

## Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pendidikan di MAN 2 Kulon Progo

Susana Widyawati<sup>1\*</sup>, Rahmat Mulyono<sup>2</sup>, Jumintono<sup>3</sup>, Semiono Raharjo<sup>4</sup>

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Manajemen Pendidikan, Direktorat Pascasarjana  
Pendidikan, Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa

<sup>4</sup>SMA Negeri 1 Piyungan

\*Email: [widyawatianavaza@gmail.com](mailto:widyawatianavaza@gmail.com)

---

Received 30/01/2026 ; Revised 06/02/2026 ; Accepted 08/02/2026 ; Published 08/02/2026

---

### Abstrak

Penelitian ini menganalisis implementasi manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN 2 Kulon Progo sebagai madrasah berpredikat Zona Integritas (ZI) dan Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) untuk mendeskripsikan penerapan fungsi POAC, mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat, serta merumuskan strategi peningkatannya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Sumber data utama penelitian adalah kepala madrasah, petugas PTSP, dan pengguna layanan, sedangkan analisis data dilakukan menggunakan model interaktif dari Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen PTSP telah berjalan sistematis, diawali dengan perencanaan berbasis SOP yang matang kemudian dieksekusi melalui struktur organisasi yang jelas. Pelaksanaan layanan yang konsisten dan responsif ini diawasi melalui mekanisme pengendalian berkelanjutan, memastikan tercapainya standar mutu. Faktor pendukung utama meliputi komitmen pimpinan dan status ZI/WBK, sementara faktor penghambat mencakup keterbatasan infrastruktur digital dan kapasitas SDM. Disimpulkan bahwa manajemen PTSP secara signifikan meningkatkan kualitas layanan pendidikan, yang dibuktikan dengan tingkat kepuasan masyarakat yang sangat tinggi (SKM), sekaligus menegaskan keberhasilan madrasah dalam mengimplementasikan komitmennya sebagai Zona Integritas dan Wilayah Bebas dari Korupsi.

**Keywords:** Manajemen Pelayanan, PTSP, Kualitas Layanan, POAC

### Abstract

*This study analyzes the implementation of One Stop Integrated Service (PTSP) management at MAN 2 Kulon Progo, a madrasah with the Integrity Zone (ZI) and Corruption Free Area (WBK) status. This study describes the implementation of the POAC function, identifies supporting and inhibiting factors, and formulates improvement strategies. This study uses a descriptive qualitative approach with data collection techniques including observation, in-depth interviews, and documentation. The main data sources for this study were the madrasah principal, PTSP officers, and service users, while data analysis was conducted using the interactive model from Miles and Huberman. The results show that PTSP management has been carried out systematically, starting with thorough SOP-based planning and then executed through a clear organizational structure. This consistent and responsive service implementation is monitored through a continuous control mechanism, ensuring the achievement of quality standards. The main supporting factors include leadership commitment and ZI/WBK status, while inhibiting factors include limited digital infrastructure and human resource capacity. It was concluded that PTSP management significantly improved the quality of educational services, as evidenced by the very high level of community satisfaction (SKM), while also confirming the success of the madrasah in implementing its commitment as an Integrity Zone and Corruption Free Area.*

**Keywords:** Service Management, PTSP, Service Quality, POAC

### PENDAHULUAN

Pelayanan publik di sektor pendidikan merupakan cermin kualitas institusi sekaligus penentu utama kepuasan pemangku kepentingan. Di era reformasi birokrasi saat ini, paradigma pelayanan telah bergeser dari model konvensional yang kaku menuju model yang

lebih responsif dan transparan. Salah satu instrumen kunci yang diadopsi adalah Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), sebuah model integrasi layanan yang bertujuan menyederhanakan birokrasi, mempercepat durasi proses, dan meningkatkan efektivitas administrasi (Gati, 2022; Roziqin & Budi, 2021; Jannah, 2023; Wijiasih et al.2024) Dalam konteks pendidikan Islam, PTSP hadir sebagai jawaban atas kritik publik terhadap birokrasi madrasah yang sering dianggap berbelit-belit dan kurang terintegrasi, yang jika dibiarkan akan menggerus kepercayaan masyarakat terhadap institusi (Bovaird et al., 2023; Bovaird & Loeffler, 2023).

MAN 2 Kulon Progo menempati posisi strategis dalam diskursus ini sebagai institusi yang telah meraih predikat Zona Integritas (ZI) dan Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK). Keberhasilan ini secara teoritis menandakan adanya komitmen kuat terhadap tata kelola yang transparan. Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa predikat ZI/WBK bukanlah titik akhir yang statis melainkan proses dinamis yang penuh tantangan. Meskipun layanan telah dipusatkan dan didukung Standar Operasional Prosedur (SOP), transisi dari sistem manual ke digital di MAN 2 Kulon Progo masih diwarnai oleh hambatan literasi digital pengguna, keterbatasan infrastruktur pendukung, serta disparitas kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM). Ketimpangan antara status "zona integritas" dengan kendala operasional harian inilah yang menuntut adanya evaluasi mendalam.

Beberapa penelitian terdahulu telah banyak mengkaji implementasi PTSP di berbagai instansi pemerintah, namun mayoritas hanya berfokus pada tingkat kepuasan masyarakat secara umum atau efisiensi birokrasi pasca-penerapan. Kebaruan (*Novelty*) dalam penelitian ini terletak pada analisis komprehensif menggunakan kerangka kerja manajemen POAC (*Planning, Organizing, Actuating, Controlling*) secara spesifik pada madrasah yang sudah menyandang status ZI/WBK. Penelitian ini tidak hanya memotret hasil akhir layanan, tetapi membedah proses manajerial di balik layar untuk melihat sejauh mana fungsi-fungsi manajemen modern mampu mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan pada institusi yang sudah memiliki standar integritas tinggi. Hal ini menjadi pembeda signifikan dari penelitian PTSP di institusi pendidikan biasa yang belum melewati proses sertifikasi ZI/WBK.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan secara sistematis penerapan fungsi manajemen POAC dalam layanan PTSP di MAN 2 Kulon Progo. Selain itu, penelitian ini bertujuan mengidentifikasi faktor-faktor determinan, baik pendukung maupun penghambat, serta merumuskan rencana pemecahan masalah melalui strategi penguatan kapasitas digital dan manajerial. Secara akademis, hasil penelitian ini diharapkan memperkaya literasi manajemen pendidikan, sementara secara praktis, rekomendasi yang dihasilkan dapat menjadi *blueprint* bagi madrasah lain dalam mengoptimalkan layanan PTSP menuju standar ZI/WBK yang substansial.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami secara mendalam implementasi manajemen PTSP di MAN 2 Kulon Progo. Lokasi penelitian adalah MAN 2 Kulon Progo, yang beralamat di Jalan Khudori, Wonosidi, Wates. Prosedur penelitian meliputi tahap observasi awal, pengumpulan data, analisis data, dan validasi.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari informan utama, yaitu Kepala Madrasah, Kepala Tata Usaha, petugas PTSP, serta siswa, orang tua, dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam menggunakan pedoman semi-terstruktur untuk menggali informasi dari para informan, observasi dengan pengamatan langsung terhadap aktivitas layanan harian di unit PTSP, dan dokumentasi yaitu mengumpulkan dokumen relevan seperti SOP, arsip layanan, dan data

statistik. Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif dari Miles dan Huberman yang meliputi tiga tahap: reduksi data, penyajian data dalam bentuk narasi dan tabel, serta penarikan kesimpulan. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dan metode.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Implementasi Manajemen PTSP Berbasis POAC

Manajemen PTSP di MAN 2 Kulon Progo telah mengimplementasikan fungsi-fungsi POAC secara sistematis. Implementasi ini bukan sekadar pemenuhan administratif, melainkan strategi penguatan tata kelola untuk mempertahankan predikat Zona Integritas (ZI) dan Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK). Hal ini sejalan dengan pandangan Robbins & Coulter (2021) bahwa manajemen yang efektif memerlukan integrasi fungsi-fungsi organisasi untuk mencapai standar keunggulan yang ditetapkan.

1. *Perencanaan (Planning)*: Perencanaan dilakukan dengan pendekatan *bottom-up* melalui identifikasi kebutuhan layanan. Penyusunan SOP yang transparan di MAN 2 Kulon Progo mencerminkan teori perencanaan Siagian (2018), di mana perencanaan harus berorientasi pada masa depan dan efisiensi sumber daya. Dalam konteks madrasah, hal ini juga memenuhi standar transparansi publik yang diamanatkan oleh UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. *Pengorganisasian (Organizing)*: Pembagian kerja antara *front office* dan *back office* menunjukkan penerapan prinsip *division of labor*. Meskipun efektif dalam mempercepat alur kerja, kendala beban kerja ganda (*dual role*) yang ditemukan di lapangan merupakan tantangan klasik dalam manajemen SDM sektor publik. Hal ini sesuai dengan analisis Hasibuan (2019) bahwa ketidakseimbangan antara volume kerja dan jumlah personel dapat menghambat optimalisasi struktur organisasi.
3. *Pelaksanaan (Actuating)*: Penggerakan layanan didorong oleh kepemimpinan instruksional dan transformasional. Kepemimpinan yang kuat sangat krusial dalam mengubah budaya kerja birokrasi menjadi budaya pelayanan (*service culture*). Menurut Terry (2019), *actuating* adalah inti dari manajemen karena menggerakkan sumber daya manusia untuk merealisasikan rencana menjadi tindakan nyata melalui motivasi dan arahan yang tepat.
4. *Pengendalian (Controlling)*: Mekanisme monitoring melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di MAN 2 Kulon Progo berfungsi sebagai *feedback loop*. Secara teoritis, ini sesuai dengan siklus PDCA (*Plan-Do-Check-Act*) yang menekankan pada perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*). Pengendalian yang ketat memastikan bahwa deviasi terhadap SOP dapat dideteksi sejak dini (Handoko, 2020).

### Peningkatan Kualitas Layanan Pendidikan

Transformasi layanan di MAN 2 Kulon Progo telah berhasil mengeskalasi standar kualitas layanan pendidikan. Jika dianalisis menggunakan model SERVQUAL (*Service Quality*) dari Ricka et al. (2024) keberhasilan PTSP di madrasah ini merupakan hasil dari minimalisasi celah (*gap*) antara harapan pengguna dan kinerja institusi.

Peningkatan ini terlihat jelas pada dimensi *Reliability* (Keandalan) dan *Responsiveness* (Daya Tanggap). Sebelum adanya PTSP, layanan bersifat terfragmentasi yang seringkali menciptakan "biaya tinggi" baik dari segi waktu maupun tenaga bagi wali murid. Dengan

adanya sistem satu pintu, madrasah berhasil melakukan simplifikasi birokrasi. Hal ini didukung oleh temuan Alimudin & Rizki (2023) yang menyatakan bahwa integrasi layanan melalui PTSP secara signifikan meningkatkan indeks kepercayaan publik karena adanya kepastian prosedur dan waktu. Perbedaan sebelum dan setelah menggunakan PTSP dapat dilihat pada tabel 1.

**Tabel 1.** Perbandingan Kondisi Layanan Pendidikan di MAN 2 Kulon Progo

| Sebelum PTSP                                    | Setelah PTSP                                                              |
|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| Proses manual dan tersebar di berbagai unit.    | Proses terpusat melalui loket PTSP ( <i>single point of contact</i> ).    |
| Antrean panjang dan tidak teratur.              | Alur layanan jelas dengan SOP dan standar waktu yang terukur.             |
| Tidak ada sistem pelacakan status layanan.      | Informasi progres layanan lebih transparan dan dapat dipantau.            |
| Informasi prosedur dan biaya kurang transparan. | Informasi layanan dipublikasikan secara terbuka dan semua layanan gratis. |
| Koordinasi antarunit belum terintegrasi.        | Koordinasi lebih efektif karena difasilitasi oleh unit PTSP.              |
| Kepuasan pengguna tidak terukur.                | Tersedia mekanisme umpan balik dan survei kepuasan rutin.                 |

### Faktor Pendukung dan Penghambat

Implementasi manajemen PTSP tidak lepas dari dinamika faktor internal dan eksternal. Berdasarkan hasil penelitian, komitmen pimpinan menjadi determinan utama. Tanpa *political will* dari pimpinan, transformasi menuju WBK akan sulit tercapai karena besarnya resistensi terhadap perubahan budaya organisasi. Faktor implementasi PTSP seperti pada tabel 2.

**Tabel 2.** Analisis Faktor Implementasi

| Faktor                             | Kategori               | Deskripsi dan Dampak                                                                                                                         |
|------------------------------------|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Komitmen Pimpinan & Status ZI/WBK  | Internal (Pendukung)   | Menjadi pendorong utama perubahan budaya, alokasi sumber daya, dan motivasi kerja pegawai untuk memberikan pelayanan prima.                  |
| Ketersediaan SOP & Regulasi        | Internal (Pendukung)   | Memberikan landasan hukum dan manajerial yang kuat, serta menciptakan kepastian dan konsistensi dalam pelayanan.                             |
| Keterbatasan Infrastruktur Digital | Eksternal (Penghambat) | Jaringan internet yang belum stabil di beberapa area menghambat optimalisasi layanan digital dan terkadang memaksa kembali ke proses manual. |

|                                   |                        |                                                                                                                                          |
|-----------------------------------|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kapasitas SDM dan Beban Kerja     | Internal (Penghambat)  | Perbedaan literasi digital antartugas dan beban kerja yang tinggi (tugas rangkap) dapat memengaruhi konsistensi dan kecepatan layanan.   |
| Literasi Digital Pengguna Layanan | Eksternal (Penghambat) | Sebagian pengguna (terutama orang tua) masih memiliki literasi digital yang rendah, sehingga adopsi layanan daring penuh belum maksimal. |

Untuk mengatasi hambatan tersebut, langkah MAN 2 Kulon Progo dalam menyediakan layanan *multi-channel* (gabungan daring dan luring) merupakan solusi yang sangat relevan. Strategi ini sesuai dengan konsep Inklusivitas Layanan Publik, di mana institusi tidak boleh meninggalkan pengguna yang memiliki keterbatasan akses teknologi. Sebagaimana ditegaskan oleh (Lirizki, 2025; Safika et al., 2025), kualitas pelayanan prima di lembaga pendidikan harus tetap mengedepankan aspek empati (*human-centered design*) di samping kecanggihan teknologi digital.

## KESIMPULAN

Implementasi manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN 2 Kulon Progo telah berjalan secara sistematis dan efektif dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan. Penerapan fungsi manajemen POAC (*Planning, Organizing, Actuating, Controlling*) yang terpadu, didorong oleh komitmen kuat sebagai madrasah berpredikat Zona Integritas (ZI) dan Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK), telah berhasil mentransformasi layanan dari yang bersifat manual dan terfragmentasi menjadi terpusat, transparan, dan akuntabel. Hal ini dibuktikan dengan terpenuhinya standar mutu layanan berdasarkan dimensi SERVQUAL serta tingkat kepuasan masyarakat yang sangat tinggi.

Faktor pendukung utama keberhasilan ini adalah komitmen pimpinan dan status ZI/WBK yang menjadi katalisator perubahan budaya layanan. Namun, beberapa hambatan seperti keterbatasan infrastruktur digital dan kapasitas SDM masih menjadi tantangan yang perlu diatasi melalui strategi penguatan yang berkelanjutan. Secara keseluruhan, manajemen PTSP tidak hanya berfungsi sebagai inovasi administratif, tetapi juga sebagai instrumen strategis dalam membangun tata kelola pendidikan yang berintegritas dan berorientasi pada kepuasan publik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alimudin, M., & Rizki, A. (2023). Pelayanan Prima Berbasis PTSP dan Kepuasan Publik di Madrasah. *Jurnal Pendidikan Islam*, 22(2), 155–170.
- Bovaird, T., & Loeffler, E. (2023). *Public Management and Governance (5th ed.)*. Routledge.
- Bovaird, T., Loeffler, E., Yates, S., Van Ryzin, G., & Alford, J. (2023). International Survey Evidence on User and Community Co-delivery of Prevention Activities Relevant to Public Aervices and Outcomes. *Public Management Review*, 25(3), 657–679. <https://doi.org/10.1080/14719037.2021.1991665>
- Gati, R. A. (2022). Tabel 1 Hasil Evaluasi SPBE Kota Bandung , Kota Surabaya dan Kota Tangerang. *Journal of Business Administration Economic & Entrepreneurship*, 4(1), 37–46. <http://spbe.go.id/moneval>
- Handoko, H. (2020). *Manajemen Personalia & Sumberdaya Manusia*. BPFE.

- Hasibuan, M. S. P. (2019). *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Bumi Aksara.
- Jannah, M. (2023). Hubungan Manajemen PTSP dan Mutu Layanan Administrasi di MAN Bandung. *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam*, 11(2), 77–91.
- Lirizki, R. (2025). *Mutu Layanan Taman Pendidikan Al-Quran (TPQ) di Era Modern: Service Quality TPQ Daarut Taubah*. 7(1), 73–92.
- Ricka, R. H., Eviyanti, Y., & Arnada, F. (2024). Servqual Model Approach in Measuring Students' Satisfaction in The Faculty of Dakwah and Communication Science. *Journal of Islamic Management*, 4(2), 160–176. <https://doi.org/10.15642/jim.v4i2.1621>
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2021). *Management (15th ed.)*. Pearson Education Limited.
- Roziqin, M. S., & Budi, M. H. S. (2021). Sistem Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Pelaksana Pendidikan Islam di MAN 3 Kediri. *SALIMIYA: Jurnal Studi Ilmu Keagamaan Islam*, 2(1), 2721–7078.
- Safika, N. R., Pramularso, E. Y., & Hardani. (2025). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual di PT Wisata Rezeki Mulia. *Egis Yani Pramularso*, 3(3), 769–780.
- Siagian, S. P. (2018). *Filsafat Administrasi*. Gunung Agung.
- Terry, G. R. (2019). *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Bumi Akasara.
- Wijiasih, B. S., Normawati, & A.Bahasoan. (2024). Implementasi E-Government Melalui Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu. *Journal Of Social Science Research*, 4, 2677–2688.