



Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di SMK Aisyiyah Palembang

Arman Kurniawan¹, M Hasbi², Dian Safitri³

^{1,2,3} Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang
armanbatik@gmail.com, mhasbi_uin@radenfatah.ac.id, diansafitri_uin@radenfatah.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam pelayanan administrasi kesiswaan di SMK Aisyiyah Palembang serta mengidentifikasi faktor pendukung dan faktor penghambat dalam penerapannya. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan PTSP di SMK Aisyiyah Palembang telah berjalan dengan cukup baik melalui penerapan koordinasi, pengarahan, komunikasi, serta pembagian tugas dalam proses pelayanan administrasi kesiswaan. Sistem PTSP memberikan kemudahan bagi peserta didik dan pengguna layanan dalam memperoleh pelayanan administrasi yang lebih terarah, efektif, dan efisien. Adapun faktor pendukung pelaksanaan PTSP meliputi dukungan dari pihak sekolah, kerja sama antarpetugas, serta tersedianya sarana dan prasarana pendukung pelayanan. Sementara itu, faktor penghambat yang ditemukan yaitu keterbatasan jumlah sumber daya manusia, gangguan jaringan internet, keterbatasan fasilitas, serta masih kurangnya pemahaman sebagian pengguna layanan terhadap prosedur pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan optimalisasi sumber daya manusia, peningkatan fasilitas pelayanan, dan penguatan sosialisasi prosedur agar pelaksanaan PTSP dapat berjalan secara lebih maksimal dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kesiswaan di sekolah.

Kata Kunci: Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), Pelayanan Administrasi Kesiswaan, Kualitas Pelayanan Sekolah.

1. Pendahuluan

Pelayanan merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan organisasi, baik dalam lingkungan pemerintahan maupun lembaga pendidikan. Pelayanan publik pada dasarnya merupakan bentuk tanggung jawab penyelenggara layanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat melalui pemberian layanan yang efektif, efisien, dan berkualitas. Kualitas pelayanan menjadi salah satu indikator keberhasilan suatu organisasi karena berkaitan langsung dengan kepuasan pengguna layanan. Dalam konteks pelayanan publik, pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan serta menjamin terpenuhinya hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang baik. (Dewi & Suparno, 2022; Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik).

Perkembangan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, mudah, transparan, dan akuntabel mendorong berbagai lembaga untuk melakukan inovasi dalam sistem pelayanan. Salah satu inovasi yang dikembangkan adalah Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), yaitu sistem pelayanan yang mengintegrasikan seluruh proses pelayanan melalui satu pintu sehingga pengguna layanan tidak perlu melalui berbagai unit kerja secara terpisah. Penerapan PTSP bertujuan untuk menyederhanakan prosedur, mempercepat proses pelayanan, meningkatkan transparansi, serta menciptakan pelayanan yang lebih efektif dan efisien. (Suhartoyo, 2019; Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu).

Konsep Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang awalnya banyak diterapkan dalam pelayanan pemerintahan kemudian berkembang dan diterapkan pada berbagai sektor, termasuk bidang pendidikan. Dalam lembaga pendidikan, PTSP menjadi salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi sekolah, khususnya pelayanan yang berkaitan langsung dengan peserta didik, orang tua, dan masyarakat. Melalui sistem PTSP, berbagai layanan administrasi dapat dilakukan secara terintegrasi dalam satu unit pelayanan sehingga proses pengajuan, pengelolaan, hingga penyelesaian administrasi menjadi lebih terarah dan mudah diakses oleh pengguna layanan. (Nuraini, 2023; Rizki Pratiwi, Heru Nurasa, Wike Anggraini, dan Yuridha Sakinah, 2020).

Pelayanan administrasi kesiswaan merupakan salah satu bentuk pelayanan utama yang diselenggarakan oleh sekolah karena berkaitan langsung dengan kebutuhan peserta didik selama proses pendidikan berlangsung. Pelayanan tersebut mencakup berbagai kebutuhan administrasi seperti penerimaan peserta didik baru, mutasi siswa, penerbitan surat keterangan, legalisir dokumen akademik, serta pengelolaan data peserta didik. Oleh karena itu, diperlukan sistem pelayanan yang mampu memberikan kemudahan, kepastian waktu, dan ketepatan

layanan agar kebutuhan administrasi peserta didik dapat terpenuhi secara optimal. (Putra & Fitria, 2021; Surjadi, 2009).

Pelaksanaan suatu program pelayanan tidak hanya bergantung pada tersedianya sistem atau kebijakan, tetapi juga dipengaruhi oleh bagaimana proses implementasi dilakukan oleh seluruh komponen organisasi. Pelaksanaan merupakan proses menggerakkan, mengarahkan, membimbing, serta memotivasi anggota organisasi agar mampu menjalankan tugas sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Dalam pelaksanaan PTSP, aspek koordinasi, komunikasi, pengarahan, dan motivasi menjadi faktor penting agar pelayanan dapat berjalan secara efektif dan memberikan hasil yang sesuai dengan harapan pengguna layanan. (Mashuri, 2018; Andri & Endang, 2015).

Namun, dalam praktiknya penerapan PTSP di lingkungan sekolah masih menghadapi berbagai kendala. Berdasarkan hasil observasi awal pada SMK Aisyiyah Palembang, ditemukan bahwa pelaksanaan PTSP masih menghadapi permasalahan berupa keterbatasan sumber daya manusia karena pelayanan masih dilakukan oleh petugas yang merangkap tugas administrasi lainnya. Kondisi tersebut menyebabkan adanya tumpang tindih pekerjaan dan berpotensi menghambat kecepatan penyelesaian pelayanan administrasi kesiswaan. Selain itu, kendala lain yang ditemukan berupa gangguan jaringan internet, keterbatasan fasilitas pelayanan, serta masih kurangnya pemahaman pengguna layanan terhadap prosedur yang berlaku.

Pengembangan agribisnis kurma pada lahan kering memerlukan pendekatan yang tidak hanya berorientasi pada aspek produksi, tetapi juga pada penguatan sistem agribisnis secara menyeluruh. Menurut Davis dan Goldberg (1957), agribisnis merupakan suatu sistem yang mencakup seluruh aktivitas mulai dari penyediaan sarana produksi hingga pemasaran hasil pertanian. Keberhasilan pengembangan komoditas perkebunan sangat dipengaruhi oleh keterkaitan antar subsistem agribisnis yang berjalan secara terpadu (Saragih, 2001). Dalam konteks pembangunan pertanian berkelanjutan, pemanfaatan lahan kering harus memperhatikan aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan agar mampu memberikan manfaat jangka panjang bagi masyarakat (Pretty, 2008). Pengembangan kurma juga memiliki prospek yang menjanjikan karena tanaman ini mampu beradaptasi pada kondisi lingkungan yang relatif kering dan memiliki nilai ekonomi tinggi di pasar global (Jain et al., 2011). Selain itu, kemitraan usaha menjadi instrumen penting dalam meningkatkan akses petani terhadap modal, teknologi, dan pasar sehingga dapat memperkuat daya saing usaha tani (Porter & Kramer, 2011). Keterlibatan investor dalam sektor pertanian juga berpotensi meningkatkan efisiensi investasi dan mempercepat pengembangan komoditas unggulan daerah apabila didukung tata kelola yang baik (World Bank, 2020). Dari sisi kelembagaan, keberhasilan suatu kemitraan sangat ditentukan oleh adanya kepercayaan, transparansi, dan pembagian manfaat yang adil antar pihak yang terlibat (Ostrom, 2010). Di samping itu, penguatan modal sosial masyarakat pedesaan berperan penting dalam mendukung keberlanjutan program pengembangan agribisnis berbasis kemitraan (Putnam, 2000). Oleh karena itu, pengembangan agribisnis kurma berbasis sistem nyakap memiliki potensi untuk menjadi model inovatif dalam pemanfaatan lahan kering sekaligus meningkatkan kesejahteraan petani melalui kolaborasi antara pemilik lahan, investor, dan pengelola usaha (Todaro & Smith, 2021; Ellis, 2000).

Kualitas pelayanan dalam lembaga pendidikan merupakan salah satu faktor yang menentukan tingkat kepuasan peserta didik dan masyarakat terhadap sekolah. Pelayanan yang baik tidak hanya ditunjukkan melalui kecepatan proses administrasi, tetapi juga melalui sikap petugas yang ramah, responsif, dan mampu memberikan solusi terhadap kebutuhan pengguna layanan. Oleh karena itu, sekolah dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya agar mampu memenuhi harapan masyarakat yang semakin tinggi.

Dalam era digital saat ini, pelayanan administrasi sekolah mengalami perubahan yang signifikan. Pemanfaatan teknologi informasi memungkinkan berbagai proses administrasi dilakukan secara lebih cepat dan akurat. Digitalisasi layanan administrasi juga membantu sekolah dalam mengurangi penggunaan dokumen fisik, mempercepat pencarian data, serta meningkatkan keamanan penyimpanan informasi peserta didik.

Penerapan PTSP di lingkungan sekolah pada dasarnya merupakan bentuk inovasi pelayanan publik yang berorientasi pada kemudahan akses layanan. Melalui sistem ini, pengguna layanan dapat memperoleh berbagai kebutuhan administrasi dalam satu lokasi pelayanan tanpa harus berpindah-pindah ke berbagai unit kerja. Kondisi tersebut memberikan efisiensi waktu dan tenaga bagi peserta didik maupun orang tua.

Selain memberikan kemudahan bagi pengguna layanan, PTSP juga membantu sekolah dalam menciptakan sistem kerja yang lebih terstruktur. Setiap proses pelayanan memiliki alur yang jelas sehingga memudahkan pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan. Dengan adanya standar operasional prosedur yang terintegrasi, risiko kesalahan administrasi dapat diminimalkan.

Sumber daya manusia menjadi faktor penting dalam keberhasilan implementasi PTSP. Petugas pelayanan tidak hanya dituntut memiliki kemampuan administratif, tetapi juga kemampuan komunikasi yang baik dalam melayani pengguna. Kompetensi petugas akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan serta tingkat kepuasan pengguna layanan.

Komunikasi yang efektif antara petugas dan pengguna layanan menjadi salah satu aspek penting dalam pelaksanaan PTSP. Informasi yang jelas mengenai persyaratan, prosedur, dan waktu penyelesaian layanan dapat

membantu mengurangi kesalahpahaman yang sering terjadi dalam proses administrasi. Dengan demikian, pelayanan dapat berlangsung lebih lancar dan efisien.

Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai juga menjadi faktor pendukung dalam penyelenggaraan PTSP. Ruang pelayanan yang nyaman, perangkat komputer yang memadai, akses internet yang stabil, serta sistem informasi yang terintegrasi akan membantu petugas dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada pengguna layanan. Pelaksanaan PTSP juga berkontribusi dalam meningkatkan transparansi pelayanan administrasi sekolah. Pengguna layanan dapat mengetahui tahapan pelayanan yang sedang berlangsung sehingga meminimalkan ketidakjelasan informasi. Transparansi tersebut menjadi salah satu upaya untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pendidikan.

Dalam perspektif manajemen pendidikan, PTSP merupakan bagian dari upaya modernisasi tata kelola sekolah. Modernisasi tersebut diperlukan agar sekolah mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan tuntutan masyarakat yang semakin kompleks. Sistem pelayanan yang efektif akan mendukung terciptanya pengelolaan sekolah yang profesional. Pelayanan administrasi yang baik dapat memberikan dampak positif terhadap citra sekolah di mata masyarakat. Sekolah yang mampu memberikan pelayanan cepat, tepat, dan ramah cenderung memperoleh tingkat kepercayaan yang lebih tinggi dari peserta didik maupun orang tua. Kepercayaan tersebut menjadi modal penting dalam meningkatkan daya saing lembaga pendidikan.

Partisipasi pengguna layanan juga memiliki peran penting dalam mendukung keberhasilan PTSP. Pengguna yang memahami prosedur pelayanan akan lebih mudah mengikuti tahapan administrasi yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, sekolah perlu melakukan sosialisasi secara berkala mengenai mekanisme pelayanan yang berlaku. Evaluasi terhadap pelaksanaan PTSP perlu dilakukan secara berkelanjutan untuk mengetahui efektivitas sistem yang diterapkan. Evaluasi dapat dilakukan melalui pengukuran kepuasan pengguna layanan, identifikasi kendala yang dihadapi petugas, serta penilaian terhadap pencapaian standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh sekolah.

Perkembangan teknologi informasi juga membuka peluang bagi sekolah untuk mengembangkan PTSP berbasis digital. Melalui sistem pelayanan daring, berbagai kebutuhan administrasi dapat diajukan secara online sehingga pengguna layanan tidak selalu harus datang langsung ke sekolah. Inovasi tersebut dapat meningkatkan efisiensi pelayanan sekaligus memperluas akses layanan. Penerapan PTSP yang efektif membutuhkan dukungan dari seluruh unsur sekolah, mulai dari pimpinan, tenaga administrasi, guru, hingga pengguna layanan. Kerja sama yang baik antar pihak akan membantu menciptakan sistem pelayanan yang berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Dengan semakin meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pendidikan, keberadaan PTSP menjadi salah satu strategi yang relevan dalam meningkatkan mutu layanan administrasi sekolah. Melalui pelayanan yang terintegrasi, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna, sekolah dapat mewujudkan pelayanan administrasi yang lebih profesional dan berkualitas.

Pelayanan administrasi yang efektif memerlukan adanya standar pelayanan yang jelas sebagai pedoman bagi petugas maupun pengguna layanan. Standar pelayanan tersebut mencakup prosedur pelayanan, persyaratan administrasi, jangka waktu penyelesaian, biaya pelayanan apabila diperlukan, serta mekanisme pengaduan. Dengan adanya standar yang jelas, proses pelayanan dapat berjalan secara lebih terukur dan memberikan kepastian bagi pengguna layanan.

Kepastian pelayanan merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam penyelenggaraan PTSP. Pengguna layanan mengharapkan setiap kebutuhan administrasi dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Oleh karena itu, petugas pelayanan perlu memiliki komitmen yang tinggi dalam menjalankan tugasnya agar pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pengguna dan meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap sekolah. Selain aspek kecepatan, kualitas pelayanan juga ditentukan oleh kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang akurat dan mudah dipahami. Informasi yang disampaikan secara jelas dapat membantu pengguna layanan memahami prosedur administrasi yang harus dilakukan sehingga dapat mengurangi terjadinya kesalahan atau keterlambatan dalam pengurusan dokumen.

Penerapan PTSP juga berperan dalam meningkatkan akuntabilitas pelayanan administrasi sekolah. Setiap proses pelayanan yang dilakukan dapat didokumentasikan dengan baik sehingga memudahkan proses pengawasan dan evaluasi. Akuntabilitas yang baik akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem pelayanan yang diterapkan oleh sekolah. Di era transformasi digital, sekolah dituntut untuk mampu mengintegrasikan teknologi dalam berbagai layanan administrasi. Pemanfaatan sistem informasi berbasis digital dapat membantu mempercepat proses pengolahan data, mempermudah penyimpanan dokumen, serta meningkatkan ketepatan informasi yang diberikan kepada pengguna layanan. Dengan demikian, pelayanan administrasi dapat dilakukan secara lebih efektif dan efisien.

Keberhasilan implementasi PTSP juga dipengaruhi oleh dukungan pimpinan sekolah. Pimpinan memiliki peran penting dalam menyediakan kebijakan, sarana pendukung, serta menciptakan budaya kerja yang berorientasi pada pelayanan. Dukungan tersebut menjadi faktor yang menentukan keberlanjutan dan efektivitas pelaksanaan PTSP dalam jangka panjang.

Monitoring dan pengawasan secara berkala perlu dilakukan untuk memastikan bahwa seluruh prosedur pelayanan telah berjalan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Melalui kegiatan monitoring, sekolah dapat mengidentifikasi berbagai kendala yang muncul serta melakukan perbaikan secara cepat sehingga kualitas pelayanan tetap terjaga. Dengan adanya sistem PTSP yang terorganisasi dengan baik, sekolah dapat memberikan pelayanan administrasi yang lebih profesional, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan peserta didik. Hal tersebut tidak hanya meningkatkan efisiensi pelayanan, tetapi juga mendukung terciptanya tata kelola sekolah yang lebih modern, transparan, dan akuntabel dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan pelaksanaan PTSP tidak hanya ditentukan oleh keberadaan sistem pelayanan, tetapi juga membutuhkan pengelolaan sumber daya manusia, koordinasi antartugas, serta dukungan sarana dan prasarana yang memadai. Penelitian mengenai pelaksanaan PTSP di SMK Aisyiyah Palembang menjadi penting dilakukan untuk mengetahui bagaimana sistem pelayanan tersebut diterapkan, sekaligus mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat yang memengaruhi efektivitas pelayanan administrasi kesiswaan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi sekolah agar lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam pelayanan administrasi kesiswaan di SMK Aisyiyah Palembang serta faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran secara mendalam mengenai pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam pelayanan administrasi kesiswaan di SMK Aisyiyah Palembang, termasuk faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelaksanaannya. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat memahami fenomena yang terjadi secara langsung berdasarkan kondisi nyata di lapangan.

Penelitian ini dilaksanakan di SMK Aisyiyah Palembang yang berlokasi di Jalan Kolonel H. Burlian No. 1032 KM 7,5, Kelurahan Karya Baru, Kecamatan Alang-Alang Lebar, Kota Palembang, Provinsi Sumatera Selatan. Pelaksanaan penelitian dilakukan mulai dari tahap observasi awal hingga proses pengumpulan data penelitian pada September sampai Desember 2025.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari informan penelitian melalui wawancara dan observasi terhadap pelaksanaan PTSP di SMK Aisyiyah Palembang. Informan penelitian meliputi pihak-pihak yang terlibat dalam pelaksanaan pelayanan administrasi, yaitu kepala sekolah, kepala PTSP, staf PTSP, serta pihak terkait lainnya. Sementara itu, data sekunder diperoleh melalui dokumentasi berupa arsip, dokumen administrasi, foto kegiatan, serta dokumen pendukung lainnya yang berkaitan dengan pelaksanaan PTSP.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga metode, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung proses pelaksanaan pelayanan administrasi melalui sistem PTSP, termasuk mekanisme pelayanan, aktivitas petugas, serta kondisi sarana dan prasarana pendukung. Wawancara dilakukan secara mendalam kepada informan untuk memperoleh informasi mengenai pelaksanaan PTSP, kendala yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data penelitian berupa dokumen pelayanan, standar operasional prosedur (SOP), dan berbagai bukti pendukung lainnya.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis data kualitatif yang meliputi tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Tahap reduksi data dilakukan dengan memilih dan menyederhanakan data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk uraian naratif agar memudahkan peneliti dalam memahami fenomena yang diteliti. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan berdasarkan temuan penelitian mengenai pelaksanaan PTSP serta faktor pendukung dan penghambatnya di SMK Aisyiyah Palembang.

Untuk memastikan keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi, yaitu membandingkan dan memeriksa kembali informasi yang diperoleh dari berbagai sumber dan teknik pengumpulan data. Melalui triangulasi sumber dan teknik, peneliti dapat memperoleh data yang lebih valid dan menggambarkan kondisi sebenarnya mengenai pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam pelayanan administrasi kesiswaan di SMK Aisyiyah Palembang.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Pelayanan Administrasi Kesiswaan di SMK Aisyiyah Palembang

Berdasarkan hasil penelitian melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada pelayanan administrasi kesiswaan di SMK Aisyiyah Palembang telah berjalan dengan cukup baik. Penerapan sistem PTSP menjadi salah satu upaya sekolah dalam meningkatkan kualitas pelayanan

administrasi agar lebih efektif, efisien, dan terpusat. Melalui sistem pelayanan satu pintu, berbagai kebutuhan administrasi peserta didik dapat dilayani melalui satu unit pelayanan sehingga memudahkan siswa, orang tua, maupun pengguna layanan lainnya dalam memperoleh layanan administrasi sekolah.

Pelaksanaan PTSP di SMK Aisyiyah Palembang dilihat melalui beberapa aspek, yaitu pengarahan, motivasi, koordinasi, dan komunikasi. Keempat aspek tersebut menjadi bagian penting dalam mendukung keberhasilan pelaksanaan pelayanan karena berkaitan dengan bagaimana petugas menjalankan tugas, berkoordinasi, serta memberikan pelayanan kepada pengguna layanan.

a. Pengarahan dalam Pelaksanaan PTSP

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengarahan dalam pelaksanaan PTSP telah dilakukan oleh kepala sekolah dan kepala Tata Usaha kepada petugas pelayanan secara berkala. Pengarahan diberikan melalui rapat koordinasi dan briefing sebelum pelayanan dimulai dengan tujuan memastikan petugas memahami tugas, prosedur pelayanan, serta standar pelayanan administrasi yang harus diterapkan. Bentuk pelayanan yang diarahkan meliputi pelayanan surat keterangan siswa, legalisir dokumen, mutasi siswa, pelayanan informasi administrasi, serta penerapan sikap pelayanan prima kepada pengguna layanan.

Pengarahan tersebut menunjukkan adanya upaya pimpinan dalam mengendalikan dan mengarahkan pelaksanaan pelayanan agar berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Hal ini sesuai dengan konsep pelaksanaan dalam manajemen bahwa pengarahan berfungsi untuk memberikan petunjuk, bimbingan, dan informasi kepada anggota organisasi agar mampu melaksanakan tugas secara efektif. Dengan adanya pengarahan yang baik, petugas PTSP memiliki pemahaman yang lebih jelas mengenai tanggung jawabnya sehingga pelayanan administrasi dapat berjalan lebih terarah

b. Motivasi dalam Pelaksanaan PTSP

Selain pengarahan, aspek motivasi juga menjadi faktor penting dalam mendukung pelaksanaan pelayanan administrasi melalui PTSP. Berdasarkan hasil penelitian, pihak sekolah memberikan motivasi kepada petugas pelayanan agar tetap memiliki semangat kerja, tanggung jawab, dan komitmen dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pengguna layanan. Motivasi diberikan melalui dukungan pimpinan, apresiasi terhadap kinerja petugas, serta pembinaan secara berkelanjutan.

Pemberian motivasi tersebut berperan dalam meningkatkan kinerja petugas PTSP karena pelayanan administrasi membutuhkan ketelitian, kedisiplinan, dan sikap responsif terhadap kebutuhan pengguna layanan. Dengan adanya motivasi dari pimpinan, petugas menjadi lebih terdorong untuk melaksanakan pelayanan sesuai prosedur dan memberikan pelayanan yang optimal.

c. Koordinasi dan Komunikasi dalam Pelaksanaan PTSP

Pelaksanaan PTSP di SMK Aisyiyah Palembang juga didukung oleh koordinasi dan komunikasi yang baik antara pimpinan, petugas pelayanan, serta pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa koordinasi dilakukan melalui kerja sama antarpegawai dalam menyelesaikan berbagai kebutuhan administrasi siswa. Pembagian tugas yang dilakukan membantu mengurangi kesalahan dalam pelayanan dan memastikan setiap kebutuhan administrasi dapat diproses sesuai prosedur.

Selain koordinasi internal, komunikasi antara petugas dan pengguna layanan juga menjadi bagian penting dalam keberhasilan pelayanan. Petugas PTSP berupaya memberikan informasi mengenai prosedur pelayanan, persyaratan administrasi, serta membantu menyelesaikan kendala yang dialami pengguna layanan. Meskipun masih terdapat beberapa kendala dalam penyampaian informasi, petugas berusaha melakukan koordinasi ulang agar pelayanan tetap berjalan dengan baik.

Dengan demikian, pelaksanaan PTSP di SMK Aisyiyah Palembang menunjukkan bahwa sistem pelayanan satu pintu mampu memberikan kemudahan dalam pelayanan administrasi kesiswaan. Adanya pengarahan, motivasi, koordinasi, dan komunikasi yang berjalan cukup baik menjadikan pelayanan lebih tertib, terarah, dan mudah diakses oleh pengguna layanan.

3.2 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Pelaksanaan PTSP pada Pelayanan Administrasi Kesiswaan di SMK Aisyiyah Palembang

Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada pelayanan administrasi kesiswaan di SMK Aisyiyah Palembang dipengaruhi oleh beberapa faktor yang mendukung maupun menghambat keberlangsungan pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian, faktor pendukung utama dalam pelaksanaan PTSP meliputi adanya dukungan dari pihak sekolah, kerja sama antarpetugas, tersedianya sarana dan prasarana pelayanan, serta adanya sistem pelayanan yang telah terstruktur. Dukungan pimpinan sekolah melalui pemberian arahan, motivasi, dan koordinasi secara berkala menjadi salah satu faktor penting dalam memastikan petugas mampu menjalankan tugas pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Selain itu, koordinasi yang baik antarpegawai membantu memperlancar proses penyelesaian administrasi sehingga pelayanan dapat diberikan secara lebih efektif dan efisien.

Ketersediaan fasilitas pelayanan seperti ruang pelayanan, komputer, printer, dan perlengkapan administrasi lainnya juga menjadi faktor pendukung dalam pelaksanaan PTSP. Keberadaan fasilitas tersebut membantu petugas dalam menjalankan berbagai layanan administrasi kesiswaan, seperti pengurusan surat keterangan,

legalisir dokumen, dan kebutuhan administrasi peserta didik lainnya. Meskipun masih terdapat beberapa fasilitas yang perlu diperbarui, sarana yang tersedia telah cukup membantu proses pelayanan sehari-hari. Selain itu, adanya prosedur pelayanan yang jelas memberikan kemudahan bagi petugas maupun pengguna layanan dalam memah Di sisi lain, pelaksanaan PTSP juga masih menghadapi beberapa faktor penghambat. Salah satu kendala yang ditemukan adalah keterbatasan sumber daya manusia, di mana petugas PTSP masih memiliki tugas rangkap dengan pekerjaan administrasi lainnya. Kondisi tersebut menyebabkan beban kerja petugas meningkat, terutama ketika jumlah pengguna layanan mengalami peningkatan, sehingga dapat memengaruhi kecepatan penyelesaian beberapa layanan administrasi.

Selain keterbatasan sumber daya manusia, hambatan lainnya yaitu keterbatasan fasilitas dan gangguan sistem pelayanan, seperti kendala jaringan internet yang dapat menghambat proses administrasi. Keterbatasan ruang pelayanan juga menjadi tantangan ketika jumlah pengguna layanan meningkat sehingga dapat memengaruhi kenyamanan dalam proses pelayanan. Selain itu, masih terdapat sebagian pengguna layanan yang belum sepenuhnya memahami prosedur pelayanan sehingga petugas perlu memberikan penjelasan tambahan agar proses administrasi dapat berjalan sesuai ketentuan.ami tahapan pelayanan yang harus dilakukan.

Secara keseluruhan, faktor pendukung dan penghambat tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan pelaksanaan PTSP tidak hanya bergantung pada sistem pelayanan yang diterapkan, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia, dukungan organisasi, ketersediaan fasilitas, serta pemahaman pengguna layanan terhadap prosedur yang berlaku. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kompetensi petugas, penambahan atau optimalisasi sumber daya manusia, perbaikan sarana pelayanan, serta peningkatan sosialisasi prosedur agar pelaksanaan PTSP di SMK Aisyiyah Palembang dapat berjalan lebih optimal dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kesiswaan.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada pelayanan administrasi kesiswaan di SMK Aisyiyah Palembang, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan PTSP telah berjalan dengan cukup baik dan mampu memberikan kemudahan dalam proses pelayanan administrasi sekolah. Pelaksanaan PTSP didukung oleh beberapa aspek penting, yaitu pengarahan, motivasi, koordinasi, dan komunikasi yang dilakukan oleh pihak sekolah kepada petugas pelayanan. Sistem pelayanan satu pintu membantu menciptakan pelayanan yang lebih terarah, efektif, dan efisien bagi peserta didik maupun pengguna layanan lainnya.

Keberhasilan pelaksanaan PTSP dipengaruhi oleh adanya dukungan dari pihak sekolah, kerja sama antarpetugas, ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan, serta prosedur pelayanan yang jelas. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa hambatan, seperti keterbatasan sumber daya manusia karena adanya tugas rangkap, keterbatasan fasilitas pelayanan, gangguan jaringan, serta masih adanya pengguna layanan yang kurang memahami prosedur pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia, optimalisasi fasilitas pelayanan, dan peningkatan sosialisasi mengenai prosedur PTSP agar pelayanan administrasi kesiswaan dapat berjalan lebih maksimal.

Secara keseluruhan, penerapan PTSP di SMK Aisyiyah Palembang telah memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kesiswaan. Dengan adanya penguatan manajemen pelayanan dan perbaikan berkelanjutan terhadap faktor pendukung maupun penghambat, PTSP diharapkan mampu menjadi sistem pelayanan yang semakin efektif, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan.

Reference

- Andri, & Endang. (2015). *Pengantar Manajemen*.
- Davis, J. H., & Goldberg, R. A. (1957). *A Concept of Agribusiness*. Boston: Harvard University Press.
- Dewi, R. C., & Suparno, S. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*.
- Ellis, F. (2000). *Rural Livelihoods and Diversity in Developing Countries*. Oxford: Oxford University Press.
- Jain, S. M., Al-Khayri, J. M., & Johnson, D. V. (2011). *Date Palm Biotechnology*. Dordrecht: Springer.
- Mashuri. (2018). *Manajemen Pendidikan: Konsep dan Aplikasi*.
- Nuraini. *Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Mendukung Mutu Pendidikan Agama Islam di Madrasah*.
- Ostrom, E. (2010). *Governing the Commons: The Evolution of Institutions for Collective Action*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- Porter, M. E., & Kramer, M. R. (2011). Creating Shared Value. *Harvard Business Review*, 89(1–2), 62–77.
- Pretty, J. (2008). Agricultural Sustainability: Concepts, Principles and Evidence. *Philosophical Transactions of the Royal Society B*, 363(1491), 447–465.
- Putnam, R. D. (2000). *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community*. New York: Simon & Schuster.
- Putra, A. P., & Fitria, H. (2021). The Influence of Communication and Work Motivation on Teacher Performance.
- Rizki Pratiwi, Heru Nurasa, Wike Anggraini, & Yuridha Sakinah. (2020). *Kinerja Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Palembang*.
- Saragih, B. (2001). *Agribisnis Paradigma Baru Pembangunan Ekonomi Berbasis Pertanian*. Bogor: Yayasan Mulia Persada Indonesia.
- Suhartoyo, S. (2019). Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). *Administrative Law and Governance Journal*.
- Surjadi. (2009). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*.

Todaro, M. P., & Smith, S. C. (2021). *Economic Development* (13th ed.). New York: Pearson.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

World Bank. (2020). *Agriculture and Food Overview: Investing in Sustainable Agriculture*. Washington, DC: World Bank.