



MANAJEMEN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) DI MAN KOTA PALANGKA RAYA

Fikrin Masturo¹, Dakir², Slamet Riyadi³
^{1,2,3} Universitas Islam Negeri Palangka Raya, Indonesia

Email: fikrinmasturo@gmail.com



DOI: <https://doi.org/10.34125/jmp.v11i2.2014>

Sections Info

Article history:

Submitted: 22 January 2026
Final Revised: 17 March 2026
Accepted: 11 April 2026
Published: 30 April 2026

Keywords:

Integrated One-Stop Service
Excellent Service (5S)
Digitalization of Administration
Public Service Management



ABSTRACT

Public demand for fast, transparent, and accountable services has encouraged educational institutions to innovate their administrative systems. One such innovation is the One-Stop Integrated Service (PTSP), which centralizes various administrative services in a single unit to improve effectiveness and efficiency. This study aims to analyze PTSP management in improving administrative service quality at MAN Kota Palangka Raya using a qualitative descriptive approach. Data were collected through observation, interviews, and documentation involving the head of administration, PTSP officers, and service users. The results show that PTSP management is implemented through planning, organizing, and implementing service stages integrated into one unit. The novelty lies in developing a PTSP management model integrating management functions, service excellence ethics (5S principles), and administrative digitalization in the madrasah context. The study reveals the interrelationship between service governance, officer behavior, and technology use in improving public education service quality, producing empirical findings of increased service time efficiency and user satisfaction as PTSP management success indicators in Islamic educational institutions.

ABSTRAK

Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang cepat, transparan, dan akuntabel mendorong lembaga pendidikan untuk berinovasi dalam sistem pelayanan administrasi. Salah satu inovasi tersebut adalah Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang memusatkan berbagai layanan administrasi dalam satu unit pelayanan guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan. Penelitian ini bertujuan menganalisis manajemen PTSP dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di MAN Kota Palangka Raya. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan melibatkan kepala tata usaha, petugas PTSP, serta pengguna layanan sebagai informan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen PTSP dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, pengorganisasian, dan pelaksanaan yang terintegrasi dalam satu unit layanan. Kebaruan penelitian ini terletak pada pengembangan model manajemen PTSP berbasis integrasi fungsi manajemen, etika pelayanan prima (prinsip 5S), serta digitalisasi administrasi dalam konteks madrasah. Penelitian ini mengungkap keterkaitan antara tata kelola layanan, perilaku petugas, dan pemanfaatan teknologi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pendidikan, serta menghasilkan temuan empiris berupa peningkatan efisiensi waktu layanan dan kepuasan pengguna sebagai indikator keberhasilan manajemen PTSP pada lembaga pendidikan Islam.

Kata kunci: Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), Pelayanan Prima (5S), Digitalisasi Administrasi, Manajemen Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Dalam era reformasi birokrasi saat ini, tuntutan terhadap kualitas pelayanan publik oleh instansi pemerintah semakin meningkat secara signifikan. Masyarakat kini mengharapkan pelayanan yang tidak hanya cepat dan mudah diakses, tetapi juga transparan, akuntabel, serta memberikan kepastian prosedur. Menurut data Ombudsman Republik Indonesia tahun 2023, sektor pendidikan masih menjadi salah satu bidang yang mendapat aduan terbanyak terkait pelayanan publik, menunjukkan masih adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dengan realitas layanan yang diterima ([Fadri & Fil, 2024](#)). Manajemen, sebagai proses bekerja sama antar individu dan kelompok untuk mencapai tujuan organisasi, memegang peranan krusial dalam menjawab tantangan ini. Secara teoretis, manajemen pelayanan adalah penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan, serta mengoordinasikan aktivitas pelayanan guna mencapai kepuasan pelanggan ([Wartono et al., 2025](#)). Hal ini sejalan dengan prinsip manajemen yang dikemukakan George R. Terry, yakni *Planning, Organizing, Actuating, dan Controlling* (POAC) sebagai fondasi utama dalam mengelola organisasi secara efektif dan efisien ([Syahputra & Aslami, 2023](#)). Urgensi penerapan sistem pelayanan yang terstandarisasi pada lembaga pendidikan Islam semakin kuat seiring meningkatnya harapan masyarakat terhadap kualitas layanan administrasi madrasah ([Kurniawan & Kusuma, 2022](#)).

Lembaga pendidikan, sebagai salah satu institusi pemberi layanan publik, memiliki tanggung jawab moral dan administratif untuk memberikan layanan berkualitas tinggi kepada peserta didik, orang tua, alumni, maupun masyarakat luas ([Marpaung et al., 2023](#)). Studi dari Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan menunjukkan bahwa sekolah dengan sistem administrasi yang terstruktur memiliki tingkat kepuasan orang tua siswa hingga 78% lebih tinggi dibandingkan sekolah tanpa sistem tersebut. Layanan administrasi yang cepat, tepat, dan memuaskan merupakan indikator keberhasilan penyediaan layanan publik di sekolah ([Bijani et al., 2024](#)). Transformasi digital layanan administrasi pendidikan juga menjadi kebutuhan mendesak untuk merespons tuntutan masyarakat yang terus berkembang ([Hasibuan & Noor, 2023](#)). Dalam perspektif Islam, memberikan pelayanan terbaik merupakan bentuk pengamalan amanah sebagaimana ditegaskan dalam Al-Quran Surah An-Nisa ayat 58 yang memerintahkan menyampaikan amanah kepada pemiliknya dan menetapkan hukum secara adil ([Kementerian Agama, 2019](#)).

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۗ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ سَمِيعٌ بَصِيرٌ ﴾

Artinya: Sesungguhnya Allah menyuruhmu menyampaikan amanah kepada pemiliknya. Apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia, hendaknya kamu tetapkan secara adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang paling baik kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat (Q.S. An-Nisa: 58).

Sebagai langkah strategis untuk meningkatkan tata kelola administrasi, Kementerian Agama Republik Indonesia memperkenalkan inovasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) melalui Keputusan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2018 yang mendefinisikan PTSP sebagai sistem pelayanan yang mengintegrasikan proses pengelolaan dokumen dari tahap permohonan hingga penerbitan dalam satu lokasi tunggal (Keputusan Menteri Agama, 2018). Kualitas pelayanan dalam sistem ini dilihat dari kecepatan layanan, kejelasan prosedur, akurasi informasi, komunikasi yang efektif, serta responsivitas petugas ([Febriyanti, 2023](#)). Implementasi PTSP yang efektif diharapkan dapat memperkuat kepercayaan masyarakat

terhadap lembaga pendidikan sekaligus meningkatkan mutu manajemen berbasis sekolah (Roziqin & Budi, 2021). Inovasi pelayanan publik seperti PTSP terbukti berkontribusi nyata dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, khususnya di era digitalisasi (Fitriani & Syamsuddin, 2022).

Namun, keberhasilan sistem PTSP sangat bergantung pada bagaimana fungsi-fungsi manajemen dijalankan secara konsisten. Perencanaan yang matang harus melibatkan berbagai pemangku kepentingan untuk memastikan kebutuhan masyarakat terpenuhi (Afriani et al., 2024). Pengorganisasian sumber daya manusia (SDM) dan material menjadi kunci agar koordinasi antar tim berjalan efektif dengan pembagian tugas yang jelas. Tanpa pengelolaan yang tertata, proses pelayanan berpotensi mengalami hambatan teknis yang berujung pada ketidakpuasan pengguna layanan (Salsabila, 2024). Implementasi manajemen layanan berbasis teknologi informasi terbukti efektif meningkatkan efisiensi dan akuntabilitas layanan administrasi di lembaga pendidikan Islam (Oktaviani & Rahman, 2023).

Tabel 1. Data Permasalahan Pelayanan Administrasi Sebelum dan Sesudah PTSP

Aspek	Sebelum PTSP	Sesudah PTSP
Alur Layanan	Tidak terstruktur, pengguna langsung ke TU	Terpusat satu pintu, alur jelas dan tertib
Waktu Layanan	Rata-rata 30–45 menit per permohonan	Rata-rata 10–20 menit per permohonan
Transparansi	Prosedur tidak terpampang dengan jelas	Prosedur dan persyaratan terdisplay di ruang PTSP
Kepuasan Pengguna	Kurang memuaskan (< 65%)	Meningkat signifikan (> 80%)
Dokumentasi	Manual dan tidak tersip dengan baik	Digital melalui Google Drive dan sistem internal

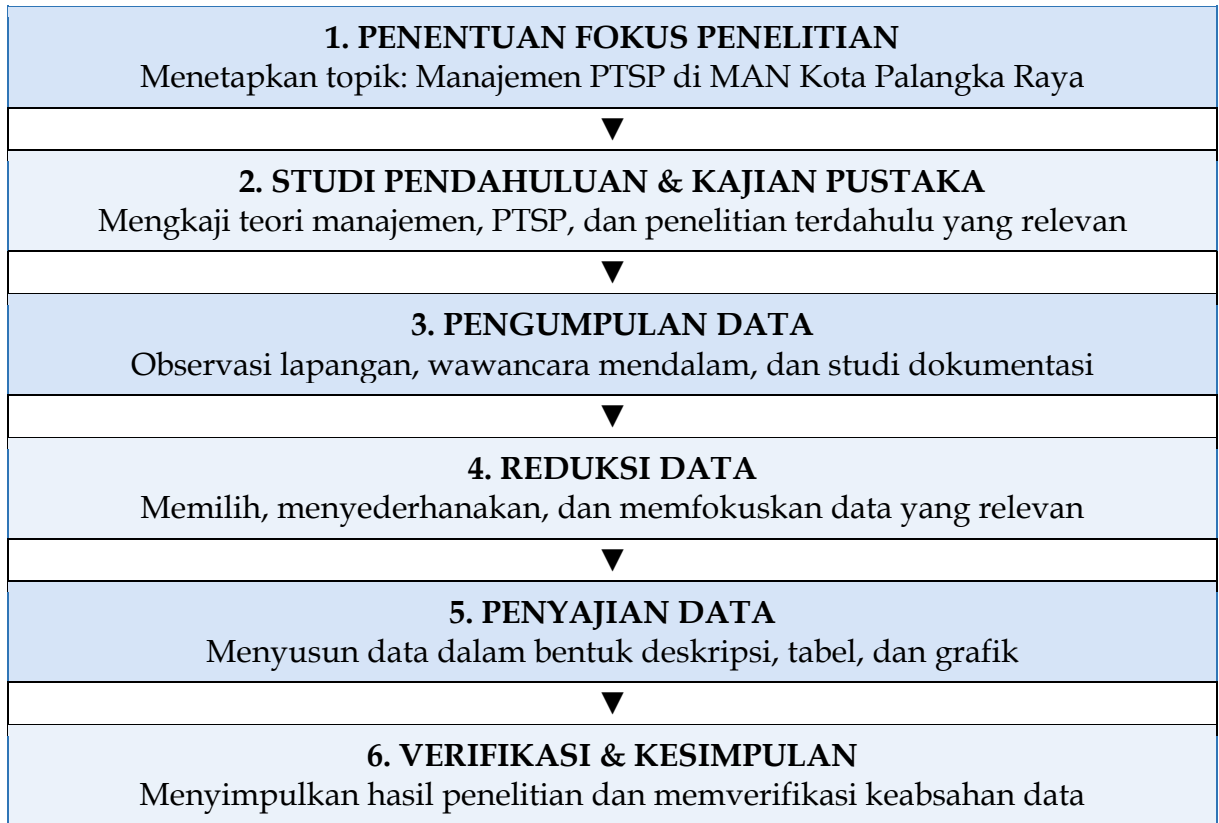
Sumber: Data Observasi MAN Kota Palangka Raya, 2024

Berdasarkan data pada tabel di atas, terlihat jelas urgensi penelitian ini: terdapat perbedaan signifikan kualitas layanan sebelum dan sesudah implementasi PTSP di MAN Kota Palangka Raya. Waktu layanan berhasil dipangkas dari rata-rata 30–45 menit menjadi 10–20 menit per permohonan, dan kepuasan pengguna meningkat dari di bawah 65% menjadi di atas 80%. Fenomena ini layak dikaji secara mendalam untuk memberikan model yang dapat direplikasi pada lembaga pendidikan lainnya. Reformasi birokrasi pelayanan pendidikan melalui sistem terpadu juga terbukti mampu meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan (Pratama et al., 2024). Penelitian ini bertujuan menganalisis proses perencanaan, pengorganisasian, dan pelaksanaan PTSP sebagai sarana peningkatan kualitas pelayanan di lingkungan madrasah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Informan dalam penelitian ini adalah Kepala Tata Usaha dan petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang bertanggung jawab dalam pelayanan dan administrasi, serta pengguna layanan sebagai informan pendukung. Penelitian ini menggunakan tiga teknik pengumpulan data, yaitu wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi (Sugiyono, 2022).

Teknik pengabsahan data yang digunakan adalah triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Secara garis besar, analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan interactive model dari Miles, Huberman, dan Saldana, yaitu reduksi data, penyajian data, dan verifikasi (Pasaribu et al., 2022). Langkah-langkah penelitian secara sistematis disajikan pada Gambar 1 berikut.



Gambar 1. Langkah-langkah Metode Penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Perencanaan Program PTSP di MAN Kota Palangka Raya

Hasil penelitian yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi menunjukkan bahwa perencanaan program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan tindak lanjut dari kebijakan Kementerian Agama Republik Indonesia dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pada satuan pendidikan madrasah. Program PTSP telah dimasukkan dalam dokumen Rencana Strategis (Renstra) madrasah sebagai bentuk komitmen lembaga dalam mewujudkan pelayanan yang efektif, transparan, dan terintegrasi. Secara struktural, pengelolaan PTSP berada di bawah koordinasi Kepala Tata Usaha sebagai penanggung jawab administrasi madrasah, sehingga pelaksanaan pelayanan dapat berjalan secara terarah dan sesuai prosedur yang ditetapkan.

Dalam proses perencanaannya, madrasah menetapkan dua orang staf yang bertugas sebagai petugas PTSP dan bekerja secara bergantian agar pelayanan tetap berjalan secara berkelanjutan. Penunjukan petugas didasarkan pada kompetensi dalam bidang administrasi, kemampuan komunikasi yang baik, sikap responsif, serta keramahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, madrasah juga memiliki rencana pengembangan layanan menuju sistem digital yang lebih terintegrasi, sehingga di masa mendatang masyarakat diharapkan dapat mengakses berbagai layanan administrasi secara daring tanpa

harus datang langsung ke madrasah.



Gambar 2. Grafik Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan PTSP MAN Kota Palangka Raya

Sumber: Data Survei Kepuasan Pengguna PTSP MAN Kota Palangka Raya, 2024

Pengorganisasian PTSP di MAN Kota Palangka Raya

Berdasarkan hasil observasi, ruang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) ditempatkan di bagian depan madrasah dan terpisah dari ruang Tata Usaha. Penempatan ruang tersebut bertujuan untuk memudahkan akses bagi pengguna layanan sekaligus menciptakan sistem pelayanan yang lebih tertib dan terstruktur. Seluruh pengguna layanan, baik siswa, alumni, orang tua, maupun masyarakat umum, diarahkan untuk memperoleh pelayanan administrasi melalui ruang PTSP sebagai pusat layanan utama di madrasah. Dalam sistem ini, pengguna layanan tidak diperkenankan langsung memasuki ruang Tata Usaha sehingga seluruh keperluan administrasi harus melalui PTSP terlebih dahulu.

Ruang PTSP dilengkapi dengan berbagai sarana pendukung seperti meja layanan, kursi tunggu, komputer, dan printer yang digunakan untuk menunjang proses pelayanan administrasi. Penerapan sistem satu pintu ini menjadikan alur pelayanan lebih terorganisasi dan terkontrol dibandingkan sebelum PTSP diterapkan. Pengelolaan dokumen administrasi juga dilakukan secara sistematis: surat masuk dicatat dengan baik, dan beberapa dokumen penting seperti legalisasi ijazah telah diarsipkan secara digital melalui Google Drive serta sistem internal madrasah. Namun demikian, keterbatasan ruang pelayanan masih menjadi kendala, terutama ketika jumlah pengguna layanan meningkat.

Pelaksanaan PTSP di MAN Kota Palangka Raya

Hasil wawancara dengan staf PTSP menunjukkan bahwa petugas memiliki peran utama dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di bagian depan madrasah. Petugas PTSP berfungsi sebagai pusat informasi dan pelayanan yang menerima berbagai permohonan administrasi dari pengguna layanan. Jenis layanan yang paling sering diajukan antara lain legalisasi ijazah, pembuatan surat keterangan, serta permohonan informasi terkait administrasi madrasah. Petugas PTSP berupaya memberikan penjelasan secara jelas dan bertahap kepada pengguna layanan yang belum memahami prosedur pelayanan. Respons masyarakat terhadap penerapan sistem PTSP cenderung positif karena pelayanan dinilai lebih cepat, lebih terarah, serta tidak berbelit-belit.

Tabel 2. Jenis Layanan PTSP MAN Kota Palangka Raya

NO	Jenis Layanan	NO	Jenis Layanan
1	Layanan Surat Keluar/Masuk	8	Surat Tugas
2	Legalisir Ijazah, SKHUN dan Raport	9	Surat Keterangan Izin Penelitian Mahasiswa
3	Surat Keterangan Kelakuan Baik Siswa	10	Rekomendasi Izin PPL/Magang Mahasiswa
4	Surat Keterangan Pengganti Ijazah	11	Layanan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB)
5	Rekomendasi Mutasi Siswa Masuk/Keluar	12	Layanan Pilihan Studi Kuliah
6	Pengambilan Ijazah dan SKHUN	13	Layanan Alumni
7	Rekomendasi Siswa	14	Layanan Orang Tua Siswa dan Laporan Kinerja ASN

Pembahasan

Perencanaan Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Perencanaan program PTSP merupakan proses strategis yang dirancang untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan administrasi kepada peserta didik, orang tua, serta masyarakat ([Mustikawati et al., 2024](#)). Perencanaan ini diawali dengan identifikasi kebutuhan layanan, pemetaan jenis layanan, serta analisis berbagai kendala yang selama ini dihadapi dalam proses administrasi ([Saputra et al., 2020](#)). Dalam konteks manajemen pelayanan publik, perencanaan PTSP tidak hanya berorientasi pada penyederhanaan prosedur, tetapi juga pada peningkatan kualitas layanan melalui penyusunan SOP yang jelas, sistem antrean yang tertata, serta pembagian tugas yang terstruktur bagi petugas pelayanan ([Tsabita & Khumaidi, 2025](#)). Temuan ini sejalan dengan teori manajemen George R. Terry yang menyatakan bahwa perencanaan (planning) merupakan proses penentuan tujuan organisasi serta penetapan langkah-langkah strategis untuk mencapainya secara efektif dan efisien ([Bintari et al., 2022](#)).

Pengorganisasian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Pengorganisasian PTSP merupakan tahapan penting dalam manajemen pelayanan publik yang bertujuan untuk menata struktur kerja, prosedur pelayanan, serta pengelolaan sumber daya secara sistematis agar pelayanan dapat berjalan efektif dan efisien ([Bustari, 2025](#)). Dalam konteks pelayanan publik, pengorganisasian tidak hanya berkaitan dengan pembagian tugas, tetapi juga mencakup pengaturan mekanisme kerja yang menjamin kualitas layanan serta kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan ([Rachman, 2021](#)). Temuan penelitian menunjukkan bahwa pengorganisasian PTSP di MAN Kota Palangka Raya telah dilaksanakan melalui penataan sistem pelayanan yang terpusat pada satu unit layanan administrasi, ditandai oleh penempatan ruang PTSP di bagian depan madrasah terpisah dari ruang Tata Usaha serta penunjukan dua orang staf yang bertugas secara bergantian. Meskipun secara ideal dibutuhkan tiga orang petugas, madrasah tetap berupaya mengoptimalkan sumber daya manusia yang tersedia ([Dakir & Latifah Husien, 2017](#)).

Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Pelaksanaan PTSP merupakan tahap implementasi dari perencanaan dan

pengorganisasian pelayanan yang telah dirancang sebelumnya. Dalam perspektif manajemen pelayanan publik, tahap actuating merupakan proses menggerakkan seluruh sumber daya organisasi agar dapat menjalankan tugas dan tanggung jawab sesuai tujuan yang telah ditetapkan (Rival et al., 2024). Hal ini sejalan dengan pandangan George R. Terry yang menyatakan bahwa fungsi pelaksanaan merupakan upaya menggerakkan anggota organisasi agar mampu melaksanakan kegiatan secara optimal guna mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien (Wijayanti & Wicaksana, 2023).

Temuan penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan PTSP di MAN Kota Palangka Raya dilaksanakan melalui sistem pelayanan yang terpusat pada satu unit layanan administrasi. Petugas PTSP berperan sebagai garda terdepan dalam menerima dan memproses berbagai permohonan layanan dari masyarakat, seperti legalisasi ijazah, pembuatan surat keterangan, serta pemberian informasi administrasi (Iskandar et al., 2025). Pelaksanaan pelayanan tersebut juga didukung dengan penerapan sikap pelayanan prima oleh petugas, seperti menerapkan prinsip 5S (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun) dalam setiap interaksi pelayanan (Arifani et al., 2022). Dengan demikian, pelaksanaan PTSP di MAN Kota Palangka Raya dapat dipahami sebagai bentuk implementasi manajemen pelayanan publik yang terintegrasi, yang tidak hanya berfungsi untuk menyederhanakan proses administrasi, tetapi juga untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan kepada masyarakat (Syahmidi et al., 2023).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN Kota Palangka Raya telah berjalan sesuai prinsip manajemen pelayanan publik yang menekankan efektivitas, efisiensi, dan kemudahan akses. Sistem PTSP memusatkan berbagai layanan administrasi dalam satu unit sehingga alur pelayanan lebih tertib, terstruktur, dan terkoordinasi. Penerapannya terbukti meningkatkan kualitas layanan administrasi dan mempermudah pengguna dalam memperoleh informasi secara lebih cepat dan jelas. Penelitian ini berkontribusi pada kajian manajemen pelayanan di lembaga pendidikan dengan menunjukkan bahwa PTSP bukan sekadar mekanisme administratif, melainkan strategi manajerial dalam meningkatkan efektivitas, transparansi, dan kepuasan pengguna layanan. Model pengelolaan PTSP ini dapat direplikasi pada lembaga pendidikan Islam lainnya.

REFERENSI

- Abdullah, A. (2017). Pandangan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Agama Islam Terhadap Etika Dosen Dalam Pelayanan Akademik Pada Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan Iain Palangka Raya. *FITRAH: Jurnal Kajian Ilmu-Ilmu Keislaman*, 3(2), 309–332.
- Adeoye, M. A., & Otemuyiwa, B. I. (2024). Navigating the Future: Strategies of EdTech Companies in Driving Educational Transformation. *JERIT: Journal of Educational Research and Innovation Technology*, 1(1), 43–50. <https://doi.org/10.34125/jerit.v1i1.10>
- Afriani, N., Baryanto, B., & Siswanto, S. (2024). Manajemen Sarana dan Prasarana Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Pembelajaran Di Smp Negeri 2 Kepahiang. Institut Agama Islam Negeri Curup.
- Amin, A. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Pendidikan Melalui PTSP di MTs Negeri 4 Kota Surabaya. *Jurnal Inovasi Sektor Publik*, 2, 1–14.
- Arifani, M. A., Anita, A. F., Fauziyah, A. N., & Gunawan, A. (2022). Efektivitas Penerapan Budaya 5S Dalam Perwujudan Pelayanan Prima Di Kantor Kelurahan Cisurupan Kota

- Bandung. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 20(1), 59–69.
- Aziz, M., 'Arif, M., Alwi, M. F., & Nugraha, M. N. (2024). Improving The Quality of Education Through Optimizing the Educational Administration System at The An-Nur Islamic Education Foundation. *INJIES: Journal of Islamic Education Studies*, 1(1), 5–15. <https://doi.org/10.34125/injies.v1i1.2>
- Bijani, H. L., Siregar, E. N., Mutia, Z., & Rizqa, M. (2024). Urgensi administrasi pendidikan bagi peningkatan mutu pendidikan. *PANDU: Jurnal Pendidikan Anak Dan Pendidikan Umum*, 2(2), 29–43.
- Baroud, N., Alouzi, K., Elfzzani, Z., Ayad, N., & Albshkar, H. (2024). Educators' Perspectives on Using (AI) As A Content Creation Tool in Libyan Higher Education: A Case Study of The University of Zawia. *JERIT: Journal of Educational Research and Innovation Technology*, 1(2), 61–70. <https://doi.org/10.34125/jerit.v1i2.12>
- Bintari, A., Dakir, D., & Muslimah, M. (2022). Manajemen Mutu Terpadu Dan Implementasinya Dalam Dunia Pendidikan. *EDUCATOR: Jurnal Inovasi Tenaga Pendidik Dan Kependidikan*, 2(2), 161–167.
- Bustari, U. (2025). Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Kementerian Agama Kota Bengkulu. *Jurnal Ilmiah Gema Perencana*, 4(1), 491–518.
- Dakir, & Latifah Husien. (2017). *Manajemen Berbasis Sekolah (MBS)*. IAIN Palangka Raya Press.
- Fadri, Z., & Fil, S. (2024). Era Digital Dan Dampaknya Terhadap Administrasi Publik. *Reformasi Birokrasi Dalam Administrasi Publik: Tantangan Dan Peluang Di Era Digital*, 61–62.
- Febriyanti, S. (2023). One Stop Integrated Service Quality at the Investment Service and One Stop Investment Service Selama District. *International Journal of Policy and Public Administration*, 4(2), 1–8. <https://ejournal.unib.ac.id/ispaj/article/view/28167>
- Fitriani, R., & Syamsuddin, S. (2022). Inovasi Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Era Digitalisasi. *Jurnal Kebijakan Publik*, 13(1), 45–56. <https://doi.org/10.31258/jkp.v13i1.7218>
- Harsono, B. (2019). Analisis kualitas pelayanan publik pada kantor pelayanan terpadu satu pintu kecamatan Johar Baru kota administrasi Jakarta Pusat. *Public Administration Journal (PAJ)*, 3(1).
- Hasibuan, S., & Noor, M. A. (2023). Implementasi E-Government dalam Transformasi Pelayanan Administrasi Pendidikan di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*, 20(2), 112–128. <https://doi.org/10.52048/jap.v20i2.8831>
- Iskandar, S., Al Fajri, D. G., & Nesta, R. R. (2025). Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dalam Mewujudkan Asas Cepat, Sederhana, Biaya Ringan di Pengadilan Agama Arga Makmur. *Jurnal Riset Multidisiplin Edukasi*, 2(11), 815–828.
- Kementerian Agama. (2019). *Al-Quran dan terjemahannya*. Lajnah Pentashihan Mushaf al-Qur'an, Badan Litbang dan Diklat, Kementerian Agama RI.
- Keputusan Menteri Agama. (2018). *KMA Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2018*. Kementerian Agama RI.
- Kurniawan, A., & Kusuma, B. P. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Sekolah Berbasis Standar Nasional Pendidikan. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 10(1), 34–49. <https://doi.org/10.21274/jpmi.2022.10.1.34-49>
- Maisarah, S., & Hikmah, N. (2024). Optimalisasi Sistem Pelayanan Administrasi di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Tengah. *Kegiatan Positif: Jurnal Hasil Karya Pengabdian Masyarakat*, 2(4), 11–19.

- Marbun, R. J., & Siallagan, H. (2025). Peran Tata Usaha Sebagai Penghubung Administrasi Surat Masuk Di Biro Hukum Kantor Gubernur Sumatera Utara. *Judge: Jurnal Hukum*, 6(04), 902–913.
- Marpaung, S. F., et al. (2023). Peran strategis manajemen humas dan layanan publik dalam meningkatkan kualitas pendidikan di sekolah. *Academy of Education Journal*, 14(2), 556–570.
- Mokoginta, C., Dua, I. L., & Rumerung, J. (2023). Peningkatan kualitas pelayanan untuk kepuasan publik pada Pengadilan Tata Usaha Negara Manado. *Manajemen Administrasi Bisnis Dan Pemasaran*, 5(1), 79–92.
- Mustikawati, I., Kasmad, R., & Wulandari, F. R. (2024). Pelayanan Publik Kepada Madrasah Aliyah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Indramayu. *JIIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 7(10), 11287–11300.
- Nashrul, R. (2022). Mutu Layanan Pendidikan Madrasah (Penelitian Pelayanan Terpadu Satu Pintu di MTsN 1 Ponorogo). IAIN Ponorogo.
- Oktaviani, D., & Rahman, F. (2023). Manajemen Layanan Administrasi Berbasis Teknologi Informasi di Lembaga Pendidikan Islam. *Al-Idarah: Jurnal Kependidikan Islam*, 13(2), 88–103. <https://doi.org/10.24042/alidarah.v13i2.15872>
- Pitri, M. L., Nordin, N., Langputeh, S., & Rakuasa, H. (2025). Development of E-Module (Electronic Module) Based on Ethnoscience in Natural Science Subject of Human Reproduction for Junior High Schools. *JERIT: Journal of Educational Research and Innovation Technology*, 2(1), 46–61. <https://doi.org/10.34125/jerit.v2i1.28>
- Paramadina, S., Bangsawan, T. A., & Saepudin, E. A. (2026). Penerapan Good Governance pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kejaksaan Negeri Serang. *Jurnal Inovasi Manajemen Dan Kewirausahaan*, 7(1).
- Pasaribu, B., et al. (2022). Metodologi penelitian untuk ekonomi dan bisnis. UUP Academic Manajemen Perusahaan YKPN.
- Pratama, H. R., Sulistyani, A., & Nugroho, R. (2024). Reformasi Birokrasi Pelayanan Pendidikan Melalui Sistem Pelayanan Terpadu. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 22(1), 67–82. <https://doi.org/10.31289/jian.v22i1.9043>
- Rachman, M. (2021). Manajemen pelayanan publik. Penerbit Tahta Media Group.
- Raharjo, M. M. (2022). Manajemen pelayanan publik. Bumi Aksara.
- Rival, A., et al. (2024). Konsep Dasar Manajemen Pelayanan Publik Dalam Tinjauan Literature Review. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 2(5).
- Roziqin, M. S., & Budi, M. H. S. (2021). Sistem Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Pelaksana Pendidikan Islam di MAN 3 Kediri. *Salimiya: Jurnal Studi Ilmu Keagamaan Islam*, 2(1), 170–187.
- Salsabila, S. (2024). Implementasi Manajemen Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Di MAN 1 Tanggamus. UIN Raden Intan Lampung.
- Saputra, E. D. M., Said, S., & Marwati, S. (2020). Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai Upaya Peningkatan Layanan Administrasi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tuban. *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam*, 2(1), 78–87.
- Suharti, T., & Mariam, M. (2025). Penerapan Sistem Informasi Manajemen sebagai Upaya Modernisasi Administrasi Pendidikan di Madrasah. *At Tadbir: Islamic Education Management Journal*, 3(1), 65–74.
- Suhartoyo, S. (2019). Implementasi fungsi pelayanan publik dalam pelayanan terpadu satu pintu (PTSP). *Administrative Law and Governance Journal*, 2(1), 143–154.

- Syahmidi, S., Jasmani, J., Rahmat, R., & Tumini, T. (2023). Pendampingan Tata Kelola Administrasi Sekolah Di Kota Palangka Raya. *Jurnal Penamas Adi Buana*, 7(01), 22–35. <https://doi.org/10.36456/penamas.vol7.no01.a7205>
- Syahputra, R. D., & Aslami, N. (2023). Prinsip-Prinsip Utama Manajemen George R. Terry. *Manajemen Kreatif Jurnal*, 1(3), 51–61.
- Syafii, M. H., Rahmatullah, A. . S., Purnomo, H., & Aladaya, R. (2025). The Correlation Between Islamic Learning Environment and Children’s Multiple Intelligence Development. *INJIES: Journal of Islamic Education Studies*, 2(1), 29–38. <https://doi.org/10.34125/injies.v2i1.17>
- Syafii, M. H., Rahmatullah, A. . S., Purnomo, H., & Aladaya, R. (2025). The Correlation Between Islamic Learning Environment and Children’s Multiple Intelligence Development. *INJIES: Journal of Islamic Education Studies*, 2(1), 29–38. <https://doi.org/10.34125/injies.v2i1.17>
- Tsabita, N. A., & Khumaidi, K. (2025). Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Desa Sumberejo Kecamatan Pandaan Pasuruan. *JADMENT: Journal of Administration and Development*, 2(2), 295–299.
- Tunnisa, M. (2025). Penerapan Standar Operasional Prosedur Administrasi Kependudukan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Trajectories of Public Administration*, 2(3), 250–265.
- Wartono, T., et al. (2025). Pengantar Ilmu Manajemen. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Widyawati, S., Mulyono, R., & Raharjo, S. (2026). Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pendidikan di MAN 2 Kulon Progo. *Jurnal Armada Pendidikan*, 4(1), 6–11.
- Wijayanti, N., & Wicaksana, F. A. (2023). Implementasi Fungsi Manajemen George R. Terry Dalam Meningkatkan Mutu Lembaga Pendidikan. *Jurnal Cerdik: Jurnal Pendidikan Dan Pengajaran*, 3(1), 30–43.
- Yulianti, F., & Wahdah, R. (2018). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada PDAM Bandarmasih Di Banjarmasin). *Jurnal Ecoment Global*, 3(2), 1–18.
- Yolanda, N. S., & Laia, N. (2024). Practicality of Mathematics Learning Media Using Applications PowToon. *JERIT: Journal of Educational Research and Innovation Technology*, 1(1), 27–35. <https://doi.org/10.34125/jerit.v1i1.4>
- Zafari, K. A., & Iskandar, M. Y. (2024). Interactive Multimedia Development With The Autorun Pro Enterprise Ii Application Version 6.0 In Ict Guidance In Secondary Schools. *JERIT: Journal of Educational Research and Innovation Technology*, 1(1), 20–26. <https://doi.org/10.34125/jerit.v1i1.3>

Copyright holder:

© Author

First publication right:

Jurnal Manajemen Pendidikan

This article is licensed under:

CC-BY-SA