

Accepted: Januari 2021	Revised: Februari 2021	Published: Maret 2021
----------------------------------	----------------------------------	---------------------------------

**Sistem Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)
dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Pelaksana Pendidikan
Islam di MAN 3 Kediri**

Moh. Syukron Roziqin

Institut Agama Islam Faqih Asy'ari Kediri, Indonesia

email: syukron@gmail.com

M. Hanif Satria Budi

Institut Agama Islam Faqih Asy'ari Kediri, Indonesia

email: hanifsa@iaifa.ac.id

Abstract

One Door Integrated Service Management System (PTSP) In Improving The Performance of Islamic Education Implementing Apparatus In The Ministry of Religious Affairs of MAN 3 Kediri. This research aims to analyze the management system of One Door Integrated Service (PTSP) in improving the performance of the Islamic education implementing apparatus. PTSP is the product of innovation from the reform of the public service bureaucracy implemented in an integrated and integrated manner for all types of services. This research uses a descriptive qualitative approach, with a research site at the Ministry of Religious Affairs Office of MAN 3 Kediri. This research shows the difference between service conditions before and after the implementation of the PTSP management system. Where previous service conditions were still rigid, and unfocused, it is now becoming more comfortable, faster, transparent, and more focused with regulatory policies, service standards, legal certainty, commitment, and organizational culture as supporting factors in PTSP management system.

Keywords: *management system, PTSP, apparatus performance*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sistem manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam meningkatkan kinerja aparatur pelaksana pendidikan Islam di MAN 3 Kediri. PTSP merupakan produk inovasi dari reformasi birokrasi pelayanan publik yang dilaksanakan secara terpadu dan terintegrasi untuk semua jenis layanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, dengan lokasi penelitian di Kantor Madrasah Aliyah Negeri 3 Kediri. Penelitian ini menunjukkan perbedaan antara kondisi pelayanan sebelum dan sesudah penerapan sistem manajemen PTSP. Di mana kondisi pelayanan sebelumnya yang masih kaku, dan belum terfokus, sekarang menjadi lebih mudah, cepat, transparan dan lebih terfokus. Dengan adanya kebijakan regulasi, standar pelayanan, kepastian hukum, komitmen dan budaya organisasi sebagai faktor pendukung pada sistem manajemen PTSP.

Kata kunci: *Sistem Manajemen, PTSP, Kinerja Aparatur*

Pendahuluan

Reformasi dan tuntutan lingkungan startegis yang melingkupi pelayanan publik merupakan salah satu isu yang paling penting dalam perkembangan organisasi publik saat ini. Pelayanan publik yang masih buruk sudah menjadi pemandangan sehari-hari sejak zaman dulu hingga sekarang zaman reformasi, dan kondisinya tidak banyak mengalami perubahan. Berdasarkan survey pelayanan publik dunia pada tahun 2014 peringkat pelayanan publik di Indonesia menempati urutan ke-129 dari 188 negara di dunia. Kondisi buruknya pelayanan publik dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Sebaliknya, pelayanan publik yang baik merupakan pertanda hadirnya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Kebijakan menghadirkan pelayanan publik yang lebih berkualitas melalui Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik didasarkan atas kenyataan bahwa pelayanan publik hingga pada saat itu masih dihadapkan dengan kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan, berbangsa dan bernegara. Oleh karena itu madrasah membentuk organisasi penyelenggara pelayanan publik yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain. Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara

bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.¹

Birokrasi madrasah memiliki peran utama dalam hal pelayanan publik, memiliki fungsi melaksanakan pelayanan publik kepada masyarakat. Pentingnya pelayanan publik menjadi sesuatu yang harus dilakukan secara baik oleh birokrasi madrasah atau administrasi publik. Untuk itu birokrasi seharusnya menjadi *center of excellence*, pusat keunggulan pemerintahan. Implementasi kebijakan merupakan hal yang kompleks, karena dalam pelaksanaannya merupakan satu sistem yang tidak lepas dari sub-sub sistem yang ada (input-proses-output) sampai dengan *outcome* atau dampak yang ditimbulkan.²

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, hal tersebut karena masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas. Secara filosofis, perilaku manusia terbentuk oleh interaksi antar manusia, iklim organisasi (konteks organisasi), dan sistem yang dianut. Ketiga interaksi tersebut, baik secara sendiri-sendiri maupun secara bersama-sama saling berinteraksi dengan lingkungan eksternalnya.

Sederhananya bila masyarakat merasakan pelayanan publik yang baik, maka kepercayaan (*trust*) dari masyarakat akan muncul, begitu pula sebaliknya, ketidakadilan dalam mendapatkan pelayanan (pelayanan buruk) tentu dapat menurunkan derajat kepercayaan masyarakat kepada madrasah.

Jika ditinjau lebih jauh, permasalahan yang dihadapi antara lain mahalnya biaya pelayanan publik, proses yang berbelit-belit, sulit diakses, informasi dan dokumen minim, dan masih ditemukannya praktek pungutan liar. Kondisi ini memperlihatkan bahwa masih banyaknya pengaduan (keluhan) atau pertanyaan ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, untuk menumbuhkan kepercayaan masyarakat secara luas kepada madrasah maka kinerja pelayanan publik menjadi titik strategis.³

Organisasi publik dihadapkan pada adanya tuntutan pemberian pelayanan dengan cara yang baru dan lebih berkualitas. Pelayanan publik dituntut secara

¹ Muhammad Alfisyahrin, "Penjelasan Umum UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik", (Jakarta, Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2018), 5.

² Deddy Mulyadi, dkk., "Administrasi Publik Untuk pelayanan Publik "(Bandung; Alfabeta, 2018), 4

³ Muhammad Alfisyahrin, "Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik", (Jakarta, Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2018), 8

kompetensi dan profesional yang dipadukan dengan integritas, anti korupsi serta transparan. Pelayanan yang cepat, pasti, berbiaya rendah, serta mampu memberikan pengalaman yang berkesan, yang didukung oleh kualitas dan kuantitas aparatur yang memadai. Kondisi belum berkualitasnya layanan publik oleh organisasi penyelenggara layanan publik, pada umumnya disebabkan oleh rendahnya tingkat kinerja organisasi publik dalam tata kelola pelayanan publik. Salah satu aspek yang dapat mempengaruhi baik buruknya pelayanan publik diantaranya adalah faktor kinerja, baik secara individual (kinerja individu pegawai) maupun secara keseluruhan (kinerja organisasi).⁴

Reformasi birokrasi memberi harapan terhadap pelayanan publik yang lebih adil dan merata. Penyelenggaraan pelayanan publik menjadi tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik pusat maupun daerah. Kebutuhan terhadap manajemen publik ialah kebutuhan untuk mensukseskan tercapainya tujuan organisasi publik secara lebih spesifik dengan berpedoman pada prinsip-prinsip pelayanan terbaik bagi publik.⁵

Madrasah Aliyah Negeri 3 Kediri adalah kantor penyelenggara PTSP. Dimana penerapan PTSP juga menjadi program unggulan dari Madrasah Aliyah Negeri 3 Kediri yang berada di jalan jombang, tepatnya berada di kecamatan kandangan, untuk membuka akses pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan transparan bagi masyarakat demi tujuan pelayanan yang berkualitas dan prima. Jenis layanan PTSP antara lain : Resepsionis, Penerima Tamu, Surat menyurat, Legalisir ijazah, Kepegawaian dan Umum. Layanan di bidang Pendidikan Islam meliputi: verifikasi dan validitas biodata Simpatika, surat keterangan pemenuhan jam mengajar, dan rekomendasi izin operasional Madrasah.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif yaitu suatu metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi obyek yang alamiah, apa adanya, tidak dimanipulasi keadaan dan kondisinya. Penelitian ini menjadikan peneliti sebagai instrumen utama dalam penelitian serta bertanggung jawab untuk dapat mendeskripsikan berbagai fenomena di lapangan sekaligus mengasosiasikan dengan teori-teori

⁴ Deddy Mulyadi, dkk “*Administrasi Publik Untuk pelayanan Publik*”, Bandung; Alfabeta, 2018), 91

⁵ Donni Juni Priansa, “*Manajemn Pelayanan Prima fukos pada organisasi publik dan Peningkatan Kualitas Aparatur*”, (Bandung: Alfabeta,CV 2017), 2

yang berkaitan dengannya. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode deskriptif untuk menghimpun data actual, dimana prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.⁶

Pembahasan

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Madrasah Aliyah Negeri 3 Kediri. Madrasah yang berkedudukan di Jalan jombang kasreman Kecamatan Kandangan Kabupaten Kediri, memiliki batas wilayah yaitu: utara (Kabupaten Jombang); timur (Kabupaten Malang); barat (Kabupaten Nganjuk); dan selatan (Kabupaten Blitar dan Tulungagung). Wilayah Kabupaten Kediri memiliki luas wilayah sebesar 1.386 km² yang terbagi atas 26 Kecamatan.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan salah satu program madrasah sebagai upaya mencapai *good governance*/tata kelola madrasah yang baik. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Madrasah Aliyah Negeri 3 Kediri adalah pemberian pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang diselenggarakan secara terintegrasi dalam satu tempat dan dikontrol dengan sistem pengendalian manajemen.

Agar dapat mencapai tujuan untuk mendekatkan, meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta memperpendek proses pelayanan maka buat suatu inovasi pelayanan publik dengan prinsip Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Tujuan lainnya yakni untuk meminimalisir interaksi langsung antara pengguna layanan dengan pejabat/aparatur dalam rangka terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih, terlebih pada masa pandemi covid 19 ini.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) diresmikan sebagai salah satu fasilitas layanan publik. Dengan diresmikannya layanan PTSP maka secara otomatis proses pelayanan beralih dari pelayanan manual/mandiri (*self services*) menjadi pelayanan yang terpusat/terpadu dengan sistem manajemen PTSP. Seluruh jenis layanan dilaksanakan secara terpadu dan terintegrasi, sehingga pelayanan menjadi efektif dan efisien dalam rangka perbaikan dan optimalisasi layanan yang ada di Kantor Madrasah Aliyah Negeri 3 Kediri.

PTSP juga menjadi program dari Madrasah untuk membuka akses pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan transparan bagi masyarakat demi pelayanan prima kepada masyarakat. PTSP diharapkan dapat melayani masyarakat dengan baik,

⁶ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009), 4.

dengan menggunakan prinsip-prinsip pelayanan publik yaitu keterpaduan, ekonomis, akuntabilitas, aksesibilitas, simplifikasi, kenyamanan, disiplin, sopan dan ramah.

Analisa Sistem Manajemen PTSP terhadap Kinerja Aparatur Pelaksana Bidang Pendidikan Islam.

Berdasarkan pengumpulan data penelitian yang dilakukan dapat menjelaskan beberapa hal tentang prosedur pelayanan sebelum dan sesudah penerapan sistem manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada pelayanan bidang pendidikan Islam, dengan langkah-langkah yang dilakukan yaitu : (1) Bagaimana sistem Manajemen PTSP dalam meningkatkan kinerja aparaturnya pelaksana pendidikan Islam, (2) implikasi sistem manajemen PTSP terhadap pelayanan publik dan (3) faktor-faktor pendukung penerapan sistem manajemen PTSP di lingkungan Kantor Madrasah Aliyah Negeri 3 Kediri. Ketiga langkah tersebut diuraikan berikut ini.

a. Sistem Manajemen PTSP

Penggunaan sistem manajemen dalam pelayanan publik pada sebuah organisasi publik merupakan bagian dari penerapan konsep sistem dan manajemen. Di mana pendekatan sistem meliputi penerapan konsep-konsep yang cocok dari teori sistem untuk mempermudah pemahaman tentang teori organisasi dan praktik manajerial. Bentuk umum suatu sistem terdiri atas *input*, *process*, *output* dan umpan balik. Umpan balik adalah hasil *output* untuk memperbaiki *input* yang akan datang. Keempat unsur tersebut berada dalam suatu organisasi, sebagai organisasi dengan sistem terbuka, maka organisasi dipengaruhi dan mempengaruhi lingkungan luarnya.⁷

Sedangkan konsep manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien dalam mencapai tujuan tertentu.⁸ Pengembangan SDM sangat diperlukan dalam dunia pendidikan. Dalam ilmu manajemen semua

⁷ Ludwig Von Bertalanffy, "General System Theory: Foundations, Development, Applications", dalam Husain Usman, *Manajemen Teori, Praktek, dan Riset Pendidikan*, (Jakarta; PT Bumi Aksara, 2006), 31

⁸ Malayu SP Hasibuan, "Manajemen Sumber Daya Manusia", (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2007), 22

itu harus adanya perencanaan yang matang.⁹ Manajemen diartikan sebagai ilmu karena manajemen adalah suatu bidang pengetahuan yang secara sistematis berusaha memahami mengapa dan bagaimana orang melakukan kerja sama. Manajemen diartikan sebagai kiat bagaimana mencapai sasaran melalui cara-cara dengan mengatur orang lain didalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya.

Manajemen sebagai ilmu dan seni sangatlah penting untuk mengatur dan mengendalikan kehidupan sebuah organisasi baik organisasi profit maupun non profit. Kepala madrasah memiliki kewenangan untuk mengembangkan madrasah, mulai dari mutu dan sumber daya manusia. Kepemimpinan visioner seorang kepala madrasah adalah kunci utama. Karena dengan memiliki visi kedepan maka tujuan yang diharapkan bisa terwujud¹⁰. Selain itu, penguasaan yang baik terhadap masyarakat dan segala perangkatnya memungkinkan sebuah organisasi berjalan dengan baik dan benar. Organisasi publik tersebut perlu membangun dirinya menjadi *performance driven organization*, menjadi suatu organisasi yang tumbuh dan berkembang didorong oleh kinerja tinggi untuk mencapai tujuan yang diharapkan.¹¹

Sistem manajemen PTSP Madrasah adalah pemberian pelayanan yang dilaksanakan secara terpadu dan terintegrasi terhadap beberapa jenis layanan dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen. Dengan tujuan mendekatkan, meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta memperpendek proses pelayanan, pelayanan yang pasti dan terjangkau melalui pelayanan terpadu satu pintu guna mewujudkan pelayanan yang berkualitas dan prima.

Sebelum diterapkannya sistem manajemen PTSP, pelayanan masih terkesan kaku dan lambat, di mana kebutuhan informasi publik masih kurang lengkap, dan akurat. sehingga pelayanan masih belum maksimal dan professional. Bahkan tidak jarang pemohon/tamu harus datang kembali

⁹ M. Hanif Satria Budi, "Manajemen Pengembangan Kompetensi Kepribadian dan Leadership Guru Pendidikan Agama Islam," *Dirasah : Jurnal Studi Ilmu Dan Manajemen Pendidikan Islam* 1, no. 1 (February 27, 2018): 99–119

¹⁰ M.Hanif Satria Budi, "Kepemimpinan Visioner Kepala Madrasah MIN 13 Ngawi Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan," *Salimiya: Jurnal Studi Ilmu Keagamaan Islam* 1, no. 4 (2020): 151–70

¹¹ Nanang Fattah, *Landasan Manajemen Pendidikan*, (Bandung; PT Remaja Rosdakarya, 2006), 6

(berulang-ulang) Kondisi seperti ini juga berdampak pada masyarakat umum dan khususnya para tenaga pendidik dan kependidikan yang berada jauh di pulau, tempat bertugas dan lembaga/Madrasah yang berlokasi di pulau.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak hendri dwi kurniawan, Analis protokoler hubungan masyarakat, “efektifnya dari segi sistem manajemen PTSP karena sesuatu yang memerlukan waktu dan tenaga, dengan mencari informasi di ruangan masing-masing aparatur melalui sistem manajemen PTSP bisa langsung mendapatkan informasi yang jelas, cepat, transparan dan akurat. melalui layanan PTSP upaya memberikan informasi dan koordinasi dapat lebih cepat dan mudah, jika jenis layanan yang dibutuhkan memang memerlukan waktu, serta tindakan lebih lanjut maka pelayanannya akan menyesuaikan, dan tetap akan dibantu menginformasikannya melalui media elektronik.”¹²

Dengan adanya penerapan sistem manajemen PTSP, pelayanan menjadi lebih mudah, cepat, ramah, dan transparan. Pelayanan bisa lebih efektif dan efisien. Melalui penerapan sistem manajemen PTSP para tenaga pendidik dan kependidikan yang bertugas, berlokasi jauh di pulau, menjadi lebih mudah, cepat mendapatkan informasi publik dan pengurusan administrasi (dokumen/berkas) terbantu dan lebih aman melalui layanan PTSP. Dalam pengurusan administrasi yang perlu diperhatikan yaitu kelengkapan persyaratan dokumen yang diperlukan agar proses pelayanan juga akan terlaksana lebih cepat dan tepat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Handri dwi kurniawan, Sub Bagian Resepsionis, “pertama kita dalam melayani memberikan pelayanan publik kami memudahkan mereka, tidak pernah kami berbelit-belit yang penting persyaratan dan syarat sudah terpenuhi, seperti permintaan legalisir, cap 3 jari dan permohonan izin rekomendasi untuk bikin kegiatan, yang penting syarat dan ketentuan sudah terpenuhi bisa segera kami berikan tidak ada yang berbelit-belit dan tanpa biaya alias gratis”¹³

Kondisi inilah yang dulu sebelum diterapkannya sistem manajemen PTSP sering terjadi. Tamu yang tidak terlayani dengan baik, menunggu

¹² Wawancara dengan hendri dwi kurniawan, Sub bagian PTSP Kantor Madrasah Aliyah Negeri 3 Kediri, 15 januari 2021

¹³ Wawancara dengan Hendri dwi kurniawan, Sub Bagian PTSP Kantor Madrasah Aliyah Negeri 3 Kediri, 17 Januari 2021

lama, serta rasa kecewa atas tidak terselesaikan maksud dan tujuannya adalah akibat dari pelayanan yang masih belum maksimal. Harapan akan adanya pelayanan yang lebih baik, cepat, murah dan transparan akan menjadi peningkatan kualitas baik pada kinerja para aparatur pelaksana dan tentunya peningkatan kualitas mutu pendidikan khususnya pendidikan Islam yang ada di wilayah Kabupaten Kediri.

Dengan demikian setelah diterapkannya sistem manajemen PTSP pelayanan publik dan pelayanan bidang pendidikan bisa berjalan dengan lebih baik, masyarakat dan para tenaga pendidik dan kependidikan dapat terbantu dan dimudahkan, pelayanan lebih terfokus dan terarah baik, ramah, sopan dan professional yang diberikan baik itu aparatur pelaksana bidang pelayanan maupun petugas layanan (*front officer*) pada layanan PTSP Kantor Madrasah Aliyah Negeri 3 Kediri.

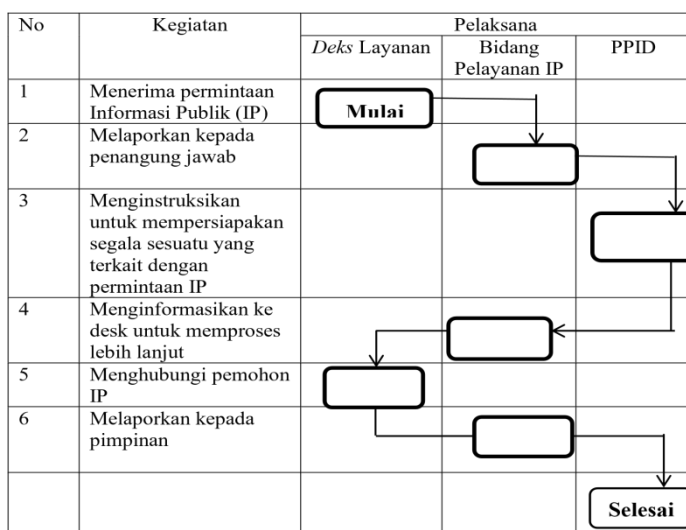
Hadirnya sistem manajemen PTSP memberikan manfaat serta memudahkan proses administrasi, pelaporan dan kesejahteraan. Menjadi solusi dalam pelayanan bidang pendidikan khususnya bagi mereka yang bertugas dan berlokasi jauh di pulau dan turut membantu para pendidik dan kependidikan dalam melaksanakan tugas dan kewajiban meningkatkan mutu pendidikan. Manfaat lainnya dari adanya PTSP, situasi lingkungan Kantor akan semakin aman dan nyaman. Setiap tamu yang datang memiliki tujuan/keperluan yang jelas, sesuai dengan tujuan kepada aparatur bidang pelaksana masing-masing. Sehingga situasi dan kondisi pelayanan menjadi aman terkendali.

Alur pelayanan dimulai pada saat kedatangan di Kantor Madrasah Aliyah Negeri 3 Kediri, petugas/*fornt Office* akan menyambut dan mempersilahkan untuk menuju ke desk layanan (meja tamu) dan dilayani sebagai penerima permintaan informasi publik oleh petugas. Selanjutnya petugas akan menerima kelengkapan dokumen persyaratan (*input*) dan meneruskannya kepada aparatur penanggung jawab. Kemudian pejabat pengelola informasi memproses (proses) dengan memberikan instruksi untuk mempersiapkannya. Selanjutnya menginformasikan ke petugas layanan PTSP untuk memproses lebih lanjut sampai dengan selesai. kemudian melaporkannya kepada pimpinan.

Hasil (*output*) berupa produk seperti surat keterangan, surat rekomendasi, pigam, legalisi ijazah, cap 3 jari dan verifikasi data dari

pejabat/aparatur pelaksana bidang pelayanan. Pelaksanaan konsep pelayanan terpadu yang diuraikan telah berdasarkan pada Standar Operasional Prosedur Madrasah.

Dengan adanya penerapan sistem manajemen PTSP semua kebutuhan tamu dilayani sesuai dengan prosedur operasional (standar operasional prosedur) layanan pejabat pengelola informasi dan publik Madrasah. Visualisasi alur pelayanan juga dapat dilihat pada tabel 1 berbentuk *flow chart*.¹⁴ berikut ini:



Pelaksana tugas pada pelayanan penyelenggaraan PTSP dilaksanakan oleh staf pegawai Kantor Madrasah Aliyah Negeri 3 Kediri. Dalam penerapan dan pelaksanaannya dilakukan setiap hari dan jam kerja kantor dimulai dari hari Senin sampai Sabtu, dari jam 07.00 sampai dengan 10.00 dengan di karenakan masih pandemi covid 19. Hal tersebut juga didukung dengan adanya jadwal piket bagi para pegawai/staf Kantor Madrasah Aliyah Negeri 3 Kediri.

b. Sistem Manajemen PTSP Terhadap Kinerja Aparatur

Indikator pengukuran kinerja yang dikemukakan oleh *Dwiyanto* meliputi lima (5) indikator, yaitu produktivitas, responsivitas, kualitas layanan, responsibilitas dan akuntabilitas. Dari kelima indikator diatas peneliti memilih untuk menggunakan tiga (3) indikator penilaian yaitu produktivitas, responsivitas, dan kualitas layanan. Ketiga indikator ini

¹⁴ Standar Operasional Prosedur Layanan Pejabat Pengelola Informasi dan Publik/PPID Kemadrasah, 2

dipilih dengan alasan bahwa indikator ini dirasa telah mewakili dari beberapa indikator yang banyak digunakan untuk menilai kinerja suatu organisasi publik dari dalam dan luar organisasi.¹⁵

Berdasarkan hasil penelitian lapangan yang dilakukan peneliti dapat mengidentifikasi indikator-indikator pengukuran kinerja aparatur pelaksana pendidikan Islam dalam organisasi publik melalui tiga (3) indikator yang ada yang diuraikan sebagai berikut:

- 1) Indikator Produktivitas merupakan indikator pengukuran kinerja aparatur pelaksana pendidikan Islam. indikator produktivitas untuk mengukur kinerja dari dalam organisasi. Dalam pelayanan legalisir ijazah dan cap 3 jari pada bidang pelayanan pendidikan Islam Kantor Madrasah Aliyah Negeri 3 Kediri dari target dan realisasi rekomendasi dalam kurun waktu tertentu.
- 2) Indikator Responsivitas merupakan indikator kinerja yang berorientasi pada proses. Responsivitas ini dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi dalam menjalankan visi, misi, dan tujuan. Berdasarkan pada visi, misi, tujuan, serta sasaran yang ada pada Madrasah Aliyah Negeri 3 Kediri yang juga berkesinambungan dari visi, misi, tujuan dan sasaran Madrasah Aliyah Negeri 3 Kediri yang menggambarkan secara langsung kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Keselarasan yang ada antara program dan kegiatan pelayanan yang diberikan terhadap kebutuhan masyarakat menunjukkan keberhasilan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan organisasi publik.
- 3) Indikator Kualitas Pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada pengukuran kualitas pelayanan pada aparatur pelaksana pendidikan Islam melalui layanan PTSP, dapat dilihat konsistensi proses dan alur pelayanan yang ada dilaksanakan sesuai dengan SOP dan Standar Pelayanan yang berdasarkan pada standar pelayanan terpadu Madrasah. Di mana penerapan SOP dan standar pelayanan

¹⁵ Agus Dwiyanto, dkk, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, (Yogyakarta; Gadjah Mada University Press, 2006), 50

tersebut menjelaskan sekaligus menguraikan proses pelayanan mulai dari awal pengaduan sampai pada penyelesaian.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Madrasah Aliyah Negeri 3 Kediri adalah pemberian pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang diselenggarakan secara terintegrasi dalam satu tempat dan dikontrol sistem pengendalian manajemen. Dengan tujuan untuk mendekatkan, meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta untuk memperpendek proses pelayanan guna mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti dan terjangkau dalam suatu pelayanan terpadu satu pintu.

Indikator yang di dipilih untuk mengukur penilaian kinerja pada layanan bidang pendidikan Layanan bidang pendidikan Islam yang meliputi pelayanan legalisir ijazah dan cap 3 jari. Berdasarkan hasil pengumpulan data yang digunakan sebagai sumber data dan informasi untuk membuktikan indikator pengukuran dan penilaian kinerja melalui analisa data dengan teknik dokumentasi standar pelayanan (*services delivery*) untuk jenis Layanan Pendidikan Islam dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1) Legalisir ijazah
- 2) Cap 3 jari
- 3) Buku daftar hadir tamu

Implikasi Sistem Manajemen PTSP Terhadap Pelayanan Publik

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada intinya merupakan suatu inovasi dan terobosan baru dalam bidang pelayanan publik. Sebagai salah satu upaya menghadirkan sebuah pelayanan publik yang berkualitas (*excellence public sevices*) humanis dan partisipatif dalam proses merencanakan dan melaksanakan pelayanan publik, agar dapat memberikan suatu pelayanan publik yang berkualitas bagi masyarakat.

Melalui pelayanan publik dan pelayanan bidang pendidikan yang dilaksanakan pada layanan PTSP ini memberikan banyak kemudahan, terbantu dan terlayani dengan baik, ramah, sopan dan profesional baik itu dari para petugas layanan PTSP dan juga pada aparaturnya pelaksana khususnya bidang pendidikan Islam, sehingga penerapan sistem manajemen PTSP dapat bermanfaat dalam pelayanan publik untuk mencapai tujuan pelayanan prima.

Hal tersebut memberikan gambaran pelayanan publik yang mereka rasakan saat ini bisa lebih baik dibandingkan sebelumnya yang masih belum maksimal

dalam memberikan pelayanan, hal itu disebabkan karena dalam kurun waktu sebelumnya, terlihat jelas bahwa aparatur masih bersikap lamban, terpaku pada peraturan, tidak sensitif terhadap persoalan dan kebutuhan mereka.

PTSP menjadi program unggulan dari Madrasah Aliyah Negeri 3 Kediri untuk membuka akses pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan transparan bagi masyarakat demi pelayanan prima kepada masyarakat. PTSP diharapkan dapat melayani masyarakat dengan baik, dengan menggunakan prinsip-prinsip pelayanan publik yaitu keterpaduan, ekonomis, akuntabilitas, aksesibilitas, simplifikasi, kenyamanan, disiplin, sopan & ramah. Agar dapat mencapai tujuan untuk mendekatkan, meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta untuk memperpendek proses pelayanan dalam suatu pelayanan terpadu satu pintu. Hal ini meminimalisir interaksi antara pengguna layanan dengan pejabat atau aparatur pelaksana bidang dalam rangka terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih.

Dengan demikian sistem manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam meningkatkan kinerja aparatur pelaksana pendidikan Islam adalah suatu proses penerapan pelayanan dengan menggunakan sistem manajemen sebuah produk pelayanan yang telah diatur dalam undang-undang. Memberikan pelayanan yang berkualitas prima (transparan, cepat, efektif dan efisien) terhadap berbagai jenis layanan khususnya pada bidang pendidikan Islam yang ada di lingkungan Madrasah Aliyah Negeri 3 Kediri. Pelayanan pendidikan Islam yang dilaksanakan disesuaikan dengan standar pelayanan yang terdiri dari, persyaratan, output, waktu dan biaya pada masing-masing rincian layanan yang di sediakan pada PTSP Kantor Madrasah Aliyah Negeri 3 Kediri.

Faktor -Faktor Penerapan PTSP

Dari hasil pengalihan data di lapangan dan penelusuran pustaka yang relevan dengan penerapan Penyelenggara Palayan Terpadu Satu Pintu (PTSP), bahwa terdapat beberapa faktor-faktor penerapan layanan PTSP yang secara langsung maupun tidak langsung berkaitan dengan penerapan sistem Manajemen PTSP, faktor-faktor tersebut terdiri dari faktor pendukung dan faktor penghambat yang dapat duraikan sebagai berikut:

- a. Faktor Pendukung
 - 1) Kebijakan Regulasi

Kebijakan Pemerintah untuk meningkatkan mutu kualitas pelayanan publik dilaksanakan dalam skala luas. Salah satu upaya peningkatan kualitas pelayanan menjadi dasar pertimbangan bagi seluruh organisasi penyelenggara pelayanan publik yang ada di Indonesia. Tantangan dan tuntutan terhadap peran atau fungsi pelayanan publik tersebut dijawab oleh instansi pemerintah. Termasuk diantaranya dengan berinovasi pada model pelayanan publik yang lebih mendekati kepada masyarakat, memperpendek proses pelayanan, cepat, mudah, murah, transparan, pasti, akuntabel, dan terjangkau.

2) Standar Pelayanan dan SOP

Penerapan SOP dan Standar Pelayanan pada layanan PTSP di Kantor Madrasah Aliyah Negeri 3 Kediri memudahkan dan mempercepat proses pelayanan publik serta meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga mutu pekerjaan akan dapat dipertahankan. Di mana SOP adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas dan pekerjaan sesuai fungsi dan alat penilaian kinerja berdasarkan indikator teknis, administratif dan procedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja, dan sistem kerja. Tujuannya untuk menciptakan komitmen kerja dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

3) Komitmen Organisasi

Komitmen organisasional merupakan konsep manajemen yang menempatkan SDM sebagai figure sentral bagi organisasi. Tanpa komitmen organisasional, sukar mengharapkan partisipasi aktif dan mendalam dari aparatur. Oleh karena itu, komitmen organisasional harus dipelihara agar tetap tumbuh dan menjadi keyakinan di sanubari aparatur.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti mengidentifikasi bentuk komitmen organisasional aparatur pada Madrasah Aliyah Negeri 3 Kediri yang tertuang dalam Pelayanan Informasi Publik, yang menjadi

bagian dari Standar Operasional Prosedur layanan informasi publik oleh pejabat pengelola informasi dan publik (PPID) unit Madrasah. Pelayanan informasi publik ini merupakan suatu komitmen organisasional aparatur dalam pelaksanaan pelayanan publik khususnya bagi aparatur pelaksana pendidikan Islam melalui PTSP.

4) Budaya organisasi

Pada organisasi pelayanan publik dalam menganalisis budaya terdapat dua aspek yaitu bagaimana hubungan antar pegawai dan perhatian pegawai terhadap pelaksanaan tugas organisasi. Dalam organisasi yang berorientasi pelayanan prima, maka budaya organisasi akan mempengaruhi kinerja pelayanan. Hal ini juga berlaku pada sistem Manajemen layanan PTSP, di mana hubungan antara pegawai/aparatur, petugas layanan dan masyarakat memiliki aspek budaya masyarakat di wilayah perdesaan yang telah menjadi ciri khas dari budaya organisasi dengan kearifan lokalnya.

Berdasarkan hasil observasi yang di lakukan pada layanan PTSP yang ada di Kantor Madrasah Aliyah Negeri 3 Kediri, penulis mengetahui bahwa budaya organisasi memiliki pedoman yang dilandasi pada budaya kerja madrasah. Lima (5) budaya kerja Madrasah Aliyah Negeri 3 Kediri terdiri dari: Integritas, profesionalitas, inovasi, tanggung jawab, keteladanan.

Setiap organisasi harus memiliki tiga komponen, yaitu ada kerja sama, ada orang, dan ada tujuan bersama. Sedangkan untuk karakteristik dalam organisasi yang memberikan pelayanan publik yang prima memiliki karakteristik: memahami tujuan dan mengerti peranan masing-masing dalam proses operasional organisasi.

5) Monitoring dan evaluasi

Evaluasi dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan atau penyempurnaan organisasi sesuai dengan asas pelayanan publik dan peraturan perundang-undangan. Dalam pasal 32 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 disebutkan bahwa penyelenggara wajib melakukan evaluasi penerapan pelayanan secara berkala satu (1) tahun dan hasil evaluasi ini dapat dijadikan dasar oleh penyelenggara untuk meninjau dan menyempurnakan standar pelayanan.

Pemantauan, evaluasi, dan pelaporan merupakan kegiatan yang dilakukan secara terus menerus oleh kepala yang melaksanakan layanan dalam rangka perbaikan pelayanan yang dilakukannya secara berkelanjutan. Berdasarkan hasil wawancara dengan, Hendri Dwi Kurniawan diketahui bahwa dalam prakteknya pemantauan dan dilakukan oleh kemenag. Evaluasi yang dilaksanakan yaitu dengan mengadakan kunjungan langsung ke pelayanan PTSP. Evaluasi yang dilaksanakan yaitu dengan mengadakan kunjungan langsung ke pelayanan PTSP. Monitoring juga dilakukan oleh pimpinan Kemenag secara langsung, tidak ada jadwal khusus untuk melakukan evaluasi dan monitoring.¹⁶

Penutup

PTSP merupakan produk inovasi dari reformasi birokrasi pelayanan publik yang dilaksanakan secara terpadu dan terintegrasi untuk semua jenis layanan. penerapan sistem manajemen PTSP diharapkan dapat memberikan pelayanan publik yang maksimal dan professional. karena sebelumnya pelayanan publik masih kaku, dan belum terfokus menjadikan proses pelayanan kurang efektif dan efisien. Dengan adanya penerapan sistem manajemen PTSP pelaksanaan pelayanan publik menjadi lebih mudah, ramah, cepat, terfokus dan terarah, serta informasi publik yang diinginkan oleh masyarakat bisa di dapatkan dengan tepat dan akurat.

Analisa Sistem Manajemen PTSP dalam pelaksanaan pelayanan publik dapat diidentifikasi kondisi sebelum dan sesudah penerapan sistem manajemen PTSP. Terdapat perbedaan yang mendasar dan berdampak positif dari adanya pnerapan dan penyelenggaraan dalam pemberian dan pelaksanaan informasi publik, antara lain: (a) proses menjadi lebih cepat, mudah, murah dan transparan, (b) pelayanan yang baik, sopan dan ramah, (c) aman dan nyaman, (e) efektif dan efisien. Sistem manajemen PTSP terhadap kinerja aparatur pelaksana pendidikan Islam dengan menggunakan pengukuran dan penilaian indikator kinerja aparatur yaitu (a) indikator produktivitas, (b) indikator responsivitas, dan (c) kualitas pelayanan. Didapatkan hasil bahwa berdasarkan analisa sistem manajemen PTSP kinerja aparatur dapat berjalan dengan baik.

¹⁶ Wawancara dengan Hendri dwi kurniawan, Sub bagian PTSP Madrasah Aliyah Negeri 3 Kediri, 21 januari 2021.

Implikasi sistem manajemen PTSP terhadap pelayanan publik di mana kondisi sebelum adanya sistem manajemen PTSP pelayanan terkesan kaku dan lambat, aparatur masih bersikap lamban, akses informasi tidak terarah, dan terfokus pada persoalan dan kebutuhan pemohon (*costumer*), terhadap informasi publik. Setelah adanya sistem manajemen PTSP dapat menghasilkan pelayanan publik yang ramah, mudah, murah, transparan, aman dan nyaman. maka dengan adanya layanan PTSP ini menjadi bagian dari reformasi birokrasi yang mampu melaksanakan pelayanan publik dengan lebih baik, efektif dan efisien. Faktor-faktor penyebab diterapkannya PTSP meliputi faktor pendukung. Faktor pendukung antara lain: (a) Kebijakan Regulasi, (b) Kepastian Hukum, (c) Standar pelayanan dan SOP, (d) Komitmen Organisasi, (e) Budaya organisasi.

Daftar Pustaka

- Alfisyahrin, Muhammad *Peningkatan Pelayanan Publik di Indonesia*, Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2018
- Deddy, Mulyadi, dkk, *Administrasi Publik Untuk pelayanan Publik*, Bandung: Alfabeta, 2018
- Dwiyanto, Agus, dkk, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Yogyakarta; Gadjah Mada Univesity Press, 2006
- Fattah Nanang, *Landasan Manajemen Pendidikan*, (Bandung; PT Remaja Rosdakarya, 2006
- Hasibuan, Malayu SP, “*Manajemen Sumber Daya Manusia*”, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2007
- Juni, Donni Priansa, “*Manajemn Pelayanan Prima fukos pada organisasi publik dan Peningkatan Kualitas Aparatur*”, Bandung: Alfabeta, 2017
- Lexy, J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009
- M. Hanif Satria Budi, “*Manajemen Pengembangan Kompetensi Kepribadian dan Leadership Guru Pendidikan Agama Islam*,” *Dirasah : Jurnal Studi Ilmu Dan Manajemen Pendidikan Islam* 1, no. 1 (February 27, 2018): 99–119
- M.Hanif Satria Budi, “*Kepemimpinan Visioner Kepala Madrasah MIN 13 Ngawi Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan*,” *Salimiya: Jurnal Studi Ilmu Keagamaan Islam* 1, no. 4 (2020): 151–70

- Miles, M.B., & Humberman, A.M. *Analisis data Kualitatif*, Jakarta: Multi Karya Grafika. 1992.
- Standar Operasional Prosedur Layanan Pejabat Pengelola Informasi dan Publik/PPID Kementerian Agama
- Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2012
- Von, Ludwig Bertalanffy, “*General System Theory: Foundations, Development, Applications*”, dalam Husain Usman, *Manajemen Teori, Praktek, dan Riset Pendidikan*, Jakarta; PT Bumi Aksara, 2006
- Wahidmurni, *Cara Mudah Menulis Proposal dan Laporan Penelitian Lapangan*, Malang: UM Pres, 2008
- Wawancara Pribadi dengan Hendri dwi kurniawan, Sub bagian PTSP Kantor Madrasah Aliyah Negeri 3 Kediri, 15 januari 2021
- Wawancara Pribadi dengan Hendri dwi kurniawan, Sub Bagian PTSP Kantor Madrasah Aliyah Negeri 3 Kediri, 17 Januari 2021
- Wawancara Pribadi dengan Hendri dwi kurniawan, Sub Bagian PTSP Kantor Madrasah Aliyah Negeri 3 Kediri, 21 Januari 2021

Copyright © 2021 *Journal Salimiya*: Vol. 2, No. 1, Maret 2021, e-ISSN; 2721-7078

Copyright rests with the authors

Copyright of Jurnal Salimiya is the property of Jurnal Salimiya and its content may not be copied or emailed to multiple sites or posted to a listserv without the copyright holder's express written permission. However, users may print, download, or email articles for individual use.

<https://ejournal.iaifa.ac.id/index.php/salimiya>