MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK PADA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 2 BONDOWOSO

Kaviyatun Azizah[1], Rofiq Hidayat[2]
[1,2]UIN KH. Achmad Shiddiq Jember, Jl. Mataram No.1 Mangli Jember, Jawa Timur Indonesia
[3P]Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
e-mail: [1]kavi.azizah@gmail.com [2]Rofiqhidayat@uinkhas.ac.id

ABSTRAK

Manajemen pelayanan publik merupakan upaya penerapan fungsi-fungsi manajemen dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik khususnya madrasah meliputi pemenuhan pelayanan atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang diinginkan oleh masyarakat dengan berpedoman pelaksanaannya pada peraturan perundang-undangan yang berlaku. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian field research (penelitian lapangan). Subyek diambil menggunakan teknik purposive. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan Teknik analisis data model Miles, Huberman, dan Saldana melalui langkah-langkah kondensasi data, penyajian data, dan penarikan simpulan/verifikasi. Uji keabsahan data menggunakan Triangulasi Sumber dan Triangulasi Teknik. Penelitian ini menghasilkan fakta-fakta sebagai berikut : 1) Perencanaan Manajemen Pelayanan Publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu dilakukan dengan diturunkannya Surat Keputusan kepala madrasah dan dibuatnya SOP (Standar Operasional Prosedur) oleh kepala TU. 2) Pengorganisasian Manajemen Pelayanan Publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu dilakukan dengan kepala madrasah menentukan tugas dan yang bertugas di PTSP. 3) Kepemimpinan Manajemen Pelayanan Publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu dilakukan dengan memberikan motivasi dan pengarahan melalui komunikasi secara langsung terhadap bawahan yang dilakukan secara langsung atau dalam waktu rapat. Terakhir dalam memecahkan konflik pimpinan PTSP melakukan dengan musyawarah mufakat di dalam rapat evaluasi. 4) Pengendalian Manajemen Pelayanan Publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu dilakukan dengan adanya pemantauan kegiatan serta pengoreksian penyimpangan yang dilakukan secara langsung oleh kepala TU terhadap kinerja petugas PTSP.

Kata kunci *:Manajemen, Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Satu Pintu.*

Abstract

The aims of this study are: 1) To describe the planning of public service management in One Stop Services at MTsN 2 Bondowoso. 2) To describe the organization of public service management in One Stop Services at MTsN 2 Bondowoso. 3) To describe the leadership of public service management in the One-Stop Integrated Service at MTsN 2 Bondowoso. 4) To describe the supervision of public service management in the One-Stop Integrated Service at MTsN 2 Bondowoso. This study used a qualitative research approach with a type of field research. The data analysis technique used was Miles, Huberman, and Saldana's data analysis techniques, namely data condensation, data presentation, and data verification/conclusion. The results of this study are: 1) Planning is carried out by issuing a decree from the head of the madrasa and making an SOP (Standard Operating Procedure) by the head of the TU. 2) Organizing is done by determining and allocating human resources. 3) Leadership is carried out by providing motivation and direction to subordinates which is carried out directly or face to face every day to build a good emotional bond between leaders and subordinates. Lastly, in solving the conflict, the PTSP leadership did it by deliberation to reach a consensus in the evaluation meeting. 4) Control is carried out by monitoring activities and correcting irregularities which are carried out directly by the head of TU on the performance of PTSP officers.

***Kata kunci** : Management, Public Service, One-Stop Integrated Services.*

I. PENDAHULUAN

Lembaga pendidikan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang menjadi sumber daya pendukung utama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Keberhasilan suatu lembaga dalam mencapai tujuan, akan sangat bergantung pada kualitas sumber daya mansuia yang ada didalamnya. Salah satu sumber daya manusia dalam lembaga pendidikan yang mempunyai peran penting terhadap lembaga pendidikan adalah penerapan pelayanan terhadap masyarakat.

Dalam rangka mewujudkan tata kelola Lembaga pendidikan yang baik, sebagai upaya memberikan pelayanan yang berkualitas kepada publik dan penyelenggaraan birokrasi yang bersih dan melayani, pelaksanaan reformasi birokrasi di lembaga pendidikan merupakan suatu jawaban terhadap upaya perwujudan hal tersebut.

Pelayanan merupakan serangkaian kegiatan sehingga proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksud dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. Moenir menjelaskan bahwa "pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung". Jadi dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. (Lailul Mursyidah:2020)

Menurut Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atau barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik. (UU No.25 Tahun.2009)

Adapun Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) salah satu bentuk program untuk menunjang pelayanan publik yang merupakan terobosan baru yang dikeluarkan oleh Kementerian Agama untuk memberi kemudahan dan kepastian pada masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari Satker atau satuan kerja di Kementerian Agama, yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan yang dilakukan dalam satu tempat. PTSP merupakan sebuah inovasi dari pemerintah dalam rangka peningkatan pelayanan publik, memangkas birokrasi pelayanan dan sebagai upaya menciptakan *good governance* yang baik sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 tanggal 29 Desember 2016 tentang Pelayanan Terpadu.

Pelayanan publik yang baik dianggap paling tepat untuk kondisi saat ini dalam menangani isu-isu pelayanan publik di Indonesia

dengan menerapkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Dengan demikian bahwa dengan adanya penerapan PTSP dapat mempercepat proses dan waktu pelayanan publik serta mempermudah publik dalam memperoleh pelayanan yang ingin diperolehnya.

Manajemen payanan publik khususnya dalam bidang pendidikan merupakan hal yang serius bagi lembaga pendidikan, khususnya pendidikan Islam. Hal ini dilakukan guna meningkatkan mutu pelayanan lembaga pendidikan. Terkadang untuk menentukan maju tidaknya suatu lembaga pendidikan dapat pula di lihat bagaimana mutu pelayanan yang diberikan oleh kepala sekolah, guru, staf tata usaha terhadap siswa, orang tua, dan tamu yang berkunjung.

Tolak ukur atau standar yang digunakan dalam sebuah pelayanan publik antara lain berkaitan dengan keramahan dari penyedia layanan, waktu pelayanan yang jelas dapat dilayani secara cepat, tepat dan akurat. Lalu, sanggup memberikan pelayanan yang baik dan menyenangkan sopan dalam berperilaku agar dapat saling menghormati satu sama lain. Dalam hal ini, penyedia layanan harus berorientasi pada pelanggan dalam memberikan apa yang diperlukan atau dIbutuhkan oleh seluruh lapisan masyarakat.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dengan adanya penerapan pelayanan terpadu satu pintu dapat memberikan kontribusi dalam mempercepat proses dan waktu pelayanan publik di sekolah. mengaharapkan dengan adanya penerapan pelayanan terpadu satu pintu ini dapat mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang cepat, mudah dam transparan.

II. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian *field research* (penelitian lapangan). Jenis penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan secara lebih rinci dan mendalam mengenai isu tertentu terutama Manajemen Pelayanan Publik pada Pelayanan .Terpadu Satu Pintu di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Bondowoso. Subjek atau informan yang dipilih oleh peneliti menggunakan teknik purposive yaitu Kepala Madrasah selaku Pengarah PTSP, Kepala TU selaku Penanggungjawab PTSP, Petugas PTSP dan Peserta Didik. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi (Sugiono, 2014). Untuk teknik analisis data menggunakan model teknik analisis dari Miles, Huberman, dan Saldana (2014) yaitu kondensasi data, penyajian data, dan verifikasi/kesimpulan data. Dan untuk uji keabsahan data, peneliti menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi Teknik.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Perencanaan Manajemen Pelayanan Publik pada Pelayanan

Terpadu Satu Pintu di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Bondowoso

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti di lapangan, maka dapat peneliti simpulkan bahwa dalam perencanaan manajemen pelayanan publik dibentuknnya PTSP ini didirikan atas arahan dari Kemenag pusat dengan memenuhi beberapa persyaratan yang ada dan MTsN 2 Bondowoso merupakan Lembaga madrasah yang dapat memenuhi persyaratan tersebut sehingga bisa mendirikan PTSP.

Indikator yang pertama dalam fungsi perencanaan manajemen pelayanan publik yaitu pendefinisian tujuan yang sudah tercantum di dalam lembar awal SK kepala madrasah. Indikator yang kedua adalah penetapan strategi dimana dalam hal ini pihak kepala madrasah membentuk SK pembentukan PTSP yang di dalamnya sudah terdapat tujuan, dasar hukum, kemudian tim pengelola PTSP beserta tugas dan tanggung jawabnya. Indikator yang terakhir yaitu mengembangkan rencana untuk mengkoordinasikan kegiatan yang dilakukan dengan menyusun SOP oleh pihak penanggungjawab PTSP yang didalamnya memuat standar operasional prosedur pelayanan publik yang ada pada PTSP MTsN 2 Bondowoso.

Berdasarkan hasil temuan tersebut selaras dengan teori Robbins dan Coulter dalam buku manajemen pelayanan publik karya Taufiqurokhman dan Evi Satispi yang menyebutkan bahwa dalam fungsi manajemen khususunya manajemen pelayanan publik terdapat dua indikator yang perlu dilakukan dalam memenuhi fungsi perencanaan yaitu diantaranya mencakup pendefinisian tujuan, penetapan strategi, dan mengembangkan rencana untuk mengkoordinasikan kegiatan (Tufiqurokhman:2018). Semua indikator tersebut dijalankan dalam kegiatan manajemen pelayanan publik pada PTSP di MTsN 2 Bondowoso dalam fungsi perencanaan.

Hasil temuan yang pertama dalam fungsi perencanaan manajemen pelayanan publik yaitu pendefinisian tujuan, hal tersebut dalam pelaksanaan kegiatan manajemen pelayanan publik sudah tercantum di dalam lembar awal SK Kepala madrasah namun tujuan tersebut hanya secara garis besar saja tidak diperinci berrbeda dengan teori Arifin & Hadi W mengatakan bahwa dalam kegiatan planning, ada beberapa hal yang harus diperhatikan, diantaranya adalah menentukan tujuan jangka pendek dan jangka panjang yang kemudian menjadi dasar penentuan tujuan-tujuan dari bagian-bagian yang lebih kecil (Abd. Rohman:2017).

Teori Arifin & Hadi W tersebut selaras dengan teori Sastrohadiwiryo yang menjelaskan bahwa *Planning* (perencanaan) adalah proses dari rangkaian kegiatan untuk menetapkan terlebih dahulu tujuan yang diharapkan pada suatu jangka waktu tertentu atau periode waktu yang telah ditetapkan, serta tahapan yang harus dilalui untuk mencapai tujuan tersebut. Hal tersebut berbeda dengan hasil temuan yang peneliti

temukan, pelaksanaan fungsi manajemen perencanaan tidak dilakukan dengan menetapkan tujuan beserta tahapan untuk mencapai tujuan tersebut secara rinci (Lailul Mursyidah:2013).

Hasil temuan yang ketiga dalam fungsi perencanaan manajemen pelayanan publik yaitu mengembangkan rencana untuk mengkoordinasikan kegiatan yang dilakukan dengan menyusun SOP oleh pihak penanggungjawab PTSP yang didalamnya memuat standar operasional prosedur pelayanan publik yang ada pada PTSP MTsN 2 Bondowoso. Temuan tersebut diperkuat oleh teori Handoko bahwa perencanaan dimaksudkan sebagai pemilihan sekumpulan kegiatan dan pemutusan selanjutnya apa yang akan dilakukan, kapan, bagaimana dan oleh siapa (Indra Muchlis:2017).

Perngorganisasian Manajemen Pelayanan Publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Bondowoso

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti di lapangan, maka dapat peneliti simpulkan bahwa, dalam pengorganisasian manajemen pelayanan publik pada PTSP MTsN 2 Bondowoso pada indikator yang pertama dalam menentukan tugas tim pengelola PTSP adalah kewenangan kepala madrasah dan hal tersebut sudah tercantum dalam SK kepala madrasah dalam pembentukan PTSP. Indikator yang kedua adalah menentukan siapa yang bertugas hal ini juga sama yang berhak menentukan siapa saja yang menjadi tim pengelola PTSP adalah kepala madrasah dan sudah dicantumkan dalam SK. Indikator yang ketiga adalah pengelompokan tugas yang dilakukan dengan pembentukan jadwal piket kerja tim atau petugas PTSP yang dibentuk oleh Bapak Jaelani selaku penanggungjawab PTSP dan jadwal tersebut ditempel di dinding sebelah lobi PTSP untuk menentukan siapa yang bertugas tiap harinya.. Indikator yang terakhir adalah pelaporan dan pada tingkat mana keputusan dibuat dilakukan sesuai dengan susunan prosedur yang ada dimana tingkat tertinggi yang paling berhak menerima laporan dan membuat keputusan adalah pengarah yaitu kepala madrasah dan alur prosedurnya dimulai dari petugas PTSP kepada koordinator kemudian penanggungjawab dan yang terakhir terhadap kepala madrasah selaku pengarah atau pimpinan tertinggi dalam kepengurusan PTSP MTsN 2 Bondowoso ini.

Berdasarkan hasil temuan tersebut selaras dengan teori Robbins dan Coulter dalam buku manajemen pelayanan publik karya Taufiqurokhman dan Evi Satispi yang menyebutkan bahwa dalam fungsi manajemen khususunya manajemen pelayanan publik terdapat empat indikator yang perlu dilakukan dalam memenuhi fungsi pengorganisasian yaitu diantaranya mencakup menentukan tugas apa saja yang dikerjakan, siapa yang mengerjakan,bagaimana tugas-tugas dikelompokkan, siapa melapor kepada siapa dan pada tingkat mana keputusan harus dibuat.(Taufiqurokhman:2018)
Semua indikator tersebut dijalankan

dalam kegiatan manajemen pelayanan publik pada PTSP di MTsN 2 Bondowoso dalam fungsi pengorganisasian.

Hasil temuan diatas selaras dengan teori Wijayanti yang menyebutkan bahwa fungsi *organizing* merupakan penetapan sumber daya dan kegiatan-kegiatan yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan, perancangan dan pengembangan kelompok kerja, penugasan tanggung jawab tertentu, serta pendelegasian wewenang dari atasan terhadap sumber daya manusia yang ada di bawahnya. Seperti halnya yang dilakukan oleh kepala madrasah sebagai pimpinan dan selaku pengarah PTSP yang menentukan tim pengelola PTSP beserta tugas dan tanggungjawabnya (*Job Description*).

Berdasarkan hasil temuan diatas juga memperkuat teori yang dikemukakan oleh Arifin & Hadi W yang mengatakan bahwa dalam pengorganisasian tahap-tahap yang perlu dilakukan adalah penentuan dan penelitian kegiatan-kegiatan yang diperlukan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan (Abd. Rohman:2017). seperti yang dilakukan oleh kepala madrasah selaku pengarah PTSP dalam hal penentuan tugas, pengklasifikasian kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan, agar berjalan secara sistematis, pembagian tugas kepada elemen-elemen di dalamnya sesuai dengan yang telah ditentukan dan keahliannya seperti halnya dalam pemilihan tim pengelola PTSP yang dipilih sesuai dengan bidangnya.

Temuan diatas juga sesuai dengan teori Heidjrahman yang mengatakan bahwa pengorganisasian adalah proses untuk merancang struktur formal, mengelompokkan, mengatur serta membagi tugas pekerjaan antara anggota organisasi, dan hubungan antara fungsi, jabatan-jabatan, tugas-tugas dan para karyawan (Indra Muchlis:2017). Hal tersebut sesuai dengan temuan peneliti dimana dalam proses pengorganisasian kepala madrasah terlebih dahulu membentuk SK mengenai pembentukan tugas dan tim pengelola PTSP yang di dalamnya juga memuat jabatan dan tanggungjawab masing-masing.

Kepemimpinan Manajemen Pelayanan Publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Bondowoso

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti di lapangan, maka dapat peneliti simpulkan bahwa dalam kepemimpinann manajemen pelayanan publik pada PTSP MTsN 2 Bondowoso, penentuan pemimpin PTSP terdapat dalam SK yang diturunkan oleh Bapak Samson Hidayat selaku kepala madrasah terhadap Bapak Jaelani yang ditunjuk sebagai penanggungjawab PTSP MTsN 2 Bondowoso. Adapun indikator kepemimpinan yang pertama adalah memberikan motivasi kepada bawahan hal ini dilakukan oleh pihak kepala madrasah selaku pengarah dan kepala TU selaku penanggungjawab PTSP. Pemeberian motivasi ini dilakukan dalam keadaan situasional dan ketika rapat

evaluasi. Indikator kepemimpinan yang kedua adalah pengarahan yang dilakukan oleh kepala madrasah terhadap kepala TU selaku penanggungjawab PTSP dan kepala TU selaku penanggungjawab terhadap petugas PTSP dibawahnya yang dilakukan secara langsung ketika bertugas memenuhi layanan. Indikator kepemimpinan yang ketiga adalah menyeleksi saluran komunikasi yang paling efektif yang dilakukan antara pihak pimpinan PTSP terhadap bawahan dan sebaliknya yang dilakukan secara rutin setiap harinya ketika proses peninjauan kinerja petugas PTSP secara *face to face* untuk meningkatkan ikatan emosional antara pemimpin dengan bawahannya. Indikator kepemimpinan yang terakhir adalah pemecahan konflik, konflik di PTSP MTsN 2 Bondowoso ini biasanya dipecahkan secara situasional melihat terlebih dahulu apa konflik yang terjadi dan konflik tersebut dipecahkan dengan komunikasi antara petugas dengan penanggungjawab dan penanggung jawab terhadap pengarah.

Berdasarkan hasil temuan tersebut selaras dengan teori Robbins dan Coulter dalam buku manajemen pelayanan publik karya Taufiqurokhman dan Evi Satispi yang menyebutkan bahwa dalam fungsi manajemen khususunya manajemen pelayanan publik terdapat empat indikator yang perlu dilakukan dalam memenuhi fungsi kepemimpinan yaitu diantaranya mencakup kegiatan memotivasi bawahan, mengarahkan, menyeleksi saluran komunikasi yang paling efektif, dan memecahkan konflik (Taufiqurokhman:2018). Semua indikator tersebut dijalankan dalam kegiatan manajemen pelayanan publik pada PTSP di MTsN 2 Bondowoso dalam fungsi kepemimpinan.

Herujito mengatakan bahwa fungsi *leading* (memimpin) salah satunya adalah dengan memberikan motivasi (*motivating*), yaitu pekerjaan seorang manajer dalam memberikan inspirasi, semangat dan dorongan kepada orang lain untuk bertindak (Abd. Rohman:2017). Hal ini selaras dengan hasil temuan yang peneliti temukan yaitu pemberian motivasi dilakukan oleh pihak kepala madrasah selaku pengarah dan kepala TU selaku penanggungjawab PTSP. Pemeberian motivasi ini dilakukan dalam keadaan situasional dan ketika rapat evaluasi. Indikator kepemimpinan yang kedua adalah pengarahan yang dilakukan oleh kepala madrasah terhadap kepala TU selaku penanggungjawab PTSP dan kepala TU selaku penanggungjawab terhadap petugas PTSP dibawahnya yang dilakukan secara langsung ketika bertugas memenuhi layanan.

Herujito juga mengatakan bahwa Fungsi *leading* (memimpin) salah satunya adalah dengan mengadakan komunikasi (*communication*), yaitu pekerjaan seorang manajer terutama dalam menjamin pengertian antara dirinya dengan orang-orang yang dipimpinnya (Abd. Rohman:2017). Hal ini selaras dengan hasil temuan yang peneliti temukan yaitu menyeleksi saluran komunikasi yang

paling efektif yang dilakukan antara pihak pimpinan PTSP terhadap bawahan dan sebaliknya yang dilakukan secara rutin setiap harinya ketika proses peninjauan kinerja petugas PTSP secara *face to face* untuk meningkatkan ikatan emosional antara pemimpin dengan bawahannya.

Hasil temuan peneliti diatas diperkuat dengan teori yang dikemukakan oleh Ismainar mengenai fungsi kepemimpinan (*leading)* merupakan satu fungsi manajemen yang dipandang sebagai suatu kegiatan pengaturan pada sumber daya manusia dan sumber daya fisik lain yang dimiliki untuk menjalankan rencana dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Abd. Rohman:2017). Dimana hal tersebut merupakan penjabaran dari kegiatan yang dilakukan oleh kepala madrasah dan kepala TU selaku pengarah dan penanggungjawab PTSP dalam melaksanakan fungsi kepemimpinan seperti mengarahkan para petugas PTSP selaku sumber daya manusia supaya dapat menjalankan tugas dan tanggungjawabnya dalam mencapai tujuan yang ada.

Pengendalian Manajemen Pelayanan Publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Bondowoso

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti di lapangan, maka dapat peneliti simpulkan bahwa, dalam pengendalian manajemen pelayanan publik pada PTSP MTsN 2 Bondowoso, yang pertama dalam hal pemantauan kegiatan dilakukan secara langsung oleh kepala TU sebagai penanggungjawab terhadap kinerja petugas PTSP dan kegiatan pelayanan publik yang ada. Begitu pula kepala madrasah selaku pengarah juga melakukan pemantauan langsung terhadap kepala TU beserta bawahannya dalam pengelolaan manajemen pelayanan publik yang ada pada PTSP. Dalam hal mengoreksi penyimpangan dilakukan dengan situasional apabila penyimpangan yang terjadi bisa diselesaikan dalam satu waktu maka disitulah penyimpangan tersebut diatasi dengan tetap melakukan pelaporan terhadap atasan namun jika penyimpangan yang terjadi dikatakan membutuhkan saran dan masukan dari semua pihak pengurus PTSP maka dilakukanlah rapat untuk musyawarah pengambilan keputusan yang dipimpin langsung oleh kepala sekolah dan kepala TU.

Berdasarkan hasil temuan tersebut selaras dengan teori Robbins dan Coulter dalam buku manajemen pelayanan publik karya Taufiqurokhman dan Evi Satispi yang menyebutkan bahwa dalam fungsi manajemen khususunya manajemen pelayanan publik terdapat dua indikator yang perlu dilakukan dalam memenuhi fungsi pengendalian yaitu diantaranya mencakup pemantauan kegiatan dan mengoreksi penyimpangan (Taufiqurokhman:2018). Pemantauan kegiatan telah dilakukan oleh kepala madrasah dan kepala TU selaku pimpinan PTSP untuk memastikan bahwa semua orang mencapai apa yang telah direncanakan dan

mengoreksi penyimpangan yang ada dengan melakukan pemantauan dan pengarahan yang dilakukan oleh pimpinan PTSP maka dapat meminimalisir penyimpangan yang ada.

Namun temuan peneliti tersebut berbeda dengan teori Arifin & Hadi W. Mengenai *controlling* (pengawasan) juga disebut juga sebagai pengendalian, dimana pengendalian yang dilakukan merupakan fungsi manajemen yang berkenaan dengan prosedur pengukuran hasil kerja terhadap tujuan yang telah ditentukan. Dengan kata lain, fungsi ini bertujuan untuk memastikan penemuan dan penerapan aktivitas (termasuk cara dan peralatan yang digunakan) di lapangan sesuai dengan yang direncanakan. Sedangkan pihak tim pengelola PTSP MTsN 2 Bondowoso dalam hal pengendalian tidak melakukan pengukuran hasil kerja secara spesifik seperti yang disebutkan oleh teori Arifin & Hadi W (Abd. Rohman:2017).

Hasil temuan peneliti juga selaras dengan teori yang disampaikan oleh Sastrohadiwiryo yang menjelaskan bahwa *Controlling* (pengendalian) adalah suatu rangkaian kegiatan mengusahakan suatu pekerjaan sehingga dapat dilaksanakan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan dan dengan tahapan yang harus dilalui (Lailul Mursyidah:2013). Seperti kegiatan pemantauan kegiatan yang dilakukan oleh pimpinan PTSP dilakukan dengan tujuan meninjau kinerja petugas PTSP apakah sesuai dengan SOP atau tidak.

Arifin & Hadi W. menambahkan, dalam fungsi *controlling* (pengasawan) ada tiga hal penting yang perlu diperhatikan, di antaranya adalah: 1) menetukan standar atau tolok ukur prestasi kerja; 2) mengukur hasil kerja dengan standar yang ada; 3) membandingkan prestasi dengan langkah-langkah yang telah ditetapkan; dan 4) mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk memperbaiki hasil kerja yang tidak sesuai dengan standar atau tolok ukur.

Berdasarkan hasil temuan peneliti dalam hal mengoreksi penyimpangan dilakukan dengan situasional apabila penyimpangan yang terjadi bisa diselesaikan dalam satu waktu maka disitulah penyimpangan tersebut diatasi dengan tetap melakukan pelaporan terhadap atasan namun jika penyimpangan yang terjadi dikatakan membutuhkan saran dan masukan dari semua pihak pengurus PTSP maka dilakukanlah rapat untuk musyawarah pengambilan keputusan yang dipimpin langsung oleh kepala sekolah dan kepala TU. Selaras dengan teori yang dikemukakan oleh Winardi pengawasan merupakan mencakup semua aktivitas yang dilaksanakan oleh pihak manejer dalam upaya memastikan bahwa hasil aktual sesuai dengan hasil yang direncanakan (Indra Muchlis:2017).

IV. KESIMPULAN

Perencanaan manajemen pelayanan publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di MTsN 2 Bondowoso yang pertama dilakukan dengan pendefinisian tujuan yang

sudah tercantum di dalam lembar awal SK kepala madrasah. Indikator yang kedua adalah penetapan strategi dimana dalam hal ini pihak kepala madrasah membentuk SK pembentukan PTSP yang di dalamnya sudah terdapat tujuan, dasar hukum, kemudian tim pengelola PTSP beserta tugas dan tanggung jawabnya. Indikator yang terakhir yaitu mengembangkan rencana untuk mengkoordinasikan kegiatan yang dilakukan dengan menyusun SOP (standar operasional prosedur) oleh pihak penanggungjawab PTSP yang didalamnya memuat standar operasional prosedur pelayanan publik yang ada pada PTSP MTsN 2 Bondowoso.

Pengorganisasian manajemen pelayanan publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di MTsN 2 Bondowoso dilakukan dengan menentukan tugas dan siapa yang bertugas di PTSP atas wewenang kepala madrasah dan hal tersebut sudah tercantum dal SK kepala madrasah dalam pembentukan PTSP. Selanjutnya adalah pengelompokan tugas yang dilakukan dengan pembentukan jadwal piket kerja tim atau petugas PTSP yang dibentuk oleh Bapak Jaelani selaku penanggungjawab PTSP. Terakhir adalah prosedur pelaporan dan pada tingkat mana keputusan dibuat yang dilakukan sesuai dengan susunan prosedur yang ada dimana tingkat tertinggi yang paling berhak menerima laporan dan membuat keputusan adalah pengarah PTSP yaitu kepala madrasah dan alur prosedurnya dimulai dari petugas PTSP kepada koordinator kemudian penanggungjawab dan yang terakhir terhadap kepala madrasah selaku pengarah atau pimpinan tertinggi dalam kepengurusan PTSP MTsN 2 Bondowoso ini.

Kepemimpinan manajemen pelayanan publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di MTsN 2 Bondowoso, penentuan pemimpin PTSP terdapat dalam SK yang diturunkan oleh kepala madrasah selaku pengarah PTSP. Kegiatan kepemimpinan yang dilakukan adalah memberikan motivasi dan pengarahan setiap harinya dan juga dalam rapat evaluasi kepada bawahan hal ini dilakukan oleh pihak kepala madrasah selaku pengarah dan kepala TU selaku penanggungjawab PTSP. Selanjutnya adalah melakukan komunikasi langsung atau *face to face* setiap harinya untuk membangun ikatan emosional yang baik. Terakhir dalam memecahkan konflik pimpinan PTSP melakukannya dengan musyawarah mufakat di dalam rapat evaluasi.

Pengendalian manajemen pelayanan publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di MTsN 2 Bondowoso, yang pertama dalam hal pemantauan kegiatan dilakukan secara langsung oleh kepala TU sebagai penanggungjawab terhadap kinerja petugas PTSP dan kegiatan pelayanan publik yang ada. Begitu pula kepala madrasah selaku pengarah PTSP juga melakukan pemantauan langsung terhadap kepala TU beserta bawahannya dalam pengelolaan kegiatan manajemen pelayanan publik yang ada PTSP. Dalam hal mengoreksi

penyimpangan dilakukan dengan situasional apabila penyimpangan yang terjadi bisa diselesaikan dalam satu waktu maka disitulah penyimpangan tersebut diatasi dengan tetap melakukan pelaporan terhadap atasan namun jika penyimpangan yang terjadi dikatakan membutuhkan saran dan masukan dari semua pihak pengurus PTSP maka dilakukanlah rapat untuk musyawarah mufakat untuk pengambilan keputusan yang dipimpin langsung oleh kepala sekolah dan kepala TU dalam rapat evaluasi

DAFTAR PUSTAKA

Huberman, M., Saldana, 2014, *Qualitative Data Analysis*. America: SAGE Publication.

Kusumastuti, Adhi. 2019, *Metode Penelitian Kualitatif*. Semarang:Pressindo.

Muchlis Adnan, Indra. 2013, *Administrasi, Organisasi dan Manajemen.* Yogyakarta:Trussmedia Grafika.

Mursyidah, Lailul. 2020, *Manajemen Pelayanan Publik*. Sidoarjo:Umsida Press.

Rohman, Abd. 2017, *Dasar-Dasar Manajemen*. Inteligensia Media:Malang.

Sekretariat Negara Republik Indonesia. Peraturan Pemerintah tentang pelaksanaan UU No.25 Tahun.2009 tentang pelayanan publik pasal 1 ayat (1).

Sidiq, Umar. 2019, *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*. Ponorogo:Nata karya.

Sugiono. 2014, *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sugiono. 2018, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif, Dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Taufiqurakhman dan Evi Satispi. 2018, *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik.* Tangerang:UMJ Press.