JURNAL SIKLUS
E-ISSN: 3026-0086
Volume 4, Number 2 2026 |Page. 386-393

EVALUASI PROGRAM PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) DI MAN 1 MEDAN PERSPEKTIF GURU PELAKSANA

Sudirman[1], Mutiara Quraini Batubara[2], Esa Fakhriyah Lubis[3], Chairunnisa Salsabila Putri Septriani[4], Nabila Adelia[5]

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan,Indonesia

Email: sudirman@uinsu.ac.id[1], qurainimutiara@gmail.com[2], esaalubis04@gmail.com[3], chairunnisaa200@gmail.com[4], nabilaadelia350@gmail.com[5]

ABSTRAK

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di madrasah menyatukan layanan administrasi dalam satu tempat agar lebih tertib dan mudah diakses pengunjung. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi pelaksanaan program PTSP di MAN 1 Medan dari perspektif guru pelaksana dengan model CIPP (*Context, Input, Process, Product*). Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan guru yang bertugas di PTSP serta pengamatan terhadap kondisi ruangan, fasilitas, dan mekanisme pelayanan, kemudian dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada aspek konteks, PTSP berfungsi sebagai pusat pelayanan administrasi yang mengarahkan pengunjung kepada pihak berwenang. Pada aspek masukan, pelayanan didukung dua petugas yang berfokus pada administrasi, fasilitas dasar berupa kipas angin, ruang tunggu, dan kursi panjang, serta pembekalan bagi petugas. Pada aspek proses, alur dan persyaratan pelayanan mudah dipahami, tetapi belum ada sistem nomor antrean dan waktu tunggu bertambah ketika pihak yang dituju sedang mengajar atau sibuk. Pada aspek hasil, PTSP telah membantu pengunjung memenuhi kebutuhan administrasi, meskipun waktu penyelesaian bergantung pada kelengkapan dokumen dan ketersediaan pihak yang dituju. Secara umum, PTSP MAN 1 Medan berjalan cukup baik dengan ruang perbaikan pada pengelolaan antrean dan koordinasi internal.
Kata kunci: evaluasi program; pelayanan terpadu satu pintu; model CIPP; guru pelaksana; madrasah

ABSTRACT

The One-Stop Integrated Service (PTSP) in madrasahs brings administrative services together in one place so that they are more orderly and easier for visitors to access. This study aims to evaluate the implementation of the PTSP program at MAN 1 Medan from the perspective of the implementing teacher, using the CIPP model (context, input, process, and product). The study used a descriptive qualitative approach. Data were collected through an interview with the teacher on duty at the PTSP and through observation of the room, the facilities, and the service mechanism, and were analyzed through data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings show that, in terms of context, the PTSP functions as an administrative service center that directs visitors to the appropriate parties. In terms of input, the service is supported by two officers who focus on administration, basic facilities (a fan, a waiting area, and benches), and officer training. In terms of process, the service flow and requirements are easy to understand, but no queue-number system is used, and waiting time increases when the person

being visited is teaching or otherwise occupied. In terms of product, the PTSP has helped visitors meet their administrative needs, although completion time depends on document completeness and the availability of the person being visited. Overall, the PTSP at MAN 1 Medan runs fairly well, with room for improvement in queue management and internal coordination.
Keywords: program evaluation; one-stop integrated service; CIPP model; implementing teacher; madrasah

PENDAHULUAN

Madrasah tidak hanya menyelenggarakan kegiatan pembelajaran, tetapi juga melayani kebutuhan administrasi dari banyak pihak, seperti orang tua siswa, alumni, mahasiswa yang melakukan penelitian, dan instansi lain. Keperluan yang beragam ini menuntut sistem pelayanan yang jelas dan tertata. Tanpa alur yang terpusat, pengunjung mudah bingung menentukan pihak yang harus ditemui, dan proses administrasi menjadi lebih lambat. Karena itu, kualitas layanan administrasi menjadi bagian penting dari tata kelola madrasah.

Salah satu upaya yang ditempuh adalah membentuk Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), yaitu unit yang mengintegrasikan berbagai layanan dalam satu tempat. Topik ini telah mendapat perhatian dalam penelitian pendidikan. Kholik dan Sembiring (2022) mengevaluasi pelaksanaan pelatihan PTSP yang diselenggarakan secara daring, Ratnasari et al. (2023) mengkaji manajemen layanan PTSP di madrasah ibtidaiyah, dan Sari et al. (2025) meneliti peran PTSP dalam mewujudkan mutu layanan administrasi di madrasah tsanawiyah. Rangkaian penelitian tersebut menunjukkan bahwa PTSP relevan dikaji pada berbagai jenjang pendidikan.

Agar PTSP dapat dinilai secara sistematis, diperlukan evaluasi program. Model CIPP yang dikembangkan Stufflebeam (2003) menilai program dari empat komponen, yaitu konteks, masukan, proses, dan hasil, sehingga seluruh siklus program dapat ditelaah. Tinjauan literatur menunjukkan bahwa model ini banyak dipakai untuk mengevaluasi program pendidikan, baik di Indonesia (Sulkifli et al., 2024) maupun secara lebih luas melalui kajian sistematis tentang tren dan penerapannya (Wulan et al., 2026). Karena PTSP melibatkan tujuan layanan, petugas, fasilitas, prosedur kerja, dan hasil pelayanan, kerangka CIPP sesuai digunakan untuk menilainya.

MAN 1 Medan memiliki PTSP yang melayani pengunjung dengan keperluan beragam. Guru yang bertugas di PTSP berinteraksi langsung dengan pengunjung, mulai dari menanyakan tujuan kedatangan, memeriksa surat, mencatat kunjungan, hingga meneruskan berkas ke bagian tata usaha. Kedekatan dengan pengguna layanan ini membuat perspektif guru pelaksana penting untuk menilai apakah PTSP telah berjalan efektif. Dari sumber yang dirujuk dalam penelitian ini, kajian yang menempatkan guru pelaksana sebagai sumber penilaian pada PTSP madrasah aliyah, khususnya dengan model CIPP, masih jarang ditemukan. Hal inilah yang menjadi celah penelitian ini.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan mengevaluasi pelaksanaan PTSP di MAN 1 Medan dari perspektif guru pelaksana melalui komponen konteks, masukan, proses, dan hasil. Secara teoretis, penelitian ini memperkaya kajian evaluasi program layanan administrasi di madrasah.

Secara praktis, hasilnya dapat menjadi masukan bagi pihak madrasah dalam memperbaiki mutu pelayanan PTSP.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan model evaluasi CIPP (*Context, Input, Process, Product*) untuk mengevaluasi pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN 1 Medan dari perspektif guru pelaksana. Observasi dilaksanakan pada 19 Oktober 2026 di ruang PTSP MAN 1 Medan.

Subjek penelitian adalah guru yang bertugas pada layanan PTSP. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan petugas PTSP dan observasi langsung terhadap kondisi ruangan, fasilitas, alur penerimaan pengunjung, pemeriksaan surat, pencatatan buku tamu, serta koordinasi pelayanan dengan bagian tata usaha dan pihak yang hendak ditemui. Wawancara digunakan untuk memperoleh informasi mengenai pelaksanaan tugas, ketersediaan sumber daya, prosedur pelayanan, dan kendala yang dihadapi.

Data dianalisis secara deskriptif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Temuan kemudian dikelompokkan berdasarkan empat komponen CIPP, yaitu konteks, masukan, proses, dan hasil, sehingga pelaksanaan program dapat ditinjau secara sistematis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Data penelitian diperoleh melalui wawancara dengan satu orang guru yang bertugas di PTSP MAN 1 Medan serta pengamatan terhadap kondisi ruangan, fasilitas, dan mekanisme pelayanan. Temuan disajikan berdasarkan empat komponen model CIPP, yaitu konteks (*context*), masukan (*input*), proses (*process*), dan hasil (*product*). Seluruh temuan pada bagian ini bersumber dari keterangan informan dan hasil pengamatan di lokasi penelitian.

Konteks (*Context*)

Menurut informan, PTSP berfungsi sebagai tempat pengunjung menyampaikan keperluan dan memperoleh informasi sebelum diarahkan kepada bagian atau pihak yang berwenang. Pengunjung yang dilayani memiliki keperluan beragam, yaitu mahasiswa yang melakukan penelitian, masyarakat, orang tua siswa, dan pihak dari instansi lain. Seluruh pengunjung tersebut menyampaikan keperluannya melalui satu tempat yang sama.

Masukan (*Input*)

PTSP MAN 1 Medan memiliki dua orang petugas yang bertanggung jawab melayani pengunjung. Kedua petugas berfokus pada pekerjaan administrasi dan tidak memiliki tugas mengajar secara khusus. Petugas juga pernah mengikuti pembekalan atau pendidikan dan pelatihan (diklat) bersama guru-guru lainnya.

Ruangan PTSP dilengkapi kipas angin, ruang tunggu, dan kursi panjang. Fasilitas tersebut digunakan pengunjung selama menunggu proses pelayanan. Informan menyatakan bahwa fasilitas tersebut sudah cukup untuk menunjang pelayanan sehari-hari.

Proses (*Process*)

Alur pelayanan dimulai ketika pengunjung datang dan menyampaikan tujuan kedatangannya kepada petugas. Pengunjung kemudian menunjukkan surat resmi yang diperlukan, termasuk surat yang telah dilegalisasi atau dilengkapi barcode dari instansi terkait. Petugas mencatat kedatangan pengunjung dalam buku tamu, lalu meneruskan surat atau permohonan kepada bagian tata usaha untuk dikonfirmasikan kepada pihak yang ingin ditemui. Pengunjung selanjutnya menyepakati waktu atau membuat janji dengan pihak tersebut, dan untuk kegiatan penelitian atau kunjungan resmi, pengunjung diminta memperoleh surat balasan setelah kegiatan selesai.

PTSP belum menggunakan sistem nomor antrean, sehingga pengunjung dilayani satu per satu sesuai urutan kedatangan dan keperluannya. Informan menilai persyaratan dan alur pelayanan cukup mudah dipahami pengunjung. Pengunjung dapat menunggu di dalam ruangan karena tersedia kursi panjang dan ruang tunggu.

Kendala yang ditemukan terjadi ketika guru atau pihak yang ingin ditemui sedang mengajar atau memiliki kesibukan lain. Pada kondisi tersebut pengunjung menunggu lebih lama, meskipun petugas telah menjalankan prosedur sesuai ketentuan. Kendala ini terletak pada tahap menunggu pihak yang dituju, bukan pada tahap pemeriksaan surat dan pencatatan oleh petugas.

Hasil Pelayanan (*Product*)

Informan menyatakan bahwa PTSP secara umum telah membantu pengunjung memenuhi kebutuhan administrasi dan memperoleh akses kepada pihak yang ingin ditemui. Waktu penyelesaian pelayanan berbeda-beda karena bergantung pada kelengkapan persyaratan, jenis keperluan, dan ketersediaan pihak yang bersangkutan. Proses berlangsung lebih cepat apabila persyaratan telah lengkap dan pihak terkait dapat segera ditemui.

Pembahasan

Pembahasan ini menafsirkan temuan melalui empat komponen model CIPP, yaitu konteks, masukan, proses, dan hasil, yang menilai suatu program mulai dari kebutuhan dan tujuan hingga capaiannya (Stufflebeam, 2003). Kerangka ini banyak dipakai dalam evaluasi program pendidikan di Indonesia (Sulkifli *et al.*, 2024) dan dalam kajian sistematis tentang penerapannya (Wulan *et al.*, 2026). Secara umum, temuan memperlihatkan bahwa PTSP MAN 1 Medan sudah berjalan cukup baik pada keempat komponen, dengan kelemahan yang terpusat pada proses, khususnya pengelolaan antrean dan koordinasi internal.

Konteks (*Context*)

Keragaman pengunjung yang dilayani menunjukkan bahwa madrasah memerlukan satu titik layanan yang jelas bagi pihak luar. Tanpa titik layanan tersebut, pengunjung harus mencari sendiri pihak yang berwenang sehingga urusan administrasi menjadi lebih lambat dan kurang tertata. Dengan mengarahkan pengunjung kepada pihak yang tepat, PTSP berperan sebagai penghubung antara pengguna layanan dan unit kerja madrasah, sesuai

dengan tujuan PTSP untuk mempermudah layanan dan menciptakan ketertiban. Peran ini sejalan dengan kajian PTSP pada madrasah ibtidaiyah (Ratnasari *et al.*, 2023) dan madrasah tsanawiyah (Sari *et al.*, 2025) yang menempatkan PTSP sebagai bagian dari pengelolaan layanan dan mutu layanan administrasi madrasah, sehingga temuan ini memperluas gambaran tersebut ke jenjang madrasah aliyah.

Masukan (*Input*)

Petugas yang tidak dibebani tugas mengajar merupakan kekuatan pada komponen masukan karena waktu dan perhatian mereka dapat dipusatkan pada pelayanan. Pembekalan yang pernah diikuti petugas menunjukkan adanya upaya menyiapkan kompetensi pelaksana, dan pentingnya pelatihan bagi petugas PTSP juga tampak dari penelitian yang menjadikan pelaksanaan pelatihan PTSP sebagai objek evaluasi (Kholik & Sembiring, 2022). Namun, informan hanya menyebut pembekalan yang diikuti bersama guru lain, sehingga belum jelas apakah terdapat pelatihan yang khusus membahas pelayanan administrasi.

Fasilitas yang tersedia, yaitu kipas angin, ruang tunggu, dan kursi panjang, bersifat dasar tetapi dinilai informan sudah memadai. Kecukupan ini perlu dibaca sebagai kecukupan untuk kondisi pelayanan saat ini, karena penelitian ini tidak mengukur keadaan ketika jumlah pengunjung meningkat. Oleh karena itu, jumlah petugas dan fasilitas perlu dievaluasi secara berkala, sebagaimana kajian teoritis menempatkan sumber daya manusia dan fasilitas sebagai penentu keberhasilan PTSP.

Proses (*Process*)

Alur pelayanan yang runtut, mulai dari penyampaian tujuan, pemeriksaan surat, pencatatan buku tamu, hingga koordinasi dengan pihak yang dituju, menunjukkan bahwa PTSP telah bekerja berdasarkan prosedur yang jelas. Persyaratan yang mudah dipahami membantu pengunjung mengetahui apa yang harus disiapkan sehingga proses administrasi lebih tertib. Evaluasi proses dalam model CIPP berfokus pada pelaksanaan program di lapangan (Stufflebeam, 2003), dan pada aspek ini pelaksanaan tahapan oleh petugas sudah sesuai prosedur.

Kelemahan proses terlihat pada dua hal. Ketiadaan nomor antrean membuat pengaturan urutan masih sederhana dan hanya mengandalkan urutan kedatangan. Pada jumlah pengunjung yang kecil hal ini belum menimbulkan masalah, tetapi dapat mengurangi kepastian dan transparansi urutan layanan ketika pengunjung meningkat.

Kelemahan kedua adalah waktu tunggu ketika pihak yang dituju sedang mengajar. Hambatan ini tidak berasal dari petugas PTSP, melainkan dari koordinasi dengan pihak internal madrasah, sehingga perbaikannya tidak cukup dilakukan di meja pelayanan saja. Informasi jadwal ketersediaan guru atau pejabat yang sering dituju dan pengaturan janji temu dapat menjadi alternatif untuk memperpendek waktu tunggu.

Hasil (*Product*)

PTSP telah mencapai fungsi dasarnya, yaitu membantu pengunjung menyampaikan keperluan dan menjangkau pihak yang dituju. Namun, waktu

penyelesaian yang bergantung pada kelengkapan dokumen, jenis keperluan, dan ketersediaan pihak yang dituju menunjukkan bahwa capaian PTSP tidak dapat dinilai dari kecepatan petugas saja. Efektivitas pelayanan perlu dilihat sebagai hasil kerja bersama antara petugas, tata usaha, dan pihak yang dituju, di samping kesiapan pengunjung dalam melengkapi persyaratan.

Perspektif guru pelaksana dan implikasi

Seluruh temuan bersumber dari satu guru pelaksana sehingga menggambarkan pandangan petugas yang berhadapan langsung dengan pengunjung. Perspektif ini bernilai karena petugas mengetahui alur dan kendala sehari-hari, tetapi belum memuat pengalaman pengunjung, tenaga tata usaha, maupun kepala madrasah. Penilaian bahwa pelayanan berjalan cukup baik karena itu perlu dipahami sebagai gambaran dari sisi pelaksana, bukan penilaian seluruh pemangku kepentingan.

Berdasarkan pembahasan tersebut, perbaikan PTSP MAN 1 Medan dapat diarahkan pada penerapan sistem nomor antrean, penguatan koordinasi dengan tata usaha dan guru terkait, serta evaluasi berkala terhadap kebutuhan petugas dan fasilitas. Perbaikan ini sejalan dengan tujuan evaluasi program, yaitu menyediakan dasar untuk memperbaiki pelaksanaan program. Penelitian selanjutnya dapat melibatkan lebih banyak informan agar gambaran evaluasi menjadi lebih menyeluruh.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil evaluasi dengan model CIPP dari perspektif guru pelaksana, pelayanan PTSP di MAN 1 Medan dapat disimpulkan telah berjalan cukup baik. Pada aspek konteks, PTSP berfungsi sebagai pusat pelayanan administrasi yang mengarahkan pengunjung kepada pihak berwenang. Pada aspek masukan, pelayanan didukung dua petugas yang berfokus pada administrasi, fasilitas dasar berupa kipas angin, ruang tunggu, dan kursi panjang, serta pembekalan bagi petugas. Pada aspek proses, alur dan persyaratan mudah dipahami, tetapi belum ada sistem nomor antrean, dan waktu tunggu dapat bertambah ketika pihak yang dituju sedang mengajar atau sibuk. Pada aspek hasil, PTSP telah membantu pengunjung memenuhi kebutuhan administrasi, dengan waktu penyelesaian yang bergantung pada kelengkapan persyaratan dan ketersediaan pihak yang dituju.

Berdasarkan temuan tersebut, madrasah disarankan mempertimbangkan penerapan sistem nomor antrean, memperkuat koordinasi dengan bagian tata usaha dan guru terkait, serta mengevaluasi kebutuhan petugas dan fasilitas secara berkala. Karena penelitian ini hanya melibatkan satu informan, penelitian selanjutnya disarankan menambah informan, seperti kepala madrasah, tenaga tata usaha, dan pengguna layanan, agar gambaran evaluasi lebih menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

Kholik, A., & Sembiring, H. R. U. (2022). Evaluasi pelaksanaan pelatihan pelayanan terpadu satu pintu secara daring tahun 2021. Jurnal Review Pendidikan Dasar: Jurnal Kajian Pendidikan dan Hasil Penelitian, 8(1), 34–43. https://doi.org/10.26740/jrpd.v8n1.p34-43

Kholik, A., & Sembiring, H. R. U. (2022). Evaluasi pelaksanaan pelatihan pelayanan terpadu satu pintu secara daring tahun 2021. Jurnal Review Pendidikan Dasar: Jurnal Kajian Pendidikan dan Hasil Penelitian, 8(1), 34–43. https://doi.org/10.26740/jrpd.v8n1.p34-43

Ratnasari, D., Putri, O. K., Ulfa, H., & Hifayat, R. (2023). Manajemen layanan khusus Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MI Al-Fattah. Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia, 1(2). https://garuda.kemdiktisaintek.go.id/documents/detail/3924153

Ratnasari, D., Putri, O. K., Ulfa, H., & Hifayat, R. (2023). Manajemen layanan khusus Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MI Al-Fattah. Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia, 1 (2). https://garuda.kemdiktisaintek.go.id/documents/detail/3924153

Sari, W. N., Afriantoni, & Mislawaty, S. E. (2025). Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam mewujudkan mutu layanan administrasi di MTs Negeri 1 Palembang. Journal of Education and Character Development. https://joecy.org/index.php/joecy/article/download/10943/8922/31935

Sari, W. N., Afriantoni, & Mislawaty, S. E. (2025). Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam mewujudkan mutu layanan administrasi di MTs Negeri 1 Palembang. Journal of Education and Character Development. https://joecy.org/index.php/joecy/article/download/10943/8922/31935

Stufflebeam, D. L. (2003). The CIPP model for program evaluation. In T. Kellaghan & D. L. Stufflebeam (Eds.), International handbook of educational evaluation (pp. 31–62). Springer. https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-94-009-6669-7_7

Stufflebeam, D. L. (2003). The CIPP model for program evaluation. In T. Kellaghan & D. L. Stufflebeam (Eds.), International handbook of educational evaluation (pp. 31–62). Springer. https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-94-009-6669-7_7

Sulkifli, E., Nade, E., Khumairah, E. S., & Riska. (2024). Pendekatan CIPP dalam evaluasi program pendidikan: Tinjauan literatur pada program pendidikan di Indonesia. Manajemen Pendidikan Islam JMPI: Jurnal Manajemen, Pendidikan, dan Pemikiran Islam, 2(2), 136–143.

Sulkifli, E., Nade, E., Khumairah, E. S., & Riska. (2024). Pendekatan CIPP dalam evaluasi program pendidikan: Tinjauan literatur pada program pendidikan di Indonesia. Manajemen Pendidikan Islam JMPI: Jurnal Manajemen, Pendidikan, dan Pemikiran Islam, 2 (2), 136–143.

Wulan, M. P., Listyasari, W. D., Santosa, H., & Huda, S. A. (2026). A systematic literature review on the CIPP evaluation model in education: Examining its trends, applications, and research gaps. Journal of Educational Sciences, 10(3), 307–320. https://jes.ejournal.unri.ac.id/index.php/JES/article/download/1553/1044

Wulan, M. P., Listyasari, W. D., Santosa, H., & Huda, S. A. (2026). A systematic literature review on the CIPP evaluation model in education: Examining its trends, applications, and research gaps. Journal of Educational Sciences, 10 (3), 307–320.

https://jes.ejournal.unri.ac.id/index.php/JES/article/download/1553/1044