta melengkapi informasi melalui wawancara langsung operator bagian PTSP dan kepala Madrasah. Peneliti juga melakukan dokumentasi terkait pelaksanaan PTSP di Madrasah Aliyah Negeri 1 Pangkal Pinang, verBangka Belitung.

Pada penelitian ini yang dijadikan informan kunci utama adalah kepala tata usaha di Madrasah Aliyah Negeri 1 Pangkal Pinang serta yang berkaitan langsung dengan pelaksanaan PTSP di Madrasah Aliyah Negeri 1 Pangkal Pinang, Bangka Belitung. Dalam penelitian ini yang dijadikan informan pendukung adalah petugas PTSP dan kepala madrasah di Madrasah Aliyah Negeri 1 Pangkal Pinang, Bangka Belitung. Proses analisis data dilakukan sejak sebelum penelitian dimulai hingga penelitian selesai. Data yang diperoleh dianalisis melalui tahapan, reduksi data, penyajian data, verifikasi, dan diakhiri dengan penarikan kesimpulan yang dapat dipertanggungjawabkan

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Madrasah Aliyah Negeri 1 Pangkal Pinang**

---

## 1. Pengarahan

Pengarahan merupakan kegiatan yang telah ditetapkan pada rencana guna mencapai tujuan yang diinginkan melalui instruksi agar berjalan semestinya dengan baik dan sesuai dengan peran masing-masing.\*

Pengarahan dalam PTSP di Madrasah Aliyah Negeri 1 Pangkal Pinang terdapat beberapa indikator ialah pengarahan dalam ketepatan waktu produktivitas dalam meningkatkan efektivitas pelayanan, responsif komunikasi antara pegawai dan masyarakat dalam meningkatkan efektivitas pelayanan, kualitas layanan dalam pencapaian tujuan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan.

- a) Pengarahan dalam ketepatan waktu produktivitas meningkatkan efektivitas pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang peneliti lakukan dapat disimpulkan benar bahwasanya adanya pengarahan untuk ketepatan waktu dalam produktivitas untuk meningkatkan efektivitas pelayanan di Madrasah Aliyah Negeri 1 Pangkal Pinang. Pengarahan ini dilakukan secara langsung oleh Kepala Tata Usaha dan Kepala Madrasah melalui rapat awal semester dan rapat rutin bulanan serta fleksibel sesuai dengan kondisi di PTSP. Pengarahan ditekankan pada pelayanan yang tepat waktu menjadi fokus utama, dengan tujuan agar petugas PTSP dapat memberikan layanan yang maksimal dan sesuai dengan waktu yang ditentukan.

- b) Pengarahan terhadap komunikasi antara pegawai dan masyarakat pada PTSP dalam meningkatkan efektivitas pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang peneliti lakukan dapat disimpulkan bahwa pengarahan mengenai responsif komunikasi antara pegawai dan masyarakat di PTSP Madrasah Aliyah Negeri 1 Pangkal Pinang merupakan langkah strategis untuk meningkatkan efektivitas pelayanan. Pengarahan ini dilakukan secara rutin dalam rapat bulanan dan disesuaikan dengan situasi yang ada, baik secara langsung oleh Kepala Tata Usaha maupun Kepala Madrasah. Fokus pengarahan mencakup aspek tata bahasa dan tata krama, serta penerapan prinsip 3S (senyum, sapa dan salam) untuk menciptakan interaksi yang lebih baik dan diharapkan dapat menjadi contoh bagi madrasah lainnya.

- c) Pengarahan kualitas layanan terhadap pencapaian tujuan pada PTSP dalam meningkatkan efektivitas pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang peneliti lakukan dapat di simpulkan benar bahwasanya adanya pengarahan kualitas layanan terhadap pencapaian tujuan pada PTSP dalam meningkatkan efektivitas pelayanan di Madrasah Aliyah Negeri 1 Pangkal Pinang. Pengarahan yang dilakukan oleh Kepala Tata Usaha dan Kepala Madrasah sangat penting guna meningkatkan efektivitas pelayanan. Pengarahan ditekankan pada bagaimana pelayanan cepat, prinsip 3S, dan penggunaan kotak kepuasan sebagai feedback dan alat evaluasi untuk perbaikan layanan. Pengarahan dilakukan baik di ruang rapat, ruang Kepala Madrasah, maupun di PTSP itu sendiri.

## 2. Koordinasi

Koordinasi merupakan bagian penting dalam pelaksanaan, di mana peran pemimpin dibutuhkan di sini dengan adanya koordinasi para bawahan itu tau akan tugas nya masing-masing dan tidak terjadi kesalahpahaman diantara bawahan. Koordinasi ialah salah satu langkah yang digunakan pemimpin untuk mencegah kekacauan,

---

perselisihan, dan kekosongan kegiatan adalah dengan mengintegrasikan serta menyelaraskan tugas-tugas bawahannya sehingga terjadi kerjasama yang terorganisir dan fokus dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan dalam perencanaan. 103

Koordinasi dalam PTSP Madrasah Aliyah Negeri 1 Pangkal Pinang memiliki beberapa indikator yaitu, ketepatan waktu produktivitas dalam meningkatkan efektivitas pelayanan, responsif komunikasi antara pegawai dan masyarakat dalam meningkatkan efektivitas pelayanan, kualitas layanan terhadap pencapaian tujuan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan, penjelasan lengkap sudah disusun oleh peneliti sebagai berikut:

- a) Koordinasi dalam ketepatan waktu produktivitas terhadap PTSP dalam meningkatkan efektivitas pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang peneliti lakukan dapat disimpulkan benar bahwasanya adanya koordinasi dalam ketepatan waktu produktivitas terhadap PTSP dalam meningkatkan efektivitas pelayanan di Madrasah Aliyah Negeri 1 Pangkal Pinang yang dilakukan oleh Kepala Tata Usaha dan Kepala Madrasah dengan cara menekankan komunikasi yang berkelanjutan guna menjaga fokus petugas pada ketepatan waktu dan mengkoordinir petugas untuk selalu stan by di PTSP, petugas juga harus menerapkan arahan yang diberikan guna memastikan layanan yang tepat waktu bagi penerima layanan. Koordinasi ini dilakukan baik pada rapat maupun secara langsung di ruang rapat maupun di ruang Kepala Madrasah dan PTSP itu sendiri.

- b) Koordinasi terhadap responsif komunikasi antara pegawai dan masyarakat pada PTSP dalam meningkatkan efektivitas pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang peneliti lakukan dapat disimpulkan benar bahwasanya adanya koordinasi terhadap responsif komunikasi antara pegawai dan masyarakat pada PTSP dalam meningkatkan efektivitas pelayanan di PTSP Madrasah Aliyah Negeri 1 Pangkal Pinang yang dilakukan oleh Kepala Tata Usaha dan dilakukan oleh Kepala Madrasah. Koordinasi itu dilakukan pada saat rapat dan secara langsung baik di ruang Kepala Tata Usaha, ruang Kepala Madrasah, dan ruang PTSP itu sendiri.

- c) Koordinasi kualitas layanan terhadap pencapaian tujuan pada PTSP dalam meningkatkan efektivitas pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang peneliti lakukan peneliti menyimpulkan benar bahwasanya adanya koordinasi kualitas layanan terhadap pencapaian tujuan pada PTSP dalam meningkatkan efektivitas pelayanan di Madrasah Aliyah Negeri 1 Pangkal Pinang yang dilakukan oleh Kepala Tata Usaha dan Kepala Madrasah. Koordinasi dilakukan pada saat rapat dan secara langsung menyesuaikan situasi baik di ruang Kepala Tata Usaha maupun ruang Kepala Madrasah dan ruang PTSP itu sendiri.

### 3. Komunikasi

Komunikasi ini merupakan prinsip yang jadi kunci untuk mencapai tujuan organisasi. Komunikasi juga sarana yang menjadi ujung tombak agar terciptanya kerja sama yang baik dan terarah pada pimpinan dan bawahan sehingga terjadi kelancaran di berbagai kegiatan organisasi.

Komunikasi dalam PTSP Madrasah Aliyah Negeri 1 Pangkal Pinang terdapat beberapa indikator yaitu ketepatan waktu produktivitas, responsif komunikasi antara pegawai dan masyarakat, kualitas layanan terhadap pencapaian tujuan, penjelasan

lengkap sudah disusun oleh peneliti sebagai berikut:

- a) Komunikasi dalam ketepatan waktu produktivitas terhadap PTSP dalam meningkatkan efektivitas pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang peneliti lakukan peneliti menyimpulkan benar bahwasanya adanya komunikasi dalam ketepatan waktu produktivitas terhadap PTSP dalam meningkatkan efektivitas pelayanan di Madrasah Aliyah Negeri 1 Pangkal Pinang yang dilakukan Kepala Tata Usaha dan Kepala Madrasah dengan berkomunikasi dan mengarahkan betapa pentingnya ketepatan waktu pada pelayanan. Komunikasi dilakukan secara langsung dan tidak langsung kepada petugas PTSP baik pada saat rapat maupun di ruang PTSP itu sendiri.

- b) Komunikasi terhadap responsif komunikasi antara pegawai dan masyarakat pada PTSP dalam meningkatkan efektivitas pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang peneliti lakukan dapat disimpulkan benar bahwasanya adanya komunikasi terhadap responsif komunikasi pada PTSP dalam meningkatkan efektivitas pelayanan di Madrasah Aliyah Negeri 1 Pangkal Pinang yang dilakukan oleh Kepala Tata Usaha dengan cara mengarahkan dan menekankan untuk berkomunikasi dengan baik dan tetap memperhatikan aturan yang ada. Komunikasi itu dilakukan pada saat rapat dan secara langsung di kegiatan PTSP di hari-hari biasanya di ruang Kepala Tata Usaha maupun di ruang PTSP itu sendiri.

- c) Komunikasi kualitas layanan terhadap pencapaian tujuan pada PTSP dalam meningkatkan efektivitas pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang peneliti lakukan dapat disimpulkan benar bahwasanya adanya komunikasi kualitas layanan terhadap pencapaian tujuan pada PTSP dalam meningkatkan efektivitas pelayanan di Madrasah Aliyah Negeri 1 Pangkal Pinang yang dilakukan Kepala Tata Usaha dan Kepala Madrasah. Komunikasi yang diberikan ialah instruksi untuk memberikan pelayanan maksimal dan penerapan kotak kepuasan, komunikasi dilakukan pada saat rapat dan secara langsung pada hari-hari biasanya baik di ruang Kepala Tata Usaha, ruang Kepala Madrasah maupun ruang PTSP itu sendiri.

#### 4. Motivasi

Goerge R. Terry berpendapat bahwa motivasi harus diberikan yang dimana itu sebuah dorongan yang diusahakan seseorang (pemimpin) untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan penuh semangat karena ia ingin melakukannya.<sup>134</sup>

Memotivasi di PTSP dalam meningkatkan efektivitas pelayanan di Madrasah Aliyah Negeri 1 Pangkal Pinang terdapat beberapa indikaator yaitu motivasi dalam ketepatan waktu produktivitas, responsif komunikasi antara pegawai dan masyarakat, kualitas layanan terhadap pencapaian tujuan, penjelasan lebih lengkap sudah disusun oleh peneliti sebagai berikut:

- a) Motivasi terhadap ketepatan waktu produktivitas pada PTSP dalam meningkatkan efektivitas pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang peneliti lakukan peneliti menyimpulkan benar bahwasanya adanya motivasi terhadap ketepatan waktu produktivitas pada PTSP dalam meningkatkan efektivitas pelayanan di Madrasah Aliyah Negeri 1 Pangkal Pinang yang dilakukan oleh

---

Kepala Tata Usaha dan Kepala Madrasah. Motivasi yang diberikan berupa apresiasi dan penghargaan guna mendorong semangat kerja petugas. Motivasi dilakukan baik pada saat rapat maupun secara langsung baik di ruang Kepala Tata Usaha, ruang Kepala Madrasah, dan ruang PTSP itu sendiri.

- b) Motivasi terhadap responsif komunikasi antara pegawai dan masyarakat pada PTSP dalam meningkatkan efektivitas pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang peneliti lakukan peneliti menyimpulkan benar bahwasanya adanya motivasi terhadap responsif komunikasi antara pegawai dan masyarakat pada PTSP dalam meningkatkan efektivitas pelayanan di Madrasah Aliyah Negeri 1 Pangkal Pinang yang dilakukan oleh Kepala Tata Usaha dan Kepala Madrasah. Motivasi itu dilakukan dengan cara melakukan arahan kepada petugas PTSP dengan memotivasi dan mengapresiasi jika kinerjanya bagus pada saat rapat baik di ruangan Kepala Tata Usaha, ruangan Kepala Madrasah, dan ruangan PTSP itu sendiri.

- c) Motivasi kualitas layanan terhadap pencapaian tujuan pada PTSP dalam meningkatkan efektivitas pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang peneliti lakukan dapat menyimpulkan benar bahwasanya adanya motivasi kualitas layanan terhadap pencapaian tujuan pada PTSP dalam meningkatkan efektivitas pelayanan di Madrasah Aliyah Negeri 1 Pangkal Pinang yang dilakukan oleh Kepala Tata Usaha. Motivasi itu dilakukan guna meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara kota kepuasan dan adanya umpan balik terhadap layanan yang diterima, motivasi dilakukan pada saat rapat dan bisa secara langsung di lakukan baik di ruang Kepala Tata Usaha maupun di ruang PTSP itu sendiri.

## **B. Faktor-faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan di Madrasah Aliyah Negeri 1 Pangkal Pinang**

### **1. Faktor pendukung pelaksanaan PTSP dalam meningkatkan efektivitas pelayanan di Madrasah Aliyah Negeri 1 Pangkal Pinang**

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang peneliti simpulkan bahwasanya faktor pendukung pelaksanaan PTSP dalam meningkatkan efektivitas pelayanan di Madrasah Aliyah Negeri 1 Pangkal Pinang yaitu a. kebijakan pemerintah, 2. fasilitas yang memadai, 3. organisasi birokrasi yang jelas dan terstandar, serta 4. anggaran yang cukup dapat diharapkan dan berdampak baik bagi PTSP di Madrasah Aliyah Negeri 1 Pangkal Pinang sehingga pelayanan yang diberikan efektif bagi penerima layanan.

### **2. Faktor penghambat pelaksanaan PTSP dalam meningkatkan efektivitas pelayanan di Madrasah Aliyah Negeri 1 Pangkal Pinang**

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang peneliti simpulkan bahwasanya faktor penghambat pelaksanaan PTSP dalam meningkatkan efektivitas pelayanan di Madrasah Aliyah Negeri 1 Pangkal Pinang yaitu sumber daya manusia yang kurang secara kualitas dan kuantitas, tatakelola manajemen yang kurang baik, serta waktu, hal ini yang menjadi hambatan bagi PTSP di Madrasah Aliyah Negeri 1 Pangkal Pinang sehingga pelayanan yang diberikan menjadi kurang efektif bagi penerima layanan..

---

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil proses penelitian dan pembahasan yang telah peneliti lakukan mengenai pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) dalam meningkatkan efektivitas pelayanan di Madrasah Aliyah Negeri 1 Pangkal Pinang dengan melalui macam-macam kegiatan seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi, hingga selesai maka dapat diperoleh hasil kesimpulan sebagai berikut: a. pengarahan, b. koordinasi, c. komunikasi, d. motivasi dalam pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) dalam meningkatkan efektivitas pelayanan di Madrasah Aliyah Negeri 1 Pangkal Pinang.

Faktor pendukung pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) dalam meningkatkan efektivitas pelayanan yang menjadi keberhasilan pelaksanaan PTSP di Madrasah Aliyah Negeri 1 Pangkal Pinang meliputi, kebijakan atau aturan, sarana dan prasarana yang memadai, organisasi birokrasi, serta anggaran yang cukup dan memadai. Semua faktor ini berperan penting dalam pelaksanaan PTSP dalam meningkatkan efektivitas dalam pelayanan. Sedangkan Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) dalam meningkatkan efektivitas pelayanan di Madrasah Aliyah Negeri 1 Pangkal Pinang meliputi, sumber daya manusia yang masih kurang mumpuni, tatakelola manajemen yang masih kurang baik, dan waktu yang masih kurang teratasi.

## DAFTAR REFERENSI

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: Syakir Media Press.
- Amin, A. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Pendidikan Melalui PTSP DI Mts Negeri 4 Kota Surabaya. *Jurnal Inovasi Sektor Publik*.
- Andri dan Endang. (2015). *Pengantar Manajemen (3 in 1)*. Yogyakarta: Mediatera.
- Annur, S. (2018). *Metodologi Penelitian Pendidikan Analisis Data Kuantitatif dan Kualitatif*. Palembang: Noer Offset.
- Dwiyanto, A. (2006). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fahlevy, M. F. (2022). *Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pda Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Di Kota Langsa Provinsi Aceh*. Langsa: Asdaf Provinsi Aceh.
- Febliany, I. (2014). Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Terhadap Penyerapan Investasi Di Kalimantan Timur (Studi Pada Badan Perijinan Dan Penanaman Modal Daerah Provinsi Kalimantan Timur). *Jurnal Administrative Reform*.
- Halik, A. (2014). Kajian Pengembangan Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Melalui Perspektif Indikator Kinerja Utama (IKU). *Jurnal Bina Praja, Vol. 6, No. 1*.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Indonesia, S. N. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. Jakarta: Sekretarian Negara Republik Indonesia.
- Kementerian Agama. (2016). *Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2016, Tentang Pelayanan Terpadu Pada Kementerian Agama*. Jakarta: Kementerian Agama.
- Kementerian Agama. (2018). *KMA Nomor 90 Tahun 2018 Tentang Juklak PTSP Kemenag*. Jakarta: Kementerian Agama.
- Meylani Aljeinie Tijow, d. (2024). *Buku Ajar Manajemen Pendidikan*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Moenir, H. (2014). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mokoginta, C. (2023). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Untuk Kepuasan Publik Pada Pengadilan*
- .....

- Tata Usaha Negara Manado. *Jurnal MABP*.
- Mulyadi. (2021). *Dasar-Dasar Ilmu Manajemen*. Riau: Dotplus Publisher.
- Mulyadi, D. (2018). *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Nuridin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Prilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendikia.
- Ratnasari, D. (2024). Manajemen Layanan Khusus Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MI Al-Fattah. *Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia*.
- Rusdiana dan Nasihudin. (2018). *Akuntabilitas Kinerja Dan Pelaporan Penelitian*. Bandung: Pustaka Tresna Bhakti.
- Setiawan, H. R. (2021). *Manajemen Peserta Didik*. Sumatera Utara: UMSU PRESS.
- Suhartoyo. (2019). Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). *Administrative Law & Governance Journal, Vol. 2. Issue 1*.
- Syarif, M. (2016). Implementasi Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu. *Jurnal Publik UNDHAR Medan, Vol. 1, No. 1*.
- Wianti, A. (2023). *Dasar-Dasar Manajemen Kesehatan*. Cirebon: Lovrinz Publishing.
-