

**IMPLEMENTASI PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP)
UNTUK PENINGKATAN MUTU PELAYANAN PUBLIK
DI DINAS PENDIDIKAN KOTA BATU**

SKRIPSI

Oleh:

Friska Oliva Natania

NIM.210106110091



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG**

2025

**IMPLEMENTASI PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP)
UNTUK PENINGKATAN MUTU PELAYANAN PUBLIK
DI DINAS PENDIDIKAN KOTA BATU**

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri
Maulana Malik Ibrahim Malang untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana (S.Pd.).

Oleh:

Friska Oliva Natania

NIM.210106110091



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

IMPLEMENTASI PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP)

UNTUK PENINGKATAN MUTU PELAYANAN PUBLIK DI DINAS

PENDIDIKAN KOTA BATU

SKRIPSI

Oleh:

Friska Oliva Natania

NIM. 210106110091

Telah disetujui,

Pada tanggal 26 Mei 2025

Oleh:

Dosen Pembimbing



Angga Teguh Prastyo, M.Pd.

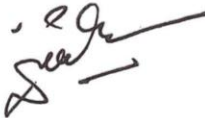
NIP. 19850722201608011008

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang



Dr. Nurul Yaqien, S.Pd.I, M.Pd

NIP. 19781119 2006041001

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

untuk Peningkatan Mutu Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Kota Batu

Dipersiapkan dan disusun oleh Friska Oliva Natania (210106110091)

Telah diperiksa dan dipertahankan di depan sidang penguji dan dinyatakan

LULUS

Pada tanggal 20 Juni 2025

Dewan Penguji

1. Dr. H. Mulyono, MA
NIP. 196606262005011003

(.....)
Ketua Penguji

2. Dr. H. Muhammad In'am Esha, M.Ag
NIP. 197503102003121004

(.....)
Anggota Penguji

3. Angga Teguh Prastyo, M.Pd
NIP. 19850722201608011008

(.....)
Sekretaris



Malang, 20 Juni 2025

Dekan

Prof. Dr. H. Nur Ali, M.Pd
NIP. 19650403 199803 1 001

NOTA DINAS PEMBIMBING

NOTA DINAS PEMBIMBING

Angga Teguh Prastyo, M.Pd.

Dosen Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

26 Mei 2025

Yang terhormat,

Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sesudah melakukan beberapa kali pelaksanaan bimbingan secara tatap muka, baik dari segi bahasa, teknik penulisan, maupun dari segi isi dari penelitian skripsi dari mahasiswa di bawah ini:

Nama	: Friska Oliva Natania
NIM	: 210106110091
Program Studi	: Manajemen Pendidikan Islam
Judul Skripsi	: Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Untuk Peningkatan Mutu Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Kota Batu

Oleh karena itu, selaku pembimbing skripsi dari mahasiswa diatas, maka kami berpendapat bahwasannya mahasiswa tersebut sudah layak untuk mempertanggungjawabkan penelitian skripsinya dalam sidang skripsi. Demikian rekomendasi dari kami, kurang lebihnya mohon maaf.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Dosen Pembimbing



Angga Teguh Prastyo, M.Pd.

NIP. 19850722201608011008

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Friska Oliva Natania
NIM : 210106110091
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Judul Skripsi : Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)
Untuk Peningkatan Mutu Pelayanan Publik di Dinas
Pendidikan Kota Batu

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi ini merupakan karya saya sendiri, bukan plagiasi dari karya yang telah ditulis atau diterbitkan orang lain. adapun pendapat atau temuan orang lain dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk sesuai kode etik penulisan karya ilmiah dan dicantumkan dalam daftar rujukan. Apabila terdapat plagiarisme dalam skripsi saya, saya selaku penulis bersedia untuk bertanggung jawab sesuai dengan aturan yang berlaku.

Dengan demikian, pernyataan ini saya buat dengan sadar serta tidak ada paksaan dari pihak manapun.

Malang, 26 Mei 2025

Hormat saya,



atania

NIM. 210106110091

LEMBAR MOTO

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنَ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ

الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ

“Dan, carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (pahala) negeri akhirat, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu di dunia. Berbuatbaiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan.”¹

– Al- Qhasas :77 –

¹ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2005), Surah Al-Qashash: 77.

LEMBAR PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Allamdulillah, tiada hentinya puji syukur saya ucapkan kepada Allah SWT atas berkah rahmat serta karunia-Nya, serta shalawat dan salam tetap tercurah limpahkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW, semoga kita mendapat syafaat di yaumul qiyamah nanti.

Skripsi ini dipersembahkan kepada Ibuku, Ibu Nita Setyorini, yang doa dan dukungan yang tidak pernah putus dan cinta kasih yang tak terhingga sepanjang masa, yang selalu menjadi support system dalam setiap langkahku. terimakasih yang tiada henti kepada orang tua hebat yang dengan ikhlas mendidik, mendukung, dan sekaligus menjadi motivator terbesar saya dalam menempuh pendidikan S1. Semoga kebahagiaan dan keberkahan selalu menyertai beliau.

Saya sangat bersyukur terhadap Allah SWT telah memberikan kemampuan untuk diri saya, Friska Oliva Natania yang telah menuntaskan semua tanggung jawab dalam perkuliahan ini. Semoga saya menjadi pribadi yang Tangguh, pekerja keras dan semangat berjuang untuk meraih kesuksesan dan keberkahan dalam hidup.

Sahabat sekaligus saudara kandung, Nabila Dwi Aprilinda dan Khabiya Khayrunia yang selalu memberikan semangat dan dukungan pada penulis dalam setiap proses skripsi ini. terimakasih sudah menjadi saudaraku yang selalu mendorong maju kakakmu untuk segera menyelesaikan skripsi. Semoga kita selalu bersama dalam suka duka dan bersama-sama membahagiakan ibu kita tercinta.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, petunjuk, dan karunia-Nya kami dapat menyelesaikan tugas akhir S1 atau skripsi di Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. Ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. M. Zainuddin, MA selaku Rektor UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Bapak Prof. Dr. H. Nur Ali, M.Pd selaku Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Bapak Dr. Nurul Yaqien, S.Pd.I, M.Pd selaku Kepala Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Bapak Angga Teguh Prastyo, M.Pd selaku Dosen Pembimbing sekaligus Dosen Wali yang telah mengarahkan dan membimbing selama masa perkuliahan.
5. Ibu Devi Pramitha, M.Pd dan staf lainnya di Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah membantu dan meningkatkan dan memproses keperluan akademik selama di perkuliahan.
6. Dinas Pendidikan Kota Batu yang berkenan dan memberi izin untuk melakukan penelitian, memberikan informasi yang dibutuhkan serta berkenan menjadi informan peneliti.

7. Segenap Pegawai Dinas Pendidikan Kota Batu yang telah membatu kelancaran dalam melaksanakan penelitian, serta dengan senang hati menerima saya dalam melaksanakan penelitian di Dinas Pendidikan Kota Batu.
8. Segenap dosen di Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah ikhlas mendidik dan menyalurkan ilmu pengetahuan selama ini.

Segala upaya telah dilakukan untuk menyusun laporan ini, namun tidak mustahil apabila dalam laporan ini masih terdapat kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu, diharapkan kritik dan saran yang dapat dijadikan bahan masukan dalam menyempurnakan laporan penelitian skripsi ini.

Malang, 21 Mei 2025

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	v
LEMBAR MOTO	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
المخلص.....	xvii
Pedoman Transliterasi.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	12
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Manfaat Penelitian	13
E. Orisinalitas Penelitian.....	14
F. Definisi Istilah	22
G. Sistematika Pembahasan	23
BAB II KAJIAN TEORI	26
A. Kajian Teori.....	26
1. Teori Pelayanan Publik.....	26
2. Teori Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)	30
3. Teori Mutu Pelayanan Publik	37
B. Kajian Integrasi Islam.....	43
C. Kerangka Berpikir	47

BAB III METODE PENELITIAN	49
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	49
B. Kehadiran Peneliti.....	50
C. Lokasi Penelitian	51
D. Subjek Penelitian.....	52
E. Sumber Data dan Data Penelitian	53
F. Teknik Pengumpulan Data	54
G. Analisis Data.....	57
H. Pengecekan Keabsahan Data	59
BAB VI PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN	62
A. Paparan Data	62
B. Hasil Penelitian.....	79
1. Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Kota Batu	79
2. Bagaimana Hasil Mutu Pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan mutu pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Kota Batu	107
C. Temuan Penelitian.....	114
1. Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Kota Batu	114
2. Hasil Mutu Pelayanan Teradu Satu Pintu terhadap Mutu Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Kota Batu	118
BAB V PEMBAHASAN	120
A. Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Dinas Pendidikan Kota Batu	120
B. Hasil Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu terhadap Mutu Pelayanan Publik	128
BAB VI PENUTUP	134
A. Kesimpulan	134
B. Saran	136
DAFTAR PUSTAKA.....	139

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Orisinalitas Penelitian	19
Tabel 4. 1 Matriks Hasil Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Kota Batu	107
Tabel 4. 2 Matriks Hasil Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Kota Batu	115

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Kantor PTSP Dinas Pendidikan Kota Batu	67
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Dinas Pendidikan Kota Batu	69
Gambar 4. 3 Alur Layanan Dinas Pendidikan Kota Batu	79
Gambar 4. 4 Website Srikandi	87
Gambar 4. 5 Proses Layanan Digital	104
Gambar 4. 6 Pojok Edukasi Layanan di Ruang Tunggu PTSP	106

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Instrumen Wawancara	148
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian	149
Lampiran 3 Surat Keterangan Penelitian	150
Lampiran 4 Dokumentasi Wawancara	151
Lampiran 5 Dokumentasi Dokumen	153
Lampiran 6 Dokumentasi Observasi	154
Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup.....	155

ABSTRAK

Friska Oliva Natania. 2025. *Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Untuk Peningkatan Mutu Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Kota Batu.* Skripsi. Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Pembimbing: Angga Teguh Prastyo, M.Pd

Kata Kunci: PTSP, Mutu Pelayanan Publik, Efisiensi layanan, kepuasan Masyarakat

Pelayanan publik yang cepat, mudah dan transparan menjadi kebutuhan utama Masyarakat di era digital saat ini. Untuk menjawab tantangan tersebut pemerintah dituntut untuk melakukan terobosan inovatif dalam sistem pelayanan, salah satunya melalui penerapan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP). Penelitian ini menganalisis proses penerapan PTSP dalam penyederhanaan prosedur efisiensi waktu dan biaya, serta peningkatan mutu layanan publik di Dinas Pendidikan Kota Batu. Latar belakang studi ini dilandasi oleh urgensi optimalisasi layanan publik agar mampu memenuhi ekspektasi Masyarakat secara efisien dan efektif.

Fokus penelitian ini mengacu pada penerapan PTSP dalam meningkatkan mutu pelayanan publik dan hasil PTSP dalam meningkatkan mutu pelayanan publik atau sejauh mana efektivitas PTSP dalam menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis penerapan dan hasil pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan mutu pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kota Batu.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Informasi diperoleh dari narasumber dalam pelaksanaan PTSP termasuk kepala bidang dan staf pelayanan. analisis data dilakukan dengan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi tahap reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan dengan pengujian keabsahan data melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, penerapan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) mampu menyederhanakan alur pelayanan publik yang semula berbelit-belit menjadi lebih ringkas dan mudah diakses semua Masyarakat pengguna jasa layanan. Pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kota Batu dilakukan bisa secara langsung maupun melalui aplikasi sistem aplikasi srikandi, serta untuk sistem antrean juga dilakukan dengan sistem antrian online untuk mengurangi waktu tunggu yang lama, tenaga dan biaya yang dibutuhkan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa penerapan PTSP berperan signifikan dalam mendorong mutu pelayanan publik melalui faktor pendukung keberhasilan yaitu kompetensi sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi, standar operasional layanan, serta komitmen organisasi terhadap prinsip transparansi. Penelitian ini diharapkan menjadi referensi bagi pengembangan kebijakan pelayanan di sektor pendidikan agar semakin adaptif, akuntabel dan berorientasi pada kepuasan Masyarakat.

ABSTRACT

Friska Oliva Natania. 2025. *Implemetation of one-stop integrated service (PTSP) to improve the quality of public services at the Batu city Education office.* Thesis. Islamic Education Management Study Program Faculty pf Tarbiyah and Teacher Training, Mualana Malik Ibrahim State Islamic University of Malang. Advisor: Angga Teguh Prastyo, M.Pd.

Keyword: One-Stop Service, Public Service Quality, Service Efficiency

Fast, accessible dan transparant public services are essential in today's digital era. To address these demands, the government is required to introduce innovative approaches to service delivery, one of which is the one-stop integrated service (PTSP). This study aims to evaluate the implementation of PTSP and its impact on improving the quality of public services at the department of education in Batu City. The study is driven by the need to optimize public services in order to meet community expectations more efficiently and effectively.

The focus of this research is on how PTSP is implemented to enhance public service quality, and to what extent in contributes to more effective and efficient service delivery. The objective is to streamline previously complex administrative procedures, making them simpler and more accessible, both through in-person and online systems, ultimately improving time and cost efficiency

This study employs a qualitative approach, using data collection methods such as direct observation, in-depth interviews and documentation. Key informants include departement heeds and service staff who are directly involved in the PTSP process. Data were analyzed using Miles and Huberman's interactive model, which involves data reduction, data display and drawing conclusions, with data validity ensured through triangulation of sources, techniques and timing.

The findings show that PTSP has successfully simplified public service workflows, making them more user-friendly and efficient. Services at the Batu city Departmentof Education can be accessed either in person or via the srikandi application, with an online queueing system also in place to reduce wait times and operational costs. It is concluded that PTSP significantly contributes to improving the quality of public services, supported by factors such as competent human resources, the use of digital technology, clear service standards and strong commitment to transparency. This study is expected to serve as a reference for future policy development in the education sector, promoting services that are adaptive, accountable and focused on public satisfaction.

الملخص

فريسكا أوليفا ناتانيا. ٢٠٢٥ تنفيذ خدمة الشباك الواحد لتحسين جودة الخدمات العامة في دائرة التربية بمدينة باتو. بحث تخرّج. برنامج إدارة التعليم الإسلامي، كلية علوم التربية والتدريس، جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانج. المشرف: أنغا تَغوه براستيو، الماجستير في التربية.

الكلمات المفتاحية: خدمة الشباك الواحد، جودة الخدمة العامة، كفاءة الخدمة، رضا المجتمع

تُعَدّ الخدمات العامة السريعة والسهولة والشفافية من أهم احتياجات المجتمع في العصر الرقمي الحالي. ولمواجهة هذه التحديات، يُطلب من الحكومة أن تقوم بابتكارات في نظام الخدمات، من بينها تطبيق خدمة الشباك الواحد. ويهدف هذا البحث إلى تقييم تنفيذ خدمة الشباك الواحد وأثرها في تحسين جودة الخدمات العامة في دائرة التربية بمدينة باتو. وينطلق هذا البحث من الحاجة الملحة لتحسين الخدمات العامة حتى تلبي توقعات المجتمع بكفاءة وفعالية.

يركّز هذا البحث على تطبيق خدمة الشباك الواحد في تحسين جودة الخدمات العامة، ومدى فعاليتها في تحقيق الخدمة الفعّالة والفعّالة من حيث التكلفة والوقت. ويهدف البحث إلى تبسيط الإجراءات المعقدة لتصبح أكثر يسراً وإتاحة سواء بشكل مباشر أو إلكتروني، مما يؤثر إيجاباً على توفير الوقت والتكاليف.

أتبع في هذا البحث المنهج النوعي من خلال تقنيات جمع البيانات بالملاحظة المباشرة والمقابلات المتعمقة والوثائق. وقد جُمعت المعلومات من مصادر رئيسية لها أدوار استراتيجية في تنفيذ خدمة الشباك الواحد، مثل رؤساء الأقسام وموظفي الخدمة. وقد تم تحليل البيانات باستخدام نموذج مايلز وهويرمان التفاعلي، والذي يشمل تقليص البيانات، وعرض البيانات، واستخلاص الاستنتاجات، مع اختبار مصداقية البيانات من خلال التثليث في المصادر والأساليب والوقت.

تشير نتائج البحث إلى أن تنفيذ خدمة الشباك الواحد قد ساهم في تبسيط مسار تقديم الخدمات العامة الذي كان معقداً في السابق، ليصبح أكثر يسراً وسهولة لجميع أفراد المجتمع المستفيدين من الخدمة. وتُقدّم الخدمات في دائرة التربية بمدينة باتو بشكل مباشر أو عبر التطبيقات الرقمية مثل نظام "سريكندي"، كما يُستخدم نظام الطابور الإلكتروني لتقليل وقت الانتظار والتكاليف المبدولة. وبالتالي، يمكن الاستنتاج أن تطبيق خدمة الشباك الواحد يلعب دوراً هاماً في تعزيز جودة الخدمات العامة من خلال عوامل نجاح منها كفاءة الموارد البشرية، واستخدام التكنولوجيا، وتطبيق المعايير التشغيلية، والتزام المؤسسة بمبدأ الشفافية. ويُؤمل أن يكون هذا البحث مرجعاً في تطوير سياسات الخدمات في قطاع التعليم بشكل أكثر تكيفاً ومساءلة وارتكازاً على رضا المجتمع.

Pedoman Transliterasi

A. Konsonan

Penelitian transliterasi Arab-Latin dalam skripsi ini menggunakan pedoman transliterasi berdasarkan keputusan bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI no. 158 tahun 1987 dan no. 0543 b/U/1987 yang secara garis besar dapat diuraikan sebagai berikut:

Arab	Indonesia	Arab	Indonesia
أ	‘	ط	t}
ب	B	ظ	z}
ت	T	ع	‘
ث	Th	غ	gh
ج	J	ف	f
ح	h}	ق	q
خ	Kh	ك	k
د	D	ل	l
ذ	Dh	م	m
ر	R	ن	n
ز	Z	و	w
س	S	ه	h
ش	Sh	ء	‘
ص	s}	ي	y
ض	d}		

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika hamzah (ء) terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (‘).

B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong. Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut :

Huruf Arab	Nama	Nama Latin	Nama
اَ	Fathah	A	A
اِ	Kasrah	I	I
اُ	Dammah	U	U

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
أَيَّ	Fathah dan ya	Ai	A dan I
أَوْ	Fathah dan wau	Iu	A dan U

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Dalam era digital dan birokrasi modern saat ini, tuntutan Masyarakat terhadap pelayanan publik yang cepat, mudah dan transparan semakin tinggi. Sistem konvensional yang berbelit-belit, membutuhkan waktu lama seringkali kurang jelas prosedurnya sehingga menyebabkan rendahnya kepuasan publik. Berdasarkan indeks kepuasan Masyarakat (IKM) nasional pada sektor pendidikan yang dirilis oleh Kementerian PAN-RB tahun 2023, nilai rata-rata kepuasan publik terhadap layanan pendidikan hanya berada pada angka 5 dari skala 100 dan 43,4% masyarakat merasa kesulitan dalam mengakses layanan digital, terutama Masyarakat yang tinggal jauh dari perkotaan.² Hal ini menunjukkan pelayanan masyarakat masih terlihat masih sangat memprihatinkan. Banyaknya pengguna jasa layanan juga menyebabkan antrean panjang, membutuhkan biaya yang mahal, waktu yang lama, serta penumpukan berkas sehingga menghambat kinerja dalam pelayanan.³ Selain itu juga meningkatkan resiko kesalahan dan penurunan waktu layanan yang seharusnya selesai satu jam kerja menjadi terselesaikan antara 5-7 hari jam kerja, sehingga mempengaruhi tingkat loyalitas dan kepercayaan terhadap pelayanan yang

² Suhartoyo Suhartoyo, 'Implementasi Fungsi Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)', *Administrative Law and Governance Journal*, 2.1 (2019), 143–54.

³ Emiliani Nindy Diana Rusega Sim and Petrus Atong, 'Kinerja Pelayanan Publik', *FOKUS: Publikasi Ilmiah Untuk Mahasiswa, Staf Pengajar Dan Alumni Universitas Kapuas Sintang*, 21.1 (2023).

diterima.⁴ Oleh sebab itu, Situasi dan perubahan diikuti dengan pergeseran nilai sehingga berpengaruh pada cara pelayanan sehingga perlu adanya tatanan baru dalam konsep pelayanan publik mengenai pada perilaku dan norma baru.⁵ Pelayanan termasuk tugas pengabdian kepada masyarakat yang harus dilaksanakan oleh setia lembaga pemerintahan dan mengacu pada nilai dan prinsip pelayanan yang harus dijalankan sesuai pedoman yang berlaku.⁶

Pelayanan umum bidang pemerintahan menjadi kunci utama dalam pelaksanaan pelayanan yang cepat, mudah dan terjangkau. Pelayanan publik diartikan sebagai suatu kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan layanan berupa jasa atau administratif yang ada pada instansi pemerintahan.⁷ Pelayanan menjadi kunci keberhasilan dalam berinteraksi di Lembaga pemerintahan, dengan kualitas pelayanan yang baik dapat menciptakan kepuasan para pengguna sehingga mampu tercapainya tata Kelola pemerintahan.⁸ Ada beberapa pertimbangan mengapa pentingnya meningkatkan kualitas pelayanan dan mengapa pelayanan publik dikatakan sebagai kunci utama keberhasilan dalam tata Kelola pemerintahan. Pertama, dengan peningkatan kualitas pelayanan akan menciptakan kepuasan Masyarakat yang akhirnya mampu

⁴ Lia Melanie Ginting, Elisa Susanti, and Asep Sumaryana, 'Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Non-Perizinan Di Ukur Dari Kepuasan Masyarakat Dengan Menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat', *Responsive: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi, Sosial, Humaniora Dan Kebijakan Publik*, 1.2 (2018), 45–55.

⁵ Fandy Tjiptono and Anastasia Diana, *Manajemen Dan Strategi Kepuasan Pelanggan* (Penerbit Andi, 2022).

⁶ Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima Edisi 4* (Penerbit Andi, 2022).

⁷ Erna Setijaningrum, 'Lnovasi Pelayanan Publik' (PT. Medika Aksara Globalindo, 2009).

⁸ Suandi Suandi, 'Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur', *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 1.2 (2019), 13–22.

mempengaruhi tingkat kepercayaan dan loyalitas Masyarakat terhadap pemerintah dan Lembaga terkait. Kedua, dengan peningkatan kualitas pelayanan publik mampu menambah efisiensi dan efektivitas yang mempermudah sekaligus mempercepat penyelesaian urusan publik seperti pension, mutasi tenaga pendidik. terakhir, melalui peningkatan kualitas pelayanan publik mampu memberi dampak positif bagi sumber daya manusia di dalam lembaga tersebut guna meningkatkan kehandalan serta meningkatkan daya tanggap atau responsif.⁹

Proses pelayanan yang Panjang membutuhkan waktu, tenaga dan memakan biaya yang besar bagi masyarakat dan pihak yang terlibat. banyaknya pihak yang terlibat tentu akan menimbulkan kesalahan, penumpukan berkas serta penundaan yang mengakibatkan banyaknya pihak yang dirugikan terutama masyarakat, selain itu dapat menghambat kinerja para pegawai sehingga informasi yang diperoleh menjadi tidak jelas karena hanya orang-orang tertentu yang dapat mengakses sehingga menimbulkan ketidakpastian dan kerumitan.¹⁰ Pentingnya keterbukaan mengenai kebutuhan informasi pelayanan yang dapat diperoleh masyarakat secara mendetail, tepat dan terarah tanpa melalui pihak yang tidak bertanggung jawab agar pelayanan menjadi terbuka dan meningkatkan kepercayaan dan harapan masyarakat

⁹ Ahmad Izudin, 'Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Good Governance Di Kecamatan Umbulharjo Kota Yogyakarta', *Publisia (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 4.1 (2019), 1–10.

¹⁰ Enny Agustina, 'Pelaksanaan Pelayanan Publik Berkualitas Bagi Masyarakat', *Jurnal Literasi Hukum*, 3.2 (2019), 10.

dengan cara Lembaga pemerintahan dapat mempublikasikan informasi mengenai prosedur pelayanan, biaya yang diperlukan dan lama waktu yang dibutuhkan sehingga untuk meningkatkan transparansi pelayanan yang nantinya memberi kepuasan terhadap Masyarakat.¹¹

Pelayanan publik yang efektif dan efisien sangat dibutuhkan dalam era keterbukaan dan perkembangan teknologi informasi seperti saat ini.¹² Era sekarang masyarakat semakin menuntut pelayanan publik yang mudah diakses cepat, mudah dan efisien. Kualitas pelayanan yang buruk dapat menghambat kinerja dan menurunnya semangat kerja. disini, peran pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik perlu mempertimbangkan standar pelayanan yang jelas dan terukur untuk mengurangi resiko kesalahan yang mungkin terjadi.¹³ Setiap pelayanan publik harus memiliki dasar hukum yang jelas, dalam pelayanan publik tentu terdapat aturan yang menjadi pedoman pelaksanaan pelayanan publik, yang dituangkan pada peraturan pemerintah dan menjadi pedoman hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang membahas terkait pelayanan publik di Indonesia.¹⁴ Undang-Undang ini dibuat untuk

¹¹ Donni Hendrawan, Chandra Nurcahyo, and Andi Afdal, 'Pelayanan Primer Yang Berkualitas: Sebuah Tinjauan Literatur', *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 1.1 (2021), 1–14.

¹² Angga Teguh Prastyo dan Ulfatul Aini, Strategi Pembelajaran Pendidikan Agama Islam Bagi Generasi Millenial di Era Revolusi Industri 4.0 (Studi Multisitus di SMA Surya Buana Kota Malang dan SMA Islam Nusantara Kota Malang), prosiding International Conference on Islamic Education: Challenges in Technology and Literacy, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 6–7 November 2019, hlm. 434.

¹³ Hardiyansyah Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya* (Gava Media, 2018).

¹⁴ Madeleine Yeza Titania, 'Kualitas Dan Kepatuhan Pelayanan Publik Oleh Pemerintah Di Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik', *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 7.1 (2023), 281–93.

meningkatkan kualitas pelayanan publik, memberikan kepuasan pelayanan bagi Masyarakat, misalnya melalui pelayanan perizinan, pelayanan Kesehatan dan pelayanan administratif. Penyelenggaraan pelayanan publik dibutuhkan partisipasi Masyarakat karena Masyarakat merupakan komponen penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk mendapatkan informasi, memperoleh pelayanan yang cepat, mudah dan terjangkau.¹⁵ Tujuan penyelenggaraan pelayanan publik adalah untuk mempermudah akses Masyarakat terhadap pelayanan, meningkatkan kualitas pelayanan publik serta meningkatkan transparansi melalui pemantauan dan evaluasi secara berkala guna meningkatkan kepercayaan publik. Untuk itu, sangat diperlukan bentuk pelayanan dalam satu tempat yang dapat membantu melayani kebutuhan Masyarakat secara keseluruhan.¹⁶

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) menjadi suatu inovasi baru yang dapat menjadi Solusi alternatif efektif dan efisien dalam menjalankan proses pelayanan. Pelayanan Terpadu Satu pintu menggabungkan beberapa layanan yang semula harus berpindah-pindah dalam menurus surat perizinan maupun pemberkasan menjadi satu tempat yang dipusatkan dalam satu tempat dalam mengurus berbagai keperluan.¹⁷ Hal ini, memberikan dampak sangat luar biasa bagi masyarakat dengan pelayanan terpadu satu pintu dapat mempermudah

¹⁵ Nuria Siswi Enggarani, 'Kualitas Pelayanan Publik Dalam Perizinan Di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Boyolali', *Law and Justice*, 1.1 (2016), 16–29.

¹⁶ Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik* (Ugm Press, 2021).

¹⁷ Jumhariani Jumhariani, Gunawan Bata Ilyas, and Abdul Razak Munir, 'Persepsi Kualitas Jasa Layanan Perizinan Terhadap Inovasi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Bantaeng', *Jurnal Mirai Management*, 3.1 (2018), 266–88.

masyarakat dalam menggunakan layanan yang digabungkan dalam satu tempat sehingga dapat mengurangi tingkat penyalahgunaan layanan.¹⁸ Selain itu pelayanan terpadu satu pintu memberikan dampak sangat luar biasa dalam melakukan pelayanan publik menjadi satu tempat yang dengan mudah memberikan pelayanan terbaik bagi Masyarakat. Pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu dapat mengurangi biaya yang dibutuhkan serta mengurangi waktu yang digunakan sehingga dapat mencegah penundaan pengerjaan dan kesalahan dalam mengurus berbagai keperluan yang dibutuhkan.¹⁹

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) diharapkan mampu menyederhanakan proses pelayanan pelayanan menjadi satu tempat atau terpusat yang bertujuan untuk mempercepat proses pelayanan yang berkaitan dengan layanan jasa maupun administrasi yang diperlukan oleh masyarakat sehingga diperlukan kemudahan dalam pengurusan maupun kecepatan dan ketepatan.²⁰ adanya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) ini informasi yang dibutuhkan semakin mudah dijangkau diamanapun dan kapanpun diakses terkait waktu layanan, biaya yang diperlukan dan waktu yang dibutuhkan sehingga terciptanya transparansi atau keterbukaan pelayanan publik yang akan memberi dampak terhadap kepuasan dan kepercayaan masyarakat terkait

¹⁸ David Dwi Prasetyo, Hardi Warsono, and R Slamet Santoso, '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 (2023), 529–48.

¹⁹ Stephani Nora Tahalea, Sri Suwitri, and Dewi Rostyaningsih, 'Evaluasi Dampak Kebijakan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Semarang', *Journal of Public Policy and Management Review*, 4.3 (2015), 387–99.

²⁰ Yuliana Dewi, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Tarakan', 2023.

pelayanan publik. Selain itu juga dapat mendorong pelayanan yang lebih efektif dan efisien untuk mencapai mutu pelayanan publik yang tepat sasaran.²¹ Kepuasan masyarakat menjadi menjadi kunci keberhasilan suatu dari mutu pelayanan publik, alasannya kualitas pelayanan akan membangun reputasi baik bagi suatu lembaga pemerintah dan mendorong keunggulan suatu instansi atau Lembaga pemerintahan. Kualitas pelayanan juga menjadi tolak ukur kinerja para pegawai yang dapat meningkatkan profesionalitas dalam pelayanan publik.²² Pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan publik dan menjamin keberlangsungan proses pelayanan agar mampu memenuhi kebutuhan Masyarakat.²³

Dinas Pendidikan Kota Batu menjadi salah lembaga pemerintahan yang menerapkan pelayanan terpadu satu pintu. Proses pelayanan yang ada pada dinas pendidikan kota batu menjadi satu tempat dari setiap bidang-bidang. penerapan pelayanan publik di dinas pendidikan tersusun rapi terkait jenis layanan seperti pendaftaran peserta didik baru, perizinan penyelenggaraan satuan pendidikan serta pengajuan bantuan beasiswa pendidikan. Diketahui 60% dinas pendidikan telah mulai menerapkan sistem digital seperti layanan E-beasiswa dan E-layanan, namun hanya 25% yang mengklaim sistem tersebut

²¹ Udaya Madjid and Andi Ulfiani Umar, 'Efektivitas Program Pelatihan Kerja Pada Dinas Penanaman Modal, Ptsp Dan Tenaga Kerja Dalam Rangka Menurunkan Tingkat Pengangguran Di Kabupaten Bulukumba Provinsi Sulawesi Selatan', *Academia Praja: Jurnal Ilmu Politik, Pemerintahan, Dan Administrasi Publik*, 6.2 (2023), 340–52.

²² Ade Caswito, 'Evaluasi Kualitas Pelayanan Pengurusan Perizinan Usaha Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Ptsp) Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Kantor Ptsp Di Dki Jakarta)' (Universitas Mercu Buana Jakarta, 2016).

²³ Sri Hartati, 'Kinerja Organisasi Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang', *JPMIS*, 2013.

berfungsi optimal. disisi lain Dinas Pendidikan Kota Batu juga melayani dalam hal konsultasi terkait masalah pendidikan bagi orang tua, siswa maupun guru.²⁴ dalam pelayanannya para pengguna layanan bisa datang langsung ke kantor dinas pendidikan kota Batu. Selain itu proses pelayanan publik dapat melalui aplikasi online yang telah disediakan. Sedangkan untuk tahapan pelayanan Masyarakat dapat mengakses informasi yang dibutuhkan melalui website resmi kemudian mengajukan permohonan di lengkapi dengan persyaratan yang diperlukan. Kemudian petugas akan mengecek kelengkapan berkas yang akan di proses kemudian hasil akan diserahkan kembali kepada pengguna.²⁵ untuk itu, proses pelayanan di dinas pendidikan kota batu mengemban tugas untuk menjadi wadah pelayan publik bidang pendidikan yang efektif dan efisien untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat.

Adanya pelayanan terpadu di Dinas Pendidikan kota Batu diharapkan mampu melayani berbagai pengurusan berbagai perizinan maupun pengurusan berkas bidang pendidikan. Pelayanan pada bidang pendidikan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah melalui dinas pendidikan. Dinas pendidikan menjadi wadah yang bertanggung jawab memastikan kualitas pendidikan yang merata terkait program pendidikan dan memonitoring kegiatan serta memfasilitasi kebutuhan sekolah. Dinas pendidikan

²⁴ Andana Adytia Kusuma, Sadu Wasistiono, and Andi Pitono, 'Penerapan E-Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Provinsi Jawa Barat', *VISIONER: Jurnal Pemerintahan Daerah Di Indonesia*, 13.2 (2021), 154–57.

²⁵ Heraspati Yudha Pratama, Buce Trias Hanggara, and Nanang Yudi Setiawan, 'Evaluasi Usability Dengan Menerapkan Metode Heuristic Evaluation Pada Website Dinas Pendidikan Kota Batu', *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 6.3 (2022), 1350–59.

berkewajiban memenuhi kebutuhan sekolah, guru, murid dan Masyarakat.²⁶ Dinas pendidikan sebagai wadah pelayanan publik bidang pendidikan yang berkaitan dengan berbagai perizinan, program sekolah, penerimaan peserta didik baru, maupun melayani berbagai perizinan maupun pengurusan berkas seperti: pengajuan berkas pensiun bagi guru, pengajuan cuti, pengadaan barang sekolah, penagjui KGB bagi guru, pengajuan beasiswa pendidikan, perizinan serta permohonan bantuan dari sekolah jika ada kerusakan yang diperbaiki. Selain itu, Dinas pendidikan juga menjadi wadah aspirasi orang tua siswa dalam keluhan hal pengaduan yang berkaitan dengan pendidikan, dinas pendidikan juga bertanggung jawab untuk tercapainya tujuan pendidikan yang unggul.²⁷

Pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) pada Dinas Pendidikan Kota Batu memberi pengaruh luar biasa terkait perubahan pelayanan. diketahui bahwa pelayanan terpadu satu pintu memberi kemudahan dalam sistem pendaftaran online bagi siswa baru secara praktis dengan cara orang tua dapat mendaftar kesekolah yang dituju melalui platform digital yang disediakan sehingga mengurangi antean Panjang di tempat sehingga akses pemerataan dapat dijangkau semua kalangan. Selajutnya pelayanan digital melalui aplikasi yang berisi informasi layanan pendidikan seperti informasi sekolah, bantuan pendidikan, pengurusan surat permohonan maupun perizinan. Pelayanan

²⁶ Fatah Hidayat, Sutomo Sutomo, and Bagus Sigit Sunarko, 'Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP): Pendelegasian Kewenangan Setengah Hati (Studi Terhadap Penyelenggaraan PTSP Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Banyuwangi)', *Politico*, 18.1 (2018).

²⁷ Rimawati Septyaningsih, 'Implementasi Program Layanan Mutasi Siswa Sd Dan Smp Dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Dinas Pendidikan Pemuda Dan Olahraga Kota Yogyakarta', *Spektrum Analisis Kebijakan Pendidikan*, 10.2 (2021), 51–61.

pendidikan berbasis data (big data) yang dimanfaatkan dinas pendidikan untuk menganalisis tren pendidikan di kota batu, melalui program tersebut, bertujuan untuk pemerataan distribusi pendidikan ke daerah yang membutuhkan bantuan pendidikan. Layanan bantuan bisa diakses melalui sistem E-Beasiswa dan E-Bantuan dengan mengajukan permohonan melalui platform tersebut untuk ditindak lanjut dengan transparan.

Dengan demikian, adanya pelayanan terpadu satu pintu di dinas pendidikan kota batu, proses pelayanan dapat terencana dan terarah terkait berbagai macam pelayanan terkait pendidikan baik dalam hal perizinan maupun pengajuan berkas terkait pendidikan.²⁸ Pelayanan terpadu satu pintu juga menjadi inovasi yang dapat mempercepat proses layanan, mempermudah mengakses layanan, meningkatkan transparansi pelayanan dan mengurangi penggunaan biaya yang mahal.²⁹ adanya digitalisasi pengelolaan pengaduan Masyarakat juga sangat membantu dalam meningkatkan respons keluhan terkait pendidikan berbasis digital terkait pelayanan untuk meningkatkan profesionalisme kinerja para petugas pelayanan publik terutama di Dinas Pendidikan Kota Batu. Selain itu juga membantu dinas pendidikan dalam mengevaluasi pelayanan pendidikan untuk dijadikan tolak ukur untuk meningkatkan mutu pelayanan publik yang ramah dan terpercaya.³⁰

²⁸ Sumardi Salsabilla, 'Implementasi Manajemen Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Ptsp) Di Man 1 Tanggamus' (UIN Raden Intan Lampung, 2024).

²⁹ Berlian Tyasotyningarum and Arsita Putri, 'Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima Di Kabupaten Trenggalek', *Jurnal Mediasosian: Jurnal Ilmu Sosial Dan Administrasi Negara*, 5.2 (2021), 201–13.

³⁰ Yuli Tirtariandi El Anshori and Anto Hidayat, 'Implementasi Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu', *JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)*, 12.1 (2014), 229–40.

Berdasarkan observasi pra penelitian yang diperoleh selama mengikuti magang di Dinas Pendidikan Kota Batu bahwasanya terkait efisiensi proses administrasi layanan publik menggunakan pelayanan terpadu satu pintu mampu mempersingkat prosedur layanan dengan mengintegrasikan beberapa layanan menjadi satu tempat. Misalnya Ketika orang tua ingin mendaftarkan anaknya ke sekolah yang jauh dari tempat tinggal dalam mengurus dokumen pendidikan, para orang tua bisa melakukan pendaftaran, verifikasi data, dan pengajuan surat secara online sehingga tidak perlu menempuh perjalanan jauh melalui platform yang sudah disediakan. Selain itu, pelayanan publik di dinas pendidikan kota batu menggunakan sistem antrian elektronik untuk menghindari antrean panjang dengan cara mendapatkan nomor melalui aplikasi yang disediakan atau mesin antrian. Proses pelayanan terpadu satu pintu pada dinas pendidikan kota batu menjamin kepercayaan dan kepuasan para pengguna pendidikan dengan cara, meningkatkan keterbukaan terkait informasi yang dibutuhkan, proses pelayanan yang ramah dan cepat serta tanpa adanya biaya yang harus dikeluarkan. Hal ini dilakukan agar semua mendapat pelayanan yang setara dan mengoptimalkan pelayanan yang lebih efektif dan efisien dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan publik di dinas pendidikan Kota Batu.

Berdasarkan uraian diatas disimpulkan bahwa tujuan adanya pelayanan terpadu satu pintu pada dinas pendidikan kota batu adalah untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan terarah serta meminimalisir penggunaan biaya, mengurangi terjadinya kesalahan, meningkatkan kemudahan mengakses informasi terutama bidang pendidikan serta menambah tingkat kepercayaan dan

kepuasan publik terkait layanan yang di berikan kepada publik. dari pemaparan diatas, penulis tertarik untuk mengangkat judul terkait “Implemetasi Pelayanan Terapdu Satu Pintu dalam meningkatkan mutu pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kota Batu”.³¹ Sehingga munculan pemikiran mengenai penerapan pelayanan terpadu satu pintu di dinas pendidikan kota batu, kualitas dari pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan mutu pelayanan publik di dinas pendidikan kota batu, serta faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan mutu pelayanan publik di dinas pendidikan kota batu.

B. Fokus Penelitian

1. Bagaimana penerapan pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan mutu pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kota Batu?
2. Bagaimana hasil mutu pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan mutu pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kota Batu?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis penerapan pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan mutu pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kota Batu
2. Untuk menganalisis hasil mutu pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan mutu pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kota Batu

³¹ Vininda Sasiani, ‘Kesiapan Sumber Daya Manusia Dalam Implementasi Standar Pelayanan Publik Di Dinas Pendidikan Kota Batu’ (Universitas Negeri Malang, 2011).

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Memberikan Gambaran terkait Implementasi PTSP pada Dinas Pendidikan Kota Batu yang diharapkan mampu meningkatkan mutu pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Kota Batu.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Lembaga

Penelitian ini nantinya diharapkan mampu memberi pemahaman mengenai Implementasi untuk peningkatan mutu pelayanan publik dapat meningkatkan efisiensi kerja karena adanya prosedur standar yang jelas dapat meminimalisir terjadinya kesalahan serta penggunaan biaya. Selain itu, penelitian ini juga menjadi bahan evaluasi yang bermanfaat untuk memperbaiki mutu pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kota Batu

b. Bagi Peneliti

Dapat memberikan pemahaman mengenai Implementasi PTSP dalam meningkatkan mutu pelayanan publik dapat membuka peluang besar untuk melakukan kajian terkait layanan publik di bidang pendidikan sehingga dapat mengetahui sejauh mana efektivitas penerapan PTSP untuk peningkatan mutu pelayanan publik bidang pendidikan.

c. Bagi Masyarakat

Dapat memberikan informasi mengenai pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) mempermudah Masyarakat dalam mengakses informasi yang

dibutuhkan dalam satu tempat, sehingga Masyarakat tidak perlu ke berbagai unit dalam mengurus hal yang berkaitan dengan pendidikan. Selain itu proses pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) menjadi acuan dalam mengembangkan penelitian selanjutnya.

E. Orisinalitas Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti akan menyajikan beberapa kajian penelitian terdahulu mengenai Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Dinas Pendidikan Kota Batu. Penelitian ini menjadi langkah awal untuk mengeksplorasi fenomena yang telah diteliti sebelumnya. Orisinalitas dicantumkan untuk memperkuat penelitian terdahulu dan memaparkan persamaan maupun perbedaan dari penelitian terdahulu. Adapun hasil penelitian dari beberapa peneliti terdahulu yang sesuai penelitian terkait Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Kota Batu antara lain;

1. Vini Fitriani, Abdul Latif Samal dan Andri Lundeto dengan judul “Sistem Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam meningkatkan Kinerja Aparatur Pelaksana Pendidikan Islam di Lingkungan Kementerian Agama Kabupaten Minahasa Utara” *Journal of Islamic Education Policy*, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi sistem pelayanan terpadu satu pintu pada kinerja aparatur pelaksana pendidikan islam. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, yang berlokasi di Kementerian agama kabupaten minahasa utara. Dalam penelitian ini terbukti bahwa

dengan adanya perbedaan kondisi dalam pelayanan yang semula berbelit-belit, lambat, berfokus dan kaku. Selanjutnya pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) membawa pengaruh besar terhadap pelayanan yang menjadi semakin mudah, cepat dan terjangkau sesuai dengan pedoman pelayanan, kebijakan regulasi dan budaya organisasi sebagai pendorong sistem manajemen pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) pelayanan yang lebih optimal.³²

2. Penelitian dengan Judul “analisis kualitas pegawai front office dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto yang dilakukan oleh alifiatus Maulidiyah (prodi MPI Uin Sunan Ampel Surabaya). Penelitian ini menekankan pada pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi pendidikan, sedangkan penelitian ini berfokus pada pelayanan terpadu satu pintu untuk peningkatan mutu pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kota Batu. metode yang digunakan dalam penelitian nur Alifatus Maulidiyah mempunyai kesamaan yaitu sama-sama menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian yang dilaksanakan oleh Nur Alifatus Maulidiyah menekankan pada pelaksanaan pelayanan yang cepat, transparan, tanpa mengeluarkan banyak biaya serta di dukung petugas

³² Vini Fitriani, Abdul Latif Samal, and Adri Lundeto, ‘Sistem Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Pelaksana Pendidikan Islam Di Lingkungan Kementerian Agama Kabupaten Minahasa Utara’, *Journal of Islamic Education Policy*, 5.2 (2020).

pelayanan yang mampu memberikan kemudahan akses pelayanan bagi Masyarakat melalui kerjasama petugas pelayanan, teknologi yang memadai dan sumber daya manusia yang kompeten.³³

3. Penelitian berjudul “efektivitas pelayanan publik pendidikan melalui pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di MTS Negeri Negeri 4 Kota Surabaya” oleh Al Amin (2022). Penelitian tentang efektivitas pelayanan publik pendidikan menggunakan manajemen PTSP. Lokasi penelitian Al amin bertempat di MTS Negeri 4 Kota Surabaya sedangkan penelitian ini dilakukan di Dinas Pendidikan Kota Batu. Persamaan Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan untuk mengukur kualitas pelayanan menggunakan teori Rachmat sedangkan penelitian yang saya gunakan menggunakan teori Lewis dan Gilman. Penelitian Al amin berfokus pada perbaikan manajemen layanan manual dan digital berkualitas yang berkaitan dengan kecepatan, kompetensi dan kehandalan, daya tanggap, keamanan dan empati untuk meningkatkan kualitas pelayanan di MTS Negeri 4 Kota Surabaya.³⁴
4. Penelitian berjudul “Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Kementerian Agama Provinsi Jambi” oleh Dede Setiawan (Prodi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, (2020). Dalam penelitian ini dede setiawan mengungkapkan bahwa,

³³ Nur Alifatus Maulidiyah, ‘Analisis Kualitas Pegawai Front Office Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto. 10 (1), 1–101’, 2021.

³⁴ Al Amin, ‘Efektivitas Pelayanan Publik Pendidikan Melalui Ptsp Di Mts Negeri 4 Kota Surabaya’, *JISP (Jurnal Inovasi Sektor Publik)*, 2.3 (2022), 82–96.

pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu di kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi, sedangkan penelitian ini berfokus pada implementasi pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan mutu pelayanan publik di dinas pendidikan kota batu. lokasi penelitian yang yang di ambil dede setiawan berpusat di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi, sedangkan penelitian ini bertempat di Dinas pendidikan Kota Batu. persamaan pada penelitian ini adalah melalui metode pendekatan kualitatif dan sama-sama menggunakan teori pelayanan publik yang dikemukakan oleh Lewis dan Gilman. Hasil penelitian yang diperoleh dede setiawan bahwa, pelayanan terpadu satu pintu di wilayah kantor Agama Provinsi Jambi menunjukkan dalam pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu melalui pemrosesan dokumen tidak sesuai dengan prosedur atau standar yang telah ditetapkan, keterbatasan sumber daya manusia yang kurang kompeten dalam penggunaan teknologi maupun interaksi dalam melayani Masyarakat dan kurangnya profesionalitas para petugas pelayanan dalam menjalankan tugas.³⁵

5. Penelitian yang berjudul “Sistem Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Pelaksanaan Pendidikan Islam di Madrasah Aliyah Negeri 3 Kediri” oleh Moh. Syukron, Roziqin dan M. Hanif Satria Budi, (2021). Penelitian ini

³⁵ DEDE SETIAWAN, Ayub Mursalin, and Tasnim Rahman Fitra, ‘Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi’ (UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, 2021).

menitikberatkan pada sistem manajemen pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan kinerja aparaturnya pelaksanaan pendidikan islam.³⁶ sedangkan penelitian ini berfokus pada penerapan pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan mutu pelayanan publik pada dinas pendidikan Kota Batu. lokasi penelitian yang diambil dalam bertempat di Kantor Madrasah Aliyah Negeri 3 Kediri, sedangkan penelitian ini bertempat di Dinas Pendidikan Kota Batu. fokus penelitian Moh. Syukron, Roziqin dan M. Hanif Satria Budi mengenai Sistem manajemen pelayanan terpadu satu pintu yang dikemukakan oleh Dwiyanto. persamaan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Moh. Syukron, Roziqin dan M. Hanif Satria Budi menemukan perbedaan sebelum adanya penerapan PTSP dan sesudah penerapan PTSP dalam pelayanan yang didukung adanya kebijakan atau regulasi pemerintah, standar pelayanan dan prosedurnya pelayanan yang cepat dan mudah.

³⁶ Moh Syukron Roziqin and M Hanif Satria Budi, '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 (2021), 170–87.

Tabel 1. 1 Orisinalitas Penelitian

No	Nama, Judul, Penerbit, Tahun Terbit	Persamaan	Perbedaan	Originalitas Penelitian
1	<i>Vini Fitriani, Abdul Latif Samal dan Andri Lundeto dengan judul “Sistem Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam meningkatkan Kinerja Aparatur Pelaksana Pendidikan Islam di Lingkungan Kementerian Agama Kabupaten Minahasa Utara “Journal of Islamic Education Policy, (2020)</i>	1. Topik utama berfokus pada pelayanan terpadu satu pintu untuk menyederhanakan proses pelayanan publik 2. Menggunakan pendekatan yang bersifat empiris untuk mengetahui penerapan PTSP dalam mempengaruhi kualitas pelayanan 3. Berfokus pada sektor pendidikan	1. Sasaran pelayanan lebih menitikberatkan pada kinerja aparatur pendidikan islam, senngkan penelitian saya berfokus pada keseluruhan pelayanan publik termasuk kepuasan masyarakat 2. Jenis pelayanan yang dievaluasi terkait pelayanan asministratif pendidikan keagamaansedan gkan pada penelitian saya lebih fokus pada pelayanan publik sektor pendidikan	1. Fokus pada implementasi PTSP di sektor pendidikan dalam konteks pelayanan publik sementara banyak peneliti terdahulu meneliti PTSP di sektor administrasi umum 2. Mengkaji tentang PTSP dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik secara langsung melalui pengamatan terhadap kepuasan Masyarakat, kecepatan layanan, kemudahan akses layanan
2	<i>Skripsi dengan Judul “Analisis Kualitas Pegawai Front Office Dalam Penyelenggaraan</i>	1. Berfokus pada peningkatan pelayanan publik melalui PTSP 2. Melibatkan kualitas dan kinerja pegawai dalam	1. Objek penelitian utama adalah pegawai front office, sedangkan objek penelitian saya adalah implemetasi	

	<i>Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Kementerian Kabupeten Mojokerto yang dilakukan oleh Alifatus Maulidiyah (Prodi UIN Sunan Ampel Surabaya) ,2021.</i>	konteks pelayanan	PTSP dalam pelayanan publik 2. Pendekatan penelitian lebih terfokus pada kinerja individu para pegawai front office, sedangkan penelitian ini berfokus pada proses PTSP dalam peningkatan pelayanan publik	dan transparansi pelayanan 3. Penelitian ini berfokus pada dinas pendidikan kota batu dalam mengimple mentasikan PTSP terutama hal aksesibilitas layanan kepada Masyarakat 4. Fokus lokal untuk memberika n pemahaman mendalam mengenai faktor yang mempengar uhi keberhasila n ataupun kegagalan implementa si PTSP.
3	<i>Penelitian berjudul “Efektivitas Pelayanan Publik Pendidikan melalui PTSP di MTS Negeri Negeri 4 Kota Surabaya” oleh Al Amin (2022)</i>	1. Topik pembahasan terkait pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik 2. Menggunakan pendekatan pelayanan publik untuk mengukur efektivitas PTSP dalam menyederhana kan proses pelayanan	1. Objek penelitian berfokus pada administrasi sekolah sedangkan objek penelitian saya mencakup keseluruhan pelayanan publik 2. Sasaran dan subjek penelitian berfokus pada siswa, orang tua dan staf sekolah, sedangkan sasaran dan subjek penelitian saya lebih pada masayarak t publik yang mengakses layanan pada dinas pendidikan	
4	<i>Skripsi Berjudul “Sistem Pelayanan Terpadu Satu di Kantor</i>	1. Bertujuan meningkatkan pelayanan publik untuk meningkatkane fisiensi dan	1. Fokus layanan pada pelayanan administrasi keagamaan, sedangkan fokus layanan	

	<i>Kementerian Agama Provinsi Jambi” oleh Dede Setiawan (Prodi Ilmu Pemerintahan Fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi), 2020</i>	efektivitas pelayanan publik 2. Pendekatan terhadap sistem pelayanan dengan menyederhanakan prosedur dan mempermudah akses layanan publik	penelitian ini pada pelayanan pendidikan 2. Objek penelitian adalah sistem PTSP di Kementerian Agama, sedangkan objek penelitian ini pada implementasi PTSP pada pelayanan di sektor pendidikan	
5.	<i>Penelitian yang berjudul “Sistem Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Pelaksanaan Pendidikan Islam di MAN 3 Kediri”, oleh Moh. Syukron, Roziqin dan M. Hanif Satria Budi, (2021)</i>	1. Kedua penelitian bertujuan untuk meningkatkan kinerja pelayanan 2. pendekatan terhadap proses layanan PTSP mampu menyederhanakan prosedur pelayanan yang cepat	1. fokus layanan pada pelayanan pendidikan islam, sedangkan penelitian ini berfokus pada pelayanan pendidikan secara umum 2. pendekatan penelitian menekankan pada kinerja aparatur pendidikan islam, sedangkan penelitian ini berfokus pada dampak implementasi PTSP dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.	

F. Definisi Istilah

1. Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Implementasi dapat dikatakan sebagai suatu Tindakan atau wujud nyata dari serangkaian ide gagasan yang kemudian dirancang menjadi suatu rencana dan diterapkan melalui proses atau tahapan yang terstruktur dan jelas sebagai Upaya dalam mencapai tujuan.³⁷ PTSP merupakan suatu sistem pelaksanaan sebuah layanan yang awalnya terpisah-pisah kemudian disederhanakan menjadi satu tempat dan mendapatkan berbagai jenis layanan sehingga memudahkan Masyarakat dalam mengurus kebutuhan layanan publik.³⁸ PTSP dirancang untuk menyederhanakan suatu sistem pelayanan agar lebih efektif dan efisien sehingga meminimalisir penggunaan biaya, waktu dan tenaga yang dibutuhkan. Peran utama pelayanan terpadu satu pintu adalah menyederhanakan bentuk pelayanan sehingga memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi terkait layanan yang dibutuhkan dalam hal perizinan, permohonan, pengajuan dan konsultasi terkait layanan yang dibutuhkan. Dengan adanya PTSP diharapkan mampu mempercepat pelayanan, menghindari penundaan atau penumpukan berkas, penyalahgunaan kepentingan layanan dan meningkatkan transparansi.³⁹

³⁷ Suhartoyo.

³⁸ Rahmawati Rahmawati and Qiqi Asmara, 'Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Di Pengadilan Agama Kelas IA Kota Depok', *Jurnal Media Administrasi*, 9.1 (2024), 63–84.

³⁹ Imelda Febliany, Nur Fitriyah, and Enos Paselle, 'Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Terhadap Penyerapan Investasi Di Kalimantan Timur (Studi Pada Badan Perijinan Dan Penanaman Modal Daerah Provinsi Kalimantan Timur)', *Jurnal Administrative Reform*, 2.3 (2017), 410–20.

2. Mutu Pelayan Publik

Mutu pelayanan menjadi tolak ukur yang berhubungan dengan jasa, produk, manusia.⁴⁰ Mutu pelayanan publik diharapkan mampu memberikan kepuasan pelayanan bagi masyarakat dan memenuhi kebutuhan pelayanan dibidang jasa. Mengenai mutu pelayanan publik tentu berkaitan dengan aspek fisik seperti fasilitas, interkasi dan informasi yang akurat dan terpercaya.⁴¹ Pelayan yang berkualitas adalah pelayanan yang memberi kepuasan dari segi biaya, waktu dan ketepatan. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang berkualitas adalah pelayanan dilakukan dengan cepat, tepat dan akurat sehingga terus bisa memenuhi kebutuhan pelanggan, menambah kepuasan pelayanan dan kepercayaan pelanggan di bidang jasa.⁴²

G. Sistematika Pembahasan

Penelitian dengan judul “Implementasi pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) dalam meningkatkan pelayanan publik di dinas pendidikan kota batu” dibagi atas enam urutan Bab Pembahasan. Sistematika pembahasan ini menjelaskan beberapa bagian uraian penulisan yang telah disusun dari beberapa bab secara sistematis anatara lain:

⁴⁰ Aisyah Nabila, ‘Konsepsi Manajemen, Manajemen Mutu, Dan Manajemen Mutu Pendidikan’, *Ability: Journal of Education and Social Analysis*, 2022, 56–63.

⁴¹ EDWYN HARI PRASETIA, ‘Kompetensi Aparatur Sipil Negara Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik’ (Universitas Airlangga, 2019).

⁴² Niel Argha S. L, *Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Kota Balitung*. (Jurnal Indonesia One Search): 3

Bab I pada bab pertama, penulis membahas terkait pokok permasalahan mengenai variabel yang diteliti. Kedua, merumuskannya kedalam sebuah pertanyaan dalam bentuk rumusan pertanyaan sebagai indikator untuk menjawab dari rumusan pertanyaan. ketiga, manfaat penelitian menjelaskan kegunaan dari penelitian yang akan dilaksanakan. Keempat orisinalitas penelitian berisi uraian beberapa penelitian terdahulu kemudian membandingkan dengan penelitian lain atau mencari persamaan maupun perbedaan variabel penelitian. Kelima definisi istilah merupakan penjabaran dari beberapa variabel yang diteliti. Keenam, sistematika pembahasan yang berisi penjelasan atau ulasan urutan pembahasan secara singkat dari setiap bab.

Bab II berisi kajian teori yang memuat pembahasan dan penjabaran judul terkait “implementasi pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan pelayanan publik di dinas pendidikan kota batu dengan prespektif teoritis yang membahas beberapa terminal yaitu, teori pelayanan publik, teori PTSP, teori mutu pelayanan publik, kajian integrasi islam dan kerangka berpikir.

Bab III memuat metode penelitian, peneliti akan membahas beberapa bagian meliputi, metode penelitian, kehadiran peneliti, lokasi penelitian, data dan sumber data, Teknik pengumpulan data dan analisis data, prosedur pengumpulan data dan pengecekan keabsahan data yang berisi Triangulasi data

Bab IV memuat, pemaparan data dan hasil penelitian yang diperoleh melalui kegiatan observasi, wawancara maupun dokumentasi terkait judul implementasi pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan mutu pelayanan publik pada dinas pendidikan kota batu.

Bab V Pada bagian sub pembahasan ini mendeskripsikan mengenai Gambaran umum deskripsi subjek, data yang disajikan berdasarkan fenomena yang diangkat serta keabsahan data dengan cara membandingkan dengan teori-teori yang ada kemudian disajikan dalam sub bab pembahasan, peneliti akan menjawab dari rumusan pertanyaan atau permasalahan yang sedang diteliti sesuai rumusan yang telah dirumuskan. Pembahasan ini berusaha menguraikan penerapan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP), evaluasi pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan mutu layanan publik, serta menguraikan apa hambatan maupun tantangan dalam penerapan pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan mutu pendidikan, selain itu pada bab IV juga membahas terkait interpretasi mengenai hasil temuan penelitian.

Terakhir **Bab VI** memuat Kesimpulan dan saran. Pada bagian kesimpulan diuraikan mengenai penerapan pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan mutu pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kota Batu. sedangkan pada bagian saran, peneliti akan memberikan beberapa alternatif yang kemungkinan bisa memberikan kontribusi atau masukan untuk dijadikan bahan evaluasi dalam peningkatan pelayanan publik bidang pendidikan pada dinas pendidikan kota batu

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Kajian Teori

1. Teori Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang baik memberikan kepuasan terhadap masyarakat atas pelayanan tersebut. dalam pemberian layanan, menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah untuk menyediakannya secara profesional, akuntabel dan optimal. Pelayanan yang optimal adalah harapan semua masyarakat agar tercipta kualitas pelayanan yang lebih baik. Geert Bouckaert merupakan tokoh pelayanan publik yang berfokus pada performance management yaitu pengelolaan kinerja berdasarkan hasil nyata dari pelayanan yang diberikan. Geert juga menekankan pentingnya good governance yang menekankan pada prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi dan efisiensi. Pemanfaatan teknologi informasi dapat mendorong penggunaan sumber daya secara efisien, baik dalam hal anggaran, waktu maupun tenaga kerja untuk meningkatkan produktivitas dan hasil nyata dari proses layanan. poin-poin penting dari teori Geert Bouckeart dalam pelayanan publik adalah pengelolaan kinerja dalam pelayanan, tata kelola yang baik, pengelolaan sumber daya yang efisien, kualitas

pelayanan publik dan hasil nyata dari kebijakan dan program pelaksanaan pelayanan publik.⁴³

Marjoni Rachman menegaskan bahwa pelayanan publik yang baik harus memenuhi prinsip efisiensi waktu, keterbukaan informasi, kejelasan prosedur, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat pengguna layanan. Pelayanan seperti ini mencerminkan sistem yang adaptif terhadap kebutuhan masyarakat dan perkembangan zaman.⁴⁴ Selain itu, Ismail Nurdin juga menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kemampuan komunikasi birokrasi yang terbuka dan informatif. Pelayanan yang komunikatif tidak hanya memudahkan proses administrasi, tetapi juga memperkuat hubungan positif antara masyarakat dan pemerintah.⁴⁵

Pelayanan berkaitan dengan pemberian dan pemenuhan kebutuhan yang dapat memberi kepuasan terkait pelayanan yang sudah diberikan. Pelayanan melibatkan interaksi antar pemberi dan penerima layanan dalam rangka pemenuhan kebutuhan untuk memecahkan suatu permasalahan.⁴⁶

⁴³ Irtanto Irtanto, 'Kinerja Birokrasi Pelayanan Sektor Publik: Perspektif Perkembangan Teori', *CAKRAWALA*, 14.2 (2020), 153–71.

⁴⁴ Marjoni Rachman, *Manajemen Pelayanan Publik* (Jakarta: Prenada Media, 2021), 12.

⁴⁵ Ismail Nurdin, *Kualitas Pelayanan Publik* (Bandung: Alfabeta, 2019), 13.

⁴⁶ Muhamad Mu'iz Raharjo, *Manajemen Pelayanan Publik* (Bumi Aksara, 2022).

b. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Dalam pelaksanaan pelayanan publik tentu memperhatikan kebijakan maupun regulasi yang menjadi pedoman dalam pelaksanaan publik.⁴⁷ Standar pelayanan dapat menjadi tolak ukur bagi para petugas pelayanan dalam memberikan kontribusi dalam pemenuhan kebutuhan Masyarakat dalam mengurus dokumen perizinan maupun pengajuan berkas yang diperlukan. Standar pelayanan menjadi dasar dalam mengetahui sejauh mana pelaksanaan pelayanan yang berkaitan dengan pemenuhan kepuasan Masyarakat guna meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dalam melaksanakan pelayanan publik terdapat atauran maupun pedoman yang menjadi acuan pelayanan. adapun standar pelayanan publik yang terdapat dalam Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik yang menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan yang ditujukan kepada Masyarakat dalam rangka untuk

⁴⁷ Deddy Mulyadi, Hendrikus T Gedeona, and Muhammad Nur Afandi, 'Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik: Konsep Dan Praktik Administrasi Dalam Penyusunan SOP, Standar Pelayanan, Etika Pelayanan, Inovasi Untuk Kinerja Organisasi', 2016.

memenuhi kebutuhan pelayanan bidang jasa maupun barang yang disediakan oleh masing-masing lembaga pemerintahan. Dalam pemenuhan pelayanan harus mempertimbangkan kebijakan maupun pedoman yang telah ditetapkan seperti, prosedur Pelayanan, waktu atau lamanya pengerjaan, Biaya yang dibutuhkan, produk pelayanan, sarana penunjang pelayanan dan sumber daya manusia yang kompeten.⁴⁸

Adapun standar pelayanan meliputi:

1. Prosedur pelayanan Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan

⁴⁸ Rio Agustian Wiranata and Mutia Evi Kristhy, 'Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Sebagai Values Of Law Atas Pelayanan Publik Terhadap Penyandang Disabilitas', *Jurnal Komunikasi Hukum (JKH)*, 8.1 (2022), 208–18.

pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

2. Teori Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

a. Konsep Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Pelayanan terpadu satu pintu sebagai suatu sistem penyelenggaraan pelayanan yang mengintegrasikan beberapa layanan yang semula harus berpindah-pindah kemudian digabungkan menjadi satu tempat layanan. dalam peraturan menteri dalam negeri nomor 24 tahun 2006 tentang penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu yang bertujuan untuk mempermudah akses Masyarakat terhadap layanan administratif melalui sistem yang lebih efisien, transparan dan terkoordinasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pelayanan terpadu satu pintu merupakan bentuk inovasi penyederhanaan pelayanan publik yang bertujuan untuk mencapai kualitas pelayanan yang cepat, mudah dan tepat sesuai kebutuhan pelanggan dan tuntutan zaman.⁴⁹

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan salah satu strategi reformasi birokrasi yang bertujuan menyederhanakan prosedur pelayanan melalui sistem terpusat. PTSP memungkinkan masyarakat mengakses berbagai jenis layanan melalui satu jalur koordinasi yang

⁴⁹ Otong Syuhada, 'Tinjauan Yuridis Tentang Pelayanan Publik Di Kabupaten Majalengka Dihubungkan Dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu', *PUBLICITAS*, 9.2 (2015).

terorganisir. Marjoni Rachman mengategorikan PTSP sebagai bentuk dari *strategic service delivery*. Artinya, pelayanan ini tidak hanya mengintegrasikan loket, tetapi juga menyatukan proses dan alur kerja agar lebih efisien, transparan, dan mudah diawasi.⁵⁰ Dengan kata lain, PTSP merupakan wujud nyata dari pelayanan publik modern yang mendukung prinsip-prinsip *good governance*. Rachman juga menyatakan bahwa model PTSP berfungsi untuk memangkas birokrasi panjang, menghindari tumpang tindih kewenangan, serta mempercepat pelayanan tanpa mengurangi kualitas dan keabsahan prosesnya.⁵¹ Adapun bentuk pelayanan terpadu satu pintu dibagi menjadi tiga pola pelayanan terpadu satu pintu antara lain:

1) Pola Pelayanan teknis fungsional

Pola pelayanan fungsional adalah bentuk pola penerapan pelayanan publik, dimana setiap instansi pemerintahan memberikan pelayanan langsung sesuai tugas, keahlian dan tanggung jawab sehingga pelayanan yang diberikan terfokus pada keahlian dari petugas pelayanan tersebut dan di lengkapi dengan pembagian tugas yang jelas misalnya, dinas pendidikan, dinas penanaman modal dan dinas kependudukan dan catatan sipil

⁵⁰ Marjoni Rachman, *Manajemen Pelayanan Publik*, 55.

⁵¹ Marjoni Rachman, *Manajemen Pelayanan Publik*, 53.

2) Pola Pelayanan Terpadu

a) Terpadu Satu Atap

Pola pelayanan terpadu satu atap adalah bentuk pelayanan publik yang menggabungkan pelayanan semula terpisah-pisah kemudian menjadi satu tempat atau lokasi untuk mengurus berbagai keperluan perizinan maupun pengajuan berkas tanpa harus berpindah dari satu kantor ke kantor lainnya. tujuan dari pola pelayanan terpadu satu atap adalah menyederhanakan proses pelayanan yang awalnya berbelit-belit menjadi mudah dalam mengakses informasi yang lebih lengkap, meningkatkan keterbukaan proses pelayanan serta mempersingkat proses layanan guna mencapai keberhasilan.

b) Terpadu Satu Pintu

Pola pelayanan terpadu satu pintu merupakan bentuk pola pelayanan yang bersifat Tunggal dari unit di mana dalam suatu lembaga pemerintah sistem pelayanan yang terdiri dari unit penyelenggaraan atau unit per bidang artinya dalam suatu lembaga pemerintahan ada beberapa bidang yang disetiap bidang yang Dimana informasi saling berkaitan yang dapat melayani dalam satu tempat

3) Pola Pelayanan terpusat

Pola pelayanan terpusat merupakan bentuk pola pelayanan yang diterapkan oleh suatu instansi pemerintahan, dimana lembaga

pemerintah berperan penting dalam pelaksanaan pelayanan kepada Masyarakat yang bersangkutan misalnya, kampus, rumah sakit dan pusat perbelanjaan. bentuk pola pelayanan merupakan praktik dari proses pelayanan terpadu satu pintu yang menggabungkan beberapa pelayanan kedalam satu tempat. melalui pola pelayanan tersebut dapat dipahami bahwa dengan adanya pelayanan terpadu satu pintu diharapkan mampu merubah pelayanan yang semula membutuhkan waktu yang lama kemudian, dapat disederhanakan menjadi proses pelayanan yang lebih cepat tepat dan hemat biaya agar mempermudah dalam proses pelayanan publik. Pelayanan terpadu satu pintu merupakan satu kesatuan proses dalam penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan secara langsung maupun virtual berdasarkan pedoman pelayanan untuk mengubah proses pelayanan dari yang membutuhkan waktu lama menjadi lebih praktis dan cepat menggunakan teknologi yang modern guna mengoptimalkan pelayanan kepada Masyarakat dan menciptakan kepuasan serta kepercayaan Masyarakat terhadap layanan publik yang diberikan oleh lembaga pemerintahan.⁵²

b. Tujuan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Adanya pelayanan terpadu satu pintu tentu diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik terutama dalam efisiensi

⁵² Suhartoyo.

waktu dan biaya yang dibutuhkan dengan adanya pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu. Masyarakat tidak perlu bolak-balik ke berbagai instansi dalam mengurus berbagai jenis layanan maupun perizinan. Selain itu, dengan pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu dapat menyederhanakan langkah atau prosedur memakan waktu lama sehingga pelayanan dapat diselesaikan dengan cepat dan hemat biaya.⁵³

Pelayanan terpadu satu pintu mendorong terciptanya transparansi atau keterbukaan informasi. Hal ini disebabkan adanya keterbukaan informasi semua informasi mengenai persyaratan, prosedur dan biaya layanan disampaikan secara terbuka dan informasi dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat melalui perantara petugas pelayanan dan petugas pelayanan bertanggung jawab memberi arahan dan penjelasan terkait berbagai jenis layanan perizinan dan memberi pelayanan yang ramah dan sopan untuk memastikan peningkatan kualitas pelayanan publik.⁵⁴

Adanya penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) juga berpengaruh pada peningkatan daya saing lembaga pemerintah, mendukung Pembangunan daerah. Hal ini dikarenakan dengan pelayanan terpadu satu pintu dapat mempercepat dan mempermudah

⁵³ Zaenal Mukarom and Muhibudin Wijaya Laksana, 'Manajemen Pelayanan Publik' (Pustaka Setia, 2015).

⁵⁴ Khaerudin Khaerudin, 'Kontribusi Manajemen Kearsipan Terhadap Kualitas Layanan Tenaga Pendidik Di MTsN Kota Dan Kabupaten Serang', *Tarbawi: Jurnal Keilmuan Manajemen Pendidikan*, 4.02 (2018), 251–62.

proses perizinan dalam Pembangunan daerah. Selain itu pelayanan terpadu satu pintu merupakan penyelenggaraan pelayanan yang bersih tanpa adanya penyalahgunaan kepentingan sehingga dapat meningkatkan keberhasilan pelayanan publik dan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan Masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.⁵⁵ dalam pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu harus memperhatikan terkait keterpaduan, efisiensi, koordinasi, akuntabilitas. Tujuan PTSP adalah menjembatani proses pemberian layanan kepada Masyarakat dari tahap awal hingga selesai melalui satu pintu. Tujuan utama pelayanan terpadu satu pintu adalah menyederhanakan prosedur pelayanan yang semula masih berbelit belit dan rawan terjadi kesalahan menjadi cepat dan tepat.⁵⁶

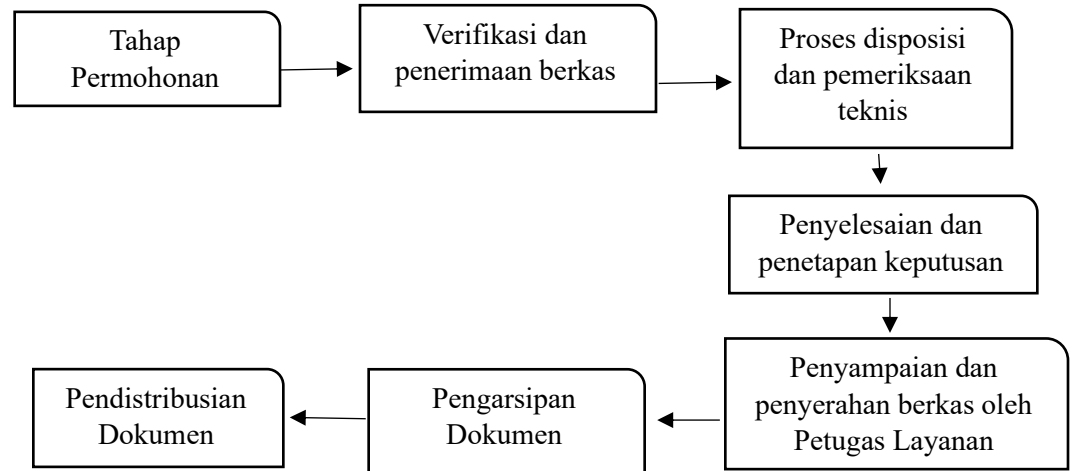
c. Mekanisme Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Mekanisme merupakan cara kerja yang dirancang untuk mempermudah pekerjaan manusia menyederhanakan dan mempercepat proses pelayanan Dimana beberapa jenis layanan disediakan dalam satu tempat dan satu saluran yang saling berkaitan. Mekanisme pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) merujuk pada langkah-langkah, metode atau cara serta prosedur berdasarkan standar pelayanan yang telah

⁵⁵ Abdul Halik, 'Kajian Pengembangan Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Melalui Perspektif Indikator Kinerja Utama (IKU)', *Jurnal Bina Praja*, 6.1 (2014), 1–18.

⁵⁶ Tjiptono.

ditetapkan.⁵⁷ Adapun Bagan ilustrasi sederhana dalam proses Mekanisme Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai berikut:



Berdasarkan bagan ilustrasi mekanisme pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di Dinas Pendidikan Kota Batu diatas, dapat diketahui bahwa, cara kerja pelayanan terpadu satu pintu dimulai dari pihak pemohon datang ke lokasi dinas pendidikan, mengajukan permohonan secara langsung maupun Online melalui aplikasi yang telah di sediakan. Untuk pelayanan secara langsung petugas pelayanan akan menjelaskan apa saja dokumen yang dibutuhkan, jika sudah dilengkapi pihak petugas layanan akan memeriksa berkas oleh *Front Ofice* dan memproses berkas yang akan diajukan kepada bidang yang dituju, setelah hasil keluar petugas akan menyerahkan kepada

⁵⁷ Rike Nur Maulidia and others, 'Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Berbasis Masyarakat Di Kementerian Agama Kabupaten Jombang', *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam*, 1.1 (2019), 84–101.

pihak pemohon (Back Office) di samping itu petugas pelayanan juga mengarsipkan berkas untuk disalurkan kepada bidang yang dituju.⁵⁸

3. Teori Mutu Pelayanan Publik

a. Pengertian Mutu Pelayanan Publik

Pengertian mutu pelayanan publik berkaitan dengan suatu keunggulan bidang jasa maupun produk yang menjadi tolak ukur dalam penilaian terhadap suatu pencapaian. Model SERVQUAL (Service Quality) merupakan salah satu model pengembangan dalam kualitas pelayanan, yaitu: keandalan (reability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy) dan bukti fisik (tangibles). Model ini digunakan untuk mengukur perbedaan antara harapan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima. daya tanggap mengacu pada kemampuan merespon dan memberikan jawaban atau Solusi dengan cepat. Kemudian jaminan atau assurance bagi Masyarakat ini bertujuan untuk memberi rasa aman dan percaya pada pelayanan yang diberikan untuk meningkatkan loyalitas Masyarakat. disamping itu, empati juga berpengaruh terhadap kepuasan layanan dengan cara memberi arahan Ketika kesulitan dalam hal pengurusan berkas.⁵⁹

⁵⁸ Abu Ayub Ansori and Ria Angin, 'Mekanisme Penyaluran Tenaga Kerja Di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Bondowoso', *POLITICO*, 18.1 (2018).

⁵⁹ Gidion Steven Hutagalung, 'Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Dalam Rangka Mewujudkan Good Governance Di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)', *Jurnal Juristic*, 2.1 (2021), 99–115.

Menurut Ismail Nurdin, reliability berarti pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar waktu dan prosedur yang telah dijanjikan. Pelayanan yang andal akan menumbuhkan kepercayaan publik dan meningkatkan kredibilitas lembaga pelayanan.⁶⁰ Responsiveness berkaitan dengan kesiapan petugas dalam memberikan bantuan dan menanggapi pertanyaan masyarakat. Di era digital, kecepatan respons terhadap permintaan daring juga menjadi bagian penting dari mutu pelayanan. Nurdin menegaskan bahwa pelayanan yang lamban atau tidak responsif akan menghambat efektivitas pelayanan secara keseluruhan.⁶¹ Siti Marwiyah menambahkan bahwa dimensi tangibles atau bukti fisik menjadi penting dalam menciptakan persepsi positif terhadap mutu pelayanan. Fasilitas seperti ruang tunggu yang nyaman, komputer mandiri, dan sistem antrean elektronik mencerminkan profesionalitas dan komitmen instansi terhadap pelayanan berkualitas.⁶²

Evaluasi pelayanan publik harus dilakukan secara berkala dan berbasis data. Evaluasi yang sistematis memungkinkan instansi mengidentifikasi kendala, menyesuaikan prosedur, dan meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.⁶³ Selain itu, Marwiyah

⁶⁰ Ismail Nurdin, *Kualitas Pelayanan Publik*, 6.

⁶¹ Ismail Nurdin, *Kualitas Pelayanan Publik*, 6.

⁶² Siti Marwiyah, *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Era Digitalisasi* (Sidoarjo: Nizamia Learning Center, 2023), 16.

⁶³ Siti Marwiyah, *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Era Digitalisasi*, 14.

menekankan pentingnya pembaruan informasi secara berkala di saluran digital resmi. Ketidakkakuratan informasi daring dapat menyebabkan kebingungan di kalangan masyarakat, bahkan menurunkan kepercayaan publik. Karena itu, pembaruan sistem informasi merupakan bagian integral dari pelayanan publik digital.⁶⁴ Keberhasilan transformasi digital dalam pelayanan publik sangat bergantung pada kesiapan SDM, baik dalam aspek teknis, komunikasi, maupun kecepatan merespons. Tanpa penguatan kapasitas petugas, sistem digital tidak akan mampu memenuhi ekspektasi masyarakat.⁶⁵

b. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik menjadi hal penting yang perlu diperhatikan oleh petugas jasa layanan. Pelayanan yang berkualitas akan memberikan dampak kepuasan bagi masyarakat dan menjaga citra instansi atau lembaga pemerintahan. citra pelayanan yang baik mampu memberi kesan yang baik pula dimata Masyarakat.⁶⁶ Faktor yang paling penting dalam pelayanan publik adalah kemampuan sumber daya manusia dalam berkomunikasi. Sumber daya manusia yang dimaksud adalah seluruh petugas (karyawan) yang melayani kebutuhan Masyarakat karena petugas merupakan perantara pelayanan yang

⁶⁴ Siti Marwiyah, *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Era Digitalisasi* , 4.

⁶⁵ Siti Marwiyah, *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Era Digitalisasi* , 16.

⁶⁶ Timbul Dompok and others, 'Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Batu Aji', *JURSIMA*, 12.1 (2024), 75–85.

efektif dan paling utama diperhatikan dalam publik.⁶⁷ Adapun faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang memuaskan yaitu:

1) Faktor Kesadaran

Dalam pelayanan faktor kesadaran sangat penting dalam berpikir tanpa adanya paksaan maupun bujukan melalui pertimbangan yang matang sehingga menghasilkan Keputusan dan ketetapan hati yang berpegang teguh pada keyakinan dan keseimbangan sebagai bahan berpikir dan melakukan pertimbangan untuk segala Tindakan yang akan diambil dan dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab para petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan sepenuh hati tanpa adanya paksaan.

2) Faktor Kepemimpinan

Konsep dasar kepemimpinan berkaitan dengan penerapannya dalam pelayanan yang berkualitas, yaitu membangkitkan motivasi atau semangat orang lain dengan jalan memberikan inspirasi. dalam bidang pelayanan yang menonjol dan paling cepat dirasakan oleh orang-orang yang menerima layanan adalah ketrampilan pelaksananya. mereka inilah yang membawa kesan atas baik buruknya layanan. Dengan kemampuan dan ketrampilan yang memadai maka

⁶⁷ Yunta Fa'audi Maulidiah, Slamet Muchsin, and Agus Zainal Abidin, 'Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Kantor Kelurahan Pandanwangi Kecamatan Blimbing Kota Malang)', *Respon Publik*, 13.4 (2019), 61–67.

pelaksanaan tugas atau pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak baik manajemen itu sendiri maupun masyarakat. Salah satu unsur yang paling fundamental dari manajemen pelayanan yang berkualitas adalah pengembangan pegawai secara terus-menerus melalui pendidikan dan pelatihan.

3) Faktor Aturan

Dalam pelayanan faktor aturan menjadi suatu pegangan atau pedoman yang harus diikuti dan bersifat memaksa. Aturan merupakan hal penting segala Tindakan dan perbuatan orang. Aturan juga dapat diartikan sebagai acuan dalam segala Tindakan maupun perbuatan. Dalam pelayanan publik aturan juga dikatakan sebagai norma atau etika digunakan dalam pelayanan publik terkait bagaimana komunikasi yang benar dalam pelayanan publik. serta kedisiplinan yang harus diperhatikan petugas dalam menjalankan pelayanan guna mendorong tercapainya kualitas pelayanan yang maksimal dan benar.⁶⁸

4) Faktor Organisasi

Faktor organisasi pelayanan merupakan suatu yang melekat dalam suatu organisasi yang menjadi ciri khas dalam praktik pelayanan yang dapat mempengaruhi kualitas para petugas pelayanan publik

⁶⁸ Fibria Anggraini Puji Lestari, 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan', *Sosio E-Kons*, 10.2 (2018), 179–87.

dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab organisasi dalam mendukung pelayanan yang bersifat khusus guna menjamin efektivitas dan efisiensi para pengguna jasa layanan

5) Faktor Kemampuan dan Ketrampilan

Kemampuan dan ketrampilan ini berupa suatu keahlian yang menghasilkan barang atau jasa yang melekat dalam diri yang ditunjukkan melalui penyelesaian suatu tugas maupun pekerjaan dengan tepat sesuai prosedur maupun ketentuan yang berlaku. Dalam pelayanan keahlian sangat dibutuhkan dalam menunjang keberhasilan suatu pelayanan dan ketepatan pelayanan misalnya dalam hal berkomunikasi dengan publik tanpa adanya keahlian pelayanan akan menjadi kaku dan rentan kesalahan hal ini akan menghambat tercapainya mutu pelayanan publik. Dengan adanya keahlian maupun ketrampilan akan mempermudah dalam pelayanan sehingga informasi yang didapat menjadi akurat.

6) Faktor Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan berkaitan dengan seluruh komponen pendukung maupun fasilitas penunjang untuk membantu memproses pelaksanaan berbasis digital guna menghindari kesalahan dan membantu meringankan atau mempercepat proses layanan yang akan menciptakan kepuasan Masyarakat serta mendorong kualitas pelayanan di organisasi kerja. Peran sarana pelayanan cukup penting karena dengan adanya sarana digital mampu meningkatkan

produktivitas organisasi kerja itu sendiri untuk menciptakan kualitas pelayanan publik yang mudah, transparan, cepat dan tepat sasaran.⁶⁹

B. Kajian Integrasi Islam

Dalam perspektif islam pelayanan merupakan kegiatan pemenuhan kebutuhan batin dengan tulus dan Ikhlas, baik berupa bantuan dapat berupa barang maupun jasa kepada orang lain.⁷⁰ Hal ini juga dijelaskan dalam surat Surat Al-Baqarah ayat 267 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Terjemahan Kemenag 2019

267. Wahai orang-orang yang beriman, infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu infakkan, padahal kamu tidak mau mengambilnya, kecuali dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.⁷¹

Dari ayat tersebut kita mengetahui bahwa, sebagai seorang yang memberi pelayanan (petugas pelayanan) terhadap orang lain dengan sepenuh hati sesuai pedoman perilaku dan regulasi yang telah ditetapkan. Sebagai pemberi pelayanan petugas pelayanan harus mempunyai iman, selain itu bekal

⁶⁹ T Mansur, 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Bagian Bina Sosial Setdako Lhokseumawe', *Disertasi Tidak Diterbitkan. Medan: Sekolah Pascasarjana Universitas Sumatra Utara*, 2008.

⁷⁰ Jailani, 'Pelayanan Publik: Kajian Pendekatan Menurut Perspektif Islam', *Jurnal Al Bayan*, Vol. 19.27 (2013), 93–109.

⁷¹ Anto Armalanda, 'Analisis Pengukuran Tingkat Kualitas Pelayanan PLN Mobile Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual Pada PT. PLN (Persero) Rayon Kayuagung', *Http://Repository.Radenfatah.Ac.Id/Id/Eprint/20200*, 2022.

ilmu terkait bidang pelayanan yang sudah ditekuni. Selain itu petugas pelayanan juga mempunyai jiwa yang adil, jujur, akuntabel, transparan untuk mendukung tercapainya keberhasilan pelayanan untuk meningkatkan kepercayaan dan kepuasan. Masyarakat terkait pelayanan yang telah diperoleh. Oleh karena itu pada hakikatnya pelayanan merupakan suatu bentuk sistem, prosedur atau langkah-langkah maupun cara yang diberikan kepada orang lain dalam hal untuk pemenuhan kebutuhan sesuai harapan untuk mencapai keberhasilan suatu pelayanan guna menciptakan tingkat kepercayaan masyarakat mengenai pelayanan yang sudah diperoleh.⁷² Dalam menerapkan pelayanan perlu menerapkan prinsip-prinsip yang sesuai dengan nilai-nilai keislaman diantaranya;

1. Ikhlas

Ikhlas merupakan kunci utama dalam pelayanan Dimana Ikhlas ini berarti sepenuhnya diarahkan kepada Allah SWT tanpa mengharap balasan duniawi. Seorang petugas pelayanan yang Ikhlas memberi pelayanan kepada Masyarakat tidak hanya mencari keuntungan tetapi fokus pada manfaat kepada sesame sebagai bentuk ibadah. hal ini di perjelas dalam Alquran surat Al-bayyinah ayat 5 berbunyi:

وَمَا أُمِرُوا إِلَّا لِيَعْبُدُوا اللَّهَ مُخْلِصِينَ لَهُ الدِّينَ ۚ حُنَفَاءَ وَيُقِيمُوا الصَّلَاةَ وَيُؤْتُوا
الزَّكَاةَ وَذَلِكَ دِينُ الْقَيِّمَةِ ۚ

Terjemahan Kemenag 2019

⁷² Solihin Solihin and Aflatun Muchtar, 'Terjemahan Al-Quran Kemenag 2018 Dan Implikasi Ideologi: Analisis Tentang Ayat-Ayat Jihad', *Jurnal Semiotika-Q: Kajian Ilmu Al-Quran Dan Tafsir*, 2.2 (2022), 216–31.

Mereka tidak diperintah, kecuali untuk menyembah Allah dengan mengikhlaskan ketaatan kepada-Nya lagi hanif (istikamah), melaksanakan salat, dan menunaikan zakat. Itulah agama yang lurus (benar).

2. Amanah

Amanah berarti sikap atau perilaku yang dapat dipercaya dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab. Islam mengajarkan bahwasanya, seseorang yang menerima Amanah wajib melaksanakan dengan jujur, profesional dan sesuai dengan harapan pihak yang dilayani. Artinya petugas layanan berkewajiban menjaga kerahasiaan informasi, tidak menyalahgunakan kekuasaan. Allah SWT memerintahkan kepada setiap orang yang bertanggungjawab menyampaikan Amanah kepada yang berhak menerimanya. Artinya dalam menjalankan pelayanan, petugas pelayanan harus berlaku jujur dan menjaga tanggung jawab tanpa pengkhianatan, karena Allah akan meminta pertanggung jawaban atas setiap Amanah yang kita emban. Hal ini diperkuat dalam Qur'an surat An-Nisa' ayat 58 yang berbunyi:

﴿ إِنَّ اللَّهَ يُأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ۝٥٨﴾

Terjemahan Kemenag 2019

58. Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada pemiliknya. Apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia, hendaklah kamu tetapkan secara adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang paling baik kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.

3. Adil

Prinsip adil dalam pelayanan berarti memperlakukan semua orang setara dalam memberi hak kepada yang berhak dan tidak melakukan diskriminasi atas dasar suku, agama, jabatan atau kekayaan. Adil dalam hal pelayanan publik berarti menuntut untuk objektif dalam setiap Tindakan dan Keputusan serta menjaga keseimbangan antara hak dan kewajiban. Dalam konteks Islami Allah SWT memerintahkan umatnya untuk berlaku adil dan menjauhi segala bentuk kezaliman. Sebagai seorang petugas pelayanan dituntut untuk memberikan hak setiap orang dalam menerima pelayanan tanpa mengutamakan keberpihakan dan memberikan layanan sesuai kebutuhan dan kelayakan setiap individu. Hal ini diperkuat dalam surat An- Nahl ayat 90 yang berbunyi:

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴾

Terjemahan Kemenag 2019

90. Sesungguhnya Allah menyuruh berlaku adil, berbuat kebajikan, dan memberikan bantuan kepada kerabat. Dia (juga) melarang perbuatan keji, kemungkaran, dan permusuhan. Dia memberi pelajaran kepadamu agar kamu selalu ingat.

4. Transparansi

Transparansi atau keterbukaan dalam islam bertujuan untuk menghindari adanya penyalahgunaan kekuasaan dan menjamin hak-hak bagi Masyarakat.. Dengan keterbukaan Masyarakat dapat memantau dan menilai proses pelayanan secara adil sehingga terciptanya kepercayaan Masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam konteks Islami

Allah melarang orang untuk menghalalkan segala cara apalagi menggunakan kekuasaan atau posisi, ini berarti dalam pelayanan segala proses harus dilakukan secara terbuka untuk menghindari manipulasi atau penyimpangan yang dapat merugikan pihak manapun. Hal ini dipertegas dalam Qur'an surat Al-Baqarah ayat 188 yang berbunyi:

وَلَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ وَتُدْلُوا بِهَا إِلَى الْحُكَّامِ لِتَأْكُلُوا فَرِيقًا مِّنْ أَمْوَالِ النَّاسِ بِالْإِثْمِ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

Terjemahan Kemenag 2019

188. Janganlah kamu makan harta di antara kamu dengan jalan yang batil dan (janganlah) kamu membawa (urusan) harta itu kepada para hakim dengan maksud agar kamu dapat memakan sebagian harta orang lain itu dengan jalan dosa, padahal kamu mengetahui.

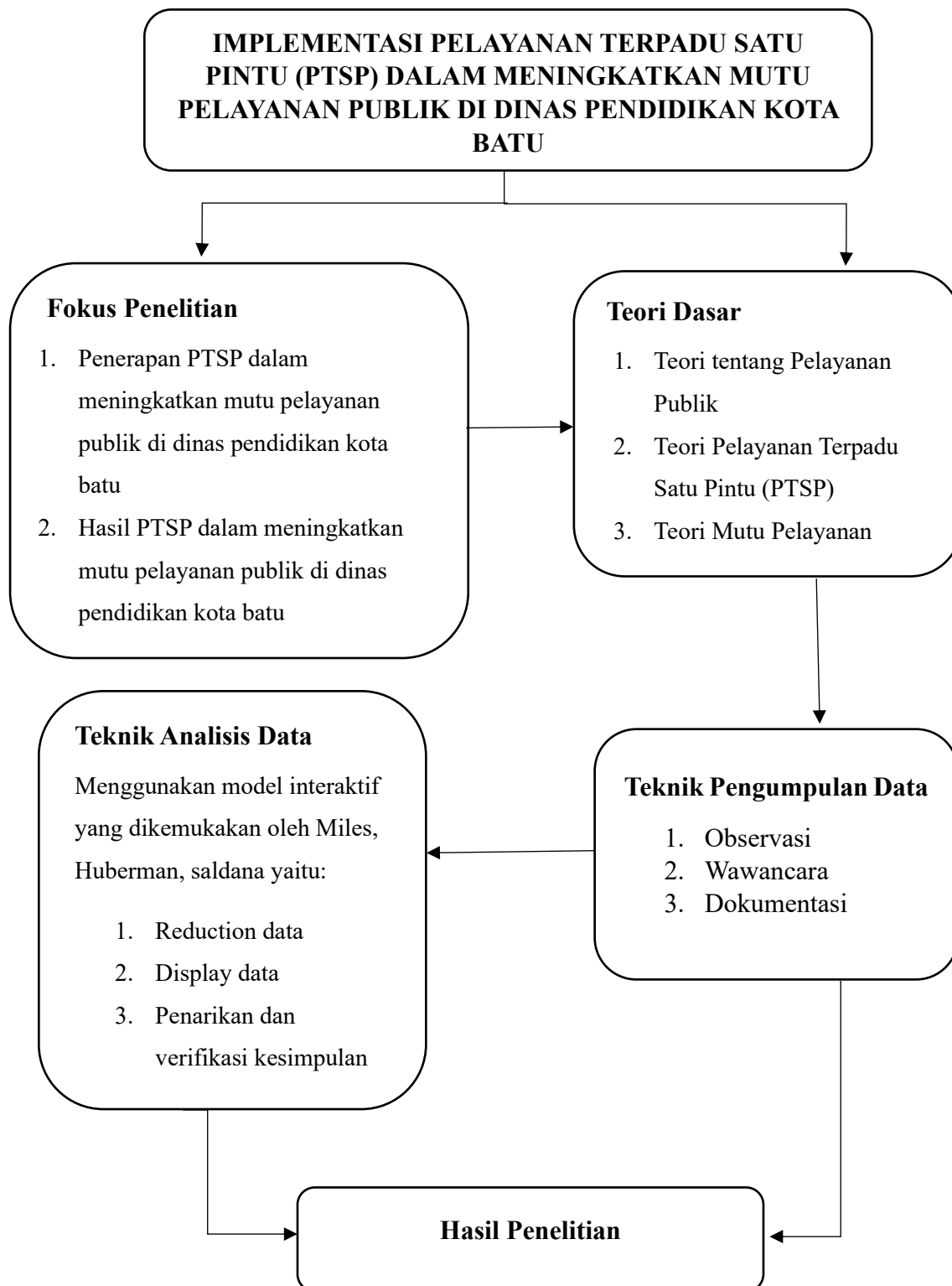
Dengan demikian penerapan PTSP tidak hanya relevan dalam kerangka birokrasi modern, tetapi juga menjadi cerminan nilai-nilai islam yang menuntun efisiensi, kejelasan prosedur, akuntabilitas. PTSP sebagai sitem terpadu mengintegrasikan berbagai jenis layanan dalam satu pintu. Oleh karena itu, pelayanan publik dalam prespektif islam menempatkan PTSP sebagai sarana dalam menjalankan pelayanan secara optimal dan bertanggung jawab dan berkontribusi nyata terhadap kesejahteraan umat.

C. Kerangka Berpikir

Kerangka berupa rancangan berpikir atau langkah berpikir yang dirancang berdasarkan tahapan-tahapan penelitian yang akan di laksanakan. Kerangka berpikir berasal dari hasil pemikiran atau pola pemikiran yang berguna untuk mempermudah dalam merumuskan atau memecahkan penelitian

yang sedang dikerjakan.⁷³ Penelitian ini menggunakan kerangka konseptual terkait Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik.

⁷³ Rama Swandaru, 'Efektivitas Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Ptsp) Di Kecamatan Pasar Minggu Jakarta Selatan Tahun 2021 (Studi Kasus Pelayanan Imb)' (Universitas Nasional, 2022).



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian terkait implementasi pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) dalam meningkatkan mutu pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kota Batu menggunakan jenis pendekatan Kualitatif untuk memperoleh hasil data yang berfokus pada bentuk instrument yang berisi pertanyaan seputar pelayanan terpadu satu pintu. Peneliti memilih menggunakan metode pendekatan kualitatif supaya informasi yang diperoleh dan dikumpulkan berupa kalimat, tulisan dan gambar yang berkaitan dengan penerapan pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dapat memperoleh hasil yang bersifat empiris. untuk itu, data yang diperoleh dari laporan penelitian akan memberikan fenomena atau Gambaran secara umum mengenai keseluruhan penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu terhadap mutu pelayanan publik.⁷⁴

Penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara mendalam mengenai keadaan, kondisi, situasi maupun peristiwa yang sedang di teliti. Penelitian deskriptif ini diharapkan mampu menghasilkan data yang terfokus pada bentuk pertanyaan deskriptif, maka dengan metode kualitatif diharapkan peneliti mampu mencari data yang berisi fakta atau suatu proses, waktu, peristiwa, aktivitas maupun fenomena yang terjadi dilapangan atau

⁷⁴ Wahidmurni Wahidmurni, 'Pemaparan Metode Penelitian Kualitatif', 2017.

kondisi nyata secara objektif bukan subjektif tanpa adanya manipulasi terhadap suatu objek penelitian. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi terkait penerapan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) dalam meningkatkan mutu pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kota Batu.⁷⁵

Penelitian yang akan saya laksanakan menggunakan metode penelitian kualitatif dengan melihat kondisi atau fenomena secara objektif dengan instrument kunci yang memperkuat untuk menganalisis hasil wawancara terkait Implementasi pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan mutu pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kota Batu untuk menyederhanakan bentuk maupun prosedur pelayanan dalam satu tempat untuk meningkatkan proses pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Alasan menggunakan penelitian dengan metode kualitatif untuk memudahkan penulis mengetahui permasalahanyang akan diteliti, sehingga penulis akan lebih mudah dalam mengumpulkan data di lapangan untuk memecahkan fenomena permasalahan kemudian mengembangkan hasil penelitian guna memperkuat data yang diperoleh dari lokasi penelitian.⁷⁶

B. Kehadiran Peneliti

Peneliti berperan sebagai humant instrument, yaitu metode penelitian kualitatif naturalistik yang memerlukan penggunaan karakteristik manusia berupa responsivitas, fleksibilitas dan sensitivitas. dengan kata lain peneliti sebagai perantara dalam mendeskripsikan fokus kajian yang diteliti, memilih

⁷⁵ Endang Solihin, 'Pendekatan Kualitatif Dalam Penelitian Pendidikan' (Pustaka Ellios, 2021).

⁷⁶ Andi Prastowo, 'Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian', 2012.

informan yang memiliki pengetahuan mendalam terkait judul penelitian yang diangkat guna memperoleh sumber data tepat dan menarik kesimpulan atau mengidentifikasi hasil temuan dalam penelitian. Untuk memperoleh data secara objektif, peneliti langsung turun kelapangan untuk melakukan observasi dan mengadakan wawancara kepada narasumber primer yang berpengaruh penting terhadap pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di Dinas Pendidikan Kota Batu.⁷⁷

C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Pendidikan Kota Batu yang berlokasi di Jalan Panglima Sudirman Nomor 507, Pesanggrahan, yang bertempat di Balai Kota Among Tani, Gedung A lantai 2 Kecamatan Batu, Kota Batu.⁷⁸ alasan penulis melakukan kajian penelitian terkait implementasi pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) dalam meningkatkan mutu pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kota Batu dikarenakan penerapan pelayanan terpadu satu pintu pada dinas pendidikan kota Batu menjadi lebih tertata dan guna meningkatkan kepuasan masyarakat dan meningkatkan rasa kepercayaan Masyarakat terkait pelayanan yang ada pada dinas pendidikan kota batu. selain itu alasan peneliti memilih dinas pendidikan kota batu sebagai tempat penelitian antara lain:⁷⁹

⁷⁷ Iqbal Moha, 'Resume Ragam Penelitian Kualitatif', 2019.

⁷⁸ Bani Eka Dartiningsih, 'Gambaran Umum Lokasi, Subjek, Dan Objek Penelitian', *Buku Pendamping Bimbingan Skripsi*, 129 (2016).

⁷⁹ Kaharuddin Kaharuddin, 'Kualitatif: Ciri Dan Karakter Sebagai Metodologi', *Equilibrium: Jurnal Pendidikan*, 9.1 (2021), 1–8.

1. Dinas pendidikan kota batu merupakan instansi yang pemerintah yang melayani berbagai macam perizinan maupun pengurusan berkas terkait kebutuhan pendidikan
2. Dinas pendidikan kota Batu memiliki pola pelayanan terpadu sehingga mampu memudahkan pelayanan menjadi lebih cepat dan tepat.
3. Dinas Pendidikan Kota Batu mampu memperbaiki mutu pelayann publik dengan cara menyederhanakan pola pelayanan yang praktis dalam satu Tempat sehingga mampu mengurangi penggunaan biaya maupun waktu. Selain itu, dengan pelayanan terpadu satu pintu diharapkan mampu mengubah tata cara pelayanan yang tepat dan terarah sehingga informasi yang dibutuhkan dapat diakses dengan semua penggunaan layanan jasa pendidikan.

D. Subjek Penelitian

Adapun subjek dalam penelitian terkait Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam meningkatkan mutu pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kota Batu ini adalah:

1. Kasubag umum dan kepegawaian yaitu selaku kepala bagian selaku penanggungjawab dalam bidang pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Kota Batu.
2. Kepala Resepsionis (pelayanan) dinas pendidikan kota batu yang mewakili front office dalam memastikan kepuasan pelanggan

3. Koordinator Pelayanan dinas pendidikan kota batu yang memastikan layanan efektif dan efisien untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
4. Responden eksternal (pengguna jasa layanan)

E. Sumber Data dan Data Penelitian

Untuk memperoleh data dihasilkan dari pemahaman dan informasi mendalam dan relevan mengenai suatu fenomena yang secara objektif memerlukan data yang tepat dan valid. Data yang dihasilkan dapat diperoleh dari Kumpulan informasi yang objektif seputar pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) dalam meningkatkan pelayanan publik di Dinas pendidikan Kota Batu.⁸⁰ data yang diperoleh harus bersifat objektif bukan subjektif, serta memilih informan yang memiliki pemahaman mendalam terkait penerapan PTSP sehingga nantinya data yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan. Berdasarkan sumber perolehan data, terdapat dua sumber data yaitu:⁸¹

1. Data Primer

Data primer merupakan proses pengumpulan data secara langsung dari informan pertama dan utama yang memiliki pemahaman mendalam terkait penerapan pelayanan terpadu satu pintu dinas pendidikan Kota Batu yang di peroleh melalui wawancara langsung dengan pihak informan mengenai informasi yang relevan, kemudian dikumpulkan hasil observasi dan wawancara selama tahap wawancara dan observasi. Informan yang

⁸⁰ Ahmad Rijali, 'Analisis Data Kualitatif', *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17.33 (2018), 81–95.

⁸¹ Annisa Rizky Fadilla and Putri Ayu Wulandari, 'Literature Review Analisis Data Kualitatif: Tahap Pengumpulan Data', *Mitita Jurnal Penelitian*, 1.3 (2023), 34–46.

dimaksud adalah Kepala Bidang Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan Kota Batu sebagai subjek yang dipilih berdasarkan purposif sampling, yaitu pemilihan berdasarkan tujuan yang telah ditetapkan untuk memastikan data yang dihasilkan lebih representatif.⁸²

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang didapatkan dari sumber secara tidak langsung, bisa berupa dokumentasi maupun berkas Dokumen penting atau resmi disebuah instansi lokasi penelitian. Data yang dimaksud berupa data sekunder yang diperoleh peneliti atas perizinan maupun persetujuan dari pihak dinas pendidikan kota Batu. Dokumen yang dimaksud adalah dokumen yang berkaitan langsung terhadap penerapan pelayanan terpadu satu pintu pada Dinas Pendidikan Kota Batu atau dokumen pendukung dalam penelitian beserta kajian Pustaka penelitian terdahulu mengenai Implementasi Pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) dalam meningkatkan mutu pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kota Batu.⁸³

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data atau prosedur pengumpulan data penelitian penerapan pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan mutu pelayanan publik di dinas pendidikan kota batu diharapkan memperoleh data yang valid

⁸² Suharsimi Arikunto, 'Prosedur Penelitian Tindakan Kelas', *Bumi Aksara*, 136.2 (2006), 2–3.

⁸³ Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi Dan Analisis Data Sekunder (Sampel Halaman Gratis)* (RajaGrafindo Persada, 2010).

untuk mencapai tujuan penelitian.⁸⁴ Adapun prosedur pengumpulan data yang pada penelitian yang berjudul “Implementasi pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan mutu pelayanan publik antara lain:⁸⁵

1. Observasi

Adapun objek yang diamati adalah proses pelayanan terpadu satu pintu kemudian bagaimana penerapan pelayanan terpadu satu pintu tersebut dalam meningkatkan mutu pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Kota Batu. untuk rincian penjelasan proses yang akan diteliti meliputi tahapan awal, Dimana kegiatan observasi ini meliputi kegiatan pengamatan langsung proses pelayanan publik yang diberikan kepada pengguna jasa pendidikan, tahapan observasi non partisipan artinya, peneliti tidak terlibat dan hanya sebagai pengamat independent. selanjutnya tahapan akhir dalam menggali informasi secara mendalam terkait penerapan pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan mutu pelayanan publik di dinas pendidikan kota batu.

2. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data yang melibatkan komunikasi secara langsung antara penulis dengan narasumber atau informan dengan instrument pertanyaan yang menjadi acuan terkait topik yang akan di kaji. Wawancara ini dilakukan penulis sebagai pewawancara

⁸⁴ Ivanovich Agusta, ‘Teknik Pengumpulan Dan Analisis Data Kualitatif’, *Pusat Penelitian Sosial Ekonomi. Litbang Pertanian, Bogor*, 27.10 (2003), 179–88.

⁸⁵ V Wiratna Sujarweni, ‘Metodelogi Penelitian’, *Yogyakarta: Pustaka Baru Perss*, 2014.

bertanya langsung bersama informan yang memiliki pemahaman mendalam terkait objek yang dikaji yang berdasarkan pada pedoman penelitian berupa catatan tertulis ataupun dengan menggunakan alat bantu recording agar informasi yang di dapat lebih akurat dari pihak narasumber tentang suatu objek yang sedang diteliti.

Kemudian data data yang kurang jelas diperoleh pada saat melaksanakan observasi dapat ditanyakan Kembali kepada narasumber sehingga data yang dihasilkan lebih jelas terkait penerapan pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan mutu pelayanan publik di dinas pendidikan kota batu. pihak informan dalam wawancara ini yang dimaksud adalah Kepala Bidang Bagian umum dan Kepegawaian dinas pendidikan kota batu, kepala respnsionis, koordinator pelayanan dan responden eksternal

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan Teknik pengambilan data melalui transkrip, arsip dinas pendidikan maupun dari laman website resmi dari dinas pendidikan kota batu atau biasa berupa pengambilan gambar yang berkaitan dengan objek yang sedang dikaji. dokumen yang dimaksud adalah dokumen penting yang berhubungan dengan kajian yang sedang diteliti. Tujuan dokumentasi adalah untuk memperkuat data yang diperoleh selama pengamatan maupun diperoleh melalui temuan peneliti Ketika terjun ke lapangan selama proses penelitian berlangsung. Adapun dokumen pendukung lain seperti profil Dinas Pendidikan, struktur petugas pelayanan di dinas pendidikan, surat keterangan terkait program diberikan waktu

pelayanan, foto-foto kegiatan pelayanan serta data yang mendukung fokus penelitian.

G. Analisis Data

Analisis data diperoleh selama melaksanakan penelitian dengan Menyusun data kedalam kategori kemudian dipecahkan menjadi unit unit menjadi pola yang dapat ditarik kesimpulan agar mudah dipahami.⁸⁶ Analisis data diperlukan dalam meningkatkan pemahaman peneliti mengenai masalah yang akan diteliti.⁸⁷ Teknik analisi data penelitian ini menggunakan pendekatan Miles, Huberman dan saldana. Dengan menggunakan pendekatan tersebut melibatkan analisis data secara interaktif dan berkelanjutan hingga mendapat pemahaman yang jelas. Adapun langkah dalam analisis data dengan menggunakan model Miles, Huberman dan Sardana antara lain:⁸⁸

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data diartikan suatu hasil pemilahan yang diperoleh selama melakukan observasi maupun wawancara. Data tersebut berisis tentang informasi yang diperoleh selama melakukan observasi, wawancara maupun dokumentasi tentang Implementasi pelayanann terpadu satu pintu dalam meningkatkan mutu pelayanan publik pada dinas pendidikan kota batu yang mana informasi tersebut bisa dilihat, diamati dan di dengar.

⁸⁶ Rijali.

⁸⁷ Ludwig Von Bertalanffy, 'General Systems Theory', *The Science of Synthesis: Exploring the Social Implications of General Systems Theory*, 103 (2010).

⁸⁸ Mohamad Anwar Thalib, 'Pelatihan Analisis Data Model Miles Dan Huberman Untuk Riset Akuntansi Budaya', *Madani: Jurnal Pengabdian Ilmiah*, 5.1 (2022), 23–33.

2. Kondensasi Data

Kondensasi data berisi tentang langkah ataupun tahapan dalam Menyusun data dengan melalui pemilihan, penyederhanaan, abstraksi dan tranformasi data yang didalamnya memuat catatan lapangan tertulis, instrument wawancara, dokumen baik gambar maupun dokumen penting yang ada pada dinas pendidikan kota batu yang bersifat empiris atau bukti nyata.

3. Penyajian Data

Penyajian data merupakan tahapan Dimana data telah melalui proses pemilahan data kemudian diolah menjadi sebuah ringkasan misalnya, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, maupun tabel mengenai bagaimana ringkasan keseluruhan penerapan pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan mutu pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kota Batu. dengan memperhatikan penyajian data akan mempermudah peneliti dalam memahami data yang sudah di peroleh.

4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan Kesimpulan dapat diartikan dengan pengambilan inti dari sebuah informasi yang sudah melalui keseluruhan tahapan hasil observasi, wawancara maupun dokumentasi yang bersifat sementara dan bisa berubah kapanpun jika peneliti mempunyai data tambahan yang tepat guna mendukung pada tahapan pengumpulan selanjutnya. jika kesimpulan membutuhkan data tambahan maka akan dilakukan pengulangan

pengumpulan data untuk di verifikasi kembali, setelah verifikasi selesai peneliti akan membahas temuan hasil penelitian dari lapangan.⁸⁹

H. Pengecekan Keabsahan Data

Pengecekan keabsahan data adalah tahapan untuk menguji kebenaran melalui pengecekan data yang diperoleh selama penelitian dilaksanakan untuk meninjau sesuai kenyataan (realitas) yang sesungguhnya tanpa adanya rekayasa.⁹⁰ Pengecekan keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi. Tujuan utama triangulasi adalah untuk memastikan validitas atau kebenaran data yang diperoleh melalui verifikasi dan pemeriksaan kredibilitasnya dengan menggunakan pendekatan triangulasi data, triangulasi teknik dan triangulasi waktu.⁹¹

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber adalah teknik pengumpulan dan pengecekan data dari berbagai sumber berbeda guna membandingkan data dari berbagai sumber informasi kemudian mengidentifikasi persamaan dan perbedaan untuk memperoleh informasi yang lebih akurat. Triangulasi sumber bertujuan untuk meningkatkan validitas dan keandalan data dengan informasi yang sudah diperoleh dari berbagai sumber untuk mendapat Gambaran yang lebih komprehensif dan akurat mengenai masalah yang sedang diteliti.

⁸⁹ Pebyola Mayestika and Mira Hasti Hasmira, 'Artikel Penelitian', *Jurnal Perspektif*, 4.4 (2021), 519–30.

⁹⁰ Rika Octaviani and Elma Sutriani, 'Analisis Data Dan Pengecekan Keabsahan Data', 2019.

⁹¹ Mudjia Rahardjo, 'Triangulasi Dalam Penelitian Kualitatif', 2010.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi Teknik mencakup proses verifikasi data melalui berbagai metode pengumpulan yang berbeda. Misalnya data yang diperoleh melalui wawancara dengan kepala bidang bagian umum dan kepegawaian Dinas Pendidikan Kota Batu. data tersebut diperkuat dengan wawancara kepada anggota staff bidang umum dan kepegawaian serta wawancara langsung kepada partisipan yang mendapat pelayanan langsung. Jika hasil dari uji reliabilitas menunjukkan adanya perbedaan nyata, maka peneliti akan melakukan analisis selanjutnya untuk menentukan data mana yang paling akurat, peneliti dapat mempertimbangkan dengan hasil temuan dilapangan untuk mendapatkan keberan yang realitas.⁹²

I. Prosedur Penelitian

1. Pra-Penelitian

Tahapan peneliti untuk terjun ke lokasi penelitian adalah dengan menganalisis yang bersifat sementara dan mungkin juga akan berkembang. Analisis ini dilakukan yang menjadi studi pendahuluan dan data sekunder atau data tambahan yang akan dipergunakan untuk peneliti memilih fokus penelitian.

2. Pelaksanaan Penelitian

Pada tahap selanjutnya, yaitu tahap pelaksanaan penelitian dilakukan ketika peneliti mengumpulkan data dan sesudah

⁹² Bachtiar S Bachri, 'Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi Pada Penelitian Kualitatif', *Teknologi Pendidikan*, 10.1 (2010), 46–62.

pengumpulan data yang selesai dengan jangka waktu eksklusif. Saat melaksanakan wawancara, peneliti melaksanakan analisis terhadap data wawancara, tetapi jika jawaban narasumber atau informan dirasa kurang dan belum memuaskan, peneliti akan melanjutkan pertanyaan hingga langkah tertentu sampai mendapatkan jawaban yang tepat.

Miles dan Huberman menjelaskan bahwa operasi analisis data kualitatif yang diterapkan secara interaktif dan terus menerus sampai terselesaikan, sehingga data dalam penelitian yang diperoleh tidak salah.⁹³

3. Pengelolaan Data

Pada tahap pengelolaan data, setelah peneliti turun di lokasi penelitian, selanjutnya peneliti mengelola atau mengolah data hasil lapangan sesuai dengan teori serta data, kemudian memilih dan memilah data yang relevan dan tidak valid untuk dilanjutkan pada tahap selanjutnya.

4. Menulis Data Hasil Penelitian

Pada tahap menulis data hasil penelitian, sebagai tahap akhir dalam penelitian, peneliti menulis hasil penelitian yang didapatkan dari informan atau narasumber berupa laporan hasil penelitian. Laporan penelitian ini ditulis dan disusun dengan format yang telah ditetapkan, mudah dipahami dan konsisten menerapkan prinsip-prinsip ilmiah.

⁹³ Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Tindakan*

BAB IV

PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN

A. Paparan Data

1. Profil Lokasi Penelitian

Nama	: Dinas Pendidikan Kota Batu
Unit	: Sekertariat, Bidang Pembinaan SMP dan pendidikan nonformal, Bidang Pembinaan SD, Bidang Pembinaan PAUD
Kantor Wilayah	: Pemerintah Kota Batu, Provinsi Jawa Timur
Status Lembaga	: Instansi Pemerintah Daerah
Jumlah Personil	: 127 anggota PNS, 8 tenaga PPPK dan 33 tenaga non ASN
Jam Kerja	: Senin – Jum’at dari Pukul 08.00 – 17.00
Alamat	: Balai Kota Among Tani, Gedung A lantai 2, jalan Panglima Sudirman Nomor 507, Kota Batu
Kode Pos	: 65313
E-Mail	: admin@batukota.go.id
Website	: https://dindik.batukota.go.id
Telpon	:0341 511665

2. Sejarah Singkat Lembaga

Berdirinya Dinas Pendidikan Kota Batu sebagai daerah otonom yang resmi berdiri pada tahun 2001, setelah sebelumnya menjadi bagian dari

kabupaten Malang dalam rangka menjalankan fungsi pemerintahan secara mandiri, pemerintah kota batu mulai membentuk lembaga -lembaga teknis daerah termasuk Dinas Pendidikan Kota Batu yang ditujukan untuk menangani urusan pendidikan secara lebih terfokus dan sesuai dengan kebutuhan lokal. Pembentukan dinas menjadi tonggak penting dalam pengelolaan sektor pendidikan, terutama dalam Upaya mewujudkan sistem pendidikan yang lebih merata dan berkualitas di wilayah kota batu.⁹⁴

Dinas Pendidikan Kota Batu memulai kiprahnya dengan mengalihkan Sebagian kewenangan pengelolaan pendidikan dari Kabupaten Malang menjadi Kota Batu denga diikuti pembentukan struktur organisasi Dinas, perekrutan pegawai, serta pengembangan regulasi dan kebijakan yang relevan dengan konteks daerah. Proses ini dilakukan secara bertahap disertai Upaya rekrutmen tenaga professional, penataan organisasi serta penyesuaian sistem administrasi dan pembiayaan, sehingga dinas pendidika kota batu berhasil menegakkan fondasi kelembagaan yang kokoh untuk melanjutkan Pembangunan pendidikan secara berkelanjutan. Dalam dua dekade, dinas pendidikan kota batu telah menjadi ujung tombak dalam membangun sektor pendidikan yang berkualitas melalui kolaborasi sekolah, Masyarakat dan instansi vertikal dengan menginisiasi beragam program strategis mencakup penguatan kapasitas pendidik, peenyediaan sarana prasarana pendidikan serta penerapan standar pendidikan nasional yang inklusif. Perjalan ini memperlihatkan evolusi

⁹⁴ Hasil Dokumentasi terkait Sejarah Dinas Pendidikan Kota Batu Pada 14 April 2025, pukul 11:00 WIB

kelembagaan yang dinasmis, serta komitmen kuat terhadap pencapaian visi pendidikan yang adil bermutu dan berdaya saing.

3. Visi dan Misi

Visi Dinas Pendidikan Kota Batu berkomitmen untuk menciptakan sistem pendidikan yang bermutu, terbuka untuk semua dan menanamkan nilai karakter guna memebentuk generasi yang kompeten dan siap bersaing ditingkat global.⁹⁵ Untuk mewujudkan hal tersebut dinas ini menjalankan sejumlah misi yakni, dengan meningkatkan kualitas layanan pendidikan di berbagai jenjang, memastikan pemerataan akses pendidikan, mengembangkan tenaga pendidik yang kompeten dan beretika, serta memperkuat integrasi niali- nilai karakter dan kearifan lokal dalam proses belajar mengajar, serta mendukung pemanfaatan teknologi digital sebagai bagian dari transformasi pendidikan yang adaptif dan inovatif.⁹⁶ Dengan motto pelayanan antara lain:

- a. Memberikan pelayanan dengan cepat, mudah transparan dan pasti
- b. memberikan pelayanan dengan ramah, cermat dan professional serta
- c. menerima keluhan dan pengaduan atas pelayanan kami dengan keihlasan, keterbukaan dan berkeadilan.

4. Keadaan Kantor Dinas Pendidikan Kota Batu

Ruang di kantor dinas pendidikan kota batu dirancang untuk menunjang kinerja yang efisien dan menciptakan suasana kerja yang nyaman, masing-

⁹⁵ Hasil Dokumentasi terkait Visi Dinas Pendidikan Kota Batu Pada 14 April 2025, pukul 11:00 WIB

⁹⁶ Hasil Dokumentasi terkait Misi Dinas Pendidikan Kota Batu Pada 14 April 2025, pukul 11:00 WIB

masing divisi memiliki ruang tersendiri yang terintegrasi melalui akses koridor Bersama yang didalamnya tersedia fasilitas penunjang seperti, perangkat komputer, alat dokumentasi dan papan informasi untuk memperlancar pekerjaan. tata letak ruang pada dinas pendidikan Kota Batu dirancang untuk mendukung efisiensi proses layanan dengan pengelompokan layanan berdasarkan jenis dan urutan yang sistematis dengan bantuan sistem antrian digital untuk membantu mempercepat proses administrasi serta mengurangi kerumunan yang dilengkapi dengan desain terbuka dan terstruktur, dilengkapi loket loket layanan, ruang tunggu yang nyaman, serta akses inklusif guna menciptakan layanan yang tertib dan nyaman bagi Masyarakat.⁹⁷

Bagian depan kantor dinas pendidikan difungsikan sebagai area layanan publik yang mudah dijangkau oleh Masyarakat. Ruang ini memiliki susunan loket yang sejajar dan dilengkapi ruang tunggu yang nyaman memberikan Kesan terbuka dengan konsep interior yang sederhana dipadukan dengan pencahayaan dan sirkulasi udara yang nyaman bagi pengunjung. Penataan ruang dikantor ini juga memperhatikan sirkulasi internal dan jalur evakuasi sebagai standar keamanan dan keselamatan kerja, jalur antar ruang dilengkapi dengan penunjuk arah dan informasi keselamatan. Untuk ruang kepala dinas dan ruang rapat utama berada di lokasi yang strategis untuk memungkinkan akses cepat saat dibutuhkan dalam situasi penting atau darurat. Dengan tata ruang yang

⁹⁷ Hasil Observasi Lapangan di Dinas Pendidikan Kota Batu Pada 14 April 2025, pukul 11:00 WIB

terorganisir, kantor tidak hanya fungsional tetapi juga mencerminkan keseriusan dalam manajemen organisasi.



Gambar 4. 1 Kantor PTSP Dinas Pendidikan Kota Batu

Sumber: Hasil Observasi di Dinas Pendidikan Kota Batu

5. Struktur organisasi Dinas Pendidikan Kota Batu

Struktur organisasi Dinas Pendidikan Kota Batu disusun berdasarkan Peraturan Wali Kota Batu Nomor 101 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pendidikan.⁹⁸ Struktur ini menggambarkan pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab antar unit kerja guna menunjang kelancaran pelaksanaan program pendidikan

⁹⁸ Hasil Dokumentasi terkait Struktur Organisasi Dinas Pendidikan Kota Batu Pada 14 April 2025, pukul 11:00 WIB

di tingkat kota. Pada tingkat tertinggi, Dinas Pendidikan dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang bertugas mengoordinasikan keseluruhan kegiatan, perencanaan, serta pengawasan terhadap pelaksanaan kebijakan di bidang pendidikan. Kepala Dinas dibantu oleh Sekretaris yang memimpin dan mengoordinasikan Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, yang memiliki fungsi dalam pengelolaan administrasi dan kepegawaian.

Secara kuantitatif, jumlah keseluruhan pegawai ASN di lingkungan Dinas Pendidikan Kota Batu per April 2025 adalah sebanyak 127 orang, terdiri dari 69 pegawai yang berkantor di dinas dan 58 orang yang bertugas di satuan pendidikan.⁹⁹ Komposisi ini terdiri atas berbagai jenjang pangkat dan golongan, mulai dari golongan I/d hingga IV/c. Selain itu, terdapat pula 8 orang pegawai dengan status PPPK dan 33 orang pegawai non-ASN, yang terdiri atas tenaga honorer daerah (HONDA) dan tenaga harian lepas (THL).

⁹⁹ Hasil Dokumentasi terkait Struktur Organisasi Dinas Pendidikan Kota Batu Pada 14 April 2025, pukul 11:00 WIB

Sumber: Hasil Dokumentasi di Dinas Pendidikan Kota Batu

6. Jenis Layanan Dinas Pendidikan Kota Batu

a. Layanan Siswa Pemerintah Kota Batu

Layanan siswa di Dinas Pendidikan umumnya mencakup berbagai program dan fasilitas yang bertujuan untuk mendukung pendidikan, perkembangan, dan kesejahteraan siswa di tingkat sekolah. Beberapa layanan yang sering disediakan oleh Dinas Pendidikan antara lain

1) Layanan Pendaftaran Sekolah

Dinas Pendidikan seringkali mengelola proses pendaftaran siswa baru untuk jenjang pendidikan dasar hingga menengah. Ini termasuk

informasi mengenai syarat-syarat pendaftaran, zonasi sekolah, dan alur pendaftaran.

2) Bantuan Pendidikan

Layanan ini mencakup program beasiswa atau bantuan tunai untuk membantu siswa yang membutuhkan. Beasiswa bisa berasal dari pemerintah atau pihak lain yang bekerja sama dengan dinas pendidikan.

3) Layanan Konseling

Layanan bimbingan konseling yang disediakan oleh dinas pendidikan untuk membantu siswa dalam mengatasi masalah pribadi, akademik, maupun sosial. Konseling ini bertujuan untuk mendukung kesehatan mental dan emosional siswa.

4) Pengembangan Kurikulum dan Pembelajaran

Dinas Pendidikan sering terlibat dalam perencanaan dan pengawasan kurikulum yang diterapkan di sekolah. Ini bertujuan untuk memastikan pembelajaran yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan perkembangan siswa.

5) Fasilitas dan Infrastruktur Sekolah

Penyediaan fasilitas dan sarana pendidikan yang memadai juga menjadi tanggung jawab Dinas Pendidikan, termasuk renovasi atau pembangunan gedung sekolah, penyediaan alat pembelajaran, dan fasilitas pendukung lainnya.

6) Layanan Pendidikan Inklusi

Dinas Pendidikan juga menyediakan layanan untuk mendukung pendidikan inklusi, yaitu pendidikan yang melibatkan siswa dengan kebutuhan khusus (misalnya, disabilitas fisik atau intelektual).

7) Pelatihan dan Pengembangan Guru

Untuk meningkatkan kualitas pendidikan, Dinas Pendidikan sering menyelenggarakan pelatihan dan workshop bagi para guru dan tenaga pendidik.

8) Layanan Pengaduan

Siswa dan orang tua dapat mengajukan pengaduan mengenai masalah di sekolah, seperti diskriminasi, kekerasan, atau masalah lainnya yang berhubungan dengan pendidikan.

b. Layanan Masyarakat Pemerintah Kota Batu

Layanan masyarakat yang disediakan oleh Dinas Pendidikan umumnya berfokus pada berbagai program dan kebijakan yang mendukung akses, kualitas, serta pemerataan pendidikan untuk masyarakat. Berikut adalah beberapa layanan masyarakat yang biasa disediakan oleh Dinas Pendidikan:

1) Layanan Pendaftaran dan Informasi Pendidikan

a) Pendaftaran Sekolah

Dinas Pendidikan memberikan informasi terkait pendaftaran siswa baru, terutama di tingkat pendidikan dasar dan menengah. Hal ini termasuk informasi tentang zonasi sekolah, jalur seleksi, serta prosedur pendaftaran secara daring atau manual.

b) Penyuluhan Pendidikan

Memberikan penyuluhan kepada orang tua dan masyarakat terkait pentingnya pendidikan serta bagaimana cara mendukung anak dalam proses belajar.

2) Bantuan Sosial dan Beasiswa

a) Bantuan Operasional Sekolah (BOS)

Program yang memberikan bantuan dana untuk sekolah-sekolah guna mendukung kegiatan pembelajaran, termasuk biaya operasional sekolah dan pengadaan fasilitas pendidikan.

b) Beasiswa Pendidikan

Dinas Pendidikan mengelola berbagai program beasiswa yang diperuntukkan bagi siswa kurang mampu atau berprestasi untuk melanjutkan pendidikan mereka, baik di dalam negeri maupun di luar negeri.

c) Program Bantuan untuk Siswa Berkebutuhan Khusus

Dinas Pendidikan juga memberikan bantuan bagi siswa dengan kebutuhan khusus (disabilitas) dalam bentuk fasilitas yang ramah disabilitas dan pendampingan khusus.

3) Penyuluhan dan Pengembangan Masyarakat

a) Pelatihan Keterampilan untuk Masyarakat

Selain fokus pada pendidikan anak-anak, Dinas Pendidikan juga sering mengadakan pelatihan keterampilan bagi masyarakat

umum, terutama untuk meningkatkan keterampilan yang dapat membantu mereka dalam mencari pekerjaan atau berwirausaha.

b) Pendidikan Keluarga

Memberikan pelatihan atau bimbingan kepada orang tua tentang cara mendukung pendidikan anak di rumah serta mengatasi tantangan pendidikan di keluarga.

4) Layanan Pengaduan dan Konsultasi

a) Pengaduan Pendidikan

Dinas Pendidikan menyediakan saluran bagi masyarakat untuk mengajukan pengaduan mengenai masalah pendidikan, seperti kekerasan di sekolah, diskriminasi, atau masalah administrasi pendidikan.

b) Konsultasi Pendidikan

Dinas Pendidikan juga memberikan layanan konsultasi untuk orang tua atau masyarakat yang membutuhkan informasi tentang sistem pendidikan, pilihan sekolah, atau permasalahan yang terkait dengan dunia pendidikan.

5) Penyediaan Fasilitas Pendidikan

a) Penyediaan Sarana dan Prasarana

Dinas Pendidikan berperan dalam memastikan adanya fasilitas pendidikan yang layak di setiap sekolah, seperti gedung, buku pelajaran, alat bantu pembelajaran, dan fasilitas lainnya untuk menunjang proses belajar-mengajar yang berkualitas.

b) Pendidikan Non-Formal

Dinas Pendidikan juga mengembangkan program pendidikan non-formal seperti kursus, pelatihan keterampilan, dan pendidikan masyarakat untuk memastikan setiap warga negara mendapatkan kesempatan untuk belajar sesuai dengan minat dan kebutuhannya.

6) Layanan Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD)

Dinas Pendidikan juga sering terlibat dalam program untuk meningkatkan kualitas pendidikan anak usia dini (PAUD). Ini termasuk menyediakan informasi dan sumber daya bagi orang tua dan pendidik di tingkat PAUD.

7) Pengembangan Pendidikan Inklusi

Layanan ini meliputi dukungan bagi anak-anak dengan kebutuhan khusus, baik yang berkaitan dengan keterbatasan fisik, intelektual, maupun kebutuhan emosional. Dinas Pendidikan juga memastikan bahwa sekolah-sekolah menyediakan fasilitas yang sesuai dan memberikan pendampingan khusus.

8) Program Literasi Masyarakat

a) Program Literasi untuk Dewasa

Dinas Pendidikan juga menyelenggarakan program untuk meningkatkan tingkat literasi masyarakat dewasa, khususnya di daerah yang memiliki tingkat pendidikan yang rendah.

b) Kampanye Pendidikan dan Literasi

Layanan ini bisa berupa kampanye sosial yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya pendidikan dan literasi.

9) Layanan Penyuluhan Tentang Pendidikan Berkelanjutan

a) Edukasi tentang Pendidikan Tinggi

Dinas Pendidikan menyediakan informasi dan layanan bagi masyarakat yang ingin melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi, seperti perguruan tinggi, termasuk informasi tentang jalur masuk, biaya pendidikan, dan beasiswa.

b) Layanan Pendidikan untuk Masyarakat yang Belum Tersentuh Pendidikan Formal

Program untuk masyarakat yang belum mendapatkan akses pendidikan formal, dengan cara membuka kesempatan untuk pendidikan jarak jauh, pendidikan berbasis masyarakat, atau pendidikan keterampilan.

7. Sasaran Layanan Dinas Pendidikan Kota Batu

Dalam menjalankan fungsi pelayanan publik, Dinas Pendidikan Kota Batu menetapkan sasaran utama yang menjadi penerima manfaat dari berbagai layanan yang disediakan. Penetapan sasaran ini didasarkan pada cakupan tugas dan wewenang dinas sebagai lembaga penyelenggara urusan pemerintahan daerah di bidang pendidikan. Adapun sasaran pelayanan Dinas Pendidikan Kota Batu mencakup:

a. Pendidik dan Tenaga Kependidikan (PTK)

Sasaran pertama adalah individu yang secara langsung terlibat dalam penyelenggaraan pendidikan di satuan pendidikan, seperti guru, kepala sekolah, tenaga administrasi sekolah, dan operator data. Mereka merupakan pihak yang membutuhkan berbagai layanan administratif dan teknis, seperti pengelolaan data Dapodik, pengurusan Nomor Unik Pendidik dan Tenaga Kependidikan (NUPTK), pelatihan peningkatan kompetensi, serta layanan informasi dan konsultasi kebijakan pendidikan. Peran PTK yang strategis dalam menjamin mutu pendidikan menjadi alasan utama penempatan kelompok ini sebagai sasaran prioritas.

b. Satuan Pendidikan Formal dan Nonformal

Kelompok ini mencakup lembaga penyelenggara pendidikan dari jenjang PAUD/TK, SD, SMP, SMA/SMK, hingga lembaga pendidikan nonformal seperti Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM) dan Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP). Dinas Pendidikan memberikan layanan berupa pengajuan izin operasional, pendataan lembaga, pembinaan dan pengawasan kurikulum, serta distribusi dana bantuan operasional sekolah (BOS) maupun BOS daerah (BOSDA). Keterlibatan satuan pendidikan dalam sistem pendidikan daerah menjadikan mereka sebagai sasaran utama dalam pelaksanaan kebijakan pendidikan.

c. Masyarakat Umum

Termasuk dalam kelompok ini adalah orang tua peserta didik, tokoh masyarakat, dan pemangku kepentingan lainnya yang membutuhkan akses informasi atau layanan pendidikan. Masyarakat berperan sebagai penerima manfaat langsung maupun tidak langsung dari berbagai kebijakan pendidikan, seperti program beasiswa, layanan pengaduan, informasi pendirian lembaga pendidikan, hingga pelayanan konsultatif lainnya. Oleh karena itu, keberadaan masyarakat sebagai bagian dari sistem pendidikan daerah tidak dapat diabaikan.

8. Alur Layanan Dinas Pendidikan Kota Batu

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Pendidikan Kota Batu mengikuti prinsip pelayanan pemerintahan daerah yang mengedepankan efektivitas, efisiensi, serta akuntabilitas. Alur pelayanan dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh layanan pendidikan yang dibutuhkan, baik dalam bentuk pelayanan administratif maupun layanan berbasis program. Adapun alur pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Batu secara umum melalui tahapan sebagai berikut:

a. Pengajuan Permohonan oleh Pemohon

Masyarakat, satuan pendidikan, atau tenaga kependidikan yang membutuhkan pelayanan mengajukan permohonan secara langsung ke kantor Dinas Pendidikan atau melalui jalur daring yang disediakan (tergantung jenis layanan). Dalam tahap ini, pemohon juga diwajibkan

melengkapi dokumen persyaratan administratif yang diperlukan sesuai dengan jenis layanan.

b. Penerimaan dan Pemeriksaan Berkas oleh Petugas

Setelah permohonan diterima, petugas melakukan pemeriksaan kelengkapan dokumen dan validitas data. Jika dokumen tidak lengkap, pemohon akan diminta untuk melakukan perbaikan atau melengkapi berkas sesuai ketentuan.

c. Proses Verifikasi dan Validasi Data

Berkas yang telah memenuhi syarat akan diverifikasi secara teknis dan administratif oleh bidang terkait di lingkungan Dinas Pendidikan. Verifikasi ini bertujuan untuk memastikan bahwa permohonan yang diajukan telah sesuai dengan peraturan yang berlaku.

d. Pelaksanaan Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil verifikasi, petugas akan melakukan tindak lanjut sesuai jenis layanan. Tindak lanjut ini dapat berupa: (a) penerbitan dokumen seperti surat keputusan atau rekomendasi, (b) pemberian akses layanan, atau (c) pelaksanaan program pelatihan dan pendampingan.

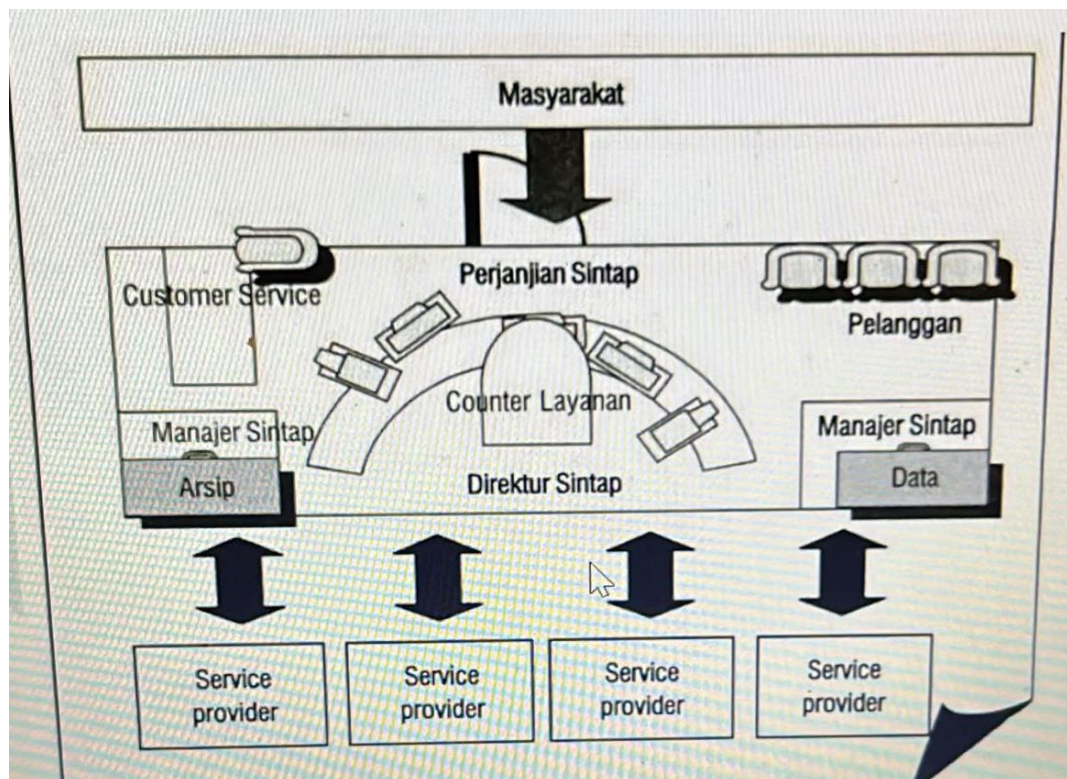
e. Penerbitan Produk Layanan

Setelah proses selesai, produk layanan akan diserahkan kepada pemohon. Produk layanan ini dapat berupa surat keputusan, sertifikat, izin operasional, atau informasi resmi lainnya tergantung pada jenis pelayanan yang diajukan.

f. Evaluasi dan Pengawasan Layanan

Pada tahap akhir, Dinas Pendidikan Kota Batu melakukan evaluasi terhadap efektivitas layanan serta pengawasan terhadap hasil dari produk pelayanan, terutama terhadap layanan yang bersifat berkelanjutan seperti program bantuan pendidikan atau pendirian satuan pendidikan.

Gambar berikut menyajikan skema alur layanan yang menggambarkan bagaimana integrasi antar unit dan peran petugas dilaksanakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik berbasis PTSP.

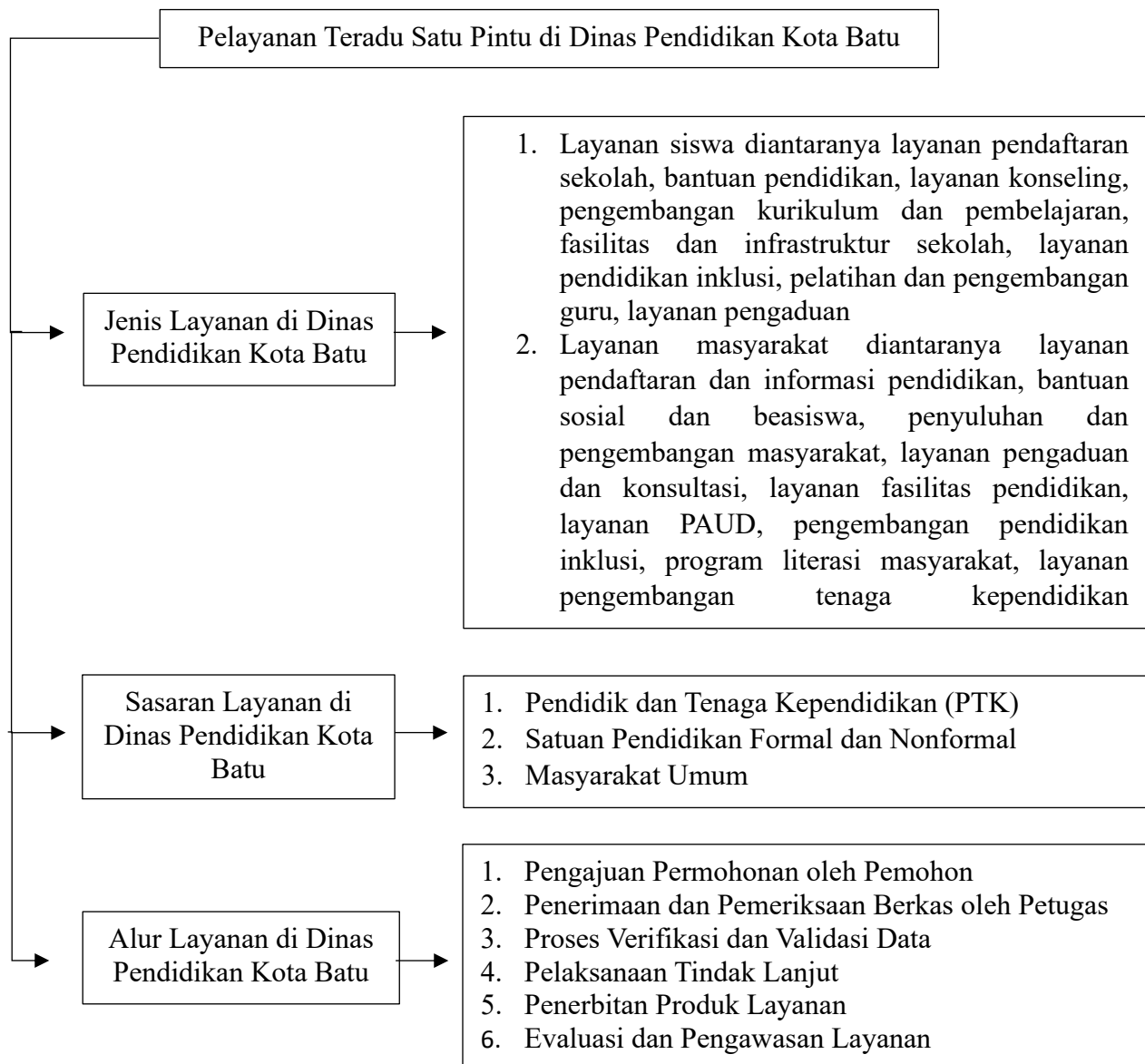


Gambar 4. 3 Alur Layanan Dinas Pendidikan Kota Batu

Sumber: Hasil Dokumentasi di Dinas Pendidikan Kota Batu

Bagan 4.1 berikut menggambarkan alur Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang diterapkan di Dinas Pendidikan Kota Batu. Bagan ini menunjukkan tahapan-tahapan pelayanan yang dimulai dari permohonan layanan oleh masyarakat, proses verifikasi dan pemeriksaan teknis, hingga penyampaian hasil oleh petugas.

Bagan 4.1 Pelayanan Teradu Satu Pintu di Dinas Pendidikan Kota Batu



B. Hasil Penelitian

1. Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Kota Batu

a. Proses Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Kota Batu

Penerapan PTSP di Dinas Pendidikan Kota Batu telah dirancang melalui alur layanan yang terstruktur dan sistematis. prosedur layanan dimulai dari pengajuan permohonan yang dapat dilakukan secara langsung ke loket PTSP atau melalui sistem aplikasi online yang disediakan. Setelah permohonan diterima, petugas melakukan verifikasi kelengkapan dokumen, meliputi fotokopi KTP, surat permohonan, dan dokumen pendukung lainnya. Jika dokumen dinyatakan lengkap, permohonan diteruskan ke unit teknis terkait seperti bidang izin sekolah atau bantuan pendidikan. Seluruh proses dilaksanakan menggunakan sistem terintegrasi yang memungkinkan pemohon memantau status permohonan secara real-time, dengan estimasi penyelesaian dalam waktu 3-5 hari kerja. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh bapak Dwi Jaya, SE., MM. selaku Kepala Bidang Layanan Umum, sebagai berikut

"Prosedur layanan di Dinas Pendidikan Kota Batu dimulai dari pemohon yang mengajukan permohonan melalui dua jalur, yaitu secara langsung ke PTSP atau melalui sistem aplikasi online yang kami sediakan. Setelah pengajuan diterima, petugas PTSP memeriksa kelengkapan dokumen, seperti fotokopi KTP, surat permohonan, dan dokumen pendukung lainnya. Setelah dokumen lengkap, permohonan akan diteruskan ke unit yang sesuai, misalnya untuk izin sekolah atau bantuan pendidikan. Proses ini dilakukan dengan menggunakan sistem yang

terintegrasi, memungkinkan pemohon untuk memantau status permohonan mereka secara real-time. Setelah semua prosedur selesai, pemohon akan diberikan hasil keputusan dalam waktu yang telah ditentukan, biasanya dalam 3-5 hari kerja”.¹⁰⁰

Senada dengan hal tersebut, petugas layanan menjelaskan bahwa alur layanan mencakup pengisian formulir permohonan, verifikasi berkas oleh petugas, proses evaluasi, persetujuan, hingga penyampaian hasil kepada pemohon. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh Ibu Muntamah selaku Kepala Resepsionis Dinas Pendidikan Kota Batu sebagai berikut:

"mengisi formulir permohonan yang tersedia baik di loket PTSP atau melalui aplikasi online (Srikandi). Setelah itu, dokumen tersebut akan diverifikasi oleh petugas kami. Bila dokumen lengkap dan sesuai, permohonan akan diteruskan ke bagian teknis terkait, misalnya ke bidang pengawasan atau administrasi sekolah. Setelah melalui proses verifikasi dan keputusan dibuat, pemohon akan diberitahu untuk mengambil keputusan layanan atau hasilnya di PTSP”¹⁰¹

Dinas Pendidikan Kota Batu menerapkan prosedur pelayanan melalui PTSP. Proses layanan ini dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh informasi, menyampaikan permohonan, serta menerima hasil layanan secara terintegrasi. Adapun alur proses layanan yang diterapkan di PTSP Dinas Pendidikan Kota Batu dapat dilihat pada Gambar 4.3 berikut.

¹⁰⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Dwi Jaya, SE., MM. selaku Kepala Bidang Layanan Umum Dinas Pendidikan Kota Batu Pada 18 Februari 2025, pukul 09:00 WIB

¹⁰¹ Hasil wawancara dengan Ibu Muntamah selaku Kepala Resepsionis Dinas Pendidikan Kota Batu Pada 26 Februari 2025, pukul 11:00 WIB



Gambar 4. 4 Proses Layanan di PTSP Dinas Pendidikan Kota Batu

Sumber: Hasil Observasi di Dinas Pendidikan Kota Batu

Berdasarkan hasil dokumentasi dapat diketahui bahwa penerapan pelayanan terpadu satu pintu di Dinas Pendidikan Kota Batu diarahkan untuk menciptakan layanan yang lebih cepat, transparan, dan terintegrasi melalui sistem digital yang didukung regulasi daerah. Komitmen ini terlihat dalam upaya pemerintah mempercepat reformasi birokrasi, salah satunya dengan penyusunan standar pelayanan yang mendorong penggunaan teknologi informasi serta peningkatan kapasitas aparatur secara bertahap.¹⁰²

Sementara Koordinator PTSP menambahkan bahwa setiap layanan, seperti izin operasional sekolah, mengikuti tahapan serupa melalui aplikasi online PTSP atau pendaftaran langsung di loket, pada tahap ini seluruh

¹⁰² Hasil Dokumentasi Road Map Reformasi Birokrasi Pemerintahan Kota Batu, Tahun 2020–2024, hlm. 13–15 Pada 16 April 2025, pukul 11:00 WIB

dokumen pendukung seperti akta pendirian dan rencana anggaran diverifikasi terlebih dahulu sebelum diteruskan ke bidang terkait untuk evaluasi lanjutan. Hasil keputusan dapat diambil di PTSP atau dikirim melalui email sesuai pilihan pemohon. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh Bu Andina S.Pd. selaku Koordinator Layanan sebagai berikut:

"Setiap jenis layanan di Dinas Pendidikan Kota Batu memiliki alur yang jelas. Misalnya, untuk layanan pengajuan izin operasional sekolah, pemohon pertama mengajukan permohonan melalui aplikasi online PTSP atau langsung ke loket pelayanan. Setelah formulir diisi dan dokumen seperti akta pendirian sekolah, rencana anggaran, serta izin lainnya diserahkan, petugas akan melakukan verifikasi dan pengecekan dokumen. Setelah verifikasi selesai, dokumen tersebut diteruskan ke bagian terkait untuk evaluasi lebih lanjut. Jika dokumen lengkap dan memenuhi syarat, keputusan atau izin akan diterbitkan dan pemohon akan menerima hasilnya dalam bentuk surat keputusan yang dapat diambil di PTSP atau dikirimkan melalui email sesuai pilihan pemohon. Semua proses ini dipantau oleh pemohon secara online melalui aplikasi yang kami sediakan."¹⁰³

Dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan publik, Dinas Pendidikan Kota Batu menerapkan berbagai strategi. Dinas Pendidikan Kota Batu mengembangkan sistem layanan berbasis digital terintegrasi antara front office PTSP dan back office, sehingga memungkinkan proses pengajuan, pemantauan status, hingga notifikasi otomatis berjalan lebih transparan. Strategi ini dinilai efektif dalam mengurangi keluhan masyarakat akibat

¹⁰³ Hasil wawancara dengan Ibu Andina S.Pd. selaku Koordinator Layanan Dinas Pendidikan Kota Batu Pada 6 Maret 2025, pukul 13:00 WIB

ketidakjelasan proses. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh bapak Dwi Jaya, SE., MM. selaku Kepala Bidang Layanan Umum, sebagai berikut:

“Kami mengembangkan sistem layanan berbasis digital yang terintegrasi antara front office PTSP dan back office Dinas Pendidikan. Strategi ini memungkinkan pemohon mengajukan permohonan seperti izin operasional sekolah swasta, legalisasi ijazah, atau pencairan BOS melalui portal daring, dan mereka bisa memantau status permohonan secara real-time melalui fitur pelacakan berkas. Misalnya, saat sekolah mengajukan izin operasional, mereka akan menerima notifikasi otomatis di setiap tahapan proses, mulai dari verifikasi, disposisi, hingga persetujuan kepala dinas. Ini meningkatkan transparansi dan mengurangi potensi keluhan akibat ketidakjelasan status permohonan.”¹⁰⁴

Dinas Pendidikan Kota Batu juga menekankan upaya penyederhanaan proses layanan melalui portal online, peningkatan kualitas SDM melalui pelatihan, serta pelaksanaan monitoring dan evaluasi secara berkala oleh Ombudsman. Penyediaan layanan pengaduan dan papan informasi di website resmi juga menjadi langkah strategis agar masyarakat memahami prosedur dan estimasi waktu layanan. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh Bapak Joko Susanto S.Pd selaku Petugas Layanan Publik Dinas Pendidikan Kota Batu sebagai berikut:

“Penyederhanaan Proses Layanan dilakukan secara online melalui portal Dinas Pendidikan, sehingga mengurangi waktu dan biaya transportasi peningkatan kualitas SDM. Petugas dilatih untuk memberikan informasi yang jelas dan ramah kepada masyarakat terkait persyaratan dan alur layanan monitoring dan evaluasi yang dilakukan oleh badan pengawas ombusmen yang bertugas mengawasi melkaukan survei kepuasan layanan P menyediakan layanan pengaduan dan survei

¹⁰⁴ Hasil wawancara dengan Ibu Dwi Jaya, SE., MM. selaku Kepala Bidang Layanan Umum Dinas Pendidikan Kota Batu Pada 18 Februari 2025, pukul 09:03 WIB

kepuasan layanan Dinas Pendidikan memasang papan informasi dan menyediakan panduan layanan di website resmi, sehingga masyarakat tahu apa yang harus dipersiapkan dan berapa lama layanan diproses.”¹⁰⁵

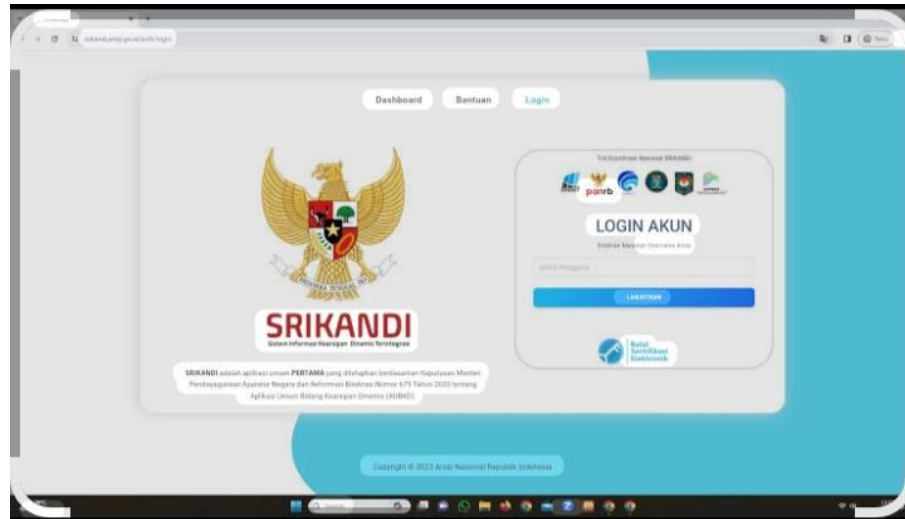
Berdasarkan hasil dokumentasi juga diketahui bahwa pelayanan pendidikan melalui sistem daring telah diterapkan dalam beberapa sektor strategis, salah satunya dalam proses Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) tingkat SMP. Prosedur pendaftaran secara penuh dilakukan secara online, mulai dari pengajuan, seleksi, hingga pengumuman hasil, yang mencerminkan prinsip-prinsip PTSP dalam hal kemudahan akses, kecepatan layanan, serta pengurangan interaksi tatap muka yang tidak perlu. Sistem ini memungkinkan masyarakat memantau seluruh tahapan proses secara mandiri dan real-time, sekaligus meminimalisasi praktik pelayanan yang tidak akuntabel.¹⁰⁶

Sebagai bagian dari upaya digitalisasi administrasi dan tata kelola dokumen, Dinas Pendidikan Kota Batu telah memanfaatkan platform Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI). Platform ini digunakan untuk mengelola surat-menyurat, arsip digital, dan disposisi dokumen secara elektronik, sehingga mendukung efisiensi kerja serta transparansi pelayanan publik. Adapun tampilan antarmuka dari website

¹⁰⁵ Hasil wawancara dengan Bapak Joko Susanto S.Pd selaku Petugas Layanan Publik Dinas Pendidikan Kota Batu Pada 4 Maret 2025, pukul 10:00 WIB

¹⁰⁶ Hasil Dokumentasi Petunjuk Teknis PPDB SMPN Kota Batu, 2024, hlm. 3–7 Pada 16 April 2025, pukul 11:00 WIB

SRIKANDI yang digunakan oleh Dinas Pendidikan Kota Batu dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 4. 4 Website Srikandi

Sumber: Hasil Dokumentasi di Dinas Pendidikan Kota Batu

Dalam pelaksanaan layanan publik di Dinas Pendidikan Kota Batu penerapan SOP menjadi landasan penting untuk menjamin kualitas, konsistensi, dan akuntabilitas pelayanan. SOP tidak hanya berfungsi sebagai pedoman teknis, tetapi juga sebagai instrumen pengendalian mutu pelayanan kepada masyarakat. Penerapan SOP ini mencakup berbagai aspek, mulai dari ketepatan waktu pelayanan, kejelasan prosedur, hingga sikap dan etika petugas dalam melayani. PTSP sebagai garda terdepan dalam pemberian layanan, memiliki peran strategis dalam memastikan seluruh proses layanan berjalan sesuai SOP yang berlaku. Mereka dituntut untuk tidak hanya memahami alur administrasi, tetapi juga memiliki kemampuan komunikasi yang baik agar mampu memberikan informasi

yang jelas dan ramah kepada masyarakat. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh Ibu Muntamah selaku Kepala Resepsionis Dinas Pendidikan Kota Batu sebagai berikut:

“Sebagai petugas PTSP, kami menerapkan SOP layanan yang sudah distandarisasi, mencakup waktu maksimal pelayanan untuk setiap jenis permohonan, serta panduan komunikasi pelayanan publik. Kami juga mengikuti pelatihan soft skills dan teknis secara berkala, termasuk pelatihan sistem informasi pelayanan pendidikan. Contohnya, saat masyarakat datang untuk mengurus mutasi siswa lintas kota, kami memastikan seluruh dokumen persyaratan diverifikasi dalam waktu 15 menit dan permohonan diteruskan ke bidang terkait dalam hari yang sama, sesuai standar yang ditetapkan. Ini menghindari penumpukan dan mempercepat penyelesaian layanan.”¹⁰⁷

Berdasarkan hasil dokumentasi dapat diketahui bahwa koordinasi pelayanan lintas bidang di lingkungan Dinas Pendidikan juga menunjukkan perlunya sistem administrasi yang terpusat dan terintegrasi. Dalam pelaksanaan kegiatan seperti perencanaan rehabilitasi infrastruktur sekolah, setiap tahapan mulai dari survei lapangan hingga penyerahan dokumen hasil perencanaan memerlukan jalur birokrasi yang efisien dan terdokumentasi. Hal ini menegaskan bahwa peran PTSP tidak hanya berlaku dalam pelayanan administratif umum, tetapi juga menjadi simpul penghubung dalam kegiatan pelayanan teknis dan pengadaan yang melibatkan berbagai bagian internal dinas.¹⁰⁸

¹⁰⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Muntamah selaku Kepala Resepsionis Dinas Pendidikan Kota Batu Pada 26 Februari 2025, pukul 11:03 WIB

¹⁰⁸ Hasil Dokumentasi Kerangka Acuan Kerja Dinas Pendidikan Kota Batu, 2024, hlm. 3–7 Pada 16 April 2025, pukul 11:00 WIB

b. Kendala Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Kota Batu

Dalam pelaksanaan PTSP, Dinas Pendidikan Kota Batu masih menghadapi kendala teknis yang cukup signifikan, khususnya terkait dengan keterbatasan integrasi sistem informasi antar unit kerja. Sistem PTSP yang sudah berjalan belum sepenuhnya terhubung dengan sistem internal milik bidang-bidang lain, seperti bidang keuangan. Akibatnya, proses layanan yang seharusnya cepat dan efisien justru mengalami keterlambatan karena masih dilakukan secara manual. Kondisi ini tidak hanya menghambat alur pelayanan, tetapi juga berpotensi menimbulkan kesalahan dalam pengolahan data. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh bapak Dwi Jaya, SE., MM. selaku Kepala Bidang Layanan Umum, sebagai berikut:

“Salah satu kendala teknis utama adalah keterbatasan integrasi antara sistem informasi PTSP dengan sistem milik bidang-bidang lain di Dinas Pendidikan. Misalnya, saat pemohon mengurus pencairan dana BOS, data dari bidang keuangan belum otomatis tersinkronisasi dengan dashboard layanan PTSP, sehingga kami masih harus melakukan input data manual. Hal ini memperlambat proses dan menambah potensi kesalahan administratif.”¹⁰⁹

Kendala lain dalam penerapan PTSP di Dinas Pendidikan Kota Batu berkaitan dengan keterbatasan infrastruktur yang memengaruhi kelancaran pelayanan. Dari sisi teknis, sistem layanan online yang digunakan sering

¹⁰⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Dwi Jaya, SE., MM. selaku Kepala Bidang Layanan Umum Dinas Pendidikan Kota Batu Pada 18 Februari 2025, pukul 09:06 WIB

mengalami gangguan atau *down* saat diakses secara bersamaan, sehingga menyebabkan keterlambatan dalam pemrosesan dokumen. Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi belum optimal karena petugas masih harus memeriksa dokumen secara manual, yang memperlambat waktu pelayanan. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh Bapak Joko Susanto S.Pd selaku Petugas Layanan Publik Dinas Pendidikan Kota Batu sebagai berikut:

“Keterbatasan infrastruktur misalnya sistem layanan online yang digunakan untuk pengajuan izin operasional sekolah swasta sering mengalami down saat diakses bersamaan, sehingga pemrosesan dokumen menjadi tertunda. Penggunaan teknologi informasi yang belum optimal; petugas harus memeriksa dokumen secara manual, memperlambat waktu pelayanan.”¹¹⁰

Hal ini juga disampaikan oleh Koordinator layanan bahwa adanya kendala dari segi infrastruktur yang memengaruhi layanan PTSP. Sebagaimana disampaikan sebagai berikut:

“Kendala besar lainnya adalah infrastruktur dan SDM yang belum memadai. Di jam-jam sibuk, sistem layanan sering mengalami lagging karena bandwidth internet terbatas dan server belum didukung dengan kapasitas tinggi.”¹¹¹

Dari aspek non-teknis, tantangan utama yang dihadapi dalam pelaksanaan PTSP adalah rendahnya pemahaman masyarakat, khususnya para pemohon dari wilayah desa, terhadap alur layanan yang telah distandarkan. Hal ini menyebabkan ketidaksiapan administratif saat

¹¹⁰ Hasil wawancara dengan Bapak Joko Susanto S.Pd selaku Petugas Layanan Publik Dinas Pendidikan Kota Batu Pada 4 Maret 2025, pukul 10:03 WIB

¹¹¹ Hasil wawancara dengan Ibu Andina S.Pd. selaku Koordinator Layanan Dinas Pendidikan Kota Batu Pada 6 Maret 2025, pukul 13:06 WIB

mengajukan permohonan, karena banyak yang datang hanya dengan surat permohonan tanpa dokumen pendukung yang dipersyaratkan. Meskipun informasi layanan telah disediakan secara lengkap melalui laman resmi Dinas, literasi informasi yang rendah membuat sebagian pemohon merasa proses terlalu rumit dan cenderung menyalahkan petugas. Padahal, persoalan utamanya terletak pada kurangnya kesiapan dari pihak pemohon sendiri. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh Ibu Muntamah selaku Kepala Resepsionis Dinas Pendidikan Kota Batu sebagai berikut:

“Dari sisi non-teknis, banyak pemohon terutama kepala sekolah atau operator dari wilayah desa yang belum memahami alur layanan berbasis PTSP secara menyeluruh. Contoh nyatanya, dalam pengurusan izin pendirian satuan pendidikan baru, beberapa pemohon datang hanya membawa surat permohonan tanpa dokumen pendukung seperti analisis kebutuhan atau profil sekolah. Ketika dijelaskan, mereka merasa prosedur berbelit, padahal sudah ada panduan lengkap di website. Ini menunjukkan literasi informasi masih rendah. Kadang, pemohon menyalahkan petugas padahal masalahnya ada pada kurangnya kesiapan administratif dari pihak pemohon sendiri.”¹¹²

Hal ini sejalan dengan yang disampaikan oleh Bapak Joko Susanto S.Pd selaku Petugas Layanan Publik Dinas Pendidikan Kota Batu yang menjelaskan bahwa:

“Dalam segi non-teknisnya kendala yang dialami ialah seperti masyarakat yang kurang memahami SOP pelayanan dan kurang sabaran. Petugas layanan yang terbatas karena tidak boleh merekrut, sehingga petugas yang sepuh-sepuh kurang memiliki keahlian dalam memanfaatkan teknologi informasi.”¹¹³

¹¹² Hasil wawancara dengan Ibu Muntamah selaku Kepala Resepsionis Dinas Pendidikan Kota Batu Pada 26 Februari 2025, pukul 11:06 WIB

¹¹³ Hasil wawancara dengan Bapak Joko Susanto S.Pd selaku Petugas Layanan Publik Dinas Pendidikan Kota Batu Pada 4 Maret 2025, pukul 10:06 WIB

Selain kendala teknis dan literasi masyarakat, permasalahan dalam pelaksanaan PTSP di Dinas Pendidikan Kota Batu juga terletak pada keterbatasan sumber daya manusia (SDM). Jumlah SDM yang terbatas di bagian front office, yaitu hanya dua orang, yang tidak sebanding dengan volume permohonan harian, khususnya saat masa transisi tahun ajaran atau pelaporan dana BOS. Akibatnya, terjadi antrean panjang yang menurunkan tingkat kepuasan masyarakat dan menimbulkan keluhan di media sosial. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh Bu Andina S.Pd. selaku Koordinator Layanan sebagai berikut:

“Kendala besar lainnya adalah SDM yang belum memadai. Di jam-jam sibuk, sistem layanan sering mengalami lagging karena bandwidth internet terbatas dan server belum didukung dengan kapasitas tinggi. Sementara itu, SDM yang tersedia di front office hanya dua orang, sehingga beban layanan tidak seimbang dengan jumlah permohonan harian, terutama saat masa transisi tahun ajaran atau pelaporan dana BOS. Contohnya, pada bulan Juni lalu, terjadi antrean hingga 30 pemohon dalam sehari, dan banyak yang harus menunggu lebih dari 1 jam. Hal ini menurunkan tingkat kepuasan layanan dan memunculkan komplain di media sosial Dinas Pendidikan.”¹¹⁴

c. Evaluasi Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan

Mutu Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Kota Batu

Dalam mengukur keberhasilan penerapan PTSP di Dinas Pendidikan Kota Batu, salah satu Indikator utama yang digunakan untuk mengukur keberhasilan penerapan PTSP di Dinas Pendidikan Kota Batu adalah tingkat

¹¹⁴ Hasil wawancara dengan Ibu Andina S.Pd. selaku Koordinator Layanan Dinas Pendidikan Kota Batu Pada 6 Maret 2025, pukul 13:09 WIB

kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Survei kepuasan dilakukan secara berkala untuk menilai apakah pelayanan yang diterima masyarakat telah memenuhi aspek kecepatan, ketepatan, dan kesesuaian dengan standar layanan. Data hasil survei tersebut kemudian dianalisis sebagai bahan evaluasi dan perbaikan kualitas layanan. Tingkat kepuasan masyarakat dianggap sebagai cerminan langsung dari efektivitas dan kualitas pelayanan publik yang dijalankan melalui sistem PTSP. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh bapak Dwi Jaya, SE., MM. selaku Kepala Bidang Layanan Umum, sebagai berikut:

"Indikator utama yang kami gunakan adalah tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan melalui PTSP. Kami rutin melakukan survei kepuasan layanan dan menganalisis data tersebut untuk melihat apakah pelayanan sudah sesuai dengan standar, cepat, dan responsif."¹¹⁵

Selain itu, keberhasilan penerapan PTSP juga dinilai dari aspek teknologi dan transformasi digital dalam pelayanan publik. Kepala pelayanan menyampaikan bahwa konsistensi penggunaan sistem digital PTSP oleh pemohon dan pegawai menjadi indikator penting dalam menilai kemajuan layanan. Semakin banyak layanan yang diakses secara daring dan semakin sedikit layanan manual, maka semakin terlihat bahwa transformasi digital di Dinas Pendidikan Kota Batu berjalan dengan baik. Hal ini

¹¹⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Dwi Jaya, SE., MM. selaku Kepala Bidang Layanan Umum Dinas Pendidikan Kota Batu Pada 18 Februari 2025, pukul 09:09 WIB

sebagaimana disampaikan oleh Bapak Joko Susanto S.Pd selaku Petugas

Layanan Publik Dinas Pendidikan Kota Batu sebagai berikut:

"Kami juga menilai keberhasilan melalui konsistensi penggunaan sistem digital PTSP oleh pemohon dan pegawai. Semakin banyak layanan yang diakses secara daring dan semakin sedikit layanan manual, berarti transformasi layanan publik kami berjalan dengan baik."¹¹⁶

Dari sisi operasional, indikator keberhasilan yang digunakan oleh petugas di Dinas Pendidikan Kota Batu melibatkan evaluasi terhadap kinerja sistem dalam menyelesaikan layanan secara tepat waktu dan mengurangi keluhan dari masyarakat. Petugas pelayanan menjelaskan bahwa penurunan jumlah keluhan menunjukkan bahwa sistem PTSP telah berjalan dengan lebih tertib dan transparan. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh Ibu Muntamah selaku Kepala Resepsionis Dinas Pendidikan Kota Batu sebagai berikut:

"Dari sisi operasional, indikator keberhasilan yang kami perhatikan adalah jumlah layanan yang diselesaikan tepat waktu serta penurunan jumlah keluhan dari masyarakat. Hal ini menunjukkan sistem PTSP bekerja dengan lebih tertib dan transparan."¹¹⁷

Dinas Pendidikan Kota Batu juga menekankan pentingnya efisiensi waktu dalam penerapan PTSP sebagai indikator keberhasilan. Sebelumnya, beberapa layanan memakan waktu yang lama untuk diselesaikan. Namun, dengan penerapan PTSP, target penyelesaian layanan adalah dalam waktu

¹¹⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Joko Susanto S.Pd selaku Petugas Layanan Publik Dinas Pendidikan Kota Batu Pada 4 Maret 2025, pukul 10:09 WIB

¹¹⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Muntamah selaku Kepala Resepsionis Dinas Pendidikan Kota Batu Pada 26 Februari 2025, pukul 11:09 WIB

satu hari kerja atau sesuai dengan SOP yang berlaku. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan kepuasan masyarakat. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh Bu Andina S.Pd. selaku Koordinator Layanan sebagai berikut:

"Keberhasilan penerapan PTSP juga kami ukur dari efisiensi waktu pelayanan. Jika sebelumnya satu layanan memakan waktu sehari-hari, maka dengan sistem PTSP kami menargetkan penyelesaian layanan bisa dilakukan dalam waktu satu hari kerja atau sesuai SOP yang berlaku."¹¹⁸

Implementasi PTSP di Dinas Pendidikan Kota Batu secara umum telah memberikan kontribusi positif dalam peningkatan efisiensi dan transparansi pelayanan administratif. Sistem ini mampu menyederhanakan alur kerja dan mempercepat proses penyelesaian layanan publik, yang sebelumnya kerap terkendala birokrasi berlapis. Efisiensi ini tidak hanya berdampak pada waktu penyelesaian, tetapi juga pada keterbukaan prosedur pelayanan yang lebih terstandar dan dapat diakses publik secara luas. PTSP memungkinkan setiap pemohon untuk mengetahui alur dan persyaratan layanan sejak awal, sehingga meminimalkan praktik yang tidak transparan. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh bapak Dwi Jaya, SE., MM. selaku Kepala Bidang Layanan Umum, sebagai berikut:

"Secara umum, penerapan PTSP di Dinas Pendidikan Kota Batu sudah menunjukkan peningkatan efisiensi pelayanan, terutama dalam hal waktu dan transparansi proses administrasi. Namun, masih ada tantangan dari sisi internal seperti kurangnya integrasi sistem informasi antar bidang serta keterbatasan SDM

¹¹⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Andina S.Pd. selaku Koordinator Layanan Dinas Pendidikan Kota Batu Pada 6 Maret 2025, pukul 13:12 WIB

yang benar-benar menguasai teknologi layanan digital. Dari sisi eksternal, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap mekanisme PTSP juga menjadi hambatan, sehingga masih banyak yang datang langsung tanpa membawa dokumen yang lengkap."¹¹⁹

Evaluasi terhadap penerapan PTSP di Dinas Pendidikan Kota Batu menunjukkan bahwa sistem ini memberikan dampak positif dalam mempercepat proses perizinan serta meningkatkan kepuasan masyarakat. Dengan adanya PTSP, proses pelayanan menjadi lebih tertata dan informasi yang disampaikan kepada publik dapat disusun secara lebih sistematis. Hal ini selaras dengan tujuan PTSP dalam mewujudkan pelayanan yang efisien, transparan, dan mudah diakses. Evaluasi berkala dilakukan untuk menilai efektivitas sistem dan mengidentifikasi area yang masih membutuhkan perbaikan, termasuk peningkatan kompetensi petugas dan penguatan sistem pengawasan internal agar setiap layanan berjalan sesuai dengan prosedur dan standar yang ditetapkan. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh Ibu Muntamah selaku Kepala Resepsionis Dinas Pendidikan Kota Batu sebagai berikut:

"Penerapan PTSP membuat proses pelayanan lebih tertata, dan kami dapat memberikan informasi yang lebih jelas kepada masyarakat. Namun, secara internal, tantangan yang kami hadapi adalah keterbatasan ruang layanan dan fasilitas pendukung, terutama saat jam sibuk. Dari eksternal, kadang kami juga menghadapi kesulitan ketika pemohon berasal dari

¹¹⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Dwi Jaya, SE., MM. selaku Kepala Bidang Layanan Umum Dinas Pendidikan Kota Batu Pada 18 Februari 2025, pukul 09:12 WIB

daerah terpencil yang sulit dijangkau atau tidak memahami prosedur digitalisasi layanan."¹²⁰

Implementasi PTSP di Dinas Pendidikan Kota Batu juga menghadapi beberapa kendala, baik dari sisi internal maupun eksternal. Secara internal, terbatasnya ruang layanan dan minimnya fasilitas pendukung sering kali menjadi tantangan, terutama saat volume kunjungan meningkat pada jam-jam sibuk. Keterbatasan ini dapat memengaruhi kenyamanan pengguna layanan dan efektivitas proses pelayanan. Di sisi eksternal, tantangan datang dari masyarakat yang berasal dari wilayah terpencil, di mana akses terhadap layanan digital masih terbatas baik karena infrastruktur maupun rendahnya literasi digital. Selain itu, perubahan regulasi dari pemerintah pusat yang belum tersosialisasikan dengan optimal juga dapat menimbulkan kebingungan bagi pemohon layanan. Faktor-faktor tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi PTSP tidak hanya bergantung pada kesiapan internal lembaga, tetapi juga pada dukungan lingkungan eksternal dan kesinambungan komunikasi antar tingkatan pemerintahan. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh Bu Andina S.Pd. selaku Koordinator Layanan sebagai berikut:

"Evaluasi berkala menunjukkan bahwa PTSP telah mempercepat proses perizinan dan meningkatkan kepuasan publik. Namun, kami menyadari masih ada kebutuhan untuk peningkatan kompetensi petugas dan penguatan sistem pengawasan internal. Faktor eksternal yang cukup berpengaruh adalah perubahan regulasi dari pusat yang terkadang belum

¹²⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Muntamah selaku Kepala Resepsionis Dinas Pendidikan Kota Batu Pada 26 Februari 2025, pukul 11:12 WIB

disosialisasikan secara optimal, sehingga membingungkan pemohon layanan."¹²¹

d. Solusi dan Inovasi Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Kota Batu

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya pada sistem PTSP, Dinas Pendidikan Kota Batu menerapkan mekanisme penanganan pengaduan masyarakat yang bersifat sistematis dan terstandar. Proses penanganan ini didasarkan pada prosedur operasional baku (SOP) yang mencakup tahapan penerimaan, verifikasi, investigasi, hingga pemberian tindak lanjut. Pengaduan dapat disampaikan melalui berbagai kanal, baik berbasis digital seperti email, laman resmi, dan aplikasi pengaduan milik pemerintah daerah, maupun melalui media manual seperti kotak saran. Setelah pengaduan diterima, dilakukan validasi terhadap data pelapor dan pengklasifikasian terhadap jenis permasalahan, apakah berkaitan dengan aspek administratif, teknis, atau menyangkut perilaku petugas layanan. Setiap aduan yang telah diverifikasi kemudian ditangani oleh tim internal khusus dalam batas waktu maksimal 1x24 jam. Apabila ditemukan kekurangan dalam pelayanan, maka tindakan korektif segera dilaksanakan dan pelapor diberikan umpan balik yang terdokumentasi, baik secara tertulis maupun digital. Pendekatan ini menunjukkan adanya komitmen institusi terhadap akuntabilitas layanan, sekaligus menjadi

¹²¹ Hasil wawancara dengan Ibu Andina S.Pd. selaku Koordinator Layanan Dinas Pendidikan Kota Batu Pada 6 Maret 2025, pukul 13:15 WIB

bagian dari proses evaluasi kinerja bulanan yang berbasis data aduan masyarakat. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh bapak Dwi Jaya, SE., MM. selaku Kepala Bidang Layanan Umum, sebagai berikut:

"Sebagai langkah awal, kami memiliki SOP khusus untuk penanganan pengaduan masyarakat yang mengatur alur dari penerimaan, verifikasi, hingga tindak lanjut. Ketika keluhan diterima, baik melalui kanal digital (seperti email, website, atau aplikasi pengaduan resmi Pemkot Batu), media sosial, atau kotak saran manual, kami segera melakukan validasi data dan mengklasifikasikan jenis keluhannya apakah bersifat administratif, teknis, atau terkait perilaku petugas. Selanjutnya, kami menunjuk tim verifikasi internal untuk menginvestigasi permasalahan dalam waktu maksimal 1x24 jam. Jika terbukti ada kekurangan dari pihak kami, langkah korektif langsung diterapkan, dan pelapor akan mendapatkan umpan balik resmi secara tertulis maupun digital. Semua proses ini terdokumentasi dan menjadi bagian dari laporan evaluasi kinerja bulanan PTSP."¹²²

Di samping mekanisme kelembagaan yang formal, terdapat pula praktik responsif di tingkat pelaksana layanan yang turut memperkuat sistem evaluasi internal. Salah satu bentuknya adalah penyediaan solusi sementara di lapangan, seperti percepatan antrean atau pemberian penjelasan yang lebih rinci kepada masyarakat terkait prosedur layanan. Tindakan ini tidak hanya bersifat solutif, tetapi juga menunjukkan sensitivitas petugas terhadap kebutuhan pengguna layanan. Setiap kejadian yang memerlukan penanganan khusus dilaporkan dalam dokumen kerja harian, yang kemudian dibahas dalam forum briefing mingguan. Dalam forum tersebut,

¹²² Hasil wawancara dengan Ibu Dwi Jaya, SE., MM. selaku Kepala Bidang Layanan Umum Dinas Pendidikan Kota Batu Pada 18 Februari 2025, pukul 09:15 WIB

seluruh petugas diberikan ruang untuk menyampaikan kendala yang dihadapi serta usulan perbaikan yang dibutuhkan. Hal ini mencerminkan bahwa proses evaluasi dan perbaikan layanan tidak bersifat top-down, melainkan melibatkan seluruh unsur pelaksana sebagai bagian dari pengambilan keputusan berbasis pengalaman langsung di lapangan. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh Bapak Joko Susanto S.Pd selaku Petugas Layanan Publik Dinas Pendidikan Kota Batu sebagai berikut:

"Saya juga berusaha memberikan solusi awal sementara yang memungkinkan, seperti mempercepat antrean atau membantu menjelaskan prosedur dengan lebih detail. Selain itu, saya wajib melaporkan kejadian tersebut dalam laporan harian untuk kemudian dianalisis dalam briefing mingguan internal, di mana setiap petugas diberikan kesempatan untuk menyampaikan tantangan dan solusi yang mereka temui."¹²³

Penanganan keluhan masyarakat dalam pelayanan publik menjadi bagian penting dari sistem manajemen mutu yang bertujuan menjaga kepuasan, akuntabilitas, dan perbaikan berkelanjutan. Di Dinas Pendidikan Kota Batu, mekanisme respon terhadap aduan masyarakat dilaksanakan secara sistematis dan berlapis. Terdapat alur yang dimulai dari penerimaan keluhan melalui berbagai kanal komunikasi, baik digital maupun konvensional, yang kemudian ditindaklanjuti melalui proses validasi, klasifikasi permasalahan, hingga pelaksanaan tindakan korektif. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh Ibu Muntamah selaku Kepala Resepsionis Dinas Pendidikan Kota Batu sebagai berikut:

¹²³ Hasil wawancara dengan Bapak Joko Susanto S.Pd selaku Petugas Layanan Publik Dinas Pendidikan Kota Batu Pada 4 Maret 2025, pukul 10:15 WIB

“Ketika saya menerima keluhan secara langsung dari masyarakat, saya tidak hanya mencatat dan meneruskan, tetapi juga menggali lebih dalam akar permasalahannya, apakah terkait kurangnya pemahaman informasi, keterlambatan prosedur, atau hambatan teknis. Saya juga melibatkan pengguna layanan secara langsung dalam proses klarifikasi, sehingga mereka merasa dilibatkan dalam mencari solusi. Jika memungkinkan, saya dokumentasikan kejadian tersebut dalam bentuk formulir pelaporan layanan harian dan menyarankan perbaikan konkret di forum koordinasi petugas mingguan. Saya percaya bahwa pelayanan prima tidak hanya tentang menyelesaikan masalah, tapi juga tentang membangun kepercayaan publik jangka panjang.”¹²⁴

Pengelolaan keluhan tidak hanya dilakukan secara administratif, tetapi juga melibatkan partisipasi aktif masyarakat dalam proses klarifikasi masalah. Hal ini menunjukkan adanya pendekatan responsif dan inklusif dalam praktik pelayanan publik, yang mencerminkan paradigma baru pelayanan berbasis kebutuhan pengguna. Selain itu, pelibatan forum koordinasi internal, pelaporan harian, serta audit mutu berkala yang mengintegrasikan umpan balik masyarakat ke dalam perencanaan tindak lanjut menunjukkan bahwa evaluasi pelayanan telah diarahkan pada pola pembelajaran organisasi secara kolektif. Penerapan standar ISO dan forum evaluasi publik secara berkala juga memperlihatkan bahwa instansi ini mengadopsi prinsip transparansi, partisipasi, dan continuous improvement sebagai kerangka utama dalam menyempurnakan sistem PTSP. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh Bu Andina S.Pd. selaku Koordinator Layanan sebagai berikut:

¹²⁴ Hasil wawancara dengan Ibu Muntamah selaku Kepala Resepsionis Dinas Pendidikan Kota Batu Pada 26 Februari 2025, pukul 11:15 WIB

“Sebagai bagian dari komitmen kami terhadap transparansi dan akuntabilitas layanan publik, kami menerapkan sistem manajemen mutu berbasis ISO dalam pengelolaan PTSP. Artinya, setiap keluhan masyarakat diperlakukan sebagai indikator kinerja dan peluang perbaikan. Kami memiliki mekanisme audit internal berkala yang menyoroti semua pengaduan yang masuk, dan kami berkoordinasi dengan tim peningkatan mutu untuk merancang intervensi, seperti pelatihan ulang petugas, penyesuaian prosedur, atau perbaikan sistem antrian digital. Selain itu, kami aktif melakukan forum evaluasi publik dua kali setahun dengan mengundang perwakilan masyarakat, LSM, dan tokoh pendidikan untuk berdialog langsung mengenai pelayanan kami”¹²⁵

Sebagai bentuk inovasi dalam mendukung efektivitas pelayanan, Dinas Pendidikan Kota Batu mengembangkan sistem digital berbasis aplikasi yang memudahkan masyarakat mengakses layanan secara daring. Aplikasi ini dirancang untuk mempercepat proses pelayanan sekaligus mengurangi kepadatan di loket pelayanan langsung. Melalui platform ini, pemohon dapat mengajukan berbagai layanan seperti izin operasional, mutasi siswa, dan legalisasi ijazah tanpa harus datang ke kantor, cukup dengan mengunggah dokumen secara online dan memantau prosesnya secara real-time. Inovasi ini dinilai efektif dalam memperpendek waktu layanan dan meningkatkan kenyamanan masyarakat. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh bapak Dwi Jaya, SE., MM. selaku Kepala Bidang Layanan Umum, sebagai berikut:

“Kami mengembangkan aplikasi E-Layanan Pendidikan Kota Batu, yang memungkinkan sekolah dan masyarakat mengajukan layanan seperti izin operasional, mutasi siswa, dan legalisasi

¹²⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Andina S.Pd. selaku Koordinator Layanan Dinas Pendidikan Kota Batu Pada 6 Maret 2025, pukul 13:18 WIB

ijazah secara online. Dengan aplikasi ini, pemohon tidak perlu datang langsung ke kantor, cukup mengunggah dokumen dan memantau prosesnya secara daring. Ini mempersingkat waktu layanan dan mengurangi antrean di loket PTSP.”¹²⁶

Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan kenyamanan layanan, Dinas Pendidikan Kota Batu menerapkan sistem antrean digital berbasis QR Code yang mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan tanpa harus mengantre secara fisik. Inovasi ini memungkinkan pemohon untuk mengambil nomor antrean dan mengisi formulir secara langsung melalui ponsel mereka hanya dengan memindai QR Code yang tersedia di depan ruang PTSP. Fitur ini terbukti sangat membantu terutama pada saat musim penerimaan peserta didik baru, karena mampu menghindari penumpukan pengunjung dan mempercepat proses pelayanan. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh Bapak Joko Susanto S.Pd selaku Petugas Layanan Publik Dinas Pendidikan Kota Batu sebagai berikut:

“Kami menerapkan sistem QR Code untuk antrean dan akses formulir digital. Pemohon cukup memindai kode di depan ruang PTSP untuk mengambil nomor antrean dan mengisi data melalui ponsel. Contohnya, pada musim penerimaan peserta didik baru, fitur ini sangat membantu menghindari kerumunan dan mempercepat proses pendaftaran layanan.”¹²⁷

Hal ini juga sebagaimana disampaikan oleh Bu Andina S.Pd. selaku Koordinator Layanan sebagai berikut:

“Kami membangun sistem monitoring mutu layanan berbasis data, di mana setiap permohonan yang masuk ke PTSP dicatat

¹²⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Dwi Jaya, SE., MM. selaku Kepala Bidang Layanan Umum Dinas Pendidikan Kota Batu Pada 18 Februari 2025, pukul 09:18 WIB

¹²⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Joko Susanto S.Pd selaku Petugas Layanan Publik Dinas Pendidikan Kota Batu Pada 4 Maret 2025, pukul 10:18 WIB

dan dievaluasi secara berkala melalui dashboard kinerja layanan. Kami juga membuka kanal pengaduan dan saran publik secara digital melalui QR code yang tersedia di ruang pelayanan. Sebagai contoh, dalam tiga bulan terakhir, kami menemukan banyak masukan terkait kurangnya informasi awal mengenai prosedur legalisasi ijazah luar kota. Dari situ, kami menyusun ulang booklet informasi dan mengembangkan video tutorial layanan yang kini diputar di ruang tunggu PTSP. Strategi berbasis feedback ini terbukti menurunkan jumlah keluhan hingga 35%.¹²⁸

Dinas Pendidikan Kota Batu telah menerapkan sistem layanan berbasis digital. Proses layanan ini dirancang untuk memfasilitasi masyarakat dalam memperoleh informasi dan menyampaikan permohonan secara daring, tanpa harus datang langsung ke kantor. Adapun alur dari proses layanan digital yang diterapkan dapat dilihat pada Gambar 4.5 berikut.



Gambar 4. 5 Proses Layanan Digital

Sumber: Hasil Observasi di Dinas Pendidikan Kota Batu

¹²⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Andina S.Pd. selaku Koordinator Layanan Dinas Pendidikan Kota Batu Pada 6 Maret 2025, pukul 13:03 WIB

Untuk memastikan layanan publik dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat, termasuk yang berada di wilayah terpencil, Dinas Pendidikan Kota Batu menginisiasi program Layanan PTSP Keliling atau sistem jemput bola. Melalui program ini, petugas PTSP mendatangi langsung sekolah-sekolah yang memiliki keterbatasan akses internet atau sumber daya administrasi, seperti di wilayah Junrejo dan Bumiaji. Kehadiran petugas di lokasi membantu pihak sekolah dalam proses pengisian formulir serta validasi dokumen, sehingga tidak ada hambatan administratif meski dari lokasi yang jauh. Inovasi ini sangat bermanfaat dalam mewujudkan pelayanan yang inklusif dan merata. hal ini sebagaimana disampaikan oleh Ibu Muntamah selaku Kepala Resepsionis Dinas Pendidikan Kota Batu sebagai berikut:

“Untuk menjangkau sekolah-sekolah di wilayah terpencil seperti Junrejo dan Bumiaji, kami menginisiasi program Layanan PTSP Keliling atau ‘jemput bola’. Petugas PTSP datang langsung ke sekolah untuk membantu pengisian formulir dan validasi dokumen. Inovasi ini terbukti sangat membantu sekolah dengan keterbatasan akses internet atau SDM administrasi.”¹²⁹

Dalam upaya meningkatkan pemahaman masyarakat terkait prosedur layanan publik, Dinas Pendidikan Kota Batu telah mengimplementasikan inovasi edukatif yang dapat mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi mengenai layanan yang disediakan. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah pembentukan Pojok Edukasi Layanan di ruang tunggu

¹²⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Muntamah selaku Kepala Resepsionis Dinas Pendidikan Kota Batu Pada 26 Februari 2025, pukul 11:18 WIB

PTSP, yang dilengkapi dengan layar informasi dan video tutorial mengenai prosedur layanan. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh Bu Andina S.Pd. selaku Koordinator Layanan sebagai berikut:

"Kami membangun Pojok Edukasi Layanan di ruang tunggu PTSP Dinas Pendidikan Kota Batu, dilengkapi layar informasi dan video tutorial tentang prosedur layanan. Ini adalah bentuk inovasi edukatif agar masyarakat lebih memahami alur dan persyaratan pelayanan, sehingga meminimalkan kesalahan dokumen saat pengajuan. Misalnya, video tata cara pengajuan bantuan BOS lokal kini ditayangkan secara berkala."¹³⁰



Gambar 4. 6 Pojok Edukasi Layanan di Ruang Tunggu PTSP

Sumber: Hasil Observasi di Dinas Pendidikan Kota Batu

Untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Dinas Pendidikan

¹³⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Andina S.Pd. selaku Koordinator Layanan Dinas Pendidikan Kota Batu Pada 6 Maret 2025, pukul 13:21 WIB

Kota Batu, peneliti menyusun matriks berdasarkan hasil wawancara, observasi, serta telaah terhadap dokumen pendukung. Matriks ini menggambarkan penerapan PTSP dalam kaitannya dengan upaya peningkatan mutu pelayanan publik, yang mencakup aspek sasaran layanan, prosedur, jenis pelayanan, serta tanggapan pengguna layanan. Penyusunan matriks ini untuk mempermudah pemetaan data dan memvisualisasikan keterkaitan antara strategi implementasi PTSP dengan indikator mutu pelayanan. Adapun pemaparan detailnya disajikan dalam Tabel 4.1 berikut ini.

Tabel 4. 1 Matriks Hasil Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Kota Batu

Fokus Penelitian	Indikator	Hasil Penelitian
Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Kota Batu	Proses Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Kota Batu	Penerapan pelayanan terpadu satu pintu dilakukan melalui dua jalur, yaitu layanan langsung di kantor dan layanan digital melalui platform seperti aplikasi Srikandi, e-Beasiswa, dan sistem antrean online. Prosedur pelayanan dimulai dari permohonan masyarakat yang dilayani oleh petugas front office, dilanjutkan dengan pemeriksaan teknis dan disposisi berkas oleh bidang terkait, kemudian hasil layanan disampaikan kembali kepada pemohon melalui petugas back office. Seluruh proses pelayanan dijalankan berdasarkan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan, dengan rentang waktu penyelesaian antara 1 hingga 5 hari kerja bergantung pada jenis layanan.

	Kendala Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Kota Batu	Pelaksanaan PTSP masih menghadapi keterbatasan pada jumlah petugas pelayanan, terutama pada jam sibuk, yang menyebabkan waktu tunggu menjadi lebih panjang. Literasi digital masyarakat di daerah pinggiran belum merata, sehingga sebagian pengguna layanan mengalami kesulitan dalam mengakses sistem online. Infrastruktur digital belum sepenuhnya terintegrasi antar bidang pelayanan, sehingga proses koordinasi internal menjadi kurang optimal. Sarana penunjang pelayanan seperti perangkat komputer, mesin antrean, dan ruang konsultasi juga masih perlu peningkatan untuk mendukung pelayanan yang lebih optimal.
	Evaluasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Kota Batu	Evaluasi layanan dilakukan secara berkala oleh Dinas Pendidikan Kota Batu melalui forum rapat internal, survei kepuasan masyarakat, dan sistem pengaduan berbasis digital. Penilaian mencakup kecepatan pelayanan, sikap petugas, keterbukaan informasi, dan kualitas hasil layanan. Data dari evaluasi digunakan sebagai dasar perbaikan sistem pelayanan, pemetaan kebutuhan pelatihan petugas, serta penyesuaian prosedur pelayanan agar lebih efisien dan ramah pengguna. Mekanisme monitoring kinerja pelayanan didukung dengan sistem dokumentasi digital yang memungkinkan tindak lanjut lebih akurat.
	Solusi dan Inovasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam	Dinas Pendidikan Kota Batu telah melakukan berbagai inovasi pelayanan seperti pengembangan aplikasi Srikandi untuk layanan surat menyurat, sistem e-Beasiswa untuk

	Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Kota Batu	pengajuan bantuan pendidikan, dan sistem antrean online guna meminimalisir penumpukan pengunjung. Penyediaan fasilitas edukatif seperti pojok layanan dan informasi mandiri di ruang tunggu menjadi langkah strategis untuk meningkatkan literasi pelayanan masyarakat. Solusi yang diterapkan mencakup pelatihan teknis dan layanan bagi petugas, penambahan SDM pelayanan, serta penguatan sinergi antar bidang melalui sistem informasi internal. Implementasi inovasi dan solusi ini diarahkan untuk menciptakan pelayanan yang lebih responsif, transparan, dan terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat.
--	--	--

2. Bagaimana Hasil Mutu Pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan mutu pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Kota Batu

Pengalaman masyarakat dalam mengakses layanan publik menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan suatu instansi pemerintah. Dinas Pendidikan Kota Batu telah memberikan kesan baik bagi masyarakat dalam segi kemudahan proses, kejelasan informasi, serta sikap dan responsivitas petugas pelayanan turut memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Temuan dari hasil wawancara menunjukkan bahwa meskipun secara umum proses pelayanan berjalan cukup baik, masih terdapat kekurangan terutama dalam hal akses dan kejelasan informasi secara daring. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Mia Chusniah, seorang guru di MI Assalam Kota Batu, menyampaikan pengalamannya sebagai berikut:

"Petugas di loket pelayanan memberikan arahan yang ramah dan detail terkait dokumen yang diperlukan. Waktu penyelesaiannya juga sesuai dengan yang dijanjikan, bahkan lebih cepat dari yang saya perkirakan. Saya juga mengapresiasi adanya sistem antrian yang tertib, sehingga tidak ada kerumunan atau kebingungan saat menunggu giliran. Namun, saya sempat mengalami sedikit kendala terkait persyaratan dokumen tambahan yang informasinya kurang jelas di website resmi. Untungnya, ketika saya mengonfirmasi hal ini langsung ke kantor, petugas dengan sigap membantu menjelaskan dan menyelesaikan permasalahan tersebut."¹³¹

Selaras dengan itu, Putri Kamila, mahasiswa magang di Dinas

Pendidikan Kota Batu, juga menyatakan bahwa:

"Secara keseluruhan, pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Batu sudah cukup baik, tetapi saya berharap informasi terkait layanan bisa lebih diperbarui dan diperjelas di platform online, sehingga masyarakat tidak perlu datang langsung hanya untuk mencari informasi."¹³²

Sikap dan responsivitas petugas menjadi faktor yang sangat menentukan kepuasan pengguna layanan. Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa proses layanan di Dinas Pendidikan Kota Batu cenderung menunjukkan keramahan dan profesionalitas, namun dalam beberapa kasus respons terhadap pertanyaan atau permohonan masih belum optimal. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Mia Chusniah seorang guru di MI Assalam Kota Batu bahwa:

"Secara umum, sikap pegawai di Dinas Pendidikan Kota Batu cukup ramah dan profesional. Mereka menunjukkan keramahan dalam menyambut masyarakat yang datang, serta berusaha memberikan penjelasan yang jelas dan mudah dipahami terkait keperluan administrasi atau layanan pendidikan. Namun, dalam hal responsivitas, masih terdapat beberapa hal yang perlu ditingkatkan.

¹³¹ Hasil wawancara dengan Mia Chusniah selaku pengunjung di PTSP Dinas Pendidikan Kota Batu Pada 11 Maret 2025, pukul 10:00 WIB

¹³² Hasil wawancara dengan Putri Kamila selaku pengunjung di PTSP Dinas Pendidikan Kota Batu Pada 14 Maret 2025, pukul 09:00 WIB

Misalnya, waktu respon terhadap permohonan atau pertanyaan terkadang memerlukan waktu yang cukup lama. Saya berharap ke depannya, Dinas Pendidikan dapat lebih sigap dan cepat dalam menanggapi kebutuhan masyarakat, terutama terkait layanan yang bersifat mendesak."¹³³

Menanggapi itu, Putri Kamila selaku mahasiswa magang di Dinas Pendidikan Kota Batu juga menambahkan perspektifnya terkait responsivitas petugas:

"Di sisi lain, saya mengapresiasi adanya inovasi pelayanan berbasis digital yang mulai diterapkan. Hal ini membantu mempercepat proses layanan dan mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi. Jika pelayanan berbasis teknologi ini terus dikembangkan dan pegawai semakin responsif, tentu kualitas pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Batu akan semakin baik."¹³⁴

Kemudahan akses informasi di Dinas Pendidikan Kota Batu menjadi salah satu elemen penting dalam menunjang keterbukaan pelayanan publik. Informasi yang lengkap, jelas, dan mudah diakses akan mempermudah masyarakat dalam memahami alur prosedur dan menghindari kesalahan administratif. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Mia Chusniah seorang guru di MI Assalam Kota Batu bahwa:

"Saya merasa cukup mudah mengakses informasi terkait prosedur pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kota Batu. Informasi sudah tersedia secara lengkap di website resmi dan media sosial mereka, serta petugas pelayanan juga responsif saat saya bertanya langsung."¹³⁵

¹³³ Hasil wawancara dengan Mia Chusniah selaku pengunjung di PTSP Dinas Pendidikan Kota Batu Pada 11 Maret 2025, pukul 10:04 WIB

¹³⁴ Hasil wawancara dengan Putri Kamila selaku pengunjung di PTSP Dinas Pendidikan Kota Batu Pada 14 Maret 2025, pukul 09:04 WIB

¹³⁵ Hasil wawancara dengan Mia Chusniah selaku pengunjung di PTSP Dinas Pendidikan Kota Batu Pada 11 Maret 2025, pukul 10:08 WIB

Di sisi lain, Putri Kamila selaku mahasiswa magang di Dinas Pendidikan Kota Batu memiliki pengalaman berbeda terkait kemudahan akses di Dinas Pendidikan Kota Batu, Putri menyampaikan bahwa:

"Informasinya bisa diakses, tapi terkadang kurang diperbarui atau tidak terlalu jelas. Saya harus bertanya langsung ke kantor atau menghubungi lewat telepon untuk mendapatkan kepastian tentang prosedur yang berlaku."¹³⁶

Dinas Pendidikan Kota Batu telah memenuhi harapan masyarakat terhadap pelayanan publik yang menyangkut tiga aspek penting, yaitu ketepatan, kecepatan, dan transparansi. Ketiga aspek ini dapat tercapai melalui proses verifikasi yang cermat, alur kerja yang efisien, dan informasi yang jelas. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Mia Chusniah seorang guru di MI Assalam Kota Batu bahwa:

"Beberapa waktu lalu saya mengurus legalisasi ijazah untuk keperluan pendaftaran CPNS. Setelah dicek oleh petugas PTSP, ternyata ada kekurangan stempel dari sekolah asal. Mereka langsung memberi tahu dengan jelas dokumen mana yang kurang, dan setelah saya lengkapi, proses legalisasi langsung dilakukan tanpa kesalahan. Ini menunjukkan pelayanan yang tepat dan cermat, karena berkas diverifikasi dengan benar sejak awal."¹³⁷

Selaras dengan penjelasan tadi, Putri Kamila selaku mahasiswa magang di Dinas Pendidikan Kota Batu juga menilai pelayanan sudah cukup transparan sebagai mana pengalamanya sebagai berikut:

"Saat mengurus bantuan Program Indonesia Pintar (PIP), saya sempat bingung mengenai syarat dan alurnya. Namun di loket PTSP tersedia brosur dan papan informasi lengkap mengenai langkah-langkah

¹³⁶ Hasil wawancara dengan Putri Kamila selaku pengunjung di PTSP Dinas Pendidikan Kota Batu Pada 14 Maret 2025, pukul 09:08 WIB

¹³⁷ Hasil wawancara dengan Mia Chusniah selaku pengunjung di PTSP Dinas Pendidikan Kota Batu Pada 11 Maret 2025, pukul 10:12 WIB

pengajuan, waktu proses, dan kontak yang bisa dihubungi. Bahkan status pengajuan bisa saya pantau melalui nomor registrasi yang diberikan. Ini membuat saya merasa prosesnya transparan dan tidak membingungkan."¹³⁸

Aspek lain yang berkontribusi terhadap kualitas pelayanan adalah kenyamanan fasilitas serta efisiensi alur pelayanan. Dinas Pendidikan Kota Batu sudah memiliki fasilitas yang baik dan sistem pelayanan yang terintegrasi mampu meningkatkan pengalaman pengguna layanan secara keseluruhan. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Mia Chusniah seorang guru di MI Assalam Kota Batu bahwa:

"Fasilitas ruang tunggu yang nyaman, sistem antrean elektronik, serta adanya petugas informasi yang ramah sangat membantu saya dalam memahami prosedur layanan. Saya juga merasa sangat terbantu dengan fasilitas digital yang disediakan di PTSP, seperti komputer untuk pengecekan berkas mandiri dan layanan konsultasi melalui layar interaktif. Selain itu, alur pelayanan yang sudah terpadu membuat saya tidak perlu bolak-balik ke banyak ruangan, semua kebutuhan bisa diselesaikan di satu tempat."¹³⁹

Senada dengan itu, Putri Kamila selaku mahasiswa magang di Dinas Pendidikan Kota Batu menambahkan bahwa:

"Adanya PTSP sangat mempermudah saya dalam mengurus izin operasional lembaga pendidikan. Fasilitas yang saya rasakan seperti loket-loket layanan yang jelas, petugas yang informatif, serta waktu pelayanan yang terjadwal dengan baik membuat proses lebih efisien dan transparan."¹⁴⁰

¹³⁸ Hasil wawancara dengan Putri Kamila selaku pengunjung di PTSP Dinas Pendidikan Kota Batu Pada 14 Maret 2025, pukul 09:12 WIB

¹³⁹ Hasil wawancara dengan Mia Chusniah selaku pengunjung di PTSP Dinas Pendidikan Kota Batu Pada 11 Maret 2025, pukul 10:016 WIB

¹⁴⁰ Hasil wawancara dengan Putri Kamila selaku pengunjung di PTSP Dinas Pendidikan Kota Batu Pada 14 Maret 2025, pukul 09:16 WIB

Secara keseluruhan, hasil temuan menunjukkan bahwa penerapan sistem pelayanan terpadu satu pintu di Dinas Pendidikan Kota Batu telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan mutu pelayanan publik. Namun, optimalisasi informasi daring, peningkatan kecepatan respons petugas, dan keberlanjutan inovasi teknologi masih menjadi ruang yang dapat terus ditingkatkan.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan telaah dokumen, dapat diketahui bahwa penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Dinas Pendidikan Kota Batu telah memberikan dampak nyata terhadap peningkatan mutu pelayanan publik. Untuk menggambarkan hasil penerapan tersebut secara sistematis, peneliti menyusun matriks yang memuat berbagai aspek, seperti kecepatan dan kemudahan layanan, kepastian prosedur, transparansi, serta tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Penyajian dalam bentuk matriks ini bertujuan untuk mempermudah pemahaman mengenai capaian dari pelaksanaan PTSP dan bagaimana layanan tersebut berkontribusi dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih efektif dan responsif. Adapun rincian hasil penerapan PTSP tersebut disajikan dalam Tabel 4.2 berikut.

Tabel 4. 2 Matriks Hasil Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Kota Batu

Fokus Penelitian	Indikator	Hasil Penelitian
Hasil Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Kota Batu	Peningkatan Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Dinas Pendidikan Kota Batu	Pelayanan melalui sistem PTSP di Dinas Pendidikan Kota Batu telah meningkatkan kecepatan dan kepastian waktu layanan. Dimensi mutu seperti reliability tercermin dari kesesuaian antara waktu penyelesaian layanan dengan standar operasional prosedur. Petugas memberikan arahan secara sistematis, menunjukkan implementasi dimensi assurance. Sikap kooperatif dan empatik petugas menggambarkan pemenuhan aspek empathy, sementara kondisi fisik pelayanan seperti ruang tunggu dan sistem antrian mendukung tangible sebagai bukti fisik kualitas layanan.
	Capaian Kepuasan Pengguna Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Dinas Pendidikan Kota Batu	Sebagian besar masyarakat merasa puas terhadap proses dan hasil layanan PTSP, khususnya pada aspek ketepatan waktu, sikap petugas, dan kemudahan alur layanan. Survei kepuasan rutin dilakukan sebagai indikator untuk menilai efektivitas layanan. Transformasi digital juga menjadi indikator keberhasilan, ditunjukkan dari meningkatnya jumlah layanan yang diakses secara daring dan berkurangnya komplain yang masuk ke dinas.
	Hambatan dalam Mutu Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Dinas Pendidikan Kota Batu	Masih terdapat kendala dalam pembaruan informasi layanan secara digital dan kecepatan respons petugas terhadap permintaan daring. Banyak masyarakat mengalami kebingungan ketika informasi tidak tersedia secara lengkap atau tidak diperbarui di website resmi. Respons yang lambat dari kanal digital. Hal ini mengindikasikan perlunya peningkatan literasi digital

		masyarakat dan kompetensi petugas dalam mengelola layanan daring
	Dampak Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Kota Batu	Implementasi PTSP memberikan pengaruh positif dalam hal efisiensi, transparansi, dan profesionalitas layanan. Pelayanan yang lebih tertata, jelas, dan mudah diakses meningkatkan persepsi positif masyarakat terhadap kinerja Dinas Pendidikan. Penggunaan sistem digital mempermudah monitoring proses layanan dan mendorong budaya kerja birokratis yang terukur dan bertanggung jawab. Dengan terpenuhinya sebagian besar dimensi mutu pelayanan publik, PTSP dinilai telah memperkuat legitimasi pelayanan yang berbasis kepuasan masyarakat.

C. Temuan Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui observasi dan wawancara terhadap narasumber di Dinas Pendidikan Kota Batu, diperoleh beberapa temuan yang dikategorikan ke dalam dua fokus penelitian sebagai berikut:

1. Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Kota Batu

a. Proses Penerapan PTSP

- 1) Proses pelayanan PTSP dilakukan melalui dua jalur, yaitu pelayanan langsung (tatap muka) dan pelayanan digital melalui aplikasi seperti *Srikandi* dan *e-Beasiswa*.

- 2) Alur pelayanan dimulai dari penerimaan berkas oleh petugas front office, dilanjutkan dengan pemrosesan oleh bidang teknis, dan diakhiri oleh petugas back office untuk penyerahan hasil layanan.
- 3) SOP layanan telah tersedia dan dijalankan sesuai jenis layanan, dengan waktu penyelesaian berkisar antara 1–5 hari kerja tergantung kompleksitas layanan.

b. Kendala dalam Penerapan PTSP

- 1) Terdapat keterbatasan jumlah petugas pelayanan, khususnya saat lonjakan permohonan terjadi pada waktu-waktu tertentu (misalnya saat pelaporan BOS).
- 2) Rendahnya literasi digital masyarakat, khususnya dari wilayah pinggiran, menyebabkan banyak pemohon datang tanpa dokumen lengkap dan tidak memahami prosedur daring.
- 3) Sistem informasi antar bidang di dalam Dinas Pendidikan belum sepenuhnya terintegrasi, yang menyebabkan keterlambatan proses pada jenis layanan tertentu.

c. Evaluasi Pelaksanaan PTSP

- 1) Evaluasi dilakukan secara berkala melalui forum dinas, sistem pengaduan masyarakat, dan survei kepuasan layanan.
- 2) Tindak lanjut dari evaluasi dilakukan melalui pemantauan harian, laporan mingguan, serta pelaporan keluhan masyarakat melalui kanal digital resmi.

- 3) Hasil evaluasi digunakan untuk menyesuaikan SOP dan alur pelayanan agar lebih efektif.

d. Solusi dan Inovasi Pelayanan

- 1) Solusi yang diterapkan antara lain penambahan petugas pada waktu sibuk, pelatihan internal, serta perbaikan sistem antrean dan informasi layanan.
- 2) Inovasi yang dilakukan meliputi penyediaan *Pojok Edukasi Layanan*, pembuatan video tutorial prosedur, dan pengembangan sistem “layanan keliling” ke wilayah sekolah terpencil.
- 3) Adanya komputer layanan mandiri dan sistem antrean berbasis QR code menjadi dukungan nyata terhadap pelayanan berbasis digital.

2. Hasil Penerapan Pelayanan Teradu Satu Pintu terhadap Mutu Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Kota Batu

- a. Pelayanan PTSP dinilai lebih cepat, tertib, dan tidak membingungkan oleh masyarakat dibandingkan dengan sistem sebelumnya.
- b. Masyarakat menyatakan bahwa petugas bersikap ramah, komunikatif, dan membantu selama proses pelayanan berlangsung.
- c. Prosedur layanan disampaikan secara jelas melalui papan informasi dan media digital di ruang pelayanan.
- d. Masyarakat merasa puas dengan kondisi ruang tunggu yang nyaman, adanya komputer layanan mandiri, dan sistem antrean digital yang tertib.

- e. Terdapat kekurangan berupa informasi layanan yang belum diperbarui secara berkala di situs resmi, sehingga pemohon tetap harus datang ke kantor untuk klarifikasi.
- f. Respons petugas terhadap permintaan informasi atau layanan melalui media digital (seperti WhatsApp dan laman daring) dinilai masih lambat, sehingga pelayanan daring belum seoptimal pelayanan langsung.
- g. Secara umum, hasil penerapan PTSP telah memenuhi sebagian besar indikator mutu pelayanan publik seperti keandalan (*reliability*), empati (*empathy*), jaminan (*assurance*), dan bukti fisik (*tangible*), meskipun aspek responsivitas (*responsiveness*) dalam layanan digital masih perlu ditingkatkan.

BAB V

PEMBAHASAN

A. Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Dinas Pendidikan Kota Batu

Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Dinas Pendidikan Kota Batu bertujuan untuk menyederhanakan sistem pelayanan publik agar lebih terintegrasi, efisien, dan mudah diakses masyarakat. Konsep ini sesuai dengan teori PTSP yang memandang PTSP sebagai sistem pelayanan yang mengintegrasikan beberapa proses pelayanan yang sebelumnya tersebar ke dalam satu pintu pelayanan terpusat untuk meningkatkan kecepatan, transparansi, dan kualitas layanan publik secara keseluruhan.¹⁴¹

1. Proses Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Kota Batu

Penerapan PTSP merupakan bagian dari upaya reformasi birokrasi yang mengintegrasikan berbagai jenis pelayanan dalam satu sistem layanan terpadu. Menurut Marjoni Rachman, sistem PTSP merupakan bentuk dari pelaksanaan prinsip efisiensi dan efektivitas dalam manajemen pelayanan publik, yang bertujuan menghindari tumpang tindih pelayanan serta memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan pemerintah.¹⁴² Model pelayanan ini didesain untuk memangkas birokrasi panjang dan

¹⁴¹ El Anshori, Yuli Tirtariandi, dan Anto Hidayat, “Implementasi Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu”, *JIANA*, 12.1 (2014), hlm. 229–240.

¹⁴² Marjoni Rachman, *Manajemen Pelayanan Publik* (Jakarta: Prenada Media, 2021), 53.

menyederhanakan alur pelayanan melalui titik sentral layanan yang terkoordinasi antar bidang. Proses pelayanan yang sebelumnya tersebar dan membutuhkan waktu lama kini terpusat dalam satu jalur layanan, mulai dari penerimaan dokumen, verifikasi, pemrosesan oleh bidang teknis, hingga penyerahan hasil layanan kembali kepada masyarakat.

Berdasarkan analisis hasil penelitian, implementasi PTSP dirancang melalui alur sistematis, di mana masyarakat pertama kali datang ke meja informasi, kemudian diarahkan ke front office untuk menyerahkan berkas dan melakukan verifikasi, lalu diproses dan diteruskan oleh petugas back office kepada bidang terkait. Prosedur ini tidak hanya dilakukan secara manual, tetapi juga telah terintegrasi dengan teknologi digital seperti sistem antrean elektronik berbasis QR code dan layanan berbasis aplikasi seperti *Srikandi*. Melalui sistem ini, masyarakat dapat mengakses layanan publik seperti permohonan beasiswa, pengajuan mutasi guru, pengajuan izin operasional sekolah, dan lainnya secara daring tanpa harus datang langsung. Hal ini sejalan dengan Teori dari Rachman juga menegaskan bahwa model PTSP merupakan bagian dari *strategic service delivery* di mana pelayanan tidak hanya dilihat dari sisi administratif, tetapi sebagai sistem kerja terintegrasi yang mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dengan prinsip keterbukaan, akuntabilitas, dan efektivitas.¹⁴³ Oleh karena itu, proses PTSP yang dilaksanakan secara digital dan manual di Dinas Pendidikan Kota Batu

¹⁴³ Marjoni Rachman, *Manajemen Pelayanan Publik*, 55 .

mencerminkan implementasi dari model pelayanan publik yang terstruktur dan partisipatif.

Kepatuhan terhadap standar operasional prosedur (SOP) juga menjadi prioritas utama dalam PTSP. Dalam wawancara, dijelaskan bahwa setiap layanan memiliki batas waktu penyelesaian yang jelas, misalnya layanan informasi dan legalisasi dokumen diselesaikan dalam hitungan menit hingga maksimal 1 hari kerja. Untuk layanan yang memerlukan telaah bidang teknis seperti pengajuan BOS atau perbaikan fasilitas sekolah, penyelesaian dilakukan dalam waktu 3–5 hari kerja. Mekanisme ini menunjukkan adanya penerapan prinsip *reliability* dalam teori SERVQUAL, yaitu pelayanan yang konsisten dan sesuai janji waktu penyelesaian.¹⁴⁴

2. Kendala Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Kota Batu

Berdasarkan analisis hasil penelitian, pelaksanaan PTSP di Dinas Pendidikan Kota Batu sudah berjalan secara sistematis, namun masih terdapat beberapa kendala yang mempengaruhi efektivitas pelaksanaannya. Salah satu kendala utama adalah terbatasnya jumlah SDM yang melayani masyarakat, terutama pada waktu-waktu padat seperti awal tahun ajaran atau masa pelaporan dana BOS. Kondisi ini berdampak pada penumpukan antrean dan memperlambat waktu pelayanan, meskipun telah tersedia sistem antrean digital. Hal ini selaras dengan teori Ismail Nurdin, yang menyebutkan bahwa

¹⁴⁴ Gidion Steven Hutagalung, 'Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Dalam Rangka Mewujudkan Good Governance Di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)', Jurnal Juristic, 2.1 (2021), 99–115.

hambatan dalam pelayanan publik seringkali berasal dari lemahnya koordinasi antar bidang, keterbatasan jumlah dan kompetensi SDM, serta kurangnya dukungan infrastruktur dan sistem informasi.¹⁴⁵ Pada penerapannya PTSP di Dinas Pendidikan Kota Batu memang memiliki kendala baik dari segi keterbatasan jumlah SDM dan Infrastruktur.

Selain itu, masih banyak masyarakat yang belum familiar dengan layanan digital. Sebagian masyarakat, terutama dari daerah pedesaan, mengalami kesulitan dalam mengakses dan memahami prosedur layanan melalui aplikasi. Mereka cenderung datang langsung ke kantor tanpa membawa berkas lengkap, sehingga harus bolak-balik. Keterbatasan literasi digital ini menimbulkan ketidakefisienan dalam proses pelayanan dan menambah beban kerja petugas layanan. Hal ini sejalan dengan teori Nurdin yang menjelaskan bahwa rendahnya pemahaman masyarakat terhadap sistem digital juga menjadi penghambat keberhasilan pelayanan, terutama jika tidak dibarengi dengan edukasi publik yang memadai.¹⁴⁶ Hal ini sesuai dengan temuan penelitian bahwa masyarakat masih harus datang langsung ke kantor karena tidak memahami prosedur layanan berbasis aplikasi. Dengan demikian, kesiapan masyarakat juga merupakan faktor penting dalam keberhasilan implementasi PTSP.

Kendala teknis juga ditemukan dalam sistem digital yang belum sepenuhnya terintegrasi antarbidang di internal Dinas Pendidikan. Contohnya,

¹⁴⁵ Ismail Nurdin, *Kualitas Pelayanan Publik* (Bandung: Alfabeta, 2019), 35.

¹⁴⁶ Ismail Nurdin, *Kualitas Pelayanan Publik*, 39.

sistem informasi bidang keuangan dan kepegawaian belum terkoneksi penuh dengan sistem PTSP, sehingga petugas harus melakukan input data secara manual. Hal ini membuka potensi kesalahan data dan memperlambat koordinasi antardivisi. Hal ini sesuai dengan pendapat Suhartoyo bahwa dalam penerapan PTSP diperlukan koordinasi lintas sektor dan kesiapan sistem informasi sebagai tulang punggung pelayanan terpadu.¹⁴⁷

3. Evaluasi Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Kota Batu

Berdasarkan analisis hasil penelitian, salah satu indikator yang selalu dievaluasi dalam penerapan PTSP di Dinas Pendidikan Kota Batu adalah waktu penyelesaian layanan dan keakuratan informasi yang diberikan petugas kepada pemohon. Hal ini selaras dengan teori Siti Marwiyah yang menyebutkan bahwa indikator keberhasilan evaluasi mencakup kecepatan waktu layanan, jumlah keluhan yang ditangani, serta hasil dari umpan balik pengguna.¹⁴⁸ Jika hasil evaluasi menunjukkan adanya hambatan berulang, maka perlu dilakukan revisi prosedur atau penguatan SDM di titik-titik kritis pelayanan.

Untuk memastikan efektivitas layanan, Dinas Pendidikan Kota Batu secara rutin melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan PTSP. Evaluasi dilakukan melalui tiga mekanisme utama yaitu survei kepuasan masyarakat,

¹⁴⁷ Suhartoyo, “Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam PTSP”, *Administrative Law and Governance Journal*, 2.1 (2019), hlm. 143–154.

¹⁴⁸ Siti Marwiyah, *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Era Digitalisasi* (Sidoarjo: Nizamia Learning Center, 2023), 14.

rekapitulasi data pengaduan, dan rapat evaluasi internal setiap akhir bulan. Hasil evaluasi menjadi bahan pertimbangan untuk melakukan perbaikan prosedur, meningkatkan kapasitas SDM, serta memperbarui sistem informasi layanan. Hal ini sejalan dengan teori Siti Marwiyah yang menjelaskan bahwa dalam era digitalisasi, evaluasi harus dilakukan secara berkala dengan menggunakan data real-time, sistem pengaduan, dan survei kepuasan masyarakat.¹⁴⁹ Evaluasi tidak hanya dimaksudkan untuk mengukur keberhasilan, tetapi juga sebagai dasar perbaikan layanan secara berkelanjutan.

Evaluasi juga dilakukan terhadap cara kerja sistem antrean dan respons terhadap pengaduan masyarakat. Kepala bidang umum menyampaikan bahwa setiap keluhan masyarakat yang masuk, baik melalui WhatsApp resmi maupun formulir pengaduan digital, harus mendapat tanggapan dalam waktu maksimal 1x24 jam. Evaluasi ini merupakan cerminan dari prinsip *responsiveness* dalam manajemen pelayanan, yang mengedepankan ketanggapan dan kecepatan dalam menyelesaikan masalah layanan.¹⁵⁰

4. Solusi dan Inovasi dalam Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Kota Batu

Berdasarkan hasil evaluasi yang dilakukan secara konsisten menunjukkan bahwa meskipun masih ada kekurangan, sebagian besar

¹⁴⁹ Siti Marwiyah, *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Era Digitalisasi* (Sidoarjo: Nizamia Learning Center, 2023), 20.

¹⁵⁰ Gidion Steven Hutagalung, 'Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Dalam Rangka Mewujudkan Good Governance Di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)', *Jurnal Juristic*, 2.1 (2021), 99–115.

pengguna layanan merasa puas terhadap proses pelayanan yang cepat dan petugas yang ramah. Hal ini memberikan dasar yang kuat bagi Dinas Pendidikan Kota Batu untuk terus memperbaiki sistem PTSP dengan mengutamakan pelayanan yang partisipatif dan berbasis umpan balik masyarakat. Dari evaluasi tersebut, beberapa solusi dikembangkan, seperti penambahan petugas pada waktu-waktu sibuk, pembaruan informasi layanan di media daring, serta pelatihan internal bagi petugas layanan. Hal ini mencerminkan siklus perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) yang menjadi bagian penting dalam manajemen pelayanan publik yang profesional.¹⁵¹

Sebagai respons terhadap kendala yang muncul, Dinas Pendidikan Kota Batu telah menerapkan sejumlah solusi konkret yang dirancang bersamaan dengan inovasi layanan. Di antaranya adalah menambah jumlah petugas pelayanan pada jam-jam sibuk dan melakukan pelatihan berkala kepada staf dalam hal komunikasi publik, pemahaman prosedur digital, dan penggunaan teknologi layanan. Upaya ini sejalan dengan prinsip *continuous improvement* yang menjadi pilar dalam manajemen pelayanan publik menurut Hardiyansyah.¹⁵²

Inovasi menjadi aspek penting dalam keberhasilan implementasi PTSP di Dinas Pendidikan Kota Batu. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa dinas

¹⁵¹ Suhartoyo, "Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam PTSP", *Administrative Law and Governance Journal*, 2.1 (2019), hlm. 143–154

¹⁵² Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Gava Media, 2018.

telah mengembangkan sejumlah inovasi strategis seperti *Pojok Edukasi Layanan* yang berfungsi sebagai pusat informasi mandiri berbasis komputer untuk masyarakat. Fasilitas ini menyediakan SOP digital, formulir layanan, serta informasi jenis layanan yang dapat diakses secara langsung oleh pemohon. Inovasi lainnya adalah peluncuran sistem *jemput bola* ke sekolah-sekolah di daerah terpencil untuk melayani administrasi yang tidak bisa dilakukan secara daring.

Selain itu, sistem aplikasi layanan terpadu berbasis website terus dikembangkan agar lebih ramah pengguna. Dalam wawancara, salah satu petugas menyatakan bahwa pihaknya terus melakukan pembaruan sistem agar masyarakat bisa mengecek status permohonan secara *real time*. Hal ini sejalan dengan teori Rachman yang menjelaskan bahwa inovasi pelayanan dapat berupa penyederhanaan prosedur, pemanfaatan teknologi, atau pendekatan layanan baru yang lebih partisipatif dan ramah pengguna.¹⁵³ PTSP sebagai sistem juga harus terbuka terhadap perubahan dan evaluasi, sehingga dapat menyesuaikan dengan perkembangan teknologi dan ekspektasi publik yang dinamis.

Menurut El Anshori, keberhasilan PTSP sangat ditentukan oleh keberanian instansi dalam berinovasi dan mengembangkan sistem berbasis teknologi yang menjawab kebutuhan masyarakat secara cepat dan terukur.¹⁵⁴

¹⁵³ Marjoni Rachman, *Manajemen Pelayanan Publik*, 88.

¹⁵⁴ El Anshori, dkk., "Implementasi Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu", *JIANA*, 12.1 (2014), hlm. 229–240.

Maka dari itu, berbagai inovasi yang dilakukan Dinas Pendidikan Kota Batu menjadi bukti nyata dari adaptasi pelayanan terhadap tuntutan era digital sekaligus upaya menciptakan layanan yang berkeadilan dan inklusif.

B. Hasil Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu terhadap Mutu Pelayanan Publik

Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Dinas Pendidikan Kota Batu telah menunjukkan kontribusi positif terhadap peningkatan mutu pelayanan publik, khususnya dalam hal efisiensi waktu dan kejelasan prosedur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat merasa proses pelayanan menjadi lebih cepat dan tidak lagi membingungkan. Salah satu pengguna layanan menyampaikan bahwa legalisasi dokumen dapat dilakukan secara langsung dengan prosedur yang jelas dan waktu penyelesaian yang singkat, asalkan dokumen yang diserahkan sudah lengkap. Proses tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan prinsip dasar pelayanan publik yang cepat, tepat, dan tanpa diskriminasi.

Berdasarkan analisis hasil penelitian mengindikasikan bahwa dimensi *reliability* atau keandalan dalam pelayanan publik telah diterapkan secara konsisten. Keandalan di sini merujuk pada kesesuaian antara waktu pelayanan yang dijanjikan dengan waktu pelayanan yang diberikan. Ismail Nurdin menyebutkan bahwa keandalan merupakan salah satu indikator utama mutu pelayanan karena menggambarkan kemampuan petugas untuk bekerja sesuai standar dan menjaga kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi publik.¹⁵⁵ Jika pelayanan dapat

¹⁵⁵ Ismail Nurdin, *Kualitas Pelayanan Publik* (Bandung: Alfabeta, 2019), 6.

diselesaikan tepat waktu sesuai SOP, maka kepercayaan masyarakat pun cenderung meningkat.

Selain itu, aspek komunikasi dan kejelasan informasi dalam pelayanan juga menjadi perhatian utama masyarakat. Berdasarkan analisis hasil penelitian, diketahui bahwa petugas PTSP memberikan arahan yang sangat jelas dan tidak berbelit-belit. Informasi mengenai alur dan syarat layanan juga sudah tersedia di papan informasi dan media visual lain di ruang pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa dimensi *assurance* dalam teori mutu pelayanan telah dilaksanakan dengan baik. Hal ini sejalan dengan teori dari Nurdin yang menjelaskan bahwa jaminan pelayanan terbentuk dari kemampuan petugas dalam menyampaikan informasi secara sistematis, serta menunjukkan sikap ramah dan meyakinkan kepada masyarakat.¹⁵⁶

Dari segi aspek empati dan sikap petugas juga mendapatkan perhatian positif dari masyarakat. Petugas dinilai bersikap ramah, sopan, dan kooperatif dalam membantu masyarakat menyelesaikan proses layanan. Sebagaimana analisis hasil penelitian yang menunjukkan bahwa petugas tidak hanya menjawab pertanyaan, tetapi juga membantu mencetak ulang dokumen yang kurang sesuai. Hal ini memperlihatkan bahwa dimensi *empathy* atau kepedulian terhadap kondisi pengguna telah ditanamkan dalam budaya kerja pelayanan. Menurut Marjoni Rachman, sikap empatik dari petugas bukan hanya mendukung kenyamanan

¹⁵⁶ Ismail Nurdin, *Kualitas Pelayanan Publik*, 13.

layanan, tetapi juga memperkuat legitimasi moral pelayanan publik yang humanis.¹⁵⁷

Fasilitas penunjang di bagian PTSP Dinas Pendidikan Kota Batu seperti ruang tunggu yang bersih dan komputer layanan mandiri juga turut memberikan kesan positif terhadap mutu pelayanan. Keberadaan sistem antrean elektronik membantu menciptakan layanan yang lebih tertib dan meminimalisir konflik antara pengguna layanan. Dalam konteks teori mutu pelayanan, hal ini masuk ke dalam dimensi *tangible* atau bukti fisik. Hal ini sejalan dengan teori Siti Marwiyah yang menyatakan bahwa fasilitas fisik merupakan simbol nyata dari komitmen pemerintah terhadap mutu layanan.¹⁵⁸ Ketika masyarakat melihat bahwa ruang pelayanan ditata dengan rapi dan dilengkapi sarana digital, maka persepsi mereka terhadap kualitas layanan pun cenderung meningkat.

Meskipun secara umum mutu pelayanan meningkat, namun masih ditemukan beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki. Salah satu catatan penting adalah terkait belum diperbaruinya informasi secara berkala pada laman resmi dinas. Akibatnya, masyarakat yang mengakses layanan daring kerap kali merasa bingung atau ragu akan validitas informasi tersebut. Hal ini menandakan bahwa dimensi keterbukaan informasi publik belum sepenuhnya terpenuhi. Sebagaimana selaras dengan teori dari Siti Marwiyah yang menekankan bahwa keberhasilan pelayanan publik digital sangat dipengaruhi oleh kemampuan instansi dalam

¹⁵⁷ Marjoni Rachman, *Manajemen Pelayanan Publik* (Jakarta: Prenada Media, 2021), 12.

¹⁵⁸ Siti Marwiyah, *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Era Digitalisasi* (Sidoarjo: Nizamia Learning Center, 2023), 16.

memperbarui informasi dan memastikan ketersediaannya dalam berbagai kanal komunikasi resmi.¹⁵⁹

Selain masalah informasi, aspek *responsiveness* atau ketanggapan layanan digital juga menjadi tantangan tersendiri. Meskipun pelayanan langsung sudah berjalan baik, respons terhadap pertanyaan masyarakat melalui kanal daring dinilai masih lambat dan tidak konsisten. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada ketimpangan dalam kualitas pelayanan antara kanal tatap muka dan digital. Siti Marwiyah menjelaskan bahwa digitalisasi layanan tidak hanya tentang sistem aplikasi, tetapi juga tentang kesiapan petugas dalam memberikan respons yang cepat, tepat, dan komunikatif.¹⁶⁰ Maka dari itu, peningkatan pelatihan petugas dalam mengelola layanan digital perlu dilakukan secara berkelanjutan.

Dengan mengacu pada kelima dimensi mutu pelayanan dari model SERVQUAL yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*).¹⁶¹ Penerapan PTSP di Dinas Pendidikan Kota Batu dapat dikatakan telah memenuhi sebagian besar indikator pelayanan yang bermutu. Akan tetapi, beberapa aspek seperti kecepatan respons digital dan pembaruan informasi daring masih menjadi tantangan yang harus dibenahi untuk mencapai mutu pelayanan yang paripurna.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penerapan PTSP di Dinas Pendidikan Kota Batu telah berhasil memenuhi sebagian besar dimensi mutu

¹⁵⁹ Siti Marwiyah, *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Era Digitalisasi*, 4.

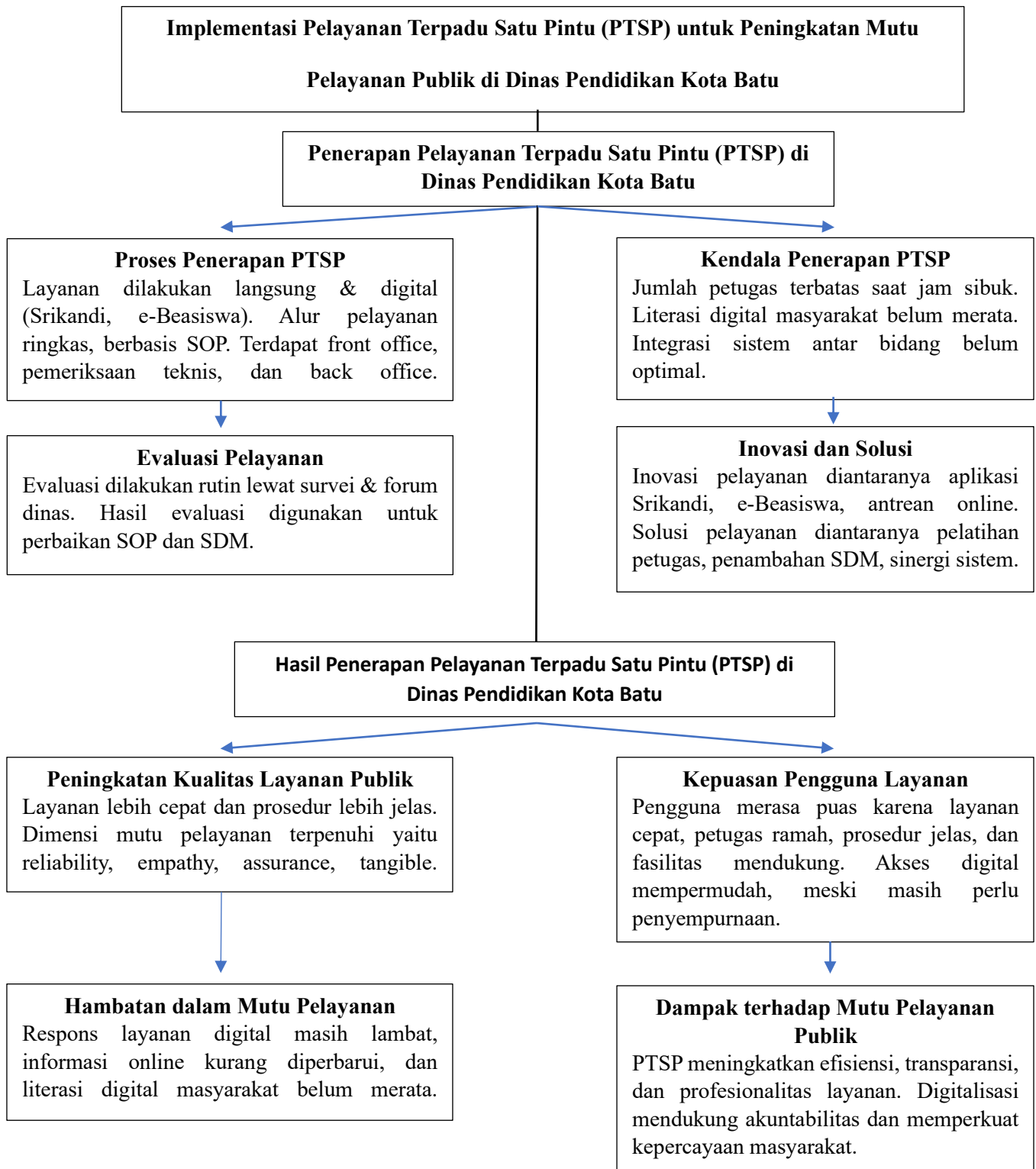
¹⁶⁰ Siti Marwiyah, *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Era Digitalisasi*, 16.

¹⁶¹ Gidion Steven Hutagalung, 'Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Dalam Rangka Mewujudkan Good Governance Di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)', *Jurnal Juristic*, 2.1 (2021), 99–115.

pelayanan publik, khususnya dalam hal kecepatan layanan, kejelasan prosedur, empati petugas, dan kenyamanan fasilitas. Namun, aspek pembaruan informasi digital dan responsivitas daring masih menjadi catatan yang harus dibenahi. Hasil ini sejalan dengan amanat Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 bahwa pelayanan publik harus diberikan secara cepat, transparan, dan adil, serta selalu mengedepankan kepuasan masyarakat sebagai pengguna utama layanan.

Berdasarkan pembahasan diatas, implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Dinas Pendidikan Kota Batu merupakan salah satu strategi peningkatan mutu pelayanan publik yang diarahkan pada penyederhanaan prosedur, efisiensi waktu, dan peningkatan aksesibilitas layanan. Untuk menggambarkan alur implementasi tersebut secara lebih sistematis, berikut disajikan bagan skematis mengenai tahapan dan unsur yang terlibat dalam pelaksanaan PTSP di Dinas Pendidikan Kota Batu.

Bagan 5. 1 Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) untuk Peningkatan Mutu Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Kota Batu



BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka kesimpulan dari penelitian mengenai penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan hasil penerapannya terhadap mutu pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kota Batu dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Dinas Pendidikan Kota Batu

a. Proses Penerapan PTSP di Dinas Pendidikan Kota Batu

Penerapan PTSP di Dinas Pendidikan Kota Batu dilaksanakan melalui sistem layanan terpusat yang mencakup layanan langsung dan layanan berbasis digital. Proses pelayanan dirancang melalui alur sistematis, meliputi:

- 1) Penerimaan berkas, verifikasi oleh front office
- 2) pemrosesan oleh bidang teknis, hingga penyampaian hasil layanan.
- 3) Sistem antrean digital, SOP layanan, dan ketersediaan media informasi menjadi penunjang utama kelancaran proses layanan. Pelaksanaan tersebut telah mencerminkan prinsip efisiensi, keterbukaan, dan integrasi pelayanan.

b. Kendala dalam Penerapan PTSP di Dinas Pendidikan Kota Batu

Kendala utama dalam pelaksanaan PTSP meliputi:

- 1) keterbatasan jumlah petugas pelayanan pada waktu sibuk

- 2) rendahnya literasi digital masyarakat dalam mengakses layanan daring
 - 3) serta belum optimalnya integrasi sistem informasi antar bidang
- hambatan ini berpengaruh terhadap kecepatan layanan dan efektivitas pemanfaatan sistem digital secara menyeluruh.

c. Evaluasi Pelaksanaan PTSP di Dinas Pendidikan Kota Batu

Dinas Pendidikan Kota Batu secara rutin melakukan evaluasi melalui

- 1) Forum internal, survei kepuasan masyarakat, dan sistem pengaduan.
- 2) Evaluasi ini dilakukan untuk menilai efektivitas layanan serta menjadi dasar untuk melakukan perbaikan.
- 3) Evaluasi yang dilakukan bersifat partisipatif dan berbasis data, sehingga menjadi alat kontrol penting dalam mempertahankan kualitas pelayanan.

d. Solusi dan Inovasi Pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Batu

Berbagai solusi diterapkan untuk mengatasi kendala pelayanan, di antaranya:

- 1) penambahan petugas saat jam sibuk, pelatihan internal, dan peningkatan media informasi.
 - 2) Inovasi pelayanan juga dikembangkan melalui *pojok edukasi layanan*, video tutorial, serta sistem pelayanan keliling ke wilayah pinggiran.
- Langkah ini menunjukkan komitmen dinas terhadap peningkatan pelayanan yang adaptif dan inklusif.

2. Hasil Penerapan PTSP terhadap Mutu Pelayanan Publik

Penerapan PTSP telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan mutu pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kota Batu antara lain:

- 1) Masyarakat merasakan manfaat dari sisi kecepatan penyelesaian layanan, kejelasan prosedur, kenyamanan fasilitas, dan sikap ramah petugas.
- 2) Dimensi mutu pelayanan seperti *reliability*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* telah terpenuhi dengan cukup baik. Sistem antrean digital.
- 3) ketersediaan informasi layanan, serta komunikasi langsung dengan petugas menjadi faktor pendukung utama meningkatnya kepuasan masyarakat.

Namun demikian, terdapat aspek yang masih perlu diperbaiki, yaitu pemutakhiran informasilayanan secara digital dan peningkatan responsivitas petugas dalam pelayanan berbasis daring. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun implementasi PTSP telah berjalan efektif dalam meningkatkan mutu layanan, perbaikan berkelanjutan tetap diperlukan, khususnya dalam menghadapi tantangan pelayanan publik di era digital.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi pelayanan terpadu satu pintu untuk peningkatan mutu pelayanan publik di dinas pendidikam kota batu, peneliti memberi beberapa saran yang dapat dijadikan bahan evaluasi dan pengembangan oleh pihak terkait.

1. Bagi Dinas Pendidikan Kota Batu

Melakukan evaluasi berkala terhadap sistem pelayanan untuk menyesuaikan layanan dengan perkembangan kebutuhan Masyarakat dalam teknologi informasi. Selain itu kompetensi SDM juga sangat diperlukan dengan memberikan pelatihan kepada petugas layanan agar memberikan pelayanan yang ramah, profesional dan responsive terhadap keluhan Masyarakat. Dalam hal infrastruktur, pengembangan dan optimalisasi sistem digital harus menjadi prioritas. Akses layanan berbasis daring yang lebih cepat, mudah dan inklusif juga membantu meningkatkan mobilitas pelayanan di daerah terpencil. Kemudian juga melakukan sosialisasi kepada Masyarakat terkait prosedur layanan digital seperti sistem antrian online.

2. Bagi Perguruan tinggi

Untuk perguruan tinggi, khususnya manajemen pendidikan islam, hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan penguatan antara teori dan praktek lapangan. Perguruan tinggi dapat membangun Kerjasama penelitian dan pengabdian dengan instansi pemerintah untuk mengkaji langsung praktik dilapangan. Selain itu, lembaga pendidikan tinggi juga diharapkan mampu mendorong mahasiswanya untuk terlibat dalam penelitian terapan dan kegiatan magang di lembaga pemerintahan agar memperoleh pengalaman langsung dalam melihat proses pelayanan publik secara menyeluruh.

3. Bagi peneliti Selanjutnya

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memperluas cakupan kajian dengan menggunakan pendekatan yang berbeda, seperti kuantitatif agar data yang diperoleh lebih objektif dan terukur secara statistik. Penelitian

selanjutnya juga dapat dilakukan dengan lebih memfokuskan pada kajiannya pada dampak sosial dan ekonomi dari layanan PTSP seperti penghematan biaya, pengurangan praktik penyalahgunaan kewenangan, serta peningkatan partisipasi publik dalam pelayanan pendidikan.

Dengan adanya saran-saran ini diharapkan berbagai pihak dapat menjadikan penelitian sebagai pijakan untuk memperbaiki dan mengembangkan sistem pelayanan publik yang lebih efektif, efisien dan berorientasi pada kepuasan Masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusta, Ivanovich, 'Teknik Pengumpulan Dan Analisis Data Kualitatif', *Pusat Penelitian Sosial Ekonomi. Litbang Pertanian, Bogor*, 27.10 (2003), 179–88
- Agustina, Enny, 'Pelaksanaan Pelayanan Publik Berkualitas Bagi Masyarakat', *Jurnal Literasi Hukum*, 3.2 (2019), 10
- Amin, Al, 'Efektivitas Pelayanan Publik Pendidikan Melalui Ptsp Di Mts Negeri 4 Kota Surabaya', *JISP (Jurnal Inovasi Sektor Publik)*, 2.3 (2022), 82–96
- El Anshori, Yuli Tirtariandi, and Anto Hidayat, 'Implementasi Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu', *JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)*, 12.1 (2014), 229–40
- Ansori, Abu Ayub, and Ria Angin, 'Mekanisme Penyaluran Tenaga Kerja Di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Bondowoso', *POLITICO*, 18.1 (2018)
- Arikunto, Suharsimi, 'Prosedur Penelitian Tindakan Kelas', *Bumi Aksara*, 136.2 (2006), 2–3
- Armalanda, Anto, 'Analisis Pengukuran Tingkat Kualitas Pelayanan PLN Mobile Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual Pada PT. PLN (Persero)RayonKayuagung',
Http://Repository.Radenfatah.Ac.Id/Id/Eprint/20200, 2022
- Bachri, Bachtiar S, 'Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi Pada Penelitian Kualitatif', *Teknologi Pendidikan*, 10.1 (2010), 46–62
- Von Bertalanffy, Ludwig, 'General Systems Theory', *The Science of Synthesis: Exploring the Social Implications of General Systems Theory*, 103 (2010)
- Caswito, Ade, 'Evaluasi Kualitas Pelayanan Pengurusan Perizinan Usaha Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Ptsp) Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Kantor Ptsp Di Dki Jakarta)'

(Universitas Mercu Buana Jakarta, 2016)

Dartiningsih, Bani Eka, 'Gambaran Umum Lokasi, Subjek, Dan Objek Penelitian', *Buku Pendamping Bimbingan Skripsi*, 129 (2016)

Dewi, Yuliana, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Tarakan', 2023

Dompak, Timbul, Lubna Salsabila, Paramita Khodijah, and Suryani Barimbing, 'Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Batu Aji', *JURSIMA*, 12.1 (2024), 75–85

Dwiyanto, Agus, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik* (Ugm Press, 2021)

Enggarani, Nuria Siswi, 'Kualitas Pelayanan Publik Dalam Perizinan Di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Boyolali', *Law and Justice*, 1.1 (2016), 16–29

Fadilla, Annisa Rizky, and Putri Ayu Wulandari, 'Literature Review Analisis Data Kualitatif: Tahap Pengumpulan Data', *Mitita Jurnal Penelitian*, 1.3 (2023), 34–46

Febliany, Imelda, Nur Fitriyah, and Enos Paselle, 'Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Terhadap Penyerapan Investasi Di Kalimantan Timur (Studi Pada Badan Perijinan Dan Penanaman Modal Daerah Provinsi Kalimantan Timur)', *Jurnal Administrative Reform*, 2.3 (2017), 410–20

Fitriani, Vini, Abdul Latif Samal, and Adri Lundeto, 'Sistem Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Pelaksana Pendidikan Islam Di Lingkungan Kementerian Agama Kabupaten Minahasa Utara', *Journal of Islamic Education Policy*, 5.2 (2020)

Ginting, Lia Melanie, Elisa Susanti, and Asep Sumaryana, 'Implementasi Pelayanan

- Terpadu Satu Pintu Non-Perizinan Di Ukur Dari Kepuasan Masyarakat Dengan Menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat’, *Responsive: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi, Sosial, Humaniora Dan Kebijakan Publik*, 1.2 (2018), 45–55
- Halik, Abdul, ‘Kajian Pengembangan Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Melalui Perspektif Indikator Kinerja Utama (IKU)’, *Jurnal Bina Praja*, 6.1 (2014), 1–18
- Hardiyansyah, Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya* (Gava Media, 2018)
- Hartati, Sri, ‘Kinerja Organisasi Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang’, *JPMIS*, 2013
- Hendrawan, Donni, Chandra Nurcahyo, and Andi Afdal, ‘Pelayanan Primer Yang Berkualitas: Sebuah Tinjauan Literatur’, *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 1.1 (2021), 1–14
- Hidayat, Fatah, Sutomo Sutomo, and Bagus Sigit Sunarko, ‘Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP): Pendelegasian Kewenangan Setengah Hati (Studi Terhadap Penyelenggaraan PTSP Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Banyuwangi)’, *Politico*, 18.1 (2018)
- Hutagalung, Gidion Steven, ‘Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Dalam Rangka Mewujudkan Good Governance Di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)’, *Jurnal Juristic*, 2.1 (2021), 99–115
- Irtanto, Irtanto, ‘Kinerja Birokrasi Pelayanan Sektor Publik: Perspektif Perkembangan Teori’, *CAKRAWALA*, 14.2 (2020), 153–71
- Izudin, Ahmad, ‘Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Good Governance Di Kecamatan Umbulharjo Kota Yogyakarta’, *Publisia (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 4.1 (2019), 1–10

- Jailani, 'Pelayanan Publlik: Kajian Pendekatan Menurut Perspektif Islam', *Jurnal Al Bayan*, Vol. 19.27 (2013), 93–109
- Jumhariani, Jumhariani, Gunawan Bata Ilyas, and Abdul Razak Munir, 'Persepsi Kualitas Jasa Layanan Perizinan Terhadap Inovasi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Bantaeng', *Jurnal Mirai Management*, 3.1 (2018), 266–88
- Kaharuddin, Kaharuddin, 'Kualitatif: Ciri Dan Karakter Sebagai Metodologi', *Equilibrium: Jurnal Pendidikan*, 9.1 (2021), 1–8
- Khaerudin, Khaerudin, 'Kontribusi Manajemen Kearsipan Terhadap Kualitas Layanan Tenaga Pendidik Di MTsN Kota Dan Kabupaten Serang', *Tarbawi: Jurnal Keilmuan Manajemen Pendidikan*, 4.02 (2018), 251–62
- Kusuma, Andana Adytia, Sadu Wasistiono, and Andi Pitono, 'Penerapan E-Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Provinsi Jawa Barat', *VISIONER: Jurnal Pemerintahan Daerah Di Indonesia*, 13.2 (2021), 154–57
- Lestari, Fibria Anggraini Puji, 'Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan', *Sosio E-Kons*, 10.2 (2018), 179–87
- Madjid, Udaya, and Andi Ulfiani Umar, 'Efektivitas Program Pelatihan Kerja Pada Dinas Penanaman Modal, Ptsp Dan Tenaga Kerja Dalam Rangka Menurunkan Tingkat Pengangguran Di Kabupaten Bulukumba Provinsi Sulawesi Selatan', *Academia Praja: Jurnal Ilmu Politik, Pemerintahan, Dan Administrasi Publik*, 6.2 (2023), 340–52
- Mansur, T, 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Bagian Bina Sosial Setdako Lhokseumawe', *Disertasi Tidak Diterbitkan. Medan: Sekolah Pascasarjana Universitas Sumatra Utara*, 2008
- Martono, Nanang, *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi Dan Analisis Data*

Sekunder (Sampel Halaman Gratis) (RajaGrafindo Persada, 2010)

Maulidia, Rike Nur, Dwi Lutfi Nur Anisa, Lisa Norlaili, Miftahush Shurur, and Syamsul Ma'arif, 'Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Berbasis Masyarakat Di Kementerian Agama Kabupaten Jombang', *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam*, 1.1 (2019), 84–101

Maulidiyah, Nur Alifatus, 'Analisis Kualitas Pegawai Front Office Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto. 10 (1), 1–101', 2021

Maulidiah, Yunta Fa'audi, Slamet Muchsin, and Agus Zainal Abidin, 'Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Kantor Kelurahan Pandanwangi Kecamatan Blimbing Kota Malang)', *Respon Publik*, 13.4 (2019), 61–67

Mayestika, Pebyola, and Mira Hasti Hasmira, 'Artikel Penelitian', *Jurnal Perspektif*, 4.4 (2021), 519–30

Moha, Iqbal, 'Resume Ragam Penelitian Kualitatif', 2019

Mukarom, Zaenal, and Muhibudin Wijaya Laksana, 'Manajemen Pelayanan Publik' (Pustaka Setia, 2015)

Mulyadi, Deddy, Hendrikus T Gedeona, and Muhammad Nur Afandi, 'Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik: Konsep Dan Praktik Administrasi Dalam Penyusunan SOP, Standar Pelayanan, Etika Pelayanan, Inovasi Untuk Kinerja Organisasi', 2016

Nabila, Aisyah, 'Konsepsi Manajemen, Manajemen Mutu, Dan Manajemen Mutu Pendidikan', *Ability: Journal of Education and Social Analysis*, 2022, 56–63

Octaviani, Rika, and Elma Sutriani, 'Analisis Data Dan Pengecekan Keabsahan Data', 2019

PRASETIA, EDWYN HARI, 'Kompetensi Aparatur Sipil Negara Dalam Peningkatan

Mutu Pelayanan Publik’ (Universitas Airlangga, 2019)

Prastyo, Angga Teguh, dan Ulfatul Aini. *Strategi Pembelajaran Pendidikan Agama Islam Bagi Generasi Millenial di Era Revolusi Industri 4.0 (Studi Multisitus di SMA Surya Buana Kota Malang dan SMA Islam Nusantara Kota Malang)*. Prosiding *International Conference on Islamic Education: Challenges in Technology and Literacy*, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 6–7 November 2019.

Prasetyo, David Dwi, Hardi Warsono, and R Slamet Santoso, ‘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 (2023), 529–48

Prastowo, Andi, ‘Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian’, 2012

Pratama, Heraspati Yudha, Buce Trias Hanggara, and Nanang Yudi Setiawan, ‘Evaluasi Usability Dengan Menerapkan Metode Heuristic Evaluation Pada Website Dinas Pendidikan Kota Batu’, *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 6.3 (2022), 1350–59

Rahardjo, Mudjia, ‘Triangulasi Dalam Penelitian Kualitatif’, 2010

Raharjo, Muhamad Mu’iz, *Manajemen Pelayanan Publik* (Bumi Aksara, 2022)

Rahmawati, Rahmawati, and Qiqi Asmara, ‘Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Di Pengadilan Agama Kelas IA Kota Depok’, *Jurnal Media Administrasi*, 9.1 (2024), 63–84

Rijali, Ahmad, ‘Analisis Data Kualitatif’, *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17.33 (2018), 81–95

Roziqin, Moh Syukron, and M Hanif Satria Budi, ‘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 (2021), 170–87
- SALSABILLA, SUMARDI, ‘Implementasi Manajemen Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Ptsp) Di Man 1 Tanggamus’ (UIN Raden Intan Lampung, 2024)
- Santoso, Joko, Suhardjono Suhardjono, and Septiana Hariyani, ‘Evaluasi Skala Pelayanan Prasarana Pendidikan Sekolah Menengah Kejuruan Di Kota Batu’, *Rekayasa Sipil*, 6.2 (2012), 156–67
- Sasiani, Vininda, ‘Kesiapan Sumber Daya Manusia Dalam Implementasi Standar Pelayanan Publik Di Dinas Pendidikan Kota Batu’ (Universitas Negeri Malang, 2011)
- Sayekti, Fran, Yunus Indra Purnama, Lilis Endang Wijayanti, U T Yogyakarta, U T Yogyakarta, U T Yogyakarta, and others, ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemakai Layanan Jasa Pada Instansi Pemerintah’, in *The 2nd Widyagama National Conference on Economics and Business (WNCEB 2021)*, *Wnceb*, 2021, pp. 162–73
- Septyaningsih, Rimawati, ‘Implementasi Program Layanan Mutasi Siswa Sd Dan Smp Dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Dinas Pendidikan Pemuda Dan Olahraga Kota Yogyakarta’, *Spektrum Analisis Kebijakan Pendidikan*, 10.2 (2021), 51–61
- SETIAWAN, DEDE, Ayub Mursalin, and Tasnim Rahman Fitra, ‘Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi’ (UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, 2021)
- Setijaniningrum, Erna, ‘Inovasi Pelayanan Publik’ (PT. Medika Aksara Globalindo, 2009)
- Sim, Emiliani Nindy Diana Rusega, and Petrus Atong, ‘Kinerja Pelayanan Publik’, *FOKUS: Publikasi Ilmiah Untuk Mahasiswa, Staf Pengajar Dan Alumni Universitas Kapuas Sintang*, 21.1 (2023)

- Solihin, Endang, 'Pendekatan Kualitatif Dalam Penelitian Pendidikan' (Pustaka Ellios, 2021)
- Solihin, Solihin, and Aflatun Muchtar, 'Terjemahan Al-Quran Kemenag 2018 Dan Implikasi Ideologi: Analisis Tentang Ayat-Ayat Jihad', *Jurnal Semiotika-Q: Kajian Ilmu Al-Quran Dan Tafsir*, 2.2 (2022), 216–31
- Suandi, Suandi, 'Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur', *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 1.2 (2019), 13–22
- Suhartoyo, Suhartoyo, 'Implementasi Fungsi Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)', *Administrative Law and Governance Journal*, 2.1 (2019), 143–54
- Sujarweni, V Wiratna, 'Metodelogi Penelitian', *Yogyakarta: Pustaka Baru Perss*, 2014
- Swandaru, Rama, 'Efektivitas Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Ptsp) Di Kecamatan Pasar Minggu Jakarta Selatan Tahun 2021 (Studi Kasus Pelayanan Imb)' (Universitas Nasional, 2022)
- Syuhada, Ootong, 'Tinjauan Yuridis Tentang Pelayanan Publik Di Kabupaten Majalengka Dihubungkan Dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu', *PUBLICITAS*, 9.2 (2015)
- Tahalea, Stephani Nora, Sri Suwitri, and Dewi Rostyaningsih, 'Evaluasi Dampak Kebijakan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Semarang', *Journal of Public Policy and Management Review*, 4.3 (2015), 387–99
- Thalib, Mohamad Anwar, 'Pelatihan Analisis Data Model Miles Dan Huberman Untuk Riset Akuntansi Budaya', *Madani: Jurnal Pengabdian Ilmiah*, 5.1 (2022), 23–33

- Titania, Madeleine Yeza, 'Kualitas Dan Kepatuhan Pelayanan Publik Oleh Pemerintah Di Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik', *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 7.1 (2023), 281–93
- Tjiptono, Fandy, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima Edisi 4* (Penerbit Andi, 2022)
- Tjiptono, Fandy, and Anastasia Diana, *Manajemen Dan Strategi Kepuasan Pelanggan* (Penerbit Andi, 2022)
- Tyasotyaningarum, Berlian, and Arsita Putri, 'Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima Di Kabupaten Trenggalek', *Jurnal Mediasosian: Jurnal Ilmu Sosial Dan Administrasi Negara*, 5.2 (2021), 201–13
- Wahidmurni, Wahidmurni, 'Pemaparan Metode Penelitian Kualitatif', 2017
- Wiranata, Rio Agustian, and Mutia Evi Kristhy, 'Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Sebagai Values Of Law Atas Pelayanan Publik Terhadap Penyandang Disabilitas', *Jurnal Komunikasi Hukum (JKH)*, 8.1 (2022), 208–18

LAMPIRAN

Lampiran 1 Instrumen Wawancara

Tabel Instrumen Wawancara

No.	Fokus Penelitian	Subjek Penelitian	Pertanyaan Wawancara
1.	Penerapan Pelayanan PTSP dalam meningkatkan Mutu Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan kota Batu	1) Kasubag Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan Kota Batu	Bagaimana prosedur atau alur pelayanan untuk setiap jenis layanan yang tersedia dari proses pengajuan hingga proses penyelesaian?
		2) Pegawai Staf bidang umum pelayanan publik Dinas pendidikan kota Batu	Strategi yang digunakan untuk memastikan PTSP dapat meningkatkan mutu pelayanan publik?
		3) Petugas 1 Frontliner Dinas Pendidikan kota Batu	Apa saja kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP), baik dari aspek teknis maupun non teknis
		4) Petugas 2 Front liner Dinas Pendidikan Kota Batu	Apa inovasi PTSP yang telah diterapkan untuk mempersingkat waktu pelayanan publik guna meningkatkan kepuasan masyarakat?
			Apakah ada program pelatihan khusus untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas pendidikan kota batu?
			Metode PTSP seperti apa yang di jalankan dan menjadi ciri khas pelayanan publik Dinas Pendidikan Kota Batu?
		1) Responden Eksternal 1 (pihak pengguna jasa layanan)	Bagaimana pengalaman Anda dalam mengurus layanan di Dinas Pendidikan Kota Batu? Apakah prosesnya mudah atau ada kendala tertentu?
		2) Responden Eksternal 2 (pihak pengguna jasa layanan)	Apa jenis layanan yang pernah Anda akses di Dinas Pendidikan Kota Batu?

Lampiran 2 Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN

Jalan Gajayana 50, Telepon (0341) 552398 Faximile (0341) 552398 Malang
<http://fitk.uin-malang.ac.id> email : fitk@uin-malang.ac.id

Nomor : 1482/Un.03.1/TL.00.1/05/2025 02 Mei 2025
Sifat : Penting
Lampiran : -
Hal : Izin Penelitian

Kepada

Yth. Kepala Dinas Pendidikan Kota Batu
di
Batu

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, dalam rangka menyelesaikan tugas akhir berupa penyusunan skripsi mahasiswa Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, kami mohon dengan hormat agar mahasiswa berikut:

Nama : Friska Olivia Natania
NIM : 210106110091
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam (MPI)
Semester - Tahun Akademik : Genap - 2024/2025
Judul Skripsi : Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Kota Batu
Lama Penelitian : Mei 2025 sampai dengan Juli 2025 (3 bulan)

diberi izin untuk melakukan penelitian di lembaga/instansi yang menjadi wewenang Bapak/Ibu.

Demikian, atas perkenan dan kerjasama Bapak/Ibu yang baik di sampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik
Dr. Muhammad Walid, MA
19730823 200003 1 002

Tembusan :

1. Yth. Ketua Program Studi MPI
2. Arsip

Lampiran 3 Surat Keterangan Penelitian

	PEMERINTAH KOTA BATU DINAS PENDIDIKAN Jalan Panglima Sudirman Nomor 507, Batu, Kota Batu, Jawa Timur 65313 Telepon (0341) 511665, Laman dindik.batukota.go.id, Pos-el dindik@batukota.go.id
Batu 19 Februari 2025	
Nomor : 072/8/35.79.401/II/2025 Sifat : Biasa Lampiran : - Hal : Jawaban Ijin Pertimbangan	
Yth. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Batu Di BATU	
Menindaklanjuti surat dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Batu nomor 072/232/35.79.505/II/2025 tanggal 11 Februari 2025 tentang ijin pertimbangan Penelitian / Magang / PKL / Audiensi / Wawancara mahasiswa :	
Nama/NIM/NIK Jurusan Fakultas PT/Sekolah/Lembaga Alamat Judul/Tema Pengumpulan Data Waktu Lokasi	: FRISKA OLIVIA NATANA 3523204110010001 : Manajemen Pendidikan Islam : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan : UIN Maulana Malik Ibrahim Malang : Jl. Gajayana no. 50, Kota Malang : Cp 085607148044 : Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) untuk Peningkatan Mutu Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Kota Batu : Pengamatan dan Observasi : 28 Februari 2025 s/d 31 Maret 2025 : Dinas Pendidikan Kota Batu
Pada prinsipnya kami tidak keberatan dengan kegiatan dimaksud, dengan catatan wajib menaati peraturan dan tata tertib yang berlaku.	
Demikian dan terima kasih.	
Kepala Dinas Pendidikan  MUHAMMAD CHORI, S.Sos, M.Si Pembina Utama Muda NIP. 19690308 198911 1 001	

Lampiran 4 Dokumentasi Wawancara



Wawancara dengan kepala sub bagian pelayanan dan koordinator layanan



Wawancara dengan petugas layanan dan petugas resepsionis publik dinas pendidikan kota batu



Wawancara dengan narasumber luar



Wawancara dengan mahasiswa magang

Lampiran 5 Dokumentasi Dokumen

SALINAN

1



**PROVINSI JAWA TIMUR
PERATURAN WALIKOTA BATU
NOMOR 58 TAHUN 2020**

TENTANG

**ROAD MAP REFORMASI BIROKRASI
PEMERINTAH KOTA BATU TAHUN 2020-2024**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA,

WALIKOTA BATU,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025 dan Ketentuan Pasal 2 huruf c Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 37 Tahun 2013 tentang Pedoman Penyusunan *Road Map* Reformasi Birokrasi Pemerintah Daerah, dipandang perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi Pemerintah Kota Batu Tahun 2020-2024;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3848);

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang sistem Perencanaan Pembangunan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 104, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4421);

3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);

4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir

Lampiran 6 Dokumentasi Observasi



Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup

Daftar Riwayat Hidup



Nama : Friska Oliva Natania
 NIM : 210106110091
 Alamat : Desa Ngandong, Kecamatan Grabagan, Kabupaten
 Tuban, Jawa Timur 62371
 Tempat & Tanggal Lahir : Tuban, 01 Oktober 2001
 No. Telp. : 085607148044
 Email : friskaol4555@gmail.com

Riwayat Pendidikan Formal

- | | |
|--------------------------|-------------|
| 1. TK Muslimat Nu Rengel | : 2007-2008 |
| 2. SD Negeri Rengel IV | : 2008-2014 |
| 3. SMP Negeri 2 Rengel | : 2014-2017 |
| 4. SMA Negeri 1 Rengel | : 2017-2020 |

5. UIN Maulana Malik Ibrahim Malang : 2021-2025

Riwayat Non Formal

1. TPQ Sabilun Najah Grabagan : 2008-2020

Riwayat Organisasi

1. UKM Pramuka Uin Malang : 2023-2024