

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kualitas layanan administrasi sekolah berperan penting dalam efektivitas penyelenggaraan pendidikan. Administrasi sekolah atau tata usaha mencakup pengelolaan pendidikan secara sistematis untuk mencapai tujuan tertentu. Layanan administrasi yang baik ditandai dengan ketepatan waktu, keakuratan data, dan responsivitas terhadap kebutuhan warga sekolah. Tata usaha sebagai ujung tombak pelayanan pendidikan menangani tugas administratif internal maupun eksternal, menyediakan informasi bagi pimpinan sekolah, serta mendukung kelancaran organisasi. Untuk meningkatkan kualitas layanan, banyak sekolah menerapkan pelayanan terpadu satu pintu, yang mengintegrasikan berbagai layanan administrasi agar lebih efisien dan transparan. Dengan pelayanan terpadu satu pintu, pengurusan dokumen, pelayanan informasi, serta komunikasi dengan pihak eksternal menjadi lebih cepat dan mudah, sehingga meningkatkan kepuasan pengguna layanan dan mengoptimalkan kinerja tata usaha dalam mendukung pendidikan. Pelayanan administrasi yang berkualitas harus memenuhi aspek ketepatan, kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan agar dapat memberikan kepuasan kepada pengguna layanan (Sulistiyani & Rosidah, 2009).

Sebagaimana yang disebutkan dalam Al-Qur'an Surah Al-Ma'idah (5): 2:

وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

Artinya: ...Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah sangat berat siksaan-Nya.

Ayat ini menegaskan pentingnya bekerja sama dalam kebaikan, termasuk dalam penyelenggaraan layanan administrasi yang adil dan transparan. Menurut tafsir Ibnu Katsir, ayat ini menekankan bahwa umat Islam harus saling membantu dalam hal kebaikan dan tidak saling menzalimi. Dalam konteks layanan administrasi, hal ini berarti bahwa pelayanan publik harus dilakukan dengan jujur, efisien, dan bertanggung jawab, tanpa menyulitkan atau merugikan pihak lain.

Peningkatan kualitas layanan administrasi merupakan aspek kunci dalam menjaga keberlangsungan dan keberhasilan bagi seluruh masyarakat sekolah, khususnya para guru dan siswa. Kualitas layanan administrasi yang baik akan memberikan dampak positif pada efisiensi dan efektivitas proses administrasi di sekolah. Dalam upaya peningkatan kualitas layanan administrasi yang baik di sekolah, akan dapat menciptakan lingkungan yang kondusif dan efisien bagi para guru dan siswa dalam mengurus berbagai keperluan administratif seperti pendaftaran, perizinan, pengajuan dokumen, dan untuk memenuhi kebutuhan administrasi lainnya. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyatakan bahwa “Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.”

Salah satu bentuk pelayanan administrasi yang disediakan oleh pemerintah adalah pelayanan terpadu satu pintu. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 15 Menyatakan Bahwa :

“Sistem pelayanan terpadu satu pintu dilakukan dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan untuk menyelenggarakan pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu”.

Pelayanan terpadu satu pintu di madrasah idealnya dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan administrasi melalui sistem yang terstruktur, penggunaan teknologi yang terintegrasi, serta dukungan sumber daya manusia yang memadai. Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa banyak madrasah masih menghadapi kendala dalam penerapan pelayanan terpadu satu pintu, seperti keterbatasan tenaga kependidikan, minimnya pemanfaatan teknologi, serta sarana dan prasarana yang belum memadai. Akibatnya, proses pelayanan masih berjalan secara manual, membutuhkan waktu yang lebih lama, dan kurang efisien dalam memberikan layanan kepada siswa, orang tua, serta tenaga kependidikan. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan dalam sistem manajemen pelayanan terpadu satu pintu agar dapat berjalan secara optimal sesuai dengan standar pelayanan pendidikan yang efektif dan efisien (Ratnasari, 2024).

Berdasarkan hasil observasi awal pada 25 Juni 2024 tentang pelayanan terpadu satu pintu di Madrasah Aliyah Negeri 2 Pesisir Selatan sudah mengalami sedikit peningkatan karena mampu mengubah pelayanan

administrasinya menjadi satu pintu akan tetapi jika dilihat dari segi indikator kualitas kinerja staf tata usaha masih banyak yang belum menguasai kemampuan dasar dalam menggunakan komputer, kurangnya staf jaga pada loket pelayanan terpadu satu pintu sehingga hal tersebut akan mempengaruhi dalam kualitas layanan dan lamanya proses pelayanan kepada pengguna. Selain itu, luas ruangan yang kurang memadai karena ruangan pelayanan terpadu satu pintu dan tata usaha dalam satu ruangan, yang mana seharusnya ruangan pelayanan terpadu satu pintu dan tata usaha dipisah untuk memperjelas tugas dan tanggung jawab masing-masing.

Berdasarkan hasil wawancara pada 25 Juni 2024 dengan kepala tata usaha MAN 2 Pesisir Selatan, yaitu Ibu Melda Engriani, S. Pd.I. Pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu masih belum maksimal, dimana terdapat sebagian staf belum menguasai kemampuan IT terkait dengan penggunaan pelayanan terpadu satu pintu karena seharusnya semua staf dituntut untuk menguasai kemampuan IT terutama dalam hal pelayanan terpadu satu pintu. Progres perkembangan pelayanan terpadu satu pintu masih stagnan dalam artian bahwa belum ada perubahan yang signifikan dalam pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu di madrasah tersebut karena pelayanannya masih menggunakan metode manual dalam proses pengurusan administrasi seperti pengisian formulir secara manual dan pengumpulan berkas secara fisik.

Berdasarkan berbagai persoalan yang timbul dari latar belakang masalah tersebut, maka dengan itu peneliti tertarik untuk meneliti persoalan kualitas

layanan administrasi yang dihasilkan dari pelayanan terpadu satu pintu di MAN 2 Pesisir Selatan.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka persoalan yang timbul dalam penelitian ini dapat disimpulkan :

1. Pelayanan terpadu satu pintu masih belum maksimal.
2. Pemanfaatan IT masih kurang baik, bisa dilihat dari kurangnya kemampuan staff tata usaha dalam mengelola aplikasi komputer terkait dengan penggunaan sistem.
3. Kurangnya staf jaga pada loket pelayanan terpadu satu pintu.
4. Progres pelayanan terpadu satu pintu masih stagnan.
5. Pelatihan untuk staff tata usaha dalam penggunaan IT terkait dengan pelayanan terpadu satu pintu masih belum dilaksanakan.

C. Fokus dan Rumusan Masalah

Fokus Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan diatas, maka fokus penelitian ini pada pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di MAN 2 Pesisir Selatan.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan fokus penelitian yang telah dijelaskan diatas maka rumusan masalah penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana perencanaan pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Pesisir Selatan?

2. Bagaimana pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Pesisir Selatan?
3. Bagaimana evaluasi pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Pesisir Selatan?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui perencanaan pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Pesisir Selatan.
2. Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Pesisir Selatan.
3. Untuk mengetahui evaluasi pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Pesisir Selatan.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang diharapkan dalam penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis
Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk dapat memberikan sumbangsi pemikiran dan menambah wawasan, serta mendukung teori yang ada. Selain itu, diharapkan menjadi pedoman bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian yang relevan dengan penelitian ini.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi penulis, penelitian ini sangat berguna untuk membekali penulis kejenjang berikutnya agar lebih baik serta dapat menambah wawasan, pengalaman dan pengetahuan terkhususnya tentang penerapan pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di MAN 2 Pesisir Selatan.
- b. Bagi madrasah, penelitian ini dapat di jadikan sebagai bahan kajian, informasi dan pengetahuan kedepannya untuk lebih diperhatikan dan ditingkatkan terkhususnya mengenai penerapan pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di MAN 2 Pesisir Selatan.
- c. Bagi instansi, bagi Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi serta tambahan sumber informasi atau bacaan tentang meningkatkan kualitas pelayanan administrasi khususnya pada program pelayanan terpadu satu pintu.
- d. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai penambah pengetahuan dan informasi untuk menambah partisipasi dan kepedulian terhadap pendidikan serta dapat dijadikan bahan untuk penelitian selanjutnya.

F. Definisi Operasional

Defenisi operasional adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulan (Sugiono, 2019, h. 221).

1. Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan (Permendikbud) Nomor 11 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di bidang pendidikan dan kebudayaan merupakan upaya untuk memberikan layanan yang terkoordinasi dan efisien melalui satu pintu. Hal ini melibatkan penyusunan bahan koordinasi dan pemberian layanan terpadu di bidang pendidikan dan kebudayaan.

2. Pelayanan Administrasi

Pelayanan administrasi adalah suatu layanan perkantoran berupa usaha dan kegiatan yang dilakukan pegawai memenuhi suatu kebutuhan yang bersifat administratif pemerintahan. Layanan administrasi memiliki cakupan arti yang luas, yaitu sebagai proses, sebagai fungsi dan sebagai institusi dari tiap kegiatan kerjasama (Tanjung, 2021, h. 31).

UIN IMAM BONJOL
PADANG