

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan penelitian dan pembahasan yang telah peneliti lakukan mengenai penerapan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) dalam mempercepat proses dan waktu pelayanan publik di MAN 1 Palembang, melalui kegiatan wawancara, observasi dan dokumentasi, maka dapat di tarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penerapan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) dalam mempercepat proses dan waktu pelayanan publik di MAN 1 Palembang sudah berjalan baik. Hal ini terlihat telah berjalannya pemberian motivasi, bimbingan, koordinasi, komunikasi dan pengembangan dalam menerapkan sosialisasi/pelatihan dan penerapan pelayanan prima, serta mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, dan transparan yang dalam sosialisasi pelayanan prima menerapkan senyum, sapa, salam dan tanyakan apa yang dibutuhkan. Disamping unit kerja telah memiliki informasi tentang pelayanan mudah diakses melalui berbagai media, Kepala MAN 1 Palembang sudah membuat website dan media sosial guna untuk memberikan kemudahan kepada publik mengenai pelayanan terpadu satu pintu serta dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat sebagai sarana untuk memberikan informasi kepada publik.

Selanjutnya unit kerja telah memiliki sarana layanan terpadu/terintegritas, dalam hal ini bertujuan untuk memberikan layanan kepada pemangku

kepentingan di bidang riset, teknologi, dan pendidikan tinggi secara cepat, efektif dan transparan. Dan melakukan inovasi pelayanan terpadu satu pintu (PTSP), dalam hal ini inovasi yang dilakukan sesuai dengan visi dan misi PTSP MAN 1 Palembang salah satunya untuk meningkatkan kuantitas (SDM) pelayanan terpadu satu pintu sesuai kebutuhan dan harapan publik.

2. Faktor yang mempengaruhi penerapan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) dalam mempercepat proses dan waktu pelayanan publik di MAN 1 Palembang. Faktor pendukung yaitu waktu penyelesaian yang cepat dan tepat, sarana dan prasarana, kompetensi pegawai dan komunikasi. Sedangkan faktor penghambat yaitu kurangnya pengetahuan masyarakat dan kurangnya sumber daya manusia.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka ada beberapa saran yang mungkin dapat menjadi pertimbangan dari penulis sebagai berikut:

1. Bagi Kepala Sekolah tetap mempertahankan apa yang sudah dicapai saat ini, meningkatkan segala kinerja sekolah dan memberdayakan seluruh komponen sekolah dengan tanggung jawab masing-masing, serta meningkatkan hubungan yang harmonis dengan masyarakat melalui pelayanan terpadu dan lembaga lain yang terkait dan lebih transparan atas segala sesuatu demi kesuksesan dan kejayaan sekolah.
2. Bagi MAN 1 Palembang tetap ditingkatkan penerapan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) dalam mempercepat proses dan waktu pelayanan publik, dan

pelayanan internal dan eksternal serta kegiatan humas dalam menjaga hubungan baik terhadap masyarakat.

3. Bagi Peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi dalam penelitian selanjutnya di MAN 1 Palembang dan dapat di tindak lanjuti dalam model penelitian yang lebih luas.

## DAFTAR ISI

- Peter Salim dan Yenny Salim. (2002). *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer* , Jakarta : Modern English Perss.
- U.-U. N. (2014). *Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Beserta Penjelasannya*. Bandung: Fokus Media.
- Erick S. Holle. (2011). *Pelayanan Publik melalui electronic government : upaya meminimalisir praktek maladministrasi dalam meningkatkan public service*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sahya Anggara. ( 1993). *Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara. ( Men-PAN) Nomor 81 Tahun*.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). (2020). *Definisi Penerapan*. Palembang: KBBI.
- Badudu dan Sultan Mohammad Zain. (2010). *Efektifitas Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka.
- Lukman Ali. (2007). *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Surabaya : Apollo.
- Ernie Trisnawati dan Kurniawan Saefullah. (2005). *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta : PT Bayumas Cabang.
- Purwadi Sutanto. (2020). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Program Pembangunan ZI-WBK Direktorat SMA*. Jakarta : Kemendikbud.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014. (2014). *Tujuan, prinsip, dan Ruang Lingkup PTSP*. Jakarta : Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI.
- Anonim. (2002). *Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Pusat Studii Kependudukan dan Kebijakan UGM.
- Ibrahim dan Amin, T. d. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Impelementasinya*. Bandung: Mandar Maju.

- Annur, S. (2008). *Metode Penelitian Pendidikan*. Palembang: Grafika Telindo Press.
- Sumantri, Y. S. (2009). *Ilmu Dalam Perspektif : Kumpulan Karangan Tentang Hakikat Ilmu*. Jakarta: Gramedia.
- Helen Sabera Adib. (2016). *Metodologi Penelitian*. Palembang: Noerfikri.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Moloeng, L. J. (2009). *Metodologi Pendidikan Kualitas*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Wahab. (2008). *Tujuan Penerapan Program*. Jakarta : Bulan Bintang.

