

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Pelayanan Terpadu Satu Pintu**

##### **1. Pengertian Pelayanan Terpadu Satu Pintu**

Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEO.M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Saefullah pelayanan umum (*public service*) adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi warga negara atau yang secara sah menjadi penduduk negara yang bersangkutan. Sementara pelayanan umum menurut Lukman adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Soebijanto Menyebutkan pelayanan umum adalah perbuatan atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah mengurus hal-hal yang diperlukan khalayak

ramai. Hal tersebut meliputi masalah-masalah perizinan, keamanan, kebersihan dan kebutuhan kehidupan yang lebih baik.<sup>20</sup>

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan salah satu program pemerintah sebagai upaya mencapai *good governance*/tata kelola pemerintahan yang baik. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerian Agama adalah pemberian pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang diselenggarakan secara terintegrasi dalam satu tempat dan dikontrol dengan sistem pengendalian manajemen. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah kegiatan penyelenggaraan jasa perizinan dan non-perizinan, yang proses pengelolaannya di mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap penerbitan izin dokumen, dilakukan secara terpadu dalam satu tempat. Dengan konsep ini, pemohon cukup datang ke satu tempat dan bertemu dengan petugas *front office* saja. Hal ini dapat meminimalisasikan interaksi antara pemohon dengan petugas perizinan dan menghindari pungutan-pungutan tidak resmi yang seringkali terjadi dalam proses pelayanan. Pembentukan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada dasarnya ditujukan untuk menyederhanakan birokrasi pelayanan perizinan dan non-perizinan dalam bentuk:<sup>21</sup>

- a. Mempercepat waktu pelayanan dengan mengurangi tahapan-tahapan dalam pelayanan yang kurang penting.
- b. Koordinasi yang lebih baik juga akan sangat berpengaruh terhadap percepatan layanan perizinan

---

<sup>20</sup> Saefullah, *Konsep dan Metode Pelayanan Umum Yang Baik*, Sumedang:Fisip UNPAD,1999. Hlm.10

<sup>21</sup> Suhartoyo, “Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)“, *Administrative Law & Governance Journal*, 1 (Maret, 2019), 150.

- c. Menekan biaya pelayanan izin, selain pengurangan tahapan, pengurangan biaya juga dapat dilakukan dengan membuat prosedur pelayanan serta biaya resmi menjadi lebih transparan.
- d. Menyederhanakan persyaratan izin, dengan mengembangkan sistem pelayanan paralel dan akan ditemukan persyaratan-persyaratan yang tumpang tindih, sehingga dapat dilakukan penyederhanaan persyaratan. Hal ini juga berdampak langsung terhadap pengurangan biaya dan waktu.

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* (Pasal 14 Ayat 1 PP No. 96 Tahun 2012). Sistem pelayanan terpadu secara fisik itu bisa dalam bentuk sistem PTSP dan sistem Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA). Penyelenggaraan PTSP adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Dalam PTSP, kepala PTSP diberi pelimpahan kewenangan untuk menandatangani izin yang masuk, dan hal ini berarti penyederhanaan pelayanan. Penyederhanaan pelayanan adalah upaya peningkatan terhadap waktu, prosedur, dan biaya pemberian perizinan dan non-perizinan. Perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha. Pemberlakuan PTSP ini diharapkan mampu memangkas waktu dan biaya yang dibutuhkan untuk mengurus perizinan. Hasilnya pelayanan perizinan lebih efektif, mudah, dan murah.

Dalam peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2000 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu, disebutkan bahwa pelayanan satu pintu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai dengan terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat.

Di dalam pelayanan juga terdapat pelayanan prima. Pelayanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik, sesuai dengan standar yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberi pelayanan sehingga mampu memuaskan yang dilayani (pelanggan). Menurut Atep Adya Barata, pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi/perusahaan.<sup>22</sup>

Penyelenggaraan Pelayanan Publik, “pelayanan terpadu adalah pelayanan berbagai jenis jasa yang dibutuhkan masyarakat yang diselenggarakan dalam satu tempat pelayanan”. Selanjutnya pelayanan terpadu ini terbagi atas:

- a. Pelayanan terpadu satu atap, yaitu pola pelayanan yang diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses, dan dilayani melalui beberapa pintu.
- b. Pelayanan terpadu satu pintu, yaitu pola pelayanan yang diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses, dan dilayani melalui satu pintu.

---

<sup>22</sup> Atep Adya Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: PT Elex Media, 2003), hal. 27

- c. Gugus Tugas, yaitu pola pelayanan yang diselenggarakan oleh petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas, yang ditempatkan pada suatu lembaga dan lokasi pelayanan tertentu.

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa Pelayanan satu pintu adalah suatu pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan prima dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

## **2. Tujuan Pelayanan Satu Pintu**

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, sistem pelayanan terpadu diselenggarakan dengan tujuan<sup>23</sup>

- a. Memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat.
- b. Mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.
- c. Memperpendek proses pelayanan.
- d. Mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah,
- e. Transparan, pasti, dan terjangkau.
- f. Memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan.

Diterbitkannya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai penjabaran Inpres No. 3 tahun 2006 tentang Paket Kebijakan Perbaikan Iklim Investasi. Merupakan bagian dari upaya mencapai kualitas pelayanan publik dan memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat

---

<sup>23</sup> Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

untuk memperoleh layanan publik. Penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu merupakan kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen yang dilakukan pada satu tempat.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan Pelayanan Publik. Tujuan penyederhanaan pelayanan terpadu satu pintu untuk menyederhanakan birokrasi pelayanan perizinan dan non perizinan dalam bentuk:

- a. Mempercepat waktu pelayanan dengan mengurangi tahapan juga akan sangat berpengaruh terhadap percepatan layanan perizinan.
- b. Menekan biaya pelayanan, selain pengurangan tahapan, pengurangan biaya juga dapat dilakukan dengan membuat prosedur pelayanan serta biaya resmi menjadi lebih transparan.
- c. Menyederhanakan persyaratan dengan mengembangkan sistem pelayanan paralel dan akan ditemukan persyaratan-persyaratan yang tumpang tindih sehingga dapat dilakukan penyederhanaan persyaratan. Hal ini juga berdampak langsung terhadap pengurangan biaya dan waktu.

### **3. Layanan PTSP Di Madrasah**

Layanan di PTSP Madrasah terdapat sekat-sekat dalam layanan administrasi, jadi Produk layanannya yakni yang berkaitan dengan :

- a. Administrasi madrasah,
- b. Administrasi kesiswaan,
- c. Kehumasan
- d. Tata Persuratan Urusan Administrasi Pendidikan, diantaranya :

- 1) Surat Keputusan
- 2) Surat Rekomendasi
- 3) Surat Izin
- 4) Surat Keterangan
- 5) Surat Pengantar
- 6) Surat Mutasi Masuk/Keluar
- 7) Surat Peminjaman Fasilitas Madrasah
- 8) Ligalisir Ijazah
- 9) Data Kepegawaian
- 10) Data kesiswaan dan Kurikulum

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebutkan bahwa sekurang-kurangnya meliputi:<sup>24</sup>

- a. Prosedur pelayanan, prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan,
- b. Waktu penyelesaian, waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak pengajuan permohonan dilakukan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan,
- c. Biaya pelayanan, termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan,
- d. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan,

---

<sup>24</sup> KEP.MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

- e. Sarana dan prasarana, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik,
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, kompetensi petugas pemberi pelayanan ini harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan harus memenuhi unsur-unsur standar minimal yang telah ditentukan, diharapkan penyelenggara pelayanan mampu memberikan pelayanan secara lebih baik.<sup>25</sup>

#### **4. Prinsip-prinsip pelayanan**

Prinsip pelayanan publik menurut Surjadi bahwa pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip yaitu:<sup>26</sup>

- a. Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan,
- b. Kejelasan, yaitu kejelasan mencakup dalam hal persyaratan teknis dan administrasi pelayanan, unit kerja yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, rincian biaya pelayanan dan tata cara penyelenggaraan,
- c. Kepastian dan ketepatan waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan,
- d. Akurasi, yaitu produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah,

---

<sup>25</sup> Murniati, *Asistensi & Pengembangan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu d Bireuen* (Aceh: Unimal Press, 2015), 21.

<sup>26</sup> Surjadi, M.Si. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Cetakan Pertama. Bandung : PT Refika Aditama,hal 65.



- e. Tidak diskriminatif, yaitu memberikan pelayanan secara merata dan adil tanpa membeda-bedakan,
- f. Keamanan, yaitu proses dan produk pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum,
- g. Tanggung jawab, yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan,
- h. Kelengkapan sarana prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika,
- i. Kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai dan mudah dijangkau masyarakat,
- j. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, yaitu pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas,
- k. Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

Menurut keputusan MENPAN No.63 tahun 2003, dalam proses kegiatan pelayanan publik diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip-prinsip pelayanan publik adalah sebagai berikut<sup>27</sup>:

---

<sup>27</sup> Keputusan MENPAN No.63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik, hlm.6

- a. Kesederhanaan, Prosedur pelayanan publik tidak berbelit- belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan, persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- h. Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

## **5. Asas-Asas Pelayanan**

Layanan publik merupakan hak masyarakat yang dalam pelaksanaannya pada dasarnya mengandung prinsip-prinsip antara lain ; kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan dan kenyamanan. Selain prinsi-prinsip tersebut, dalam memberikan layanan pada masyarakat harus beraskan transparasi,akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak dan keseimbangan hak. Sesuai dengan teori L.P Sinambela dalam bukunya “Reformasi pelayanan publik” secara teoritis mempunyai tujuan yaitu pelayanan publik pada dasarnya bertujuan untuk memuaskan masyarakat. Serta agar mencapai kepuasan perlu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin berdasarkan lima indikator antara lain:<sup>28</sup>

- a. Transparasi berarti bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

---

<sup>28</sup> Sinambela, Lijan Poltak.”*Reformasi Pelayanan Publik*”,(Jakarta: Ghalia Indonesia,2006), hlm 54

- b. Akuntabilitas berarti dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- c. Kondisional berarti sesuai dengan kemampuan dan kondisi pemberi penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif berarti mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak berarti tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban berarti pemberi dan penerima layanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Apabila prinsip dan asal layanan publik tersebut ditaati oleh pelaksana atau pelayan publik dalam arti hal ini, keluhan masyarakat terhadap rendahnya kualitas layanan publik tidak harus muncul. Munculnya keluhan masyarakat sebagai penerima pelayanan publik lebih banyak disebabkan belum termanifestasikannya prinsi-prinsip dan asas-asas layanan publik dalam pelaksanaan tugasnya.

## **B. Pelayanan Administrasi**

### **1. Pengertian Pelayanan Administrasi**

Menurut asal kata (etismologis), kata “administrasi” berasal dari bahasa latin yang terdiri atas kata *Iad* dan *ministrate*. Kan *ad* mempunyai arti yang sama dengan kata *to* dalam bahasa inggris, yang berarti “ke” atau “kepada”. Dan *ministrate* sama artinya dengan kata *to serve* atau *to conduct* yang

berarti melayani, membantu, atau mengarahkan. Jadi, pengertian administrasi adalah melayani secara inefektif. Dari perkataan “*administrate*” ini terbentuk kata benda “*administrario*” dan kata sifat “*administrativus*” yang kemudian masuk kedalam bahasa Inggris “*administration*”.<sup>29</sup>

Administrasi merupakan kegiatan tulis menulis, mengirim dan menyimpan keterangan. Administrasi sering dikaitkan dengan aktivitas administrasi perkantoran yang merupakan salah satu bidang dari aktivitas administrasi yang sebenarnya. Dengan demikian, secara umum kata “administrasi” dapat diartikan sebagai suatu kegiatan / usaha untuk membantu, melayani, mengarahkan dan mengatur semua kegiatan organisasi didalam mencapai tujuan secara tertib, efisien dan efektif.

Banyak para ahli mengemukakan pengertian administrasi yang melihat dari berbagai sudut pandang. Pendapat beberapa ahli mengenai administrasi sebagai berikut:

- a. Sondang P. Siagian mengatakan, “administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari pada keputusan yang telah diambil dan dilaksanakan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.
- b. The Liang Gie, dalam pengertian, kedudukan dan ilmu administrasi mengatakan bahwa “administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilaksanakan oleh sekelompok orang dalam bekerja sama untuk mencapai tujuan.

---

<sup>29</sup> Handari Nawawi, *Administrasi pendidikan*. (Jakarta: CV Haji Masagung, 1989), hlm.5

- c. Sutarto mendefinisikan: “administrasi adalah suatu proses penyelenggaraan dan pengurusan segenap tindakan/kegiatan dalam setiap usaha kerjasama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan”.<sup>30</sup>
- d. Henry Fayol, mengemukakan bahwa administrasi adalah fungsi dalam organisasi niaga yang unsur-unsurnya adalah perencanaan, pengorganisasian, pemberian perintah, pengkoordinasian, dan pengawasan. Jenis kegiatan administrasi yang dikenal dengan unsur Fayol terdiri (1) merencanakan yaitu mempelajari keadaan yang akan datang dan menyusun rencana operasional; (2) mengorganisasikan yaitu menentukan kebutuhan personel dan material dengan menyusun hubungan fungsi dan kegunaannya diantara komponen-komponen; (3) memerintahkan atau mengarahkan yaitu membuat anggota staf mengetahui atau menyadari dan melaksanakan tugasnya masing-masing; (4) mengkoordinasikan yaitu mengkorelasikan dan menyatu arahkan kegiatan-kegiatan, dan (5) memeriksa atau mengontrol yaitu melihat dan mengatur agar semua yang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah digariskan.
- e. John M. Pfiffner mengemukakan administrasi adalah suatu kegiatan proses terutama mengenai cara-cara (alat-alat) sarana untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Administrasi juga dapat dirumuskan sebagai pengorganisasian dan pengarahan sumber daya manusia, tenaga kerja, dan materi untuk mencapai tujuan yang dikehendaki. Dalam konteks negara administrasi adalah penyelenggaraan kebijaksanaan

---

<sup>30</sup> Mulyono, MA, *Manajemen Administrasi & Organisasi Pendidikan*, (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2009), hlm. 41-42.

publik yang telah ditetapkan oleh badan-badan perwakilan politik. Tugas administrator adalah pembuatan keputusan, kepemimpinan, komunikasi, perencanaan, dan penelitian. Pfiffer membedakan adanya dua fungsi dalam organisasi yaitu, fungsi lini dan fungsi staf. Unsur staf meliputi golongan staf umum, staf teknis, dan staf urusan rumah tangga . *General staf* adalah staf yang paling dekat dengan pejabat lini yang ada pada tiap tingkatan hirarki organisasi. Tugasnya membantu pejabat lini dalam menggariskan *policy* dengan jalan mencari keterangan-keterangan atau data-data, peraturan-peraturan, literatur-literatur dan lain-lain kemudian menganalisis bahan dan menyimpulkan.

Dari pembahasan tersebut tampak bahwa, kegiatan manusia yang disebut dengan administrasi mengandung tiga faktor yaitu, (1) tujuan tertentu sebagai tujuan organisasi maupun tujuan antara dari setiap kegiatan yang telah ditentukan sebelumnya. (2) aktivitas atau proses kegiatan manusia sebagai gejala sosial berlangsung dalam interaksi antar sejumlah manusia yang diuraikan dalam setiap unit kerja yaitu usaha untuk mencapai tujuan tersebut yang dilakukan secara teratur, terorganisir, dan sistematis. (3) rangkaian itu berupa usaha kerjasama untuk mencapai tujuan bersama, yaitu tercapainya tujuan itu melalui pembagian tugas dalam satu kesatuan unit kerja, dengan melakukan pengawasan terhadap mutu yang diharapkan.<sup>31</sup>

Pelayanan administrasi adalah suatu layanan perkantoran berupa usaha dan kegiatan yang dilakukan pegawai memenuhi suatu kebutuhan yang bersifat administratif pemerintahan. Layanan administrasi memiliki

---

<sup>31</sup> Prof.Dr.H.Syaiful sagala, M.Pd, *Administrasi Pendidikan Kontemporer*, (Bandung:ALFABETA,2013),hlm.23-24

cakupan arti yang luas, yaitu sebagai proses, sebagai fungsi dan sebagai institusi dari tiap kegiatan kerjasama.<sup>32</sup>

## 2. Teori Administrasi

Teori Administrasi menjelaskan upaya untuk mendefinisikan fungsi universal yang dilakukan para pimpinan dan asas-asas yang menyusun praktik kepemimpinan yang baik. Penyumbang utama teori administrasi adalah Henry Fayol, seorang industrial Perancis. Karena itu setiap pemikiran tentang administrasi dan manajemen selalu diawali dari pemikiran Henry Fayol, dan Frederick Winslow Taylor. Henry Fayol dijuluki sebagai bapak administrasi (*Father of modern operational management theory*) sedangkan Taylor dijuluki sebagai bapak manajemen ilmiah (*Father of scientific management*).

Fayol menggunakan pendekatan berdasarkan atas *administrative management* (manajemen administrasi), manajemen administrasi adalah suatu pendekatan dari pimpinan atas sampai tingkat pimpinan yang terbawah. Fayol memberikan tiga sumbangan besar bagi administrasi dan manajemen yaitu (1) aktivitas organisasi, (2) fungsi atau tugas pimpinan, (3) prinsip-prinsip administrasi atau manajemen. Fayol dan Robbins, mengemukakan prinsip-prinsip administrasi sebanyak 14 yaitu,

- a. Pembagian pekerjaan, prinsip ini sama dengan pembagian tenaga kerja menurut Adam Smith, spesialisasi dapat meningkatkan hasil yang membuat tenaga kerja lebih efisien.

---

<sup>32</sup>Tanjung,Rahman,dkk., Etika Perkantoran. (Jakarta: Yayasan Kita Menulis,2021).hlm.31



- b. Wewenang, manajer harus memberi perintah, wewenang akan membuat mereka melakukan pekerjaan dengan baik.
- c. Disiplin, tenaga kerja harus membantu dan melaksanakan aturan yang ditentukan oleh organisasi atau lembaga.
- d. Kesatuan komando, setiap tenaga kerja menerima perintah hanya dari yang berkuasa.
- e. Kesatuan arah, beberapa aktivitas organisasi yang mempunyai tujuan yang sama dapat diperintah oleh seorang manajer menggunakan satu rencana.
- f. Mengalahkan kepentingan individu untuk kepentingan umum, kepentingan setiap orang, pekerja atau kelompok kerja tidak dapat diutamakan dari kepentingan organisasi secara keseluruhan.
- g. Pemberian upah, pekerja harus dibayar dengan upah yang jelas untuk pelayanan mereka.
- h. Pemusatan, berhubungan dengan pebandingan yang mengurangi keterlibatan dalam pengambilan keputusan.
- i. Rentang kendali, garis wewenang dari manajemen puncak pada tingkatan dibawahnya mempresentasikan rantai skalar.
- j. Tata tertib, orang dan bahan-bahan dapat ditempatkan dalam hal yang tepat dan dalam waktu yang tepat.
- k. Keadilan, manajer dapat berbuat baik dan terbuka pada bawahannya.
- l. Stabilitas pada jabatan personal, perputran yang tinggi merupakan ketidak efisienan.

- m. Inisiatif, tenaga kerja yang menyertai untuk memulai dan membawa rencana yang akan menggunakan upaya pada tingkat tinggi.
- n. Rasa persatuan, kekuatan promosi tim akan tercipta dari keharmonisan dan kesatuan dalam organisasi.

Teori Administrasi menurut William L. Morrow, sebagai berikut :

- a. Teori Deskriptif, adalah teori yang menggambarkan apa yang nyata terjadi dalam suatu organisasi dan memberikan postulat mengenai faktor-faktor yang mendorong orang berperilaku.
- b. Teori Perspektif, adalah teori yang menggambarkan perubahan-perubahan di dalam arah kebijakan publik, dengan mengeksplotasi keahlian birokrasi. Penekanan teori ini dalah melakukan pembaruan, melakukan koreksi dan memperbaiki proses pemerintahan.
- c. Teori Normatif, pada dasarnya teori mempersoalkan peranan birokrasi, apakah peranan birokrasi dipandang didalam pengembangan kebijakan dan pembangunan politik, ataukah peranan birokrasi seharusnya dimantapkan, diperluas atau dibatasi.
- d. Teori Asumtif, adalah teori yang memustkan perhatiannya pada usaha-usaha untuk memperbaiki praktik administrasi.
- e. Teori Instrumental, adalah teori yang bermaksud untuk melakukan konseptualisasi mengenai cara-cara untuk memperbaiki teknik manajemen, sehingga dapat dibuat sasaran kebijakan secara lebih realistik.

Fokus utama teori administrasi menurut Fayol adalah penentuan tipe spesialisasi dan hirarki yang paling mengoptimalkan efisiensi organisasi.

Teori administrasi dibangun atas empat pilar utama, yaitu : pembagian tenaga kerja, proses skala dan fungsional, struktur organisasional dan rentang kendali (*span of control*).<sup>33</sup>

### **C. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam meningkatkan Pelayanan Administrasi.**

Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh suatu pihak yang mempunyai kewajiban untuk mengakomodir, mengurus, dan menyelesaikan hingga tuntas atas apa yang menjadi keperluan seseorang atau pihak secara umum sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Menurut teori Trocidis bahwa suatu model kelembagaan pelayanan publik dapat memudahkan masyarakat. Layanan publik merupakan hak masyarakat yang dalam pelaksanaannya pada dasarnya mengandung prinsip-prinsip antara lain ; kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan dan kenyamanan.

Maka dalam meningkatkan pelayanan administrasi, harus sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan, dimana peneliti mengambil empat poin dari 11 prinsip pelayanan diantaranya :

#### **1. Kemudahan akses**

Kemudahan akses ditunjukkan dengan adanya penataan letak kantor pelayanan dimana tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dapat memanfaatkan teknologi. Kemudahan akses merupakan kemudahan yang diberikan jasa pelayanan. Indikator kemudahan akses diantaranya:<sup>34</sup>

---

<sup>33</sup> Pasolong Harbani, *Teori Administrasi Publik*, (Bandung:CV.Alfabeta, 2013), hlm.12-15

<sup>34</sup> Surjadi, M.Si. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Cetakan Pertama. Bandung : PT Refika Aditama, hal 65.

- a. Kemudahan tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai. Dengan menerapkan pelayanan satu atap dimana pelaksanaan pelayanan terpusat di satu ruangan dengan beberapa loket-loket pelayanan. Unsur ini mencakup perancangan *interior* dan *arsitektur*, seperti penempatan perabotan dan perlengkapannya dalam ruangan, desain aliran sirkulasi dan lain-lain.
- b. Pendekatan kepada pelanggan dan kemudahan kontak pelanggan dengan petugas. Petugas pelayanan harus mudah dihubungi oleh pelanggan, tidak hanya dengan pertemuan secara langsung, tetapi juga melalui telepon dan internet.

## 2. Kepastian dan ketepatan waktu

Kepastian waktu dapat dilihat dari adanya ketentuan waktu lamanya proses pelayanan dan kepastian waktu penyelesaian. menurut surjadi Kepastian waktu, yaitu kepastian dan ketepatan waktu yang mengenai:<sup>35</sup>

- a. Prosedur atau tata cara pelayanan, persyaratan secara umum baik teknis maupun administrasi
- b. Unit kerja atau pejabat yang berwenang atau yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan
- c. Rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pelayanan
- d. Jadwal dan waktu penyelesaian pelayanan
- e. Hak dan kewajiban bagi para penerima pelayanan berdasarkan bukti-bukti penerima pelayanan.

---

<sup>35</sup> Ibid

### 3. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan dan persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Tanggungjawab dari petugas pelayanan yaitu yang meliputi :<sup>36</sup>

- a. Pelayanan sesuai dengan urutan waktunya.
- b. Menghubungi pelanggan secepatnya apabila terjadi sesuatu yang perlu segera diberitahukan.

Tanggung jawab ditunjukkan dengan kesesuaian pelaksanaan pelayanan dengan prosedur pelayanan dan keterbukaan penyelenggara pelayanan. Kepuasan pelanggan menjadi tanggung jawab bagian pelayanan yang sesuai dengan pembagian tugas yang telah ditetapkan, maka sudah seharusnya bagian atau unit pelayanan harus melaksanakan pelayanan dengan sungguh-sungguh. Apabila ketidakpuasan terjadi maka harus dipikirkan bagaimana jalan keluarnya dan membuat perencanaan kedepan yang lebih baik dan harus mengurangi ketidakpuasan pelanggan dengan maksimal.<sup>37</sup>

### 4. SOP Pelayanan

Standar Operasional Prosedur (SOP) ialah kata dengan diadopsi pada bahasa Inggris, ialah *Standard Operating Procedure*. Lalu dengan cara bahasa, SOP sanggup diartikan pada kata-perkatanya, Standard berarti ukuran normal/ukuran dasar, Operating berarti mekanisme/tahapan. Sehingga dengan cara etimologi, pengertian SOP (Standar Operasional

---

<sup>36</sup> Barata, Atep Adya. 2004. Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: Gramedia

<sup>37</sup> Tuginem dan Trisiyani, Ratna, 2018, Otomatisasi dan Tata Kelola Humas dan Keprotokolanan. Jakarta: PT. Gramedia. hlm. 165

Prosedur) ialah ukuran normal pada tahapan satu kesibukan pekerjaan guna menghasilkan produk tertentu.<sup>38</sup>

Standar Operasional Prosedur (SOP) ialah dokumen dengan berkaitan melingkupi prosedur dengan dilangsungkan dengan cara kronologis guna menyelesaikan satu pekerjaan dengan bertujuan guna memperoleh hasil kerja dengan amat efektif berasal segenap pekerja melingkupi biaya dengan serendah-rendahnya. Standar Operasional Prosedur (SOP) biasanya terdiri pada manfaat, kapan Operasional Prosedur (SOP) biasanya terdiri pada manfaat, kapan dirancang/direvisi, metode penulisan prosedur, serta dilengkapi terhadap bagan *flowchart* pada bagian akhir . Ada empat jenis SOP dengan cara umum, dengan dikutip terhadap Sovia ialah menurut Pedoman Pendayagunaan Aparatur Negara No. 35 Tahun 2012 antara lainnya:<sup>39</sup>

a. Langkah sederhana (*simple steps*)

Bentuk SOP dengan amat sederhana ialah *simple steps*. dikenakan jika prosedur dengan hendaknya disusun sahaja memuat sedikit kesibukan serta memerlukan sedikit keputusan dengan dengan sifat sederhana. Format SOP disini sanngup dikenakan pada situasi dengan sahaja tampak diantara individu dengan hendaknya melangsungkan prosedur dengan usai disusun. serta biasanya ialah prosedur rutin serta sederhana. pada *simple steps* disini kesibukan dengan hendaknya dilangsungkan cenderung sederhana melingkupi mekanisme dengan pendek dengan umumnya kurang pada 10 langkah.

---

<sup>38</sup> Sovia Rosalin. 2017. Manajemen Arsip Dinamis. Malang: UB Press

<sup>39</sup> Keputusan MENPAN No.63 Tahun 2003, Tentang Kegiatan Pelayanan Publik.

b. Tahapan Berurutan (*Hierarchical Steps*)

*Hierarchical Steps* ialah format pengembangan pada *simple steps*. Format disini dikenakan jika prosedur dengan disusun panjang kian pada 10 langkah serta membutuhkan data kian detail, hendaknya tetapi sahaja hendaknya memerlukan sedikit pengambilan keputusan. pada *Hierarchical Steps*, langkah-langkah dengan usai diidentifikasi dijelaskan kedalam sub-sub langkah dengan cara terperinci.

c. Diagram Alir (*flowcharts*)

*Flowcharts* ialah format dengan sanggup dikenakan jika pada SOP dikatakan diinginkan pengambilan keputusan dengan penuh (kompleks) serta membutuhkan opsi jawaban (*alternative* jawaban) seperti jawaban “ya”/“tidak”, “lengkap”/“tidak”, “benar”/“salah”, serta lainnya selakunya dengan mempengaruhi sub langkah berikutnya. Format disini juga menyediakan mekanisme dengan mudah guna diikuti serta dilangsungkan terhadap pelaksana (pekerja) melampaui serangkaian langkah-langkah selaku hasil pada keputusan dengan usai diambil. Penggunaan format disini mengikutkan diantara simbol yang umum dikenakan pada menggambarkan mekanisme (umumnya berjumlah 30 simbol). Simbol-simbol dikatakan memegang fungsi dengan dengan sifat khas (teknik serta khusus) dengan pada dasarnya dikembangkan pada simbol dasar *flowcharts* (*basic symbol of flowcharts*) dengan terdiri pada empat simbol antara lainnya ialah: simbol kapsul (*terminator*), simbol kotak (*process*), simbol belah ketupat (*decision*) serta anak panah (*arrow*)

d. Grafik (*graphic*)

Format grafik (*graphic*) dipilih jika prosedur dengan disusun menghendaki kesibukan dengan panjang serta spesifik. pada format dikatakan mekanisme panjang disini dijelaskan ke pada sub-sub mekanisme langkah yang pendek. Format disini juga sanggup dikenakan jika pada menggambarkan prosedur diinginkan tampak satu foto ataupun diagram. Format grafik disini bertujuan guna memudahkan pada menelaah prosedur dengan tampak serta biasanya ditunjukkan guna pelaksana eksternal organisasi (pemohon). Salah satu varian pada SOP format annotated picture (gambar dengan diberi keterangan) dengan biasanya ditujukan guna pemohon/pengguna jasa satu pelayanan.

Dalam SOP ini terkandung Prinsip-prinsip Kejelasan yaitu persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

Kejelasan pelayanan dapat dilihat dari adanya kepastian persyaratan pelayanan, waktu pelayanan, kesesuaian tugas pokok dan fungsi dinas kependudukan dan pencatatan sipil, serta penerapan pelayanan tanpa pungutan.

Kejelasan dalam pelayanan administrasi kependudukan dapat dilihat dari adanya kepastian persyaratan pelayanan, waktu pelayanan, kesesuaian tugas pokok dan fungsi dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam pelaksanaan pelayanan, serta penerapan pelayanan tanpa pungutan (gratis).



Hal tersebut sudah diperjelas dengan adanya spanduk, banner dan brosur pelayanan.

Menurut Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat Kejelasan, memuat tentang :

- a. persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik.
- b. unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- c. rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran

Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh suatu pihak yang mempunyai kewajiban untuk mengakomodir, mengurus, dan menyelesaikan hingga tuntas atas apa yang menjadi keperluan seseorang atau pihak secara umum sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Berikut kriteria pelayanan publik yang baik/profesional:<sup>40</sup>

- a. Ramah (komunikatif), berarti melayani dengan senyuman dan ucapan selamat datang, ataupun ucapan selamat pagi, siang, sore atau selamat malam dan tentunya disertai dengan senyuman adalah kriteria pertama dan utama, hal ini akan mencairkan suasana tegang dalam proses selanjutnya nanti, dan pelanggan pun akan semakin leluasa dalam mengutarakan maksud dan tujuan dari kepentingannya.
- b. Responsif, berarti cepat merespon apa yang menjadi kebutuhan masyarakat atau pelanggan.

---

<sup>40</sup> Suryanto, "*Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*", (Bandung: PT.Refika, 2006), hlm 35

- c. Proaktif, berarti segera berinisiatif dalam membantu apa saja yang ada hubungannya dengan faktor kemudahan yang diberikan kepada pelanggan, misalnya *phoyocopy* jauh dari tempat layanan tersebut, namun kebetulan tersedia *printer* yang ada fasilitas *phoyocopy*, dapat dilakukan langsung di tempat itu.
- d. Konfirmasi, berarti memberi penjelasan yang sejelas mungkin atas segala hasil proses yang telah diajukan pelanggan. Saat jam istirahat pun diberitahukan apabila tidak ada jadwal yang tertulis, agar pelanggan ataupun orang yang memiliki kepentingan tersebut tidak bertanya-tanya.
- e. Tindak lanjut berarti menyediakan layanan lanjutan, apabila diperlukan adanya perbaikan dan perubahan tertentu lainnya. Bisa meninggalkan kontak telepon, email ataupun sarana komunikasi lainnya yang bisa dihubungi dan diakses oleh pelanggan tersebut nantinya.

Dengan demikian sistem manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam meningkatkan pelayanan administrasi di madrasah aliyah adalah suatu proses penerapan pelayanan dengan menggunakan sistem manajemen sebuah produk pelayanan yang telah diatur dalam undang-undang. Memberikan pelayanan yang berkualitas prima (transparan, cepat, efektif dan efisien) terhadap berbagai jenis layanan khususnya pada bidang pendidikan Islam yang ada di lingkungan Madrasah Aliyah Negeri 1 Kabupaten Kediri. Pelayanan pendidikan Islam yang dilaksanakan disesuaikan dengan prinsip-prinsip antara lain: kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan dan kenyamanan. Selain prinsip-prinsip tersebut, dalam memberikan layanan

pada masyarakat harus berasaskan transparansi,akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak dan keseimbangan hak sesuai masing-masing rincian layanan yang di sediakan pada PTSP Kantor Madrasah Aliyah Negeri 1 Kabupaten Kediri.