Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: journaljoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2775-771X (Online)
ISSN 2962-570X **(Printed)**
6 (2) 2026, Page 30344-30355

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Mewujudkan Mutu Layanan Administrasi di MTs Negeri 1 Palembang

Wiwik Novita Sari[1], Afriantoni[2], Sri Eva Mislawaty[3]
[1,2,3]Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang
e-mail: wiwiknovitasari231@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam mewujudkan mutu layanan administrasi di MTs Negeri 1 Palembang serta mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari kepala madrasah, petugas PTSP, staf tata usaha, guru, serta pengguna layanan. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, sedangkan keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dan teknik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan PTSP di MTs Negeri 1 Palembang telah berjalan cukup baik dalam meningkatkan mutu layanan administrasi. Hal ini terlihat dari adanya pelayanan yang lebih terpusat, prosedur yang lebih jelas, kemudahan akses layanan, serta meningkatnya efektivitas dan efisiensi pelayanan administrasi bagi siswa, orang tua, dan masyarakat. PTSP juga mendukung terciptanya pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan tertib administrasi. Adapun faktor pendukung pelaksanaan PTSP meliputi adanya regulasi yang jelas, kerja sama antarpegawai, serta dukungan sarana dan prasarana pelayanan. Sementara itu, faktor penghambatnya antara lain keterbatasan jumlah petugas, fasilitas teknologi yang belum optimal, jaringan internet yang kurang stabil, serta rendahnya pemahaman sebagian pengguna layanan terhadap prosedur pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa PTSP memiliki peran penting dalam mewujudkan mutu layanan administrasi di MTs Negeri 1 Palembang. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kualitas sumber daya manusia, penguatan fasilitas teknologi, dan sosialisasi prosedur layanan secara berkelanjutan agar pelaksanaan PTSP dapat berjalan lebih optimal.

Kata kunci: pelayanan terpadu satu pintu, ptsp, mutu layanan administrasi, madrasah.

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of One-Stop Integrated Service (PTSP) in realizing the quality of administrative services at MTs Negeri 1 Palembang and to identify the supporting and inhibiting factors in its implementation. This study employed a qualitative approach with a descriptive research type. Data collection techniques were conducted through observation, interviews, and documentation. The research informants consisted of the principal, PTSP officers, administrative staff, teachers, and service users. Data analysis was carried out through the stages of data reduction, data presentation, and conclusion drawing, while data validity was ensured through source and technique triangulation. The results of the study indicate that the implementation of PTSP at MTs Negeri 1 Palembang has been running quite well in improving the quality of administrative services. This can be seen from the existence of more centralized services, clearer procedures, easier access to services, and increased effectiveness and efficiency of administrative services for students, parents, and the community. PTSP also supports the creation of faster, more transparent, and more orderly administrative services. The supporting factors in the implementation of PTSP include clear regulations, cooperation among staff, and adequate service facilities and infrastructure. Meanwhile, the inhibiting factors include the limited number of officers, suboptimal technological facilities, unstable internet networks, and the low level of understanding among some service users regarding service procedures. Based on the findings, it can be concluded that PTSP has an important role in realizing the quality of administrative services at MTs Negeri 1 Palembang. Therefore, it is necessary to improve the quality of human resources, strengthen technological facilities, and continuously socialize service procedures so that the implementation of PTSP can run more optimally.

Keywords: one-stop integrated service, ptsp, quality of administrative services, madrasah.

© The Author(s). 2026 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

PENDAHULUAN

Pelayanan administrasi merupakan bagian penting dalam menunjang efektivitas penyelenggaraan pendidikan di lembaga sekolah maupun madrasah. Pelayanan administrasi yang baik dapat memberikan kemudahan bagi peserta didik, guru, tenaga kependidikan, orang tua, dan masyarakat dalam memperoleh layanan secara cepat, tepat, dan transparan. (Tjiptono, 2022) Dalam era modern, tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik semakin meningkat sehingga lembaga pendidikan dituntut untuk mampu memberikan layanan yang efektif, efisien, dan akuntabel. Oleh karena itu, diperlukan sistem pelayanan yang mampu menyederhanakan proses administrasi agar lebih mudah diakses oleh pengguna layanan.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan salah satu inovasi pelayanan publik yang diterapkan untuk meningkatkan mutu layanan administrasi melalui sistem pelayanan yang terintegrasi dalam satu tempat. PTSP bertujuan mempermudah masyarakat dalam memperoleh layanan tanpa harus berpindah-pindah unit pelayanan. Sistem ini juga dirancang untuk menciptakan pelayanan yang cepat, transparan, efektif, dan tertib administrasi. (Amin, 2022)Di lingkungan Kementerian Agama, penerapan PTSP mengacu pada Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan diperkuat melalui Keputusan Menteri Agama Nomor 504 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyelenggaraan PTSP. Melalui kebijakan tersebut, setiap satuan kerja di lingkungan Kementerian Agama, termasuk madrasah, diarahkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui sistem pelayanan yang terintegrasi. (Indonesia, 2020)

MTs Negeri 1 Palembang merupakan salah satu madrasah yang telah menerapkan sistem PTSP dalam pelayanan administrasi. Sebelum adanya PTSP, pelayanan administrasi dilakukan secara terpisah di setiap bagian sehingga pengguna layanan sering mengalami kesulitan, antrean panjang, serta kurangnya kejelasan prosedur dan waktu pelayanan. Dengan adanya PTSP, berbagai jenis layanan administrasi seperti legalisir ijazah, mutasi siswa, surat keterangan, layanan kepegawaian, dan administrasi lainnya dilaksanakan melalui satu pintu pelayanan. Sistem ini diharapkan mampu meningkatkan efektivitas pelayanan serta memberikan kepuasan kepada pengguna layanan.

Mutu layanan administrasi dapat dilihat dari kemampuan lembaga dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry menjelaskan bahwa mutu layanan dapat diukur melalui lima dimensi utama yaitu bukti fisik *(tangibles),* keandalan *(reliability),* daya tanggap *(responsiveness),* jaminan *(assurance),* dan empati *(empathy).* Penerapan PTSP di madrasah diharapkan mampu memenuhi dimensi-dimensi tersebut sehingga pelayanan administrasi menjadi lebih berkualitas, profesional, dan memberikan kepuasan kepada masyarakat. (Satipsi, 2018)

Namun dalam pelaksanaannya, PTSP masih menghadapi beberapa kendala, seperti keterbatasan jumlah petugas, sarana dan prasarana yang belum optimal, serta kurang stabilnya jaringan internet yang mendukung pelayanan berbasis digital. Selain itu, masih terdapat pengguna layanan yang belum memahami prosedur pelayanan sehingga memengaruhi efektivitas pelaksanaan PTSP. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan PTSP masih perlu dikaji lebih mendalam untuk mengetahui sejauh mana sistem pelayanan ini mampu mewujudkan mutu layanan administrasi di madrasah.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini berfokus pada pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam mewujudkan mutu layanan administrasi di MTs Negeri 1 Palembang. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan PTSP, faktor pendukung dan penghambatnya, serta dampaknya terhadap peningkatan mutu layanan administrasi di madrasah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif dengan Pendekatan studi kasus untuk menghimpun data actual, dimanan prosedur penelitian yang mengahasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. (Moleong, 2009) Pendekatan ini bertujuan untuk mendeskripsikan secara mendalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam mewujudkan mutu layanan administrasi di MTs Negeri 1 Palembang. Pendekatan ini digunakan agar peneliti dapat memahami kondisi nyata pelaksanaan pelayanan administrasi secara langsung serta memperoleh informasi yang mendalam mengenai proses pelayanan, faktor pendukung, dan faktor penghambat dalam pelaksanaan PTSP. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode deskriptif untuk menghimpun data actual, dimanan prosedur penelitian yang mengahasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung aktivitas pelayanan administrasi di ruang PTSP. Wawancara dilakukan kepada kepala madrasah, petugas PTSP, staf tata usaha, guru, serta pengguna layanan sebagai informan penelitian. Dokumentasi digunakan untuk memperoleh data pendukung berupa struktur organisasi, SOP pelayanan, arsip pelayanan, serta dokumen lain yang berkaitan dengan pelaksanaan PTSP di madrasah.

Desain penelitian difokuskan pada kualitas pelayanan administrasi yang meliputi proses pelayanan, prosedur pelayanan, sarana dan prasarana, serta respons pengguna layanan terhadap sistem PTSP. Data penelitian berupa data kualitatif yang bersifat deskriptif dan naratif, diperoleh melalui hasil wawancara, observasi langsung, dan dokumentasi kegiatan pelayanan administrasi. Data tersebut digunakan untuk memahami PTSP dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di MTs Negeri 1 Palembang.

Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. (Sugiyono, 2020) Penelitian dilaksanakan di MTs Negeri 1 Palembang yang berlokasi di Kota Palembang, Provinsi Sumatera Selatan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan sistem pelayanan administrasi yang dilaksanakan secara terintegrasi dalam satu tempat guna mempermudah proses pelayanan bagi pengguna layanan. Penerapan PTSP di MTs Negeri 1 Palembang bertujuan untuk menciptakan pelayanan administrasi yang cepat, efektif, transparan, dan tertib administrasi. Melalui sistem ini, seluruh pelayanan administrasi dilaksanakan melalui satu pintu sehingga pengguna layanan tidak perlu berpindah-pindah unit pelayanan.

Pelaksanaan PTSP di MTs Negeri 1 Palembang telah menjadi salah satu upaya madrasah dalam meningkatkan mutu layanan administrasi kepada peserta didik, orang tua, guru, tenaga kependidikan, dan masyarakat. Sistem pelayanan ini dilaksanakan dengan mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan madrasah sehingga proses pelayanan dapat berjalan lebih teratur dan terarah. Berdasarkan hasil penelitian, pelaksanaan PTSP di MTs Negeri 1 Palembang menunjukkan adanya peningkatan kualitas pelayanan administrasi dibandingkan sebelum diterapkannya sistem PTSP.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan sistem pelayanan administrasi yang diselenggarakan secara terintegrasi dalam satu tempat dengan tujuan mempermudah proses pelayanan administrasi kepada pengguna layanan. Penerapan sistem PTSP di lingkungan pendidikan menjadi salah satu bentuk inovasi pelayanan yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan melalui proses yang lebih efektif, efisien, transparan, cepat, serta akuntabel. (Kediri, 2021) Di lingkungan madrasah, keberadaan PTSP diharapkan mampu menyederhanakan alur pelayanan administrasi sehingga pengguna layanan memperoleh kemudahan dalam mengakses berbagai kebutuhan administrasi.

Menurut Suherlan mengemukakan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) adalah seluruh proses penyelenggara pelayanan mulai dari pelayanan perizinan dan non perizinan pada tahap permohonan sampai pada tahap penyelesaian dilaksanakan secara terpadu dalam satu pintu guna mencapai good governance. Tata kepemerintahan yang baik *(Good governance)* adalah proses peneyelenggaraan peemerintahan yang dilaksanakan pegawai negeri dengan menaati peraturan perundang-undangan dan menerapkan prinsip-prinsip *good governance.* (Damanhuri, 2017) Tujuan dari PTSP guna menghindari dari suatu hal yang tidak diharapkan, seperti adanya pungutan liar (pungli) yang sering terjadi pada proses pelayanan berlangsung. (Suhartoyo, 2019)

Maka dari itu, dengan di adakannya pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) harapannya kualitas pelayanan semakin meningkat, menjadi lebih singkat, mudah, efektf dan efisien, sehingga masyarakat tidak kesulitan dalam mengajukan permohonan serta instansi pemerintah mendapat nilai plus dari segi pelayanan yang diberikan. (Taqwaty Firdausijah, 2020) Jadi, pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) merupakan suatu transformasi dari pelayanan publik guna mempercepat serta mempermudah pelayanan terhadap masyarakat dengan datang langsung ke lokasi dan bertemu petugas front office pada satu pintu saja dan akan di selesaikan oleh back office, juga menjadikan pelayanan tersebut bersih dan sehat dari pungutan ilegal yang sering terjadi pada pelayanan.



Gambar 1.1 Ruang PTSP di MTs Negeri 1 Palembang

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan PTSP di MTs Negeri 1 Palembang telah berjalan cukup baik. Hal ini terlihat dari tersedianya ruang pelayanan khusus yang digunakan sebagai pusat layanan administrasi bagi seluruh pengguna layanan. Pelayanan yang tersedia meliputi layanan legalisir ijazah, mutasi siswa, surat keterangan, administrasi peserta didik, administrasi guru dan tenaga kependidikan, serta berbagai layanan administrasi lainnya.

Pelaksanaan pelayanan dilakukan melalui tahapan penerimaan permohonan, verifikasi berkas, pencatatan administrasi, pemrosesan layanan, hingga penyerahan hasil layanan kepada pemohon. Sistem pelayanan yang terpusat membuat proses administrasi menjadi lebih efektif dan mempermudah pengguna layanan dalam memperoleh informasi maupun pelayanan yang dibutuhkan.

Penerapan PTSP juga memberikan perubahan terhadap pola pelayanan administrasi di madrasah. Sebelum adanya PTSP, pengguna layanan harus mendatangi beberapa ruangan berbeda untuk mengurus administrasi tertentu. Namun setelah diterapkannya PTSP, seluruh proses pelayanan dilakukan melalui satu ruang pelayanan sehingga pelayanan menjadi lebih sederhana dan terkoordinasi.

Berdasarkan hasil penelitian, keberadaan SOP pelayanan memberikan pengaruh yang baik terhadap pelaksanaan administrasi di PTSP karena proses pelayanan menjadi lebih terarah dan sistematis. Petugas memiliki pedoman kerja yang jelas sehingga pelayanan dapat dilakukan secara konsisten sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Selain itu, pengguna layanan juga lebih mudah memahami persyaratan administrasi, alur pelayanan, serta perkiraan waktu penyelesaian pelayanan. Hal ini membantu pengguna layanan

memperoleh informasi yang dibutuhkan dengan lebih cepat dan mengurangi kebingungan dalam proses administrasi.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa penerapan PTSP memberikan dampak positif terhadap efektivitas pelayanan administrasi. Proses pengurusan dokumen menjadi lebih cepat karena seluruh layanan berada pada satu tempat yang terpusat. Selain itu, koordinasi antarpegawai juga menjadi lebih mudah karena seluruh proses pelayanan saling terhubung dalam satu sistem. Penerapan PTSP juga membantu mengurangi kesalahan administrasi, seperti kesalahan pencatatan dokumen, karena proses pelayanan dilakukan secara lebih terstruktur. Dengan demikian, PTSP tidak hanya mempermudah pelayanan administrasi, tetapi juga meningkatkan efisiensi kerja serta kepuasan pengguna layanan.

Mutu Layanan Administrasi dalam PTSP

Menurut Zeithmal untuk mengetahui mutu pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator mutu pelayanan yang terletak pada lima dimensi mutu layanan. (Neto hardiansyah, 2020) Mutu layanan administrasi dalam pelaksanaan PTSP di MTs Negeri 1 Palembang dapat dilihat melalui beberapa indikator pelayanan, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati petugas pelayanan.

1. Bukti Fisik *(Tangibles)*

Bukti fisik dalam pelayanan menjadi salah satu indikator penting karena berkaitan langsung denagn kenyamanan pengguna layanan dalam menerima pelayanan administrasi. Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala madrasah, petugas PTSP, dan pengguna layanan, Bukti fisik pelayanan terlihat dari tersedianya ruang PTSP yang cukup nyaman dan tertata, fasilitas yang tersedia meliputi meja pelayanan, kursi tunggu, papan informasi, serta perangkat administrasi yang mendukung proses pelayanan. Penampilan petugas yang rapi dan pelayanan yang tertata juga memberikan kesan positif kepada pengguna layanan. Keberadaan fasilitas tersebut membantu menciptakan suasana pelayanan yang nyaman dan tertib. Hasil penelitian tersebut sesuai dengan pendapat Tjiptono yang menyatakan bahwa fasilitas pelayanan yang memadai dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. (Agustinan Setiawan, 2024)

Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan masih terdapat beberapa kendala seperti keterbatasan fasilitas teknologi dan jaringan internet yang kurang stabil dalam mendukung pelayanan administrasi berbasis digital. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sarana dan prasarana pelayanan masih perlu ditingkatkan agar mutu layanan administrasi melalui PTSP dapat berjalan lebih optimal.

2. Keandalan *(Reliability)*

Dimensi Reliability merupakan suatu kemampuan unit dari pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat dan memuaskan. Dimensi Reliability juga merupakan sebuah kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu dan konsisten. (amelia

diah agustina, 2019) Keandalan juga dapat diartikan sebagai pekerjaan yang dilakukan dengan benar dan sesuai prosedur kerja. Keandalan pelayanan terlihat dari kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sesuai prosedur dan waktu yang telah ditentukan. Petugas PTSP telah melaksanakan pelayanan berdasarkan SOP sehingga proses administrasi berjalan lebih jelas dan terarah.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa keandalan pelayanan di PTSP MTs Negeri 1 Palembang terlihat dari kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sesuai prosedur dan waktu pelayanan yang telah ditentukan. Pelayanan administrasi dilakukan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) sehingga proses pelayanan menjadi lebih jelas, terarah, dan tertib. Pengguna layanan juga lebih mudah memperoleh informasi mengenai persyaratan administrasi dan alur pelayanan.

Pelayanan yang dilakukan melalui satu pintu membantu mengurangi kesalahan administrasi dan mempercepat proses penyelesaian dokumen. Beberapa layanan seperti legalisir ijazah, surat keterangan siswa, dan administrasi lainnya dapat diselesaikan dengan cukup cepat sesuai kebutuhan pengguna layanan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi telah berjalan secara konsisten dan terkoordinasi.

Menurut Hardiansyah, keandalan pelayanan ditunjukkan melalui kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara tepat, konsisten, dan sesuai harapan pengguna layanan. Dengan demikian, keandalan pelayanan PTSP di MTs Negeri 1 Palembang sudah cukup baik karena pelayanan dilakukan sesuai prosedur dan mampu memberikan kemudahan bagi pengguna layanan.

Pelayanan yang terpusat juga membantu mengurangi kesalahan administrasi dan mempercepat proses penyelesaian dokumen. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan PTSP mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan administrasi di madrasah.

3. Daya Tanggap *(Responsiveness)*

Petugas PTSP menunjukkan sikap tanggap dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan. Petugas memberikan penjelasan terkait prosedur pelayanan, membantu pengguna dalam melengkapi persyaratan administrasi, serta merespons kebutuhan pengguna dengan cukup cepat. Sikap ramah dan komunikasi yang baik dari petugas pelayanan memberikan kenyamanan bagi pengguna layanan.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa petugas PTSP memiliki sikap tanggap dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan. Petugas membantu menjelaskan prosedur pelayanan, memberikan arahan terkait persyaratan administrasi, serta membantu pengguna layanan dalam melengkapi berkas administrasi. Sikap tanggap petugas membuat proses pelayanan menjadi lebih mudah dipahami oleh pengguna layanan.

Selain itu, petugas pelayanan juga menunjukkan komunikasi yang baik dan ramah kepada pengguna layanan. Pengguna layanan merasa lebih nyaman karena petugas memberikan pelayanan dengan cepat

dan bersedia membantu apabila terdapat kendala dalam proses administrasi. Sikap tersebut memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna layanan di madrasah.

Sesuai dengan pendapat Sinambela, daya tanggap pelayanan merupakan bentuk kesiapan dan kesediaan petugas dalam membantu masyarakat memperoleh pelayanan secara cepat dan tepat. Dengan demikian, daya tanggap petugas PTSP di MTs Negeri 1 Palembang sudah cukup baik karena petugas mampu memberikan pelayanan yang cepat, jelas, dan membantu kebutuhan pengguna layanan.

4. Jaminan *(Assurance)*

Pelayanan administrasi di PTSP memberikan jaminan berupa kepastian prosedur, ketepatan pelayanan, dan keamanan dokumen administrasi. Setiap proses pelayanan dilakukan sesuai aturan dan dokumen yang diproses dicatat serta diarsipkan dengan baik. Hal ini memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan administrasi yang diberikan oleh madrasah. Selain itu, adanya SOP pelayanan membantu menciptakan pelayanan yang lebih transparan dan akuntabel sehingga pengguna layanan memahami alur pelayanan secara jelas.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pelayanan administrasi di PTSP memberikan jaminan berupa kepastian prosedur pelayanan, ketepatan pelayanan, dan keamanan dokumen administrasi. Setiap proses pelayanan dilakukan sesuai aturan yang berlaku dan dokumen pengguna layanan dicatat serta diarsipkan dengan baik. Pengguna layanan merasa lebih yakin karena prosedur pelayanan telah dijelaskan secara jelas oleh petugas pelayanan.

Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan membantu menciptakan pelayanan yang lebih transparan dan akuntabel sehingga pengguna layanan memahami alur pelayanan dengan baik. Selain itu, sikap profesional petugas pelayanan juga memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan administrasi di madrasah.

Sejalan dengan pendapat Tjiptono, jaminan pelayanan berkaitan dengan kemampuan petugas dalam memberikan rasa percaya dan keyakinan kepada pengguna layanan. Dengan demikian, jaminan pelayanan di PTSP MTs Negeri 1 Palembang sudah cukup baik karena pelayanan dilakukan secara tertib, transparan, dan mampu memberikan rasa aman kepada pengguna layanan.

5. Empati *(Empathy)*

Empati petugas pelayanan terlihat dari sikap sopan, ramah, dan perhatian terhadap kebutuhan pengguna layanan. Petugas berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada setiap pengguna tanpa membedakan latar belakang pengguna layanan. Sikap tersebut memberikan kenyamanan dan meningkatkan kepuasan pengguna terhadap pelayanan administrasi di madrasah. Pelayanan yang humanis dan komunikatif menjadi salah satu faktor yang mendukung terciptanya hubungan baik antara petugas pelayanan dengan pengguna layanan.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa petugas PTSP memiliki sikap sopan, ramah, dan perhatian terhadap kebutuhan pengguna layanan. Petugas berusaha melayani seluruh pengguna layanan dengan baik tanpa membedakan latar belakang pengguna layanan. Sikap tersebut membuat pengguna layanan merasa nyaman dan dihargai selama proses pelayanan administrasi berlangsung.

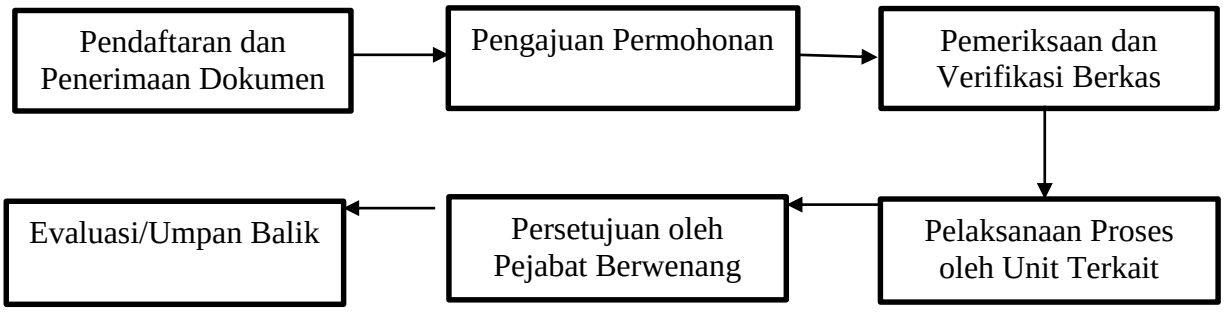
Selain memberikan pelayanan administrasi, petugas juga membantu memberikan penjelasan kepada pengguna layanan yang belum memahami prosedur pelayanan. Komunikasi yang baik antara petugas dan pengguna layanan membantu menciptakan hubungan pelayanan yang lebih harmonis sehingga pengguna layanan merasa lebih mudah dalam mengurus administrasi di madrasah.

Hal ini sesuai dengan pendapat Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry yang menyatakan bahwa empati merupakan bentuk perhatian dan kepedulian petugas terhadap kebutuhan pengguna layanan. Dengan demikian, empati petugas pelayanan di PTSP MTs Negeri 1 Palembang sudah cukup baik karena petugas mampu memberikan perhatian, kenyamanan, dan pelayanan yang ramah kepada pengguna layanan.

Faktor Pendukung Pelayanan Terpadu Satu Pintu

1. Adanya SOP dan Alur Pelayanan yang Jelas

PTSP di MTs Negeri 1 Palembang didukung oleh adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) dan alur pelayanan yang jelas. SOP membantu petugas dalam melaksanakan pelayanan administrasi secara tertib dan terarah sehingga proses pelayanan menjadi lebih mudah dipahami oleh pengguna layanan. Selain itu, prosedur pelayanan yang jelas membantu menciptakan pelayanan yang lebih efektif dan transparan.



Gambar 1.2 Alur Pelayanan PTSP di MTs Negeri 1 Palembang

Sumber Data: Diolah oleh Peneliti dari Petugas Pelayanan PTSP di MTs Negeri 1 Palembang

Kesimpulan pada gambar di atas yaitu alur pelayanan PTSP yang dilakukan secara sederhana dan Prosedur ini menunjukkan bahwa dengan adanya alur pelayanan PTSP yang jelas tersebut, membuat pelayanan menjadi lebih tertib, efektif, dan mudah diakses.

2. Tersedianya Sarana dan Prasarana Pelayanan

Faktor pendukung lainnya adalah tersedianya ruang pelayanan khusus PTSP beserta sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan administrasi. Ruang pelayanan yang terpusat memberikan kemudahan bagi pengguna layanan dalam mengurus berbagai kebutuhan administrasi tanpa harus berpindah-pindah ruangan. Selain itu, fasilitas seperti komputer, printer, meja pelayanan, kursi tunggu, dan lemari arsip membantu petugas dalam melaksanakan pelayanan secara lebih cepat dan tertata. Keberadaan fasilitas tersebut juga menciptakan suasana pelayanan yang nyaman dan kondusif bagi pengguna layanan.

3. Sikap Ramah dan Responsif Petugas Pelayanan

Sikap petugas pelayanan yang ramah, sopan, dan tanggap menjadi salah satu faktor yang mendukung keberhasilan PTSP di MTs Negeri 1 Palembang. Petugas berusaha memberikan pelayanan yang baik dengan membantu pengguna layanan memahami prosedur administrasi serta memberikan arahan terkait persyaratan pelayanan. Sikap responsif petugas membantu proses pelayanan berjalan lebih lancar dan memberikan kenyamanan kepada pengguna layanan. Pelayanan yang baik tersebut juga meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap mutu layanan administrasi di madrasah.

Faktor Penghambat Pelayanan Terpadu Satu Pintu

1. Keterbatasan Jumlah Petugas dan Tingginya Pengguna Layanan

Salah satu faktor penghambat pelaksanaan PTSP adalah keterbatasan jumlah petugas pelayanan dibandingkan dengan banyaknya pengguna layanan pada waktu tertentu. Kondisi tersebut menyebabkan petugas harus melayani banyak pemohon secara bersamaan sehingga pelayanan menjadi lebih lambat dan antrean meningkat. Tingginya jumlah pengguna layanan, terutama pada masa pengurusan administrasi siswa dan legalisir dokumen, turut memengaruhi efektivitas pelayanan administrasi di ruang PTSP.

Keterbatasan sumber daya manusia dalam pelayanan publik dapat mempengaruhi kualitas dan kecepatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Oleh karena itu, jumlah petugas pelayanan perlu disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan agar proses administrasi dapat berjalan lebih optimal. (Hardiansyah, 2018)

2. Fasilitas Teknologi dan Jaringan Internet yang Belum Optimal

Pelaksanaan pelayanan administrasi berbasis digital masih menghadapi kendala berupa fasilitas teknologi yang belum sepenuhnya memadai serta jaringan internet yang kurang stabil. Keterbatasan perangkat pelayanan dan gangguan jaringan internet menyebabkan proses penginputan data dan pelayanan administrasi menjadi lebih lambat. Kondisi tersebut menghambat efektivitas pelayanan, terutama pada layanan yang memerlukan akses sistem administrasi berbasis online.

3. Kurangnya Pemahaman Pengguna Layanan terhadap Prosedur Pelayanan

Masih terdapat pengguna layanan yang belum memahami prosedur dan persyaratan administrasi dalam pelaksanaan PTSP. Hal tersebut menyebabkan pengguna layanan sering datang dengan berkas yang

belum lengkap sehingga proses pelayanan harus ditunda sampai persyaratan dilengkapi. Selain itu, petugas pelayanan harus memberikan penjelasan secara berulang mengenai alur pelayanan kepada pengguna layanan. Kondisi ini menjadi salah satu hambatan dalam menciptakan pelayanan administrasi yang cepat dan efektif. Pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan sangat memengaruhi kelancaran pelayanan publik karena pelayanan akan berjalan lebih efektif apabila pengguna layanan memahami alur dan persyaratan administrasi yang telah ditetapkan. (Sinambela, 2019)

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MTs Negeri 1 Palembang telah berjalan cukup baik dalam meningkatkan mutu layanan administrasi. Sistem pelayanan yang terpusat mempermudah pengguna layanan dalam mengurus berbagai kebutuhan administrasi sehingga pelayanan menjadi lebih efektif, tertib, transparan, dan mudah diakses.

Mutu layanan administrasi terlihat dari adanya kejelasan prosedur pelayanan, sikap petugas yang ramah dan responsif, serta sarana dan prasarana yang cukup mendukung. Faktor pendukung pelaksanaan PTSP meliputi adanya SOP pelayanan yang jelas, dukungan kepala madrasah dan kerja sama antarpegawai, serta tersedianya fasilitas pelayanan. Sementara itu, faktor penghambatnya meliputi keterbatasan jumlah petugas, fasilitas teknologi dan jaringan internet yang belum optimal, serta kurangnya pemahaman pengguna layanan terhadap prosedur pelayanan.

Secara keseluruhan, PTSP memiliki peran penting dalam mewujudkan mutu layanan administrasi di MTs Negeri 1 Palembang. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan fasilitas pelayanan dan kualitas sumber daya manusia agar pelaksanaan PTSP dapat berjalan lebih optimal.

DAFTAR PUSTAKA

Agustinan Setiawan, A. A. (2024). optimalisasi layanan administrasi kependudukan: evaluasi kualitas pelayanan pembuatan E-KTP di dinas kependudukan dan catatan sifil kota Cimahi tahun 2023. Jurnal Noken: Ilmu-ilmu sosial, hal 339.

amelia diah agustina, i. (2019). kualitas pelayanan publik ditinjau dari aspek tangible, realibility, responsivines, assurance, dan emphaty. economic education analysis jounal, hal 1241.

Amin, A. (2022). efektivitas pelayanan publik pendidikan melalui PTSP di MTs Negeri 4 Kota Surabaya. Jurnal inovasi sektor publik, hal 89.

Damanhuri, R. J. (2017). reaktualisasi reformasi birokrasi menuju good governance. prosiding semknar nasional pendidikan FKIP UNTIRTA, hal 2.

Hardiansyah. (2018). Kualitas pelayanan publik, konsep, dimensi, indikator dan implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.

Indonesia, K. a. (2020). keputusan menteri agama nomor 504 tahun 2020 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu pada kementerian agama. Jakarta: kemeterian agama RI.

Kediri, S. M. (2021). Moh. Syukron Roziqin, M. Hanif Satria Budi. SALIMIYA: Jurnal Studi Ilmu Keagamaan Islam, hal 74.

Moleong, L. J. (2009). Metodologi Penelitian Kualitatif . Bandung: Remaja Rosdakarya.

Neto hardiansyah, d. p. (2020). kualitas pelayanan dilihat dari aspek reliability dalam penerbitan kartu keluarga pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten barito timur. jurnal administrasi publik, hal 377.

Satipsi, T. &. (2018). Teori dan perkembangan manajemen pelayanan publik. UMJ Press.

Sinambela, L. P. (2019). Manajemen kinerja pengelolaan pengukuran dan implikasi kerja. Depok: Raja Grafindo Persada.

Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.

Suhartoyo. (2019). Implemnetasi fungsi pelayanan publik dalam pelayanan terpadu satu pintu (PTSP). Administrative law & governance journal, hal 149.

Taqwaty Firdausijah, a. p. (2020). Mewujudkan Good governance melalui pelayanan publik. Kebijakan : jurnal ilmu administrasi, hal 114.

Tjiptono, F. (2022). Service Management mewujudkan layanan prima edisi 4. Yogyakarta: CV Andi Offset.