



## **IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN MADRASAH**

**Ida Faridah, Arwa Fatimatuz Zuhro**

Institut Agama Islam An Nawawi Purworejo, Jawa Tengah

### **Abstrak**

PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) adalah inovasi MAN Salatiga untuk memberikan pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses, mulai tahap awal sampai akhir penyelesaian yang dilakukan dalam satu pintu agar lebih efektif dan efisien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa implementasi pelayanan prima dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di MAN Salatiga dan menganalisa faktor pendukung dan penghambat pelayanan prima di MAN Salatiga. Metode yang digunakan Penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi dan telaah dokumen. Teknik analisis data menggunakan model Miles dan Huberman dengan reduksi data, penyajian data, verifikasi data dan dengan model berfikir deduktif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) PTSP MAN Salatiga telah mengimplementasikan pelayanan prima dengan baik dan menjalankan sesuai dengan SOP seperti melayani dengan cepat dan tepat sesuai estimasi waktu, memberi kenyamanan, mengutamakan pelanggan, kinerja sesuai dengan kompetensinya, melayani dengan sopan, perhatian, tanggap, bertanggung jawab, berperilaku adil, jujur, komunikatif, berpenampilan baik, berkomitmen, menolak praktik KKN, bersifat transparan proses dan informasi, dan kondisional. Tetapi pelayanan prima masih kurang dari segi keramahan petugas, pemberian senyum, prosedur yang kurang efektif, penampilan unit pelayanan kurang rapi dan kurangnya konsistensi dalam pelayanan prima. 2) Faktor pendukung pelayanan prima adalah adanya kesadaran, SDM yang berkualitas, adanya sarpras yang memadai, motivasi pimpinan, antusias masyarakat, adanya evaluasi dan sosialisasi. Faktor penghambat pelayanan prima adalah pemadaman listrik, waktu perolehan tanda tangan kepala sekolah, letak tidak strategis, kurangnya SDM, dan kurangnya sumber dana gaji bagi pegawai non PNS.

**Kata Kunci:** Implementasi, Pelayanan Prima, kepuasan pelanggan.

## PENDAHULUAN

Sekolah merupakan salah satu lembaga pemerintahan yang menyelenggarakan pelayanan publik berupa produk dan jasa pendidikan. Pelayanan tersebut seperti KBM, layanan administrasi sekolah, layanan perpustakaan, layanan sarana dan prasarana, dan lain-lain. Sebuah keniscayaan dan kewajiban bagi setiap sekolah untuk senantiasa memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggannya. Hal tersebut sangat penting karena keterkaitannya dengan tingkat kesejahteraan rakyat (Rahmadana 2020). Tapi berdasarkan fakta empiris dan wawancara penulis dengan siswa, serta masyarakat bahwa sampai saat ini masih ditemukan adanya keluhan akan rendahnya kualitas pelayanan dalam sekolah. Terutama pada pelayanan administrasi yang berhubungan langsung dengan siswa, guru, orang tua, dan masyarakat umum. Rendahnya kualitas tersebut seperti, pelayanan yang kurang ramah, kurang sigap atau memakan waktu lama, informasi pembayaran dan prosedur pelayanan yang tidak jelas, praktik-praktik pungli, suap dan bentuk pelayanan lainnya yang masih kurang maksimal dan merugikan.

Dewasa ini bagi setiap sekolah selain meningkatkan mutu pendidikan dan kurikulum hendaknya juga memfokuskan perhatiannya pada sisi kualitas pelayanan publik untuk mencapai orientasi pada kebutuhan dan harapan pelanggan. Selain itu hendaknya sekolah mampu mendesain, membuat inovasi serta program pelayanan yang berkaitan dengan segala hal yang dibutuhkan pelanggan secara sederhana, mudah dijangkau lengkap dan sesuai dengan perkembangan zaman. Karena keberhasilan sekolah diukur dari tingkat kepuasan pelanggan, baik internal maupun eksternal. Sekolah yang mampu memberikan pelayanan sama atau melebihi harapan pelanggan, maka sekolah tersebut dapat dikatakan

berhasil (Wiyono 2020), sehingga akan tercipta kepercayaan masyarakat dengan persepsi yang baik terhadap kualitas pelayanan publik dan memperoleh citra positif untuk membantu memenangkan persaingan dan mempertahankan eksistensinya.

Masalah utama yang terjadi dalam pelayanan publik pada prinsipnya adalah dari kualitas layanan itu sendiri. Kualitas layanan yang baik sangat tergantung pada berbagai aspek yaitu bagaimana pola penyelenggaraan (tata laksana), dukungan SDM, dan kelembagaan (Rahmadana 2020). Dukungan SDM dengan profesionalitasnya menjadi faktor penting bagi kualitas layanan jasa. Karena kinerja SDM dalam kegiatan pelayanan berhubungan langsung dengan pelanggan yang menginginkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Tidak hanya kinerja SDM penyediaan unit pelayanan yang nyaman juga menjadi nilai kepuasan tersendiri bagi pelanggan. Sehingga untuk kualitas pelayanan harus dihubungkan dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Dengan pencapaian tingkat kepuasan tersebut maka akan meningkat nilai kesejahteraan masyarakat dan terbangunnya kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik.

Salah satu cara yang dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan adalah dengan memberikan pelayanan optimal atau prima. Pelayanan prima (*excellent service*) merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan dan bertujuan untuk memberi kepuasan terhadap pelanggan (Alfiani 2020). Tidak hanya dengan memberikan sarana dan prasarana yang memadai, tetapi dibutuhkan SDM yang profesional, dan kerja tim yang baik demi tercapainya tujuan yang diharapkan. Jadi pelayanan prima adalah suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan untuk mewujudkan

pelayanan yang efektif, efisien, ekonomis, dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

MAN Salatiga sebagai lembaga pendidikan yang menyelenggarakan pelayanan publik berupa produk dan jasa pendidikan, berusaha dan berupaya untuk mewujudkan suatu lembaga dengan pelayanan publik yang lebih baik lagi. Hal tersebut ditunjukkan dengan terpilihnya MAN Salatiga dari 32 madrasah se-Indonesia dan termasuk empat madrasah se-Jawa Tengah sebagai *Pilot Project* Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) oleh Direktorat Jenderal Pendidikan Islam pada tanggal 17 Desember 2020 (Puspa 2021). Salah satu dari enam area perubahan untuk mewujudkan *zona integritas* menuju WBK dan WBBM, adalah meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mencegah praktik KKN, adalah dengan berinovasi membuat pelayanan dalam wadah Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). PTSP adalah salah satu program pemerintah dalam rangka peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya penyederhanaan proses layanan dan upaya mencapai *good governance* yang telah dicanangkan sejak tahun 2004. Biasanya PTSP terdapat di lembaga-lembaga pemerintahan seperti Kantor Wilayah Kementerian Agama, kantor perizinan, kecamatan atau lembaga pemerintahan sektor publik lainnya. Tapi kini PTSP dapat ditemukan di lembaga pendidikan, salah satunya di MAN Salatiga.

Berdasarkan informasi dari dokumen data sosialisasi PTSP yang di publikasikan *website* MAN Salatiga diketahui bahwa PTSP adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap awal sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan MAN Salatiga melalui satu

pintu (Salatiga 2022). Berdasarkan video yang diunggah oleh MAN Salatiga dikatakan oleh Ameliasari Tauresia Kesuma, SE., M.Pd selaku agen perubahan MAN Salatiga bahwa Sebelum menerapkan PTSP, pelayanan administrasi dilakukan dengan birokrasi atau SOP yang beragam, sehingga pelayanan yang diberikan kepada menjadi tidak maksimal. Pelanggan jasa seperti siswa, alumni, dan orang tua dalam proses pengurusan ijazah, pembuatan surat dan sebagainya masih merasa bingung harus mengurusnya kemana, dengan siapa, bagaimana dan dengan waktu penyelesaian yang tidak jelas (Salatiga 2022).

Kurangnya publikasi dan kejelasan mengenai informasi pelayanan perlu diperhatikan untuk memberi kemudahan pelanggan ketika akan mengurus keperluannya. Selain itu kurangnya sikap ramah, tanggap dan perhatian dari penyedia layanan juga memberikan kesan yang kurang memuaskan di hati pelanggan. Tetapi dengan menggunakan PTSP, MAN Salatiga berusaha memberi pelayanan menjadi lebih mudah, cepat, efektif, efisien, dan informasi lebih mudah untuk diperoleh, karena keperluan dan kebutuhan pelanggan telah tersedia di PTSP. Jadi dalam pelaksanaannya pelayanan prima berperan penting untuk mewujudkan pelayanan yang memuaskan, cepat, efektif dan efisien untuk memuaskan pelanggan.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Siti Amin Hstutik dengan Judul Implementasi Pelayanan Prima Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan Kepuasan Customer di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Yogyakarta, bahwa PTSP kanwil telah memberikan pelayanan prima dengan mengutamakan kepuasan *customer* dengan memberikan pelayanan yang ramah, cermat, dan tepat, memberikan kesederhanaan prosedur pelayanan, dan

petugas mampu berkomunikasi dengan baik. faktor pendukung pelayanan prima di PTSP adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat sangat baik didukung SDM yang berkualitas, sarpras yang mendukung, sedangkan faktor penghambat kurangnya kedisiplinan kerja, dan kurangnya komunikasi antara PTSP dengan bidang lain.

Berdasarkan fenomena baru tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai pelayanan prima yang dilakukan MAN Salatiga terutama pada program PTSP karena saat ini belum ada penelitian yang membahas implementasi pelayanan prima di sekolah yang sudah menerapkan PTSP.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah *Pertama*, bagaimanakah implementasi pelayanan prima dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di MAN Salatiga?. *Kedua*, apakah faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan prima di MAN Salatiga?. Penelitian ini penting dilakukan karena hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi keilmuan di bidang ilmu manajemen pendidikan khususnya pelayanan prima dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. manfaat praktis bagi lembaga hasil penelitian ini dapat memberi sumbangan yang berarti bagi MAN Salatiga sebagai bahan informasi dan pengetahuan dalam meningkatkan pelayanan prima pada PTSP, dan bagi masyarakat umum diharapkan dapat dijadikan bahan untuk menambah pengetahuan serta gambaran tentang kinerja pelayanan prima pada PTSP MAN Salatiga

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa pelayanan prima dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di MAN Salatiga dan untuk menganalisa faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan prima di MAN Salatiga. Dari penelitian ini memberikan kontribusi untuk lembaga lain terutama

lembaga sekolah untuk memberikan pelayanan yang baik dan maksimal kepada masyarakat dengan upaya-upaya pelayanan prima yang diberikan melalui inovasi PTSP. Karena pemberian pelayanan yang baik adalah corong diri lembaga tersebut dinilai baik tidaknya dari segi pelayanan. Pelayanan prima tidak hanya dari segi ramah, cepat, komunikatif, tetapi juga pelayanan yang tidak ada unsur suap dan korupsi.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan cara kerja penelitian yang menekankan pada aspek pendalaman data demi mendapat kualitas dari hasil penelitian. Penelitian ini berusaha mendeskripsikan suatu gejala peristiwa, kejadian yang terjadi saat sekarang dan mekanisme kerja penelitiannya mengandalkan uraian deskriptif yang disusun secara cermat dan sistematis mulai dari menghimpun data hingga menafsirkan dan melaporkan hasil penelitian (Ibrahim 2018). Subyek penelitian ini adalah KA. UR TU MAN Salatiga/ kepala PTSP dan ketua Zona Integritas MAN Salatiga, staf Tata Usaha/ PTSP, siswa MAN Salatiga alumni MAN Salatiga, Guru MAN Salatiga, dan Orang tua siswa. Objek dalam penelitian ini meliputi: 1) implementasi pelayanan prima pada PTSP di MAN Salatiga; 2) faktor pelaksanaan pelayanan prima; 3) persepsi terkait kepuasan pelayanan prima. Penelitian ini dilakukan di MAN Salatiga

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan menggunakan model Miles dan Huberman yang terdiri dari tiga komponen yaitu: reduksi data, penyajian data, verifikasi data atau penarikan kesimpulan. Teknik keabsahan data menggunakan teknik triangulasi yaitu pengecekan data

menggunakan berbagai teknik pengumpulan data (wawancara mendalam, pengamatan/ observasi dan dokumentasi) dari beberapa sumber (orang, waktu, dokumentasi) yang berbeda (Bungin 2011).

## **PEMBAHASAN**

Pelayanan prima menjadi faktor terpenting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di unit-unit pemerintahan dan kelembagaan karena pelayanan prima adalah pelayanan yang baik atau sangat baik. Dikatakan sangat baik karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan sesuai dengan yang diharapkan pelanggan. Demi meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut MAN Salatiga menggunakan inovasi baru yaitu Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). MAN Salatiga telah memiliki standar pelayanan yang digunakan sebagai pedoman tenaga pendidik dalam melaksanakan tugasnya. Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan penulis di unit PTSP, Implementasi pelayanan prima yang telah dilaksanakan meliputi beberapa unsur, yang diuraikan sebagai berikut:

### **Sistem yang efektif**

Menurut Setya Sad Puspa selaku ketua PTSP menjelaskan bahwa prosedur permohonan layanan yang dilakukan mulai dari pelanggan masuk, adalah melapor pada satpam keperluannya apa, kemudian pelanggan akan diantar ke unit PTSP dan mengambil nomor antrian layanan, setelah dipanggil petugas akan menanyakan keperluan pelanggan, kemudian mencatat identitas diri seperti Nama, Alamat, status, Alamat, No HP dan permohonan layanan ke dalam buku tamu, setelah itu pelanggan diminta untuk melengkapi persyaratan layanan (untuk pelayanan tertentu), kemudian petugas akan segera memproses permohonan dengan cepat atau

*menginput* permohonan layanan melalui aplikasi, setelah selesai pelanggan dipanggil untuk memperoleh hasil layanan tersebut. Setelah proses pelayanan selesai pelanggan diminta untuk mengisi survei kepuasan dengan memberi bintang dan ulasan pada aplikasi SKM (Wawancara, 2021).

Menurut Kaylila Ayu selaku siswi kelas X MAN Salatiga menjelaskan bahwa ia pernah melakukan jenis layanan peminjaman raport, dan untuk proses pelayanannya mudah dilakukan, karena selain dijelaskan dan diarahkan oleh petugas mereka juga diantar ke tempatnya dengan baik (Wawancara, 2021). Selain itu pernyataan serupa juga dikatakan oleh Aula Amalia Husna selaku siswi kelas XII bahwa prosedur pelayanannya mudah disertai dengan arahan petugas (Wawancara 2022).

Lain halnya dengan penjelasan Yuniati bahwa dilihat dari pelanggan yang berbeda untuk tamu seperti orang tua yang tidak faham IT, tidak hafal atau tidak mempunyai nomor hp maka dari pihak petugas akan kesulitan dalam memberikan pelayanan yang semestinya. Sehingga petugas akan lebih memberi penjelasan, pengarahannya dan bantuan untuk membantu. Karena program ini baru maka pelanggan akan mudah mengikuti alurnya setelah melakukan dua atau tiga kali kunjungan (Wawancara, 2021)

Menurut Wida selaku alumni MAN Salatiga mahasiswa UNES yang melakukan permohonan layanan pembuatan surat keterangan salah tanggal lahir pada ijazah, berpendapat bahwa tanggapannya mengenai prosedur pelayanannya memang membingungkan, tidak seperti biasa (Wawancara, 2021). Menurut Aulia Setyana salah satu peserta didik baru MAN Salatiga menyatakan bahwa PPDB yang dilakukan MAN Salatiga sangat mudah karena dijelaskan secara rinci oleh panitia. Hal tersebut juga diungkapkan oleh Elfasa Nisfa Nasabela

S.selaku pesrta didik baru MAN Salatiga, menyatakan bahwa, informasi mengenai PPDB seperti pendaftaran mudah diakses oleh peserta didik dan orang tua, panitia PPDB juga bersikap ramah dan sabar menghadapi calon peserta PPDB (Dokumentasi video, 2021).

### **Jenis-jenis pelayanan**

Jenis-jenis pelayanan yang diberikan oleh PTSP MAN Salatiga telah terintegrasi langsung dengan *website* MAN Salatiga. Jenis pelayanan meliputi pelayanan langsung dan tidak langsung. Jenis layanan yang diperoleh secara langsung yaitu seperti pengurusan surat masuk, monitoring surat masuk, pelayanan surat keterangan berkelakuan baik, surat rekomendasi, surat pindah (verifikasi data ke Kanwil), pelayanan pembayaran komite, surat keterangan lulus, peminjaman fasilitas madrasah, pelayanan surat ijin siswa, legalisasi ijazah, permohonan ralat ijazah, penerbitan surat tugas, dan pelayanan bimbingan dan konseling (Dokumentasi foto, 2021).

Selain itu MAN Salatiga juga memberikan layanan tidak langsung melalui media telepon (0298)323031, fax.(0298)323031, E-mail *mansaltiga@kemenag.go.id*, dan PTSP yang terintegrasi langsung dengan *website* MAN Salatiga yaitu *mansalatiga.sch.id*. Jenis pelayanan secara *online* tersebut seperti adanya aplikasi konseling *onlin*), raport *online*, CBT (*computer based test*), E-Surat, PPDB, DUMAS (aplikasi pengaduan masyarakat) dan tersedianya layanan komunikasi secara online melalui WA, dan E-mail. (Dokumentasi, 2021)

### **Kenyamanan**

Sarana prasarana PTSP MAN Salatiga seperti adanya APAR (Alat Pemadam Api Ringan) yang tersedia di beberapa tempatfasilitas protokol kesehatan, area parkir, ruang layanan publik PTSP, mesin antrian, ruang tunggu

yang dilengkapi meja dan kursi, televisi, pamflet informasi jenis layanan, AC, pengharum ruangan, meja display PTSP dilengkapi dengan buku agenda, stempel, bolpoin, komputer pegawai, printer, mesin survei kepuasan masyarakat (SKM), wifi, kamar mandi yang bersih, koperasi, dan tempat ibadah (Observasi, 2021).

Seperti yangdikatakan Setya Sad Puspa, bahwa untuk bisa menerapkan PTSP maka harus memenuhi beberapa komponen ruang display PTSP, dan menyediakan jalur khusus bagi penyandang disabilitas sebagai sebuah upaya untuk melayani semua lapisan masyarakat dan memberi kenyamanan pada pengguna. (Wawancara, 2021).

### **Kecepatan waktu dan ketepatan penyelesaian**

Menurut Wida selaku alumni MAN Salatiga bahwa terkait pembuatan surat keterangan kesalahan Ijazah, yang sebenarnya pelayanan tidak dapat diselesaikan hari itu, karena saat itu surat sangat dibutuhkan, maka dengan menunggu waktu cukup lama petugas memproses layanan tersebut sesuai dengan permintaan (Wawancara, 2021).

Menurut Yuniati selaku *front office* PTSP MAN Salatiga menjelaskan bahwa petugas akan melayanai sesuai dengan waktunya, tetapi untuk pelayanan yang membutuhkan tanda tangan kepala sekolah ketika tidak berada ditempat maka penyelesaian layanan akan tertunda (Wawancara, 2021).

Seperti yang dikatakan Setya Sad Puspa selaku ketua PTSP bahwa untuk mempercepat proses pemberian pelayanan yaitu keterkaitannya dengan perolehan tanda tangan kepala sekolah, maka pihaknya sedang mengajukan pembuatan TTE (Tanda Tangan Elektronik). Hal itu dilakukan agar pemberian pelayanan menjadi lebih mudah dan cepat. Seperti jika ada alumni yang ingin meminta dokumen legalisasi

ijazah, atau pembuatan surat secara online dapat diproses dengan cepat tanpa harus datang langsung ke madrasah (Wawancara, 2021).

### **Kompetensi dan Keahlian**

Menurut Yuniati selaku *front office* PTSP menjelaskan bahwa kualitas SDM di MAN Salatiga sudah memenuhi persyaratan atau kinerja dan sudah sesuai dengan bidangnya (Wawancara, 2021).

### **Sikap Melayani**

Menurut Yuniati selaku *front office* PTSP menjelaskan bahwa mengenai bagaimana sikap petugas dalam memberi pelayanan yang ramah, yaitu dengan senyum, dipersilahkan, jika berkas belum lengkap maka dengan instruksi dan pengarahan yang baik pemohon diberi waktu dan dipersilahkan keluar untuk memfotocopy, dan melengkapinya, Ketika pelanggan adalah orang tua, maka petugas menggunakan bahasa Jawa Karama Alus atau bahasa Indonesia yang baik dan mudah dimengerti. Orang tua dengan tingkat pemahaman yang kurang, maka petugas tetap melayanai dengan baik, bertutur kata yang sopan dan lemah lembut ketika memberikan penjelasan dan pengarahan (Wawancara, 2021).

Menurut Kaylila Devi Ayu selaku siswa MAN Salatiga menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan bagus, gurunya ramah-ramah, baik, disiplin (Wawancara, 2021). Menurut Malla Khoiril Maghfiroh selaku alumni MAN Salatiga menyatakan bahwa selain pelayanannya ramah petugas juga dengan cepat langsung merespon permintaan pelanggan (Wawancara, 2021).

Berdasarkan pengamatan penulis ketika menerima tamu memang petugas satpam bersikap ramah, menanyakan keperluan pelanggan apa, dan dengan sigap mengantarkan ke ruang PTSP. Tetapi di lain waktu penulis

mendapati adanya petugas *front office* dan sebagian dari petugas satpam bersikap kurang ramah dan kurang memberi senyum ketika menyambut tamu (Observasi, 2021).

Menurut Aulia Amalia Husna selaku siswa MAN Salatiga menyatakan bahwa petugas masih kurang ramah dan senyum hanya sekedarnya, tetapi tetap dilayani dengan baik. Menurutnya mungkin hal itu karena mereka sering bertemu dan dianggap seperti anaknya sendiri jadi perlakuannya biasa (Wawancara, 2021). Menurut Yuniati selaku petugas *front office* PTSP menjelaskan bahwa petugas sudah disiplin, mereka bekerja sesuai dengan jam kerja, dimana ruang PTSP tidak boleh kosong (Wawancara, 2021).

Berdasarkan pengamatan dan pengalaman penulis, petugas bekerja sesuai jam kerja, Tetapi dilain waktu, pernah satu kali penulis mendapati ruang PTSP kosong tidak ada petugas yang berjaga (Observasi, 2021).

### **Penampilan**

Petugas selalu menjaga kerapian, dan kesopanan berpakaian dengan mengenakan seragam khusus petugas PTSP. Seragam untuk setiap hari Rabu sampai dengan Sabtu mengenakan batik cokelat dan setiap hari Senin sampai dengan Selasa mengenakan seragam sesuai peraturan madrasah dilengkapi dengan tanda pengenal (Observasi, 2021). Menurut Setya Sad Puspa Penggunaan seragam tersebut bertujuan untuk memebrikan penampilan yang rapi, sopan, serasi dan berbeda dengan petugas lainnya (Wawancara, 2021).

Menurut Yuniati selaku petugas *front office* menjelaskan bahwa petugas juga menjaga penampilan unit pelayanan dengan membersihkan setiap hari sehingga lingkungan unit pelayanan tampak selalu bersih, rapi, indah dan dalam kondisi yang baik (Wawancara, 2021). Menurut observasi, penulis

pernah menemukan keadaan di area meja display PTSP terlihat kurang rapi atau tidak beraturan (Observasi, 2021).

### **Perhatian**

Menurut Yuniati selaku petugas *front office* menjelaskan bahwa bentuk perhatian yang diberikan petugas yaitu melayani dengan baik, menanyakan keperluan pemohon, menyelesaikan dengan tanggap, cepat, tanggung jawab, dan dalam penyelesaian layanan petugas tidak memandang siapa (Wawancara, 2021).

Pendapat yang sama dikatakan oleh Malla Khoirul Maghfiroh selaku alumni MAN Salatiga bahwa pelayanan yang diberikan di PTSP bagus dan petugas langsung menanggapi apa yang dibutuhkannya (Wawancara, 2021).

### **Tindakan**

Berdasarkan observasi peneliti petugas bertindak sesuai dengan tugasnya. Ketika ada alumni meminta pelayanan legalisir ijazah, dengan cepat petugas *front office* menanyakan keperluannya, mencatat kepeluannya, meminta persyaratan yang dibutuhkan, memproses dengan cepat, menyerahkan hasilnya dan mengkonfirmasi kembali ketika terjadi hambatan (Observasi, 2022). Dari satpam sendiri ketika ada tamu masuk, satpam langsung menunjukkan area parkir, menanyakan keperluannya, menunjukkan tempat unit PTSP, kemudian mengantarkan dan mengarahkan dalam pengambilan kartu antrian (Observasi, 2021).

### **Akuntabilitas**

Menurut pengalaman penulis gambaran bentuk tanggung jawab petugas adalah dengan adanya bentuk jaminan. Seperti ketika penyelesai suatu layanan tertunda maka pelanggan akan dikonfirmasi kembali melalui chat WA yang terespon dengan cepat (Observasi, 2021).

### **Transparansi**

Menurut Warsono selaku orang tua siswa MAN Salatiga menjelaskan bahwa selama melakukan proses PPDB dari proses ujian sampai pengumuman terlihat sangat transparan dan terbuka, mulai informasi pendaftaran, alur pendaftaran, biaya pendaftaran, pengumuman penerimaan peserta didik (Dokumen video, 2021). PTSP juga memberikan layanan komunikasi dengan telepon, *live chat* WA dan *E-mail* sebagai sarana untuk memperoleh informasi lebih jelas, terbuka dan kemudahan penyampaian kritik yang terespon dengan cepat (Observasi, 2021).

### **Integritas dan Komitmen**

Menurut Setya Sad Puspa selaku ketua PTSP mengatakan bahwa unit kerja MAN Salatiga mempunyai komitmen yang sama, tidak hanya dari kepala/pimpinan lembaga melainkan mulai dari satpam, sampai pimpinan puncak untuk memberi pelayanan yang terbaik dan bebas dari korupsi yaitu menolak segala pungutan liar (pungli), suap, dan korupsi. Sehingga pelayanan yang terbaik dan komitmen bebas dari korupsi implikasinya kepada pelayanan yang baik dan bagus demi mewujudkan kesejahteraan masyarakat (Wawancara, 2021).

### **Partisipatif**

PTSP MAN Salatiga memberi ruang kepada masyarakat untuk mengungkapkan tanggapannya atas pelayanan yang diperoleh dengan mengisi *survey* kepuasan di mesin SKM atau secara *online* setiap kali selesai melakukan layanan. Apabila kurang puas dengan pelayanan maka akan diarahkan kepada bagian pengaduan masyarakat (DUMAS) untuk memberikan kritik, saran dan keluhan pelanggan yang nantinya bisa dijadikan sebagai bahan ajar atau perbaikan (Observasi, 2021).



## **Implementasi Pelayanan Prima MAN Salatiga**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi pelayanan prima di MAN Salatiga, bahwa PTSP dibuat dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, mewujudkan kepastian hak, tanggung jawab dan memberikan kepuasan pada pelanggannya. Analisis mengenai implementasi pelayanan prima di MAN Salatiga dilihat dari beberapa aspek sebagai berikut:

### **Analisis dari segi bentuk-bentuk pelayanan prima**

Analisis mengenai implementasi pelayanan prima yang dilakukan oleh PTSP MAN Salatiga menurut bentuk pelayanan prima adalah sebagai berikut:

*Pertama*, Kecepatan dan ketepatan, PTSP MAN Salatiga dalam memberikan pelayanan telah memperhatikan dan mengimplementasikan bentuk pelayanan prima dari segi kecepatan dan ketepatannya, serta telah menerapkan sesuai dengan SOP. Hal ini ditunjukkan PTSP MAN Salatiga memberi pelayanan yang cepat pihaknya membuat berbagai inovasi jenis layanan secara langsung maupun tidak langsung (*online*) seperti surat menyurat, legalisasi ijazah, bimbingan konseling dengan menyertakan estimasi atau perkiraan waktu penyelesaian layanan yang tertuang dalam SOP Pelayanan Informasi Publik PTSP yang dijadikan sebagai acuan petugas. Tetapi dengan catatan estimasi waktu yang tertulis pada SOP adalah untuk jenis layanan yang membutuhkan tanda tangan kepala sekolah jika Kepala Sekolah berada ditempat.

PTSP MAN Salatiga mengintegrasikan jenis-jenis layanan PTSP secara langsung ke dalam *website* MAN Salatiga dengan bentuk aplikasi, seperti layanan rapot *online*, E-Surat, PPDB, layanan konseling, CBT dan lain-

lain. Sehingga dengan cepat dan mudah layanan tersebut dapat diakses dimanapun dan kapanpun. PTSP juga menyediakan fasilitas layanan secara tidak langsung melalui media telepon, E-mail, dan *live chat* pada halaman *website* PTSP yang bisa digunakan oleh pengguna untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan koordinasi layanan yang terespon dengan cepat oleh petugas PTSP sesuai dengan jam kerja pelayanan.

*Kedua*, Keramahan, MAN Salatiga memiliki budaya 5 S seperti yang tertulis dan terpampang jelas di gerbang masuk menuju lapangan yaitu budaya Senyum, Sapa, Salam, Santun, dan Semangat. Petugas PTSP MAN Salatiga telah mempraktikkan sikap ramah seperti memberi senyum, tetapi kurang maksimal atau belum sepenuhnya. Pemberian pelayanan prima dengan bersikap ramah penting untuk dilakukan terutama di lingkungan pendidikan, karena selain menciptakan rasa senang dan kesan baik pada pelanggan, juga bisa dijadikan sebagai contoh sikap bersosial yang baik bagi siswa. Sedangkan dalam proses pemberian layanan petugas telah menggunakan tutur kata dan bahasa yang baik, sopan Jika pelanggan adalah orang tua dengan berbahasa Jawa Krama Alus maka petugas juga menenggunakan bahasa Jawa Krama Alus.

*Ketiga*, Kenyamanan, Bentuk kenyamanan yang diberikan oleh PTSP MAN Salatiga adalah dengan pemberian sarana prasarana serta fasilitas penunjang pelayanan. Fasilitas tersebut seperti unit pelayanan yang nyaman dengan ruang tunggu layanan yang bersih dilengkapi meja, kursi tunggu yang nyaman, televisi, spanduk layanan, AC dan pengharum ruangan. Informasi jenis layanan juga tertera di unit pelayanan. Selain itu dari sikap ramah petugas dan petunjuk-petunjuk yang diarahkan oleh petugas satpam dari pelanggan masuk sampai pada pengambilan kartu antrian dan

petunjuk-petunjuk dari petugas *front office* PTSP juga memberikan kenyamanan pelanggan dalam proses pelayanan.

#### **Analisis dari segi prinsip-prinsip pelayanan prima**

Mengutamakan pelanggan PTSP MAN Salatiga telah mengupayakan pelayanan yang terbaik dan bernilai kepada pelanggan. Seperti dengan menyediakan berbagai macam inovasi jenis pelayanan baik *offline* maupun *online* dengan memperhatikan kecepatan, ketepatan, dan kemudahannya. Menyediakan fasilitas yang dibutuhkan pelanggan seperti fasilitas protokol kesehatan, kamar mandi, *wifi*, jalur khusus penyandang disabilitas dan area parkir. Menerapkan prinsip *the customer is king* (pelanggan adalah raja).

#### **Sistem yang efektif**

Pelaksanaan prosedur pelayanan PTSP MAN Salatiga masih kurang efektif, karena kemudahan baru bisa dirasakan setelah ke-dua atau ketiga kalinya berkunjung untuk melakukan permohonan pelayanan. Karena PTSP merupakan bentuk layanan dan sistem layanan yang baru dilaksanakan di lembaga pendidikan dan memiliki prosedur/alur layanan yang ditetapkan bagi pemohon. Sebagian dari masyarakat masih merasa bingung dalam mengikuti alur/prosedurnya.

#### **Perbaikan berkelanjutan**

PTSP MAN Salatiga telah melakukan usaha perbaikan secara berkelanjutan dengan baik. Berdasarkan hasil penelitian penulis, perbaikan tersebut dilihat dari adanya pengadaan kegiatan evaluasi yang dilakukan setiap 1 bulan sekali. Dalam kegiatan evaluasi juga diadakan *breafing* atau rapat sosialisasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu oleh Kepala Madrasah seperti dengan memberikan motivasi kepada segenap

guru dan pegawai untuk siap sedia bekerja dalam tim serta penyampaian maksud dan tujuan dibuatnya Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

#### **Analisis dari segi dasar-dasar pelayanan prima**

##### *Ability/* Kemampuan

Petugas PTSP MAN Salatiga telah bekerja dengan tanggap dan sesuai dengan bidangnya. MAN Salatiga telah menetapkan standar kompetensi petugas pelayanan. Kualitas SDM MAN Salatiga sudah memenuhi persyaratan dan sesuai dengan bidangnya. Petugas *front office* PTSP MAN Salatiga yang berinteraksi langsung dengan pelanggan memiliki kemampuan untuk memahami bagaimana cara berkomunikasi yang baik, dan sabar melayani. Selain itu dalam bidang administrasi kesiswaan, petugas dapat menyelesaikan tugasnya dengan baik, seperti mengurus legalisir ijazah, menyajikan data siswa yang diperlukan, membantu PPDB dan menggunakan alat-alat elektronik dalam proses pelayanan dengan baik serta mampu manajemen waktu dengan baik. Petugas keamanan PTSP MAN Salatiga memiliki kemampuan menerima pelanggan dengan baik, mengantarkan ke unit PTSP, dan membantu kesulitan pelanggan dalam mengikuti alur pelayanan.

##### *Attitude/* Sikap

Sikap petugas PTSP dalam memberi pelayanan yaitu bersikap ramah dengan senyum, mempersilahkan, dan memberi intruksi atau pengarahan dengan baik bagi pelanggan yang belum melengkapi persyaratan proses layanan. Selain bentuk keramahan adalah sikap kedisiplinan.

##### *Appearance/* Penampilan

Petugas PTSP MAN Salatiga telah menetapkan seragam khusus bagi petugas dengan model blus panjang bercorak batik. Dengan menggunakan

seragam, penampilan petugas menjadi lebih baik, rapi, menarik, dan serasi secara tidak langsung akan menunjukkan identitas MAN Salatiga sebagai sekolah bercorak Islam yang memperhatikan etika berbusana yang baik, disiplin, dan sesuai syari'at Islam.

#### *Attention/ Perhatian*

Perhatian yang ditunjukkan oleh petugas PTSP MAN Salatiga ketika melayani siswa, guru, alumni, maupun masyarakat, ketika datang disambut dengan senyum, sapaan. Perhatian yang ditunjukkan adalah dengan memberi layanan yang baik, menanyakan keperluan pelanggan, bersikap responsif, reaktif dan tanggap terhadap apa yang dibutuhkan dan terhadap kritik saran pelanggan. Jadi dalam kegiatan memberi pelayanan petugas PTSP telah memperhatikan aspek pemberin perhatian yang baik.

#### *Action/ Tindakan*

Tindakan yang ditunjukkan PTSP MAN Salatiga dalam kegiatan pelayanan terlihat dari ketanggapan petugas dalam memenuhi permohonan layanan pelanggan dengan mencatat, memberikan pengarahan dan penjelasan, memproses, menginput, mengkonfirmasi untuk penegasan atas kebutuhannya, menyelesaikan, dan mengantarkan hasilnya, serta membantu pelanggan ketika menemukan kesulitan dalam proses layanan. Ketika ada alumni meminta pelayanan legalisir ijazah, dengan cepat petugas *front office* menanyakan keperluannya, mencatat, meminta persyaratan yang dibutuhkan, memproses dengan cepat, dan menyerahkan hasilnya atau mengkonfirmasi kembali ketika terjadi hambatan.

#### *Accountability/ Tanggung jawab*

Nilai akuntabilitas PTSP MAN Salatiga ditunjukkan dengan adanya kesesuaian antara pelaksanaan proses

layanan dengan standar atau prosedur yang telah ditetapkan, adanya bentuk jaminan seperti ketika penyelesaian layanan tertunda maka petugas akan mengkonfirmasi kembali melalui *chat* WA, adanya pemberlakuan sanksi bagi petugas yang lalai atau tidak memenuhi pemberian pelayanan dengan baik, dan tidak adanya pungutan biaya sepeserpun.

### **Analisis pelayanan prima dalam Islam**

Berperilaku adil (*al-'adl*), Prinsip keadilan pada PTSP MAN Salatiga adalah tidak adanya diskriminasi artinya PTSP melayani dengan baik, sesuai dengan standar tanpa membedakan suku, ras, status sosial, pangkat dan ekonomi. Dalam memberikan fasilitas pendukung, PTSP juga menyediakan jalur khusus bagi penyandang disabilitas dimana hal itu dimaksudkan agar pelayanan dapat menjangkau ke semua lapisan masyarakat.

Menepati janji dan tidak curang (*tathfit*), PTSP MAN Salatiga telah memenuhi janjinya seperti usaha untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, pengadaan srpras dan fasilitas pendukung, menyelesaikan proses layanan sesuai estimasi waktunya, disiplin dan menyediakan berbagai jenis pelayanan seperti yang tertera dalam spanduk dan *website* MAN Salatiga, serta tidak memungut biaya pelayanan.

Tidak melakukan suap (*risywah*), PTSP MAN Salatiga mulai dari pimpinan, ketua sampai jajaran kepegawaiannya memiliki komitmen/kepercayaan bersama untuk memberikan pelayanan terbaik dan menolak adanya praktik KKN seperti suap, pungli, korupsi, dan percaloan. Petugas menolak keras perbuatan tersebut. Karena adanya suap atau pungli tersebut dapat merugikan pelanggan itu sendiri dan orang lain karena seolah-

olah tidak adanya keadilan dalam pemberian pelayanan.

Jujur dan dapat dipercaya (*shiddiq, amānah*), Petugas PTSP dalam memberikan pelayanan telah amanah dengan bersikap jujur, terbuka dan memberikan pelayanan yang terbaik. Seperti ketika pelayanan surat menyurat yang mengalami hambatan dengan jujur dan terbuka diutarakanlah sebenarnya apa penyebabnya dan menjanjikan waktu penyelesaian pada hari berikutnya yang akan dihubungi kembali oleh petugas. Jujur dalam perbuatan seperti petugas melayani sesuai dengan prosedur, tidak memungut biaya, dan bersikap ramah, sopan santun dengan pelanggan.

Cerdas (*fathanah*), Sifat cerdas yang ditunjukkan oleh petugas PTSP adalah dengan kemampuan dan ketersediaannya untuk membantu kesulitan yang dihadapi pelanggan ketika mengikuti prosedur pelayanan, dan usahanya dalam membuat berbagai macam inovasi pelayanan terbaru yang dapat memudahkan pelanggan untuk mendapatkan apa yang dibutuhkan. Seperti mengintegrasikan pelayanan kedalam *website* madrasah, membuat aplikasi-aplikasi layanan *online*, progres untuk membuat TTE (Tanda Tangan Elektronik), penyediaan sarpras penunjang pelayanan dan lain-lain.

Konsisten (*istiqomah*), PTSP MAN Salatiga memiliki integritas/komitmen untuk berusaha memberi pelayanan terbaik tetapi pada praktiknya memang masih kurang konsisten, tergantung suasana kondisi, dan perasaan pemberi pelayanan. Karena dari hasil penelitian dan pengamatan penulis bahwa petugas masih bersikap kurang ramah, kurang senyum ketika melayani walaupun itu sebatas kewajaran. Tetapi memiliki integritas/komitmen saja sudah cukup baik dan dapat bisa dijadikan sebagai acuan dalam melakukan tugasnya untuk

terus berusaha memberi pelayanan yang terbaik.

### **Analisis dari segi upaya pelayanan prima**

#### **Transparansi**

PTSP MAN Salatiga memiliki prinsip transparan dalam proses yaitu menginformasikan kegiatan atau proses layanan dengan mensosialisasikannya dalam bentuk video. Seperti menginformasikan kegiatan PPDB mulai dari alur pendaftaran, persyaratan, waktu, dan biaya pendaftaran, ujian, pengumuman penerimaan peserta didik secara jelas kepada orang tua dan peserta didik melalui media cetak brosur, spanduk dan melalui video youtube, *website* madrasah, dan media sosial. Selain itu PTSP juga memberikan fasilitas layanan komunikasi telepon, WA, dan *E-mail*, sehingga informasi kegiatan madrasah lebih mudah diakses oleh publik.

#### **Kondisional**

PTSP MAN Salatiga pada jenis pemberian layanan surat menyurat yang membutuhkan tanda tangan kepala sekolah ketika pelayanan tersebut tidak dapat diselesaikan sesuai dengan estimasi waktu, maka petugas akan memberikan konfirmasi mengenai informasi penyelesaian layanan kepada pelanggan melalui chat WA sehingga dengan mudah dan jelas pelanggan akan mengetahui kejelasan permohonan layanannya. Karena keterbatasan jumlah SDM dari bagian *front office* dan *back office*, petugas PTSP tetap bekerja dengan baik dan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik.

#### **Partisipas**

PTSP MAN Salatiga telah melakukan *survey* kepuasan masyarakat pada setiap triwulannya melalui pengisian penilaian pada aplikasi SKM setiap kali pelanggan selesai melakukan pelayanan atau mengisi *survey* secara

*online* melalui *website* MAN Salatiga. PTSP MAN Salatiga memberikan ruang kepada masyarakat untuk memberikan tanggapan, penilaian dan ulasan atas pelayanan yang diperoleh dengan mengisi *survey* penilaian pada mesin SKM setiap kali selesai melakukan pelayanan atau secara *online* dan membuat aplikasi layanan pengaduan masyarakat (DUMAS).

### **Analisis Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Pelayanan Prima**

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diketahui faktor pendukung dan penghambat implementasi pelayanan prima pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MAN Salatiga adalah sebagai berikut:

#### **Faktor Pendukung**

*Pertama*, Adanya kesadaran petugas PTSP MAN Salatiga dalam memberikan pelayanan prima. *Kedua*, Adanya SDM yang berkualitas dan mumpuni dalam bidangnya. *Ketiga*, Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai. *Keempat*, Motivasi pimpinan untuk mengajak rekan kerjanya bekerja dengan lebih baik dan dapat mengembangkan budaya pelayanan prima. *Kelima*, Adanya antusias masyarakat. *Keenam*, Membudayakan pelayanan prima.

#### **Faktor Penghambat**

*Pertama*, Terjadi pemadaman listrik pada saat pemberian layanan, *Kedua*, Dinas Luar kepala sekolah sehingga pada saat hari yang bersaan tidak mendapat tanda tangan kepala sekolah, *Krtiga*, Letak unit pelayanan yang tidak strategis.

### **KESIMPULAN**

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah: *pertama*, PTSP MAN Salatiga telah mengimplementasikan pelayanan prima mulai dari melayani dengan cepat dan tepat, memberikan kenyamanan,

mengutamakan pelanggan, petugas bekerja sesuai kompetensi, melayani dengan ramah, sopan, perhatian, tanggap, bertanggung jawab, bersifat transparan/keterbukaan proses dan informasi, kondisional, berperilaku adil, jujur, komunikatif, berpenampilan baik dan rapi, berkomitmen memberi pelayanan prima dan menolak KKN (korupsi, pungli, suap, percaloan).

*Kedua*, Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan prima di MAN yaitu aktor pendukung adanya kesadaran petugas untuk memberi pelayanan secara prima, tersediannya SDM yang berkualitas, tersediannya sarpras dan fasilitas pelayanan yang memadai, adanya motivasi pimpinan, adanya antusias masyarakat dalam menjalankan program sesuai prosedur dan antusias dalam penilaian terhadap kualitas layanan serta adanya evaluasi dan sosialisasi untuk membudayaan pelayanan prima. Faktor penghambat adanya pemadaman listrik, tertundanya perolehan tanda tangan kepala sekolah, letak PTSP yang tidak strategis.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, penulis memberikan saran: *pertama* bagi penanggung jawab PTSP diharapkan melakukan evaluasi secara rutin setiap bulan untuk mengetahui perkembangan kualitas pelayanan PTSP, melakukan sosialisasi mengenai pelayanan prima pada petugas, dan melakukan perbaikan secara berkelanjutan. *Kedua*, Bagi petugas PTSP

diharapkan mempertahankan kinerja serta komitmen yang selama ini terlaksana dengan baik dan meningkatkan kembali kualitas pelayanan dari keramahan, pemberian senyum, konstiten, menjaga kerapian unit pelayanan, merealisasikan pengadaan TTE dan memindahkan unit pelayanan ke tempat yang lebih strategis. *Ketiga*, bagi lembaga pendidikan lainnya

ayta masyarakat pada umumnya diharapkan dapat ikut serta mengimplementasikan budaya pelayanan prima dan menciptakan pelayanan yang bersih dari KKN untuk meningkatkan kepuasan, kesejahteraan dan memenuhi hak masyarakat.

## REFERENSI

Alfiani, Tuti. 2020. "Pengaruh Pelayanan Prima Di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Terhadap Citra Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi." UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

Bungin, Burhan. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta. Rajawali Pres.

Ibrahim. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif*. ed. M. Edi Kurnanto. Bandung: Alfabeta.

Lingga, Rita Syeptia Dewi. 2013. "Pelaksanaan Pelayanan Prima Pegawai Tata Usaha (Studi Kasus Di SMA Negeri 3 Tanjungpinang)." Universitas Maritim Raja Haji Tanjungpinang.

Rahmadana, Muhammad Fitri. 2020. *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.

Salatiga, MAN. 2022. "Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik." *mansalatiga.sch.id*. <https://mansalatiga.sch.id/f-peningkatan-kualitas-pelayanan-publik/>.

Wiyono, Bambang. 2020. "Produk-Produk Jasa Pendidikan." *Intizam Jurnal Manajemen Pendidikan* 3.