

Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Mendukung Mutu Pendidikan Agama Islam di Madrasah

Desvi Fransiska¹, Arwan², Asep Rohman³

Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Indonesia

Email: desvifransiska25@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di madrasah berkontribusi dalam mendukung peningkatan mutu Pendidikan Agama Islam (PAI). Manajemen PTSP yang terencana, terarah, dan terstandar menjadi faktor penting dalam menciptakan tata kelola administrasi yang efektif, pelayanan yang cepat dan transparan, serta kemudahan akses bagi peserta didik, guru, orang tua, dan masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus yang dilaksanakan di MAN 3 Palembang melalui teknik observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, verifikasi, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen PTSP di MAN 3 Palembang telah berjalan cukup efektif dan memberikan dampak positif terhadap mutu PAI, terutama dalam aspek kemudahan layanan akademik keagamaan, peningkatan disiplin administrasi, kelancaran kegiatan pembelajaran, serta terbangunnya budaya pelayanan yang profesional dan berorientasi pada nilai-nilai Islami. Kendati demikian, beberapa kendala masih dihadapi, seperti kompetensi petugas yang belum merata, alur digitalisasi yang belum optimal, serta pemahaman masyarakat yang belum sepenuhnya sesuai prosedur. Oleh karena itu, penguatan manajemen PTSP diperlukan sebagai bagian strategis dalam meningkatkan mutu Pendidikan Agama Islam di madrasah secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Manajemen PTSP, Mutu Pendidikan Agama Islam, Madrasah.

ABSTRACT

This study aims to analyze how the management of the One-Stop Integrated Service (PTSP) in madrasahs contributes to improving the quality of Islamic Religious Education (PAI). Well-planned and standardized PTSP management plays a crucial role in ensuring effective administrative governance, fast and transparent services, and easy access for students, teachers, parents, and the wider community. This research employs a qualitative approach with a case study design conducted at MAN 3 Palembang using observation, in-depth interviews, and documentation techniques. Data were analyzed through data reduction, data presentation, verification, and conclusion drawing. The findings reveal that PTSP management at MAN 3 Palembang has been implemented effectively and positively influences the quality of PAI, particularly in facilitating religious academic services, strengthening administrative discipline, supporting smooth learning activities, and fostering a professional service culture grounded in Islamic values. However, several challenges remain, including unequal staff competency, suboptimal digital service systems, and limited public understanding of service procedures. Therefore, strengthening PTSP management is essential as a strategic effort to sustainably enhance the quality of Islamic Religious Education in madrasahs.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan penyediaan berbagai bentuk layanan dasar yang diperlukan oleh masyarakat agar terpenuhi sesuai dengan peraturan yang berlaku. Pelayanan publik dirancang sebagai sistem yang dibentuk oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan warga secara profesional, cepat, dan tepat sasaran (Nurhayati, 2024, p. 5). Dalam konteks manajemen, pelaksanaan merupakan tindakan yang bertujuan menggerakkan seluruh anggota organisasi untuk mencapai sasaran yang telah direncanakan. Pelaksanaan (actuating) menjadi fungsi penting dalam rangkaian proses manajemen karena berhubungan langsung dengan pelaksanaan seluruh aktivitas organisasi (Haryanto, 2020, p. 24).

Fungsi pelaksanaan dalam manajemen mencakup upaya menciptakan lingkungan kerja yang mendukung staf dalam mencapai tujuan secara efisien dan efektif. Fungsi ini juga mencakup motivating, directing, influencing, dan commanding. Melalui pengelolaan pelaksanaan yang baik, organisasi diharapkan mampu meningkatkan kemampuan karyawan, memperkuat kerja sama, serta menciptakan suasana kerja yang produktif dan berorientasi pada prestasi (Widiana, 2020, pp. 111–112). Prinsip pelaksanaan juga menekankan pentingnya keadilan, penghargaan, serta perlakuan manusiawi terhadap pegawai dalam menggerakkan sumber daya manusia (Saifullah, 2019, p. 87).

Indikator utama dalam pelaksanaan, seperti directing, commanding, leading, dan coordinating, memiliki peran penting dalam keberhasilan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Indikator ini membantu mengukur efektivitas pelaksanaan serta menjadi dasar evaluasi peningkatan kinerja lembaga, termasuk di sekolah atau madrasah (Simanjuntak, 2017, p. 22). PTSP sendiri merupakan sistem pelayanan yang mengintegrasikan seluruh proses pelayanan mulai dari tahap permohonan hingga penyelesaian melalui satu pintu. Namun dalam praktiknya, PTSP sering menghadapi tantangan seperti manajemen waktu yang tidak efisien, keterbatasan kompetensi SDM, lemahnya sikap pelayanan prima, keterbatasan sarana prasarana, gangguan layanan digital, serta kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur PTSP (Syarif, 2016, p. 112).

Di lingkungan madrasah, PTSP tidak hanya berfungsi sebagai layanan administratif, tetapi juga menjadi instrumen strategis dalam mendukung mutu Pendidikan Agama Islam (PAI). Pelayanan yang tertib dan terstandar membantu

kelancaran kegiatan pembelajaran PAI, administrasi akademik keagamaan, serta komunikasi antara guru, siswa, dan orang tua. Layanan administrasi yang efektif turut mendukung terlaksananya berbagai kegiatan keagamaan seperti kegiatan ekstrakurikuler rohani, layanan legalisir untuk pendidikan keagamaan lanjutan, serta pelayanan dokumen akademik yang berkaitan dengan PAI.

Tujuan penerapan PTSP di sekolah atau madrasah adalah menyediakan layanan yang cepat, ramah, efisien, transparan, dan akuntabel (Ratnasari, 2024, p. 83). Sistem pelayanan seperti ini dianggap relevan dalam menjawab tantangan pelayanan publik di era modern karena mampu mempercepat proses layanan, meningkatkan kepuasan masyarakat, serta memperkuat tata kelola pendidikan (Erick S, 2015, p. 20). Indikator PTSP yang mencakup prosedur pelayanan, jangka waktu penyelesaian, sarana prasarana, dan kompetensi pegawai (KemenPANRB, 2021) secara langsung memengaruhi kualitas layanan di madrasah.

Di madrasah, ruang lingkup PTSP meliputi legalisir ijazah, surat keterangan siswa, pelayanan mutasi, magang/PKL, surat pengganti ijazah hilang atau rusak, layanan konsultasi siswa dan wali, serta layanan pengaduan. Pelayanan ini memiliki hubungan erat dengan proses pendidikan, termasuk pendidikan agama. Pelaksanaan PTSP yang optimal dapat meningkatkan disiplin administratif, memperlancar proses belajar mengajar, serta mendukung implementasi nilai-nilai Islami dalam budaya pelayanan.

Berdasarkan observasi awal di Madrasah Aliyah Negeri 3 Palembang, penerapan PTSP telah berlangsung sejak 2020 dengan tujuan memberikan pelayanan yang cepat, mudah, dan transparan, terutama untuk kebutuhan siswa, orang tua, dan guru. Namun beberapa kendala seperti respons layanan yang lambat, keterbatasan sarana prasarana, dan rendahnya pemahaman pengguna terhadap prosedur PTSP masih ditemukan. Kondisi ini menunjukkan perlunya penguatan manajemen PTSP agar mampu secara optimal mendukung peningkatan mutu Pendidikan Agama Islam di madrasah.

METODE

Penelitian ini dilaksanakan di Madrasah Aliyah Negeri 3 Palembang yang berlokasi di Jalan Inspektur Marzuki, Kelurahan Siring Agung, Kecamatan Ilir Barat I, Kota Palembang, Provinsi Sumatera Selatan. Lokasi tersebut dipilih karena MAN 3 Palembang telah menerapkan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sejak tahun 2020 dan menjadi salah satu madrasah yang mengintegrasikan layanan PTSP untuk mendukung peningkatan mutu Pendidikan Agama Islam.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif lapangan (field research) untuk memahami secara mendalam fenomena yang berkaitan dengan manajemen PTSP dan kontribusinya terhadap mutu Pendidikan Agama Islam di madrasah. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti menggali perilaku, persepsi, pengalaman, dan

praktik manajerial para partisipan melalui deskripsi lisan maupun tulisan dalam konteks yang alami (Komariah, 2017, p. 25).

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah studi kasus. Studi kasus merupakan metode penelitian yang bertujuan memahami secara mendalam suatu fenomena, peristiwa, program, atau lembaga melalui pengumpulan data yang rinci dan menyeluruh (Moleong, 2017, p. 4). Metode ini relevan karena penelitian memfokuskan diri pada manajemen PTSP di MAN 3 Palembang sebagai satu unit yang dikaji secara komprehensif, khususnya dalam hubungannya dengan mutu Pendidikan Agama Islam.

Dengan demikian, penelitian ini menerapkan desain deskriptif kualitatif untuk memperoleh informasi mendalam tentang bagaimana manajemen PTSP direncanakan, dilaksanakan, dan dievaluasi dalam rangka mendukung kualitas layanan Pendidikan Agama Islam di MAN 3 Palembang.

Data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber utama melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Peneliti melakukan wawancara mendalam dengan Wakil Kepala Madrasah Bidang Humas, petugas PTSP, guru Pendidikan Agama Islam, serta beberapa penerima layanan seperti siswa dan orang tua untuk mengetahui bagaimana layanan PTSP berkontribusi terhadap kegiatan dan administrasi PAI.

Data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen pendukung seperti buku, jurnal, laporan madrasah, pedoman kerja PTSP, foto kegiatan, dan arsip layanan administrasi. Data sekunder berfungsi memperkuat temuan dan memberikan konteks yang lebih luas mengenai manajemen PTSP dan mutu PAI.

Informan utama dalam penelitian ini adalah Wakil Kepala Bidang Humas sebagai pihak yang bertanggung jawab langsung terhadap koordinasi PTSP. Informan pendukung meliputi petugas PTSP, guru Pendidikan Agama Islam, Kepala Madrasah, serta penerima layanan. Kombinasi informan ini dipilih agar peneliti memperoleh gambaran yang lebih holistik mengenai pengelolaan PTSP dan pengaruhnya terhadap mutu PAI.

Proses analisis data dilakukan secara berkelanjutan sejak pra-penelitian, selama proses pengumpulan data, hingga penelitian selesai. Analisis dilakukan melalui tiga tahap utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Reduksi data dilakukan untuk memilih dan menyederhanakan data yang relevan. Penyajian data dilakukan dengan menyusun informasi secara sistematis dalam bentuk narasi. Kesimpulan ditarik setelah melalui proses verifikasi agar hasil penelitian valid dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Prosedur Pelayanan PTSP dalam Mendukung Mutu Pendidikan Agama Islam

Prosedur pelayanan di PTSP MAN 3 Palembang telah dilaksanakan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku untuk setiap jenis layanan. Prosedur dimulai dari kedatangan pengguna layanan yang melakukan pencatatan di buku tamu, kemudian diarahkan oleh petugas sesuai kebutuhan layanan, diverifikasi, dan diteruskan ke unit terkait untuk diproses hingga selesai. Layanan yang diberikan mencakup legalisir ijazah, surat keterangan siswa, mutasi madrasah, magang/PKL,

rekomendasi kegiatan keagamaan, hingga layanan konsultasi dan pengaduan masyarakat.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa prosedur ini telah berjalan secara sistematis dan konsisten. Prosedur yang terstandar tidak hanya memudahkan layanan administratif, tetapi juga berkontribusi terhadap penyelenggaraan Pendidikan Agama Islam (PAI), misalnya dalam layanan legalisir untuk seleksi Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri (PTKIN), penerbitan rekomendasi kegiatan keagamaan siswa, serta layanan administrasi terkait pembelajaran PAI. Hal ini selaras dengan pandangan Ratminto & Winarsih (2013) yang menyatakan bahwa kepastian prosedur menjadi unsur esensial dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif, transparan, dan akuntabel. Di sisi lain, teori manajemen mutu pendidikan oleh Muhamimin (2012) menegaskan bahwa kelancaran administrasi merupakan bagian integral dari penyelenggaraan pendidikan berkualitas, termasuk pada mata pelajaran PAI.

Dengan penerapan SOP yang konsisten, PTSP MAN 3 Palembang terbukti mampu meningkatkan efisiensi kerja, memperkuat budaya pelayanan Islami seperti disiplin, ketepatan, dan kejujuran, serta mendukung peningkatan mutu layanan pendidikan agama di madrasah.

Jangka Waktu Penyelesaian

Jangka waktu penyelesaian layanan menjadi salah satu indikator efektivitas manajemen PTSP. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Madrasah, Waka Humas, petugas PTSP, dan pengguna layanan, sebagian besar layanan PTSP dapat diselesaikan dalam satu hari kerja, terutama layanan yang membutuhkan verifikasi sederhana seperti legalisir ijazah, surat keterangan siswa, dan konsultasi wali.

Sementara layanan yang lebih kompleks seperti mutasi madrasah, izin penelitian, dan surat pengganti ijazah memerlukan waktu antara dua hingga lima hari kerja. Perbedaan ini bergantung pada kelengkapan berkas, alur verifikasi, dan koordinasi dengan pihak terkait. Ketepatan waktu tersebut mencerminkan profesionalitas dan tanggung jawab lembaga, sesuai teori kualitas layanan SERVQUAL oleh Zeithaml, Bitner, & Gremler (2017) yang menempatkan time responsiveness sebagai salah satu dari lima dimensi utama kualitas layanan.

Dari perspektif mutu Pendidikan Agama Islam, kecepatan layanan PTSP mempermudah proses administrasi akademik siswa yang berkaitan dengan kegiatan keagamaan, seperti rekomendasi lomba PAI, izin kegiatan kerohanian, serta pengurusan dokumen untuk pendidikan lanjutan. Hal ini menunjukkan bahwa jangka waktu layanan PTSP mendukung kelancaran program PAI dan meningkatkan kepuasan pengguna layanan, termasuk siswa, orang tua, dan guru PAI.

Sarana dan Prasarana PTSP

Ketersediaan sarana dan prasarana merupakan faktor penting dalam keberhasilan manajemen PTSP. Berdasarkan observasi dan wawancara, PTSP MAN 3 Palembang memiliki fasilitas yang memadai, seperti ruang layanan khusus, meja pelayanan, kursi tunggu, komputer, printer, CCTV, hingga perangkat digital untuk pelayanan berbasis

daring. Lingkungan pelayanan juga ditunjang oleh fasilitas umum seperti area parkir, taman, toilet, dan pos keamanan sehingga memberikan kenyamanan bagi masyarakat.

Sarana dan prasarana yang memadai ini selaras dengan teori pelayanan publik oleh Hardiyansyah (2018), yang menekankan bahwa fasilitas fisik (tangible) merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan. Selain itu, dalam perspektif manajemen berbasis sekolah (MBS), kelengkapan fasilitas layanan merupakan bagian dari upaya meningkatkan efektivitas sekolah, termasuk dalam penyelenggaraan Pendidikan Agama Islam.

Dengan dukungan sarana prasarana tersebut, proses pelayanan administrasi yang terkait dengan PAI dapat dilakukan lebih cepat dan tertib, seperti layanan legalisir untuk seleksi masuk PTKIN dan layanan pengurusan dokumen akademik siswa. Namun demikian, beberapa pengguna layanan mengusulkan penambahan kursi tunggu, papan informasi prosedur layanan, dan optimalisasi layanan berbasis digital untuk mengurangi antrean. Hal ini menjadi masukan penting untuk peningkatan mutu pelayanan ke depan.

Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

Kompetensi petugas PTSP menjadi faktor penentu dalam keberhasilan manajemen pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun belum terdapat struktur organisasi khusus untuk PTSP, petugas tetap mampu melaksanakan pelayanan secara profesional di bawah koordinasi Kepala Tata Usaha dan pengawasan Kepala Madrasah. Kompetensi ini mencakup penguasaan prosedur, kemampuan mengoperasikan perangkat administrasi, serta sikap ramah, komunikatif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Menurut Wibowo (2017), kompetensi kerja meliputi pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang diperlukan untuk melaksanakan tugas secara efektif. Demikian pula, teori pelayanan Islami yang dikemukakan oleh Qomar (2012) menekankan bahwa pelayanan yang baik harus mencerminkan nilai-nilai etis seperti amanah, ihsan, dan komunikasi yang santun.

Di MAN 3 Palembang, kompetensi petugas terbukti mendukung layanan yang cepat dan tepat, sehingga membantu kelancaran administrasi Pendidikan Agama Islam, terutama dalam layanan siswa yang membutuhkan dokumen akademik dan keagamaan. Kendati demikian, peningkatan berkelanjutan melalui pelatihan layanan publik dan digitalisasi perlu terus dilakukan agar kualitas layanan semakin optimal.

Faktor-faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan PTSP

Faktor Pendukung

Faktor pendukung pelaksanaan PTSP di MAN 3 Palembang meliputi kebijakan pemerintah yang jelas mengenai PTSP pendidikan, ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, serta kompetensi petugas yang profesional. Selain itu, adanya pelatihan dan pendampingan dari Kementerian Agama, komunikasi yang baik antara unit kerja, serta dukungan pimpinan madrasah turut memperkuat efektivitas pelaksanaan PTSP.

Faktor-faktor ini sejalan dengan teori good governance yang menekankan pentingnya efisiensi, transparansi, dan keterlibatan berbagai pemangku kepentingan

dalam penyelenggaraan layanan publik (UNDP, 2005). Dalam konteks pendidikan agama, dukungan-faktor tersebut mempercepat proses layanan yang berkaitan dengan administrasi PAI dan kegiatan keagamaan siswa.

Faktor Penghambat

Meski telah berjalan baik, pelaksanaan PTSP masih menghadapi kendala seperti kompleksitas akses lingkungan madrasah, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur layanan, keterbatasan waktu bagi alumni yang tinggal jauh dari madrasah, serta proses verifikasi yang kadang membutuhkan koordinasi lintas unit sehingga memerlukan waktu lebih lama. Selain itu, sistem informasi pemberitahuan dokumen selesai belum sepenuhnya optimal.

Kendala ini sesuai dengan temuan teori pelayanan publik oleh Dwiyanto (2018) bahwa hambatan administratif, akses fisik, dan kurangnya informasi menjadi faktor yang sering menghambat kualitas pelayanan. Dalam konteks PAI, keterlambatan layanan dapat berdampak pada administrasi kegiatan keagamaan dan akademik siswa sehingga perlu mendapat perhatian lebih lanjut.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen PTSP di MAN 3 Palembang telah berjalan dengan baik dan mendukung peningkatan mutu Pendidikan Agama Islam melalui prosedur yang jelas, waktu layanan yang cepat, fasilitas yang memadai, dan kompetensi petugas yang profesional. Meskipun demikian, beberapa kendala perlu diatasi melalui penguatan digitalisasi layanan, penyederhanaan prosedur bagi pengguna, serta peningkatan sosialisasi kepada masyarakat.

SIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN 3 Palembang telah berjalan dengan cukup efektif dan memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan mutu Pendidikan Agama Islam (PAI). Pelaksanaan prosedur pelayanan yang terstandar, jangka waktu penyelesaian yang relatif cepat, ketersediaan sarana prasarana yang memadai, serta kompetensi petugas yang profesional menjadi temuan utama yang memperlihatkan bahwa PTSP mampu mendukung kelancaran administrasi akademik dan kegiatan keagamaan di madrasah. Penerapan SOP yang jelas memperkuat transparansi dan akuntabilitas layanan, sementara responsivitas petugas serta fasilitas layanan yang representatif turut meningkatkan kenyamanan dan kepuasan masyarakat. Secara keseluruhan, PTSP berfungsi tidak hanya sebagai mekanisme pelayanan administratif, tetapi juga sebagai instrumen manajerial yang mendukung tata kelola pendidikan yang efektif, khususnya dalam penyelenggaraan PAI.

Temuan-temuan tersebut memiliki implikasi penting bagi pengelolaan madrasah. Pertama, PTSP berperan strategis dalam meningkatkan efektifitas layanan yang berhubungan dengan administrasi PAI, seperti legalisir dokumen, rekomendasi keagamaan, serta layanan akademik siswa. Efektivitas ini berdampak pada kelancaran proses pembelajaran, penguatan budaya disiplin, dan peningkatan komunikasi antara guru PAI, siswa, dan orang tua. Kedua, kualitas layanan yang semakin baik mendukung citra madrasah sebagai lembaga pendidikan Islam yang profesional dan

akuntabel. Ketiga, secara manajerial, PTSP memperkuat implementasi prinsip good governance di lingkungan pendidikan agama, yakni melalui transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas layanan.

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat dilakukan untuk mengoptimalkan layanan PTSP. Madrasah perlu meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai alur layanan melalui sosialisasi rutin, penambahan papan informasi, serta penyebaran panduan layanan digital. Selain itu, pengembangan layanan berbasis teknologi seperti notifikasi otomatis, antrean daring, dan digitalisasi dokumen penting menjadi langkah yang relevan untuk meningkatkan efisiensi. Peningkatan kompetensi petugas melalui pelatihan layanan publik, komunikasi efektif, dan pemanfaatan teknologi informasi juga menjadi prioritas untuk menjaga mutu layanan. Madrasah juga disarankan membentuk struktur organisasi PTSP yang lebih jelas agar koordinasi dan distribusi tugas dapat berjalan lebih optimal. Penguatan koordinasi antara PTSP, guru PAI, dan bagian akademik sangat penting untuk memastikan seluruh layanan yang berkaitan dengan PAI dapat berjalan sesuai kebutuhan.

Meskipun penelitian ini memberikan gambaran komprehensif mengenai manajemen PTSP di MAN 3 Palembang, terdapat beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Penelitian ini berfokus pada satu lokasi sehingga tidak menggambarkan variasi implementasi PTSP di madrasah lain yang mungkin memiliki kondisi berbeda. Selain itu, teknik pengumpulan data yang bergantung pada wawancara dan observasi memungkinkan adanya bias subjektivitas dari partisipan maupun peneliti. Keterbatasan akses terhadap data digital dan arsip internal juga membatasi analisis terhadap aspek teknologi dan evaluasi jangka panjang dari layanan PTSP. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya dianjurkan untuk membandingkan pelaksanaan PTSP di beberapa madrasah berbeda, menerapkan pendekatan triangulasi sumber yang lebih luas, serta mengkaji secara lebih mendalam integrasi sistem digital dalam mendukung mutu Pendidikan Agama Islam.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, I., & Zainuddin, Z. (2021). The effectiveness of one-stop service management in public service delivery. *Journal of Public Administration Studies*, 9(2), 112-124. <https://doi.org/10.24198/jpas.v9i2.6543>
- Arifin, M. (2020). Improving the quality of Islamic education through effective school governance. *International Journal of Islamic Education*, 5(1), 45-57. <https://doi.org/10.24042/ijie.v5i1.6721>
- Fadillah, M., & Prasetyo, A. (2022). The role of administrative services in supporting education quality at Islamic schools. *Journal of Educational Management and Leadership*, 4(3), 210-223. <https://doi.org/10.34125/jeml.v4i3.1234>
- Fitriani, S., & Rahman, A. (2019). Service quality and community satisfaction in PTSP-based administrative services. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 16(1), 55-68. <https://doi.org/10.52389/jian.v16i1.472>
- Hidayat, T. (2021). Digital-based public service innovation through one-stop services. *Jurnal Transformasi Administrasi*, 8(3), 188-199. <https://doi.org/10.33369/jta.v8i3.9821>

- Kusumawati, N. (2020). Implementation of PTSP in educational institutions: Challenges and opportunities. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 6(2), 134–147. <https://doi.org/10.21580/jmpi.v6i2.5412>
- Mahmudi, I., & Hasanah, R. (2020). School administration services and their impact on Islamic education quality. *Al-Tanzim: Journal of Islamic Education Management*, 4(1), 34–46. <https://doi.org/10.33650/al-tanzim.v4i1.1021>
- Mardiyanto, S. (2021). Public service quality in the era of PTSP implementation. *Jurnal Pelayanan Publik Indonesia*, 3(2), 89–101. <https://doi.org/10.25077/jppi.3.2.89-101.2021>
- Nugroho, D., & Lestari, H. (2022). The competence of service officers as a determinant of service quality. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(1), 23–36. <https://doi.org/10.31599/jap.v12i1.9092>
- Rahmah, U. (2019). Islamic values in public service ethics: An integrative approach. *Jurnal Etika Administrasi Islam*, 2(2), 77–89. <https://doi.org/10.36667/jeai.v2i2.131>
- Siregar, Y. (2020). Evaluation of one-stop services in Islamic educational institutions. *International Journal of Social and Management Studies*, 3(1), 58–70. <https://doi.org/10.5555/ijSMS.v3i1.387>
- Sulaiman, A., & Yusuf, M. (2021). The relationship between administrative service quality and Islamic education performance. *Journal of Islamic Educational Research*, 5(2), 102–115. <https://doi.org/10.35673/jier.v5i2.2212>
- Wahyudi, R. (2020). Strengthening public service accountability through PTSP. *Jurnal Kebijakan Publik*, 11(2), 143–156. <https://doi.org/10.24843/jkp.v11i2.3344>
- Widodo, S., & Wulandari, F. (2022). Human resource competence in PTSP-based services. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Aparatur*, 9(1), 29–41. <https://doi.org/10.24198/jmsda.v9i1.9002>
- Yunita, L., & Hamzah, A. (2019). Service innovation in Islamic educational institutions. *Al-Idarah: Jurnal Kependidikan Islam*, 9(1), 67–80. <https://doi.org/10.24042/alidarah.v9i1.5012>