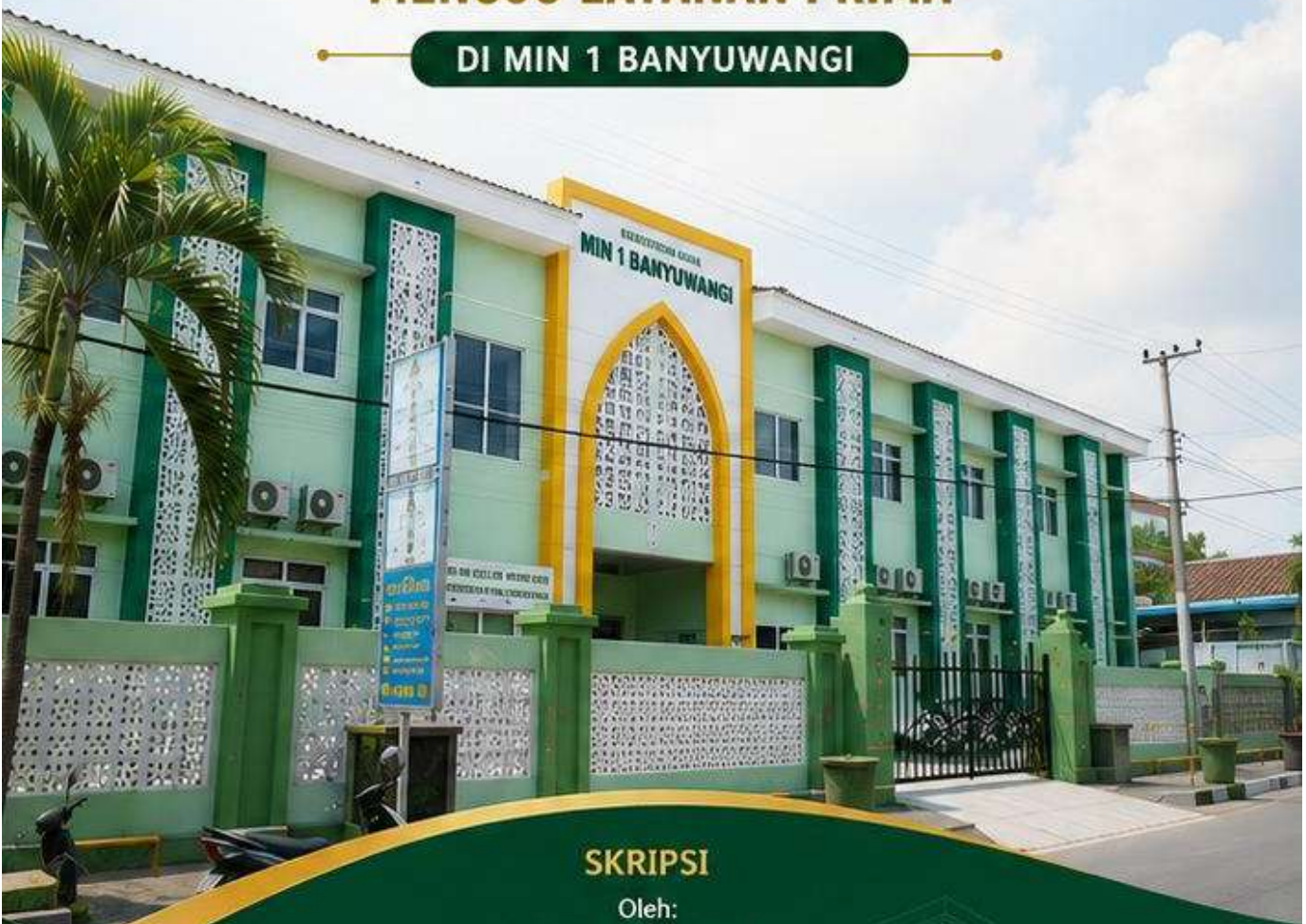
UIMSYA
UNIVERSITAS KH. MUKHTAR SYAFAAT

OPTIMALISASI ALUR ADMINISTRASI PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) MENUJU LAYANAN PRIMA

DI MIN 1 BANYUWANGI



SKRIPSI

Oleh:
Miftahul Jannah
(2211111011)

Dosen Pembimbing:
Mamlukhah S.Pd.I, M.Pd.I
(3150517087601)

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
UNIVERSITAS KH. MUKHTAR SYAFAAT (UIMSYA)

2026

SKRIPSI

OPTIMALISASI ALUR ADMINISTRASI PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) MENUJU LAYANAN PRIMA DI MIN 1 BANYUWANGI

Oleh :

MIFTAHUL JANNAH

NIM : 2211111011

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN

UNIVERSITAS KH. MUKHTAR SYAFAAT

BLOKAGUNG BANYUWANGI

2026

SKRIPSI

OPTIMALISASI ALUR ADMINISTRASI PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) MENUJU LAYANAN PRIMA DI MIN 1 BANYUWANGI

Oleh :

MIFTAHUL JANNAH

NIM : 2211111011

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN

UNIVERSITAS KH. MUKHTAR SYAFAAT

BLOKAGUNG BANYUWANGI

2026

PRASYARAT GELAR

OPTIMALISASI ALUR ADMINISTRASI PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) MENUJU LAYANAN PRIMA DI MIN 1 BANYUWANGI

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas KH. Mukhtar Syafaat (UIMSYA) Blokagung Banyuwangi
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana Pendidikan (S.Pd.)

Oleh :

MIFTAHUL JANNAH

NIM : 2211111011

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN

UNIVERSITAS KH. MUKHTAR SYAFAAT

BLOKAGUNG BANYUWANGI

2026

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi Dengan Judul:

OPTIMALISASI ALUR ADMINISTRASI PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) MENUJU LAYANAN PRIMA DI MIN 1 BANYUWANGI

Telah disetujui untuk diajukan dalam siding (ujian Skripsi/Tesis)

Pada tanggal:

Mengetahui,

Ketua Prodi	Pembimbing
Muhammad Husain, M.Pd.	**Mamlukhah, S.Pd.I, M.Pd.I.**
NIPY. 3152429069901	NIPY. 3150517087601

Dijindai dengan CamScanner

PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi saudari Miftahul Jannah telah dimunaqosahkan kepada Dewan Penguji Skripsi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas KH. Mukhtar Syafaat (UIMSYA) Blokagung Banyuwangi

Pada tanggal: 18 Juni 2026

Dan telah diterima dan disahkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) dalam Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Program Studi Manajemen Pendidikan Islam.

Tim Penguji

Ketua

Syamsul Mu'arif, S.Pd., M.M.

NIPY. 3150128106401

Penguji I	Penguji II
Dr. H. Muh. Imam Khaudli, S.Pd.I., M.Si.	Lutfi Wakhid, M.Pd
NIPY. 315081303830l	NIPY. 3151522109101

Dekan

Dr. Zulfi Zumala Dwi Andriani, M.A.

NIPY. 3150722128401

iv

MOTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

"Allah SWT tidak mengatakan hidup itu mudah, tetapi Allah SWT berjanji bahwa sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan."

(Q.S. Al-Insyirah : 5-6)

"Gunakan senyummu untuk merubah dunia, jangan biarkan dunia merubah senyummu"

(Penulis)

Persembahan:

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillahirabbil 'alamin, sungguh sebuah perjuangan yang cukup panjang telah aku lalui untuk mendapatkan gelar sarjana ini. Tiada lembar skripsi yang paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan, Bismillahirrahmanirrahim skripsi ini saya persembahkan untuk:

Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan pertolongan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Selanjutnya kepada kedua orang tua saya tercinta Bapak Sulaiman dan Ibu Nurmalah atas pengorbanan dan tulus kasih. Semoga ibu dan bapak bahagia selalu. Kepada saudara kandungku, Nurul Anwar S.E, S.H., Solihin S.H., Muh. Fahrul Huda dan saudara ipar Baridatur Rahmah S.H., Windari Octaviani, yang selalu memberikan dukungan hingga bisa ke tahap saat ini. Semoga selalu diberkahi dan diberikan kesehatan. Last but not least, sahabat dan teman istimewa, Intan Istiqomah, Ulla Izzatul, Luthfi Qothrun Nada, Ahmad Bagir, dan Moh. Bahtiar. Terima kasih atas nasihat, arahan serta bantuan baik dalam proses akademik maupun dalam kehidupan pribadi penulis. Terima kasih atas support kalian semoga diberkahi dan bahagia selalu.

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN SKRIPSI

بِسْمِ اللهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama	:	Miftahul Jannah
NIM	:	2211111011
Program Studi	:	Manajemen Pendidikan Islam
Alamat Lengkap	:	Banyuwangi Jawa Timur

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

a. Skripsi ini tidak pernah diserahkan kepada Lembaga perguruan tinggi manapun untuk mendapatkan gelar akademik apapun
b. Skripsi ini benar-benar hasil karya pribadi dan bukan merupakan hasil tindak kecurangan atas karya orang lain
c. Apabila kemudian hari dipertemukan bahwa skripsi ini merupakan hasil dari tindak kecurangan, maka saya siap menanggung segala konsekuensi hokum yang dibebankan



Blokagung, 20 Mei 2026
Yang Menyatakan



Miftahul Jannah

Scanned with CamScanner

ABSTRAK

Jannah, Miftahul. 2026. *Optimalisasi Alur Administrasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Menuju Layanan Prima di MIN 1 Banyuwangi*. Skripsi. Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas KH. Mukhtar Syafaat (UIMSYA) Blokagung – Banyuwangi. Pembimbin, Mamlukhah, S.Pd.I., M.Pd.I.

Kata Kunci: Optimalisasi, Alur Administrasi, PTSP, Layanan Prima, Madrasah

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), yang bertujuan untuk menyederhanakan prosedur dan meningkatkan kualitas layanan administrasi, adalah bagian penting dari penyelenggaraan pendidikan. Namun, PTSP di MIN 1 Banyuwangi masih menghadapi beberapa kendala, seperti sumber daya manusia yang terbatas, koordinasi antarunit yang belum optimal, dan pemanfaatan teknologi yang belum maksimal.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan alur administrasi PTSP, menemukan masalah dan cara menyelesaikannya, dan menganalisis upaya untuk optimalisasi alur administrasi PTSP untuk memberikan layanan prima di MIN 1 Banyuwangi.

Penelitian ini dilakukan melalui pendekatan kualitatif dan jenis penelitian yang dikenal sebagai penelitian deskriptif. Setelah dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, data dianalisis melalui penyederhanaan, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Metode triangulasi sumber dan teknik digunakan untuk menguji keabsahan data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses administrasi PTSP melewati tahap penerimaan berkas, verifikasi, pemrosesan administrasi, dan penyerahan hasil layanan. Keterlambatan layanan, kekurangan sumber daya manusia, koordinasi antarunit yang kurang efektif, dan sistem administrasi yang sebagian besar dilakukan secara manual adalah beberapa masalah yang ditemukan. Evaluasi rutin, penyederhanaan prosedur, peningkatan kompetensi petugas, pemanfaatan teknologi digital, dan peningkatan koordinasi antarunit adalah semua upaya untuk optimalisasi. Dengan demikian, optimalisasi proses administrasi PTSP dapat membantu memberikan layanan yang lebih baik di MIN 1 Banyuwangi dengan meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas.

ABSTRACT

Jannah, Miftahul. 2026. *Optimizing the Administrative Flow of One Stop Integrated Service (PTSP) Toward Excellent Service at MIN 1 Banyuwangi.* Thesis. Islamic Education Management Study Program, Faculty of Tarbiyah and Teacher Training, KH. Mukhtar Syafaat University (UIMSYA) Blokagung – Banyuwangi. Advisor: Mamlukhah, S.Pd.I., M.Pd.I.

Keywords: Optimization, Administrative Flow, PTSP, Excellent Service, Madrasah

One Stop Integrated Services (PTSP), which aims to simplify procedures and improve the quality of administrative services, is an important part of education delivery. However, PTSP at MIN 1 Banyuwangi still faces several obstacles, such as limited human resources, coordination between units that is not optimal, and use of technology that is not optimal.

The aim of this research is to explain the PTSP administration flow, find problems and how to solve them, and analyze efforts to optimize the PTSP administration flow to provide excellent service at MIN 1 Banyuwangi.

This research was conducted using a qualitative approach and a type of research known as descriptive research. After being collected through observation, interviews and documentation, the data is analyzed through simplification, presentation and drawing conclusions. Source triangulation methods and techniques are used to test the validity of the data.

The research results show that the PTSP administration process goes through the stages of receiving files, verification, administrative processing, and delivery of service results. Service delays, lack of human resources, less effective coordination between units, and an administrative system that is mostly done manually are some of the problems found. Routine evaluations, simplifying procedures, increasing officer competency, utilizing digital technology, and increasing coordination between units are all efforts for optimization. Thus, optimizing the PTSP administration process can help provide better services at MIN 1 Banyuwangi by increasing effectiveness, efficiency and quality.

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah yang Maha Pengasih dan Penyayang, dan mengucap syukur atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan proposal skripsi dengan judul *"**Optimalisasi Alur Administrasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Menuju Layanan Prima di MIN 1 Banyuwangi**"* yang mana dapat terselesaikan dengan maksimal.

Sholawat dan salam semoga tetap terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW. yang menjadi teladan bagi umatnya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tanpa bantuan dari berbagai pihak, proposal skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang tulus dan ikhlas kepada:

1. KH. Ahmad Hisyam Syafa'at, S.Sos.I., M.H., Selaku Pengasuh Pondok Pesantren Darussalam Blokagung Banyuwangi
2. Dr. KH. Abdul Kholiq Syafa'at, M.A. Selaku Ketua Senat Universitas KH. Mukhtar Syafaat (UIMSYA) Blokagung Banyuwangi
3. Dr. KH. Ahmad Munib Syafa'at, Lc., M.E.I. Selaku Rektor Universitas KH. Mukhtar Syafaat (UIMSYA) Blokagung Banyuwangi
4. Dr. Zulfi Zumala Dwi Andriani, M.A. Selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
5. Muhammad Husain, M.Pd. Selaku Ketua Prodi Manajemen Pendidikan Islam
6. Mamlukhah, S.Pd.I., M.Pd.I. Selaku dosen pembimbing dalam penulisan skripsi ini
7. Dr. Nur Hidayati, M.Pd. Selaku dosen pembimbing dalam penulisan skripsi ini
8. Mohammad Haris Jamroni, S.Pd.I., M.Pd.I. Selaku Kepala Madrasah MIN 1 Banyuwangi
9. Seluruh Dosen Universitas KH. Mukhtar Syafaat (UIMSYA) Blokagung Banyuwangi
10. Seluruh mahasiswa seperjuangan angkatan 2022 terutama prodi Manajemen Pendidikan Islam (MPI)

11. Dan semua pihak baik secara langsung maupun tidak langsung telah menyumbangkan tenaga dan pikirannya demi terselesaikannya penulisan skripsi ini
12. Last but not least, Terima kasih yang mendalam kepada diri sendiri, Miftahul Jannah yang telah bertahan sejauh ini. Untuk setiap malam yang dihabiskan dalam kelelahan, setiap pagi yang disambut dengan keraguan namun tetap dijalani, serta setiap ketakutan yang berhasil dilawan dengan keberanian. Terima kasih kepada hati yang tetap ikhlas, meski tidak semua hal berjalan sesuai harapan. Mari terus bekerja sama untuk tumbuh dan berkembang, menjadi pribadi yang lebih baik dari hari ke hari

Tiada balas jasa yang dapat diberikan oleh penulis kecuali hanya do'a kepada Allah yang Maha Pemurah lagi Maha Pengasih, semoga kebaikan beliau semua mendapat balasan dari-Nya.

Tiada gading yang tak retak, tiada manusia yang sempurna. Demikian juga dengan skripsi ini, tentunya masih ada kekurangan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis berharap akan saran dan kritik yang konstruktif. Dan atas kehilafan dalam penulisan proposal skripsi ini penulis mohon maaf sebagai insan yang dho'if.

Akhirnya kepada Allah Azza Wajalla, penulis kembalikan segala suatunya dengan harapan semoga proposal skripsi ini tersusun dengan ridho-Nya serta dapat memberikan manfaat, Amin Ya Robbal 'Alamin.

Banyuwangi, 05 Desember 2025

Miftahul Jannah

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar .....
Halaman Sampul Dalam i
Halaman Prasyarat Gelar ii
Halaman Persetujuan Pembimbing iii
Halaman Pengesahan Penguji iv
Halaman Motto dan Persembahan v
Halaman Pernyataan Keaslian Skripsi vi
Halaman Abstrak (Bahasa Indonesia) vii
Halaman Abstract (Bahasa Inggris) viii
Halaman Kata Pengantar ix
Halaman Daftar Isi.....xi
Halaman Daftar Tabel xiii
Halaman Daftar Gambar xiv
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 3
1.3 Tujuan Penelitian 4
1.4 Manfaat Penelitian 4
1.5 Definisi Istilah 5
BAB II LANDASAN TEORI 7
2.1 Kajian Teori 7
2.2 Penelitian Terdahulu 25
2.3 Alur Pikir Penelitian 32
BAB III METODE PENELITIAN 34
3.1 Jenis Penelitian 34
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian 34
3.3 Kehadiran Peneliti 35
3.4 Informasi Penelitian 35
3.5 Data dan Sumber Data 36

3.6 Teknik Pengumpulan data 37
3.7 Keabsahan Data 39
3.8 Analisis Data 40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 42
4.1 Gambaran Data Lapangan 42
4.2 Verifikasi Data 49
4.3 Pembahasan..... 55
BAB V PENUTUP 62
5.1 Kesimpulan..... 62
5.2 Keterbatasan Penelitian 63
5.3 Saran..... 63
DAFTAR PUSTAKA.....64
LAMPIRAN.....

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 29

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Alur Pikir Penelitian 33
Gambar 4.1 Mengurus surat SPMB SMP jalur rapot 50
Gambar 4.2 Mengurus berkas SPMB SMP jalur prestasi..... 53
Gambar 4.3 Kegiatan Rapat Dewan Guru 55

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintahan Indonesia saat ini menghadapi tuntutan masyarakat yang semakin meningkat untuk mewujudkan tata kelola yang baik. Ini dicapai melalui reformasi birokrasi yang mengubah fokus pekerjaan instansi publik dari sekadar administratif ke arah kepuasan masyarakat. Standar minimum yang harus dipenuhi oleh setiap penyelenggara layanan ditetapkan oleh hukum, terutama Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Triantono, Yuni Kurniasih, 2023)

> "Penyelenggara layanan publik harus memenuhi hak dasar setiap warga negara untuk pelayanan publik secara profesional, jujur, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat".

Hal ini ditegaskan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,

> "Yang mengatur hak dan kewajiban masyarakat sebagai penerima layanan serta kewajiban penyelenggara untuk memberikan layanan yang berkualitas".

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, undang-undang ini menekankan prinsip-prinsip berikut: kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesionalitas, partisipasi, keterbukaan, akuntabilitas, ketepatan, kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Setiap lembaga publik diwajibkan untuk meningkatkan kualitas layanan dalam rangka reformasi birokrasi untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah sistem pelayanan yang menggabungkan berbagai jenis layanan dalam satu loket, yang membuat proses lebih mudah, mempercepat proses pelayanan, dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Inovasi ini membantu mencapai tujuan tersebut. Pelayanan Terpadu Satu

Pintu (PTSP) menjadi alat penting untuk menggabungkan proses pelayanan, menghilangkan hierarki yang panjang, dan mengurangi maladministrasi (Dwiyanto & Fajar, 2021). PTSP bertindak sebagai single window (satu loket) yang menjadi wajah instansi, sehingga optimalisasi alur di baliknya menjadi prasyarat mutlak keberhasilan reformasi ini.

PTSP telah diterapkan tidak hanya pada lembaga perizinan, tetapi juga di lingkungan Kementerian Agama, termasuk Madrasah Ibtidaiyah Negeri (MIN). MIN adalah lembaga yang melayani siswa, orang tua, guru, dan masyarakat, dan menghadapi banyak tugas administrasi seperti pendaftaran, legalisir, dan surat keterangan. Sejalan dengan visi Kemenag untuk menjadikan madrasah hebat bermartabat, penerapan PTSP di sekolah bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan profesionalitas. Studi yang dilakukan oleh (Hidayat & Rahmawati, 2020) menekankan bahwa PTSP di pendidikan dapat meningkatkan indeks persepsi korupsi dan indeks kepuasan masyarakat (IKM), asalkan sistem informasi yang memadai disertakan. Akibatnya, langkah strategis untuk membangun citra pelayanan publik yang kontemporer adalah memastikan bahwa alur administrasi PTSP di madrasah berjalan dengan optimal.

Meskipun PTSP telah digunakan, masalah terbesar adalah mengoptimalkan alur kerja internal yang mendukungnya. Konsep Layanan Prima (Service Excellence) tidak dapat dicapai hanya dengan menyediakan satu loket; itu memerlukan proses back office yang efektif dan bebas dari pemborosan (*waste*). Dalam manajemen proses bisnis (BPM), optimalisasi proses adalah upaya sistematis untuk menghilangkan proses yang tidak membawa nilai dan menyederhanakan prosedur (Harmon et al., 2021). Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan memenuhi dimensi kecepatan (respon), keandalan (reliabilitas), dan empati (empathy), yang merupakan ciri khas layanan prima (Parasuraman et al., 2023).

MIN 1 Banyuwangi, salah satu sekolah menengah terbaik di daerah, memiliki banyak layanan administrasi. Dengan banyaknya interaksi antara stakeholder (orang tua atau wali) dan unit admini strasi, standar layanan yang tinggi diperlukan. Penggunaan PTSP di MIN 1 Banyuwangi adalah upaya untuk meningkatkan pelayanan publik. Namun, asumsi bahwa alur administrasi internal (back office support) belum sepenuhnya berjalan lancar dan efisien

menimbulkan masalah yang memerlukan penyelidikan lebih lanjut. Apabila alur administrasi masih menggunakan proses berulang, validasi ganda, atau ketergantungan pada prosedur manual, tujuan layanan prima dianggap sulit dicapai. Isu utama yang harus diatasi adalah perbedaan yang ada antara kebijakan pelaksanaan PTSP dan kenyataan operasional alur kerja.

Analisis awal menunjukkan bahwa ada perbedaan yang cukup signifikan dalam kinerja utama pelayanan (Indikator Kinerja Utama). Penerbitan Surat Keterangan Siswa Aktif (SKSA) dan proses legalisir ijazah adalah beberapa contoh layanan administratif yang membutuhkan verifikasi lintas unit, yang mempengaruhi lamanya waktu yang diperlukan untuk menyelesaikannya. Secara normatif, waktu layanan ideal atau optimal ditentukan berdasarkan prinsip standar pelayanan publik, yaitu kejelasan prosedur, kepastian waktu, dan efisiensi proses, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Pelayanan Publik serta pedoman penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan. Dalam konteks manajemen proses, waktu ideal merupakan waktu penyelesaian layanan yang dicapai ketika seluruh aktivitas bernilai tambah berjalan tanpa hambatan, penundaan, maupun pengulangan proses.

Berdasarkan temuan awal, ada perbedaan antara waktu layanan aktual dan waktu layanan ideal. Sebagai contoh, legalisir ijazah, yang seharusnya selesai dalam 7 menit, memerlukan waktu sekitar 12 menit, yang menghasilkan tingkat efisiensi waktu sebesar 58,33%. Selain itu, penerbitan Surat Keterangan Siswa Aktif (SKSA), yang seharusnya selesai dalam 10 menit, memerlukan waktu hingga 18 menit, dengan tingkat efisiensi waktu sebesar 55,56%. Secara keseluruhan, efisiensi operasional kedua layanan tersebut rata-rata hanya 56,95%. Aktivitas yang tidak bernilai tambah, seperti perpindahan dokumen antar unit, waktu tunggu validasi tanda tangan, dan pemeriksaan berulang, hanya memperpanjang proses pelayanan tanpa meningkatkan kualitas hasil layanan. Oleh karena itu, untuk membuat layanan lebih cepat, efisien, dan sesuai dengan prinsip layanan prima, diperlukan upaya untuk mengoptimalkan alur administrasi PTSP.

PTSP MIN 1 Banyuwangi diasumsikan menghadapi kendala teknis, seperti keterbatasan digitalisasi proses dan SOP yang belum sepenuhnya terintegrasi., dan masalah sumber daya manusia seperti kurangnya pelatihan khusus tentang kualitas layanan.

Kualitas layanan dapat menurun dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dapat menurun jika masalah ini tidak ditangani melalui upaya optimalisasi alur administrasi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan model rekomendasi optimalisasi alur administrasi yang aplikatif dan berkelanjutan guna meningkatkan kualitas layanan PTSP di MIN 1 Banyuwangi.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian tentang **"Optimalisasi Alur Administrasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Menuju Layanan Prima di MIN 1 Banyuwangi"** menjadi sangat relevan. Penelitian ini akan berfokus pada analisis mendalam terhadap alur administrasi yang ada, identifikasi kendala proses, dan perumusan model optimalisasi yang berbasis data. Hasilnya diharapkan tidak hanya memberikan solusi praktis bagi MIN 1 Banyuwangi tetapi juga memperkaya kerangka teoretis administrasi pendidikan Islam.

1.2 Rumusan Masalah

1.2.1 Bagaimana alur administrasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang berjalan saat ini di MIN 1 Banyuwangi?

1.2.2 Apa saja kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan alur administrasi PTSP dan solusinya di MIN 1 Banyuwangi?

1.2.3 Bagaimana upaya optimalisasi alur administrasi PTSP menuju layanan prima di MIN 1 Banyuwangi?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Untuk mendeskripsikan dan memetakan alur administrasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang berjalan saat ini di MIN 1 Banyuwangi.

1.3.2 Untuk Mengidentifikasi secara mendalam kendala (faktor penghambat) yang dihadapi dalam pelaksanaan alur administrasi PTSP serta menginventarisasi potensi solusi yang relevan di MIN 1 Banyuwangi.

1.3.3 Untuk Merumuskan model atau strategi optimalisasi alur administrasi PTSP yang terstruktur dan terukur sebagai upaya konkret menuju pencapaian Layanan Prima di MIN 1 Banyuwangi.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

a. Pengembangan Konsep Administrasi Publik

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah ilmu administrasi publik, khususnya dalam sub-bidang manajemen pelayanan terpadu dan *workflow optimization*.

b. Kontribusi Model Optimalisasi
Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi akademis untuk mengembangkan model *Business Process Reengineering* (BPR) atau *Process Improvement* yang spesifik diterapkan pada konteks lembaga pendidikan berbasis agama (Madrasah) dalam upaya pencapaian Layanan Prima.

c. Landasan Kajian Lanjutan
Temuan terkait kendala dan faktor penentu keberhasilan optimalisasi PTSP dapat menjadi pijakan dan landasan empiris bagi penelitian-penelitian lanjutan yang sejenis di institusi pendidikan lainnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi MIN 1 Banyuwangi
Memberikan rekomendasi model optimalisasi alur administrasi PTSP (*To-Be Model*) yang terukur dan aplikatif, yang dapat digunakan sebagai panduan manajerial untuk meningkatkan efisiensi proses, memangkas *lead time* layanan, dan secara langsung meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atau *stakeholder*.

b. Bagi Kementerian Agama (Kemenag)
Hasil penelitian ini dapat menjadi *best practice* atau panduan percontohan bagi Kantor Wilayah Kemenag untuk mereplikasi model optimalisasi PTSP pada Madrasah atau unit kerja lain yang memiliki karakteristik layanan serupa.

c. Bagi Peneliti Lanjutan/Mahasiswa
Memberikan pemahaman empiris dan data lapangan yang konkret mengenai implementasi PTSP di lembaga pendidikan, sehingga dapat digunakan sebagai sumber data primer dan sekunder untuk penelitian-penelitian di masa mendatang, khususnya yang berkaitan dengan tata kelola madrasah dan layanan publik.

1.5 Definisi Istilah

Berdasarkan fokus penelitian, maka definisi istilah dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1.5.1 Optimalisasi

Proses sistematis yang dikenal sebagai optimalisasi digunakan untuk meningkatkan kinerja, efisiensi, dan efektivitas alur kerja dengan memperbaiki struktur proses yang sudah ada. Dalam penelitian ini, optimalisasi ditekankan pada upaya untuk menghilangkan hambatan, mengurangi tahapan yang berulang, dan menyederhanakan prosedur untuk mencapai hasil layanan terbaik dengan sumber daya yang paling sedikit.

1.5.2 Alur Administrasi

Alur administrasi adalah rangkaian langkah, prosedur, atau urutan kerja yang mengatur pergerakan dokumen dan informasi di dalam organisasi. Alur ini mencakup semua proses dari awal penerimaan permohonan layanan oleh petugas, proses verifikasi internal, hingga penyerahan produk layanan kepada pemohon.

1.5.3 Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

PTSP adalah mekanisme penyelenggaraan pelayanan publik yang menggabungkan berbagai jenis layanan administrasi ke dalam satu pintu atau loket tunggal. Tujuannya adalah untuk menyederhanakan birokrasi sehingga orang tidak perlu mendatangi banyak unit kerja yang berbeda untuk menyelesaikan berbagai urusan administratif, cukup dengan mengakses satu titik layanan.

1.5.4 Layanan Prima

Layanan prima merupakan standar kualitas pelayanan tertinggi yang diberikan oleh institusi kepada pemangku kepentingan (stakeholder). Layanan ini dicirikan oleh kecepatan respons, ketepatan hasil, transparansi prosedur, serta keramahan petugas yang bertujuan tidak hanya untuk memenuhi standar operasional, tetapi juga melampaui ekspektasi dan kepuasan penerima layanan.

1.5.5 MIN 1 Banyuwangi

MIN 1 Lokasi penelitian adalah institusi pendidikan tingkat dasar di Banyuwangi yang diawasi oleh Kementerian Agama. Dalam situasi ini, MIN 1 Banyuwangi diposisikan sebagai unit penyelenggara layanan publik yang bertugas

mengubah birokrasi dengan menerapkan PTSP untuk memenuhi kebutuhan administratif wali murid, siswa, dan guru.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Kajian Teori

2.1.1 Konsep Optimalisasi

Dengan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, diperlukan perubahan paradigma dalam cara administrasi pemerintahan dijalankan. Pelayanan sekarang dianggap bukan sekadar tindakan birokrasi biasa, tetapi sebagai tugas institusional yang harus memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cepat, tepat, terbuka, dan berkeadilan. Konsep optimalisasi menjadi sangat penting untuk memperbarui dan meningkatkan kualitas layanan publik, khususnya sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) (Olivia et al., 2024).

Kajian menunjukkan bahwa masalah utama dalam pelayanan publik biasanya terletak pada kompleksitas prosedur, beban administrasi yang tinggi, koordinasi yang buruk antarunit, dan pelayanan yang tidak terfokus pada pengguna. (Sarifudin & Sijabat, 2023) menunjukkan bahwa beban administrasi yang berlebihan merupakan faktor utama yang menghambat efektivitas pelayanan PTSP, karena memperpanjang waktu pelayanan dan menurunkan kepuasan masyarakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberadaan PTSP secara struktural tidak menjamin pelayanan berkualitas tinggi tanpa optimalisasi berkelanjutan.

Dalam konteks pelayanan publik, optimalisasi didefinisikan sebagai cara strategis untuk menangani berbagai masalah. (Amirullah & Natsir, 2024) mengatakan optimalisasi sistem pelayanan mencakup penggunaan teknologi atau digitalisasi layanan, penyederhanaan prosedur, dan peningkatan kemampuan SDM. Dengan kata lain, optimalisasi adalah proses kompleks yang melibatkan elemen sistem, individu, dan budaya organisasi.

Selain itu, (Destamara, 2024) dan (Maharani, 2023) menyatakan bahwa optimalisasi PTSP juga memiliki dampak strategis terhadap penguatan tata kelola

pemerintahan yang bersih karena sistem pelayanan yang sederhana, transparan, dan terorganisir dengan baik dapat mengurangi kemungkinan tindakan maladministrasi dan korupsi. Akibatnya, optimalisasi tidak hanya meningkatkan kualitas layanan tetapi juga meningkatkan integritas institusi pelayanan publik.

Berdasarkan uraian tersebut, konsep optimalisasi diposisikan sebagai fondasi teoritis utama dalam menganalisis alur administrasi PTSP. Sangat penting untuk memahami optimalisasi secara menyeluruh untuk melihat bagaimana proses pelayanan administrasi dapat ditingkatkan untuk memberikan layanan prima, khususnya untuk institusi pendidikan Islam seperti MIN 1 Banyuwangi. Berikut penjelasan lebih mendalam mengenai konsep optimalisasi:

a. Pengertian Optimalisasi

Dalam organisasi pelayanan publik, optimalisasi tidak hanya berarti peningkatan kuantitas kinerja tetapi juga peningkatan kualitas proses, ketepatan prosedur, dan kepuasan pelanggan; ini didefinisikan sebagai proses sistematis untuk mencapai kondisi terbaik (optimal) dengan memanfaatkan seluruh sumber daya yang tersedia untuk memperoleh hasil maksimal.

Menurut (Surtyani & Wijayanto, 2023) dari perspektif New Public Service (NPS), optimalisasi pelayanan publik harus berfokus pada nilai kemanusiaan, partisipasi masyarakat, dan akuntabilitas daripada efisiensi birokrasi. Dengan demikian, optimalisasi didefinisikan sebagai upaya untuk menyelaraskan tujuan organisasi dengan kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan.

(Amirullah & Natsir, 2024) mendefinisikan optimalisasi sebagai upaya perbaikan berkelanjutan (continuous improvement) terhadap sistem pelayanan melalui pemanfaatan teknologi, penyederhanaan prosedur, dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia. Optimalisasi melibatkan perubahan struktural lebih dari sekadar perubahan struktur, tetapi juga transformasi cara kerja agar pelayanan menjadi lebih responsif, cepat, dan akurat.

Optimalisasi dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) berarti kemampuan sistem pelayanan untuk menggabungkan berbagai jenis layanan ke dalam satu alur administrasi yang jelas, sederhana, dan mudah diakses. Menurut (Auziva & Soemitra, 2022), kesederhanaan alur layanan dan koordinasi antarunit kerja sangat penting untuk keberhasilan optimalisasi PTSP.

Oleh karena itu, optimalisasi didefinisikan sebagai proses meningkatkan kualitas alur administrasi PTSP secara keseluruhan dengan menyederhanakan prosedur, meningkatkan koordinasi, dan meningkatkan kualitas pelayanan untuk mencapai layanan prima.

b. Tujuan Optimalisasi dalam Organisasi Pelayanan

Dalam organisasi pelayanan publik, optimalisasi adalah tujuan utama untuk membangun sistem pelayanan yang efisien, efektif, transparan, dan akuntabel. Menurut (Destamara, 2024), tujuan optimalisasi PTSP adalah untuk mengurangi rantai birokrasi, mengurangi kemungkinan penyimpangan administrasi, dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pelayanan.

(Maharani, 2023) menyatakan bahwa optimalisasi PTSP juga berfungsi sebagai strategi pencegahan korupsi karena sistem pelayanan yang sederhana dan transparan dapat mencegah praktik maladministrasi. Oleh karena itu, optimalisasi mempengaruhi tidak hanya aspek teknis pelayanan tetapi juga aspek moral dan integritas lembaga.

Lebih lanjut, (My et al., 2024) mengatakan bahwa tujuan optimalisasi PTSP dalam lembaga pemerintahan, termasuk Kementerian Agama, adalah untuk meningkatkan koordinasi internal sehingga pelayanan dapat berjalan secara terpadu tanpa tumpang tindih kewenangan. Koordinasi yang baik adalah dasar untuk pelayanan yang cepat dan tepat.

Studi ini berfokus pada tujuan optimalisasi berikut:

1) kinerja administrasi yang lebih baik
2) kecepatan proses layanan yang lebih cepat

3) lebih sedikit kesalahan procedural
4) lebih banyak kepuasan pengguna layanan

c. Indikator Optimalisasi dalam Pelayanan Administrasi

Untuk mengetahui seberapa efektif optimalisasi alur administrasi PTSP, diperlukan metrik yang jelas dan dapat diukur. Menurut (Sarifudin & Sijabat, 2023), optimalisasi pelayanan administrasi dapat dilihat dari mengurangi beban administratif yang dirasakan masyarakat, baik dalam hal waktu, biaya, maupun kompleksitas prosedur.

(Nurmita, 2022) menambahkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat merupakan indikator penting dari keberhasilan optimalisasi PTSP. Pelayanan yang optimal akan ditunjukkan dengan peningkatan kepuasan pengguna terhadap kecepatan, kejelasan informasi, dan sikap staf.

Indikator optimalisasi yang ditemukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Pelayanan, yang berarti PTSP dapat menyelesaikan layanan dalam waktu yang ditetapkan
2) Ketepatan prosedur, yang berarti proses pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP)
3) Efisiensi waktu, yang berarti tidak ada waktu tunggu dan pengulangan proses administrasi
4) Transparansi layanan, yang berarti proses layanan jelas, memenuhi persyaratan, dan biaya
5) Kepuasan pemohon, yang berarti bahwa PTSP

Analisis optimalisasi alur administrasi PTSP untuk layanan prima didasarkan pada kelima indikator tersebut.

2.1.2 Administrasi Pelayanan Publik

Salah satu komponen penting dalam penyelenggaraan pemerintahan dan organisasi layanan adalah administrasi pelayanan publik, yang berfungsi sebagai alat utama untuk menjembatani kepentingan negara dengan kebutuhan masyarakat (Selfi Budi Helpiastuti, n.d., 2025). Administrasi pelayanan publik harus dikelola secara sistematis, terencana, dan berkelanjutan karena, dalam paradigma administrasi publik modern, pelayanan publik tidak lagi dianggap sebagai aktivitas birokratis yang bersifat

rutin dan prosedural semata, tetapi sebagai proses dinamis yang menuntut efektivitas, responsivitas, dan fokus pada kepuasan pengguna layanan (Fauzi, 2022).

(Surtyani & Wijayanto, 2023) menyatakan bahwa administrasi pelayanan publik berfokus pada nilai pelayanan kepada warga negara (melayani warga negara, bukan pelanggan). Dengan kata lain, administrasi pelayanan harus berfokus pada partisipasi, transparansi, dan akuntabilitas daripada hanya mengejar kinerja organisasi. Memahami administrasi pelayanan publik sebagai proses yang menempatkan masyarakat sebagai subjek utama pelayanan didasarkan pada paradigma ini. Berikut penjelasan mendalam mengenai administrasi pelayanan publik:

a. Pengertian Administrasi Pelayanan

Administrasi pelayanan Administrasi layanan memastikan bahwa layanan diberikan sesuai dengan standar, prosedur, dan kebutuhan pengguna (Hidayati & Fahmi, 2023). Ini mencakup perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, dan evaluasi seluruh proses penyediaan layanan kepada masyarakat.

(Amirullah & Natsir, 2024) menyatakan bahwa administrasi pelayanan dalam sistem PTSP mencakup pengelolaan prosedur layanan, pemanfaatan teknologi informasi, dan pengaturan alur kerja aparatur agar pelayanan berlangsung secara efisien. Administrasi pelayanan juga berfungsi sebagai pengatur teknis dan mekanisme untuk memantau kualitas layanan.

Administrasi pelayanan yang baik harus mampu meningkatkan efektivitas pelayanan melalui penyederhanaan proses dan membuat alur administrasi jelas (Auziva & Soemitra, 2022). Tujuan utama pelayanan publik, yaitu memberikan kemudahan dan kepastian kepada masyarakat, akan terhambat oleh administrasi yang berbelit-belit.

Oleh karena itu, dalam penelitian ini administrasi pelayanan didefinisikan sebagai proses pengelolaan layanan yang terintegrasi dan terstruktur, yang mencakup perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi layanan administrasi untuk memastikan bahwa

layanan publik berfungsi dengan baik dan memiliki kualitas yang baik.

b. Prinsip-Prnsip Pelayanan Administrasi

Agar mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat, pelayanan administrasi yang berkualitas harus didasarkan pada prinsip-prinsip tertentu. Prinsip-prinsip ini berfungsi sebagai pedoman normatif dan operasional dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut (Destamara, 2024), prinsip utama pelayanan administrasi PTSP adalah kesederhanaan prosedur, transparansi, dan akuntabilitas untuk meningkatkan kepercayaan publik dan mencegah praktik maladministrasi. Prinsip-prinsip ini sejalan dengan tujuan reformasi birokrasi yang menekankan pelayanan yang bersih dan profesional.

Karena beban administrasi yang tinggi akan berdampak langsung pada penurunan kepuasan masyarakat, (Sarifudin & Sijabat, 2023) menekankan bahwa efisiensi dan kepastian waktu sangat penting dalam pelayanan administrasi. Akibatnya, layanan administrasi harus dirancang dengan cara yang meminimalkan waktu tunggu dan pengulangan proses.

Prinsip-prinsip pelayanan administrasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan yang mudah dipahami dan tidak berbelit-belit
2) Kejelasan, yaitu layanan harus jelas tentang persyaratan, alur, dan informasi layanan
3) Kepastian waktu, yaitu jaminan bahwa layanan akan diselesaikan tepat waktu
4) Akurasi, yaitu jaminan bahwa data dan hasil layanan administrasi tepat waktu
5) Akuntabilitas, yaitu jaminan bahwa

Dalam penelitian kualitatif ini, prinsip-prinsip ini digunakan sebagai tolok ukur untuk menilai kualitas administrasi pelayanan publik.

c. Administrasi Pelayanan di Lembaga Pendidikan

Administrasi pelayanan di institusi pendidikan unik karena terkait langsung dengan proses pendidikan

dan pembinaan siswa. Administrasi tidak hanya membantu siswa dalam belajar mereka, tetapi juga berfungsi sebagai alat strategis untuk menciptakan lingkungan pendidikan yang baik.

Administrasi pelayanan di madrasah mencakup pelayanan akademik (seperti pengelolaan data peserta didik, kurikulum, dan evaluasi pembelajaran) dan non-akademik (seperti administrasi kepegawaian, sarana prasarana, dan layanan kepada orang tua). Administrasi yang tertata dengan baik akan membantu siswa belajar dengan lancar dan meningkatkan kualitas pendidikan secara keseluruhan.

(My et al., 2024) menyatakan bahwa keberhasilan pelayanan terpadu, termasuk di lingkungan Kementerian Agama dan satuan pendidikan di bawahnya, bergantung pada koordinasi administrasi yang efektif. Tanpa koordinasi yang baik, pelayanan administrasi dapat mengalami tumpang tindih dan keterlambatan.

(Nurmita, 2022) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna layanan merupakan indikator penting kualitas administrasi pelayanan, termasuk di sektor pendidikan. Pelayanan administrasi yang cepat, jelas, dan ramah akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pendidikan.

Oleh karena itu, administrasi pelayanan di madrasah berfungsi sebagai pendukung utama pendidikan yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan orang tua dan siswa.

d. Administrasi Pelayanan dalam Perspektif Islam

Prinsip administrasi pelayanan publik sejatinya sejalan dengan ajaran Islam yang menekankan keadilan, profesionalisme, dan kemaslahatan. Ini karena Islam sangat memperhatikan nilai pelayanan, tanggung jawab, dan amanah dalam pengelolaan urusan publik.

Dalam surah An-Nisa' ayat 58 (Al Qur’an Kemenag, 2025) Allah Swt. mengatakan:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۚ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

"Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia, hendaklah kamu menetapkannya dengan adil."

Menurut tafsir Ibnu Katsir, ayat ini menegaskan kewajiban untuk melaksanakan amanah dalam segala bentuk tanggung jawab, termasuk administrasi publik dan pelayanan. Dalam administrasi pelayanan, amanah berarti melaksanakan tugas dengan jujur, tepat, dan bertanggung jawab.

2.1.3 Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah inovasi administrasi publik yang muncul sebagai tanggapan atas kompleksitas birokrasi, tumpang tindih kekuasaan, dan pelayanan publik yang buruk. Masyarakat sering dihadapkan pada prosedur yang panjang, tidak transparan, dan memerlukan interaksi dengan banyak unit kerja dalam praktik pelayanan konvensional. Kondisi ini menyebabkan inefisiensi, kemungkinan maladministrasi, dan kepuasan pelanggan yang rendah. Akibatnya, PTSP dibuat sebagai sistem pelayanan terintegrasi yang menggabungkan berbagai jenis layanan dalam satu mekanisme dan satu titik pelayanan (Hutagalung, 2021).

PTSP dilihat dalam New Public Service (NPS) sebagai alat untuk efisiensi birokrasi dan sarana untuk meningkatkan partisipasi, kepercayaan publik, dan orientasi pelayanan kepada masyarakat sebagai warga negara (Surtyani & Wijayanto, 2023). Oleh karena itu, PTSP merupakan komponen penting dalam upaya reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Berikut penjelasan yang lebih mendalam mengenai pelayanan terpadu satu pintu (PTSP):

a. Pengertian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah sistem pelayanan publik yang menggabungkan

berbagai jenis layanan administrasi dalam satu unit atau satu pintu pelayanan, mulai dari penerimaan permohonan hingga penyelesaian layanan. Tujuan PTSP adalah untuk menyederhanakan prosedur, membuat alur pelayanan lebih jelas, dan memberi pelanggan lebih banyak kepastian tentang layanan yang mereka berikan.

Sistem pelayanan publik yang disebut Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) bertujuan untuk membuat masyarakat lebih mudah mendapatkan layanan secara cepat, efektif, dan efisien melalui satu lokasi (Siahaan et al., 2023). PTSP adalah bentuk reformasi birokrasi yang bertujuan untuk meningkatkan transparansi, kepastian prosedur, dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (Yani et al., 2024). PTSP adalah inovasi pelayanan publik yang dapat memberikan layanan prima dengan menyederhanakan proses administrasi dan menerapkan teknologi digital dalam layanan (Prasetyo et al., 2023).

(Amirullah & Natsir, 2024) mengatakan PTSP adalah sistem pelayanan terintegrasi yang memanfaatkan koordinasi antarunit kerja dan dukungan teknologi informasi untuk mempercepat proses layanan dan meningkatkan efektivitas layanan. Masyarakat dapat mendapatkan layanan tanpa harus berpindah-pindah loket atau berinteraksi dengan banyak pejabat berkat integrasi ini.

(Auziva & Soemitra, 2022) menyatakan bahwa penerapan PTSP dapat meningkatkan efisiensi pelayanan publik karena seluruh proses pelayanan dikelola secara terpusat, terkoordinasi, dan berdasarkan standar operasional prosedur yang jelas. PTSP tidak hanya menyederhanakan prosedur tetapi juga meningkatkan akuntabilitas pelayanan.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, sistem pelayanan publik terintegrasi dikenal sebagai Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). PTSP juga merupakan bentuk reformasi birokrasi dan inovasi pelayanan publik yang mendukung transparansi, akuntabilitas, dan

kualitas layanan melalui koordinasi antarunit dan teknologi digital.

b. Tujuan dan Manfaat Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Tujuan strategis dari penerapan PTSP adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Tujuan utama PTSP adalah membuat masyarakat lebih mudah mendapatkan layanan, membuat proses administrasi lebih cepat, dan mengurangi praktik birokrasi yang rumit.

Menurut (Destamara, 2024), PTSP memainkan peran penting dalam meningkatkan transparansi layanan dan mencegah kolusi, nepotisme, dan korupsi dengan menyederhanakan prosedur dan mengurangi interaksi langsung yang tidak perlu antara staf dan pengguna layanan. Penyalahgunaan wewenang dapat diminimalkan dengan sistem yang terstandar.

(Maharani, 2023) menyatakan bahwa PTSP adalah metode yang berguna untuk mengoptimalkan pelayanan publik karena dapat menghilangkan proses duplikat, memperjelas proses pelayanan, dan meningkatkan kepastian hukum bagi masyarakat. Selain itu, PTSP mendorong budaya kerja aparatur yang profesional dan berorientasi pada hasil.

Secara operasional, tujuan dan keuntungan PTSP dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Untuk mempermudah akses ke layanan, berbagai jenis layanan digabungkan ke dalam satu unit pelayanan
2) Meningkatkan efektivitas pelayanan dalam hal waktu, biaya, dan tenaga
3) Mengurangi birokrasi yang rumit melalui penyederhanaan operasi pemerintahan
4) Pelayanan yang cepat, jelas, dan terbuka untuk meningkatkan kepuasan pelanggan

c. Prinsip-Prinsip Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

PTSP harus diterapkan berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan publik yang jelas dan konsisten. Prinsip-prinsip ini berfungsi sebagai landasan normatif dan operasional untuk penyelenggaraan PTSP.

(My et al., 2024) mengatakan bahwa keberhasilan PTSP sangat bergantung pada integrasi layanan dan koordinasi antarunit kerja. Jika tidak ada koordinasi yang baik, PTSP hanya akan menjadi perubahan struktural tanpa meningkatkan kualitas layanan.

(Sarifudin & Sijabat, 2023) menekankan bahwa sistem PTSP harus efektif dan mampu mengurangi beban kerja aparatur tanpa mengorbankan kualitas pelayanan.

Menurut penelitian ini, prinsip-prinsip PTSP dalam penelitian ini meliputi:

1) Integrasi layanan adalah ketika berbagai jenis layanan digabungkan ke dalam satu sistem pelayanan
2) Transparansi, yang berarti keterbukaan informasi tentang prosedur layanan, persyaratan, dan waktu tunggu
3) Efektivitas, yaitu kemampuan PTSP untuk mencapai tujuan pelayanan dengan cara yang paling efektif
4) Fokus pada kepuasan pelanggan, yang berarti pelayanan yang memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat

Prinsip-prinsip ini berfungsi sebagai indikator penting dalam menilai pelaksanaan PTSP di institusi pendidikan.

d. Implementasi PTSP di Lembaga Pendidikan

PTSP tidak hanya penting untuk lembaga pemerintahan umum, tetapi juga sangat penting untuk lembaga pendidikan, termasuk madrasah. Sistem pelayanan yang terintegrasi, cepat, dan akuntabel diperlukan karena kompleksitas layanan administrasi pendidikan.

PTSP berfungsi sebagai pusat layanan administrasi di madrasah dan menangani berbagai kebutuhan peserta didik, orang tua, guru, dan tenaga kependidikan, termasuk administrasi kesiswaan, staf, dan sarana prasarana. Ini adalah bentuk inovasi pelayanan administrasi yang membantu meningkatkan kualitas pendidikan.

(Nurmita, 2022) menunjukkan bahwa penerapan PTSP berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan, yang diukur dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Ini menunjukkan bahwa PTSP mampu meningkatkan persepsi pengguna tentang kualitas pelayanan administrasi.

(Amirullah & Natsir, 2024) mengatakan bahwa dukungan sistem informasi dan koordinasi antarunit sangat penting untuk keberhasilan PTSP, terutama dalam layanan pendidikan. Tanpa dukungan ini, PTSP tidak akan berjalan dengan baik.

2.1.4 Alur Administrasi dalam PTSP

Alur administrasi adalah inti dari penyelenggaraan pelayanan publik karena menunjukkan bagaimana sebuah kebijakan dan sistem pelayanan dilaksanakan secara nyata. Keberadaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada hakikatnya bertujuan untuk menyatukan alur administrasi yang sebelumnya terfragmentasi ke dalam satu sistem pelayanan yang terintegrasi. Namun, keberhasilan PTSP tidak hanya bergantung pada pembentukan unit pelayanan; itu juga sangat bergantung pada alur administrasi yang dijalankan, yang harus jelas, konsisten, dan efektif.

Studi menunjukkan bahwa alur administrasi yang panjang, tidak jelas, dan tidak terkoordinasi adalah masalah utama pelayanan publik. (Sarifudin & Sijabat, 2023) menyatakan bahwa dua faktor utama yang menurunkan efektivitas PTSP dan menurunkan kepuasan masyarakat adalah beban administrasi yang tinggi dan alur pelayanan yang berbelit. Oleh karena itu, kajian alur administrasi sangat penting untuk menilai optimalisasi PTSP untuk layanan prima.

a. Pengertian Alur Administrasi

Alur administrasi dapat didefinisikan secara konseptual sebagai rangkaian tahapan kerja yang saling berkaitan dalam proses pelayanan, mulai dari pengajuan permohonan hingga penyelesaian dan penyerahan hasil layanan kepada pemohon. Alur administrasi berfungsi sebagai pedoman operasional bagi karyawan layanan dan memberikan kepastian prosedural bagi pengguna layanan.

Alur administrasi PTSP adalah mekanisme pelayanan, menurut (Auziva & Soemitra, 2022) yang menggabungkan berbagai jenis layanan ke dalam satu pintu pelayanan, sehingga masyarakat tidak perlu berpindah-pindah unit kerja. Sistem manajemen yang baik harus sederhana, mudah dipahami, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Alur administrasi dilihat dari sudut pandang New Public Service (NPS) sebagai sarana untuk melayani kepentingan publik secara adil dan responsif, bukan hanya prosedur teknis. (Surtyani & Wijayanto, 2023) menyatakan bahwa penghormatan terhadap hak masyarakat sebagai pengguna layanan publik ditunjukkan dengan kejelasan alur pelayanan.

Oleh karena itu, alur administrasi dianggap sebagai mekanisme pelayanan PTSP yang mencakup urutan proses kerja, pembagian peran, dan koordinasi antarunit untuk memberikan layanan administrasi yang efektif, efisien, dan berfokus pada kepuasan pengguna layanan.

b. Tahapan Alur Administrasi PTSP

Perjalanan administrasi PTSP biasanya terdiri dari beberapa tahapan utama yang saling berhubungan. (Amirullah & Natsir, 2024) mengatakan bahwa tahapan pelayanan yang terstruktur dan terintegrasi adalah kunci untuk membuat pelayanan yang optimal. Secara umum, langkah-langkah administrasi PTSP termasuk:

1) Penanganan Berkas Permohonan
   Tahap awal pelayanan terdiri dari penerimaan dokumen dari pemohon sesuai dengan jenis layanan yang mereka ajukan. Petugas PTSP bertindak sebagai garda depan pelayanan pada tahap ini dan memberikan informasi awal serta memastikan bahwa semua persyaratan terpenuhi.
2) Verifikasi berkas
   Dilakukan untuk memastikan bahwa dokumen sesuai dengan persyaratan dan standar operasional prosedur (SOP). (My et al., 2024) mengatakan bahwa dua faktor yang sering menyebabkan pelayanan tertunda adalah koordinasi yang buruk

dan ketidakjelasan kewenangan selama tahap verifikasi.

3) Pemrosesan Administrasi
   Tahap pertama dari pelayanan administrasi adalah pemrosesan, di mana unit terkait memproses berkas sesuai kewenangannya. Menurut (Destamara, 2024), kemungkinan pelanggaran dan penyimpangan dalam proses dapat dikurangi dengan pemrosesan yang terstandar dan terdokumentasi dengan baik.
4) Penyerahan Hasil Layanan
   Tahap akhir, di mana dokumen atau hasil layanan diberikan kepada pemohon. (Nurmita, 2022) menyatakan bahwa kepuasan masyarakat sangat dipengaruhi oleh kejelasan informasi pada tahap akhir pelayanan, yang mencakup keakuratan hasil dan kepastian waktu.

Agar alur administrasi PTSP berfungsi secara optimal, keempat tahapan tersebut harus dilakukan secara teratur, terkoordinasi, dan transparan.

c. Pentingnya Kejelasan Alur Administrasi dalam PTSP

Sangat penting untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas tinggi jika alur administrasi jelas. (Maharani, 2023) menyatakan bahwa alur pelayanan yang jelas dan terbuka dapat mencegah maladministrasi, pungutan liar, dan penyalahgunaan kewenangan. Selain itu, kejelasan alur memberikan kepastian hukum bagi masyarakat yang menggunakan layanan.

(Sarifudin & Sijabat, 2023) menyatakan bahwa ketidakjelasan alur administrasi sering menyebabkan pelayanan yang tertunda, pengulangan proses, dan kebingungan pemohon. Kondisi ini menunjukkan bahwa sistem PTSP tidak efektif dan masyarakat tidak bahagia.

Menurut perspektif good governance, transparansi dan akuntabilitas terlihat dalam alur administrasi yang jelas. Pelayanan publik yang ideal harus memberikan informasi yang jelas, transparan,

dan mudah diakses oleh masyarakat, menurut (Surtyani & Wijayanto, 2023).

2.1.5 Layanan Prima

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik modern, termasuk dalam konteks Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), prioritas utama adalah layanan prima. Perubahan paradigma pelayanan publik dari sekadar memenuhi prosedur administratif menuju memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Perubahan ini menuntut lembaga publik untuk memprioritaskan kualitas layanan yang unggul. Layanan prima dianggap tidak hanya sebagai yang baik, tetapi juga sebagai yang mampu memberikan kepuasan maksimal dan membangun kepercayaan masyarakat (Muslikhin et al., 2025).

Pelayanan publik baru (NPS) berpendapat bahwa warga negara harus menjadi subjek utama pelayanan, bukan sekadar subjek kebijakan. Karena tujuan PTSP adalah untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat melalui sistem yang sederhana, transparan, dan akuntabel, (Surtyani & Wijayanto, 2023) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan indikator utama keberhasilan penyelenggaraan PTSP. Oleh karena itu, konsep layanan prima menjadi landasan teoretis penting untuk menilai optimalisasi PTSP, terutama di institusi pendidikan.

a. Pengertian Layanan Prima

Pelayanan prima dapat didefinisikan secara konseptual sebagai pelayanan terbaik yang diberikan oleh penyelenggara layanan dengan tujuan memenuhi atau bahkan melampaui harapan pengguna layanan. Layanan prima menekankan kualitas proses, sikap aparatur, dan hasil pelayanan yang dirasakan langsung oleh masyarakat.

Menurut (Auziva & Soemitra, 2022), layanan prima dalam konteks PTSP adalah jenis pelayanan yang efektif, efisien, dan terintegrasi yang memungkinkan masyarakat mengakses layanan publik dengan mudah. Layanan ini tidak hanya berfokus pada kecepatan pelayanan, tetapi juga pada ketepatan prosedur dan kejelasan informasi.

(Amirullah & Natsir, 2024) menyatakan bahwa layanan prima merupakan hasil dari optimalisasi sistem pelayanan, baik secara manual maupun digital, yang memungkinkan pelayanan berjalan lebih responsif dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Dengan demikian, layanan prima merupakan indikator keberhasilan reformasi birokrasi dan modernisasi pelayanan publik.

Dalam penelitian ini, layanan prima didefinisikan sebagai kondisi pelayanan administrasi yang memberikan pengalaman pelayanan terbaik bagi pengguna melalui proses yang cepat, tepat, jelas, dan profesional.

b. Teori Service Excellence (SERVQUAL) Parasuraman

Menurut A. Parasuraman, ada lima dimensi utama yang disebut SERVQUAL (Kualitas Pelayanan), yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Teori ini menjelaskan bahwa kualitas layanan yang baik tercapai apabila layanan dapat memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan.

Di antara dimensi tangibles terdapat ketersediaan sarana, prasarana, dan penampilan petugas layanan. Dimensi kepercayaan menunjukkan kemampuan organisasi dalam memberikan layanan secara tepat, akurat, dan konsisten sesuai standar yang telah ditetapkan. Dimensi responsivitas menunjukkan kesediaan petugas untuk memberikan layanan secara cepat dan tanggap terhadap kebutuhan pelanggan layanan. Dimensi keyakinan menunjukkan kemampuan petugas dalam memberikan rasa umum kepada pelanggan. Di sisi lain, dimensi empati menunjukkan tingkat kepedulian dan perhatian petugas terhadap kebutuhan unik pelanggan layanan.

Teori SERVQUAL digunakan sebagai dasar penelitian ini untuk menilai kualitas layanan prima pada PTSP MIN 1 Banyuwangi. Optimalisasi alur administrasi PTSP diharapkan dapat meningkatkan keandalan layanan, mempercepat waktu layanan,

memberikan kepastian prosedur, meningkatkan kenyamanan pengguna, dan menghasilkan layanan yang lebih responsif dan berfokus pada kepuasan masyarakat.

c. Karakateristik Layanan Prima

Layanan prima memiliki fitur yang membedakannya dari layanan konvensional. Fitur-fitur ini digunakan sebagai standar untuk mengevaluasi kualitas layanan PTSP, terutama di institusi pendidikan.

1) Cepat
Kecepatan pelayanan menunjukkan kemampuan organisasi untuk menyelesaikan layanan dalam waktu yang ditetapkan. Menurut (Sarifudin & Sijabat, 2023) penyederhanaan proses adalah langkah pertama menuju optimalisasi layanan prima karena beban administrasi dan alur kerja yang tidak efisien sering menyebabkan lamanya waktu pelayanan.
2) Tepat
Kesesuaian pelayanan dengan prosedur, peraturan, dan kebutuhan pemohon dikenal sebagai ketepatan. (Destamara, 2024) menyatakan bahwa ketepatan pelayanan sangat penting untuk menghentikan pelanggaran administrasi dan korupsi dalam pelayanan publik.
3) Ramah
Filosofi pelayanan publik tercermin dalam keramahan aparatur. (Nurmita, 2022) menunjukkan bahwa sikap ramah dan komunikatif staf PTSP berdampak besar pada tingkat kepuasan masyarakat.
4) Transparan
Transparansi mencakup transparansi informasi tentang prosedur, biaya, dan waktu pelayanan. (Maharani, 2023) menyatakan bahwa transparansi pelayanan adalah cara yang efektif untuk menghilangkan tindakan maladministrasi dan menumbuhkan kepercayaan publik.
5) Profesional

Kemampuan aparatur, kepatuhan terhadap prosedur operasional standar (SOP), dan kemampuan untuk menyelesaikan masalah pelayanan adalah tanda profesionalisme. (My et al., 2024) menekankan bahwa koordinasi yang baik di antara unit kerja sangat memengaruhi profesionalisme aparatur PTSP.

Karakteristik ini saling terkait dan merupakan dasar untuk memberikan layanan prima yang berkelanjutan.

Konsep Layanan Prima dibatasi secara operasional dalam penelitian ini agar diskusi tetap terfokus dan dapat diukur. Dalam konteks Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MIN 1 Banyuwangi, Layanan Prima dianggap sebagai kualitas pelayanan administrasi yang dapat diukur melalui indikator tertentu daripada sebagai konsep normatif yang umum dan ideal.

Batasan Layanan Prima yang dibahas dalam penelitian ini mencakup faktor-faktor berikut.

1) Layanan Prima terbatas pada layanan administrasi non-akademik yang diberikan oleh PTSP. Ini termasuk layanan seperti pengurusan Surat Keterangan Siswa Aktif (SKSA), legalisir ijazah, dan layanan administrasi lainnya. Layanan pembelajaran, layanan akademik di kelas, dan layanan manajemen kepala madrasah secara umum tidak dibahas dalam penelitian ini.
2) Layanan Prima tidak tergantung pada hasil kebijakan atau kepuasan masyarakat secara luas dalam jangka panjang; itu terbatas pada aspek proses pelayanan. Fokus utama penelitian adalah kecepatan layanan, ketepatan prosedur, kejelasan alur, dan konsistensi waktu penyelesaian layanan, seperti yang ditunjukkan oleh kesesuaian antara waktu layanan aktual dan SLA ideal (Fahlevvi & Tebai, 2025).
3) Penelitian ini tidak melihat aspek eksternal seperti kebijakan pemerintah pusat, regulasi makro, atau karakteristik sosial ekonomi pengguna layanan.

Sebaliknya, penelitian ini fokus pada elemen internal organisasi, khususnya alur administrasi back office yang mendukung loket PTSP (Tyasotyaningarum & Putri, 2021).

4) Layanan Prima tidak dilihat sebagai hasil akhir dari kinerja institusi, tetapi dalam konteks perbaikan proses. Oleh karena itu, penelitian ini mencari kemungkinan ketidakefisienan, pemborosan waktu, dan hambatan prosedural yang dapat memengaruhi kualitas layanan dengan menggunakan pendekatan asumtif dan analitis. ekonomi pengguna layanan secara menyeluruh.

Dengan batasan ini, konsep Layanan Prima dalam penelitian diharapkan menjadi lebih terarah, operasional, dan relevan dengan tujuan penelitian, yaitu membuat rekomendasi untuk optimalisasi proses administrasi PTSP di MIN 1 Banyuwangi.

d. Standar Layanan Prima dalam Lembaga Pendidikan

Layanan prima di lembaga pendidikan unik karena melibatkan pemangku kepentingan utama siswa, orang tua, dan masyarakat. Standarnya tidak hanya berfokus pada efisiensi administratif, tetapi juga pada nilai edukatif dan pelayanan berbasis etika.

(Surtyani & Wijayanto, 2023) menyatakan bahwa pelayanan publik di sektor pendidikan harus mengedepankan prinsip keadilan, inklusi, dan partisipasi masyarakat. PTSP berfungsi di institusi pendidikan untuk membantu administrasi akademik, hubungan masyarakat, dan kesiswaan.

(Amirullah & Natsir, 2024) menyatakan bahwa standar layanan prima mencakup kejelasan prosedur, kepastian waktu, kemudahan akses, dan penggunaan teknologi informasi yang mendukung transparansi. Tujuan dari standar ini adalah untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanan dan meningkatkan reputasi institusi pendidikan.

Oleh karena itu, layanan prima lembaga pendidikan dapat didefinisikan sebagai pelayanan administrasi yang mencapai kepuasan siswa, orang tua, dan masyarakat melalui proses yang efisien, humanis,

dan akuntabel.

2.2 Penelitian Terdahulu

2.2.1 Penelitian tentang Optimalisasi Pelayanan Administrasi

Studi telah banyak dilakukan tentang cara mengoptimalkan pelayanan administrasi melalui sistem PTSP, terutama yang berkaitan dengan lembaga pemerintah dan layanan publik umum. (Amirullah & Natsir, 2024) melakukan penelitian tentang optimalisasi sistem perizinan online pada DPM-PTSP di Provinsi Sulawesi Selatan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan efisiensi pelayanan yang diberikan oleh organisasi kemasyarakatan. Dengan menggunakan metodologi studi kasus kualitatif, penelitian ini menemukan bahwa teknologi digital dapat mempercepat proses pelayanan, meningkatkan transparansi, dan menekan kemungkinan maladministrasi. Namun, penelitian ini belum mempelajari aspek alur administrasi secara menyeluruh, hanya berfokus pada sistem perizinan berbasis digital.

Dengan menggunakan pendekatan kualitatif-deskriptif, (Sarifudin & Sijabat, 2023) menyelidiki beban administrasi dalam pelayanan PTSP di Jawa Tengah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tumpang tindih kewenangan dan kompleksitas alur administrasi menjadi penyebab utama keterlambatan pelayanan. Penelitian ini relevan karena menekankan pentingnya penyederhanaan alur; namun, penelitian ini belum mengaitkannya dengan konsep layanan prima secara langsung.

2.2.2 Penelitian tentang PTSP dan Kualitas Pelayanan Publik

(Auziva & Soemitra, 2022) melakukan penelitian tentang bagaimana penerapan PTSP dapat meningkatkan pelayanan masyarakat di Kejaksaan Negeri Medan. Penelitian ini menemukan bahwa PTSP dapat meningkatkan efisiensi pelayanan dengan mengintegrasikan proses dan membuat prosedur lebih jelas, meskipun masih ada hambatan pada kemampuan sumber daya manusia. Fokus penelitian ini adalah aspek alur

pelayanan, yang membuatnya relevan. Namun, penelitian ini hanya membahas lembaga penegakan hukum.

(Destamara, 2024) dan (Maharani, 2023) menekankan bahwa PTSP adalah strategi penting untuk mencegah korupsi dan optimalisasi pelayanan publik. Dengan menggunakan yuridis dan kebijakan publik, kedua studi ini menemukan bahwa transparansi dan standarisasi prosedur PTSP dapat mengurangi praktik korupsi. Namun, kebijakan dan regulasi, bukan implementasi prosedur administrasi di satuan kerja pendidikan, adalah fokus penelitian ini.

2.2.3 Penelitian tentang Koordinasi, Kepuasan, dan Perspektif NPS dalam PTSP

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa koordinasi pelayanan, kepuasan pengguna layanan, dan orientasi pelayanan publik yang baik adalah faktor yang mempengaruhi keberhasilan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Peneliti (Fahlevvi & Tebai, 2025) menemukan bahwa karena pelayanan menjadi lebih efisien dan efektif, kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat meningkat.Selanjutnya, penelitian (Tyasotyaningarum & Putri, 2021) menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan sesuai SOP dan koordinasi antarpegawai dapat membantu memberikan pelayanan prima.

Pelayanan publik baru (NPS) menempatkan masyarakat sebagai pusat pelayanan melalui pendekatan responsif, jujur, dan humanis. Oleh karena itu, kebahagiaan masyarakat akan menunjukkan keberhasilan pelayanan prima, dan koordinasi PTSP yang baik akan membantu administrasi berjalan lancar. Upaya untuk mengoptimalkan alur administrasi PTSP di MIN 1 Banyuwangi untuk memberikan layanan yang efisien yang memenuhi kebutuhan wali murid dan masyarakat.

Berikut tabel perbandingan penelitian terdahulu:

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu

No	Nama, Tahun, Judul Penelitian	Link artikel	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil /Kesimpulan	Persamaan	Perbedaan
1.	Amirullah & Natsir (2024) Optimalisasi Sistem Pelayanan Perizinan Online pada DPM-PTSP Provinsi Sulawesi Selatan	https://doi.org/10.55606/ijemr.v2i3.169	Mengoptimalkan pelayanan perizinan online pada DPM-PTSP Sulawesi Selatan	Kualitatif	Sistem digital meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan	Sama-sama membahas optimalisasi pelayanan PTSP	perizinan online pemerintah, bukan Madrasah

2.	Sarifudin & Sijabat (2023) Analisis Beban Administrasi dalam Program PTSP	https://doi.org/10.54471/idarotuna.v4i2.74	Menganalisis beban administrasi dalam PTSP	Kualitatif	Beban administrasi menghambat efektivitas layanan	Sama-sama menyoroti alur administrasi PTSP	Fokus beban kerja birokrasi, bukan layanan pendidikan
3.	Auziva & Soemitra (2022) Application of One Stop Integrated Services in Improving Community Services	https://doi.org/10.37676/jambd.v1i2.2417	Menilai efektivitas PTSP dalam meningkatkan layanan masyarakat	Kualitatif deskriptif	PTSP meningkatkan efektivitas pelayanan jika alur dan koordinasi berjalan baik	Sama-sama membahas PTSP dan efektivitas pelayanan	Objek penelitian kejaksaan, bukan madrasah
4.	Destamara (2024) Optimalisasi Pelayanan Publik dan Pemberantasa	https://doi.org/10.30595/pssh.v17i.1094	Mengkaji peran PTSP dalam optimalisasi pelayanan dan pencegahan korupsi	Yuridis-normatif	PTSP efektif meningkatkan transparansi dan akuntabilitas	Sama-sama membahas optimalisasi PTSP	Fokus hukum dan anti-korupsi, bukan alur administrasi

	n Korupsi Melalui Sistem PTSP						
5.	Maharani (2023) Penyelenggaraan Sistem PTSP sebagai Strategi Optimalisasi Pelayanan Publik	https://doi.org/10.19184/puskapsi.v3i2.40193	Menjelaskan PTSP sebagai strategi peningkatan pelayanan publik	Kualitatif normatif	PTSP menyederhanakan prosedur dan meningkatkan kualitas layanan	Sama-sama membahas strategi PTSP	Tidak fokus pada implementasi operasional di lembaga pendidikan
6.	Fahlevvi & Tebai (2025) Effectiveness of PTSP in Improving Quality of Public Services in Nabire	https://doi.org/10.31538/mjifm.v5i2.392	Menganalisis pengaruh implementasi PTSP terhadap kualitas layanan publik	Kuantitatif (regresi)	Implementasi PTSP berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan	Menilai kualitas layanan PTSP	Kuantitatif & skala layanan umum, bukan fokus pada administrasi pendidikan

7,	Tyasotyaningarum & Putri (2025) Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Mewujudkan Pelayanan Prima di Kabupaten Trenggalek	https://doi.org/10.30737/mediasosian.v5i2.2076	Menggambarkan implementasi PTSP dalam mewujudkan pelayanan prima pada instansi pemerintah	Kualitatif (wawancara, observasi)	PTSP diimplementasikan sesuai SOP; mendukung pencapaian layanan prima	Fokus pada PTSP & layanan prima seperti penelitian Anda	Konteks di DINAS bukan di lembaga pendidikan

Sumber: Olahan Peneliti, 2025

Kajian terdahulu menunjukkan bahwa penelitian PTSP sebagian besar berfokus pada instansi pemerintahan umum, elemen kebijakan, digitalisasi, dan penilaian kepuasan masyarakat. Tidak banyak penelitian yang secara khusus menyelidiki proses administrasi PTSP di institusi pendidikan Islam, khususnya di madrasah ibtidaiyah.

Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kebaruan (novelty) pada:

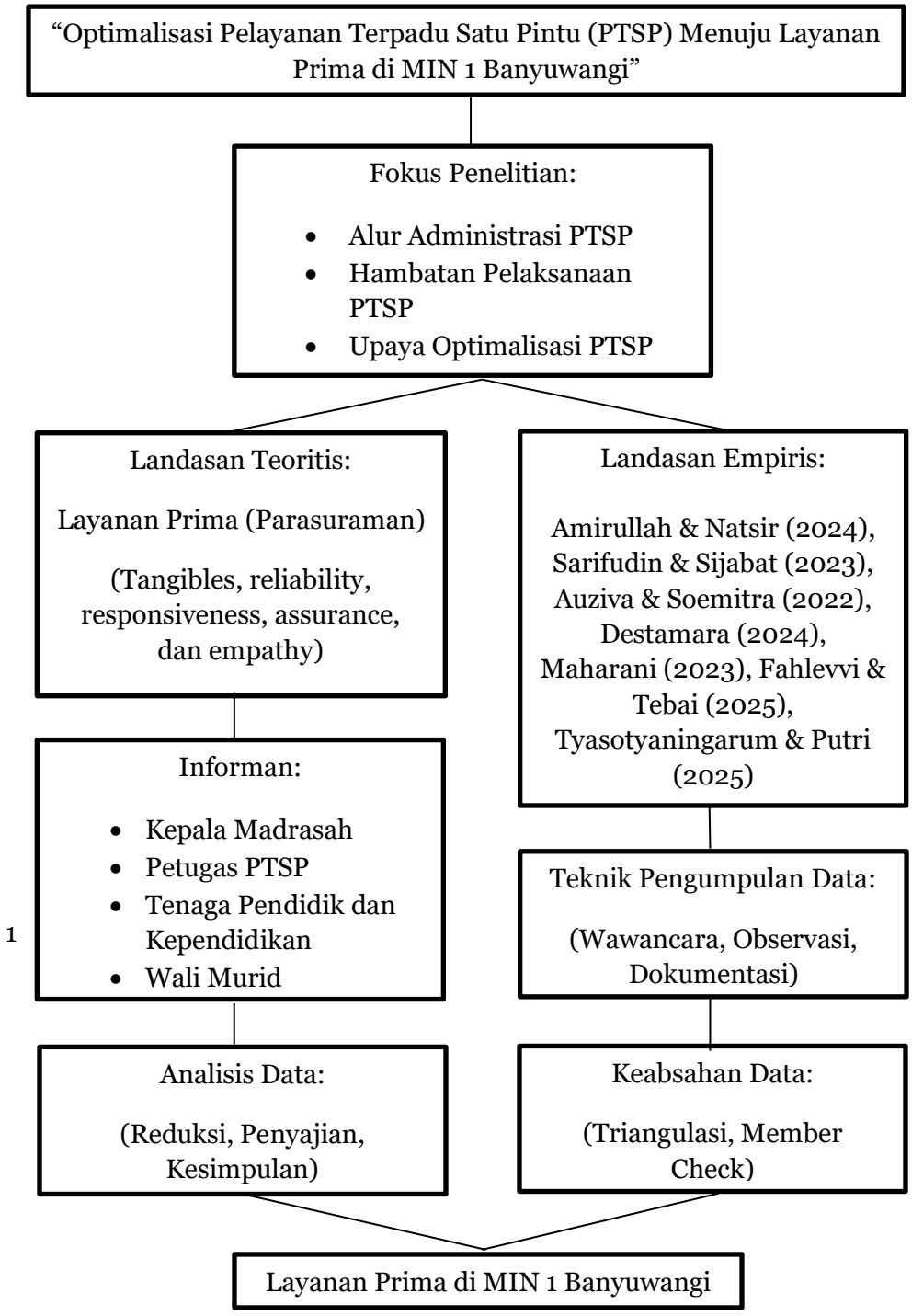
1) Konteks kelembagaan, yaitu PTSP di MIN 1 Banyuwangi sebagai lembaga pendidikan Islam.
2) Fokus kajian, yaitu optimalisasi alur administrasi secara operasional, bukan hanya kebijakan atau kepuasan.
3) Orientasi tujuan, yakni mengaitkan alur administrasi PTSP dengan pencapaian layanan prima.

Dengan demikian, diharapkan bahwa penelitian ini tidak hanya akan memberikan kontribusi teoretis untuk kemajuan penelitian tentang administrasi pendidikan Islam, tetapi juga akan memberikan kontribusi praktis untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di madrasah.

2.3 Alur Pikir Penelitian

Keberhasilan manajemen institusi pendidikan sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan administrasi. Penggunaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di madrasah bertujuan untuk membuat layanan lebih mudah diakses, lebih efisien, dan memastikan bahwa layanan diberikan dengan cara yang jelas dan jelas. Namun, dalam praktiknya, alur administrasi PTSP sering menghadapi masalah seperti ketidakteraturan prosedur, keterbatasan sumber daya, dan koordinasi layanan yang belum optimal. Oleh karena itu, penelitian ini berangkat dari asumsi bahwa dengan meningkatkan sistem, sumber daya manusia, dan sarana prasarana, layanan prima yang berorientasi pada kepuasan pengguna layanan akan diberikan di MIN 1 Banyuwangi.

Berikut Bagan Alur Pikir Penelitian:



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir
Sumber olahan penelitian, 2025

1

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini dilakukan melalui pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Pendekatan kualitatif menekankan makna, pengalaman, dan interaksi sosial subjek penelitian untuk memahami fenomena sosial dalam konteks alamiahnya (Creswell & Poth, 2023). Penelitian kualitatif biasanya menggunakan kata-kata tertulis atau lisan daripada angka atau statistik, yang memungkinkan peneliti untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang proses sosial dan fenomena yang terjadi di lapangan. Karena pendekatan ini sangat cocok untuk penelitian yang berfokus pada administrasi pelayanan, karena konteks dan perspektif petugas dan pengguna layanan hanya dapat ditangkap secara menyeluruh melalui cerita dan pengalaman informan yang terjadi dalam situasi nyata.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Madrasah Ibtidaiyah Negeri (MIN) 1 Banyuwangi, yang beralamat di Jl. Ikan Wijinongko No. 17, Sobo, Tukangkayu, Kec. Banyuwangi, Kab. Banyuwangi, Jawa Timur, 68418. Fokus penelitian berada pada unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang menjadi pusat layanan administrasi bagi guru, siswa, orang tua/wali, dan pemangku kepentingan lainnya.

3.2.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dimulai tanggal 3 Desember 2025 hingga 3 April 2026.

Pemilihan lokasi penelitian di MIN 1 Banyuwangi didasarkan pada beberapa alasan. Pertama, MIN 1 Banyuwangi memiliki sistem PTSP sebagai bagian dari upaya untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan administrasi. Oleh karena itu, lokasi ini sesuai sebagai lokasi untuk mengeksplorasi optimalisasi alur administrasi menuju layanan prima. Ini sesuai dengan prinsip penelitian

kualitatif yang mensyaratkan bahwa lokasi harus dekat dengan konteks fenomena yang diteliti. Kedua, dengan lokasi PTSP, peneliti dapat mengumpulkan data kontekstual dan menyeluruh melalui observasi langsung dan wawancara mendalam dengan petugas, pemangku kepentingan, dan pengguna layanan.

3.3 Kehadiran Peneliti

Peneliti bertindak sebagai instrumen utama dalam penelitian kualitatif ini. Mereka secara langsung terlibat dalam seluruh proses penelitian, mulai dari pengumpulan data, analisis data, hingga pengambilan kesimpulan (Moleong, 2021) dan (Sugiyono, 2022). Tujuan peneliti di lapangan adalah untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang proses optimalisasi alur administrasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) untuk layanan prima di MIN 1 Banyuwangi.

Di lokasi penelitian, peneliti hadir secara langsung untuk melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi serta berhubungan secara langsung dengan subjek penelitian, termasuk kepala sekolah, petugas PTSP, tenaga pendidik, dan pengguna layanan. Penelitian kualitatif memerlukan data mendalam, alami, dan kontekstual. Untuk memastikan bahwa data yang mereka peroleh akurat dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah, peneliti bertindak secara objektif, moral, dan netral. Mereka juga berusaha membangun hubungan yang baik dengan informan.

3.4 Subjek Penelitian (Informan)

3.4.1 Kepala Madrasah

Karena kepala madrasah memiliki peran strategis sebagai pengambil kebijakan dan penanggung jawab utama penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MIN 1 Banyuwangi, kepala madrasah merupakan informan kunci dalam penelitian ini. Kepala madrasah memberikan informasi tentang kebijakan, perencanaan, tujuan penerapan PTSP, dan strategi optimalisasi alur administrasi untuk layanan prima. Selain itu, kepala madrasah memberikan gambaran tentang dukungan kelembagaan, peraturan internal, dan evaluasi kinerja pelayanan administrasi.

3.4.2 Petugas PTSP

Petugas atau pegawai PTSP adalah informan utama yang bertanggung jawab langsung atas pelaksanaan teknis layanan administrasi. Petugas PTSP memberikan data tentang alur pelayanan, prosedur operasional standar (SOP), waktu pelayanan, kendala yang dihadapi, dan upaya perbaikan layanan. Oleh karena itu, sangat penting untuk memahami seberapa efektif dan efisien alur administrasi PTSP di lapangan.

3.4.3 Tenaga Pendidik dan Kependidikan

Tenaga pendidik dan kependidikan adalah pengguna internal layanan PTSP. Informasi dari informan ini digunakan untuk mengetahui tingkat kemudahan, kecepatan, dan kualitas layanan administrasi dari perspektif internal madrasah. Informan ini juga memberikan penilaian terhadap perubahan layanan sebelum dan sesudah penerapan atau optimalisasi PTSP, serta memberikan masukan tentang aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan untuk mewujudkan layanan prima. (yang di TU)

3.4.4 Orang Tua, Wali, atau Pengguna Layanan PTSP

Orang tua/wali peserta didik atau pengguna layanan PTSP adalah pengguna eksternal yang merasakan langsung kualitas layanan yang diberikan. Kepuasan layanan, kejelasan prosedur, sikap petugas, kenyamanan fasilitas, dan kecepatan layanan adalah beberapa dari data yang dikumpulkan. Sangat penting untuk menggunakan perspektif informan ini untuk mengevaluasi seberapa baik layanan PTSP telah memenuhi harapan masyarakat dan mencerminkan prinsip layanan prima.

3.5 Data dan Sumber Data

Untuk mendapatkan gambaran lengkap tentang fenomena optimalisasi alur administrasi PTSP untuk layanan prima di MIN 1 Banyuwangi, penelitian ini menggunakan dua jenis data utama, yaitu data primer dan data sekunder.

3.5.1 Data primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung dari lapangan oleh peneliti tanpa menggunakan perantara, sehingga bernilai asli dan sesuai dengan kebutuhan penelitian (Sugiyono, 2022). Dalam penelitian kualitatif,

dokumentasi langsung, wawancara mendalam, dan observasi dari subjek penelitian biasanya merupakan sumber data primer. Untuk mendapatkan pemahaman langsung tentang proses administrasi dan upaya untuk meningkatkan layanan, wawancara dilakukan langsung dengan kepala madrasah, petugas PTSP, tenaga pendidik dan orang tua dan wali siswa. Selain itu, observasi digunakan untuk merekam pola interaksi, proses pelayanan, dan implementasi prosedur PTSP di lapangan secara sistematis. Selain itu, sebagai bukti empiris yang mendukung temuan penelitian, foto, arsip pelayanan, dokumen SOP, dan catatan administrasi dikumpulkan. Metode ini sesuai dengan metodologi penelitian kualitatif yang menekankan pemahaman fenomena dalam konteks aslinya melalui penggunaan data primer yang mendalam dan kaya konteks.

3.5.2 Data sekunder

Data sekunder adalah data yang tidak langsung dikumpulkan oleh peneliti di lapangan tetapi dikumpulkan dari berbagai sumber lain, seperti buku, jurnal ilmiah, peraturan, laporan lembaga, dan literatur lainnya yang berkaitan dengan topik penelitian dikenal sebagai data sekunder (Rahmawati & Hidayat, 2023). Data sekunder membantu peneliti memahami teori, konsep, dan temuan penelitian terdahulu tentang administrasi layanan PTSP dan layanan prima. Mereka menawarkan landasan teori dan referensi empiris untuk memperkuat interpretasi data primer dan membangun kerangka analisis akademik yang kuat.

3.6 Prosedur Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara mendalam. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan secara bertahap dan sistematis untuk mendapatkan data yang mendalam, akurat, dan relevan (Creswell & Poth, 2023) dengan fokus penelitian, yaitu optimalisasi alur administrasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) menuju layanan prima di MIN 1 Banyuwangi.

3.6.1 Wawancara

Untuk mendapatkan informasi tentang proses, hambatan, dan upaya untuk optimalisasi alur administrasi PTSP, wawancara mendalam dilakukan dengan informan utama dan pendukung.

Metode wawancara dimulai dengan membuat pedoman wawancara yang disusun berdasarkan rumusan masalah dan fokus penelitian. Pedoman wawancara bersifat semi-terstruktur karena mencakup daftar pertanyaan dasar yang fleksibel yang dapat disesuaikan dengan jawaban informan yang bekerja di lapangan. Pertanyaan ini bertujuan untuk mengeksplorasi elemen kebijakan, pelaksanaan layanan, pengalaman pengguna, dan persepsi layanan prima. Untuk menjaga keakuratan data, peneliti menggunakan alat perekam selama wawancara dan mencatat hal-hal penting dengan persetujuan informan.

3.6.2 Observasi

Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung pelaksanaan alur administrasi PTSP, interaksi antara petugas dan pengguna layanan, dan kondisi sarana dan prasarana pendukung layanan. Peneliti tidak terlibat langsung dalam proses pelayanan, tetapi bertindak sebagai pengamat.

Untuk memperkuat dan memverifikasi data dari wawancara, hasil observasi didokumentasikan dalam lembar catatan lapangan, yang mencakup deskripsi waktu, tempat, aktivitas, dan situasi dan perilaku yang relevan dengan subjek penelitian.

3.6.3 Dokumentasi

Dokumentasi digunakan sebagai teknik pendukung untuk melengkapi data hasil wawancara dan observasi. Dokumen yang dikumpulkan meliputi SOP PTSP, arsip pelayanan administrasi, struktur organisasi, buku panduan pelayanan, foto kegiatan, dan dokumen pendukung lainnya yang relevan.

Dokumen-dokumen tersebut dianalisis untuk mengetahui kesesuaian antara prosedur tertulis dengan praktik pelayanan yang berlangsung di lapangan, serta sebagai bukti empiris yang memperkuat temuan penelitian.

3.7 Keabsahan Data

Untuk memastikan bahwa data yang diperoleh dari penelitian ini akurat, dapat dipercaya, dan sesuai dengan fokus penelitian, optimalisasi alur administrasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) menuju layanan prima di MIN 1 Banyuwangi, prinsip validitas dan reliabilitas data kualitatif diterapkan.

3.7.1 Triangulasi

Triangulasi, yang membandingkan berbagai sumber, teknik, dan waktu pengumpulan data, digunakan untuk meningkatkan kredibilitas dan keabsahan data (Suryani & Hamzah, 2022). Ini memastikan bahwa informasi yang diperoleh tidak tunggal atau subjektif.

a) Triangulasi Sumber
   Peneliti membandingkan informasi dari beberapa informan, termasuk kepala madrasah sebagai pengambil kebijakan, petugas PTSP sebagai pelaksana layanan, tenaga pendidik dan kependidikan sebagai pengguna internal, dan orang tua dan wali siswa sebagai pengguna eksternal. Tujuan dari perbandingan ini adalah untuk mengidentifikasi kesesuaian dan perbedaan perspektif antar informan terkait alur administrasi, kualitas pelayanan, dan upaya optimalisasi PTSP.
b) Triangulasi Teknik
   Peneliti membandingkan informasi dari beberapa informan, termasuk kepala madrasah sebagai pengambil kebijakan, petugas PTSP sebagai pelaksana layanan, tenaga pendidik dan kependidikan sebagai pengguna internal, dan orang tua dan wali siswa sebagai pengguna eksternal. Tujuan dari perbandingan ini adalah untuk mengidentifikasi kesesuaian dan perbedaan perspektif antar informan terkait alur administrasi, kualitas pelayanan, dan upaya optimalisasi PTSP.
c) Triangulasi Waktu
   Untuk memastikan bahwa informasi yang diberikan informan konsisten, pengumpulan data dilakukan pada waktu yang berbeda. Teknik ini membantu peneliti memastikan bahwa data yang mereka peroleh konsisten

dan tidak dipengaruhi oleh situasi tertentu, seperti kesibukan pelayanan atau kondisi khusus madrasah.

3.7.2 Member Check

(Kurniasih & Sari, 2020) member check dilakukan untuk memastikan bahwa data dan interpretasi peneliti sesuai dengan maksud dan pengalaman informan.

a) Untuk memastikan kebenarannya, peneliti memberikan kembali ringkasan temuan awal atau hasil wawancara kepada informan.
b) Informasi diberikan kesempatan untuk memberikan tambahan, koreksi, atau penjelasan terhadap data yang telah dicatat.
c) Peneliti memperbaiki dan menyesuaikan data jika ada perbedaan pemahaman.
d) Teknik ini dimaksudkan untuk meningkatkan kepercayaan (trustworthiness) dan mencegah peneliti membuat kesalahan saat menginterpretasikan data lapangan.

3.8 Analisis Data

3.8.1 Reduksi Data

Reduksi data adalah proses pemilahan, fokus, observasi, dan penyederhanaan data mentah (Miles et al., 2020). Pada tahap ini, peneliti mengumpulkan data yang terkait dengan subjek penelitian, yaitu optimalisasi alur administrasi PTSP untuk memberikan layanan prima di MIN 1 Banyuwangi.

Dalam analisis tematik, data dikurangi dengan cara berikut:

a) Transkrip hasil wawancara
b) menambahkan kode pada data yang memiliki arti yang sebanding
c) Mengklasifikasikan kode sesuai dengan kategori dan topik seperti kinerja alur pelayanan, hambatan administrasi, tugas petugas PTSP, dan kepuasan pengguna layanan.

Tujuan reduksi data adalah untuk membuat data lebih teratur dan mudah dianalisis tanpa menghilangkan maknanya yang penting.

3.8.2 Penyajian Data

Tahap pengorganisasian data yang telah direduksi ke dalam bentuk yang sistematis dikenal sebagai penyajian data (Saldana, 2021). Tahap ini memudahkan peneliti untuk memahami pola, hubungan, dan kecenderungan yang ada dalam data.

Dalam penelitian ini, data disajikan dalam bentuk berikut:

a) Cerita deskriptif yang menggambarkan alur kerja PTSP.
b) Tabel yang menggambarkan hasil wawancara.
c) grafik atau bagan alur untuk manajemen pelayanan.

Penyajian data memudahkan proses penarikan kesimpulan karena membantu peneliti melihat hubungan antara tema-tema yang muncul dan membandingkan perspektif informan.

3.8.3 Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah tahap terakhir dari analisis data, yang dilakukan dengan menafsirkan makna data untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Kesimpulan awal yang dibuat tidak selalu benar, tetapi mereka terus diuji selama proses pengumpulan dan analisis data. Proses verifikasi dilakukan sebagai berikut:

a) Membandingkan hasil dari berbagai sumber data.
b) Menggabungkan teknik dan sumber.
c) mengonfirmasi hasil kepada informan melalui pemeriksaan anggota.

Proses ini memastikan bahwa hasil yang dihasilkan menjadi kredibel, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan, serta mencerminkan situasi nyata terkait optimalisasi alur administrasi PTSP untuk memberikan layanan prima di MIN 1 Banyuwangi.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Data Lapangan

4.1.1 Sejarah Singkat Madrasah

Sekitar tahun 1967, orang-orang di Kelurahan Sobo sekitar Masjid berkumpul untuk mengadakan pendidikan diniyah kecil-kecilan untuk kelompok orang tua yang berlangsung berbulan-bulan. Pada akhirnya, keinginan untuk mendirikan madrasah diniyah untuk anak-anak muncul. Sebuah madrasah sederhana didirikan di depan Masjid Sobo sampai orang tua setuju untuk mendirikan madrasah.

Salah satu individu dari Kelurahan Karangrejo, Bapak H. Mahfudz, orang tua dari mantan Bupati Syamsul Hadi, berencana mewakafkan tanah untuk Madrasah. Tanah tersebut terletak di sebelah barat jalan raya, sekitar 100 meter ke barat dari Masjid Sobo, tempat produksi kopra dan kelapa.

Bapak Aswad, seorang anggota Partai Nasional Islam (NU) yang saat itu menjabat sebagai Lurah Sobo, dan Bapak H. Maifuri merencanakan untuk membangun Madrasah. Namun, Bapak Tatang, yang juga merupakan Bendahara Ormas Golkar, meminta bantuan untuk membangun Madrasah dengan syarat bahwa tanah waqaf ditukar dengan tanah di sebelah timur utara Masjid Sobo. Setelah persetujuan, Madrasah didirikan di lokasi yang cukup untuk dihuni dan dikenal sebagai Madrasah Ibtidaiyah Mambaul Ulum. Bapak H. Kholil, sebagai Kepala Madrasah pertama, memimpin pendidikan dengan guru murid saat itu.

Sekitar tahun 1972, Madrasah Ibtidaiyah Mambaul Ulum melakukan aktifitas belajar mengajar sesuai dengan Sarpras yang ada dan memenuhi kebutuhan operasional selama 10 tahun. Namun, dengan perkembangan, Pengurus

Madrasah Bapak H. Maifuri dan Bapak H. Aswad mulai mengeluh tentang biaya yang tinggi untuk menjalankan Madrasah. Sekitar tahun 1978, Pengurus memutuskan untuk menyerahkan Madrasah ke Departemen Agama sebagai Madrasah.

Ada sedikit ketidaksepakatan di masyarakat antara yang setuju dan yang tidak setuju. Oleh karena itu, Bapak Damin Nasar, sebagai Guru, dan Bapak Abdul Kadir Mukhtar, sebagai Kepala Kantor Departemen Agama, menyelesaikan masalah yang akan diusulkan untuk menjadi Madrasah Negeri. Selama proses pengajuan usulan pemerintah saat itu, di mana Departemen Agama mempertimbangkan anggaran, pemerintah mengatur relokasi sekolah. Madrasah di Jawa Timur ditempatkan di Kabupaten Banyuwangi. Ini termasuk beberapa Madrasah di Kabupaten Ngawi, termasuk MIN Mlarik di Kecamatan Geneng Kabupaten Ngawi, yang ditempatkan di Kabupaten Banyuwangi. Pada saat itu, tidak ada MI Negeri sama sekali di Kabupaten Banyuwangi. MI Mambaul Ulum di kelurahan Sobo menjadi target karena juga diusulkan untuk dijadikan Madrasah Negeri. Setelah itu proses pengusulan Kepala Madrasah Devinitif, diusulkan dua nama yaitu Bapak Abdul Karim dan Bapak Tasripan. Berdasarkan usulan tersebut maka turunlah SK Kepala MIN Sobo Devinitif yaitu Bapak Tasripan (Pegawai Negeri Sipil Departemen Agama). Mulai saat itu Bapak Tasripan menjabat sebagai Kepala MIN Sobo Banyuwangi. Dengan demikian maka ditempat yang sama berjalan seiring dua lembaga antara Madrasah Ibtidaiyah Negeri dan Madrasah Aliyah Negeri. Relokasi Madrasah Aliyah terjadi bersamaan dengan peristiwa tersebut. Madrasah Aliyah dapat berpindah dari Aliyah Kabupaten Bondowoso dan didirikan di tempat yang sama di Banyuwangi. Setelah usulan diterima, Madrasah Ibtidaiyah Mambaul Ulum diubah menjadi Madrasah Ibtidaiyah Negeri Sobo Banyuwangi dengan kepala PJS Bapak Abdul Karim selama sekitar satu tahun.

Bapak Kepala Madrasah dan pengurus berusaha mencari tanah di sebelah timur, sekitar 250 meter dari Madrasah semula, karena MI Negeri tidak nyaman dengan

tempat yang sama untuk dua lembaga. tepatnya di jalan ikan wijinongko.

Pengadaan tanah dan pembangunan Madrasah Ibtidaiyah Negeri Sobo Banyuwangi dapat dilakukan dalam beberapa tahap dari tahun anggaran dan tahun pelajaran:

Tahun 1985/1986, tanah seluas 3530 meter persegi dibebaskan dan sudah bersertifikat.

Pada tahun 1986/1987, dibangun tiga ruang belajar dan satu ruang guru, serta pengadaan mebelair. Ruang untuk kelas 4,5,6 ditempatkan di ruang baru, dan ruang untuk kelas 1,2,3 ditempatkan di gedung yang lama. Pada tahun 1987/1988, dibangun lagi tiga ruang dan dibeli mebelair, sehingga kelas 1,2,3 dapat menggunakannya. Atas bantuan dana dari pemerintah pusat/Departemen Agama, MIN Sobo Banyuwangi membangun Mushalla berukuran 4 x 6 meter persegi pada tahun akademik 2003/2004.

Madrasah Ibtidaiyah Negeri 1 Banyuwangi, sebelumnya dikenal sebagai min sobo Banyuwangi, terletak di wilayah kelurahan Sobo Kabupaten Banyuwangi. Sekolah ini terdaftar pada tahun 1980 dan diberi status resmi pada tahun 1983. Madrasah Ibtidaiyah Negeri 1 Banyuwangi memiliki jumlah murid yang cukup besar karena dimiliki oleh seluruh masyarakat sobo dan tokoh masyarakat yang penting. Kepala Sekolah yang pertama adalah:

1. Tasripan dari 1981 hingga 1991
2. Afani Zen dari 1991 hingga 2001
3. Moh. Kamali, A.Md. dari 2001 hingga 2007
4. Suhartini, SAg. dari 2007 hingga 2017
5. Sumarman, SAg. dari 2017 hingga 2021
6. Mohammad Haris Jamroni, S.Pd.I. dari 2021 hingga sekarang.

Pada tahun 1986, Departemen Agama Kabupaten Banyuwangi memberikan proyek untuk membangun gedung Madrasah Negeri sendiri. Gedung tersebut dibangun di atas tanah seluas 3530 meter persegi di jalan

Ikan Wijinongko No. 10. Pada saat itu, proyek tersebut terbatas pada pembuatan bangunan, dan anggaran untuk membeli tanah tersebut diberikan oleh Departemen Agama Kabupaten Banyuwangi.

Gedung baru dibangun pada tahun 1999. Lokasinya kurang lebih 250 meter di sebelah timur MAN 1 Banyuwangi. Bapak Tasripan masih menjabat sebagai kepala sekolah, tetapi Bapak Afani Zen mengambil alih sebagai pengawas.

Perkembangan Madrasah terus berlanjut hingga Bapak H. Moh. Kamali, A.Ma., menjabat sebagai Kepala Madrasah pada tahun 2007. Pada tahun 2007, Ibu Hj. Suhartini, S.Ag. menggantikannya hingga akhir tahun 2017. Madrasah semakin terlihat berkembang oleh masyarakat sekitarnya. Selain itu, nilai bangunan pada saat itu meningkat menjadi lima belas ruang belajar.

Pada akhir tahun 2017, ibu Hj. Suhartini, S.Ag, menjabat sebagai kepala madrasah. Pada tanggal 15 Desember 2021, Bpk. Sumarman, S.Ag, M.Pd.I., digantikan oleh Mohammad Haris Jamroni, S.Pd.I., M.Pd.I., hingga saat ini.

4.1.2 Profil Madrasah

MI Negeri 1 Banyuwangi adalah sekolah umum yang bercirikhas agama islam yang menerima siswa dari berbagai latar belakang budaya dan agama. Madrasah percaya bahwa lingkungan belajar yang aman, nyaman, dan kondusif dapat membantu memperoleh pengetahuan, meningkatkan keterampilan, dan menumbuhkan sikap belajar yang baik. Lingkungan Madrasah dirancang dengan tujuan pendidikan dan dapat digunakan siswa sebagai sumber belajar dan laboratorium sosialisasi. Fasilitas belajar siswa dirancang oleh madrasah untuk mendukung pertumbuhan mereka. Fasilitas ini disusun berdasarkan tingkat atau fase pembelajaran siswa. dengan mempertimbangkan bahwa karakteristik siswa serupa, sehingga guru lebih mudah mengatur fasilitas dan kegiatan pembelajaran. Area sosialisasi dan permainan siswa dikondisikan berdasarkan kelompok kelas mereka. Permainan dibuat untuk memenuhi kebutuhan perkembangan motorik dan

sosialisasi siswa. Untuk memastikan bahwa proses sosialisasi siswa berjalan sesuai yang diharapkan, guru dan siswa melakukan pendampingan aktif.

Menurut MI Negeri 1 Banyuwangi, literasi adalah kunci untuk belajar dan berkomunikasi. Siswa dapat mengembangkan keterampilan ini dengan lebih baik dalam lingkungan belajar yang literat. Madrasah memperkaya lingkungannya dengan berbagai alat literasi, yang dapat ditemukan siswa baik di dalam maupun di luar kelas, seperti perpustakaan dan area baca di lingkungan Madrasah.

Siswa dapat belajar dari berbagai tanaman di lingkungan Madrasah, termasuk tanaman buah, hias, dan apotek hidup.

4.1.3 Visi dan Misi Madrasah

Visi:

Terwujudnya Madrasah Yang Inovatif Kompetitif dan Berkualitas

Misi:

1. Menyelenggarakan Pendidikan Madrasah yang Baik (Good School), Madrasah Terperbaiki (Improved School), Madrasah Sukses (Succesful School), Madrasah Unggul (Exellent School) dan Madrasah Bernilai Tambah/Favorit (Favorite School)
2. Mengembangkan minat bakat dan potensi peserta didik dalam bidang Akademik maupun Non akademik
3. Menumbuhkembangkan akhlak terpuji sehingga dapat menjadi teladan di masyarakat

4.1.4 Keadaan Guru dan Siswa

MI Negeri 1 Banyuwangi memiliki tenaga pendidik dan kependidikan yang berasal dari berbagai latar belakang yang berbeda; budaya, sosial ekonomi, dan pendidikan. Beberapa diantara mereka memiliki berbagai keterampilan, diantaranya: bermusik, menyanyi, drama, juru ceramah, berbahasa inggris, olahraga, tahfidz dan seni. Madrasah

memfasilitasi pengembangan potensi dan bakat guru dan staf untuk mendukung kualitas pendidikan.

Setiap siswa adalah istimewa. Mereka tidak memiliki kemampuan yang sama dan pengalaman belajar yang sama. Siswa memiliki potensi yang luar biasa di bidang akademik, tetapi ada juga siswa yang perlu meningkatkan kemampuan sosial dan emosional mereka. Setiap siswa memiliki minat dan potensi yang berbeda, termasuk minat dalam seni, olahraga, matematika, dan sains. Dengan menyediakan program untuk mengembangkan potensi dan minat siswa, sekolah memenuhi kebutuhan mereka.

Selain itu, sekolah menerima siswa berkebutuhan khusus setelah melakukan analisis menyeluruh oleh profesional untuk menentukan kebutuhan belajar mereka. Sekolah membuat program khusus untuk memungkinkan siswa untuk berkembang dan mencapai potensi terbaik mereka.

Laboratorium sosialisasi di MI Negeri 1 Banyuwangi diperkaya dengan keragaman siswa. Kondisi ini diharapkan akan meningkatkan keterampilan sosialisasi, toleransi, rasa syukur, keterampilan emosi, dan keterampilan komunikasi mereka, serta kemampuan untuk memecahkan masalah yang mereka temui selama proses belajar sehari-hari.

Madrasah bertanggung jawab untuk mengembangkan siswa secara merata. Oleh karena itu, program itu mempertimbangkan empat domain: sosial, emosional, intelektual, dan fisik; spiritual berfungsi sebagai payung besar untuk perkembangan data siswa.

4.1.5 Sarana dan Prasarana

1. Memiliki ruang kelas yang memadai sesuai dengan rasio jumlah siswa.
2. Memiliki ruang perpustakaan dan ruang koperasi.
3. Memiliki taman sebagai ruang terbuka hijau dan sarana pembelajaran bagi peserta didik.

4. Memiliki sarana tempat ibadah atau mushollah dalampengembangan bimbingan kerohanian islami dan pengembangan Baca Tulis dan Hafal Al-Qur'an.
5. Tersedianya meubeler meja dan kursi peserta didik yang mencukupi.
6. Tersedia LCD proyektor dan smart TV pada ruang kelas untuk menunjang pembelajaran dan Program Peningkatan Keprofesian Berkelanjutan (PPKB) bagi guru.
7. Ruang kelas yang sangat nyaman, dilengkapi dengan kipas angina dan AC.

4.1.6 Kondisi Lingkungan Sekolah

MI Negeri 1 Banyuwangi tinggal di lingkungan dengan budaya dan agama yang beragam. Hal ini meningkatkan kemungkinan Madrasah untuk mengajarkan siswa tentang budaya di lingkungan mereka. Ada EA, MTSN 1 dan MAN 1 Banyuwangi di lingkungan MI Negeri 1 Banyuwangi, yang merupakan potensi tambahan yang dapat dimanfaatkan Madrasah untuk menambah pengetahuan siswa. Proses belajar mengajar juga didukung oleh keragaman tempat tinggal dan pekerjaan orang tua siswa.

MI Negeri 1 Banyuwangi adalah lembaga yang diawasi oleh Kementrian Agama dan berlokasi di Jalan Adi Sucipto Nomor 112 Sobo Banyuwangi. Lokasi MI Negeri 1 Banyuwangi sangat cocok untuk proses belajar mengajar karena terletak di tengah permukiman penduduk. Tata letak bangunannya dirancang untuk memberikan kenyamanan siswa saat belajar, seperti yang ditunjukkan oleh tata letak ruang belajar yang agak jauh dari jalan raya sehingga siswa tetap dapat belajar dengan nyaman.

Adapun batas-batas dari lokasi MI Negeri 1 Banyuwangi adalah sebelah utara berbatasan dengan jalan Kelurahan Sobo, sebelah barat berbatasan dengan rumah warga, sebelah selatan berbatasan dengan rumah warga, dan sebelah timur berbatasan dengan rumah warga.

4.2 Verifikasi Data Lapangan

4.2.1 Alur Administrasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang Berjalan di MIN 1 Banyuwangi

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Haris Jamroni selaku Kepala Madrasah, diperoleh informasi bahwa:

"Pelayanan Administrasi PTSP merupakan rangkaian proses pelayanan yang dilakukan secara terstruktur dan terpusat dalam satu layanan. Sistem pelayanan ini dirancang sederhana untuk menciptakan pelayanan yang efektif, efisien, cepat, transparan, serta memberikan kepuasan kepada masyarakat atau pengguna layanan. Dalam pelaksanaannya, pengguna layanan datang ke bagian PTSP untuk menyampaikan kebutuhan administrasi, kemudian petugas menerima dan memverifikasi berkas, memproses permohonan sesuai prosedur yang berlaku dan, jika diperlukan, bekerja sama dengan bagian terkait untuk memberikan hasil layanan kepada pemohon. Misalnya meminta surat yang bertanda tangan Kepala Madrasah, maka akan selesai saat itu juga, karena tanda tangan sekarang menggunakan digital (TTE) dimanapun Kepala Madrasah berada tetap bisa, kecuali dokumen yang meminta tanda tangan manual seperti legalisir dll"

Hasil wawancara dengan Ibu Mitha selaku Petugas PTSP menjelaskan bahwa:

"Pelaksanaan PTSP saat ini di MIN 1 Banyuwangi dimulai dengan masyarakat atau wali murid datang ke bagian PTSP untuk meminta layanan administrasi seperti pengajuan surat, legalisir, konsultasi, dan permohonan informasi. Petugas PTSP menerima dan memeriksa kelengkapan berkas. Petugas akan mencatat dan meneruskan permohonan kepada bagian atau pihak terkait untuk diproses jika berkas sudah lengkap. Setelah proses selesai, hasil layanan diserahkan kembali kepada pemohon melalui PTSP. Selama ini, layanan sudah berjalan cukup baik karena masyarakat hanya melalui satu pintu pelayanan, yang membuatnya lebih tertata,

mudah dipantau, dan mempermudah koordinasi administrasi."

Hasil wawancara dengan Bapak Eko selaku Tenaga Kependidikan menambahkan:

"Alur Pelayanan PTSP bekerja sesuai dengan prosedur operasional standar (SOP) yang telah diterapkan. Jika mereka memberikan layanan kepada tenaga kependidikan, maka sesuai dengan kebutuhan tenaga kependidikan yang dibutuhkan, intinya adalah PTSP itu sebagai penghubung dengan memberikan layanan yang mempermudah kita mendapatkan informasi dengan cepat dan tanggap sesuai dengan kebutuhan kita."

Hasil wawancara dengan Ibu Mariana selaku Wali Murid menyampaikan bahwa:

"Pelayanan administrasi PTSP cukup terorganisir dan memudahkan masyarakat dan wali murid untuk menyelesaikan kebutuhan administrasi sekolah. Wali murid biasanya langsung menuju meja PTSP ketika mereka datang ke sekolah untuk meminta surat izin, legalisir, pembayaran, dan permohonan informasi tentang sekolah. Setelah itu, petugas akan menanyakan alasan pelayanan dan memeriksa apakah berkas yang dibawa lengkap atau tidak."



Gambar 4.1 Mengurus surat SPMB SMP jalur rapot
(Sumber: Dokumentasi Penelitian, 2026)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dideskripsikan bahwa Alur Administrasi PTSP dilakukan secara terstruktur dan terpusat dalam satu layanan. Sistem pelayanan ini dirancang sederhana untuk menciptakan pelayanan yang efektif, efisien, cepat, transparan, serta memberikan kepuasan kepada pengguna layanan dan juga sebagai penghubung yang mempermudah kita untuk mendapatkan informasi sesuai dengan yang kita butuhkan.

4.2.2 Kendala dan Solusi dalam Pelaksanaan Alur Administrasi PTSP Menuju Layanan Prima

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Haris Jamroni selaku Kepala Madrasah menjelaskan bahwa:

"Alur administrasi PTSP menuju layanan prima tentu masih menghadapi beberapa tantangan. Salah satunya adalah keterbatasan sumber daya manusia yaitu hanya dua orang yang bertugas dalam PTSP, terutama ketika jumlah pemohon layanan meningkat. Termasuk hal-hal seperti pengurusan administrasi akhir semester, menerima siswa baru, dan sebagainya. Situasi ini dapat menyebabkan antrean pelayanan menjadi lebih lama.."

Bapak Haris Jamroni menambahkan:

"Solusi yang tepat dalam meningkatkan sumber daya manusianya dengan menambahkan petugas PTSP adalah salah satu cara untuk memperlancar kegiatan pelayanan PTSP. Ini akan memungkinkan mereka bekerja lebih efektif dan efisien untuk melanjutkan layanan prima."

Hasil wawancara dengan Ibu Mitha selaku Petugas PTSP menjelaskan bahwa:

"*Tidak diragukan lagi, ada beberapa hambatan dalam proses administrasi PTSP untuk memberikan layanan prima di MIN 1 Banyuwangi. Salah satunya adalah masih adanya masyarakat atau wali murid yang tidak memahami prosedur pelayanan dan persyaratan administrasi, sehingga sering terjadi berkas yang belum lengkap. Selain itu, pelayanan terkadang tertunda karena*

jumlah pemohon meningkat atau karena petugas memiliki tugas lain di luar PTSP. Kendala lain adalah sistem pelayanan yang masih sebagian menggunakan metode manual dan WhatsApp, sehingga proses administrasi belum sepenuhnya efisien dan terinspirasi."

Ibu Mitha menambahkan untuk solusinya:

" Untuk mengatasi masalah ini, wali murid diberikan arahan dan informasi pelayanan yang jelas melalui papan informasi dan media komunikasi sekolah. Selain itu, pihak madrasah juga melakukan evaluasi pelayanan PTSP secara berkala. Ini dilakukan agar masalah yang muncul dapat diperbaiki segera. Agar layanan menjadi lebih cepat, terorganisir, transparan, dan memudahkan masyarakat untuk mengaksesnya, Solusi tambahan yang sedang direncanakan adalah pengembangan layanan berbasis digital atau aplikasi administrasi."

Hasil wawancara dengan Bapak Eko selaku Tenaga Pendidik dan Kependidikan menambahkan:

"*Kendala lainnya yaitu seperti fasilitas dan sarana pelayanan yang masih membutuhkan peningkatan, seperti sistem digitalisasi administrasi, dan fasilitas seperti kekurangan leptop. Sebaliknya, ketika dokumen yang dibutuhkan harus melalui beberapa tahapan verifikasi, koordinasi antarbagian kadang-kadang menjadi masalah. Solusinya yaitu mengoptimalkan sarana pelayanan dengan menambahkan fasilitas seperti leptop agar lebih cepat, efektif dalam melayani pelanggan"*

Hasil wawancara dengan Ibu Mariana selaku Wali Murid menyampaikan bahwa:

"Masih ada wali murid yang kurang memahami prosedur dan persyaratan administrasi yang harus dibawa. Akibatnya, proses pelayanan terkadang tertunda karena adanya berkas yang belum lengkap. Kondisi ini terkadang menyebabkan proses pelayanan membutuhkan waktu lebih lama. Menurut saya, hal ini dapat mempengaruhi kelancaran alur pelayanan di PTSP. Solusinya dari pihak Madrasah harus memberikan

sosialisasi kepada wali murid dan masyarakat terkait prosedur dan persyaratan pelayanan melalui papan informasi, medsos dll"



Gambar 4.2 Mengurus berkas SPMB SMP jalur prestasi
(Sumber: Dokumentasi Penelitian, 2026)

Dari hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa proses administrasi PTSP untuk memberikan layanan prima di MIN 1 Banyuwangi masih menghadapi beberapa tantangan. Keterbatasan sumber daya manusia adalah kendala utama. Ini terjadi karena jumlah petugas PTSP yang masih sedikit, yang mengakibatkan pelayanan yang kurang optimal karena jumlah pemohon yang meningkat. Selain itu, infrastruktur pelayanan masih membutuhkan peningkatan, seperti ketersediaan laptop yang kurang dan sistem digitalisasi administrasi yang belum optimal. Sebaliknya, banyak wali murid yang tidak memahami prosedur dan persyaratan administrasi, yang menyebabkan berkas yang belum lengkap menunggu pelayanan. Agar layanan dapat berjalan lebih efektif dan efisien dan mendukung terwujudnya layanan prima, solusi yang tepat meliputi penambahan petugas PTSP, peningkatan fasilitas pelayanan dan digitalisasi administrasi, dan sosialisasi prosedur pelayanan kepada wali murid dan masyarakat melalui berbagai media informasi.

4.2.3 Upaya Optimalisasi Alur Administrasi PTSP Menuju Layanan Prima di MIN 1 Banyuwangi

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Haris Jamroni selaku Kepala Madrasah, menyatakan bahwa:

"Selalu evaluasi dan terus mengadakan sebuah perbaikan-perbaikan, kalau selama ini masih menggunakan manual yang berbasis WhatsApp untuk kedepannya akan membuat sebuah aplikasi pelayanan berbasis digital yang tujuannya untuk memudahkan."

Bapak Haris Jamroni menambahkan:

"Mengadakan evaluasi rutin yang dilakukan per minggunya setiap pukul 07.00 WIB disaat para siswa masih melaksanakan kegiatan mengaji agar tidak mengganggu jam pelajaran."

Hasil wawancara dengan Ibu Mitha selaku Petugas PTSP menjelaskan:

"*Upaya untuk optimalisasi alur administrasi PTSP menuju layanan prima dilakukan melalui beberapa langkah. Pertama, meningkatkan kedisiplinan dan profesionalitas petugas PTSP agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan ramah, cepat, dan tepat. Kedua, melakukan evaluasi rutin terhadap sistem pelayanan untuk mengidentifikasi kekurangan yang masih terjadi selama proses administrasi. Selain itu, madrasah berusaha memperjelas alur pelayanan dengan memberikan informasi persyaratan dan prosedur administrasi agar wali murid lebih mudah memahaminya. Upaya lain adalah meningkatkan koordinasi antara petugas PTSP dengan tenaga kependidikan dan pihak terkait untuk menyelesaikan proses administrasi dengan lebih efisien. Pihak madrasah juga berencana untuk mengembangkan pelayanan berbasis digital di masa mendatang.."*

Hasil wawancara dengan Bapak Eko selaku Tenaga Pendidik dan Kependidikan menyampaikan:

"Dengan menambahkan sarana pelayanan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam kemampuan menguasai IT"

Hasil wawancara dengan Ibu Mariana selaku Wali Murid menyampaikan bahwa:

"Salah satu upaya yang dilakukan adalah membuat alur pelayanan yang jelas dan terarah sehingga wali murid dan masyarakat dapat dengan mudah memahami prosedur. Untuk membuat proses administrasi lebih efisien, informasi tentang persyaratan dan tahapan pelayanan juga disampaikan secara terbuka."



Gambar 4.2 Kegiatan Rapat Dewan Guru
(Sumber: Dokumentasi Penelitian, 2026)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dideskripsikan bahwa ada beberapa langkah yang diambil untuk mengoptimalkan alur administrasi PTSP di MIN 1 Banyuwangi untuk memberikan layanan prima. Setiap minggu, pihak madrasah terus melakukan evaluasi dan perbaikan pelayanan untuk meningkatkan layanan. Selain itu, sekolah sedang mengerjakan sistem pelayanan berbasis digital untuk membuat administrasi lebih mudah, yang sebelumnya dilakukan secara manual menggunakan WhatsApp. Meningkatkan sarana pelayanan dan meningkatkan kemampuan sumber daya manusia dalam penguasaan teknologi informasi adalah upaya tambahan. Di sisi pelayanan kepada wali murid, madrasah juga berusaha membuat alur pelayanan yang jelas, terbuka, dan mudah dipahami. Ini dicapai dengan menyampaikan informasi tentang prosedur dan persyaratan administrasi secara terbuka dan jelas, sehingga pelayanan menjadi lebih efisien dan efektif.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Alur Administrasi PTSP di MIN 1 Banyuwangi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa alur administrasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MIN 1 Banyuwangi dilaksanakan melalui mekanisme pelayanan yang terpusat di satu loket pelayanan administrasi. Sistem tersebut dimaksudkan untuk membuat wali murid dan peserta didik, khususnya, lebih mudah mendapatkan layanan administrasi tanpa harus mengunjungi banyak bagian secara langsung. Alur pelayanan dimulai dengan penerimaan berkas, pemeriksaan persyaratan, proses verifikasi, pemrosesan administratif, dan penyerahan hasil layanan kepada pemohon.

Temuan penelitian ini sejalan dengan teori Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang dikemukakan oleh (Auziva & Soemitra, 2022) bahwa PTSP adalah sistem pelayanan terintegrasi yang menyederhanakan prosedur melalui satu pintu pelayanan sehingga masyarakat tidak perlu berpindah-pindah dari satu unit kerja ke unit lain. Dalam praktiknya, penerapan PTSP di MIN 1 Banyuwangi menunjukkan upaya untuk mengintegrasikan layanan administrasi untuk menciptakan layanan yang lebih efisien dan efektif.

Selain itu, temuan penelitian juga menunjukkan bahwa penerapan alur administrasi PTSP mengacu pada tahapan administrasi pelayanan, seperti yang dijelaskan oleh (Amirullah & Natsir, 2024) yang mencakup tahap penerimaan berkas, verifikasi dokumen, pemrosesan administrasi, dan penyerahan hasil pelayanan. Keempat tahapan tersebut terlihat saat melakukan pelayanan di MIN 1 Banyuwangi. Namun, masih ada beberapa masalah teknis yang timbul, terutama pada tahap koordinasi antar bagian dan proses validasi dokumen.

Dari sudut pandang administrasi pelayanan publik, keberadaan PTSP di MIN 1 Banyuwangi menunjukkan bahwa paradigma pelayanan telah berubah, fokusnya sekarang pada kebutuhan masyarakat sebagai pengguna

layanan daripada prosedur birokrasi. Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikatakan oleh (Surtyani & Wijayanto, 2023) yang menyatakan bahwa masyarakat harus menjadi fokus utama dari layanan yang diberikan oleh organisasi pelayanan publik. Oleh karena itu, penerapan PTSP di madrasah bukan hanya bertujuan untuk mempercepat layanan tetapi juga untuk membangun layanan yang lebih humanis dan responsif.

Selain itu, penelitian ini menemukan bahwa alur administrasi yang jelas meningkatkan kemudahan pelayanan. Karena adanya pembagian tahapan pelayanan yang terstruktur, masyarakat dapat memahami prosedur pelayanan dengan lebih mudah. Hasil ini mendukung teori (Maharani, 2023) bahwa ketidakjelasan alur administrasi dapat mencegah maladministrasi, kebingungan pemohon, dan pengulangan proses pelayanan.

Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa alur administrasi PTSP di MIN 1 Banyuwangi belum dilaksanakan secara optimal. Karena kurangnya koordinasi antarunit dan sistem pelayanan yang didominasi secara manual dan berbasis komunikasi internal sederhana, beberapa layanan masih membutuhkan waktu yang relatif lama. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberadaan loket pelayanan bukan satu-satunya faktor yang memengaruhi keberhasilan PTSP; kesiapan sumber daya manusia, koordinasi organisasi, dan dukungan sistem administrasi yang memadai adalah faktor lain.

Temuan ini sejalan dengan penelitian lain (My et al., 2024) yang menemukan bahwa koordinasi antarunit kerja sangat penting untuk keberhasilan PTSP. Pelayanan dapat mengalami keterlambatan dan ketidakteraturan prosedur jika koordinasi kurang efektif. Oleh karena itu, sistem administrasi PTSP di MIN 1 Banyuwangi dapat dianggap cukup baik secara struktural. Namun, untuk memastikan bahwa layanan benar-benar dapat memberikan layanan prima, masih diperlukan optimalisasi dari segi teknis dan koordinatif.

4.3.2 Kendala dan Solusi dalam Pelaksanaan Alur Administrasi PTSP Menuju Layanan Prima

Hasil penelitian menunjukkan bahwa alur administrasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MIN 1 Banyuwangi masih menghadapi beberapa hambatan, yang mengurangi efektivitas pelayanan administrasi. Keterbatasan sumber daya manusia, koordinasi antarbagian yang buruk, sistem pelayanan yang masih dilakukan secara manual, dan keterbatasan sarana pendukung pelayanan adalah beberapa dari masalah tersebut. Meskipun demikian, madrasah telah melakukan berbagai upaya untuk mengatasi masalah ini dan memberikan layanan terbaik.

Keterbatasan sumber daya manusia adalah kendala utama dalam melaksanakan pelayanan administrasi. Petugas PTSP harus menangani berbagai jenis pelayanan secara bersamaan sehingga pelayanan tidak maksimal, terutama ketika jumlah pemohon meningkat. Akibatnya, proses pelayanan membutuhkan waktu yang lebih lama dibandingkan dengan target pelayanan.

Temuan ini sejalan dengan pendapat (Sarifudin & Sijabat, 2023) bahwa beban administrasi yang tinggi dapat menghambat kinerja layanan PTSP. Beban kerja yang tidak seimbang dapat menyebabkan layanan tertunda dan layanan administrasi berkualitas rendah.

Untuk mengatasi masalah ini, pihak madrasah melakukan pembagian tugas yang lebih terstruktur dan meningkatkan kerja sama antar tenaga kependidikan dalam membantu proses administrasi. Selain itu, evaluasi rutin dilakukan untuk mengetahui kebutuhan pelayanan dan kekurangan dalam pelaksanaan PTSP. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa layanan tetap berjalan secara efektif meskipun jumlah petugas terbatas.

Selanjutnya, koordinasi antara bagian yang belum berjalan secara optimal merupakan masalah. Petugas PTSP harus berkoordinasi dengan unit atau bagian tertentu untuk proses verifikasi dan validasi dokumen dalam beberapa layanan administrasi. Proses koordinasi yang buruk

kadang-kadang menyebabkan pelayanan tertunda, terutama ketika pejabat atau bagian terkait tidak hadir.

Temuan tersebut sesuai dengan teori (My et al., 2024) yang menyatakan bahwa koordinasi antarunit kerja sangat penting untuk keberhasilan PTSP. Kurangnya koordinasi dapat menyebabkan pelayanan tidak teratur dan memperpanjang waktu administrasi menyelesaikan tugas.

Sebagai solusi, kepala madrasah mengawasi pelaksanaan pelayanan administrasi, sehingga setiap bagian memiliki tanggung jawab yang jelas dalam mendukung kelancaran PTSP. Madrasah juga berupaya meningkatkan komunikasi dan koordinasi internal antarbagian agar proses pelayanan dapat berjalan lebih cepat dan terarah.

Selain itu, penelitian menunjukkan bahwa sistem pelayanan administrasi MIN 1 Banyuwangi masih didominasi oleh proses manual dan komunikasi berbasis WhatsApp, meskipun sistem digital terintegrasi belum sepenuhnya digunakan untuk mengelola dokumen dan mengirimkan informasi. Kondisi ini kadang-kadang menyebabkan proses pelayanan kurang efektif, terutama dalam hal percepatan pelayanan dan penyimpanan data.

Temuan ini mendukung pendapat (Amirullah & Natsir, 2024) bahwa penggunaan teknologi informasi sangat penting untuk meningkatkan efektivitas pelayanan PTSP. Sistem pelayanan digital memiliki kemampuan untuk mempercepat proses administrasi, meningkatkan transparansi, dan mengurangi kemungkinan kesalahan pelayanan. Untuk menyelesaikan masalah ini, pihak madrasah berencana untuk membangun sistem pelayanan berbasis digital untuk membantu administrasi PTSP. Rencana ini bertujuan untuk mempercepat proses pelayanan, mengirimkan informasi dengan lebih cepat, dan meningkatkan efisiensi administrasi. Digitalisasi pelayanan diharapkan dapat membuat pelayanan lebih terorganisir, cepat, dan tertib dengan mengurangi ketergantungan pada sistem manual.

Keterbatasan sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan administrasi adalah kendala lainnya. Beberapa fasilitas pelayanan masih perlu ditingkatkan agar masyarakat dapat memperoleh layanan administrasi dengan mudah. Sarana pelayanan, dalam konsep layanan prima, adalah salah satu komponen penting yang memengaruhi kualitas pelayanan publik. Untuk mengatasi masalah ini, madrasah terus memperbaiki fasilitasnya secara bertahap sesuai dengan kemampuan dan kebutuhan lembaga. Tujuan dari perbaikan ini adalah untuk menciptakan lingkungan pelayanan yang lebih nyaman dan tertib yang mendukung kinerja administrasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas PTSP berusaha memberikan pelayanan yang ramah, sopan, dan komunikatif kepada masyarakat meskipun menghadapi berbagai tantangan. Salah satu faktor yang memastikan bahwa pelanggan tetap puas dengan layanan adalah sikap pelayanan yang humanis. Hasil ini sesuai dengan penelitian (Nurmita, 2022), yang menemukan bahwa kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh keramahan dan komunikasi petugas pelayanan.

Oleh karena itu, ada beberapa masalah yang menghalangi pelaksanaan alur administrasi PTSP di MIN 1 Banyuwangi. Ini termasuk masalah teknis pelayanan serta masalah manajemen organisasi, koordinasi internal, dan persiapan untuk transformasi digital. Berbagai langkah yang diambil menunjukkan komitmen madrasah untuk terus meningkatkan pelayanan administrasi untuk mencapai layanan prima yang efisien, efisien, jujur, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

4.3.3 Upaya Optimalisasi PTSP Menuju Layanan Prima

Hasil penelitian menunjukkan bahwa MIN 1 Banyuwangi telah berusaha untuk meningkatkan alur administrasi PTSP menuju layanan prima dengan melakukan evaluasi pelayanan secara teratur, meningkatkan koordinasi antarbagian, menyederhanakan

prosedur pelayanan, dan membuat rencana pengembangan sistem pelayanan berbasis digital.

Evaluasi pelayanan dilakukan per minggu untuk mengawasi dan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi. Kepala madrasah dan petugas PTSP secara teratur menilai kendala pelayanan di lapangan. Upaya ini menunjukkan komitmen lembaga untuk meningkatkan pelayanan administrasi secara konsisten.

Temuan tersebut sejalan dengan konsep optimalisasi pelayanan (Sarifudin & Sijabat, 2023) yang menyatakan bahwa optimalisasi dilakukan dengan menyederhanakan proses, mengurangi tantangan administrasi, dan meningkatkan efektivitas pelayanan. Sehingga perbaikan dapat dilakukan dengan benar, evaluasi pelayanan adalah langkah penting untuk menemukan kelemahan sistem.

Selain itu, penelitian menunjukkan bahwa ada upaya untuk mengembangkan sistem pelayanan berbasis digital sebagai solusi jangka panjang untuk meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi. Penggunaan sistem digital dimaksudkan untuk mempermudah proses administrasi, mempercepat alur pelayanan, dan mengurangi ketergantungan pada sistem manual. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Amirullah & Natsir, 2024) menemukan bahwa digitalisasi layanan PTSP dapat meningkatkan transparansi, efektivitas, dan efisiensi layanan.

Dalam perspektif layanan prima, upaya optimalisasi MIN 1 Banyuwangi menunjukkan bahwa fokus pelayanan adalah kepuasan pengguna. Ini sesuai dengan konsep New Public Service (NPS), yang mengatakan bahwa layanan publik harus berfokus pada kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan (Surtyani & Wijayanto, 2023)

Prinsip-prinsip pelayanan administrasi seperti kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, dan akuntabilitas digunakan dalam upaya optimalisasi ini. Sementara itu, prosedur pelayanan disederhanakan untuk membuat masyarakat lebih mudah memahami alur administrasi, dan evaluasi pelayanan dilakukan untuk memastikan bahwa kualitas layanan tetap sama.

Secara keseluruhan, temuan penelitian menunjukkan bahwa proses optimalisasi alur administrasi PTSP di MIN 1

Banyuwangi telah berkembang. Madrasah telah menunjukkan komitmen untuk membangun sistem pelayanan administrasi yang lebih efektif, efisien, transparan, dan berorientasi pada layanan prima. Oleh karena itu, penerapan PTSP di MIN 1 Banyuwangi adalah bentuk inovasi administrasi serta bagian dari upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di lembaga pendidikan Islam.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses administrasi PTSP di MIN 1 Banyuwangi telah berjalan secara efektif melalui tahapan penerimaan berkas, verifikasi, pemrosesan administrasi, dan penyerahan hasil layanan. Namun, masih ada beberapa hambatan. Ini termasuk keterbatasan sumber daya manusia, keterlambatan layanan, koordinasi antarunit yang buruk, dan penggunaan sistem administrasi yang sebagian masih dilakukan secara manual. Evaluasi berkala, penyederhanaan prosedur pelayanan, peningkatan keterampilan dan kedisiplinan petugas, pemanfaatan teknologi digital, dan peningkatan koordinasi antarunit adalah semua upaya untuk optimalisasi. Upaya ini menunjukkan hasil yang positif dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, yang membantu mewujudkan layanan prima di MIN 1 Banyuwangi.

5.2 Keterbatasan Penelitian

1.1.1 Penelitian ini hanya melihat layanan administrasi non-akademik yang diberikan oleh PTSP di MIN 1 Banyuwangi, jadi tidak mencakup seluruh aspek pelayanan madrasah.

1.1.2 Penelitian ini dilakukan dalam waktu yang terbatas, jadi tidak mungkin untuk mengamati proses administrasi dalam jangka waktu yang lama.

1.1.3 Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian ini menempatkan penekanan yang lebih besar pada pemahaman fenomena. Selain itu, penelitian ini tidak mencoba menghitung tingkat efektivitas pelayanan secara kuantitatif.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

5.3.1 Bagi madrasah, diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan administrasi PTSP melalui peningkatan koordinasi antarbagian, peningkatan kemampuan petugas pelayanan, dan pengembangan sistem pelayanan berbasis digital agar pelayanan lebih cepat dan efektif.

5.3.2 Bagi petugas PTSP juga diharapkan dapat mempertahankan sikap pelayanan yang ramah, komunikatif, dan profesional sehingga kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi tetap terjaga.

5.3.3 Bagi Peneliti diharapkan dapat mengembangkan penelitian tentang PTSP dalam cakupan yang lebih luas, seperti melihat seberapa efektif digitalisasi layanan atau menggunakan metode kuantitatif untuk mengukur lebih akurat tingkat kepuasan pengguna layanan.

DAFTAR PUSTAKA

Al Qur'an Kemenag, accessed Oktober 24, 2025, https://quran.kemenag.go.id/quran/per-ayat/surah/49?from=9&to=18

Amirullah, I., & Natsir, N. (2024). Optimization of the online permit service system for community organizations: Case study of DPM-PTSP South Sulawesi Province. *International Journal of Economics and Management Research*, *2*(3). https://doi.org/10.55606/ijemr.v2i3.169

Auziva, V., & Soemitra, A. (2022). Application of One Stop Integrated Services in Improving the Effectiveness of Community Services at the Medan District Attorney. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Bisnis Digital*, *1*(2), 193–196.

Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2023). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (5th ed.). Sage Publications.

Destamara, A. S. (2024). Optimalisasi pelayanan publik dan pemberantasan korupsi melalui peningkatan penerapan sistem PTSP. *Proceedings Series on Social Sciences & Humanities*, *17*. https://doi.org/10.30595/pssh.v17i.1094

Dwiyanto, A., & Fajar, M. (2021). *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press.

Fahlevvi, M. R., & Tebai, N. G. (2025). Effectiveness of Implementation of the One-Door Integrated Service (PTSP) Policy in Improving the Quality of Public Services in Nabire Regency. *Majapahit Journal of Islamic Finance and Management*, *5*(2), 2302–2326.

Fauzi, M. I. (2022). *Efektifitas Pelayanan AdministrasiI Dalam ImplementasiI Tugas Kepala Tata Usaha di SMK Darussalam Blokagung Banyuwangi Pada Tahun Pelajaran 2021/2022*. Institut Agama Islam Darussalam Blokagung Banyuwangi.

Harmon, L. J., Pennell, M. W., Henao-Diaz, L. F., Rolland, J., Sipley, B. N., & Uyeda, J. C. (2021). Causes and consequences of apparent timescaling across all estimated evolutionary rates. *Annual Review of*

Ecology, Evolution, and Systematics, *52*(1), 587–609.

Hidayat, N., & Rahmawati, E. (2020). Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Lingkungan Madrasah: Tantangan dan Peluang. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, *5*(1), 30–45.

Hidayati, N., & Fahmi, N. N. (2023). Pendampingan Manajemen Administrasi Di Satuan Pendidikan Muadalah (SPM) Wustha Blokagung Banyuwangi. *Loyalitas: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, *6*(2), 234–250.

Hutagalung, G. S. (2021). Peningkatan mutu pelayanan publik dalam rangka mewujudkan good governance di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). *Jurnal Juristic*, *2*(1), 99–115.

Kurniasih, D., & Sari, R. P. (2020). Member check dan validitas data dalam penelitian kualitatif. *Jurnal Ilmiah Metodologi Penelitian*, *5*(2), 67–76.

Maharani, A. (2023). Penyelenggaraan sistem PTSP sebagai strategi pengoptimalan pelayanan publik dan eliminasi praktik korupsi. *Pusat Pengkajian Pancasila Dan Konstitusi Law Review*, *3*(2). https://doi.org/10.19184/puskapsi.v3i2.40193

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaa, J. (2020). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.). Sage Publications.

Moleong, L. J. (2021). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi revi). Remaja Rosdakarya.

Muslikhin, U., Hidayatullah, M. T., & Mu'alimin, M. (2025). Pelayanan Prima dalam Pendidikan: Tinjauan Sistematis Tentang Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Mutu Layanan. *Jurnal Manajemen Dan Pendidikan Agama Islam*, *3*(5), 190–199.

My, J., Rochmawati, I., & Juliana, A. (2024). Implementation of coordination in the organization of one-stop integrated services at the Office of the Ministry of Religious Affairs, Sintang Regency. *Jurnal Reformasi*, *7*(1). https://doi.org/10.24815/jr.v7i1.37001

Nurmita, F. (2022). Analysis of community satisfaction index (SMI) survey on one door integrated services (PTSP). *Aksara: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal*, *8*(1), 395–400.

https://doi.org/10.37905/aksara.8.1.395-400.2022

Olivia, F., Maulida, F., Sabri, A., & Hidayatullah, R. (2024). Optimalisasi Administrasi Ketatausahaan Sekolah Era Society 5.0: Studi Komprehensif tentang Konsep, Proses, dan Keterlibatan. *Dewantara: Jurnal Pendidikan Sosial Humaniora*, *3*(4), 77–96.

Parasuraman, B., Kandasamy, B., Murugan, I., Alsalhi, M. S., Asemi, N., Thangavelu, P., & Perumal, S. (2023). Designing the heterostructured FeWO4/FeS2 nanocomposites for an enhanced photocatalytic organic dye degradation. *Chemosphere*, *334*, 138979.

Prasetyo, D. D., Warsono, H., & Santoso, R. S. (2023). Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung Kota Administrasi Jakarta Timur. *Journal of Public Policy and Management Review*, *12*(4), 529–548.

Rahmawati, I., & Hidayat, T. (2023). Optimalisasi layanan administrasi pendidikan berbasis pelayanan prima. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, *8*(2), 134–147.

Saldana, J. (2021). *The coding manual for qualitative researchers* (4th ed.). Sage Publications.

Sarifudin, F., & Sijabat, T. A. P. (2023). Analisis beban administrasi terhadap pelayanan publik pada program pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di DPMPTSP Provinsi Jawa Tengah. *Idarotuna: Jurnal Administrasi Publik*, *4*(2). https://doi.org/10.54471/idarotuna.v4i2.74

Selfi Budi Helpiastuti, dkk. (n.d.). *Buku Pengantar Administrasi Publik: Tinjauan Teori*. Penerbit Widina.

Siahaan, E. Y. S., Muhammad, I., Dasari, D., & Maharani, S. (2023). Research on critical thinking of pre-service mathematics education teachers in Indonesia (2015-2023): A bibliometric review. *Jurnal Math Educator Nusantara: Wahana Publikasi Karya Tulis Ilmiah Di Bidang Pendidikan Matematika*, *9*(1), 34–50.

Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Surtyani, M., & Wijayanto, H. (2023). Optimalisasi pelayanan publik dalam

perspektif new public service (NPS): Studi pada pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu. *The Indonesian Journal of Public Administration (IJPA)*, *8*(2). https://doi.org/10.52447/ijpa.v8i2.6653

Suryani, N., & Hamzah, A. (2022). Penerapan triangulasi dalam penelitian kualitatif pendidikan. *Jurnal Penelitian Pendidikan*, *22*(1), 45–56.

Triantono, Yuni Kurniasih, (2023). Dinamika Pengawasan Pelayanan Publik oleh Ombudsman Republik Indonesia (ORI). Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009.

Tyasotyaningarum, B., & Putri, A. (2021). Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima Di Kabupaten Trenggalek. *Jurnal Mediasosian: Jurnal Ilmu Sosial Dan Administrasi Negara*, *5*(2), 201–213.

Yani, A., Azmi, A. D. N., Hakim, M. L., & Arifudin, A. (2024). Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Ptsp) Dalam Prespektif Good Governance (Studi Pada Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sukabumi). *Al-Qisth Law Review*, *7*(2), 215–237.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1 Kartu Bimbingan

Lampiran 2 Surat Pengantar Penelitian

Lampiran 3 Surat Telah Melaksanakan Penelitian

Lampiran 4 Surat Keterangan Bebas Plagiasi

Lampiran 5 Pedoman Wawancara

Lampiran 6 Dokumentasi Penelitian

Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup

NAMA	MIFTAHUL JANNAH
NIM	2211111011
FAKULTAS	TARBIYAH DAN KEGURUAN
ANGKATAN	20221
PROGRAM STUDI	S1 MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
PERIODE	20252



No	Periode	Hari/Tgl Pertemuan	Catatan Pertemuan/Konsultasi PA	Keterangan
1	20252	04 Mei 2026	konsultasi pengecekan plagiasi	Cek plagiasi turnitin
2	20252	23 April 2026	penyusunan lampiran dan artikel	Finishing dan melengkapi lampiran-lampiran
3	20252	30 Maret 2026	proses penyusunan bab 5	ACC Bab 5
4	20252	03 Maret 2026	pengajuan komponen bab 5	Pengajuan Bab 5
5	20252	28 Februari 2026	proses penyusunan bab 4	ACC Bab 4
6	20252	23 Februari 2026	pengajuan komponen bab 4	Pengajuan Bab 4
7	20252	09 Februari 2026	penyusunan lampiran dan artikel	Pembuatan pedoman wawancara
8	20252	07 Februari 2026	revisi	Pengecekan kembali mulai Bab 1 - Bab 3
9	20252	12 Januari 2026	konsultasi pengecekan plagiasi	Cek plagiasi turnitin
10	20251	12 Januari 2026	cek turnitin	Mamlukhah, M.Pd.I
11	20252	08 Januari 2026	proses penyusunan bab 3	ACC Bab 3
12	20252	03 Januari 2026	pengajuan komponen bab 3	Pengajuan Bab 3
13	20251	31 Desember 2025	bimbingan bab 3 dan revisi	Mamlukhah, M.Pd.I
14	20252	29 Desember 2025	proses penyusunan bab 2	ACC Bab 2
15	20251	29 Desember 2025	bimbingan bab 2	Mamlukhah, M.Pd.I
16	20252	24 Desember 2025	pengajuan komponen bab 2	Pengajuan Bab 2
17	20251	23 Desember 2025	bimbingan bab 1	Mamlukhah, M.Pd.I
18	20252	13 Desember 2025	proses penyusunan bab 1	ACC Bab 1
19	20252	06 Desember 2025	pengajuan komponen bab 1	Pengajuan Bab 1
20	20251	04 Desember 2025	pengajuan judul	Mamlukhah, M.Pd.I
21	20252	29 November 2025	topik dan judul penelitian	Pengajuan judul proposal skripsi

Mengetahui,
Penasehat Akademik

MOH NUR FAUZI, S.H.I., M.H.
NIDN.2119077801

BANYUWANGI, 07 JUNI 2026
Mahasiswa

MIFTAHUL JANNAH
2211111011

UNIVERSITAS KH. MUKHTAR SYAFAAT
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
Blokagung – Banyuwangi
Alamat : PP. Darussalam Blokagung Banyuwangi, No Hp : 08113129333
E-Mail: official@uimsya.ac.id, Website: uimsya.ac.id, Kode Pos : 68491

Nomor : 51.2.12/131.35/ UIMSYA/FTK/B.7/V/2026
Lamp. : -
Hal : **Pengantar Penelitian**

Kepada Yang Terhormat:
Kepala MIN 1 Banyuwangi
Sobo, Banyuwangi
Di - Tempat

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarokatuh

Yang bertanda tangan di bawah ini Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan (FTK) Universitas KH. Mukhtar Syafaat (UIMSYA) Blokagung Banyuwangi, memohonkan izin penelitian atas mahasiswa kami:

Nama	: Miftahul Jannah
TTL	: Banyuwangi, 16 Oktober 2003
NIM	: 2211111011
Fakultas	: Tarbiyah dan Keguruan (FTK)
Program Studi	: Manajemen Pendidikan Islam (MPI)
Alamat	: Pakis, Banyuwangi
Dosen Pembimbing	: Mamlukhah, S.Pd.I, M.Pd.I.

Untuk dapat diterima melaksanakan penelitian di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin, dalam rangka penyelesaian program **tugas akhir skripsi**.
Adapun judul penelitiannya adalah: ***"Optimalisasi Alur Administrasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Menuju Layanan Prima di MIN 1 Banyuwangi"***.

Atas perkenan dan kerja samanya yang baik diucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarokatuh.

Blokagung, 12 Mei 2026
Dekan,

Dr. Zulfi Zumala Dwi Andriani, S.S., M.A.
NUPTK. 6554762663230193

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BANYUWANGI
MADRASAH IBTIDAIYAH NEGERI 1 BANYUWANGI
Jalan Ikan Wijinongko No.10 Banyuwangi (68418)
Telepon (0333) 426620
Email : min sobo@yahoo.com

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

Nomor :147/Mi.13.30.01/PP.00.9/06/2026

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama	: Mohammad Haris Jamroni, S.Pd.I, M.Pd.I
NIP	: 19780126 200501 1 003
Pangkat/Gol.Ruang	: Pembina (IV/a)
Jabatan	: Guru Madya/Kepala MIN 1 Banyuwangi

Menerangkan bahwa

Nama	: Miftahul Jannah
NIM	: 2211111011
Program Studi	: Manajemen Pendidikan Islam (MPI)
Judul	:*"Optimalisasi Alur Administrasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Menuju Layanan Prima di MIN 1 Banyuwangi""*

Nama tersebut diatas adalah Mahasiswa Universitas KH. Mukhtar Syafaat (UIMSYA) Blokagung Fakultas Tarbiyah dan Keguruan (FTK) ***Telah Melaksanakan Penelitian*** di Madrasah Ibtidaiyah Negeri 1 Banyuwangi, mulai 18 Mei 2023 s.d 02 Juni 2026.

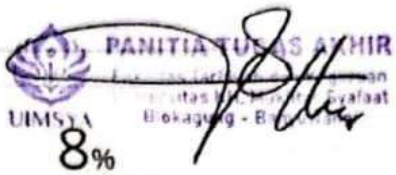
Demikian Keterangan ini dibuat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banyuwangi, 02 Juni 2026
Kepala Madrasah

Mohammad Haris Jamroni

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : uJu05rQZ

SKRIPSI MIFTAH.docx



24%	23%	7%	8%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.uimsya.ac.id Internet Source	5%
2	digilib.uinkhas.ac.id Internet Source	4%
3	123dok.com Internet Source	1%
4	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	1%
5	repository.umsu.ac.id Internet Source	<1%
6	e-theses.iaincurup.ac.id Internet Source	<1%
7	text-id.123dok.com Internet Source	<1%
8	repository.unissula.ac.id Internet Source	<1%
9	eprints.upj.ac.id Internet Source	<1%
10	jonedu.org Internet Source	<1%
11	repository.umb.ac.id Internet Source	<1%

PEDOMAN WAWANCARA

- **Kepala Madrasah:**
  1. Bagaimana pelaksanaan alur administrasi PTSP di MIN 1 Banyuwangi mulai dari proses pelayanan, pembagian tugas, hingga pengawasan pelayanan?
  2. Apa tujuan diterapkannya PTSP dan bagaimana perannya dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di madrasah?
  3. Kendala apa saja yang dihadapi dalam pelaksanaan PTSP, baik dari sumber daya manusia, sarana prasarana, maupun komunikasi pelayanan, serta bagaimana solusi yang dilakukan?
  4. Upaya apa yang dilakukan madrasah untuk mengoptimalkan pelayanan PTSP menuju layanan prima?
  5. Apakah terdapat evaluasi, inovasi, atau pengembangan pelayanan PTSP untuk meningkatkan efektivitas dan kepuasan pengguna layanan?
  6. Apa harapan dan target pengembangan PTSP di MIN 1 Banyuwangi ke depan?

- **Tenaga Kependidikan**
  1. Bagaimana pelaksanaan dan koordinasi alur administrasi PTSP dengan tenaga kependidikan di MIN 1 Banyuwangi?
  2. Menurut Anda, apakah keberadaan PTSP membantu efektivitas pelayanan administrasi di madrasah? Jelaskan.
  3. Kendala apa saja yang sering terjadi dalam pelaksanaan administrasi PTSP dan bagaimana cara mengatasinya?
  4. Bagaimana kerja sama antarpegawai dalam mendukung kelancaran pelayanan PTSP?
  5. Menurut Anda, apa saja upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan PTSP menuju layanan prima?
  6. Bagaimana harapan Anda terhadap pengembangan pelayanan PTSP di MIN 1 Banyuwangi?

- **Petugas PTSP**
  1. Bagaimana prosedur dan alur pelayanan administrasi PTSP yang berjalan di MIN 1 Banyuwangi?
  2. Bagaimana tugas dan koordinasi petugas PTSP dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan?
  3. Kendala apa saja yang sering dihadapi dalam pelayanan PTSP, baik terkait pengguna layanan, fasilitas, maupun administrasi pelayanan?

4. Bagaimana cara petugas menghadapi keluhan dan menyelesaikan hambatan pelayanan yang terjadi?
5. Upaya apa yang dilakukan petugas untuk memberikan pelayanan yang cepat, ramah, tertib, dan responsif kepada pengguna layanan?
6. Apakah terdapat penggunaan teknologi, evaluasi pelayanan, atau pelatihan tertentu dalam mendukung optimalisasi PTSP?
7. Menurut Anda, apa yang perlu ditingkatkan agar PTSP mampu mewujudkan layanan prima di MIN 1 Banyuwangi?

- **Wali Murid**
  1. Bagaimana pengalaman Anda saat menggunakan layanan administrasi PTSP di MIN 1 Banyuwangi?
  2. Menurut Anda, apakah prosedur dan alur pelayanan PTSP sudah mudah dipahami dan dijalankan? Jelaskan.
  3. Bagaimana penilaian Anda terhadap sikap, kecepatan, dan ketertiban petugas dalam memberikan pelayanan?
  4. Kendala apa yang pernah Anda alami saat menggunakan layanan PTSP dan bagaimana respon petugas dalam mengatasinya?
  5. Menurut Anda, apakah pelayanan PTSP sudah mampu memenuhi kebutuhan wali murid? Jelaskan.
  6. Apa saran dan harapan Anda untuk meningkatkan kualitas pelayanan PTSP menuju layanan prima di MIN 1 Banyuwangi?

DOKUMENTASI



(Wawancara bersama Kepala Madrasah)



(Wawancara bersama Petugas PTSP)



(Wawancara bersama Tenaga Kependidikan)



(Wawancara bersama Wali Murid)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis yang bernama lengkap Miftahul Jannah lahir di Banyuwangi. Lebih tepatnya di Desa Pakis, Kecamatan Banyuwangi, Kabupaten Banyuwangi, Provinsi Jawa Timur, pada tanggal 16 Oktober 2003. Penulis merupakan anak keempat dari empat bersaudara, dari pasangan Bapak Sulaiman dan Ibu Nurmalah. Penulis memulai pendidikan formal di TK Khodijah 141 pada tahun (2009-2010). SD Negeri 1 Pakis pada tahun (2010-2016). SMP Negeri 2 Banyuwangi pada tahun (2016-2019). MA Al-Amiriyyah dengan jurusan agama (IIK) pada tahun (2019-2022) dan Sarjana (S1) di Kampus Universitas KH. Mukhtar Syafaat Blokagung pada tahun (2022-2026). Pada tahun 2022, penulis melanjutkan studi di perguruan tinggi Universitas KH. Mukhtar Syafaat Blokagung dengan mengambil jurusan Manajemen Pendidikan Islam (MPI). Selama menempuh pendidikan, penulis banyak mendapatkan pengalaman hidup yang sangat bermanfaat, baik pengalaman akademik maupun non-akademik. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada orang tua, keluarga dan teman-teman yang telah membantu penulis baik dari segi materi/material.