

OPTIMALISASI LAYANAN ADMINISTRASI MELALUI PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) DI MIN 2 PALEMBANG

Devi Rahma Yanti¹, Saipul Annur², Ibrahim³

^{1, 2, 3}Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Sumatera Selatan, Indonesia
Email: devirahmayanti2609@gmail.com,

Article History

Received: 02-03-2026

Revision: 27-03-2026

Accepted: 04-04-2026

Published: 09-04-2026

Abstract. This study aims to analyze the optimization of administrative services through the One-Stop Integrated Service (PTSP) at MIN 2 Palembang by examining input, process, output, and outcome indicators, as well as the principles of accountability and transparency, while also identifying the supporting and inhibiting factors in its implementation. The study employed a qualitative approach with data collection techniques including interviews, observations, and documentation involving parties engaged in administrative services. Data analysis was conducted through the stages of data reduction, data display, and conclusion drawing. The results show that the optimization of administrative services through PTSP at MIN 2 Palembang has been implemented effectively. From the input aspect, the availability of human resources, facilities and infrastructure, and standard operating procedures (SOP) are considered adequate to support service implementation. In terms of process, services are carried out in an orderly and efficient manner, supported by the professionalism and discipline of the staff. The service output is reflected in the timely completion of documents, completeness of files, and minimal administrative errors. The service outcome is indicated by improved service quality and user satisfaction. The principles of accountability and transparency are implemented through clear task distribution, information openness, and the availability of a complaint mechanism.

Keywords: Administrative Services, One-Stop Integrated Service (PTSP), Optimization of Administrative Services

Abstrak: Penelitian ini bertujuan menganalisis optimalisasi layanan administrasi melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MIN 2 Palembang dengan menelaah indikator input, proses, output, outcome, serta prinsip akuntabilitas dan transparansi, sekaligus mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat pelaksanaannya. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap pihak yang terlibat dalam layanan administrasi. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa optimalisasi layanan administrasi melalui PTSP di MIN 2 Palembang telah berjalan baik. Dari aspek input, ketersediaan sumber daya manusia, sarana dan prasarana, serta standar operasional prosedur (SOP) dinilai memadai untuk mendukung layanan. Pada aspek proses, pelayanan berlangsung tertib, cepat, dan didukung oleh profesionalitas serta kedisiplinan petugas. Output layanan terlihat dari ketepatan waktu penyelesaian dokumen, kelengkapan berkas, dan minimnya kesalahan administrasi. Outcome pelayanan tercermin dari meningkatnya kualitas layanan dan kepuasan pengguna. Prinsip akuntabilitas dan transparansi diterapkan melalui kejelasan tugas, keterbukaan informasi, dan mekanisme pengaduan.

Kata Kunci: Layanan Administrasi, Optimalisasi Layanan Administrasi, Pelayanan Terpadu Satu Pintu

How to Cite: Yanti, D. R., Annur, S., & Ibrahim. (2026). Optimalisasi Layanan Administrasi Melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MIN 2 Palembang. *Indo-MathEdu Intellectuals Journal*, 7 (2), 2694-2709. <http://doi.org/10.54373/imeij.v7i2.5212>

PENDAHULUAN

Layanan administrasi merupakan unsur penting dalam keberlangsungan suatu organisasi atau institusi karena berkaitan dengan pengelolaan dan pengorganisasian berbagai sumber daya yang mendukung jalannya kegiatan organisasi. Dalam praktiknya, layanan ini mencakup beragam aktivitas, seperti pencatatan data, pengelolaan surat menyurat, dokumentasi, koordinasi antarbagian, hingga mendukung proses pengambilan keputusan. Melalui pengaturan kebijakan, pelaksanaan tugas tata usaha, pengelolaan kepegawaian dan keuangan, kegiatan perencanaan, serta pemeliharaan sarana dan prasarana, layanan administrasi berfungsi untuk memastikan setiap aktivitas organisasi dapat berjalan secara efektif, efisien, dan terarah.

Dalam perkembangannya, penyelenggaraan layanan administrasi semakin dituntut untuk lebih cepat, transparan, dan mudah diakses oleh pengguna layanan. Salah satu upaya yang dilakukan adalah melalui penerapan layanan administrasi satu pintu atau *Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)*. Sistem ini mengintegrasikan berbagai jenis layanan administrasi dalam satu tempat atau satu mekanisme pelayanan sehingga proses yang sebelumnya tersebar di beberapa unit dapat dilaksanakan secara terkoordinasi dan lebih sederhana. Dengan adanya layanan satu pintu, pengguna layanan tidak perlu melalui banyak tahapan birokrasi, sehingga proses pelayanan menjadi lebih efektif, akuntabel, dan transparan.

Penerapan layanan administrasi satu pintu juga memperkuat koordinasi antarunit kerja, meningkatkan kualitas pelayanan, serta mempermudah pengawasan terhadap pelaksanaan administrasi. Dengan demikian, optimalisasi layanan administrasi melalui sistem satu pintu tidak hanya meningkatkan efisiensi kerja organisasi, tetapi juga mendorong terciptanya pelayanan yang profesional, responsif, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan. Secara historis, istilah administrasi sendiri berasal dari bahasa Latin dan Yunani yang bermakna memberikan layanan dan bantuan, yang menegaskan bahwa fungsi utama administrasi adalah mendukung kelancaran kegiatan organisasi serta memberikan pelayanan yang efektif bagi pihak yang membutuhkan.

Optimalisasi layanan administrasi menggambarkan upaya berkelanjutan yang dilakukan suatu organisasi untuk meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan agar lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna atau masyarakat. Dalam praktiknya, optimalisasi ini tampak melalui peningkatan mutu pelayanan dengan mengembangkan kompetensi pegawai, memperkuat integritas kerja, serta memanfaatkan teknologi informasi seperti sistem digital dan e-Government.

Optimalisasi layanan administrasi berfokus pada pencapaian kondisi terbaik agar pelayanan menjadi lebih efektif dan fungsional melalui pengelolaan sumber daya manusia yang

baik, pemanfaatan teknologi, komunikasi yang jelas, serta komitmen tinggi dari seluruh pihak yang terlibat, disertai penyelesaian kendala administratif agar layanan lebih terorganisir dan mudah diakses (Maisarah, 2024). Hal ini menunjukkan bahwa optimalisasi layanan administrasi merupakan proses terpadu yang tidak hanya menitikberatkan pada hasil akhir, tetapi juga pada pengelolaan seluruh komponen pendukung pelayanan. Fokus pada pengelolaan sumber daya manusia yang baik menegaskan bahwa kualitas layanan sangat bergantung pada kompetensi, sikap, dan komitmen aparatur dalam menjalankan tugasnya. Sumber daya manusia yang profesional dan bertanggung jawab menjadi kunci utama dalam mewujudkan pelayanan yang efektif dan fungsional.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan suatu inovasi dalam sistem pelayanan publik yang berfokus pada penyederhanaan proses agar masyarakat lebih mudah dalam mengakses berbagai layanan. Melalui pengintegrasian beberapa jenis layanan dari berbagai instansi ke dalam satu lokasi, PTSP menghadirkan proses administrasi yang lebih efisien dan terkoordinasi. Kehadirannya juga memperkuat transparansi dan akuntabilitas, misalnya melalui penerapan sistem antrian yang tertata dan dapat dipantau secara terbuka oleh masyarakat. Prinsip pelayanan terpadu atau *one stop service* yang diterapkan tidak hanya menekankan efisiensi waktu, tetapi juga peningkatan mutu pelayanan dan kenyamanan pengguna. Dengan proses yang cepat, transparan, dan terarah, PTSP menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih ramah, modern, serta responsif terhadap kebutuhan administrasi publik (Fahlevvi & Tebai, 2025).

Optimalisasi layanan administrasi di PTSP menggambarkan upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan publik melalui penguatan sinergi antarpetugas, peningkatan koordinasi, serta penerapan standar operasional prosedur yang konsisten. Kegiatan ini terlihat dari peningkatan profesionalisme dan sikap ramah petugas dalam memberikan pelayanan yang solutif, nyaman, dan transparan kepada pengguna. Proses optimalisasi juga dilakukan melalui briefing internal secara rutin, evaluasi kinerja layanan, serta pembenahan sistem agar proses perizinan dan administrasi berjalan lebih cepat dan akuntabel. Dengan langkah-langkah tersebut, PTSP mampu menciptakan pelayanan yang lebih humanis, terintegrasi, dan mempermudah masyarakat maupun mitra instansi dalam mengurus berbagai keperluan administratif.

Sebelum penerapan PTSP, pelayanan administrasi banyak menghadapi berbagai kendala seperti proses yang lambat, kurang terintegrasi, dan kurangnya kemudahan akses yang membutuhkan layanan. Ketidakterpaduan sistem menyebabkan pelayanan administrasi sering kali mengalami keterlambatan dan ketidakakuratan, sehingga menurunkan kualitas layanan dan

menimbulkan ketidakpuasan dari wali siswa. Selain itu, minimnya mekanisme pengaduan dan evaluasi terhadap kinerja pelayanan juga menjadi hambatan dalam peningkatan mutu layanan administrasi. Kondisi ini mendorong perlunya inovasi melalui penerapan PTSP sebagai upaya untuk memperbaiki dan menyederhanakan proses administrasi sehingga pelayanan menjadi lebih prima dan responsif terhadap kebutuhan Masyarakat (Khoiriyah, 2022).

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara kualitatif optimalisasi layanan administrasi melalui penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi. Penelitian ini diarahkan untuk memahami bagaimana implementasi PTSP mampu mendukung terciptanya pelayanan yang lebih efektif dan efisien, sekaligus memperkuat prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam proses pelayanan. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk menelaah sejauh mana sistem layanan satu pintu mampu memberikan kemudahan akses bagi pengguna layanan dalam memperoleh berbagai kebutuhan administrasi.

Di samping itu, penelitian ini berfokus pada analisis peran berbagai komponen pendukung dalam optimalisasi layanan administrasi, seperti kompetensi sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi informasi, serta penerapan standar operasional prosedur (SOP) dalam pelaksanaan PTSP. Melalui kajian tersebut, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi pendukung maupun penghambat dalam implementasi layanan administrasi satu pintu. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kontribusi PTSP dalam mewujudkan pelayanan administrasi yang lebih profesional, terintegrasi, efektif, serta berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena optimalisasi layanan administrasi melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MIN 2 Palembang berdasarkan kondisi nyata di lapangan. Penelitian kualitatif memungkinkan peneliti menggali makna, proses, serta dinamika pelayanan administrasi secara komprehensif melalui interaksi langsung dengan informan dalam konteks alami (Sugiyono, 2022).

Teknik pengumpulan data dalam penelitian tentang optimalisasi layanan administrasi melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dilakukan melalui tiga metode utama, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi (Annur, 2018; Setyaningsih et al., 2024). Wawancara dilakukan kepada kepala madrasah, petugas PTSP, serta pengguna layanan untuk memperoleh

informasi mengenai pelaksanaan pelayanan administrasi. Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung proses pelayanan, alur kerja, serta interaksi antara petugas dan pengguna layanan. Dokumentasi digunakan untuk menelaah berbagai dokumen pendukung, seperti standar operasional prosedur (SOP), laporan pelayanan, dan arsip administrasi. Teknik analisis data dilakukan secara kualitatif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Ibrahim et al., 2023; Sugiyono, 2020). Sementara itu, pemeriksaan keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber dan teknik, peningkatan ketekunan pengamatan, serta pengecekan ulang data kepada informan agar hasil penelitian memiliki tingkat validitas dan kredibilitas yang tinggi (Moleong, 2021).

HASIL

Optimalisasi Layanan Administrasi

Optimalisasi merupakan suatu proses atau tindakan untuk menjadikan sesuatu paling baik, tertinggi, sempurna, atau paling menguntungkan. Optimalisasi berasal dari kata dasar “optimal” yang berarti terbaik, tertinggi, atau paling menguntungkan. Optimalisasi adalah hasil yang dicapai sesuai dengan keinginan, jadi optimalisasi merupakan pencapaian hasil sesuai harapan secara efektif dan efisien, serta diartikan sebagai ukuran dimana semua kebutuhan dapat dipenuhi dari kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan (Asep Hidayat, 2022). Hal ini menunjukkan bahwa optimalisasi tidak hanya dimaknai sebagai pencapaian hasil yang maksimal, tetapi juga sebagai suatu proses yang terencana dan berorientasi pada efektivitas serta efisiensi. Optimalisasi menekankan bagaimana suatu kegiatan atau program dilaksanakan secara tepat guna sehingga mampu menghasilkan hasil terbaik sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Dengan demikian, optimalisasi tidak sekadar berfokus pada hasil akhir, melainkan juga pada cara dan proses pencapaiannya.

Layanan administrasi adalah pelayanan yang berfokus pada pengelolaan dan pelaksanaan tugas-tugas administratif seperti pencatatan, pengurusan surat, dokumentasi, serta kegiatan tata usaha lainnya yang menghasilkan dokumen resmi. Dapat disimpulkan bahwa optimalisasi layanan administrasi adalah langkah strategis untuk memastikan bahwa sistem administrasi berjalan secara maksimal dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan efisien, dengan menitikberatkan pada penggunaan teknologi, peningkatan kompetensi petugas, serta penguatan komunikasi dan koordinasi.

Hasil wawancara dengan kepala madrasah bahwa dalam konteks organisasi atau lembaga, optimalisasi menjadi indikator keberhasilan pelaksanaan kegiatan karena menggambarkan sejauh mana sumber daya yang tersedia baik waktu, tenaga, maupun sarana dimanfaatkan

secara efektif untuk memenuhi kebutuhan yang ada. Ketika suatu kegiatan dikatakan optimal, berarti kegiatan tersebut mampu memenuhi kebutuhan pengguna tanpa pemborosan sumber daya serta memberikan manfaat yang maksimal. Hal ini menunjukkan adanya keseimbangan antara tujuan yang ingin dicapai dan upaya yang dilakukan dalam pelaksanaannya. Hasil wawancara dengan kepala tata usaha bahwa optimalisasi layanan administrasi melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dapat dipahami sebagai indikator keberhasilan kinerja pelayanan dalam mencapai hasil yang diharapkan secara efektif dan efisien. Keberhasilan pelayanan tercermin dari kemampuan sistem layanan dalam menghasilkan proses kerja yang terarah, penggunaan sumber daya yang tepat, serta pencapaian tujuan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan.

Optimalisasi tidak hanya dilihat dari hasil akhir pelayanan, tetapi juga dari proses pengelolaan layanan yang mampu memaksimalkan berbagai sumber daya yang tersedia. Optimalisasi merupakan pencapaian hasil sesuai dengan harapan melalui pelaksanaan yang efektif dan efisien. Optimalisasi berkaitan dengan upaya memaksimalkan kegiatan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Selain itu, optimalisasi dipahami sebagai proses untuk memperoleh kondisi terbaik yang menghasilkan nilai maksimal dari suatu fungsi atau kegiatan. Dengan demikian, optimalisasi layanan administrasi melalui PTSP menjadi dasar penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang profesional, terintegrasi, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.

Dalam proses administrasi lembaga pendidikan harus menggunakan strategi dalam menjalankan proses pendidikan yang ada, mereka memberikan inovasi-inovasi yang bersifat membangun. Lembaga pendidikan pada hakekatnya mengendalikan semua sumber daya yang tersedia dalam setiap keputusan dan kebijakan organisasi yang dibuat untuk mencapai tujuan (Brutu et al., 2024). Proses administrasi dalam lembaga pendidikan tidak dapat dilepaskan dari penerapan strategi yang tepat dan terencana. Strategi diperlukan agar setiap kegiatan administrasi mampu mendukung proses pendidikan secara menyeluruh, sehingga tujuan lembaga dapat tercapai secara efektif. Inovasi-inovasi yang bersifat membangun menjadi bagian penting dalam strategi tersebut, karena memungkinkan lembaga pendidikan menyesuaikan diri dengan perkembangan kebutuhan, tuntutan masyarakat, serta perubahan lingkungan pendidikan.

Dapat disimpulkan bahwa optimalisasi layanan administrasi adalah langkah strategis untuk memastikan bahwa sistem administrasi berjalan secara maksimal dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan efisien, dengan menitikberatkan pada penggunaan teknologi,

peningkatan kompetensi petugas, dan penguatan komunikasi serta koordinasi antar pihak terkait.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Pelayanan yang baik merupakan bagaimana seseorang memberikan suatu kepuasan pada tiap-tiap pelanggan, sehingga dengan adanya kepuasan tersebut dapat memberikan nama baik bagi suatu lembaga dan memuaskan pelayanan menandakan bahwa kinerja seseorang dalam memberikan pelayanan telah baik (Saipul Annur, 2021). Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan sistem pelayanan yang memusatkan seluruh proses administrasi dalam satu unit layanan guna mempermudah masyarakat dalam mengakses pelayanan. Konsep PTSP bertujuan untuk menyederhanakan prosedur, mempercepat waktu pelayanan, serta mengurangi kerumitan birokrasi dalam pelayanan publik.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah layanan terpadu yang menangani proses pengurusan izin maupun non-izin secara menyeluruh, mulai dari pengajuan hingga penerbitan dokumen, yang semuanya dilakukan di satu lokasi. Dengan sistem ini, pemohon hanya perlu mengunjungi satu tempat dan berurusan dengan petugas di bagian front office. Pendekatan ini dirancang untuk meminimalisir interaksi langsung antara pemohon dengan petugas teknis, sehingga dapat mengurangi kemungkinan terjadinya praktik pungutan liar selama proses pelayanan. Penerapan PTSP memberikan kemudahan bagi pengguna layanan karena seluruh proses administrasi dilakukan melalui satu pintu tanpa harus berpindah-pindah unit (Suhartoyo, 2019). Hal ini tidak hanya meningkatkan efisiensi waktu, tetapi juga meminimalkan kesalahan administrasi serta meningkatkan kepastian layanan. Dengan sistem ini, pelayanan menjadi lebih terarah, terkoordinasi, dan terkontrol.

Implementasi PTSP harus memperhatikan aspek struktur birokrasi yang ideal menurut Max Weber, seperti pembagian kerja yang jelas, aturan formal (SOP), hierarki yang terorganisasi, serta penempatan pegawai berdasarkan kompetensi. Kendala yang sering muncul dalam pelaksanaan PTSP, seperti keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya koordinasi antar lembaga, dan belum optimalnya penerapan SOP, mencerminkan tantangan birokrasi tradisional yang Weber gambarkan. Oleh sebab itu, keberhasilan PTSP juga sangat bergantung pada pengelolaan birokrasi yang rasional dan terstruktur agar pelayanan dapat berjalan efektif dan akuntabel, sekaligus menghindari praktik-praktik yang menghambat seperti penggunaan calo atau prosedur berbelit. Dengan demikian, PTSP merupakan wujud nyata integrasi teori pelayanan publik modern dan prinsip birokrasi Weber dalam praktik administrasi pemerintahan (Sanrego & Muhammad, 2013).

Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik serta menyediakan akses pelayanan yang lebih terbuka dan jelas bagi masyarakat (Halik, 2014). Melalui sistem ini, berbagai jenis layanan dapat dilakukan dalam satu tempat sehingga proses pelayanan menjadi lebih mudah, cepat, dan terorganisasi. PTSP juga dirancang untuk mewujudkan pelayanan yang efektif, transparan, serta memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus berbagai kebutuhan administrasi. Dengan adanya PTSP, masyarakat dapat memperoleh layanan secara cepat, sederhana, murah, aman, dan mudah dijangkau.

Dalam lingkungan madrasah, PTSP berperan sebagai pusat pelayanan administrasi yang menangani berbagai kebutuhan, seperti legalisir dokumen, izin penelitian, serta pengurusan surat-menyurat. Keberadaan PTSP membantu madrasah dalam menyelenggarakan pelayanan yang lebih tertib, profesional, dan mudah dipahami oleh pengguna layanan, baik guru, siswa, maupun masyarakat. Selain itu, sistem ini membuat alur pelayanan menjadi lebih sederhana dan terstruktur karena seluruh proses administrasi dilakukan melalui satu unit pelayanan yang jelas. Dengan demikian, PTSP memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas dan efektivitas layanan administrasi di lingkungan madrasah.

Optimalisasi Layanan Administrasi di PTSP

Optimalisasi layanan administrasi di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dilandasi oleh kebijakan nasional yang menekankan pentingnya penyederhanaan proses administrasi dan peningkatan efisiensi pelayanan publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 menegaskan bahwa pelayanan publik harus dilaksanakan secara sederhana, cepat, dan efisien. Ketentuan ini diperkuat dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mendorong setiap instansi, termasuk lembaga pendidikan, untuk menghadirkan sistem pelayanan yang mudah diakses dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Pendirian PTSP dalam bidang pendidikan juga didukung oleh Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan PTSP di Daerah serta Peraturan Menteri Agama Nomor 30 Tahun 2019 tentang PTSP Kementerian Agama. Regulasi tersebut mewajibkan penerapan PTSP sebagai upaya penyederhanaan proses perizinan dan pelayanan lainnya, termasuk pelayanan administrasi pendidikan di lingkungan madrasah. Melalui PTSP, pelayanan administrasi bagi siswa, guru, dan masyarakat diharapkan dapat berjalan lebih cepat, efisien, dan terkoordinasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Strategi optimalisasi layanan administrasi di PTSP dilakukan melalui pemanfaatan sistem informasi manajemen dan peningkatan kompetensi petugas pelayanan. Penerapan sistem informasi manajemen berperan dalam meningkatkan efisiensi, kecepatan, dan transparansi pelayanan, sehingga memudahkan pengguna layanan dalam mengakses informasi yang dibutuhkan (Ayni, 2022). Selain itu, pelatihan bagi petugas PTSP dalam bidang pelayanan publik, komunikasi efektif, dan penggunaan teknologi informasi menjadi aspek penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepercayaan masyarakat.

Optimalisasi layanan administrasi di PTSP dianalisis melalui indikator input, proses, output, outcome, serta akuntabilitas dan transparansi. Input meliputi ketersediaan sumber daya manusia yang kompeten, sarana dan prasarana, anggaran, serta dokumen pendukung yang menjadi dasar pelaksanaan pelayanan. Secara umum, input merujuk pada berbagai sumber daya, bahan, atau informasi yang digunakan sebagai masukan untuk memulai suatu aktivitas atau sistem. Input dapat berupa tenaga manusia, peralatan, dana, waktu, data, dan elemen lain yang dibutuhkan agar suatu proses bisnis dapat berjalan (Gunarta, 2021).

Proses mencakup serangkaian kegiatan terstruktur dalam PTSP yang mengolah input menjadi hasil, meliputi verifikasi dokumen, koordinasi antarinstansi, dan penerapan SOP melalui sistem elektronik untuk efisiensi pelayanan. Tahap ini dirancang sadar guna meningkatkan kualitas output dari masukan awal. Sedangkan output merupakan hasil akhir dari suatu proses, yang dapat berupa produk fisik maupun layanan non-fisik, seperti informasi. Output dianggap efektif apabila sesuai dengan tujuan atau standar yang telah ditetapkan, baik oleh organisasi maupun berdasarkan kebutuhan pengguna atau pelanggan. Outcome tercermin dari meningkatnya kepuasan masyarakat serta terwujudnya pelayanan yang sederhana, cepat, dan transparan. Dalam layanan PTSP outcome merupakan hasil akhir berupa produk pelayanan yang selesai, seperti penerbitan izin, putusan pengadilan, atau sertifikat, yang dicapai melalui proses terpadu untuk efisiensi dan transparansi. Tujuannya mencakup pelayanan yang sederhana, cepat, murah, dan bebas korupsi, sehingga meningkatkan kepuasan Masyarakat. Selanjutnya akuntabilitas dan transparansi menjadi prinsip penting untuk memastikan pelayanan PTSP dapat dipertanggungjawabkan dan terbuka bagi pengguna layanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

DISKUSI

Optimalisasi Layanan Administrasi

Layanan administrasi yang optimal menjadi fondasi penting dalam mendukung kelancaran aktivitas di lingkungan madrasah. Optimalisasi layanan administrasi di madrasah merupakan upaya sistematis untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan tugas administratif, termasuk pengarsipan dokumen, pelaporan, dan dukungan operasional pendidikan. Proses ini melibatkan digitalisasi data siswa, guru, serta kegiatan madrasah untuk mengurangi kesalahan manual dan mempercepat akses informasi (Cahaya & Aziz, 2025). Administrasi pendidikan berfungsi sebagai tulang punggung pelaksanaan proses pendidikan. Dalam praktiknya, pengelolaan administrasi meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengawasan, hingga evaluasi terhadap seluruh aspek pendidikan, baik kesiswaan, kurikulum, keuangan, sarana prasarana, hingga layanan publik. Dalam konteks lembaga pendidikan Islam seperti madrasah, peran administrasi menjadi lebih kompleks karena harus menyelaraskan aspek spiritual, sosial, dan akademik. Oleh karena itu, strategi pengelolaan administrasi yang baik akan sangat menentukan mutu pendidikan yang dihasilkan.

Strategi utama mencakup peningkatan kompetensi staf melalui pelatihan dan pembagian beban kerja yang jelas, sehingga menghindari penumpukan berkas. Penelitian menunjukkan bahwa manajemen sumber daya manusia yang profesional serta pemanfaatan teknologi informasi signifikan dalam merapikan arsip dan meningkatkan responsivitas layanan kepada stakeholder. Hal ini tidak hanya meminimalkan keterlambatan, tetapi juga memperkuat mutu pendidikan secara keseluruhan.

Perbaikan kualitas layanan administrasi juga tercermin dari efisiensi proses pelayanan yang semakin baik. Alur pelayanan yang tertata dan tidak berbelit-belit memungkinkan setiap permohonan dapat diproses secara sistematis sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal ini sejalan dengan pendapat (Dwiyanto, 2014) yang menyatakan bahwa pelayanan publik yang optimal ditandai oleh proses yang sederhana, cepat, serta berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan. Dengan demikian, optimalisasi layanan administrasi berkontribusi langsung terhadap peningkatan kepuasan dan kepercayaan pengguna layanan.

Perbaikan kualitas layanan administrasi di MIN 2 Palembang melalui PTSP secara signifikan tercermin dari efisiensi proses pelayanan yang semakin optimal, di mana alur tertata rapi dan tidak berbelit-belit memungkinkan setiap permohonan seperti legalisir dokumen, mutasi siswa, atau izin penelitian diproses secara sistematis sesuai ketentuan yang berlaku, sehingga mengurangi waktu tunggu dari berhari-hari menjadi hitungan jam dan meminimalkan risiko penumpukan berkas yang sering terjadi pada sistem konvensional. Analisis lebih lanjut

menunjukkan bahwa pendekatan satu pintu ini tidak hanya menyederhanakan tahapan administratif dengan SOP jelas dan petugas responsif, tetapi juga meningkatkan akurasi output dokumen yang lengkap serta tepat waktu, yang pada akhirnya berkontribusi langsung terhadap outcome berupa tingkat kepuasan pengguna layanan yang lebih tinggi, sebagaimana dibuktikan melalui survey terbuka yang mencatat umpan balik positif terkait kemudahan prosedur dan komunikasi petugas. Dengan demikian, optimalisasi ini memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap madrasah sebagai penyedia layanan publik yang akuntabel, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna, menjadikannya model efektif untuk replikasi di institusi pendidikan serupa guna mendukung tata kelola pendidikan yang lebih efisien secara keseluruhan.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

PTSP di madrasah, khususnya MIN 2 Palembang, dirancang sebagai satu pintu terintegrasi untuk seluruh layanan administratif seperti legalisir dokumen, izin penelitian, mutasi siswa, magang/PKL/PPL, PPDB, dan surat keterangan, guna menyederhanakan birokrasi yang sering kali rumit di institusi pendidikan. Konsep ini mengurangi tahapan prosedural berlapis, sehingga pengguna layanan seperti orang tua siswa atau peneliti dapat memperoleh penanganan langsung oleh petugas terlatih. Di MIN 2 Palembang, PTSP telah terbukti mempermudah proses dan meningkatkan kepuasan melalui komunikasi yang responsif.

Keberhasilan PTSP sangat bergantung pada standar operasional prosedur (SOP) yang jelas dan terdokumentasi dengan baik, sarana prasarana seperti ruang tunggu nyaman, sistem antrian digital, serta survey umpan balik online yang dapat diakses publik untuk evaluasi berkelanjutan. Pendekatan ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menekankan layanan cepat, akuntabel, dan berorientasi pada pembangunan kepercayaan masyarakat melalui transparansi informasi.

Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MIN 2 Palembang memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan efisiensi dan efektivitas pelayanan administrasi. Sistem layanan satu pintu mampu menyederhanakan alur pelayanan sehingga pengguna tidak perlu melalui banyak tahapan atau berpindah unit layanan. Dampaknya, waktu penyelesaian layanan menjadi lebih cepat, terukur, dan dapat diprediksi, seperti proses legalisir dokumen yang dapat diselesaikan dalam 15 menit hingga 1 hari kerja, izin penelitian dalam 1–4 hari kerja, serta layanan surat-menyurat administrasi umum dalam 1–3 hari kerja.

Selain meningkatkan kecepatan layanan, PTSP juga berkontribusi terhadap efisiensi kerja staf karena tugas-tugas administratif dapat dikelola secara lebih terstruktur, sehingga sumber

daya manusia dapat lebih fokus pada kegiatan strategis lainnya. Di sisi lain, penerapan PTSP turut memperkuat prinsip akuntabilitas dan transparansi dalam pengelolaan administrasi. Setiap layanan memiliki alur yang jelas, tercatat secara sistematis, dan disertai estimasi waktu penyelesaian yang dapat dipantau oleh pengguna layanan. Kondisi ini tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga memperkuat kepercayaan publik serta mendukung penerapan tata kelola madrasah yang baik.

Optimalisasi Layanan Administrasi di PTSP

Optimalisasi layanan administrasi melalui PTSP di MIN 2 Palembang yang dianalisis melalui indikator input, proses, output, outcome, serta akuntabilitas dan transparansi telah terlaksana dengan cukup baik. Input layanan yang meliputi sumber daya manusia, sarana dan prasarana, serta standar operasional prosedur (SOP) telah mendukung kelancaran pelayanan administrasi. Kondisi ini sejalan dengan pendapat (Sedarmayanti, 2017) yang menyatakan bahwa sumber daya manusia merupakan unsur utama dalam organisasi pelayanan publik, serta (Winarsih., 2016) yang menegaskan bahwa sarana dan prasarana berfungsi memperlancar proses pelayanan dan meningkatkan kenyamanan pengguna layanan.

Pada indikator proses, pelayanan administrasi melalui PTSP di MIN 2 Palembang berlangsung dengan cepat, alur yang jelas, serta didukung oleh disiplin dan profesionalitas petugas. Proses pelayanan yang tidak berbelit-belit memberikan kemudahan bagi pengguna layanan dalam memahami tahapan pelayanan. Hal ini sejalan dengan pendapat (Moenir, 2015) yang menyatakan bahwa kecepatan dan ketepatan pelayanan merupakan indikator penting dalam kualitas pelayanan publik, karena masyarakat pada dasarnya mengharapkan pelayanan yang tidak berbelit-belit dan selesai sesuai waktu yang telah ditentukan. Selanjutnya, terkait keteraturan alur layanan, (Sinambela, 2017) menjelaskan bahwa kejelasan alur dan prosedur pelayanan akan memberikan kepastian hukum dan kepastian waktu bagi masyarakat. Sementara itu, disiplin dan profesionalitas petugas juga menjadi unsur penting dalam proses pelayanan.

Ditinjau dari indikator output, layanan administrasi melalui PTSP mampu menghasilkan dokumen yang tepat waktu, lengkap, dan minim kesalahan. Dokumen yang diterbitkan telah melalui proses pemeriksaan oleh petugas sebelum diserahkan kepada pemohon, sehingga dapat langsung digunakan. Hal ini sejalan dengan pendapat (Dwiyanto, 2014), yang mengatakan output pelayanan publik merupakan hasil langsung dari proses pelayanan yang dapat dinilai melalui ketepatan waktu penyelesaian, kesesuaian hasil pelayanan dengan standar, serta keakuratan produk layanan yang diterima masyarakat. Sejalan dengan pendapat tersebut,

(Hardiyansyah, 2018) menyatakan bahwa kualitas hasil pelayanan publik dapat dilihat dari kelengkapan dan ketepatan produk layanan yang diberikan kepada masyarakat. Dokumen pelayanan yang lengkap dan sesuai dengan ketentuan akan memberikan kepastian layanan serta mengurangi potensi kesalahan administrasi di kemudian hari.

Pada indikator outcome optimalisasi layanan administrasi melalui PTSP, outcome meliputi peningkatan hasil layanan dan tingkat kepuasan pengguna layanan. Peningkatan hasil layanan dapat dilihat dari kualitas dokumen yang dihasilkan, ketepatan waktu penyelesaian, serta berkurangnya kesalahan dalam proses administrasi. Selain itu, kepuasan pengguna layanan mencerminkan penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima, baik dari segi kecepatan, kejelasan informasi, sikap petugas, maupun kemudahan prosedur pelayanan. Tingkat kepuasan yang tinggi menunjukkan bahwa layanan PTSP telah mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Sejalan dengan hal tersebut, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Sementara itu, pada indikator akuntabilitas dan transparansi, layanan administrasi melalui PTSP di MIN 2 Palembang telah berjalan dengan cukup baik. Akuntabilitas dan transparansi merupakan prinsip penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk dalam optimalisasi layanan administrasi melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Kedua prinsip ini menjadi landasan dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap kinerja petugas dan kualitas layanan yang diberikan. Akuntabilitas menekankan pada kejelasan tugas dan tanggung jawab petugas serta pertanggungjawaban atas setiap proses dan hasil pelayanan, sedangkan transparansi berkaitan dengan keterbukaan informasi layanan kepada masyarakat. Terlihat dari adanya kejelasan tugas dan tanggung jawab petugas, alur pelayanan yang jelas, serta keterbukaan informasi terkait prosedur dan waktu penyelesaian layanan kepada pengguna PTSP MIN 2 Palembang. Kondisi tersebut membantu menciptakan pelayanan yang lebih tertib, mudah dipahami, dan dapat dipertanggungjawabkan. Hal ini sejalan dengan pendapat (Mulyasa, 2018) yang menyatakan bahwa akuntabilitas dan transparansi merupakan prinsip dasar dalam tata kelola layanan pendidikan yang baik.

Optimalisasi layanan administrasi melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MIN 2 Palembang secara keseluruhan telah berjalan dengan baik dan efektif, sebagaimana tercermin dari performa indikator input yang kuat meliputi sumber daya manusia kompeten, sarana prasarana memadai, serta standar operasional prosedur (SOP) yang jelas sehingga mendukung

kelancaran pelayanan administratif seperti pengurusan izin penelitian, legalisir dokumen, dan mutasi siswa tanpa hambatan signifikan, proses pelayanan yang berlangsung cepat dengan alur sederhana, disiplin tinggi, serta profesionalitas petugas yang responsif memberikan kemudahan bagi pengguna layanan dalam memahami tahapan dan mengurangi prosedur berbelit-belit; output berupa dokumen yang dihasilkan tepat waktu, lengkap, dan minim kesalahan setelah melalui pemeriksaan ketat sehingga dapat langsung digunakan tanpa revisi berulang; outcome positif yang ditandai dengan peningkatan hasil layanan secara keseluruhan termasuk ketepatan waktu penyelesaian, berkurangnya kesalahan administrasi, serta tingkat kepuasan pengguna yang tinggi berkat kejelasan informasi, sikap petugas yang komunikatif, dan kemudahan prosedur yang selaras dengan harapan masyarakat; serta akuntabilitas dan transparansi yang terwujud melalui kejelasan tugas petugas, keterbukaan informasi prosedur dan waktu penyelesaian, serta survey umpan balik yang dapat diakses publik untuk evaluasi berkelanjutan, sehingga secara holistik PTSP tidak hanya menyederhanakan birokrasi madrasah tetapi juga membangun kepercayaan masyarakat, menghindari penumpukan berkas, mempercepat respons terhadap kebutuhan administratif, dan menjadi model efisien untuk peningkatan mutu layanan publik pendidikan yang berorientasi pada kepuasan pengguna

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian lakukan yang berjudul *Optimalisasi layanan administrasi melalui pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di MIN 2 Palembang*, dapat disimpulkan bahwa, optimalisasi layanan administrasi melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MIN 2 Palembang telah berjalan cukup baik jika ditinjau dari indikator input, proses, output, outcome, akuntabilitas, dan transparansi. Dari sisi input, layanan PTSP didukung oleh sumber daya manusia yang memiliki kemampuan komunikasi, pemahaman SOP, serta penguasaan dasar teknologi informasi, meskipun masih memerlukan peningkatan melalui pelatihan berkala. Pada indikator proses, pelayanan administrasi telah dilaksanakan dengan alur yang jelas dan terpusat dalam satu pintu, sehingga memudahkan pemohon dalam mengurus administrasi. Selanjutnya pada indikator output, dokumen administrasi seperti legalisir, izin penelitian, dan surat menyurat dapat diselesaikan sesuai prosedur dan waktu yang telah ditentukan. Dari segi outcome, penerapan PTSP memberikan dampak positif berupa meningkatnya efisiensi pelayanan dan kepuasan pengguna layanan. Sementara itu, pada indikator akuntabilitas dan transparansi, pelayanan PTSP telah menunjukkan adanya keterbukaan informasi mengenai prosedur dan persyaratan layanan, meskipun masih perlu ditingkatkan terutama dalam pembaruan informasi melalui media digital madrasah.

Faktor pendukung dan penghambat Optimalisasi layanan administrasi melalui pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di MIN 2 Palembang ialah, faktor pendukungnya antara lain komitmen pimpinan madrasah, ketersediaan sarana dan prasarana dasar, pemanfaatan teknologi informasi, serta adanya upaya peningkatan akuntabilitas dan transparansi layanan. Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala, seperti keterbatasan kompetensi sumber daya manusia, kurangnya pelatihan secara berkala, belum optimalnya pembaruan informasi pada media digital madrasah, serta koordinasi antarpetugas yang masih perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, optimalisasi layanan administrasi melalui PTSP di MIN 2 Palembang sudah berjalan cukup baik, namun masih memerlukan pembenahan dan penguatan di beberapa aspek agar pelayanan dapat berjalan lebih maksimal dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Annur, S. (2018). *Metodologi Penelitian Pendidikan Analisis Data Kuantitatif dan Kualitatif*. Noer Fikri Offset.
- Asep Hidayat, M. I. (2022). Optimalisasi Penyusunan Dan Pembuatan Laporan Untuk Mewujudkan Good Governance. *Jurnal Hospitality, Vol. 11*(No. 1), Hlm. 283.
- Ayni, N. N. (2022). *Sistem Informasi Manajemen Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Di MAN 2 Ponorogo*. IAIN PONOROGO.
- Brutu, D., Annur, S., & Ibrahim, I. (2024). Transformasi Administrasi Pendidikan Menuju Pendidikan Berkualitas. *Jambura Journal of Educational Management*, 295–305.
- Cahaya, A. N., & Aziz, A. A. (2025). Strategi Pengelolaan Administrasi dalam Peningkatan Mutu Lembaga Pendidikan. *Urnal Publikasi Manajemen Informatika*, 4(3), 322.
- Dwiyanto. (2014). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.
- Fahlevvi, M. R., & Tebai, N. G. (2025). EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN NABIRE. *Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial*, 8(3), 91–100.
- Gunarta, M. L. S. & I. K. (2021). *Manajemen Produktivitas Perusahaan* (T. S. Jawa Tengah: Publisher (ed.)).
- Halik, A. (2014). Kajian Pengembangan Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) melalui Perspektif Indikator Kinerja Utama (IKU). *Jurnal Bina Praja*, 6(1), 1–18.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.
- Ibrahim, Badaruddin, K. M. S., & Ridiana, P. (2023). Operasionalisasi Laboratorium Komputer Dalam Pembelajaran. *Jambura Journal of Educational Management*, 4(September), 239–250.
- Khoiriyah, I. L. (2022). MANAJEMEN KETATAUSAHAAN DALAM UPAYA PENINGKATAN MUTU PELAYANAN ADMINISTRASI DI MIS UNGGULAN MASJID BESAR JABALUL KHOIR PURWODADI. *Skripsi*, 14.
- Maisarah, S. (2024). Optimalisasi Sistem Pelayanan Administrasi di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Tengah. : : *Jurnal Hasil Karya Pengabdian Masyarakat*, 2(4), hlm. 12.
- Moenir. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara.

- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT remaja RosdaKarya.
- Mulyasa. (2018). *Manajemen Berbasis Sekolah*. Remaja Rosdakarya.
- Saipul Annur, D. (2021). Peran Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di MTs Nurul Fajri Desa Tambangan Kelekar. *SAFARI :Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 1(3), 8.
- Sanrego, Y. D., & Muhammad, R. (2013). Analisa perbandingan model birokrasi Indonesia: model modern David Osborne, Ted Gaebler dan pendekatan konsep Islam perspektif Umer Chapra. *Al-Muzara'ah*, 1(1), 19–38.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Refika Aditama.
- Setyaningsih, K., Sari, H. R. U., & Ibrahim. (2024). Pelaksanaan Layanan Administrasi Kesiswaan di MAN 2 Palembang. *Jurnal Visionary : Penelitian Dan Pengembangan Dibidang Administrasi Pendidikan*, 12(2), 15–21.
- Sinambela. (2017). *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suhartoyo, S. (2019). Implementasi fungsi pelayanan publik dalam pelayanan terpadu satu pintu (PTSP). *Administrative Law and Governance Journal*, 2(1), 149.
- Winarsih., R. dan A. S. (2016). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar.