

**IMPLEMENTASI PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP)
DALAM SURAT MENYURAT DI MADRASAH IBTIDAIYAH NEGERI 1
KOTA MALANG**

SKRIPSI

Oleh:

MOHAMAD HAFILLUDIN

NIM: 197720117



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM "MA'HAD ALY AL HIKAM"
MALANG**

2023

**IMPLEMENTASI PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP)
DALAM SURAT MENYURAT DI MADRASAH IBTIDAIYAH NEGERI 1
KOTA MALANG**

SKRIPSI

Diajukan kepada

Sekolah Tinggi Agama Islam Ma'had Aly Al-Hikam Malang

Untuk memenuhi salah satu persyaratan

dalam menyelesaikan program sarjana

Manajemen Pendidikan Islam

Oleh:

MOHAMAD HAFILLUDIN

NIM : 197720117

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM MA'HAD ALY AL-HIKAM
MALANG**

2023



SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM MA'HAD ALY AL-HIKAM MALANG

AKREDITASI INSTITUSI "B"

Jl. Cengger Ayam No. 25 Malang 65141 Telp. 089519262222
website: www.staimahadalyal-hikam.ac.id e-mail: info@staimahadalyal-hikam.ac.id

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF & SKRIPSI

Nama : MOHAMAD HAFILLUDIN
NIM/NIRM : 197720117
Program Studi : S1 Manajemen Pendidikan Islam
Judul Skripsi / Tesis : Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dalam Surat Menyurat Di MIN 1 Kota Malang

Setelah diperiksa dan dilakukan perbaikan seperlunya, Skripsi / Tesis dengan judul sebagaimana di atas disetujui untuk diajukan ke Sidang Ujian Skripsi / Tesis.

Malang, 28-07-2023

Pembimbing

Akmad Said M.Pd.I

Mengetahui
Ketua Program Studi

Zaedun Na'im M.Pd.I



SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM MA'HAD ALY AL-HIKAM MALANG

AKREDITASI INSTITUSI "B"

Jl. Cengger Ayam No. 25 Malang 65141 Telp. 08951926222
website: www.staima-alhikam.ac.id e-mail: info@staima-alhikam.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul "IMPLEMENTASI PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DALAM SURAT MENYURAT DI MIN 1 KOTA MALANG" ini telah di uji dan dipertahankan didepan sidang dewan penguji pada tanggal 10 Agustus 2023.

Dewan Penguji

Penguji

Ketua Penguji

(Akhmad Said M.Pd.I.)

NIY: 077.06.029

Penguji Utama

(Mu'tasim Billah S.Pd.I, M.Pd)

NIY : 077.06.046

Sekretaris Penguji

(Dr. Mochammad Nurcholiq M.Pd.)

NIY : 077.06.010

Tanda Tangan

Mengetahui,

Ketua Program Studi
Manajemen Pendidikan Islam

Zaedun Nafim M.Pd.I

NIY. 077.06.040

Ketua STAI Ma'had Aly
Al-Hikam Malang

Dr. Mochamad Nurcholiq, M.Pd.

NIY. 077.06.010

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mohamad Hafilludin
Nim : 197720117
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Judul : Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)
Dalam Surat Menyurat Di MIN 1 Kota Malang
Alamat : Desa. Sumber Anyar Kec. Rowokangkung Kab. Lumajang

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya, dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian maupun seluruhnya.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil plagiasi, baik sebagian maupun keseluruhannya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Malang, 28 Juli 2023

Peneliti



MOHAMAD HAFILLUDIN

NIM 197720117

ABSTRAK

Mohamad Hafilludin.2023. Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Surat Menyurat di MIN 1 Kota Malang. Skripsi. Program Studi Manajemen Pendidikan Islam. Sekolah Tinggi Agama Islam Ma'had Aly Al-Hikam Malang. Dosen Pembimbing : Akhmad Said M.Pd.I

Penyelenggaraan pelayanan Terpadu Satu Pintu di MIN 1 Kota Malang adalah sebuah program informasi yang berkaitan dengan semua pengaduan maupun keluhan serta kebutuhan masyarakat. Dengan adanya program atau unit kerja pelayanan terpadu satu pintu dalam suatu lembaga bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas administrasi terfokusnya di dalam surat menyurat.

Tujuan penelitian ini adalah untuk 1) Mendeskripsikan Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dalam Surat Menyurat dan 2) Mengetahui faktor pendukung dan dan faktor penghambat dalam implementasi PTSP dalam surta menyurat. Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Metode pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Surat Menyurat di MIN 1 Kota Malang merupakan salah satu pelayanan publik yang nyaman dengan dilengkapi fasilitas yang sudah sesuai dengan pedoman standart pelayanan publik dan sudah didukung dengan aplikasi PTSP untuk mempermudah dan mempercepat proses pelayanan.. (2) faktor penghambat implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Surat menyurat di MIN 1 Kota Malang adalah server aplikasi waktu error, jangka waktu penyelesaian dokumen, dan belum ada buku panduan PTSP yang dibukukan/dicetak. Sedangkan faktor pendukungnya adalah sistem aplikasi PTSP mempermudah petugas dalam pengarsipan surat menyurat, kerjasama antar pegawai, komunikasi yang saling memahami anatar petugas yang bersangkutan dan standart operasional prosedur PTSP yang jelas secara praktik.

Kata Kunci : Implementasi, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Surat Menyurat

ABSTRACT

Mohamad Hafilludin. 2023. Implementation of One-Stop Integrated Services in Correspondence at MIN 1 Malang City. Thesis. Islamic Education Management Study Program. Ma'had Aly Al-Hikam Islamic High School Malang. Supervisor : Akhmad Said M.Pd.I

The implementation of One Stop Integrated services in MIN 1 Malang City is an information program relating to all complaints and complaints as well as community needs. With the existence of a one-stop integrated service program or work unit in an institution, the aim is to increase the efficiency and effectiveness of its focused administration in correspondence.

The aims of this study were to 1) describe the implementation of one-stop integrated services (PTSP) in correspondence and 2) find out the supporting and inhibiting factors in the implementation of PTSP in correspondence. This type of research uses a descriptive qualitative method. Methods of data collection using observation, interviews, and documentation. Data analysis using data reduction, data presentation, and drawing conclusions.

The results showed that (1) Implementation of One-Stop Integrated Services in Correspondence at MIN 1 Malang City is one of the convenient public services equipped with facilities that are in accordance with public service standard guidelines and has been supported by PTSP applications to simplify and speed up the service process. While the supporting factors are the PTSP application system that makes it easier for officers to file correspondence, cooperation between employees, mutual understanding communication between the officers concerned and PTSP standard operating procedures that are clear in practice.

Keywords: Implementation, One Stop Service, Correspondence

MOTTO

**“ ORANG YANG TIDAK BERBUAT APAPUN, UNTUK
KEMASLAHATAN UMAT, JUSTRU AKAN DILILIT OLEH
PERMASALAHANNYA SENDIRI”**

-KH.A.HASYIM MUZADI-

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin, puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT karena berkat rahmat, dan hidayahnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini tanpa suatu halangan apapun. Sholawat serta salam semoga tetap tercurah limpahkan kepada junjungan kita, Nabi Muhammad SAW.

Teriring ucapan terimakasih yang tak terhingga dari lubuk hati yang terdalam, skripsi ini peneliti persembahkan kepada ibu dan bapak tercinta yang mana telah memberikan pengorbanan, do'a dukungan yang tak terhingga nilainya kepada peneliti baik secara spiritual maupun material.

Ibu Sri Wahyuni dan Bapak Fathur Rohman yang tak pernah lelah mencurahkan tenaga, pikiran, doa, dan motivasi untuk mendukung peneliti hingga saat ini, yang budinya tak mungkin bisa peneliti balas sampai kapanpun. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kekuatan dan kesehatan kepada Ibu dan Bapak sehingga bisa menemani perjalanan peneliti hingga sukses nanti.

Kepada seluruh civitas akademika STAIMA dan asatidz Pesantren Mahasiswa Al-Hikam Malang khususnya yang telah mencurahkan tenaga dan pikirannya dalam membimbing kami untuk menimba ilmu di Al-Hikam Malang. Dan sahabat-sahabat STAIMA angkatan 2019 yang tak bisa peneliti sebutkan satu persatu.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah atas limpah rahmat dan ridhonya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dalam Surat Menyurat di MIN 1 Kota Malang. Skripsi ini disusun untuk melengkapi salah satu syarat untuk menyelesaikan program sarjana S1 dalam Studi Manajemen Pendidikan Islam STAI Ma’had Aly Al-Hikam Malang.

Sholawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW semoga kita sebagai ummatnya mendapatkan syafaat di yaumul qiyamah dengan penuh kerendahan hati, peneliti menyadari bahwa skripsi yang peneliti buat ini jauh dari kata sempurna, namun berkat pertolongan dari Allah SWT, kerja keras, dan motivasi dari berbagai pihak sehingga semua hambatan dapat peneliti lalui dan akhirnya setelah melalui perjalanan panjang, skripsi ini dapat terselesaikan. Ucapan terimakasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan serta dukungan moral dan materi demi tercapainya kesempurnaan skripsi ini.

1. Alm. KH. Hasyim Muzadi selaku pendiri Pondok Pesantren Mahasiswa Al Hikam Malang.

2. Dr. Mochamad Nurcholiq, M.Pd. selaku ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Ma'had Aly Al Hikam Malang.
3. Zaedun Na'im, M.Pd.I, selaku ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Sekolah Tinggi Agama Islam Ma'had Aly Al Hikam Malang
4. Akhmad Said M.Pd.I selaku dosen pembimbing skripsi yang telah dengan sabarnya banyak meluangkan waktu, memberikan kontribusi pikiran dan tenaga guna memberikan bimbingan dan petunjuk serta pengarahan kepada peneliti dan menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh dosen STAI Ma'had Aly Al Hikam Malang yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan kepada peneliti selama menempuh studi di kampus tercinta ini.
6. Kedua orang tua serta saudara yang tak pernah lelah memberikan motivasi dan juga doa dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Orang-orang terdekat yang selalu mensupport dan membantu dalam penelitian skripsi ini
8. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Tiada ucapan yang dapat peneliti haturkan melainkan "*Jazakumullah Khair*". Dan akhirnya peneliti memohon maaf yang sebesar-besarnya dan peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan serta pengetahuan yang peneliti miliki. Oleh karen itu segala kritik dan saran yang membangun dari pembaca sangatlah peneliti harapkan untuk memenuhi kekurangan dalam skripsi ini maupun selanjutnya. Dan semoga skripsi ini dapat membawa manfaat bagi para pengkaji maupun pembaca dan bagi peneliti pribadi, Aamiin Yaa Rabbal Alamin.

Malang, 28 Juli 2023

Peneliti

MOHAMAD HAFILLUDIN

NIM 197720117

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Konteks Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
B. Fokus Penelitian	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
D. Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
E. Penelitian Terdahulu dan Orisinalitas Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
F. Definisi Istilah.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
A. Perspektif Teoritis	Error! Bookmark not defined.
B. Kerangka Berpikir	34
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	35
B. Kehadiran Peneliti	36

C. Latar Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Data dan Sumber Data Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
E. Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
F. Analisis Data	41
G. Keabsahan Data.....	42
BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN.....	45
A. Gambaran Umum Madrasah.....	45
B. Hasil Temuan	72
BAB V PEMBAHASAN	74
A. Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Surat Menyurat (PTSP) Dalam Surat Menyurat Di MIN 1 KOTA Malang	74
B. Faktor Pendukung Dan Faktor Penghambat	80
BAB VI PENUTUP	83
A. Kesimpulan	83
B. Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN-LAMPIRAN	88