

PELAKSANAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) DI MAN 1 PALEMBANG

Bunga Az Zahwa¹

bungaazzahwa18@gmail.com¹

Saipul Annur²

saipulannur_uin@radenfatah.ac.id²

Maryance³

maryance_uin@radenfatah.ac.id³

^{1,2,3}Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang

ABSTRACT

This study is entitled Implementation of one-stop integrated service (PTSP) at MAN 1 Palembang. The research method used in this study is a qualitative method using a qualitative descriptive approach. Data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The research informants in this study were the head of one-stop integrated service, the head of the madrasah, the Deputy Head of Public Relations, and the staff of one-stop integrated service. The techniques used in qualitative data analysis consist of data reduction, data presentation, verification. The triangulation in this study uses source triangulation and technique triangulation. The results of the study indicate that the Implementation of one-stop integrated service (PTSP) at MAN 1 Palembang through several indicators of direction, motivation, communication, coordination. Supporting factors in this study are factors of awareness, ability and skills, service facilities. While the inhibiting factors in this study are lack of responsibility.

Keywords: MAN 1 Palembang, Service, PTSP.

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di MAN 1 Palembang. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian dalam penelitian ini yaitu kepala pelayanan terpadu satu pintu, kepala madrasah, Waka Humas, dan staf pelayanan terpadu satu pintu. Teknik yang digunakan dalam analisis data kualitatif yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, verifikasi. Adapun triangulasi dalam penelitian ini yaitu menggunakan

triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Hasil penelitian menunjukkan bahwasanya Pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di MAN 1 Palembang melalui beberapa indikator pengarahannya, motivasi, komunikasi, koordinasi. Faktor pendukung dalam penelitian ini yaitu faktor kesadaran, kemampuan dan keterampilan, sarana pelayanan. Sedangkan faktor penghambat dalam penelitian ini yaitu kurangnya tanggung jawab.

Kata Kunci: MAN 1 Palembang, Pelayanan, PTSP.

PENDAHULUAN

Kinerja pelayanan publik sangat besar pengaruhnya terhadap kualitas kehidupan masyarakat. Oleh karena itu, membangun sistem manajemen pelayanan publik yang handal adalah keniscayaan dalam meningkatkan kesejahteraan warganya, tidak mengherankan kalau perbaikan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu alasan prioritas yang harus ditingkatkan.

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.

Menurut Undang-Undang No. 97 Tahun 2014 (2014) Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dibentuk berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 di bawah kendali Badan Koordinasi

Penanaman Modal (BPKM). 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 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 (Holle, 2016).

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. 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.

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) (Mandala, 2018). 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. Dengan adanya penerapan pelayanan terpadu satu pintu maka diharapkan tujuan-tujuan yang sudah direncanakan dapat berjalan dengan baik.

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan di MAN 1 Palembang, berdasarkan wawancara dengan Kepala MAN 1 Palembang terkait pelaksanaan PTSP ini sudah ada PTSP yang dilaksanakan untuk membantu layanan : 1. Administrasi siswa dan PPDB, 2. Pegawai PTSP belum memahami tugasnya secara baik sehingga layanan belum maksimal, 3. Etika layanan pegawai belum dilakukan dengan baik dan kurang dalam memberikan informasi yang tidak jelas. Berdasarkan Konsep sikap (*Attitude*) Prinsip pelayanan prima, diantaranya: 1) Melayani pelanggan dengan berpenampilan rapi dan sopan. 2) Berpikir positif dalam melayani pelanggan. 3) Bersikap menghargai dalam melayani pelanggan.

Hal ini membuat anggapan masyarakat sekitar bahwa madrasah ini kurang koordinasi terkait proses pelaksanaan PTSP tersebut, maka Kepala MAN 1 Palembang mengharapkan dengan adanya pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu ini dapat mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang cepat, mudah

dan transparan. PTSP ini sangatlah penting bagi kelancaran semua kegiatan yang menyangkut pelayanan administrasi kepada masyarakat. Dengan demikian pelaksanaan PTSP ini menjadi menarik untuk diteliti, berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ilmiah yang berjudul Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN 1 Palembang.

METODE PENELITIAN

Tempat penelitian ini dilaksanakan di MAN 1 Palembang yang beralamat di JL. Gub Bastari Jakabaring Palembang, Sumatera Selatan, Indonesia. Fokus penelitian ini yaitu membahas pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di MAN 1 Palembang.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif, penelitian kualitatif adalah penelitian yang lebih banyak mementingkan proses dari pada hasil, karena hubungan bagian-bagian yang sedang diteliti akan jauh lebih baik apabila diamati dalam proses (Saipul Annur, 2018). Pendekatan penelitian ini yakni deskriptif kualitatif artinya pendekatan yang dilakukan dengan menjelaskan, menerangkan, dan menguraikan pokok permasalahan yang hendak dibahas dalam penelitian ini kemudian ditarik kesimpulan secara deduktif (Saipul Annur, 2008).

Informan dalam penelitian ini yaitu Kepala Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), kepala madrasah, waka humas dan staf Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Sehingga

peneliti membutuhkan metode dan alat pengumpulan data berupa metode wawancara terstruktur, proses wawancara terstruktur yang dilakukan menggunakan instrumen pedoman wawancara tertulis yang berisi pertanyaan yang akan diajukan kepada informan.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan analisis data menggunakan teknik analisis data model interaksi yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman, yaitu di mulai dari tahapan pengumpulan data dilanjutkan dengan reduksi data, display data dan tahapan terakhir yaitu verifikasi (Sugiyono, 2013).

Kemudian keabsahan data pada penelitian ini menggunakan teknik triangulasi yakni triangulasi sumber dan triangulasi waktu, yang dimana triangulasi sumber yaitu membandingkan dan mengecek ulang tingkat kepercayaan data yang didapat dari waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif dan triangulasi teknik, yang akan dilakukan peneliti untuk menguji kelengkapan dan ketepatan data, yaitu dengan cara membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang akan diperoleh melalui teknik yang berbeda (Sugiyono, 2015).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN 1 Palembang

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang dilakukan peneliti bahwa pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN 1 Palembang melalui 4 indikator yaitu pengarahan, motivasi, komunikasi dan koordinasi.

Pengarahan

Pengarahan adalah suatu kegiatan yang berhubungan dengan pemberian perintah dan saran (Siswanto, 2020). Dalam ruang lingkup Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), kegiatan pemberian pengarahan ini sangat perlu dilakukan. Agar tidak adanya tumpang tindih pekerjaan dengan adanya pengarahan yang sudah diberikan dalam pelaksanaan layanan administrasi dan kegiatan lainnya akan berjalan selaras. Pengarahan ini berfungsi untuk membimbing, menginspirasi, mengawasi dan menginstruksikan orang-orang menuju pencapaian tujuan organisasi.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan ibu MU selaku kepala tata usaha beliau mengatakan bahwa selaku kepala tata usaha selalu memberikan arahan terkait apakah Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN 1 Palembang sudah berjalan dengan baik atau belum, tentunya dalam hal ini arahan yang saya berikan seperti dengan mengingatkan kalau pekerjaannya sudah diselesaikan atau belum, kalau pun belum segera diselesaikan agar tidak menghambat proses pekerjaan yang lain. Lalu ditambahkan oleh ibu EN selaku staf PTSP beliau menjelaskan bahwa sudah banyak

mendapatkan pengarahan baik dari kepala madrasah maupun dari kepala tata usaha. Kepala tata usaha memberikan wejangan singkat sebelum rapat dimulai dan memberikan perintah serta saran kepada semua pihak terlibat. Lalu diperkuat oleh ibu W selaku kepala madrasah beliau menyatakan dari segi pengarahan sudah dilakukan ketika rapat rutin bulanan menjadi salah satu wadah untuk memberikan arahan secara berkala kepada seluruh pihak terkait, sehingga kegiatan administratif dapat berjalan lancar dan terkoordinasi dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa dari sudut pandang kepala TU, staf PTSP, dan kepala madrasah sudah dilakukan pengarahan. Yang mana pengarahan dianggap membantu dalam menyelesaikan tugas administratif dan memenuhi kebutuhan mereka. Pengarahan yang baik dan terjalin antara semua pihak terkait, seperti kepala TU, staf PTSP, dan waka kesiswaan, menjadi kunci dalam memastikan pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN 1 Palembang dapat berjalan dengan lancar dan efektif.

Motivasi

Motivasi merupakan salah satu fungsi manajemen berupa pemberian narasi, semangat serta dorongan kepada bawahan, agar melakukan dengan suka rela (Nanang, 2019).

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan ibu MU selaku kepala tata usaha

beliau mengatakan bahwa telah mengupayakan dalam memberikan motivasi kepada staff agar selalu semangat dalam bekerja dan memberikan pelayanan yang maksimal mungkin dengan membuat suasana kerja di ruang PTSP itu lebih hidup dan tidak membosankan, sehingga tidak akan jenuh dan mengantuk ketika bekerja dan dengan harapan tentunya tugas dan pekerjaannya menjadi cepat selesai. Lalu ditambahkan oleh ibu EN selaku staf PTSP beliau menjelaskan bahwa telah melihat atas tanggungjawab kepala TU dan kepala madrasah yang dapat menginspirasi pada staf tu untuk bekerja lebih maksimal untuk melayani dan memberikan informasi kepada para siswa, guru dan masyarakat melalui PTSP. Kemudian diperkuat oleh ibu W selaku kepala madrasah beliau menyatakan bahwa dari segi motivasi, sudah saya lakukan. Saya lebih suka berbicara dengan staf daripada hanya memerintahkan tugas. Menurut saya, hal ini lebih membantu memotivasi staf untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan penuh semangat.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepala tata usaha, kepala madrasah, staf, sering membantu siswa dalam urusan administrasi, memberikan contoh positif bagi staf PTSP untuk memberikan pelayanan yang lebih baik terkait Pelayanan Informasi dan Data, Layanan Pengaduan, Surat Izin penggunaan Aula/BMN, dan Penerimaan Surat Masuk. Dalam hal ini pimpinan lembaga ini berusaha memberikan motivasi secara menyeluruh, seperti memberikan kata-kata

motivasi melalui group WhatsApp serta dengan mendatangi staf tata usaha saat mereka sedang bekerja untuk memberikan dukungan.

Komunikasi

Komunikasi merupakan bagian dari kehidupan bermasyarakat. Dalam melakukan aktivitas, manusia hidup berkomunikasi dengan manusia lainnya, karena manusia merupakan makhluk sosial.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan ibu MU selaku kepala tata usaha beliau mengatakan bahwa selaku kepala tata usaha yang mengelola penataan arsip kantor melakukan komunikasi setiap hari terkait apakah penataan arsip kantor sudah berjalan dengan baik, cara penyampaian komunikasinya dengan berdiskusi terkait permasalahan yang harus dibenahi dalam penataan arsip kantor, dengan melakukan komunikasi yang teratur dan baik maka permasalahan yang ada bisa diselesaikan dengan baik melalui pemecahan masalah antar sesama pegawai. Lalu ditambahkan oleh ibu EN selaku staf PTSP beliau menjelaskan bahwa dalam melakukan komunikasi dengan cara yang baik, namun ada beberapa kendalanya seperti ada beberapa surat-surat yang belum terarsipkan, sehingga diharuskan berdiskusi agar menemukan solusi yang terbaik. Kemudian diperkuat oleh ibu W selaku kepala madrasah beliau menyatakan bahwa dilihat dari komunikasi sudah berjalan dengan baik, kepala tata usaha berkomunikasi dengan cara berdiskusi secara rutin

mengenai tugas-tugas administrasi serta kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan PTSP di madrasah ini.

Koordinasi

Koordinasi merupakan proses suatu kegiatan pengaturan, memadukan atau mengintegrasikan kepentingan bersama untuk mencapai tujuan bersama secara efektif dan efisien (Yadismaîn, 2019).

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan ibu MU selaku kepala tata usaha beliau mengatakan bahwa dalam hal ini tentunya selalu berkoordinasi pada setiap sebulan sekali sehingga ada laporan yang bisa dilihat. Lalu ditambahkan oleh ibu EN selaku staf PTSP beliau menjelaskan bahwa sudah ada upaya dari kepala madrasah dan kepala tata usaha dalam mengatur kegiatan administrasi yang baik melalui rapat dan musyawarah, namun terkadang pelayanan administrasi mengalami keterlambatan karena jumlah tugas yang membludak. Kemudian diperkuat oleh ibu W selaku kepala madrasah beliau menyatakan bawasannya perlu diketahui bahwa pegawai tata usaha kita itu baru ada satu tenaga kerja, mengenai SDM yang kurang saya lakukan secara isidental seperti pengecekan terhadap penataan arsip apakah sudah sesuai dan tidak terjadi penumpukkan arsip, serta tidak menyulitkan ketika suatu waktu arsip tersebut diperlukan, dan berkoordinasi mengenai surat-surat yang belum tercatat secara keseluruhan agar segera dikerjakan, dan tidak menjadi penumpukkan.

Faktor Pendukung Dan Penghambat Dalam Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN 1 Palembang

Ada beberapa faktor yang dapat menentukan keberhasilan dalam proses pelaksanaan kegiatan, seperti faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya.

Faktor Pendukung

Dalam pelaksanaan layanan administrasi pada suatu sekolah selalu ada faktor-faktor pendukung dan penghambanya, berikut faktor pendukungnya:

Faktor Kesadaran

Kesadaran berfungsi sebagai acuan dasar yang melandasi dalam perbuatan atau tindakan yang berikutnya.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan ibu MU selaku kepala tata usaha beliau mengatakan bahwa dalam hal pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN 1 Palembang ini sebenarnya sudah dilakukan dengan adanya kesadaran diri masing-masing. Lalu ditambahkan oleh ibu EN selaku staf PTSP beliau menjelaskan dalam hal ini tentunya sudah memiliki kesadaran kerja karena kesadaran itu merupakan acuan dasar dalam bekerja. Kemudian diperkuat oleh ibu W selaku kepala madrasah beliau menyatakan bahwa yang menjadi faktor pendukung dari pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN 1 Palembang ini adalah kesadaran.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan kunci dan informan pendukung, dalam hal ini peneliti menyimpulkan bahwa faktor pendukung pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN 1 Palembang ialah kesadaran. Adapun berdasarkan hasil wawancara, dan observasi yang sudah peneliti lakukan, peneliti melihat pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN 1 Palembang sudah berjalan dengan baik. Madrasah ini sudah mempunyai kesadaran dalam bekerja dan bersungguh-sungguh dalam melayani.

Kemampuan dan Keterampilan

Faktor kemampuan karyawan mempengaruhi kualitas pelayanan karena pada umumnya para karyawan yang mempunyai kemampuan dan keterampilan inilah yang sehari-hari menjalankan tugas dibidang pelayanan dan berhadapan langsung dengan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan ibu MU selaku kepala tata usaha beliau mengatakan bahwa staf PTSP di madrasah ini, Alhamdulillah sudah memiliki wawasan dan pengetahuannya dibidang tata persuratan dan layanan administrasi. Lalu ditambahkan oleh ibu W selaku kepala madrasah beliau menjelaskan sebagai kepala madrasah dalam rekrutmen juga mengutamakan pengalaman yang tujuannya agar ketika dia bekerja hasilnya lebih optimal. Saya selalu menanamkan dan memberikan arahan kepada pegawai di sekolah ini untuk terus mau belajar.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan kunci dan informan pendukung, dalam hal ini peneliti menyimpulkan bahwa faktor pendukung pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN 1 Palembang ialah memiliki kemampuan dan keterampilan.

Sarana Pelayanan

Fasilitas tentu sangat berpengaruh dalam kemajuan kearsipan. fasilitas yang memenuhi standar dalam penataan arsip akan memberikan dampak yang positif, mulai dari ketertarikan penataan dan kemudahan dalam menemukan arsip yang diperlukan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan ibu MU selaku kepala tata usaha beliau mengatakan bahwa sarana dan fasilitas pelayanan yang ada di sekolah ini alhamdulillah sudah baik, dan sudah lengkap seperti bisa kita lihat tersedianya lemari arsip, dan tempat arsip sehingga arsip tersebut tertata sesuai dengan prosedurnya. Lalu ditambahkan oleh ibu W selaku kepala madrasah beliau menjelaskan fasilitas dan sarana pelayanan yang memadai dan baik akan memengaruhi kinerja para pegawai, saya selalu bertanya kepada Kepala Tata Usaha dan Staff PTSP apakah ada fasilitas yang rusak, atau belum lengkap untuk mengantisipasi agar pekerjaan mereka tidak tertunda.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan beberapa informan peneliti

dapat menyimpulkan bahwa dalam memberikan pelayanan yang maksimal adalah fasilitas dan sarana yang lengkap, memenuhi syarat dan memadai, seperti tersedianya almari, wadah arsip dan lain-lain. Dalam hal ini sarana dan prasarana sudah cukup dikatakan memadai, dari mulai perkakas dari yang kecil-kecil juga sudah disediakan.

Faktor Penghambat Kurangnya Tanggung Jawab

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan ibu MU selaku kepala tata usaha beliau mengatakan bahwa Peran tanggung jawab dalam melayani administrasi sangat penting, masih ada staf PTSP yang kurang bertanggung jawab. Akibatnya mereka melayani dengan santai. Lalu ditambahkan oleh ibu W selaku kepala madrasah beliau menjelaskan di madrasah ini, masih mengalami hambatan salah satunya masih kurangnya tanggung jawab dalam melayani administrasi di madrasah yaitu masih ada staf yang tidak bersungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan, terkesan santai dalam memberikan layanan hal demikian mampu menghambat kelancaran kinerja staf.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan kunci dan informan pendukung, maka dapat peneliti simpulkan bahwa hambatan dari kurangnya tanggung jawab masih menjadi salah satu faktor penghambat, karena dengan adanya tanggung jawab yang sesuai akan mempermudah dan memperlancar staf

PTSP dalam mengerjakan pekerjaannya dengan baik dan tidak ada penundaan pekerjaan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan di MAN 1 Palembang dengan judul pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN 1 Palembang, dapat disimpulkan bahwa Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN 1 Palembang, sudah dilakukan dengan baik dilihat dari segi pengarahan, motivasi, komunikasi dan koordinasi. Pengarahan sudah diberikan secara berjangka sesuai arahan itu kapan perlu diberikan kepada bawahan. Pemberian motivasi dalam pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) didukung motivasi dari kepala madrasah, kepala tata usaha dan staf. Komunikasi yang baik terjalin antara kepala TU, staf PTSP, kepala madrasah, guru, dan siswa. Adapun koordinasi antara kepala tata usahadengan staf PTSP, serta dengan kepala madrasah diupayakan melalui rapat-rapat koordinasi dengan cara pelaporan setiap bulan sekali. Faktor pendukung dalam penelitian ini yaitu dilakukan dengan adanya kesadaran, keterampilan, kemampuan dan sarana pelayanan. Sedangkan faktor penghambat dalam penelitian ini terjadi akibat kurangnya tanggung jawab.

Saran

Diharapkan kepada pihak MAN 1 Palembang mampu mempertahankan

pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang sudah berjalan dengan baik.

Dihasilkan kepada peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini dihasilkan dapat berguna sebagai penambah ilmu pengetahuan, serta dapat dijadikan referensi untuk peneliti selanjutnya.

Untuk peneliti sendiri, hasil penelitian ini sangat bermanfaat untuk peneliti dan menambah pengetahuan dan wawasan tentang pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

DAFTAR PUSTAKA

- Annur, S. (2008) *Metode Penelitian Pendidikan*. Palembang: Grafika Telindo Press.
- Annur, S. (2018) *Metodelogi Penelitian Pendidikan: Analisis Data Kuantitatif dan Kualitatif*. Palembang: Noer Fikri Offset.
- Holle, E.S. (2016) *Pelayanan Publik melalui electronic government : upaya meminimalisir praktek maladministrasi dalam meningkatkan public service*. Yogyakarta: Deepublish.
- Mandala (2018) *Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Paersada.
- Nanang (2019) *Manajemen Kelas*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Siswanto (2020) *Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono (2013) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2015) *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang No. 97 Tahun 2014 (2014) *Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Beserta Penjelasannya*. Bandung: Fokus Media.
- Yadismain (2019) *Penataan Kantor*. Jakarta: Graimedia Persada.