

## Manajemen Pelayanan Publik di MAN Kota Palangka Raya

Ahmad Fadchur Rahman Zulkarnain<sup>1\*</sup>, Fahmi<sup>2</sup>, Rio Irawan<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Islam Negeri Palangka Raya, Kalimantan Tengah, Indonesia

Email: <sup>1</sup>[afadchrrz18@email.com](mailto:afadchrrz18@email.com)

Email Penulis Korespondensi: <sup>1</sup> [afadchrrz18@email.com](mailto:afadchrrz18@email.com)

**Abstrak**– Pelayanan public merupakan salah satu bagian dari manajemen mutu di sekolah, semakin bagus pelayanan kepada pengguna semakin meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Maka dari itu untuk memberikan pelayanan yang terbaik maka harus dilakukan melalui perencanaan, pengorganisasian dan pelaksanaan pelayanan public yang sistematis dan terstruktur. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen pelayanan publik melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN Kota Palangka Raya. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri atas pegawai PTSP, guru, siswa, dan orang tua siswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan PTSP meliputi penerimaan surat masuk, pelayanan orang tua siswa, dan pengambilan ijazah. Namun keterbatasan dana serta tenaga kerja menjadi faktor utama turunnya kualitas pelayanan. Penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas layanan di lembaga pendidikan Islam memerlukan manajemen modern, anggaran yang memadai, dan pemanfaatan teknologi informasi.

**Kata Kunci:** Manajemen, Pelayanan Publik, Manajemen Pelayanan Publik

**Abstract**– Public services are part of quality management in schools. The better the service provided to users, the higher their satisfaction. Therefore, to provide the best service, systematic and structured planning, organization, and implementation of public services are required. This study aims to determine public service management through the One-Stop Integrated Service (PTSP) at MAN Kota Palangka Raya. The research method used is descriptive qualitative with interview, observation, and documentation techniques. The research informants consisted of PTSP employees, teachers, students, and parents. The results showed that PTSP services included receiving incoming mail, serving parents, and collecting diplomas. However, limited funds and manpower were the main factors contributing to the decline in service quality. This study emphasized that improving service quality in Islamic educational institutions requires modern management, adequate budgets, and the use of information technology.

**Keywords:** Management, Public Service, Public Service Management

### 1. PENDAHULUAN

Pelayanan Terpadu Satu Pitu (PTSP) Merupakan sarana Pelayanan utama yang diberikan oleh instansi berupa perizinan dan non perizinan dan mempermudah dalam urusan surat menyurat tanpa melalui beberapa tahapan. Perlu dikelola secara sistematis dan konsisten berdasarkan berbagai pandangan teori dan praktik yang berkembang dalam kehidupan. Pendidikan juga merupakan salah satu bentuk prioritas utama yang dilakukan oleh pemerintah. Hal tersebut dijelaskan dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 yang memuat bahwa untuk menjadikan negara yang maju dibutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas dengan mengedepankan sistem pendidikannya. Senada dengan itu, dalam [1] menjelaskan bahwa pendidikan merupakan usaha sadar dan terencana secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian diri, kecerdasan, dan akhlak mulia [2] Sebagai sebuah peraturan berbentuk undang-undang, hukum pelayanan publik mengatur hak dan kewajiban penyelenggara pelayanan publik dan terdapat sanksi bagi pelanggarnya. Karena itu hukum pelayanan publik memiliki sifat memaksa, mengikat dan mengatur hubungan masyarakat sebagai penerima manfaat pelayanan publik dengan pelaksana dan penyelenggara pelayanan public [3]. Pelayanan publik adalah bentuk usaha sadar dari penyelenggara negara kepada masyarakat berupa barang dan/ atau jasa guna pemenuhan kebutuhan masyarakat, karena itu merupakan hak dari setiap warga negara karena dijamin oleh undang undang dan kepada pelayan publik wajib untuk melakukannya [4]

Lembaga pendidikan pada dasarnya adalah salah satu bentuk pelayanan publik yang berfungsi sebagai sumber daya pendukung untuk mencapai tujuan yang ditentukan. Dalam rangka untuk mewujudkan lembaga pendidikan yang baik dalam pelaksanaan pelayanan publik maka di perlukannya sebuah program pelayanan untuk menciptakan suatu layanan publik yang terkelola dengan baik. Pelayanan merupakan serangkaian kegiatan sehingga proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam bmemenuhi 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 [5].

Sebagai Lembaga yang berada di bawah naungan Kementerian Agama Republik Indonesia, maka MTsN maupun MAN menerapkan pelayanan terpadu yang bertujuan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, memperpendek proses pelayanan, mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, akuntabel, dan terjangkau, serta memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh layanan. Manajemen pelayanan 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 [6] Pelayanan dalam pendidikan Islam mencakup

berbagai hal, seperti pelayanan pembelajaran, pelayanan kepegawaian, pelayanan keuangan dan pelayanan kesejahteraan. Kesejahteraan bisa diartikan dalam ukuran material, misalnya gaji, honorarium dan fasilitas fisik. Bisa juga diartikan dalam ukuran nonmaterial yang mengarah kepada kepuasan kerja. Personalia sekolah/madrasah merupakan orang terdidik, sehingga kesejahteraan nonmaterial seringkali sangat diperlukan [2].

Salah satu hal yang cukup penting yang perlu untuk diperhatikan dalam mengelola lembaga pendidikan agar meningkatkan mutu pendidikan ialah dengan memberikan pelayanan yang prima kepada para pelanggan sekolah [7]. Hal ini sejalan dengan dengan apa yang di sampaikan oleh Sri Minarti dalam karangan [8], yang mengatakan bahwa salah satu indikator yang terlibat dalam meningkat mutu dalam sebuah lembaga atau instansi ialah Kemampuan pelayanan (*serviceability*) merupakan karakteristik sebuah lembaga yang berkaitan dengan kecepatan/kesopanan, kompetensi, kemudahan, serta penanganan keluhan yang memuaskan.

Demi kepentingan peningkatan mutu layanan hendaknya lembaga Pendidikan mendesain segala hal yang berhubungan dengan informasi dan administrasi sesuai dengan perkembangan zaman. Pelaksanaan pelayanan informasi dan administrasi Lembaga pendidikan sangat membutuhkan kehadiran sistem informasi manajemen yang baik sebagai pendukung dalam peningkatan kualitas pelayanan yang efektif dan efisien. Sehingga kebutuhan masyarakat terhadap layanan informasi dan administrasi dapat terlayani dengan prima. Demi memenuhi segala hal yang berhubungan dengan kepentingan informasi dan administrasi, menghadirkan kebijakan pemerintah dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang layanan publik, serta dalam Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2016 tentang pelayanan terpadu pada Kementerian Agama [9]. 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 [10].

MAN Palangka Raya merupakan relokasi dari Madrasah Aliyah Negeri 3 Yogyakarta sesuai dengan keputusan Menteri Agama Nomor : 27 Tahun 1980 pada tanggal 27 Mei 1980. Sebelumnya MAN Palangka Raya menggunakan gedung pendidikan Guru Agama Islam Filial Sampit yang berlokasi di Jl. S. Parman/ Katingan Palangka Raya. Mulai tahun 1982 menempati gedung baru yang beralamat di Jl. Tjilik Riwut Km. 4,5, Palangka Raya, Kalimantan Tengah. Selanjutnya, MAN Palangka Raya berubah menjadi MAN Model Palangka Raya sesuai dengan Surat Keputusan Direktur Jenderal Pembinaan Kelembagaan Agama Islam Nomor : E.IV/ PP.00.6/ KEP/ 17.A/ 1998. Di samping itu, MAN Model Palangka Raya ditunjuk sebagai MAN Keterampilan Program Tata Busana, Reparasi Radio dan Televisi, serta Pertanian Berbasis Ternak Unggas. Sekolah ini merupakan salah satu sekolah yang pelayanan publiknya teratur dan sistematis. Meskipun dengan fasilitas pelayanan yang seadanya, namun MAN Kota palangka Raya tetap konsisten dalam melayani para pemangku kepentingan terhadap sekolah tersebut.

Berdasarkan hasil observasi awal di MAN Kota Palangkaraya, sekolah tersebut memiliki beberapa Pelayanan seperti ; Penerimaan surat masuk, Pelayanan terhadap orang tua siswa, Pengambilan ijazah dan beberapa pelayanan lain yang meyangkut kepentingan sekolah dan parasa siswa. Hal ini menarik perhatian peneliti untuk melihat bagaimana proses manajemen pelayanan public di MAN Kota Palangka Raya. Penelitian ini berfokus pada perencanaan dan pelaksanaan pelayanan public yang dilakukan oleh MAN Kota Palangka raya.

Penelitian ini bermaksud untuk mendeskripsikan manajemen pelayanan public di MAN Kota Palangka Raya, Provinsi Kalimantan Tengah. Tujuan penelitian ini yaitu untuk melihat perencanaan dan pelaksanaan yang dilakukan oleh MAN Kota Palangka Raya dalam menyelenggarakan pelayanan kepada para pemangku kepentingan yang sesuai dengan SOP pelayanan public itu sendiri.

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi lapangan. Lokasi penelitian adalah MAN Kota Palangka Raya. Sumber data primer berasal dari wawancara dengan pegawai PTSP, guru, siswa, dan orang tua siswa, sedangkan sumber sekunder berasal dari dokumen resmi madrasah, laporan survei kepuasan masyarakat, dan literatur terkait. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model Miles & Huberman: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu, pendekatan yang fokus pada pemahaman dan deskripsi fenomena secara mendalam komprehensif [11]. Penelitian ini memanfaatkan data primer dan sekunder yang relevan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan perencanaan, pengorganisasian dan pelaksanaan manajemen pelayanan publik. Adapun kegiatan observasi berguna untuk Mempelajari mana diantara butir-butir instrumen yang memerlukan observasi, Menentukan apa yang akan menjadi fokus dalam observasi, Tentukan bagaimana anda akan mencatat keadaan atau kegiatan yang diobservasi, Menentukan perilaku apa saja yang akan menjadi target observasi, Menentukan kegiatan-kegiatan apa saja yang akan diobservasi, Memperkirakan berapa lama waktu yang akan diperlukan untuk observasi setiap keadaan atau kegiatan.



## 2.1 Desain Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan desain penelitian kualitatif yang berfokus pada deskripsi mendalam mengenai perencanaan, pengorganisasian dan pelaksanaan manajemen pelayanan publik. Peneliti berperan sebagai pengamat aktif dan pengumpul data, melakukan observasi langsung, wawancara, dan analisis dokumen untuk memperoleh informasi yang komprehensif tentang perencanaan, pengorganisasian dan pelaksanaan manajemen pelayanan publik di MAN Kota Palangka Raya.

## 2.2 Lokasi dan Subjek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di MAN Kota Palangka Raya, sebuah Instansi Pendidikan yang ada di Kota Palangka raya, Kalimantan Tengah. Subjek dalam penelitian ini terdiri dari Kepala madrasah, kepala tata usaha, pegawai PTSP dan siswa MAN Kota Palangka Raya.

## 2.3 Teknik Pengumpulan Data

- a. **Observasi**, dalam pendekatan kualitatif deskriptif, observasi dilakukan di MAN Kota Palangka Raya dengan mewawancarai Kepala Madrasah untuk mengetahui perencanaan, pengorganisasian dan pelaksanaan manajemen pelayanan publik
- b. **Wawancara**, wawancara yang dilakukan yaitu wawancara semi-terstruktur. Wawancara ini dalam pelaksanaannya lebih fleksibilitas dan terbuka kepada informan mengenai pendapat serta idenya. Metode wawancara semi-terstruktur bertujuan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan narasumber, agar memperoleh keterangan yang spesifik dan mendalam yang tidak dapat diketahui melalui observasi. Adapun wawancara yang dilakukan yaitu kepada Kepala madrasah tentang perencanaan, pengorganisasian dan pelaksanaan manajemen pelayanan publik di MAN Kota Palangkaraya.
- c. **Anasilis Dokumentasi**, data juga dikumpulkan melalui analisis dokumen terkait perencanaan, pengorganisasian dan pelaksanaan manajemen pelayanan publik, seperti laporan kegiatan, RAB perencanaan, dan dokumen lain yang bisa di memanfaatkan untuk penelitian.

## 2.4 Prosedur Penelitian

- a. **Persiapan**, peneliti melakukan persiapan dengan mengidentifikasi Kepala Madrasah, Kepala Tata Usaha dan Staf Tata Usaha yang terlibat dalam kegiatan akreditasi sekolah. Instrumen penelitian, seperti panduan observasi dan daftar pertanyaan wawancara.
- b. **Pengumpulan Data**, peneliti melakukan observasi di ruang Kepala Madrasah dan di Ruang Guru, setelah itu dilanjutkan dengan wawancara kepada kepala madrasah, wakamad kurikulum dan tim akreditasi secara berurutan. Data yang diperoleh dari observasi dan wawancara dicatat dan direkam untuk analisis lebih lanjut. Dokumen terkait juga dikumpulkan dan dianalisis untuk mendukung data yang diperoleh dari observasi dan wawancara.
- c. **Analisis Data**, data yang dikumpulkan dianalisis secara kualitatif. Peneliti mengidentifikasi tema-tema utama yang muncul dari data observasi, wawancara, dan dokumen. Temuan-temuan ini kemudian disusun dalam bentuk naratif untuk menggambarkan perencanaan dan pelaksanaan akreditasi di MAN Kota Palangka Raya.

# 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

## 3.1 Perencanaan Pelayanan Public di MAN Kota Palangka Raya

Perencanaan pelayanan publik merupakan proses strategis yang dilakukan pemerintah untuk menyusun program dan kebijakan pelayanan agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat, efisien, dan berkualitas, dengan tujuan mencapai kepuasan dan kesejahteraan masyarakat. Proses ini melibatkan identifikasi masalah dan kebutuhan masyarakat melalui survei atau konsultasi, penetapan visi dan tujuan yang jelas, analisis sumber daya, penyusunan rencana, serta pemanfaatan teknologi seperti e-government [12]. Adapaun perencanaan pelayanan public yang dilakukan oleh MAN Kota Palangka Raya yaitu :

### a. Identifikasi Masalah dan Kebutuhan

Identifikasi ini dilakukan oleh MAN Kota Palangka Raya melalui survei, forum konsultasi atau kanal pengaduan. Hal ini biasanya dilakukan oleh MAN Kota Palangka Raya setiap akhir semester untuk mengidentifikasikan masalah dan kebutuhan pengguna layanan public di MAN Kota Palangka Raya. Berdasarkan wawancara dengan karyawan staf pelayanan public di MAN Kota Palangka Raya Mengenai kepuasan Pengguna layanan public pada tahun 2021-2024. Hasil survei kepuasan pengguna layanan dari tahun 2021-2024 kepuasan masyarakat terhadap layanan PTSP MAN Kota Palangka Raya mengalami peningkatan: 2021 (65%), 2022 (70%), 2023 (78%), dan 2024 (85%). Hasil ini menunjukkan indentifikasi masalah dan kebutuhan yang dilakukan oleh PTSP MAN Kota Palangka Raya sudah sangat baik.

### b. Penetapan Tujuan dan Sasaran

Penetapan tujuan dan sasaran pengguna layanan di PTSP MAN Kota Palangka Raya dilakukan sesuai dengan identifikasi masalah dan kebutuhan sebelumnya yang mana tujuan dari pada pelayanan public ini adalah untuk memperbudah urusan administrasi yang ada di MAN kota Palangka Raya.

c. Analisis Sumber Daya

MAN Kota Palangka Raya juga melihat kemampuan dan ketersediaan dari sumber daya yang ada di PTSP, mengingat banyaknya pengguna layanan yang ada di MAN Kota Palangka Raya. Hal ini dijelaskan oleh Kepala MAN Kota Palangka Raya bahwa kadang-kadang pegawai dan staf yang ada di PTSP mengalami kewalahan ketika melayani pengguna layanan yang banyak sewaktu-waktu.

d. Penyusunan Program dan Kegiatan

Pihak PTSP MAN Kota Palangka juga Menyusun program-program dan kegiatan apa saja yang dilakukan ketika melayani pengguna layanan untuk kedepannya. Mulai dari merancang program baru yang harus di terapkan kedepannya ketika melayani para pengguna layanan itu sendiri yang mana hal tersebut bertujuan untuk mepermudah pengguna layanan untuk mengurus hal-hal yang berkaitan dengan administrasi.

e. Monitoring dan Evaluasi

Kegiatan ini selalu dilakukan untuk meningkatkan kinerja dan hasil pelayanan yang memuaskan untuk para poengguna layanan di MAN Kota Palangka Raya. Monitoring dan evaluasi ini biasanya dilakukan langsung oleh Kepala Madrasan MAN Kota Palangka Raya kepada para pegawai di PTSP.

### 3.1. Pengorganisasian Pelayanan Public di MAN Kota Palangka Raya

Pengorganisasian pelayanan publik adalah proses merancang dan menata struktur, prosedur, sumber daya, serta prinsip-prinsip yang diperlukan untuk menyelenggarakan layanan publik yang efektif, efisien, dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Tujuan utama pengorganisasian ini adalah memastikan pelayanan berjalan sesuai standar, memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai penerima layanan, dan mewujudkan kepentingan publik secara keseluruhan [13]. Adapun pengorganisasian pelayanan public yang dilakukan oleh PTSP di MAN Kota Palangka Raya yaitu :

a. Struktur Organisasi

Struktur organisasi sudah ada sejak dulu di PTSP MAN Kota Palangka Raya. Susunan organisasi di PTSP MAN Kota Palangka Raya



Gambar 1. Struktur Tata Usaha

Dengan struktur yang ada bisa dilihat bahwa pengorganisasian tenaga kependidikan yang dilakukan oleh MAN Kota Palangka Raya sudah dilakukan dengan baik dan terstruktur.

b. Prinsip Penyelenggaraan

Prinsip Pelayanan di MAN Kota Palangka Raya didasarkan pada asas kepastian hukum, keterbukaan, akuntabilitas, profesionalisme, efisiensi, dan efektivitas.

c. Pengelolaan Informasi

Pengelolaan informasi di MAN Kota Palangka Raya dilakukan dengan teratur dan update secara terus menerus untuk memberika informasi yang akurat dan benar yang nanti akan di sampaikan ke semua pengguna layanan di MAN Kota palangka Raya. Informasi selalu di update di laman web MAN Kota Palkangka Raya dan juga Media socialnya. Pihak sekolah Memastikan pengguna layanan mudah mendapatkan informasi terkait pelayana.

**d. Pengelolaan Pengaduan**

Laman pengaduan mengenai pelayanan selalu di sediakan oleh MAN Kota Palangka Raya melalui media online maupun pengaduan secara langsung ke staf PTSP yang ada di MAN Kota Palangka Raya. Tujuan nya yaitu untuk menjadi bahan evaluasi dan peningkatan kinerja pegawai pelayanan public di MAN Kota Palangka Raya. Pihak sekolah juga Menyediakan mekanisme untuk menampung dan menindaklanjuti keluhan masyarakat.

**e. Lingkungan Fisik**

MAN Kota Palangka Raya selalu mengusahakan pelayanan yang menyediakan fasilitas yang tertib, nyaman, bersih, dan dilengkapi dengan sarana pendukung.

**3.2. Pelaksanaan Pelayanan Public di MAN Kota Palangka Raya**

Pelaksanaan pelayanan publik di sekolah mencakup pelayanan administratif (seperti pendaftaran siswa baru dan pengelolaan data), kurikulum, dan pelayanan dasar pendidikan. Agar efektif, pelayanan ini harus memenuhi prinsip sederhana, partisipatif, akuntabel, transparan, adil, dan responsif. Pengawasan dan pengelolaan pengaduan masyarakat diperlukan untuk memastikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur, sesuai dengan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik [14].

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai PTSP yang ada di MAN Kota Palangkaraya, pelaksanaan pelayanan publik memiliki beberapa Pelayanan seperti ; Penerimaan surat masuk, Pelayanan terhadap orang tua siswa, Pengambilan ijazah. Penerimaan surat masuk memiliki beberapa tahapan yang mana setelah surat diterima akan langsung di disposisikan yaitu penentuan arah selanjutnya surat tersebut akan diberikan namun ada beberapa jenis surat yang harus mendapat persetujuan berupa tanda tangan dari kepala tata usaha yang ada di MAN tersebut seperti kunjungan kunjungan dari instansi luar, Pelayanan untuk orangtua siswa memiliki beberapa tahapan yang terbilang cukup mudah sebagai contoh ketika ada orang tua yang ingin mengantarkan surat izin anak yang mana surat yang telah diterima akan langsung di antarkan ke kelas setelah itu pegawai ptsp akan konfirmasi kepada guru yang berjadwal di kelas tersebut, Pengambilan ijazah memiliki beberapa tahapan yang harus dilakukan untuk siswa dan pegawai PTSP yang mana Pegawai PTSP harus membuat jadwal untuk pengambilan ijazah agar waktu pengambilan tidak bertabrakan dengan kelas lain setelah itu diharuskan untuk membuat format seperti tanda terima ijazah yang telah di setujui oleh wakamad kesiswaan dan kepala madrasah dan untuk siswa harus memiliki kartu bukti lunas pembayaran SPP dan kartu perpustakaan yang mana kartu perpustakaan ini menjadi bukti bahwa siswa yang bersangkutan sudah mengembalikan semua buku yang dipinjam.

Hal ini sejalan dengan 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.[15]. 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 ( Habibur Rahman, 2023). Hal ini juga yang dilakukan oleh pegawai PTSP di MAN Kota Palangka Raya dalam memberikan pelayanan yang terbaik dengan menerapkan 5S (Salam, Sapa, Senyum, Sopan dan Santu). PTSP MAN Kota Palangka Raya juga menerapkan Good Governance dalam melayani pengguna layanan, bahwa mengutamakan kepentingan pengguna layanan merupakan hal yang utama. Hal ini sejalan dengan yang dijelaskan oleh Youlani Rempowatu bahwa pentingnya menerapkan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan public [17]. Adapun bentuk pelayanan public di MAN Kota Palangka Raya yaitu:

**Penerimaan Surat Masuk:** setiap surat masuk dicatat, diberi nomor agenda, kemudian didisposisikan kepada kepala madrasah. Namun ada beberapa surat tertentu membutuhkan persetujuan dari Kepala Tata Usaha , Seperti contoh surat peminjaman alat untuk kegiatan sekolah, Setelah mendapatkan persetujuan dari kepala madrasah atau kepala tata usaha surat tersebut akan langsung di arahkan kepada pihak sekolah yang bersangkutan.

**Pelayanan Orang Tua Siswa:** contohnya dalam pengurusan surat izin siswa. Prosesnya cepat, surat yang diterima pegawai PTSP akan segeera dicatat untuk keperluan arsip madrasah, lalu disampaikan kepada guru kelas terkait.

**Pengambilan Ijazah:** dilakukan berdasarkan jadwal per kelas dengan beberapa persyaratan seperti Siswa wajib menunjukkan bukti lunas SPP, kartu perpustakaan, serta menandatangani tanda terima yang disahkan oleh Wakil Kepala Bidang Kesiswaan.

**4. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukan bahwa pelayanan public yang dilakukan oleh MAN Kota Palangka Raya sudah sangat baik dan memuaskan. Perencanaan pelayanan public yang dilakukan oleh MAN Kota Palangka raya sangat terstruktur dan sistematis. Adapun tahapan perencanaan pelayanan public yang dilakukan oleh MAN Kota Palangka Raya yaitu : 1) indentifikasi masalah dan kebutuhan, 2) Penetapan Tujuan dan Sasaran, 3) Analisis Sumber Daya, 4) Penyusunan Program dan Kegiatan, 5) Penyusunan Program dan Kegiatan.



Pelayanan public di MAN Kota Palangka Raya juga di Organisasikan secara terstruktur dan terbentuk. Yang mana hal tersebut bertujuan untuk mempermudah dalam pelayanan kepada pengguna layanan public di lingkungan MAN Kota Palangka Raya. Pengorganisasian yang dilakukan oleh MAN Kota Palangka Raya meliputi, struktur organisasi, prinsip penyelenggaraan, pengelolaan informasi, pengelolaan pengaduan dan lingkungan fisik.

Adapun pelaksanaan pelayanan public yang dilakukan oleh MAN Kota Palangka Raya memiliki beberapa Pelayanan seperti ; Penerimaan surat masuk, Pelayanan terhadap orang tua siswa, Pengambilan ijazah. Pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh MAN Kota Palangka Raya sudah sangat baik, dibuktikan dengan hasil survei kepuasan pengguna layanan dari tahun 2021-2024 kepuasan masyarakat terhadap layanan PTSP MAN Kota Palangka Raya mengalami peningkatan: 2021 (65%), 2022 (70%), 2023 (78%), dan 2024 (85%).

## UCAPAN TERIMAKASIH

Terimakasih kepada semua pihak yang sudah terkait dalam penelitian ini yang sudah mensupport dan membimbing penulis hingga artikel ini terbit nantinya. Tidak lupa penulis juga mengucapkan kepada pihak MAN Kota Palangka Raya yang sudah memberikan data dan juga berkenan menjadi objek penelitian ini. Penulis berharap penelitian ini bisa bermanfaat untuk pembaca.

## REFERENCES

- [1] *Undang-undang (UU) Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional*. Indonesia, 2003, p. 37. [Online]. Available: <https://peraturan.bpk.go.id/details/43920/uu-no-20-tahun-2003>
- [2] E. Taek, B. S. Bachri, L. H. S. Susarno, and Y. L. D. Dau, "Sistem Pendidikan Nasional Dalam Kajian Filsafat Pendidikan Modern," *Selid. (Jurnal Seputar Penelit. Pendidik. Keagamaan)*, vol. 6, no. 2, pp. 36–42, 2024, doi: 10.61717/sl.v6i2.96.
- [3] A. M. Y. Simbolon, A. Sabri, and Sermal, "Implementasi Manajemen Pelayanan Prima Di Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 13 PADANG," *Prokurasi Edukasi-Jurnal Manaj. Pendidik. Islam*, vol. 4, no. 2, p. 57, 2022.
- [4] Riani, "STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK," vol. 2, no. 4, pp. 1147–1152, 2021.
- [5] N. S. Abdillah, Amril Mustofa, "PENJAMIN MUTU EXTERNAL DI LEMBAGA PENDIDIKAN," vol. 2012, no. 1, pp. 2–7, 2012.
- [6] W. Syafutra, H. Remora, and E. Sovensi, "Jurnal Pengabdian Pendidikan Masyarakat ( JPPM ) Jurnal Pengabdian Pendidikan Masyarakat ( JPPM )," *J. Pengabd. Pendidik. Masy.*, vol. 3, no. 2, pp. 108–118, 2022, [Online]. Available: <https://ejournal.stkip-mmb.ac.id/index.php/JPPM/article/view/917/526>
- [7] A. Siregar, Y. Hadijaya, and N. Neliwati, "Manajemen tenaga kependidikan dalam meningkatkan pelayanan prima di sekolah menengah kejuruan," *J. Educ. J. Pendidik. Indones.*, vol. 10, no. 1, p. 308, 2024, doi: 10.29210/1202424233.
- [8] N. Sa'idah, "Analisis manajemen pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pendidikan: Studi kasus pada sekolah menengah swasta," *Maliki Interdiscip. J.*, vol. 1, no. 5, pp. 417–425, 2023, [Online]. Available: <http://urj.uin-malang.ac.id/index.php/mij/article/view/4602%0Ahttp://urj.uin-malang.ac.id/index.php/mij/article/download/4602/1877>
- [9] K. Putri, N. Aini, S. Rahmayani, and S. Rini, "AT-TADZKIR 44 Sistem Administrasi Pendidikan Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan," *At-Tadzkir J. Penelit. dan Ilmu Komun.*, vol. 4, no. 5, pp. 44–52, 2023.
- [10] Supadi, *MANAJEMEN MUTU PENDIDIKAN*. UNJ PRESS, 2021.
- [11] D. S. Charismana, H. Retnawati, and H. N. S. Dhewantoro, "Motivasi Belajar Dan Prestasi Belajar Pada Mata Pelajaran Ppkn Di Indonesia: Kajian Analisis Meta," *Bhineka Tunggal Ika Kaji. Teor. dan Prakt. Pendidik. PKn*, vol. 9, no. 2, pp. 99–113, 2022, doi: 10.36706/jbti.v9i2.18333.
- [12] Iswati, S. Patimah, and A. Khumaiiro, "Kualitas manajemen mutu untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di sekolah islam," *AT-TAJDID J. Pendidik. Dan Pemikir. Islam*, vol. 7, no. 1, pp. 179–188, 2023.
- [13] Marjoni Rachman, *MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK*. Samarinda: Tahta Media, 2021.
- [14] L. R. Cahyawati, "Implementasi Pelayanan Prima," *J. Manaj. dan Supervisi Pendidik.*, vol. 2, no. 1, pp. 67–74, 2017, doi: 10.17977/um025v2i12017p067.
- [15] *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009*. indonesia. [Online]. Available: [www.bphn.go.id](http://www.bphn.go.id)
- [16] *Habibur Rahman*, vol. 17. 2023.
- [17] Y. Rempowatu, "Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Bidang Pendidikan Di Kecamatan Amurang Baratkabupaten Minahasa Selatan," *Governance*, 2013, [Online]. Available: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/governance/article/view/1488>