

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK PENDIDIKAN MELALUI PTSP
DI MTS NEGERI 4 KOTA SURABAYA**

Al Amin

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Wijaya Putra

alamin@gmail.com

Abstrak

Al Amin, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Negara, Juli 2022 dengan judul skripsi “Efektivitas Pelayanan Publik Pendidikan dengan sistem PTSP di MTs Negeri 4 Kota Surabaya” dengan rumusan masalah mengetahui bagaimanakah Kualitas Pelayanan dengan Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Dalam mengukur efektivitas kualitas pelayanan public melalui PTSP menggunakan pendekatan teori Rachmat Sudrajat. Dengan dimensi responsiveness (daya tanggap). Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus dengan informan sebanyak 5 orang. Teknik pengumpulan informasi dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dengan transcript, coding, grouping dan comparing. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa pelayanan prima sebagai ikon kota Surabaya yang identik dengan cepat, cakap dan valid. Manajemen PTSP dalam pengelolaan PTSP dengan alur langsung instruksi dan pelayanan prima. Dari segi pencapaian indikator kualitas pelayanan dalam lima dimensi, yaitu *tangible, reability, responsiveness, assurance dan empathy*, Berdasarkan hasil survei pengguna kualitas layanan layanan manual dan digital 78 % menyatakan bahwa pelayanan PTSP sudah baik dan memerlukan perbaikan berupa standarisasi, SOP dan kinerja aplikasi operator website MTsN 4 Kota Surabaya perlu ditingkatkan agar lebih baik lagi.

Kata Kunci : Efektivitas, Kualitas Pelayanan Publik, PTSP

Abstract

Al Amin, Faculty of Social and Political Sciences, State Administration Study Program, July 2022 with the thesis title "Effectiveness of Education Public Services with the PTSP system at MTs Negeri 4 Surabaya City" with the formulation of the problem of knowing how Service Quality with One-Stop Integrated Service Management (PTSP)). In measuring the effectiveness of the quality of public services through PTSP using Rachmat Sudrajat's theoretical approach. With the dimension of responsiveness (responsiveness). This study uses a type of qualitative research with a case study approach with as many as 5 informants. Information collection techniques with observation, interviews and documentation. Data analysis techniques with transcripts, coding, grouping and comparing. The research results show that excellent service as an icon of the city of Surabaya is synonymous with fast, competent and valid. PTSP management in managing PTSP with a direct flow of instructions and excellent service. In terms of achieving service quality indicators in five dimensions, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy, based on the survey results of manual and digital service quality users 78% stated that PTSP services were good and needed improvement in the form of standardization, SOP and operator application performance the MTsN 4 Kota Surabaya website needs to be improved to make it even better.

Keywords: Effectiveness, Public Service Quality, PTSP

Pendahuluan

Mengacu pada Undang-Undang Dasar 1945 Negara Republik Indonesia seperti yang tertuang dalam *Preamble* pembukaan UUD dan pasal 34 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan hidup dan kesejahteraan setiap warga negaranya. Dari setiap persoalan warga yang berhubungan dengan hak asasi manusia, kesehatan, pendidikan, keamanan maupun urusan hal-hal yang bersifat fundamental. Dari lahir dari dalam kandungan sampai meninggal seseorang pasti berhubungan dengan urusan pelayanan publik. Pelayanan publik mengacu pada Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan Penyelenggara pelayanan publik dalam rangka untuk memenuhi akan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku bagi setiap warga negara, meliputi pemenuhan barang dan jasa, pelayanan administratif sesuai dengan regulasi yang sesuai dengan aturan perundang-undangan yang dibuat oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan Hak Asasi Manusia dan Kesejahteraan masyarakat.

Secara rinci, Undang-undang yang dibuat oleh pemerintah mengatur akan kewajiban dan hak setiap warga negara dan penyelenggara pelayanan publik. Dalam setiap tujuan penyelenggara pelayanan publik haruslah berlandaskan *Good Governance*

dan korporasi yang baik. Seperti halnya masa kepemimpinan Bapak Presiden Dr.H Susilo Bambang Yudhoyono selaku presiden RI Ke-6. Telah merilis Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan publik yang memiliki harapan, yaitu terkait batasan yang jelas antara hak, kewajiban, tanggung jawab, dan kewenangan setiap penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan kebijakan tersebut terdapat 12 kewajiban penyelenggara dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang harus dipenuhi. Salah satunya adalah melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan atau SOP. Standar pelayanan yang dijadikan tolak ukur yang digunakan sebagai acuan dan pedoman dalam pelayanan publik, juga sebagai klasifikasi dalam pengujian peningkatan kualitas pelayanan publik sebagai kewajiban penyelenggara pelayanan publik yang prima, kompeten, cepat, terjangkau dan efisien.

Standar pelayanan yang harus dipenuhi oleh setiap penyelenggara pelayanan publik meliputi : 1) dasar hukum, yaitu peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan; 2) persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam setiap pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif; 3) sistem, mekanisme dan prosedur, tata cara pelayanan yang secara prosedural bagi pemberi dan penerima pelayanan, seperti halnya mekanisme kerja dan sebagainya; 4) jangka waktu penyelesaian, yaitu target jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan; 5) biaya/tarif, ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan perundang-undangan yang berlaku yang sebelumnya telah disosialisasikan terlebih dahulu ; 6) produk pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan oleh pelaksana pelayan publik dan diterima oleh masyarakat sesuai dengan ketentuan yang telah dijelaskan; 7) sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dan dibutuhkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk peralatan dan fasilitas bagi kelompok rentan usia dan rentan kesehatan; 8) kompetensi pelaksana atau sumber daya manusia, kemampuan yang harus dimiliki oleh tenaga pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman; 9) pengawasan internal, yaitu *finishing* akhir dalam setiap kerja untuk memberikan evaluasi agar pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana tercapai; 10)

Penanganan *hotline* pengaduan, saran, dan masukan, termasuk tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya; 11) kapasitas jumlah pelaksana, yaitu tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja yang diperlukan; 12) jaminan pelayanan yaitu sebuah tolak ukur dalam hal jaminan Undang-undang yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan; 13) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan adalah sebuah hal yang sangat penting dilaksanakan dalam bentuk komitmen Undang-undang untuk memberikan jaminan oleh penyelenggara pelayanan publik agar masyarakat memiliki rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan atau *safety* saat melakukan pelayanan publik; dan 14) Evaluasi kinerja pelaksanaan, adalah penilaian dan pengawasan untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai standar pelayanan SOP yang berhasil memenuhi target tujuan dan yang tidak berhasil memenuhi harapan.

Pendidikan merupakan suatu kebutuhan hidup umat manusia yang mutlak dipenuhi dalam upaya untuk meningkatkan harkat, martabat dan taraf hidup manusia. Dengan pendidikan manusia akan mengetahui beberapa hal tentang rahasia alam raya beserta manfaatnya untuk dapat melangsungkan dan melestarikan keturunan mereka serta mampu menjawab tantangan perubahan zaman. Pendidikan merupakan keharusan bagi manusia, terutama anak-anak yang belum dewasa, baik sebagai makhluk individual maupun sebagai makhluk sosial. Sejak kelahiran seorang anak dalam kedudukannya sebagai individu tampak keharusan baginya untuk memperoleh pendidikan. Gejala itu antara lain berupa ketidak berdayaan anak manusia itu pada saat dilahirkan, yang berarti juga bahwa seorang anak lahir tidak langsung dewasa. Di pihak lain berupa ketidak berdayaan anak manusia itu pada saat dilahirkan, yang berarti juga bahwa seorang anak lahir tidak langsung dewasa. Di pihak lain dalam kedudukan sebagai makhluk sosial tampak pula gejala bahwa keragaman masyarakat mengakibatkan timbulnya tuntutan yang berbeda-beda terhadap isi kedewasaan yang harus dicapai seorang anak. Dengan kata lain keragaman masyarakat mengakibatkan keragaman kedewasaan. Ke empat gejala itu yakni ketidak berdayaan dan ketidak dewasaan pada saat kelahiran, keharusan mencapai kedewasaan tertentu dan keragaman kedewasaan sesuai dengan tuntutan masyarakat, menempatkan anak manusia sebagai makhluk yang harus ditolong, dibantu,

dibimbing dan diarahkan agar dapat mencapai kedewasaannya masing-masing. Bantuan, pertolongan, bimbingan dan pengarahan itulah yang disebut sebagai kegiatan pendidikan.

Pendidikan merupakan hal yang sangat esensial bagi pribadi manusia, sebagai mana dikatakan oleh beberapa ahli pendidikan bahwa “Pendidikan adalah suatu bantuan yang diberikan kepada anak didik menuju kedewasaan jasmani dan rohani”. Maka dari itu, pendidikan diartikan sebagai “Usaha sadar untuk menumbuh kembangkan potensi sumber daya manusia melalui kegiatan pengajaran”. Pendidikan juga diartikan sebagai “Tahapan-tahapan kegiatan merubah sikap dan perilaku seseorang atau sekelompok orang melalui upaya pengajaran dan pelatihan”. PTSP adalah Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan Pelayanan yang dilakukan oleh Pemerintahan baik perizinan maupun non perizinan, yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai terbitnya sebuah dokumen dilakukan di dalam satu tempat. Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 tanggal 29 Desember 2016 tentang Pelayanan Terpadu Pada Kementerian Agama.

Kementerian Agama berharap kehadiran PTSP ini akan mempermudah akses publik terhadap layanan yang ada di Kementerian Agama. PTSP disiapkan sebagai ruang publik yang akan mengurus beragam pengajuan perizinan, informasi seputar bantuan dan beasiswa, termasuk juga layanan aduan masyarakat. Pemberian layanan didasarkan pada standar operasional prosedur (sop) serta jangka waktu pelayanan yang jelas. Pengelolaannya juga akan mengacu pada standar mutu pelayanan prima. PTSP merupakan upaya transformasi pelayanan publik guna mewujudkan Kementerian Agama sebagai instansi yang bersih melayani. Hal ini sejalan dengan arahan Presiden terkait reformasi birokrasi melalui program Satgas Saber Pungli. PTSP juga menjadi bagian wujud komitmen Kementerian Agama untuk lebih dekat melayani umat. Inovasi pelayanan yang terpusat dan dapat diakses secara *online* ini diharapkan akan mempermudah publik dalam mendapat layanan Kementerian Agama. Sesuatu yang berbeda di banding sebelumnya. Semua proses menjadi lebih simpel, transparan, dan akuntabel. jika sebelumnya pengurusan administrasi memakan waktu 3hari, kini dapat dibereskan dalam beberapa menit saja, setelah semua persyaratan terpenuhi sebagaimana diatur dalam setiap SOP layanan. Keberadaan PTSP membawa angin segar bagi standar kerja dan kinerja di internal Kementerian Agama. Sistem kerja akan menjadi lebih rapi,

produktivitasnya terukur, dan semua aktivitas proses layanan juga tercatat. Dengan pengelolaan data digital, dokumen-dokumen perizinan akan lebih mudah diverifikasi, diolah sesuai peruntukannya, dan lebih minim risiko.

Dalam rancangan peta jalan *e-government* dan layanan publik Kemenag tahun 2016. PTSP adalah wujud awal pengintegrasian layanan yang selama ini terkotak-kotak dan tidak saling mendukung. Walau PTSP masih menyempurnakan sistem dan berbagai dukungan lainnya seperti penguatan sumber daya manusia, perangkat infrastruktur, dan sebagainya. PTSP dituntut untuk dapat lebih berdaya. Sehingga adanya Covid-19 menjadi ujian bagi kita semua agar dapat menguasai Teknologi Informasi (TI). Karena PTSP ini merupakan sarana untuk pelayanan publik, sehingga perlu di tingkatkan fungsinya. Pendidikan harus dapat membangun pelayanan publik melalui PTSP dan targetnya adalah digitalisasi layanan.

Pada beberapa definisi tersebut, tergambar adanya unsur pengajaran dalam pendidikan, karena pengajaran merupakan salah satu aktivitas operasional yang menunjang tercapainya tujuan pendidikan. Dalam suatu proses pendidikan seorang siswa dikatakan berhasil apabila dapat menyelesaikan program pendidikan tepat waktu dengan prestasi belajar yang baik. Keberhasilan siswa dalam belajar disebabkan oleh beberapa faktor, baik faktor yang berasal dari dalam individu (internal) maupun faktor yang berasal dari luar individu (eksternal). Faktor-faktor yang mengkorelasi prestasi belajar tersebut terdiri dari kecerdasan, bakat, minat dan perhatian, motivasi, kesehatan, cara belajar, disiplin, lingkungan keluarga, lingkungan pergaulan, sekolah dan sarana pendukung. Dalam pembelajaran pelajaran guru berhadapan dengan sejumlah peserta didik dengan berbagai macam latar belakang, sikap, dan potensi yang kesemuanya itu berkorelasi terhadap kebiasaannya dalam mengikuti pembelajaran dan berperilaku di sekolah. Kebiasaan itu masih banyak yang tidak mendukung bahwa menghambat pembelajaran, misalnya membolos, tidak mengerjakan tugas rumah, membuat keributan dikelas, melawan guru, berkelahi, bahkan tindakan yang menjurus pada hal-hal yang bersifat kriminal. Kondisi tersebut menuntut guru untuk senantiasa mendisiplinkan peserta didik agar dapat mendongkrak kualitas pembelajaran.

Tenaga Kependidikan atau Operator Madrasah/Sekolah adalah sekumpulan individu yang dibekali keahlian IT di Sekolah mulai dari penguasaan dasar-dasar tentang

komputer, cara memperbaiki komputer/laptop, menguasai sistem *online*/internet dan yang paling utama mampu mengurus data-data pendidikan (terutama data sekolah). Untuk mendukung pekerjaan Operator Sekolah tentunya wajib memiliki peralatan-peralatan yang dapat membantunya untuk bekerja seperti perangkat keras laptop atau komputer tentunya, Printer, USB Flash Disk, CD, Hardisk Eksternal jika dibutuhkan dan beberapa software- software pendukung perawatan/perbaikan laptop. Untuk menjadi seorang tenaga kependidikan tidaklah mudah terdapat kriteria khusus untuk menjadi seorang Operator Sekolah. Tenaga kependidikan dapat juga diartikan sebagai Suatu Kegiatan administrasi pendidikan atau usaha membantu, melayani, mengarahkan, atau mengatur semua kegiatan dalam rangka mencapai tujuan dunia pendidikan. Jadi, didalam proses usaha orang-orang yang terlibat di dalam proses pencapaian tujuan pendidikan itu diintegrasikan, diorganisasi dan dikoordinasi secara efektif semua materi yang diperlukan, serta yang telah ada dimanfaatkan secara efisien.

Metode Penelitian

Mengacu pada latar belakang masalah dan tujuan penelitian yang penulis kemukakan dimuka, maka pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif yaitu berupa prosedur penelitian yang menghasilkan data deskripsi berupa ucapan atau tulisan dan perilaku yang dapat diamati dari orang-orang (*subyek*) itu sendiri. Penelitian itu memiliki ciri-ciri antara lain. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan prosedur penelitian yang digunakan dan menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis dan lisan dari perilaku orang-orang yang diamati atau penelitian menggunakan data-data yang tidak bisa diatur dengan angka secara pasti. Dalam penelitian kualitatif digunakan rancangan penelitian deskriptif, yaitu peneliti berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data. Penelitian kualitatif secara inheren merupakan fokus perhatian dengan beragam metode. Harus disadari bahwa penggunaan metode yang beragam atau triangulasi mencerminkan upaya untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai suatu fenomena yang sedang dikaji.

Dalam penelitian ini, peneliti mengambil lokasi penelitian di Satker MTs Negeri 4 Kota Surabaya, hal ini dapat kita lihat dari tatanan manajemen yang dikelola oleh instansi

pendidikan tersebut sehingga dari tahun ke tahun jumlah siswa semakin bertambah. Penambahan siswa terus bertambah sampai sekarang dikarenakan ditopang dengan adanya sarana dan prasarana yang lengkap. Disamping lokasi ini ditempat yang strategis, yaitu dekat dengan Kantor Instansi Pemerintahan dan juga mudah dijangkau oleh siswa. Adapun waktu penelitian dilakukan mulai bulan Januari- Juli 2022

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Terpadu menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia(KBBI) adalah berasal dari kata dasar padu. Terpadu memiliki arti dalam kelas verba atau kata kerja sehingga terpadu dapat menyatakan suatu tindakan, keberadaan, pengalaman, atau pengertian dinamis lainnya.(disatukan, dilebur menjadi satu, dan sebagainya). Arti Satu Pintu (*One Get*) Sistem satu pintu adalah suatu kebijakan Penyelenggaraan Pelayanan, perencanaan, pengadaan yang dilakukan oleh satu arah/ area untuk memangkas birokrasi yang berbelit dan panjang sehingga dapat diselesaikan dalam waktu cepat adalah terobosan baru yang dikeluarkan oleh Kementerian Agama untuk memberi kemudahan dan kepastian pada masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari Satker di Kementerian Agama, yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan yang dilakukan dalam satu tempat.

PTSP merupakan sebuah inovasi dari pemerintah dalam rangka peningkatan layanan publik, memangkas birokrasi pelayanan dan sebagai upaya menciptakan *good governance* yang baik sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 tanggal 29 Desember 2016 tentang Pelayanan Terpadu Pada Kementerian Agama. Sebagai bentuk ketaatan kepada PMA Nomor 65 Tahun 2016 dan Keputusan rapat kerja Kantor Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur tahun 2017, maka Kantor Kementerian Agama Kota Surabaya juga wajib melaksanakan PTSP tersebut. Gagasan untuk mewujudkan PTSP pada Kantor Kementerian Agama Kota Surabaya sebenarnya sudah tercetus tahun 2017, akan tetapi dengan terbatasnya lahan dan ruang kerja serta anggaran yang tersedia, Kantor Kementerian Agama Kota Surabaya harus bekerja keras dan menunggu lama dalam mewujudkan jenis layanan ini. Pada tahun 2018, Kepala Sub. Bagian Tata Usaha membentuk tim kecil untuk mempersiapkan rencana mewujudkan PTSP pada Kantor Kementerian Agama Kota Surabaya. Perencana beserta pelaksana di

kepegawaian diminta untuk mulai menyusun tata kelola PTSP pada Kantor Kementerian Agama Kota Surabaya.

Dengan keterbatasan lahan dan ruang kerja di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kota Surabaya, maka dalam mewujudkan PTSP harus diadakan penataan ulang dan perpindahan ruang dari beberapa unit kerja yang menyita waktu cukup lama. Walaupun Kantor Kementerian Agama Kota Surabaya bukan yang paling akhir menerapkan jenis pelayanan terpadu satu pintu namun tetap memiliki rasa bahagia karena dapat melaksanakan amanat dari PMA Nomor 65 Tahun 2016. Layanan PTSP MTs N 4 Kota Surabaya dibawah naungan Kantor Kementerian Agama Kota Surabaya terbagi menjadi dua layanan unggulan yaitu : layanan *One Day Service* (ODS) dan layanan *Non One Day Service* (NODS), semua layanan ini semua terintegrasi dalam satu sistem aplikasi "Smart PTSP Kankemenag Kota Surabaya", Sebuah layanan aplikasi berbasis online internet ini untuk digunakan sebagai media pelayanan perizinan, media pelayanan non perizinan, sarana informasi, sarana konsultasi, dan sarana pengaduan dilingkungan kantor kementerian agama kota surabaya yang juga bisa di akses oleh masyarakat melalui smart phone dan media online lainnya. Sistem layanan PTSP dibawah naungan Kankemenag Kota Surabaya ini merupakan pengembangan teknologi pelayanan di era digital 4.0 didesain secara khusus untuk memberikan kemudahan pelayanan bagi masyarakat dan pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Surabaya.

Efektivitas Pelayanan PTSP yang mengacu pada Dimensi/Indikator

Bahwasanya kualitas pelayanan PTSP di MTs N 4 Kota Surabaya, dilihat dari sudut dimensi cepat tanggap (responsive) memiliki aspek-aspek yang memiliki kelebihan. Selain SDM yang merupakan karakter loyalitas, pilihan sesuai jurusan juga memiliki skill ketrampilan Teknologi Informatika yang mumpuni, selain itu sarana dan prasarana yang lebih layak dan sesuai kebutuhan penggunaan di PTSP, begitu juga sistem aturan kebijakan yang sangat mendukung dengan diberlakukannya PTSP. Bagaimana metode pelayanan Pendidikan yang efektif sebagai kebutuhan publik? Metode yang dilakukan dalam pelayanan publik berupa PTSP ini adalah digitalisasi seperti tujuan awal yang digaungkan oleh kementerian agama yaitu berbasis data oleh aplikasi yang dibuat oleh Satker MTsN 4 Kota Surabaya. Namun dalam perjalanan waktu kebutuhan akan metode

yang ada haruslah lebih efektif dan efisien mengingat kehadiran PTSP sangatlah dibutuhkan pelayanan yang cepat dan tepat. Bagaimana pengaruh Metode pelayanan prima dalam administrasi pendidikan? Metode pelayanan prima dalam PTSP sangat banyak membantu pegawai dan pihak madrasah MTSN 4 Kota Surabaya dalam menangani segala sesuatu yang berhubungan dengan kepentingan Sekolah selaku pihak utama, orang tua/ Wali murid, siswa, Kementerian Agama diatas satker dan Dinas dinas yang terkait yang berhubungan dengan madrasah.

Pelayanan Administrasi Jarak Jauh DI MASA PANDEMI

Di era digital ini, jarak seharusnya bukan lagi suatu masalah dalam dunia pendidikan. Melalui teknologi koneksi internet, Kehadiran secara fisik sudah bukan lagi masalah yang berarti. Batasan semakin menghilang sehingga BEKERJA KAPANPUN DAN DIMANAPUN. apapun yang kamu mau kapanpun dan di manapun. Jarak sudah bukan lagi menjadi penghalang. Namun, semudah apapun mendapatkan akses pendidikan lewat internet, bila tidak ada komitmen untuk bekerja dan melayani, teknologi yang tersedia tidaklah berarti.

Pelayanan administrasi Berbasis Komunitas

Fungsi jejaring sosial kini bukan hanya sekedar soal berkoneksi kembali dengan teman lama atau sanak keluarga yang tinggalnya jauh dari kamu. Di Satker MTs N 4 juga menggunakan jejaring sosial untuk masuk ke dalam pelayanan administrasi pendidikan.

Virtual Reality dan Augmented Reality

Pelayanan administrasi menjadi lebih efektif saat kita berada langsung di lokasi. Dengan Virtual Reality dan Augmented Reality, kita tidak perlu jauh-jauh ke luar negeri untuk berinteraksi dengan orang lain. Virtual Reality atau Realitas Maya adalah teknologi yang memungkinkan penggunaanya untuk dapat berinteraksi dengan suatu lingkungan berdimensi tiga (3D) yang disimulasikan oleh komputer sehingga penggunaanya seolah-olah terlibat secara fisik dalam lingkungan tersebut. Augmented Reality atau Realitas

Tambahan adalah teknologi yang menggabungkan benda-benda maya berbentuk 2 dimensi dan atau 3 dimensi dan benda-benda nyata ke dalam lingkungan nyata berdimensi 3, lalu memproyeksikan benda-benda maya tersebut dalam waktu nyata agar terintegrasi dan berjalan secara interaktif dalam dunia nyata. Teknologi Augmented Reality biasa digunakan di bidang militer, medis, komunikasi, dan manufaktur. Teknologi ini bersifat simulasi. Dengan penggabungan kedua teknologi ini, kita bisa lebih mudah dalam menyelesaikan sesuatu. Misalnya bisa disimulasikan bahwa sedang berada di negara tempat orang lain. Kita bisa dibuat seakan kamu berada di sana dan berbincang langsung dengan orang-orang di sana. Mungkin teknologi ini masih terlalu mahal tapi di MTs N 4 baru sekedar wacana dan uji coba trial. Pelayanan berbasis digital, tidak lagi menggunakan banyak kertas dan buku cetakan melainkan sudah digitalisasi dan media menggunakan hp android. Misal scan barcode.

Analisis dari Segi Manajemen

Jika dianalisa permasalahan yang terjadi mengenai kompetensi Operator PTSP di Madrasah Tsanawiyah Negeri 4 Kota Surabaya ini, ditinjau dari segi manajemen dapat diurai menjadi dua faktor :

1. Faktor Pegawai dan status (PNS/CPNS/PTT)
2. Faktor kerja sama antar sesama Pegawai/Guru di lingkungan Madrasah Tsanawiyah Negeri 4 Kota Surabaya.
3. Pegawai PTSP masing-masing memiliki kompetensi, kekurangan, peluang, dan tantangan yang dapat dijadikan acuan untuk pengembangan kualitas kompetensi dalam peningkatan mutu dan kualitas PTSP sebagai pelayanan publik.
4. Kompetensi yang dimiliki oleh setiap individu mungkin berbeda, namun secara keseluruhan para pegawai di lingkungan Satuan Kerja MTsN 4 Kota Surabaya memiliki masa kerja yang cukup lama, ditambah lagi mereka berasal dari PROGRAM STUDI akademis yang menunjang untuk visi dan misi yang digagas oleh Kementerian Agama Kota Surabaya.
5. Kekurangan, rata-rata yang berusia di atas 40 tahun, mereka kebanyakan tertinggal dalam perkembangan Ilmu dan Teknologi digital dan pelayanan prima untuk publik yang diterapkan untuk perkembangan PTSP dimasa yang akan datang, sehingga

sedikit banyak dapat menghambat proses percepatan pengembangan kompetensi. Ditambah lagi ada pegawai yang ditugaskan dalam PTSP namun kesulitan untuk menunjang dengan penerapan aplikasi dan bimtek yang disesuaikan dengan keinginan Kementerian agama, itu menjadikan pegawai yang ditugaskan dalam pelayanan PTSP di satuan kerja MTsN 4 Kota Surabaya kelihatan banyak/gemuk tetapi kualitas SDM (Sumber Daya Manusia) nya banyak yang kurang.

6. Peluang yang ada cukup baik, karena sekarang PTSP sebagai garda terdepan dalam pelayanan publik terhadap masyarakat yang didukung dengan kebijakan-kebijakan baru yang menguntungkan dalam pengembangan PTSP. Juga belanja modal Peralatan dan Mesin diselenggarakan melalui E-Katalog, sehingga kita dapat memilih spesifikasi peralatan komputer yang sesuai dengan beban aplikasi yang ada.
7. Tantangan yang ada adalah semakin banyaknya aplikasi digital yang dikeluarkan oleh Kementerian Agama dalam mewujudkan pelayanan prima dalam PTSP, data yang ada dan laporan yang diminta oleh atasan baik itu dari Kementerian Agama maupun dari yang harus tersedia saat itu juga, sehingga menuntut kinerja Operator PTSP yang maksimal.
8. Kekuatan yang dimiliki berupa kebersamaan dari segi waktu yang di atas 5 (lima) tahun, mengakibatkan telah terbentuknya kecocokan kerja antar pegawai/guru sehingga mempermudah komunikasi di dalam pelaksanaan pekerjaan, setiap konflik yang timbul dimungkinkan dapat diselesaikan secara kekeluargaan dan lebih mudah untuk saling memahami.
9. Kekurangan karena lokasi satker (satuan kerja) MTsN 4 Kota Surabaya terletak di perbatasan Surabaya-Gresik sehingga ketika ada undangan dan bimtek untuk Operator PTSP sebagai pelayan publik lintas Kementerian jarak yang ditempuh relatif jauh dan kondisi lalu lintas di Surabaya yang selalu diwarnai dengan kemacetan sehingga ada tantangan tersendiri ketika menghadiri undangan kegiatan. Digitalisasi pelayanan publik tidak didukung dengan minat masyarakat untuk mengikutinya, dan masyarakat cenderung aktif secara manual atau offline.
10. Peluang secara kelompok, MTs Negeri 4 Kota Surabaya berada di lokasi yang masyarakatnya Religius, tempat ibadah yang bagus dan ruangan yang memadai, sehingga tercipta iklim kerja yang kondusif.

11. Tantangan yang ada adalah ketika dalam penyajian data laporan data PTSP kepada masyarakat terdapat 2 (dua) sumber data yang berbeda, diantaranya adalah mengikuti instruksi dan visi misi kementerian agama sebagai kementerian pusat yang memiliki satuan kerja pendidikan di daerah dan data yang lain adalah yang berasal dari Kemendiknas yang memiliki aturan bahwasanya MTs N dimasukkan sebagai golongan sekolah swasta dikarenakan bukan dari sekolah negeri yang didirikan oleh Pemkot/ Pemda Kota Surabaya. Sehingga dibutuhkan kesinambungan atau sinkronisasi dalam menyusun data laporan tersebut.

Pembahasan dengan membandingkan hasil penelitian dengan penelitian terdahulu

Dalam hal ini penelitian yang terdahulu tentang PTSP yang pernah dilakukan sebelum ini adalah tentang penelitian tentang PTSP yang telah dilakukan di PTSP Kulon Progo Yogyakarta oleh Saudari Anik Nur Azizah, Penelitian oleh Mudriyati Salim dan penelitian yang dilakukan oleh Sella yang membahas tentang pelayanan PTSP dari berbagai dimensi. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui sejauh mana hasil akan manajemen dan kualitas PTSP di Kementerian Agama. Rata-rata penelitian ini dilakukan dengan metode Kualitatif dengan pendekatan studi kasus terkait layanan prima publik yang menjalankan PTSP dengan Konsep PDCA Deming.(Plan, Do, Check dan Action), yang meneliti dengan melihat dimensi sistem/ teknis manajemen pelayanan publik juga tentang pengaruh lingkungan. Maka dalam penelitian karya ini membahas tentang dimensi Responsive (daya cepat tanggap), ketepatan dan kecepatan dalam hal yang sesingkat nya untuk menghemat waktu. Sehingga dalam penelitian ini akan berdampak kepada sektor yang lain meliputi penyelenggara pelayanan publik, sarana dan SDM yang menangani.

Kesimpulan

Upaya menuju efektifitas pelayanan publik tersebut harus didukung oleh kemampuan, kompetensi dan sumber daya manusia yang optimal, yang senantiasa dinamis dan kokoh menjadi pilar di masyarakat menjadi panutan sekaligus trend centre di dalam roda pembangunan. Pelaksanaan upaya ini harus terus dipercepat dan disinergikan agar tidak tertinggal atau bahkan tergilas oleh perkembangan global, yang menuntut

persaingan ketat di setiap elemen kehidupan. Akselerasi atau percepatan pengembangan Sumber Daya Manusia adalah suatu keniscayaan yang tak bisa dipungkiri untuk menuju pembangunan ideal, sumber daya manusia merupakan mata rantai bagi lahirnya budaya luhur dan kehidupan berkualitas. Akselerasi tersebut bukan hanya sekedar wacana melainkan suatu aksi kongkret dari sebuah program, yang diimplementasikan pada setiap langkah dan aktifitas kehidupan setiap karyawan. Program program tersebut disusun dan dibukukan bersama *job description* dan buku kerja tiap pegawai.

Payanan publik yang terkait dengan administrasi pendidikan saat ini masih banyak yang mengandalkan cara konvensional seperti masyarakat langsung ke kantor dan mengadakan perihal yang ingin diajukan. Kurangnya pemanfaatan teknologi untuk pengajuan secara online menjadikan masyarakat malas untuk berpartisipasi.

Atau pergantian Kepala, beda pula mekanisme pengaduan nya. Ini menjadikan harus ada terobosan dalam digitalisasi pelayanan. Jadi ini menjadi tugas yang harus dibenahi bersama. Aplikasi adalah suatu program komputer yang dibuat untuk mengerjakan dan melaksanakan tugas, oleh karena itu harusnya dengan adanya aplikasi dapat mempermudah kerja dari seorang Operator Sistem Aplikasi Instansi. Tetapi pada kenyataannya terdapat banyak aplikasi yang ada dan harus dijalankan secara bersamaan sehubungan dengan Tahun Anggaran Berjalan, sehingga dibutuhkan kemampuan yang diatas rata-rata, baik secara Sumber Daya Manusia (SDM) maupun secara dukungan perangkat keras (*hardware*) yang memadai.

Apapun yang kita programkan sudah seharusnya mengorbankan setiap waktu dan potensi yang ada demi hasil yang lebih baik di masa datang, tinggalkan kebiasaan buruk menyimpan kotoran dan sampah di hari ini, Kementerian Agama harus menjadi mitra terdepan bagi masyarakat untuk mencapai derajat taqwa di hadapan Allah SWT. Karya ilmiah ini merupakan sebuah upaya untuk memberikan sebuah gambaran sekaligus semoga mampu menjadi inspirasi bagi pelaku pelayanan publik kepada masyarakat. Hal ini sangat penting karena bagaimanapun kualitas pelayanan prima harus terus ditingkatkan. Peningkatan terhadap pelayanan kepada masyarakat secara tidak langsung akan mampu meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan. Sehingga pembangunan yang berkesinambungan dan bermanfaat bagi masyarakat akan tercapai.

Daftar Pustaka

- Administrasi dan Supervisi Pendidikan, Ngalim Purwanto, Rosdakarya, Bandung. 2009, Hal. 3Kamus Besar Bahasa Indonesia
- Kriteria Khusus Operator, Pasal 39 ayat (1) Undang Undang Sistem Pendidikan Nasional No. 20 Tahun 2003. Pengertian Tenaga Kependidikan, Pasal 39 UU No. 20 Tahun 2003 Tentang Sisdiknas
- Purwanto, Ngalim. Administrasi dan Supervisi Pendidikan, Rosdakarya, Bandung. 2009, Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 tanggal 29 Desember 2016 tentang Pelayanan Terpadu Pada Kementerian Agama.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sandjaja, B dan Heriyanto, A. 2011. *Panduan Penelitian Edisi Revisi*. Prestasi Pustaka. Jakarta. 180 hlm.