

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Lembaga pendidikan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik, yang menjadi sumber daya pendukung utama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Keberhasilan suatu lembaga dalam mencapai tujuan, akan sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia yang ada didalamnya. Salah satu sumber daya manusia dalam lembaga pendidikan yang mempunyai peran penting terhadap lembaga pendidikan adalah penerapan pelayanan terhadap masyarakat.

Penerapan (*implementasi*) merupakan salah satu fungsi dari manajemen *Actuating* yang fungsinya untuk menjalankan tindakan dan melaksanakan pekerjaan yang diperlukan untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai oleh organisasi. Menurut Usman, penerapan (*implementasii*) adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan.

Pengertian penerapan adalah perbuatan menerapkan.¹ Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa penerapan merupakan sebuah tindakan yang dilakukan baik secara individu maupun kelompok dengan maksud untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

¹ Peter Salim dan Yenny Salim, *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer* (Jakarta : Modern English Perss, 2002), hlm.1598.

Adapun unsur-unsur penerapan meliputi : 1). Adanya program yang dilaksanakan, 2). Adanya kelompok target, yaitu masyarakat yang menjadi sasaran dan diharapkan akan menerima manfaat dari program tersebut, 3). Adanya pelaksanaan, baik organisasi atau perorangan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan, pelaksanaan maupun pengawasan dari proses penerapan tersebut.

Salah satu manfaat penerapan yaitu mendapatkan hasil yang maksimal melalui proses yang menyeluruh. Proses tersebut tentunya harus diterapkan sesuai dengan fungsi manajemen.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dibentuk berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 di bawah kendali Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM).²Pada tanggal 26 Januari 2015, PTSP Pusat ini diresmikan di BKPM. Pembentukan PTSP ini termasuk dalam rangka mendekatkan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta memperpendek proses pelayanan guna mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, kepastian, dan terjangkau. PTSP berdasarkan Pasal 1 angka 28 PP/2018 didefinisikan sebagai pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.

Pelayanan publik terbagi menjadi dua kata, yaitu pelayanan dan publik. Menurut Monir, pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan publik berasal dari Bahasa Inggris, *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Berdasarkan

² Undang-Undang No. 97 Tahun 2014, *Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Beserta Penjelasan*, (Bandung: Fokus Media, 2014), hlm 8.

Pasal 1 ayat (1) UU Nomor 25/2009 bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sehingga dapat dipahami bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah dalam sistem birokrasi yang bertujuan untuk melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik saat ini masih menjadi permasalahan dalam mekanisme pemerintahan bangsa Indonesia. Sampai kepada masalah-masalah kinerja lembaga pendidikan, menyebabkan pelayanan publik di Indonesia terkesan belum baik, sehingga pelayanan yang cepat, tepat, dan mudah sangat dibutuhkan bagi masyarakat.

Adapun faktor pendukung pelayanan pada masyarakat didasarkan adanya UU No. 24 tahun 2014 sesuai dengan standar operasional pelayanan, faktor pendukung dengan adanya peraturan pemerintah, ketersediaan fasilitas kerja dan motivasi pimpinan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di sekolah pemerintah membuat program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang ingin diperolehnya. Menurut UU tersebut, pelayanan publik ialah rangkaian kegiatan dalam pemenuhan keinginan sesuai dengan hukum perundang-undangan demi setiap warga negaranya atas jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik harus mengandung unsur ketepatan, kecepatan dan kesesuaian sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik. Menurut Erick S Holle mengatakan peningkatan pelayanan

publik (*Public service*) harus mendapatkan perhatian utama dari pemerintah, karena pelayanan publik merupakan hak-hak sosial dasar dari masyarakat (*social right*).³

Salah satu faktor penentu keberhasilan sistem pelayanan publik, yaitu dengan koordinasi antar pegawai yang baik maka kualitas pelayanan yang efektif akan terlaksana. Pelayanan yang diterapkan yaitu melakukan pelayanan sesuai peraturan, tidak melanggar hukum dan sesuai standar operasional prosedur, sehingga memudahkan masyarakat dalam pengurusan surat menyurat.

Pelayanan publik yang baik dianggap paling tepat untuk kondisi saat ini dalam menangani isu-isu pelayanan publik di Indonesia dengan menerapkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Dengan demikian bahwa dengan adanya penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dapat mempercepat proses dan waktu pelayanan publik serta mempermudah publik dalam memperoleh pelayanan yang ingin diperolehnya.

Pelayanan publik secara empiris yang terjadi selama ini masih di tandai dengan hal-hal seperti berbelit-belit, lambat, mahal ketidakpastian melelahkan. Dalam keadaan seperti itu terjadi karena masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” tidak dilayani. Jika dianggap isu-isu pelayanan publik di Indonesia, masalah utama dari pelayanan publik saat ini dikaitkan dengan cara penerapan pelayanan itu sendiri.

Dengan adanya penerapan pelayanan terpadu satu pintu maka diharapkan tujuan-tujuan yang sudah direncanakan dapat berjalan dengan baik,

³ Erick S. Holle, *Pelayanan Publik melalui electronic government : upaya meminimalisir praktek maladministrasi dalam meningkatkan public service*, (Yogyakarta, Deepublish, 2011), hlm.20.

sehingga kekurangan-kekurangan dapat diperbaiki dari adanya kegiatan pelayanan terpadu yang dilakukan oleh kepala MAN 1 Palembang.⁴

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dengan adanya penerapan pelayanan terpadu satu pintu dapat memberikan kontribusi dalam mempercepat proses dan waktu pelayanan publik di sekolah.

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan pada tanggal 12 Agustus 2020, hari rabu, pukul 08.00 WIB di MAN 1 Palembang awal saya wawancara dengan Kepala MAN 1 Palembang dengan adanya penerapan PTSP ini dapat memberikan pelayanan yang cepat dan mudah untuk masyarakat, karena ada sebagian masyarakat yang sering mengeluh dengan pelayanan yang ada di sekolah, seperti pelayanan yang prosesnya lama dan berbelit-belit, hal ini terkadang membuat anggapan masyarakat sekitar bahwa sekolah ini kurang mengkoordinasi terkait proses penerapan PTSP tersebut, maka Kepala MAN 1 Palembang mengharapkan dengan adanya penerapan pelayanan terpadu satu pintu ini dapat mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang cepat, mudah dan transparan.

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Mempercepat Proses dan Waktu Pelayanan Publik di MAN 1 Palembang”**.

⁴ Ibid, hlm.21

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Mempercepat proses dan waktu Pelayanan Publik di MAN 1 Palembang ?
2. Apa sajakah faktor pendukung dan penghambat Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Mempercepat proses dan waktu Pelayanan Publik di MAN 1 Palembang ?

C. Tujuan dan kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Mempercepat proses dan waktu Pelayanan Publik di MAN 1 Palembang.
- b. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Mempercepat proses dan waktu Pelayanan Publik di MAN 1 Palembang.

2. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas dapat diketahui bahwa kegunaan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Secara Teoritis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan, pengalaman, pengetahuan baik bagi penulis maupun pembaca khususnya tentang penerapan pelayanan terpadu satu pintu

(PTSP) dalam mempercepat proses dan waktu pelayanan publik di MAN 1 Palembang.

b. Secara Praktis

1. Bagi Penulis, penelitian ini sangat berguna untuk membekali penulis ke jenjang berikutnya agar lebih baik serta dapat menambah wawasan, pengalaman dan pengetahuan terkhususnya tentang penerapan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) dalam mempercepat proses dan waktu pelayanan publik di MAN 1 Palembang.
2. Bagi sekolah, penelitian ini dapat dijadikan bahan kajian, informasi dan pengetahuan kedepannya untuk lebih diperhatikan dan ditingkatkan terkhususnya mengenai penerapan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) dalam mempercepat proses dan waktu pelayanan publik di MAN 1 Palembang.
3. Bagi pihak lain, hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai penambah pengetahuan dan informasi untuk menambah partisipasi dan kepedulian terhadap pendidikan serta dapat di jadikan bahan untuk penelitian selanjutnya.

A. Definisi Konseptual

Definisi konseptual peneliti ini adalah menjelaskan secara singkat kata-kata penting dalam :

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pengertian penerapan adalah perbuatan menerapkan, sedangkan menurut beberapa ahli,

penerapan adalah suatu perbuatan mempraktekkan suatu teori, metode, dan hal lain untuk mencapai tujuan tertentu dan untuk suatu kepentingan yang diinginkan oleh suatu kelompok atau golongan yang telah terencana dan tersusun sebelumnya.

Menurut Usman , penerapan (*implementasi*) adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan.

Pelayanan Terpadu adalah kegiatan pemberian pelayanan terhadap satu atau beberapa jenis pelayanan yang diselenggarakan secara terintegrasi dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dibentuk berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 di bawah kendali Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM). Pada tanggal 26 Januari 2015, PTSP Pusat ini diresmikan di BKPM. Pembentukan PTSP ini termasuk dalam rangka mendekatkan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta memperpendek proses pelayanan guna mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, kepastian, dan terjangkau.

Pembentukan PTSP ini termasuk dalam rangka mendekatkan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta memperpendek proses pelayanan guna mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, kepastian, dan terjangkau. PTSP berdasarkan Pasal 1 angka 28 PP/2018 didefinisikan sebagai pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses

dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.

Peningkatan kualitas pelayanan publik ini tertuang dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Didalamnya telah mengisyaratkan bahwa untuk mempermudah pelayanan kepada publik harus dilakukan dengan pelayanan sistem pelayanan terpadu. Tujuan penerapan Pelayanan terpadu ini adalah untuk menjamin kepastian kemudahan dan keefektifan dalam memberikan pelayanan publik di MAN 1 Palembang.

Pengertian pelayanan umum menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-PAN) Nomor 81 Tahun 1993 adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara/ Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.⁵

B. Tinjauan Pustaka

Seperti yang telah diuraikan diatas penelitian ini memfokuskan kajian terhadap penerapan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) dalam mempercepat proses dan waktu pelayanan publik di MAN 1 Palembang.

Penelitian yang dilakukan Ahmad Nur Haida, Choirul Saleh, Romula Adiono, yang berjudul “*Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sebagai Upaya*

⁵ Sahya Anggara, *Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-PAN) Nomor 81 Tahun 1993*, hlm. 568.

Peningkatan Pelayanan Perizinan (Studi pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri)” dalam penelitian ini dilakukan atas dasar keluhan masyarakat umum tentang proses pelayanan perizinan yang terkesan berbelit-belit, tidak transparan dan perlu biaya ekstra.

Penelitian yang dilakukan oleh Suhartoyo, yang berjudul “*Implementasi fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), (Universitas Diponegoro)*”, dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi fungsi pelayanan publik dalam pelayanan terpadu satu pintu.

Penelitian yang dilakukan oleh Bagus Yoga Dwi G, Priyanto Susiloadi, yang berjudul “*Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Pelayanan Perizinan di Kota Surakarta, (Universitas Sebelas Maret)*”, dalam penelitian ini bertujuan untuk memperbaiki layanan yang diberikan kepada masyarakat, Kota Surakarta memilih sistem pelayanan terpadu satu pintu.

Berdasarkan hasil penelitian yang relevan diatas, dapat disimpulkan bahwa ada beberapa persamaan terhadap penelitian ini diantaranya sama-sama membahas mengenai Penerepan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan Pelayanan Publik dalam mempercepat proses dan waktu pelayanan.

F. Kerangka Teori

1. Penerapan

a. Pengertian Penerapan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pengertian penerapan adalah perbuatan menerapkan, sedangkan menurut beberapa ahli, penerapan adalah suatu perbuatan mempraktekkan suatu teori, metode, dan hal lain untuk mencapai tujuan tertentu dan untuk suatu kepentingan yang diinginkan oleh suatu kelompok atau golongan yang telah terencana dan tersusun sebelumnya.⁶

Sedangkan menurut J.S Badudu dan Sutan Mohammad Zain penerapan adalah hal, cara atau hasil.⁷ Adapun menurut Lukman Ali, penerapan adalah mempraktekkan, memasang. Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa penerapan merupakan sebuah tindakan yang dilakukan baik secara individu maupun kelompok dengan maksud untuk mencapai tujuan yang telah dirumuskan.⁸

Secara umum, arti implementasi adalah suatu penerapan atau tindakan yang dilakukan berdasarkan rencana yang telah disusun atau dibuat dengan cermat dan terperinci sebelumnya.

Menurut Usman , penerapan atau implementasi adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan.

Menurut Setiawan, penerapan atau implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara

⁶ Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), *Definisi Penerapan*, tanggal akses 25 Juli 2020, pukul 19.39.

⁷ Baduu dan Sultan Mohammad Zain, *Efektifitas Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Balai Pustaka, 2010), hal.1487.

⁸ Lukman Ali, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, (Surabaya : Apollo, 2007), hal. 104.

tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana, biokrasi yang efektif.

Menurut Wibowo *Actuating* berkenaan dengan fungsi manajer untuk menjalankan tindakan dan melaksanakan pekerjaan yang diperlukan untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai oleh organisasi. *Actuating* merupakan implementasi dari apa yang direncanakan dalam *Planning* dengan memanfaatkan persiapan yang sudah dilakukan *Organizing*.

Implementasi adalah suatu penerapan atau tindakan yang dilakukan berdasarkan rencana yang telah disusun atau dibuat dengan cermat dan terperinci sebelumnya.

Jadi dapat disimpulkan bahwa penerapan merupakan salah satu fungsi dari manajemen *Actuating* yang fungsinya untuk menjalankan tindakan dan melaksanakan pekerjaan yang diperlukan untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai oleh organisasi.

b. Unsur-Unsur Penerapan

Adapun unsur-unsur penerapan meliputi :

1. Adanya program yang dilaksanakan
2. Adanya kelompok target, yaitu masyarakat yang menjadi sasaran dan diharapkan akan menerima manfaat dari program tersebut.
3. Adanya pelaksanaan, baik organisasi atau perorangan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan, pelaksanaan maupun pengawasan dari proses penerapan tersebut.

c. Manfaat Penerapan

1. Membantu Kepala Sekolah dan Para Pegawai untuk merancang strategi melalui pendekatan yang lebih sistematis, rasional, dan efektif.
2. Mendapatkan hasil yang maksimal melalui proses yang menyeluruh. Proses tersebut tentunya harus dilaksanakan sesuai dengan fungsi manajemen.
3. Membantu proses alokasi sumber daya yang efektif.
4. Mendorong tumbuhnya sikap professional dalam diri setiap anggota organisasi yang diberikan kepercayaan untuk melaksanakan tugas.⁹

d. Ruang Lingkup Penerapan

1. Pemberian Motivasi
2. Bimbingan
3. Koordinasi
4. Komunikasi
5. Peningkatan Penerapan.

2. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

a. Pengertian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Pelayanan Terpadu adalah kegiatan pemberian pelayanan terhadap satu atau beberapa jenis pelayanan yang diselenggarakan secara terintegrasi dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem pengendalian

⁹ Ernie Trisnawati dan Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen*, (Yogyakarta : PT Bayumas Cabang, 2005), hlm 67.

manajemen. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dibentuk berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 di bawah kendali Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM). Pada tanggal 26 Januari 2015, PTSP Pusat ini diresmikan di BKPM. Pembentukan PTSP ini termasuk dalam rangka mendekatkan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta memperpendek proses pelayanan guna mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, kepastian, dan terjangkau. PTSP berdasarkan Pasal 1 angka 28 PP/2018 didefinisikan sebagai pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.

Pelayanan terpadu ini untuk menjamin kepastian kemudahan dan keefektifan dalam memberikan pelayanan publik di Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang. Pelayanan terpadu ini agar menciptakan pelayanan satu pintu, informasi satu pintu dan data satu pintu.

b. Indikator Layanan Terpadu Satu Pintu

Pelayanan Terpadu Pengukuran indikator ini dilakukan dengan mengacu pada kondisi yang seharusnya dilakukan seperti :

1. Unit kerja telah melakukan sosialisasi/pelatihan dan penerapan pelayanan prima, serta mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan dan terjangkau.
2. Unit kerja telah memiliki informasi tentang pelayanan mudah diakses melalui berbagai media,

3. Unit kerja telah memiliki sarana layanan terpadu/terintegritas, dan
4. Unit kerja telah melakukan inovasi pelayanan.¹⁰

c. Akses Penyelenggaraan Layanan Terpadu Satu Pintu

Akses penyelenggaraan layanan terpadu adalah :

1. Transparan, yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti oleh usaha jasa.
2. Akuntabel, yaitu dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Partisipasif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Salah satu contoh dengan menggunakan jasa urus perijinan yang resmi.
4. Kesamaan hak, yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
5. Efisien, yaitu proses pelayanan perizinan pariwisata hanya melibatkan tahap-tahap yang penting dan melibatkan personil yang telah ditetapkan.
6. Keseimbangan antara hak dan Kewajiban, yaitu pemberi dan penerima pelayanan perizinan harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

¹⁰ Purwadi Sutanto, *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Program Pembangunan ZI-WBK Direktorat SMA*, (Jakarta : Kemendikbud, 2020), hlm 5.

7. Profesional, yaitu pemrosesan perizinan melibatkan keahlian yang diperlukan, baik untuk validasi administrative, verifikasi lapangan, pengukuran dan penilaian kelayakan, yang masing-masing prosesnya dilaksanakan berdasarkan tata urutan dan prosedur yang telah ditetapkan.¹¹

d. Prinsip dan Ruang Lingkup Layanan Terpadu

Prinsip pelayanan terpadu dilaksanakan dengan prinsip :

1. Keterpaduan
2. Ekonomis
3. Koordinasi
4. Pendelegasian atau pelimpahan wewenang
5. Akuntabilitas dan Aksesibilitas.

Ruang Lingkup layanan terpadu meliputi :

1. Pelayanan Informasi dan Data
2. Layanan Pengaduan
3. Surat Izin penggunaan Aula/BMN
4. Penerimaan Surat Masuk
5. Rekomendasi Usulan Kegiatan/Perencanaan Madrasah Negeri.

e. Tujuan Layanan Terpadu Satu Pintu

Tujuan Layanan terpadu satu pintu pada dasarnya ditujukan untuk menyederhanakan birokrasi pelayanan perizinan dan non-perizinan dalam bentuk :

¹¹ Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014, *Tujuan, prinsip, dan Ruang Lingkup PTSP*, (Jakarta : Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI, 2014), hlm 5.

1. Mempercepat proses dan waktu pelayanan dengan mengurangi tahapan-tahapan dalam pelayanan yang kurang penting.
2. Menekan biaya pelayanan, selain pengurangan tahapan, pengurangan biaya juga dapat dilakukan dengan membuat prosedur pelayanan serta biaya resmi menjadi lebih transparan.
3. Menyederhanakan persyaratan dengan mengembangkan sistem pelayanan parallel dan akan ditemukan persyaratan-persyaratan yang tumpang tindih, sehingga dapat dilakukan penyederhanaan persyaratan. Hal ini juga berdampak langsung terhadap pengurangan biaya dan waktu. Layanan Terpadu dapat mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti dan terjangkau.
4. Memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat.
5. Mendekatkan pelayanan kepada Masyarakat.
6. Memberikan akses yang lebih luas kepada Masyarakat untuk memperoleh pelayanan.

f. Ciri-Ciri Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Menurut Rusli ciri-ciri pelayanan terpadu satu pintu adalah sebagai berikut :

1. Wewenang proses dan penandatanganan surat izin berada disatu pihak yaitu instansi pelayanan.
2. Koordinasi (dalam hal pelayanan dan proses perizinan) lebih mudah dan dilakukan oleh Kepala PTSP.

3. Mekanisme dan prosedur akan lebih mudah disederhanakan karena keputusan berada ditangan Kepala PTSP.
4. Lokasi pelayanan berada disatu tempat (terpusat) tetapi terdapat kemungkinan luas untuk melakukan inovasi dan terobosan pelayanan sesuai dengan kondisi daerah masing-masing, misalnya membuka cabang diberbagai lokasi, mobil keliling untuk menjemput berkas-berkas di berbagai kecamatan.
5. Lembaga pelayanan sebaiknya berbentuk kantor atau dinas yang bereselon II. ¹²

3. Layanan Publik

a. Pengertian Layanan Publik

Pelayanan publik terbagi menjadi dua kata, yaitu pelayanan dan publik. Menurut Monir dalam Pasolong, pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan publik berasal dari Bahasa Inggris, *public* yang bearti umum, masyarakat, Negara. Berdasarkan Pasal 1 ayat (1) UU Nomor 25/2009 bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sehingga dapat dipahami bahwa

¹² Ibid., hlm 6.

pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah dalam sistem birokrasi yang bertujuan untuk melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Menurut Thohah dalam Sahya Anggara menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang/sekelompok orang/institusi tertentu untuk memberikan bantuan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Pengertian pelayanan umum menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-PAN) Nomor 81 Tahun 1993 dalam Sahya Anggara adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara/ Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan definisi pelayanan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh organisasi atau instansi yang ditujukan untuk kepentingan masyarakat yang dapat berbentuk uang, barang, ide atau gagasan ataupun surat-surat atas dasar keikhlasan, rasa senang, jujur, mengutamakan rasa puas bagi yang menerima layanan.

b. Indikator Pelayanan Publik

Standar Pelayanan Pengukuran indikator ini dilakukan dengan mengacu pada kondisi yang seharusnya dilakukan, seperti :

1. Terdiri dari fasilitas, fisik, peralatan, personil, dan komunikasi.
2. Terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, tepat, mudah, dan transparan.
3. Kemampuan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
4. Tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan.
5. Sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
6. Jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari bahaya atau resiko.
7. Kemampuan pemberi pelayanan untuk mendengar suara, keinginan atau aspirasi publik, sekaligus ketersediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada publik.
8. Melakukan segala usaha untuk mengetahui informasi kebutuhan publik.¹³

c. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Publik

Menurut Tjiptono, mengungkapkan ada beberapa faktor yang dapat mendukung dan menghambat pelayanan publik, yaitu :

1. Sumber Daya Manusia

¹³ Anonim, *Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik di Indonesia*, (Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM, 2002), hlm. 231.

Sumber daya manusia merupakan salah satu hal yang paling penting dalam kemajuan suatu lembaga. SDM (sumber daya manusia) sangat berpengaruh bagi pelayanan publik, sebab jika suatu SDM tidak memiliki kompetensi dan pengetahuan yang tinggi, dapat menyebabkan buruknya pelayanan yang ada di lembaga tersebut, dan sebaliknya jika SDM/ karyawan memiliki kompetensi dan pengetahuan tinggi, hal tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik asalkan pekerjaan yang mereka lakukan sesuai tugas yang diberikan.

2. Organisasi/Struktur

Dalam suatu lembaga karyawan harus memiliki koordinasi dan pembaruan hingga menjadi satu kesatuan yang utuh dan menjalankan upaya pelayanan terhadap pengguna jasa sesuai dengan tugas dan fungsinya secara tersusun yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan publik. Organisasi merupakan satu wadah yang didalamnya para anggota organisasi harus melakukan dan mengupayakan apa yang menjadi visi dan misi organisasi secara bersama-sama dan mencapai suatu tujuan bersama. dalam hal tersebut dibutuhkan kerjasama antar anggota organisasi khususnya pegawai PTSP yang melayani publik dan memiliki struktur pekerjaan yang jelas. Jika pegawai tersebut tidak menjalankan tugas dan fungsi secara terstruktur, maka lembaga tersebut dapat menghambat suatu pelayanan yang berkualitas terhadap publik.

3. Pengukuran

Pengukuran merupakan pengevaluasian kinerja dan pemantauan keluhan dan kepuasan publik. Jika evaluasi suatu kinerja menghasilkan kesesuaian antara penyedia jasa dan harapan publik, maka pelayanan yang diberikan berkualitas, jika hasil evaluasi tidak menunjukkan adanya kesetaraan antara penyedia jasa dan harapan publik, maka pelayanan tersebut dianggap buruk oleh publik.

4. Program

Rangkaian kegiatan dan tindakan yang harus dilakukan untuk mencapai suatu tujuan perusahaan yang meliputi pengelolaan keluhan publik, alat-alat promosi, alat-alat manajemen berupa alat-alat yang menunjang pelayanan seperti sumber daya manusia, biaya pelayanan, pelayanan terpadu dalam melayani publik.¹⁴

Adapun faktor pendukung pemberian peningkatan pelayanan pada masyarakat didasarkan adanya UU No. 24 tahun 2014 sesuai dengan standar operasional pelayanan, faktor pendukung dengan adanya peraturan pemerintah, ketersediaan fasilitas kerja dan motivasi pimpinan.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di sekolah pemerintah membuat program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang ingin diperolehnya. Menurut UU tersebut, pelayanan publik ialah

¹⁴ Ibrahim, Amin, *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*, (Bandung : Mandar Maju, 2008), hlm.68.

rangkaian kegiatan dalam pemenuhan keinginan sesuai dengan hukum perundang-undangan demi setiap warga negaranya atas jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik harus mengandung unsur ketepatan, kecepatan dan kesesuaian sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik. Menurut Erick S Holle mengatakan peningkatan pelayanan public (*Public service*) harus mendapatkan perhatian utama dari pemerintah, karena pelayanan public hak-hak sosial dasar dari masyarakat (*social right*).¹⁵

Salah satu faktor penentu keberhasilan sistem pelayanan publik, yaitu dengan koordinasi antar pegawai yang baik maka kualitas pelayanan yang efektif akan terlaksana. Pelayanan yang diterapkan yaitu melakukan pelayanan sesuai peraturan, tidak melanggar hukum dan sesuai standar operasional prosedur, sehinggamemudahkan masyarakat dalam pengurusan surat menyurat.

G. Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif.

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah *field research* (penelitian lapangan).

Penelitian lapangan adalah penelitian yang dilakukan dengan

¹⁵ Erick S. Holle, *Op.Cit.* hlm.52.

menggunakan informasi yang diperoleh penulis di tempat penelitian yang bersifat kualitatif yaitu penelitian lapangan yang datanya diperoleh langsung dari lapangan, baik berupa hasil observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan maksud dari kualitatif adalah penelitian lapangan menggunakan teori- teori dengan tanpa menggunakan rumus statistik. Penelitian lapangan ini diharapkan dapat memberi gambaran tentang Penerapan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) dalam mempercepat proses dan waktu pelayanan publik di MAN 1 Palembang.

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif artinya pendekatan yang dilakukan dengan menjelaskan, menerangkan, dan menguraikan pokok permasalahan yang hendak dibahas dalam penelitian ini kemudian ditarik kesimpulan secara deduktif.¹⁶

Penalaran deduktif adalah kegiatan berpikir yang sebaiknya dari penalaran induktif. Deduktif adalah cara berpikir dimana dari pernyataan yang bersifat umum ditarik kesimpulan yang bersifat khusus.¹⁷ Dalam penelitian ini, peneliti ingin menggambarkan tentang Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Mempercepat Proses dan Waktu Pelayanan Publik MAN 1 Palembang.

3. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah orang-orang yang benar-benar mengetahui dan terlibat langsung dengan fokus permasalahan yang ada

¹⁶ Saipul Annur, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Palembang: Grafika Telindo Press, 2008), hlm. 29.

¹⁷ Yuyun Suria Sumantri, *Ilmu Dalam Perspektif : Kumpulan Karangan Tentang Hakikat Ilmu*, (Jakarta : Gramedia, 2009). hlm.49

sehingga peneliti dapat merangkum informasi penting dalam fokus penelitiannya. Menurut Mies Dan Huberman informan penelitian adalah sebagai berikut:

- a. Informan kunci adalah mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan oleh penelitian. Dalam hal ini yang menjadi infoman kunci adalah Kepala MAN 1 Palembang.
- b. Informan pendukung adalah mereka yang dapat memberi informasi tidak terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti. Dalam hal ini yang menjadi informasi pendukung adalah Waka Humas, guru, dan komite.¹⁸

4. Teknik Pengumpulan Data

Metodologi penelitian adalah cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data dari peneliti itu sendiri. Sehubungan dengan masalah yang diteliti penulis, teknik yang penulis gunakan dalam penelitian skripsi ini adalah :

a. Teknik Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Observasi menjadi salah satu teknik pengumpulan data apabila sesuai dengan tujuan penelitian, direncanakan dan dicatat secara sistematis, serta dapat dikontrol kesalahannya.¹⁹ Teknik observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik observasi partisipasi pasif, peneliti berada di lokasi

¹⁸ Saipul Annur, *Op.Cit*, hlm.142.

¹⁹ Helen Sabera Adib, *Metodologi Penelitian*, (Palembang : Noerfikri, 2016), hlm..37

narasumber tetapi peneliti tidak ikut terlibat dalam kegiatan yang dilakukan narasumber. Teknik ini digunakan untuk mendapatkan data primer terkait proses pembinaan disiplin kerja guru dalam rangka peningkatan kinerja guru terkait dari data sekunder, keadaan wilayah, letak geografis, keadaan sarana dan prasarana. Jadi, penulis langsung ke lokasi peneliti untuk mengamati dan mencatat hal-hal mengenai penerepan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) dalam mempercepat proses dan waktu pelayanan publik di MAN 1 Palembang.

b. Teknik Wawancara

Wawancara adalah tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung. Pewawancara disebut *interviewer*. Teknik wawancara yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah wawancara semi terstruktur dimana dalam pelaksanaannya lebih bebas dan lebih terbuka. Dalam kegiatan wawancara ini, peneliti mengajukan pertanyaan kepada kepala MAN 1 Palembang, Waka humas, guru, dan komite untuk mendapatkan data terkait penerapan PTSP. Dalam melakukan wawancara, peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan terkait penerapan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) dalam mempercepat proses dan waktu pelayanan publik di MAN 1 Palembang.

c. Dokumentasi

Dokumentasi ialah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen, baik dokumen yang telah tersedia di lapangan peneliti maupun dokumen yang dibuat oleh peneliti berupa gambar, salinan berkas, rekaman gambar bergerak, dan lain sebagainya. Dalam kegiatan dokumentasi ini, peneliti mengambil dokumen berupa data-data terkait penerapan PTSP.

5. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber dengan menggunakan teknik pengumpulan data (triangulasi), dan dilakukan secara terus menerus sampai datanya jenuh. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini sebagaimana yang dijelaskan oleh Miles dan Huberman yang melalui langkah-langkah sebagai berikut:

a. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Mereduksi data berarti kegiatan merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan hal-hal penting, mencari tema dan polanya. Data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data. Dalam penelitian ini penulis akan mereduksi dengan cara merangkum hal-hal apa saja yang akan dibutuhkan dimana peneliti akan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

(PTSP) dalam Mempercepat Proses dan Waktu Pelayanan Publik di MAN 1 Palembang.

b. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data digunakan untuk lebih meningkatkan pemahaman kasus dan sebagai acuan pengambil tindakan berdasarkan pemahaman dan analisis sajian data. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang dipahami tersebut. Dalam penyajian data penulis akan menyajikan data dengan cara mendisplay data secara singkat dan jelas dengan menguraikan hal-hal yang akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi serta merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang dipahami.²⁰

c. Verifikasi (*Verivication*)

Penarikan kesimpulan merupakan kegiatan penggambaran yang utuh dari obyek yang diteliti. Proses penarikan kesimpulan didasarkan pada hubungan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang dipadu pada penyajian data.

Menurut Miles and Huberman langkah ketiga dalam analisis data yaitu penarikan kesimpulan dan verivikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang mendukung pada tahap

²⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, (Bandung : Alfabeta, 2018), hlm. 333

pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

H. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam penulisan ini maka penulis akan menguraikan sistematika pembahasan sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan, pendahuluan terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, definisi konseptual, kerangka teori, tinjauan pustaka, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II Landasan teori, yang meliputi : penjelasan tentang teori-teori yang menjadi landasan teoritik yang berkaitan dengan judul yaitu Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dalam Mempercepat Proses dan Waktu Pelayanan Publik di MAN 1 Palembang.

Bab III Gambaran umum objek penelitian, gambaran umum sekolah yaitu yang berisi sejarah berdirinya sekolah, visi, misi, tujuan sekolah, letak geografis, struktur organisasi, keadaan guru, siswa, pegawai, dan keadaan sarana dan prasarana.

Bab IV Hasil penelitian dan pembahasan analisis data yaitu terdiri dari paparan penelitian, yakni :

1. Yang berisi tentang Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dalam Mempercepat Proses dan Waktu Pelayanan Publik.
2. Yang berisi tentang faktor-faktor yang mempengaruhi Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dalam Mempercepat Proses dan Waktu Pelayanan Publik.

Bab V penutup, yang berisi kesimpulan dan saran.