

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Rendahnya kualitas pelayanan publik menjadi rahasia umum bahwa birokrasi pelayanan di Indonesia lekat dengan sistem dan prosedur yang berbelit-belit, mahal dan sumberdaya manusia yang lamban dalam memberikan pelayanan. Hal ini semakin memperburuk citra birokrasi dan semakin kehilangan kepercayaan dari masyarakat. Seiring dengan pelaksanaan sistem desentralisasi melalui otonomi daerah, sudah banyak daerah yang mampu berinovasi, membenahi budaya birokrasinya, dan menunjukkan perubahan, serta perbaikan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.¹

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik memberikan definisi “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”². Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan yang dalam hal ini adalah pemerintah untuk membantu, mengurus, dan menyelesaikan kebutuhan setiap warga negara. Pemerintah wajib

¹ Mulyono, MA, *Manajemen Administrasi & Organisasi Pendidikan*, (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2009), hlm. 5-6

² Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan aturan pokok atau cara yang telah ditetapkan.³

Pelayanan Umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiel melalui sitem prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Faktor Materiel yaitu adanya hak pada satu pihak dan kewajiban pada pihak lain. Pelayanan Hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi, dan mengevaluasi kegiatan pelayanan, agar supaya hasil akhir memuaskan pada pihak-pihak yang mendapatkan layanan⁴. Manajemen pelayanan publik merupakan salah satu isu penting dalam reformasi birokrasi menjadi suatu yang terus berkembang dan penuh dengan kritik. Saat ini pemerintah pusat maupun pemerintah daerah dengan keluasan fungsi yang dimiliki serta kebijakan publik yang diambil memiliki dampak terhadap pengguna layanan publik dan masyarakat memposisikan pembangunan yang berorientasi ke pengguna dan melakukan pengembangan kualitas pelayanan.⁵

³ Dr.H.M. Anton Athoillah, M.M, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2010), hlm.14

⁴ Moenier,H.A.S, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*,(jakarta:Bumi Aksara, 2014),hlm.26-27

⁵ *Ibid*.hlm.ix

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik yang dimaksud dengan pelayanan terpadu dalam pasal 14 Ayat (1) sistem pelayanan terpadu merupakan satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat baik secara fisik maupun virtual sesuai dengan standart pelayanan yang dilakukan dengan memadukan pelayanan secara elektronik.⁶

Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada dasarnya ditujukan untuk menyederhanakan birokrasi pelayanan perizinan dalam bentuk : a) mempercepat waktu pelayanan dengan mengurangi tahapan-tahapan dalam pelayanan yang kurang penting, b) menekankan biaya pelayanan perizinan usaha, selain pengurangan tahapan pengurangan biaya juga dilakukan dengan membuat prosedur pelayanan serta biaya resmi menjadi lebih transparan. c) menyederhanakan persyaratan dengan mengembangkan sistel paralel dan akan ditemukan persyaratan-persyaratan yang tumpang tindih, sehingga dapat dilakukan dengan penyederhanaan layanan yang akan berdampak langsung pada pengurangan biaya dan waktu.⁷

Menteri Agama Lukman Hakim Saifuddin meresmikan *One Stop Integrated Service* atau sering dengan istilah Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi DKI Jakarta dan peresmian berlangsung di Kantor wilayah Kementerian Agama Jakarta. Kebijakan One Stop Integrated service yang telah disahkan sejak tahun 2017

⁶ Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik

⁷ Safiti, "Kualitas Pelayanan One Day Service di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kecamatan Pesanggrahan Kota Administrasi Jakarta Selatan".hlm,55-56.

oleh Menteri Agama Republik Indonesia ini mulai dilaksanakan oleh Kementerian Agama di setiap daerah.⁸

Madrasah Aliyah Negeri di Kabupaten Kediri sudah ada yang menerapkan Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Madrasah Aliyah Negeri 1 Kabupaten Kediri merupakan salah satu lembaga pendidikan dibawah naungan Kementerian Agama kabupaten Kediri yang juga telah menerapkan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) , yang bertujuan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, memperpendek proses pelayanan, mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah dan transparan, pasti, akuntabel, dan terjangkau, serta memberikan akses yang luas kepada masyarakat untuk memperoleh layanan.

Sebelum adanya Program PTSP di Madrasah Aliyah Negeri 1 Kabupaten Kediri pelayanan administrasi membutuhkan waktu yang lama dan kurang efisien. Sehingga penerapan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Madrasah Aliyah Negeri 1 Kabupaten Kediri ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan Publik baik dalam pelayanan perizinan maupun non-perizinan yang dipusatkan pada satu tempat dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang cepat, mudah, transparan dan pastinya terjangkau di Madrasah Aliyah Negeri 1 Kcamatan Kediri.

Adanya Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Madrasah Aliyah Negeri 1 Kabupaten Kediri ini mendorong peneliti untuk mengetahui pengelolaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Berdasarkan Latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk mengambil penelitian dengan judul

⁸ Website Kemenag Ri, diakses pada 01 Oktober 2022.
<http://kemenag.go.id/berita/read/506986/menag-resmikan-pelayanan-terpadu-satu-pintujakarta>.

“Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Di Madrasah Aliyah Negeri 1 Kabupaten Kediri”.

B. Fokus Penelitian

Berangkat dari konteks penelitian tersebut, maka ada sejumlah pertanyaan penelitian penting yang dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Madrasah Aliyah Negeri 1 Kabupaten Kediri dalam memberikan kemudahan akses pelayanan?
2. Bagaimana Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Madrasah Aliyah Negeri 1 Kabupaten Kediri dalam memberikan ketepatan waktu pelayanan?
3. Bagaimana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Madrasah Aliyah Negeri 1 Kabupaten Kediri dalam memberikan tanggung jawab pelayanan?
4. Bagaimana SOP Pelayanan Terpadu Satu Pintu Madrasah Aliyah Negeri 1 Kabupaten Kediri dalam memberikan pelayanan?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Madrasah Aliyah Negeri 1 Kabupaten Kediri dalam memberikan kemudahan akses pelayanan.
2. Menganalisis Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Madrasah Aliyah Negeri 1 Kabupaten Kediri dalam memberikan ketepatan waktu pelayanan.
3. Menganalisis Pelayanan Terpadu Satu Pintu Madrasah Aliyah Negeri 1 Kabupaten Kediri dalam memberikan tanggung jawab pelayanan.
4. Menganalisis SOP Pelayanan Terpadu Satu Pintu Madrasah Aliyah Negeri 1 Kabupaten Kediri dalam memberikan pelayanan.

D. Manfaat Penelitian

Adapun Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini dan hasil penelitian ini juga dapat diharapkan dapat berguna bagi pihak-pihak sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah ilmu manajemen pendidikan islam, khususnya tentang manajemen pelayanan, dan administrasi yang dapat digunakan sebagai acuan dalam penelitian selanjutnya yang sejenis.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Lembaga Sekolah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wacana yang positif kepada sekolah dan jajarannya dalam membuat kebijakan yang berhubungan dengan manajemen pelayanan administrasi sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan administrasi di sekolah.

b. Bagi Guru

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi pengembangan manajemen pelayanan pendidikan yang ideal yang dapat diterapkan di sekolah sehingga dapat memperkaya kreativitas dalam mengembangkan manajemen pelayanan pendidikan bagi sekolah, melalui program Layanan Terpadu Satu Pintu.

c. Bagi Customer.

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi yang lengkap mengenai Layanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Madrasah

Aliyah Negeri 1 Kabupaten Kediri yang diharapkan walimurid dapat mendapatkan informasi dan pelayanan yang terbaik, maksimal, mudah, fleksibel, dan transparan.

E. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu atau biasa disebut telaah pustaka merupakan kajian mengenai penelitian-penelitian terdahulu yang terkait. Penelitian ini bertemakan pentingnya manajemen pelayanan terpadu satu pintu di Madrasah Aliyah Negeri 1 Kabupaten Kediri. Penelitian terdahulu digunakan sebagai bahan perbandingan untuk menguatkan penelitian saat ini. Berdasarkan penelusuran hasil penelitian yang ada, ditemukan beberapa karya ilmiah yang relevan dengan penelitian ini diantaranya :

1. Penelitian Evi Setyowati dalam Skripsi yang berjudul “*Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kota Administrasi Jakarta Barat (studi kasus Di Kecamatan Cengkareng)*”. Fokus penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini sama yaitu mengenai manajemen pelayanan terpadu satu pintu, namun peneliti terdahulu fokus pada manajemen pelayanan terpadu satu pintu di kota administrasi saja, sedangkan pada penelitian ini berfokus pada pada manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam meningkatkan pelayanan administrasi. Mengenai metode penelitian terdahulu dan penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif dengan studi kasus, dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Mengenai objek penelitian, lokasi penelitian terdahulu di

Kecamatan Cengkareng, Jakarta Barat. Sedangkan lokasi dalam penelitian ini adalah di Madrasah Aliyah Negeri 1 Kabupaten Kediri.⁹

2. Penelitian Moh. Risqi Agusta dalam Skripsi yang berjudul *“Implementasi Program One Stop Service (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Pada Masyarakat Miskin (Studi Deskriptif Dalam Pengurusan Dokumen Diri Di Desa Kajarharjo Kecamatan Kalibaru Kabupaten Banyuwangi)”*.¹⁰ Skripsi ini dibuat pada tahun 2017. Fokus yang dilakukan peneliti terdahulu yaitu mendeskripsikan dan menjelaskan implementasi dari program Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada masyarakat miskin, sedangkan dalam penelitian ini berfokus pada Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam meningkatkan pelayanan administrasi. Teori yang digunakan terdapat perbedaan, pada penelitian terdahulu teori implementasi yang diungkapkan oleh Grindle, sedangkan pada penelitian ini menggunakan teori prinsip-prinsip pelayanan yang diungkapkan oleh Sujardi. Mengenai metode yang digunakan peneliti terdahulu dan penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun objek penelitian terdahulu ini adalah di Desa Kajarharjo, Kecamatan Kalibaru, Kabupaten Banyuwangi, sedangkan objek penelitian dalam penelitian ini adalah Madrasah Aliyah Negeri 1 Kabupaten Kediri.

3. Penelitian Ida Istiana dalam Skripsi yang Berjudul *“Manajemen One Stop Integrated Service Dalam Meningkatkan pelayanan Administrasi di*

⁹ Evi Setyowati, *“Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kota Administrasi Jakarta Barat (studi kasus Di Kecamatan Cengkareng)”*, (Serang: UNIRTA, 2017), hlm.5-6

¹⁰ Moh. Risqi Agusta, *“Implementasi Program One Stop Service (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Pada Masyarakat Miskin (Studi Deskriptif Dalam Pengurusan Dokumen Diri Di Desa Kajarharjo Kecamatan Kalibaru Kabupaten Banyuwangi)”*, (Jember: UNEJ, 2017), hlm.4-6

Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan)”.¹¹ Skripsi ini dibuat pada tahun 2020. Fokus penelitian terdahulu adalah pada manajemen one stop integrated dalam meningkatkan pelayanan administrasi, sedangkan dalam penelitian ini terfokus pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Kabupaten Kediri. Mengenai teori yang digunakan terdapat perbedaan, pada penelitian terdahulu adalah Teori Plato, sedangkan dalam penelitian ini menggunakan teori prinsip-prinsip pelayanan yang diungkapkan oleh Sujardi. Mengenai metode penelitian terdahulu dan penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun objek penelitian terdahulu adalah Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan, sedangkan penelitian ini berlokasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Kabupaten Kediri.

4. Penelitian oleh Hilda Farhana dalam Skripsi yang judul, *Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Berbasis Edutech dalam Meningkatkan Pelayanan Sekolah Kepada Pelanggan di MAN 1 Bekasi*¹². Hasil penelitian tersebut diantaranya menyimpulkan bahwa: (a) Penerapan sistem informasi manajemen pendidikan berbasis edutech telah memberi dampak pada pengolahan administrasi pendidikan yang tertib. (b) Penerapan sistem informasi manajemen pendidikan berbasis edutech juga memberikan dampak pada peningkatan pelayanan sekolah. (c) Terciptanya peningkatan

¹¹ Ida Istiana, “*Manajemen One Stop Integrated Service Dalam Meningkatkan pelayanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan)*”, (Surabaya: UINSA, 2020), hlm.5

¹² Hilda Farhana, *Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Berbasis Edutech dalam Meningkatkan Pelayanan Sekolah Kepada Pelanggan di MAN 1 Bekasi*, (Jakarta: UINJKT, 2012), hlm.6

transparasi informasi kepada guru, siswa, dan orang tua. (d) Meringankan beban sekolah untuk memenuhi kebutuhan sekolah, yakni guru, siswa, dan orang tua siswa. Fokus penelitian dari Hilda Farhana terhadap penerapan edutech sebagai media interaksi komunikasi antara orang tua, siswa, guru serta kepala sekolah yang bertujuan untuk meningkatkan mutu layanan komunikasi lembaga kepada para pelanggan. sedangkan dalam penelitian ini terfokus pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Kabupaten Kediri. Penelitian ini berlokasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Kabupaten Kediri.

5. Penelitian Astuti dalam skripsi dengan judul, *Peran Manajemen Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba*.¹³ Hasil penelitian tersebut menyimpulkan bahwa:
 - (a) Implementasi manajemen yang dilaksanakan di Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba berdampak pada peningkatan mutu layanan siswa.
 - (b) Diketuinya kekurangan dan kelebihan lembaga dalam peningkatan mutu lembaga. Fokus penelitian ini terhadap penerapan manajemen sebagai upaya peningkatan pelayanan mutu terhadap siswa, serta mengetahui kelemahan dan kelebihan yang dimiliki dalam menerapkan manajemen ini. Sedangkan dalam penelitian ini terfokus pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Kabupaten Kediri. Mengenai teori yang digunakan dalam penelitian ini teori prinsip-prinsip pelayanan yang diungkapkan oleh sujardi. Mengenai metode penelitian terdahulu dan

¹³ Astuti, "Peran Manajemen Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba", (Makassar: UIN Alauddin Makassar, 2017), hlm. 7

penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi . Dalam penelitian ini berlokasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Kabupaten Kediri. penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu

No	Penelitian dan Tahun	Tema dan Tempat Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Evi Setyowati	<i>Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kota Administrasi Jakarta Barat (studi kasus Di Kecamatan Cengkareng)</i>	pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan layanan administrasi. Dengan metode kualitatif.	Penelitian ini berfokus pada proses manajemen strategi dalam peningkatan mutu pendidik, yang diteliti dari proses awal hingga tahap akhir.
2.	Moh. Risqi Agusta	<i>Implementasi Program One Sop Service (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Pada Masyarakat Miskin (Studi Deskriptif Dalam Pengurusan Dokumen Diri Di Desa Kajarharjo Kecamatan Kalibaru Kabupaten Banyuwangi)</i>	pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan layanan administrasi. Dengan metode kualitatif.	Fokus yang dilakukan peneliti terdahulu yaitu mendeskripsikan dan menjelaskan implementasi dari program Pelayanan Terpadu Satu Pintu

3.	Ida Istiana	<i>Manajemen One Stop Integrated Service Dalam Meningkatkan pelayanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan.</i>	pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan layanan administrasi. Dengan metode kualitatif.	Fokus penelitian terdahulu adalah pada manajemen one stop integrated dalam meningkatkan pelayanan administrasi yang diteliti dari proses awal hingga tahap akhir.
4.	Hilda Farhana	<i>Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Berbasis Edutech dalam Meningkatkan Pelayanan Sekolah Kepada Pelanggan di MAN 1 Bekasi</i>	Peningkatan mutu pelayanan. Dengan metode kualitatif.	Fokus penelitian dari Hilda Farhana terhadap penerapan edutech sebagai media interaksi komunikasi antara orang tua, siswa, guru serta kepala sekolah yang bertujuan untuk meningkatkan mutu layanan komunikasi lembaga kepada para pelanggan
5.	Astuti	<i>Peran Manajemen Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba.</i>	Peningkatan mutu pelayanan. Dengan metode kualitatif..	Fokus penelitian ini terhadap penerapan manajemen sebagai upaya peningkatan pelayanan mutu terhadap siswa

F. Definisi Konseptual

Definisi konseptual merupakan penarikan batasan yang menjelaskan suatu konsep secara singkat, jelas, dan tegas. Penelitian yang berjudul “Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan Layanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Kabupaten Kediri” memiliki definisi konseptual sebagai berikut :

1. Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Manajemen menurut Mary Parker Follet dalam buku *Teori Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik* mendefinisikan bahwa manajemen merupakan seni menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain.¹⁴ Makna dari definisi ini adalah bahwa seorang manajer harus bisa mengatur dan mengarahkan bawahannya untuk mencapai tujuan organisasi. Pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah ilmu atau seni perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengontrolan sumberdaya untuk mencapai tujuan yang efektif dan efisien.

Upaya yang dilakukan dalam meningkatkan pelayanan publik, pemerintah mulai tahun 1997 memperbaiki manajemen pelayanan publik dengan mengembangkan sistem pelayanan terpadu. Kemudian pada Tahun 2006 melalui departemen dalam Negeri menerbitkan Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 tentang pedoman penyelenggaraan *One-Stop Integrated Service* yang menekankan kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang mana proses pengelolannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Menurut Trochidis yang dimaksud dengan *One-Stop Integrated Service* adalah pengintegrasian pelayanan publik dari sudut pandang dan kepentingan masyarakat atau pelanggan¹⁵.

Ada dua pola penyelenggaraan pelayanan pada saat ini :

¹⁴ Taufiqurokhman dan Evi Satispi, *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*, (Tangerang:UMJ Press,2018),hlm.1

¹⁵ Lea Melanie Ginting, dkk, "*Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Non-Perizinan di Ukur dari Kepuasan Masyarakat dengan Menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat*,hlm.45-55

- a. Pola Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA), Adalah pola pelayanan perizinan yang diselenggarakan dalam satu tempat yang menjadi berbagai jenis pelayanan yang akan tetapi tidak memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa *loket* (pintu) yang didalamnya terdiri dari pegawai unit kerja teknis pengelola perizinan.
- b. Pola *One-Top Integrated Service*, pada pelayanan ini terdiri dari macam-macam jenis pelayanan perizinan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui Satu Pintu. Jenis pelayanan ini bisa dilakukan lebih cepat dan efisien karena bisa di proses secara paralel, baik secara administratif maupun teknis diselenggarakan dalam satu Atap dan satu pintu.

Jadi dapat disimpulkan bahwa manajemen *One-Stop Integrated Service* atau dikenal dengan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah Proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengontrolan perizinan maupun non perizinan yang pengelolaannya dilakukan disatu tempat untuk mencapai tujuan yang efektif dan efisien.

2. Pelayanan Administrasi

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Perannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha tersebut.¹⁶

Pengertian layanan publik oleh Roth adalah layanan yang telah disediakan jika untuk kepentingan publik disediakan oleh pemerintah. Pasal

¹⁶ Moenir, H.A.S, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*,(Jakarta: Bumi Aksara,2014), hlm.vii

5 UU No.25/2009 menyebutkan bahwa ruang lingkup pelayanan publik adalah meliputi pelayanan barang publik dan jasa serta pelayanan administratif yang diatur sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Ruang lingkup pelayanan publik dalam bidang jasa seperti ayat (2) pasal 5 menyebutkan bahwa pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usahat, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumberdaya alam, pariwisata dan sektor strategis lain. Pemenuhan terhadap ruang lingkup pelayanan publik harus dipenuhi oleh negara sebagai penyelenggara pelayanan terhadap masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Dalam dunia pendidikan di Indonesia, didalam administrasi pendidikan juga terdapat kegiatan manajemen. Sutarto mendefinisikan Administrasi adalah suatu proses penyelenggaraan dan pengurusan segenap tindakan atau kegiatan dalam setiap usaha kerjasama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan.¹⁷

William H. Newman mendefinikan : *Administration is guidance, leadership and control of the effort of a group of individuals toward some cammon goals*. Administrasi adalah pemberian pedoman kepemimpinan dan pengendalian kegiatan-kegiatan sekelompok orang untuk mencapai tujuan bersama.¹⁸

Menurut Herbert A. Simon, *Administration can be defined as the activities of groups cooperating to accomplish common goals*. Jadi

¹⁷ Mulyono, MA., *Manajemen Administrasi & Organisasi Pendidikan*, (Jogjakarta:Ar-Ruzz Media,2009),hlm.42

¹⁸ *Ibid*,hlm.44

menurut Herbert, Administrasi adalah suatu kegiatan-kegiatan kelompok kerja sama untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan.¹⁹

Jadi Administrasi dapat diartikan sebagai suatu kegiatan atau usaha untuk membantu melayani, mengarahkan, atau mengatur semua kegiatan didalam mencapai suatu tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

¹⁹ Herbert Simon, cs. *Public Administration*. Alferd Knopf, New York, 1959, hlm.3