



IMPLEMENTASI INOVASI PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) DI MAN 1 SUNGAI PENUH

Riki Firmansah, Aldri Frinaldi

Prodi Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana inovasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang akan diimplementasikan di MAN 1 Sungaipuh. PTSP merupakan inovasi dan kemajuan yang signifikan dalam bidang pelayanan publik. Dalam rangka melayani masyarakat dengan pelayanan publik yang berkualitas, salah satu upaya yang harus dilakukan adalah dengan menghadirkan pelayanan publik yang berkualitas, berwawasan dan bergerak dalam perencanaan dan pelaksanaan pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan metodologi deskriptif kualitatif, yaitu menggambarkan fenomena yang sebenarnya dengan memberikan penjelasan secara menyeluruh tentang masalah yang diteliti dengan menggunakan data dan fakta wawancara. Temuan penelitian menunjukkan bahwa dengan menerapkan inovasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam pelayanan publik dan pelayanan yang diberikan pada sektor pendidikan, memberikan banyak kemudahan, terbantu dan terlayani dengan baik, ramah, santun, dan profesional di lingkungan masyarakat. bagian dari kedua petugas pelayanan PTSP agar implementasi inovasi pelayanan Terpadu Satu Pintu dapat membantu dalam pelayanan publik untuk mencapai tujuan pelayanan prima.

Kata Kunci: Implementasi, Inovasi, PTSP.

PENDAHULUAN

Pada hakekatnya, semua orang membutuhkan pelayanan, yang tidak dapat dipisahkan atau diabaikan dalam interaksi sosial. Masyarakat secara konsisten mengharapkan penyedia layanan pemerintah untuk melakukan pekerjaan berkualitas tinggi. Pelanggan

diberikan layanan yang baik selain bantuan dengan kebutuhan mereka sebagai bagian dari layanan yang ditawarkan. Setiap masyarakat berhak mengharapkan pelayanan yang memuaskan dari pemerintahnya. Karena itu, banyak otoritas administratif memilih untuk melakukan administrasi

*Correspondence Address : firmanhriki92@gmail.com, aldri@fis.unp.ac.id

DOI : 10.31604/jips.v10i4.2023. 2123-2133

© 2023UM-Tapsel Press

kapan pun atasan mereka memintanya (Fernanda & Frinaldi, 2023).

Masyarakat, instansi pemerintah, dan dunia usaha merupakan penerima pelayanan publik karena mereka memperoleh keuntungan dari suatu kegiatan yang memberikan pelayanan publik. Aparatur pemerintah yang melakukan tugas pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang ditentukan dikenal sebagai penyedia layanan publik. Pemerintah berjuang untuk memenuhi permintaan publik dan ketidakmampuan untuk mengubah struktur, praktik, sikap, atau hukum diebakkan karena kurangnya komitmen dan minimnya pemahaman tentang kedudukan, tugas, dan tanggung jawab administrasi negara dalam pembangunan negara (Muharman et al., 2023).

Salah satu pilihan yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah adalah menawarkan layanan yang sesuai dengan gaya hidup pengguna masa kini dalam upaya meningkatkan persepsi masyarakat terhadap instansi pemerintah dan mendorong partisipasi masyarakat dalam penyediaan layanan di instansi yang terhubung. Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang telah diatur pemerintah memuat langkah-langkah yang memberikan kejelasan hukum bagi penyelenggaraan pelayanan publik. Undang-undang memberikan penjelasan menyeluruh tentang bagaimana pelayanan publik akan dilaksanakan. Dengan menerapkan Inovasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), pemerintah mengambil langkah untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Arah tujuan kebijakan juga merupakan komponen dari implementasi kebijakan. Hal ini penting diterapkan karena berkaitan dengan tujuan yang harus dicapai sebagai hasil pengembangan kebijakan (Fitria et al., 2020).

Kemampuan menggunakan kreativitas untuk menemukan jawaban atas masalah dan kemungkinan yang dapat meningkatkan atau memperkaya kehidupan. Konsep inovasi ini merupakan kapasitas untuk menggunakan ide-ide kreatif untuk mengatasi isu-isu terkini dan kemungkinan-kemungkinan untuk lebih memajukan kehidupan masyarakat. Oleh karena itu, inovasi adalah proses menciptakan sesuatu yang baru dengan memperbaiki bentuk yang sudah ada. Sebaliknya, kebijakan yang baik yang telah dibuat tetapi tidak dijalankan dengan baik kemungkinan akan gagal juga (Meilinda Nainggolan et al., 2023).

Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan Peraturan Menteri (Permen) Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) Reformasi dan Birokrasi (RB) No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan memberikan landasan hukum bagi Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Pada Oktober 2018, Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jambi memperkenalkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang dibuka secara resmi oleh Menteri Agama Lukman Hakim Saifuddin. Jambi merupakan provinsi ke-17 yang memiliki PTSP. Selain itu, diharapkan pemerintah dapat melepaskan reputasi buruknya karena memiliki lingkungan kerja yang buruk, lamban menanggapi permintaan bantuan, dan ketinggalan zaman (Pradnyawati et al., 2023).

Untuk mencapai hal tersebut, Proyek Perubahan Modernisasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kementerian Agama Kota Sungai Penuh dilaksanakan pada tahun 2019 oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Sungai Penuh. Kepala Kementerian Agama Kota Sungai Penuh segera melaksanakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu setelah sebelumnya dilaksanakan

di Kantor Kementerian Agama Kota Sungai Penuh. Dalam paparannya, Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dikembangkan sebagai ruang publik. Kepala Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 Sungai Penuh akhirnya menerapkan Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) ini pada tahun 2022. Untuk memastikan kepuasan masyarakat, pemberian layanan didasarkan pada Standar Operasional Prosedur (SOP) dan jangka waktu layanan yang ditetapkan. Selain itu, layanan PTSP akan segera ditawarkan dengan akronim CERDAS yang merupakan singkatan dari Cepat, Efektif, Ramah, Dedikasi Akuntabel serta Senyum, Salam dan Sapa.

PTSP merupakan salah satu komponen pengabdian Kementerian Agama untuk memberikan pelayanan masyarakat yang lebih baik. Diharapkan masyarakat akan lebih mudah mengakses layanan Kementerian Agama berkat inovasi layanan yang terpusat dan *online* ini. Dibandingkan dengan sebelumnya, sesuatu yang baru. Semuanya menjadi lebih lugas, bertanggung jawab, dan transparan. Kebahagiaan masyarakat merupakan tujuan utama Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Jika layanan disampaikan sesuai dengan standar layanan yang ditentukan atau lebih baik dari standar layanan ini, kepuasan ini dapat dicapai. Masyarakat akan merasa nyaman dalam proses pelayanan di MAN 1 Sungai Penuh berkat Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Selain menitikberatkan pada persoalan non fisik, Pelayanan Terpadu Satu Pintu juga secara khusus memperhatikan persoalan fisik. Penyedia jasa harus menawarkan fasilitas fisik, seperti kamar yang nyaman.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu harus dilaksanakan dengan sumber daya manusia yang baik, menguasai teknologi dan informatika, serta etika yang baik dalam komunikasi publik. Jika petugas menawarkan pelayanan yang terbaik, orang akan mengingatnya sangat baik,

dan sebaliknya, jika pelayanannya buruk, mereka akan memberikan penilaian buruk. Hal ini akan berdampak pada instansi terkait. Karena akan menghadapi berbagai macam orang saat melayani masyarakat, petugas juga dihimbau untuk memiliki kesabaran yang luar biasa dan selalu tersenyum. Hal ini menunjukkan bahwa anggota staf didorong untuk berkontribusi dalam meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan publik dan menyadari pentingnya dan keuntungan dari perbaikan berkelanjutan (Fauziah et al., 2023).

Istilah "tenaga kependidikan" atau "operator madrasah/sekolah" mengacu pada sekelompok orang yang bekerja di sekolah dan memiliki kemampuan TI, termasuk pengetahuan tentang dasar-dasar komputer, sistem *online*/internet, dan yang paling signifikan, kemampuan mengelola data pendidikan. (khususnya data sekolah). Tentunya seorang Operator Sekolah harus memiliki alat-alat yang diperlukan untuk mendukung tugasnya, seperti laptop atau perangkat keras komputer. Sulit untuk bergabung dengan profesi guru; ada persyaratan khusus untuk menjalankan sekolah. Istilah "tenaga kependidikan" dapat juga berarti usaha administrasi pendidikan untuk mendukung, membimbing, mengkoordinasikan, atau mengawasi segala tindakan guna mewujudkan tujuan bidang pendidikan. Pembentukan keadaan atau tindakan di lembaga pemerintah yang mempengaruhi orang baik secara internal maupun eksternal merupakan praktik ketatanegaraan kontemporer dan sangat berpotensi terjadi lagi dikarenakan tidak ada keputusan yang diambil. Dalam penyelenggaraan pemerintahan Administrasi negara memegang peranan penting (Aridhayandi & M Rendi, 2018).

Oleh karena itu, dalam proses bisnis, semua bahan yang diperlukan digunakan, apa yang saat ini dapat

diakses digunakan secara efektif, dan orang-orang yang berpartisipasi dalam proses pencapaian tujuan pendidikan diintegrasikan, diorganisir, dan dikoordinasikan secara efektif. Melalui PTSP, pendidikan harus mampu menciptakan layanan publik dengan tujuan digitalisasi.

METODE PENELITIAN

Metodologi deskriptif kualitatif digunakan dalam penelitian ini, yang berarti bahwa pendekatan dilakukan dengan menjelaskan dan menggambarkan isu-isu kunci untuk diperiksa sebelum kesimpulan logis tercapai. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang menjelaskan kejadian sebenarnya dengan memberikan gambaran secara menyeluruh tentang masalah yang diteliti dengan menggunakan data dan fakta wawancara. Dengan mendeskripsikan secara lengkap permasalahan yang diteliti dengan menggunakan data wawancara, penelitian ini menggambarkan fenomena yang sebenarnya.

Peneliti menggunakan penelitian deskriptif dalam hubungannya dengan metode kualitatif dalam penelitian ini untuk mengumpulkan informasi yang dapat dipercaya tentang konteks dan kondisi masalah penelitian. Untuk mengumpulkan informasi penting, literatur yang sesuai tentang subjek yang sedang diselidiki. Proses kerja harus mengikuti urutan-urutan linier itu tidak boleh dipertukarkan (Rijali, 2019).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kata terpadu berasal dari akar kata padat. Dalam golongan verba, *integrated* memiliki makna yang memungkinkan untuk menyampaikan suatu aktivitas, eksistensi, pengalaman,

atau makna dinamis lainnya (menyatu, melebur menjadi satu, dsb). Pengertian *One Door (One Get)* Sistem satu pintu, merupakan inovasi baru yang diterapkan Kementerian Agama untuk memberikan kemudahan dan kepastian bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari Satker di Kementerian Agama yang proses pengelolaannya dimulai dari aplikasi tahap ke tahap penyelesaian penyediaan pelayanan, merupakan kebijakan penyelenggaraan pelayanan, perencanaan, dan pengadaan yang dilakukan oleh satu arah atau wilayah.

Untuk meningkatkan pelayanan publik, memangkas birokrasi pelayanan, dan mendorong good governance, pemerintah membuat Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), salah satu program sekolah. penyelenggaraan pelayanan untuk berbagai jenis pelayanan yang dilakukan secara terpadu dalam satu lokasi dan dikelola oleh Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Madrasah Aliyah Negeri 1 Sungai Penuh, suatu sistem pengendalian manajemen berbasis digitalisasi pelayanan. Inovasi pelayanan publik dikembangkan dengan pendekatan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) untuk mencapai tujuan mendekatkan, meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, dan mempersingkat proses pelayanan. Tujuan lainnya adalah untuk mengurangi kontak langsung antara penerima layanan dan aparat pemerintah dalam rangka mendorong tata kelola yang baik. Dibutuhkan banyak upaya dan waktu untuk mencapai tata kelola yang baik. Melalui pemanfaatan tata kelola pemerintahan yang baik diharapkan di masa mendatang kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dapat pulih kembali (Muharman & Frinaldi, 2023).

Salah satu fasilitas pelayanan publik yakni Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dibuka. Peralihan dari layanan manual/swasembada menjadi

layanan terpusat/terintegrasi dengan sistem inovasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu akan terjadi secara otomatis dengan diluncurkannya layanan PTSP. Semua pelayanan yang diberikan di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sungai Penuh secara terpadu dan terintegrasi agar efektif dan efisien dalam rangka meningkatkan dan memaksimalkan pelayanan yang ada. Selain itu, PTSP merupakan program dari Madrasah yang bertujuan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dengan membuka akses pelayanan yang Cepat, Efisien, Ramah, Akuntabel, Berdedikasi, dan Transparan.

Kantor Kemenag Kota Sungai Penuh mengawal layanan PTSP MAN 1 Sungai Penuh yang merupakan sistem aplikasi terintegrasi bernama *SmartOffice*. Layanan ini merupakan layanan aplikasi *online* berbasis internet yang akan digunakan sebagai media pelayanan perizinan, media pelayanan, non perizinan, sarana informasi, sarana konsultasi, dan sarana pengaduan di lingkungan Kantor Kementerian Agama. Mereka melaporkan secara aktif mengambil bagian dalam inisiatif perbaikan, terlibat dalam tugas termasuk mengumpulkan ide perbaikan, bereksperimen dengan penyesuaian kecil, dan melacak hasil perbaikan (Syamsuri, 2018).

Salah satu perkembangan teknologi informasi dan komunikasi adalah program *Smart Office*, yang dibuat untuk membantu pelayanan administrasi mulai dari pengajuan pelayanan, disposisi, proses, dan penyelesaian, dilengkapi dengan notifikasi, dan dikelola dengan sistem yang terintegrasi. Kelebihan dan penggunaan sistem *smart office* adalah sebagai berikut:

- a) Memudahkan publik dalam mengirim surat secara online ke instansi pemerintah.
- b) Memudahkan publik dalam mengetahui/mentracking

posisi surat yang dikirim ke instansi pemerintah.

- c) Memudahkan sistem pengarsipan surat masuk/keluar.
- d) Memudahkan pimpinan dalam mendisposisi surat masuk secara *mobile*.
- e) Memudahkan pegawai terutama pimpinan dalam mencari surat atau dokumen saat di luar kantor.
- f) Mempermudah pengambilan kebijakan.
- g) Memudahkan pimpinan dalam melakukan evaluasi dan monitoring.
- h) Memudahkan koordinasi dalam lingkup kedinasan.
- i) Mengefesiesikan biaya ATK, biaya kurir dan biaya operasional dalam pendistribusian surat.
- j) Mempermudah ASN terutama pimpinan dalam mengakses seluruh data/informasi dari seluruh sistem yang terintegrasi ke *smart office*.
- k) Membantu penyimpanan agenda, pengumuman dan dokumen instansi.

Implementasi Inovasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Implementasi Inovasi Madrasah PTSP adalah penyampaian layanan yang dilakukan secara terpadu dan terintegrasi ke berbagai jenis layanan dalam satu tempat dan dikendalikan oleh sistem pengendalian manajemen. Pelayanan terpadu satu pintu bertujuan untuk memberikan pelayanan yang bermutu dan unggul dengan meningkatkan pelayanan masyarakat dan mempercepat proses pelayanan. Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dibuat terutama untuk mengurangi birokrasi terkait dengan pelayanan perizinan dan non perizinan, seperti:

- a) Kurangi jumlah langkah servis yang tidak perlu untuk mempersingkat waktu servis.
- b) Koordinasi yang lebih baik juga akan berdampak signifikan pada percepatan pelayanan perizinan.
- c) Memperjelas metode pelayanan dan biaya resmi akan membantu memangkas biaya pengurusan izin perusahaan selain menurunkan tahapan.
- d) Dengan membuat sistem pelayanan paralel dan mengidentifikasi kriteria duplikat, akan memungkinkan untuk menyederhanakan persyaratan izin usaha industri. Selain itu, ini secara langsung memengaruhi berapa banyak uang dan waktu yang dihabiskan.

Pelayanan terasa lamban dan kaku sebelum sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu diberlakukan, dan informasi publik yang dibutuhkan masih kurang dan keliru. sehingga mutu dan profesionalisme pelayanan tetap rendah. Padahal, pengunjung dan pelamar yang kembali (berulang kali) bukanlah hal yang aneh. Masyarakat umum juga terpengaruh oleh keadaan ini, khususnya para pendidik dan tenaga kependidikan lainnya yang bekerja di daerah pedesaan.

Inovasi PTSP akan meningkatkan layanan dengan membuatnya lebih sederhana, lebih cepat, lebih bagus, dan lebih transparan. Layanan yang lebih efektif dan efisien dimungkinkan. Dengan menerapkan inovasi PTSP, pengurusan administrasi (dokumen/berkas) terbantu dan lebih aman melalui layanan PTSP, serta mempermudah pendidik, tenaga kependidikan, dan masyarakat untuk memperoleh informasi publik dengan cepat. Kelengkapan dokumen yang

dibutuhkan harus diperhatikan saat mengelola administrasi agar proses pelayanan dapat diselesaikan dengan lebih cepat dan benar. Mempertahankan kepercayaan publik, terutama yang mungkin berubah menjadi klien yang membayar, dimungkinkan dengan membela kepentingan hukum seseorang (Ramadhan et al., 2022).

Sebelum penerapan sistem manajemen PTSP, kondisi ini dulu ada. Pelanggan yang menerima layanan di bawah standar, menunggu lama, dan merasa kecewa dengan tujuan dan sasaran yang tidak terpenuhi adalah hasil dari layanan di bawah standar. Harapannya, kinerja lembaga pelaksana akan meningkat, seperti halnya pendidikan, untuk memberikan layanan yang lebih baik, lebih cepat, lebih murah, dan lebih transparan. Setelah inovasi PTSP dipraktikkan, layanan publik dan layanan di bidang pendidikan dapat berfungsi lebih efektif, masyarakat, pendidik, dan tenaga kependidikan dapat dibantu dan dibuat merasa lebih nyaman, layanan lebih fokus dan terarah, ramah, santun, dan profesional, tersedia baik aparat pelaksana di bidang pelayanan maupun petugas pelayanan (*front officer*) pada pelayanan PTSP di MAN 1 Sungai Penuh.

Adanya inovasi PTSP menyempurnakan prosedur terkait administrasi, pelaporan, dan kesejahteraan. Menjadi obat dalam mendukung pendidikan. Suasana kantor akan lebih aman dan nyaman akibat PTSP. Setiap pengunjung memiliki tujuan atau keinginan tertentu yang selaras dengan tujuan aparatur dalam domain aplikasinya masing-masing. untuk membawa situasi dan keadaan layanan terkendali dan membuatnya aman. Sesampainya di Kantor Madrasah Aliyah Negeri 1 Sungai Penuh, petugas (kantor depan) akan menyapa dan mempersilakan Anda menuju loket pelayanan agar dapat mendapat bantuan

dari petugas yang menanggapi permintaan informasi publik.

Selain itu, petugas akan menginformasikan kepada penanggung jawab kelengkapan dokumen yang diperlukan (input). Manajer informasi kemudian menginstruksikan bagaimana menyiapkannya sebelum memprosesnya. Petugas pelayanan PTSP akan diberitahukan, dan proses dilanjutkan sampai selesai. Produk-produk seperti sertifikat, surat referensi, piagam, pengesahan ijazah, stempel 3 jari, dan verifikasi data dari pejabat/perangkat pelaksana bidang jasa adalah contoh hasil (output). Standar Operasional Prosedur Madrasah telah menjadi landasan pelaksanaan model pelayanan terpadu tersebut.

Tenaga kependidikan Kantor Madrasah Aliyah Negeri 1 Sungai Penuh melakukan pelayanan pelaksanaan PTSP. Setiap hari, dari Senin hingga Sabtu, dari pukul 07.00 hingga 14.30 dilakukan pekerjaan implementasi dan pelaksanaan. Hal ini lebih didorong oleh tenaga kependidikan (tenaga kependidikan) Kantor Madrasah Aliyah Negeri Sungai Penuh 1 yang memiliki jadwal piket.

Menurut perbincangan dengan Bapak Asmir Samin, S.Ag, M.PdI Kepala Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 Sungai Penuh, "Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini untuk menjamin kepastian kemudahan dan efektifitas dalam memberikan pelayanan di sekolah Dengan bantuan solusi terintegrasi ini akan tercipta layanan, informasi, dan data satu pintu Kebijakan kepala Madrasah menjadi landasan bagi pelaksanaan PTSP Standar layanan dan standar operasional layanan terpenuhi sebagai pedoman untuk pelaksanaan program Madrasah juga telah mengembangkan inovasi untuk mendukung pengembangan pelayanan yang berkualitas Inovasi Akses Pelayanan Terpadu Satu Pintu

dilaksanakan sesuai dengan ketentuan sebagai berikut :

- a) Transparan berarti tersedia bagi semua pihak yang membutuhkan, terbuka, sederhana, dan mudah dipahami oleh penyedia layanan.
- b) Akuntabel berarti segala sesuatu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan persyaratan hukum.
- c) Partisipatif berarti mendorong keterlibatan pendidik, tenaga kependidikan, dan masyarakat umum dalam penyediaan layanan dengan mempertimbangkan kebutuhan, tujuan, dan harapan mereka.
- d) Persamaan hak, yaitu larangan diskriminasi terhadap orang berdasarkan suku, ras, agama, golongan, jenis kelamin, atau kondisi ekonomi.
- e) Efektif artinya dilakukan tahapan-tahapan kunci dalam proses pelayanan perizinan, dan melibatkan pegawai yang telah dipilih berdasarkan kebijakan Kepala Madrasah.
- f) Ketika hak dan kewajiban seimbang, baik pemberi layanan maupun penerima layanan harus menjunjung tinggi kewajibannya.
- g) Profesional dalam arti menyangkut pengetahuan yang diperlukan untuk validasi administrasi, verifikasi lapangan, pengukuran, dan evaluasi kelayakan, yang semuanya dilakukan sesuai dengan urutan dan metode yang telah ditetapkan.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan inovasi baru di bidang pelayanan publik. Agar dapat memberikan pelayanan publik yang prima bagi masyarakat, maka salah satu tujuannya adalah memberikan pelayanan publik yang prima yang berwawasan dan partisipatif (excellence public service). Dengan menawarkan fasilitas yang beragam, terbantu dan terlayani dengan baik, ramah, santun, dan profesional, baik dari petugas pelayanan PTSP, sehingga inovasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu dapat dilaksanakan, petugas pelayanan PTSP dapat memberikan pelayanan publik dan pelayanan pendidikan. berguna dalam pelayanan publik untuk mencapai tujuan. layanan yang luar biasa. Ini menunjukkan bagaimana layanan publik yang mereka anggap sekarang mungkin lebih unggul daripada layanan di masa lalu, yang tetap di bawah standar dalam hal memenuhi kebutuhan mereka.

Program utama Madrasah Aliyah Negeri Sungai Penuh 1, PTSP, bertujuan untuk memberikan akses pelayanan yang cepat, akurat, sederhana, dan transparan kepada para pendidik, tenaga kependidikan, dan masyarakat umum dalam rangka memberikan pelayanan publik yang maksimal. Dengan menggunakan prinsip CERDAS yaitu Cepat, Efektif, Ramah, Dedikasi, Akuntabel dan Senyum, Salam, serta Sapa.

PTSP diharapkan mampu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Agar dapat mencapai tujuan memberikan pelayanan yang lebih dekat dan lebih baik kepada masyarakat sekaligus mempersingkat proses pelayanan dalam pelayanan terpadu satu pintu. Oleh karena itu implementasi inovasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN 1 Sungai Penuh merupakan proses pelaksanaan pelayanan dengan memanfaatkan produk pelayanan inovatif yang telah diatur dalam peraturan perundang-

undangan berdasarkan kebijakan Kepala Madrasah. memberikan layanan terbaik (transparan, cepat, efisien, dan efektif) untuk berbagai kebutuhan, khususnya di bidang pendidikan di SMA Islam Negeri 1 Sungai Penuh.

Faktor-faktor Implementasi Inovasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Berdasarkan hasil temuan penelitian dan penelusuran literatur yang relevan dengan implementasi inovasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), terdapat beberapa faktor, antara lain faktor pendukung dan faktor penghambat yang berdampak pada implementasi layanan PTSP. Tentu saja, tidak mungkin mengelola sebuah program tanpa mempertimbangkan baik variabel yang menghambat keberhasilannya maupun yang mendorongnya. Komponen yang berkontribusi ini merupakan manfaat sekaligus pembenaran untuk implementasi program yang tepat. Untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, sekelompok kegiatan masyarakat dikelola melalui administrasi. Suatu proses mencakup rencana, kebijakan, strategi, dan kegiatan jangka pendek dan jangka panjang untuk menghasilkan hasil yang diinginkan. Atau dengan kata lain, administrasi adalah proses yang memerlukan tindakan berkelanjutan yang akhirnya mengarah pada realisasi hasil yang diinginkan (Muharman et al., 2023).

Faktor Pendukung

1) Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber daya manusia organisasi merupakan komponen penting yang bahkan tidak dapat dipisahkan darinya. Karena sumber daya manusia pada dasarnya digunakan dalam suatu organisasi sebagai penggerak, pemikir, dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi, SDM juga merupakan kunci

yang menentukan evolusi suatu institusi. Hal ini dikarenakan sumber daya manusia berperan dalam menggerakkan roda organisasi dalam bisnis dan membantu organisasi dalam mencapai tujuannya (Artha & Syafrifudin, 2023).

2) Standar Pelayanan dan SOP

Untuk menjaga mutu pelayanan, standar pelayanan dan SOP pelayanan PTSP di MAN 1 Sungai Penuh memudahkan dan mempercepat pelayanan publik sekaligus meningkatkan kualitasnya. Dalam menggunakan alat evaluasi kinerja berdasarkan indikator teknis, administratif, dan prosedural sesuai dengan proses kerja, prosedur kerja, dan sistem kerja, maka SOP digunakan sebagai pedoman atau acuan dalam penyelesaian tugas dan pekerjaan. Tujuannya adalah untuk mempromosikan komitmen terhadap pekerjaan dan meningkatkan standar pelayanan publik.

3) Program

Koordinasi antara personil dan program yang baik, kualitas pelayanan publik yang efektif akan dilaksanakan, merupakan salah satu kriteria yang menentukan keberhasilan sistem pelayanan publik. Sesuai dengan standar penyelenggaraan pelayanan, faktor pendukung dengan peraturan pemerintah, tersedianya fasilitas kerja, dan motivasi pimpinan, UU No. 24 Tahun 2014 meletakkan dasar untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah membentuk program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) untuk mempermudah masyarakat mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan dalam rangka meningkatkan standar pelayanan publik yang diberikan di sekolah.

4) Organisasi/Struktur

Untuk memberikan pelayanan kepada pengguna jasa sesuai dengan

tugas dan fungsinya secara terorganisir dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, suatu instansi harus melakukan koordinasi dan pembaharuan. Organisasi berfungsi sebagai wadah bagi para anggotanya, yang dituntut untuk bekerja sama dalam menjalankan visi dan misi organisasi serta mencapai tujuannya.

Hal ini menuntut adanya kerjasama antar anggota organisasi, khususnya pegawai layanan PTSP yang memberikan pelayanan publik dan memiliki struktur kerja yang jelas. Institusi dapat terhambat untuk memberikan layanan berkualitas tinggi kepada publik jika karyawan tidak menjalankan tanggung jawab dan fungsinya secara sistematis. Oleh karena itu, kolaborasi, orang, dan tujuan bersama adalah tiga elemen penting yang harus dimiliki setiap organisasi. Mengenai karakteristik organisasi yang menawarkan layanan publik, mereka mencakup pemahaman tentang tujuan dan kesadaran akan peran mereka yang berbeda dalam proses mewujudkan layanan PTSP.

5) Monitoring dan Pengukuran

Tinjauan pekerjaan dan pemantauan keluhan tentang kepuasan publik berfungsi sebagai pengukuran. Ketika kinerja dievaluasi dan temuan menunjukkan bahwa pemasok layanan memenuhi harapan publik, layanan tersebut berkualitas tinggi, dan sebaliknya. Dengan memperhatikan perbaikan proses dan penyelenggaraan yang sesuai dengan asas pelayanan publik dan peraturan perundang-undangan, evaluasi dilakukan dengan menggunakan indikator yang tepat dan terukur. Kepala yang mengelola layanan dalam rangka peningkatan layanan berkelanjutan terlibat dalam kegiatan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan yang berkelanjutan.

Faktor Penghambat

Khususnya, satu-satunya hal yang menghalangi publik untuk memenuhi standar sepenuhnya biasanya adalah itu. Selain itu, infrastruktur pendukung untuk memberikan layanan adalah elemen penghambat. Menurut pengamatan penulis, ruang tunggu masih memiliki jumlah kursi yang terbatas sehingga membuat penerima layanan tidak senang. Penulis menyimpulkan bahwa hal tersebut merupakan salah satu kendala yang menghambat penerapan inovasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Intinya, kenyamanan dan keamanan merupakan indikator kunci keberhasilan suatu pelayanan. Mengingat semakin banyaknya pelayanan, maka penting untuk memperhatikan pentingnya menyertakan infrastruktur penunjang, seperti kursi tunggu bagi penerima pelayanan yang masih menunggu untuk dilayani. Kenyamanan dapat dilihat dari penyediaan infrastruktur yang cukup dan layak.

KESIMPULAN

Inisiatif implementasi inovasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) membutuhkan kapabilitas, kompetensi, dan sumber daya manusia (SDM) yang sebaik mungkin. PTSP merupakan terobosan reformasi birokrasi untuk sektor publik yang menerapkan pendekatan terpadu dan terintegrasi pada semua pelayanan. Diharapkan mampu memberikan pelayanan publik yang terbaik dan profesional dengan mengadopsi inovasi PTSP. karena sebelumnya pelayanan publik masih kaku dan tidak fokus sehingga mengurangi efektifitas dan efisiensi proses pelayanan.

Pelayanan publik kini lebih lugas, ramah, cepat, tepat sasaran, dan terarah berkat ditemukannya PTSP, dan masyarakat kini dapat mengakses informasi publik yang akurat dan tepat. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

merupakan inovasi baru di bidang pelayanan publik. Agar dapat memberikan pelayanan publik yang prima bagi masyarakat, maka salah satu tujuannya adalah memberikan pelayanan publik yang prima yang berwawasan dan partisipatif (excellence public service).

Dengan menawarkan berbagai kemudahan, dibantu dan dilayani dengan baik, ramah, santun dan profesional, baik dari petugas pelayanan PTSP, sehingga inovasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu dapat terlaksana, petugas pelayanan PTSP juga dapat memberikan pelayanan publik dan pelayanan pendidikan. berguna untuk mencapai tujuan pelayanan prima di sektor publik. Faktor pendukung seperti (a) Sumber Daya Manusia (SDM), (b) Standar Pelayanan dan SOP, (c) Program, (d) Organisasi/struktur, dan (e) Pemantauan dan Pengukuran, merupakan aspek-aspek yang mendukung terlaksananya PTSP. Namun, satu-satunya hambatan yang dapat diamati adalah bahwa kewajiban publik tidak sepenuhnya terpenuhi. Selain itu, infrastruktur pendukung untuk penyampaian layanan menjadi kendala lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

Aridhayandi, & M Rendi. (2018). Peran Pemerintah Daerah Dalam Pelaksanaan Pemerintahan Yang Baik (Good Governance) Dibidang Pembinaan Dan Pengawasan Indikasi Geografis. *Jurnal Hukum & Pembangunan*, 48(4), 883-902.

Artha, I. W. W. R., & Syafrifudin. (2023). PENGARUH BUDAYA ORGANISASI, KNOWLEDGE MANAGEMENT DAN LEADER MEMBER EXCHANGE TERHADAP KINERJA KARYAWAN DIVISI INFRASTRUKTUR 2 PT PEMBANGUNAN PERUMAHAN (PERSERO) TBK JAKARTA. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 10, 433-445.

Fauziah, N. A., Kasran, M., & Sampetan, S. (2023). PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN

LINGKUNGAN KERJA TERHADAP ETOS KERJA KARYAWAN PADA PT . BUMI MINERAL SULAWESI. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 10, 457–467.

Fernanda, M., & Frinaldi, A. (2023). Inovasi Budaya Organisasi Dalam Menciptakan Perilaku Inovatif Pegawai Pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Mandailing Natal. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 7(2), 855–865. <https://doi.org/10.58258/jisip.v7i2.4549/http>

Fitria, F., Helmi, H., & Syamsir, S. (2020). Implementasi Kebijakan Penataan Ruang Terbuka Hijau Terhadap Pengembangan Taman Di Kota Jambi. *Jurnal Sains Sosio Humaniora*, 4(1), 132–140. <https://doi.org/10.22437/jssh.v4i1.9777>

Meilinda Nainggolan, E., Mardiana, S., & Adam. (2023). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH TENTANG PROGRAM BELA PENGADAAN. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 10, 1–16.

Muharman, A., Fitriasia, A., & Ofianto. (2023). Pergeseran Nomenklatur Administrasi Negara Menjadi Administrasi Publik. *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 10(1), 152–159.

Muharman, A., & Frinaldi, A. (2023). Penerapan Pelayanan Publik Yang Berinovasi Dalam Mewujudkan Good Governance Pada Sektor Publik. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(1), 90–98. [https://doi.org/10.25299/jiap.2023.vol9\(1\).12670](https://doi.org/10.25299/jiap.2023.vol9(1).12670)

Pradnyawati, N. L. P. ., Telagawathi, N. L. W. ., & Trianasari. (2023). Peran kepuasan kerja dalam memediasi pengaruh budaya organisasi dan komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai setda kabupaten buleleng. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 10, 412–422.

Ramadhan, S. H., Firdaus, Y. F., Sunlaydi, D. B., & Mierkhahani, R. (2022). Upaya Hukum Kredit Bermasalah Bagi Bank Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal USM Law Review*, 5(2), 523–538.

Rijali, A. (2019). Analisis Data Kualitatif. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(33), 81. <https://doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374>

Syamsuri, A. R. (2018). Analisis Budaya Kaizen dan Keterlibatan Kerja dengan Komitmen Organisasi sebagai Intervening terhadap Prestasi Kerja Karyawan (Studi Empiris pada PT. Gloria Jaya Sejahtera Medan). *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis*, 9(2), 171–179. <https://doi.org/10.33059/jseb.v9i2.765>