

---

## **Digitalisasi Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pada Layanan Pendidikan Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang**

**Inayatul Maftukhah**

Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri

Maulana Malik Ibrahim Malang, Indonesia

inayatulmaftukhah98@gmail.com

### **ABSTRACT**

The rapid development of technology can encourage the government to implement digital public services, for the effectiveness of the service process provided to the community. This is one of the technology utilization carried out by the government, which is called e-government. The focus of this research is to describe the concept of digitizing a one-stop integrated service system (PTSP) in education services and describe the supporting and inhibiting factors of digitizing a one-stop integrated service system (PTSP) in education services at the Office of the Ministry of Religion of Malang Regency. The research method used by researchers is a qualitative method with a descriptive approach. Data collection techniques are observation, interviews and documentation. The data analysis technique is the Miles and Huberman model: Data collection, data reduction, data display, and conclusion drawing/verification. And checking the validity of the data, namely source triangulation and technical triangulation. The results of this study are the concept of digitalization of one-stop integrated services (PTSP) has been implemented by the Malang Regency Office of the Ministry of Religious Affairs, which provides the benefits of fast and easy service processes taking place digitally. Supporting factors are human resources and adequate infrastructure, while inhibiting factors are the lack of competent networks and resources in the institution.

**Keywords:** Digitalization; One Stop Integrated Service (PTSP); Education Services

### **ABSTRAK**

Perkembangan teknologi yang begitu pesat, dapat menjadi pendorong pemerintah untuk melaksanakan pelayanan publik secara digital, guna keefektifan proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Hal tersebut, merupakan salah satu pemanfaat teknologi yang dilakukan pemerintah yakni disebut *e-goverenment*. Adapun fokus penelitian ini yakni untuk mendeskripsikan konsep digitalisasi sistem pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) pada layanan pendidikan dan mendeskripsikan faktor pendukung serta penghambat dari digitalisasi sistem pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) pada layanan pendidikan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang. Metode penelitian yang digunakan peneliti yakni metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data yakni observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yakni model Miles dan Huberman: Pengumpulan data (*data collection*), reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan (*conclusion drawing/verification*). Dan pengecekan keabsahan data yakni triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Hasil penelitian ini yakni konsep digitalisasi pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) telah diterapkan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang, yang memberikan manfaat dari cepat dan mudah pada proses pelayanan berlangsung secara digital. Faktor pendukung yakni sumber daya manusia dan sarana prasarana yang

memadai, sedangkan faktor penghambatnya yakni kurangnya jaringan dan sumber daya yang kompeten di lembaga.

**Kata-Kata Kunci:** Digitalisasi; Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP); Layanan Pendidikan

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi yang begitu pesat mengakibatkan terjadinya perubahan secara signifikan dari berbagai sektor belahan dunia. Dimana dengan adanya teknologi akan lebih memudahkan manusia dalam menjalankan suatu kegiatan, baik dari kegiatan pribadi maupun kegiatan kerja, yang akan memberikan dampak negative maupun positif tergantung dari pemanfaatan teknologi tersebut. Hal ini mendorong pemerintah untuk memanfaatkan teknologi dalam menjalankan roda pemerintahan yang disebut dengan e-Government. E-government adalah model sistem pemerintahan yang berbasis digital guna meningkatkan ke efektivitasan dan efisiensi pemerintahan dalam penyediaan layanan terhadap masyarakat (Silmi Muftin Nabila, S Sunariyanto, and Hirshi Anadza, 2022). Salah satu penerapan e-government yaitu digitalisasi pelayanan terpadu satu (PTSP). Seperti peraturan Presiden Republik Indonesia nomor 97 tahun 2014 tentang penyelenggara pelayanan terpadu satu pintu (PTSP), bahwa dalam melayani masyarakat dengan proses yang pendek, cepat, mudah serta terjangkau, sehingga menjadikan kepuasan tersendiri dari masyarakat dan merasa kebutuhan yang diinginkan dapat terpenuhi, maka dari itu perlu dilaksanakannya suatu pelayanan terpadu satu pintu dari penyelenggaraan perizinan dan nonperizinan secara elektronik.

Telah banyak terdapat instansi yang menerapkan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) salah satunya yaitu di Kementerian Agama kabupaten malang. Dimana terdapat tiga jenis layanan yang menggunakan website pelayanan terpadu satu pintu (PTSP), diantaranya yaitu layanan umum (urusan kepegawaian, dan umum), layanan pendidikan (pendidikan madrasah, pendidikan pondok dan pesantren, dan pendidikan agama islam), layanan keagamaan (penyelenggara haji dan umroh, penyelenggara kristen, penyelenggara katolik, bimbingan masyarakat islam, dan penyelenggara hindu). Tiga jenis layanan tersebut mempunyai kewajiban masingmasing dari segi tugas dan tanggung jawabnya terhadap seksi yang sudah ditetapkan.

Layanan pendidikan yang disediakan Kementerian Agama mencakup tiga seksi yaitu, pertama seksi pendidikan madrasah (pendma) merupakan unit kerja yang mengurus administrasi madrasah di seluruh Kabupaten Malang pada RA, MI, Mts, dan MA. Kedua, seksi pendidikan diniyah dan pondok pesantren merupakan unit kerja yang melaksanakan pelayanan serta pengelolaan sistem informasi pada bidang pondok, madrasah diniyah (madin), dan taman pendidikan al-qur'an (TPQ). Ketiga, seksi pendidikan agama Islam merupakan unit kerja yang melaksanakan pelayanan serta pengelolaan data informasi bidang pendidikan agama islam pada PAUD, SD, SMP, dan SMA. Dari berjalanannya pelayanan tersebut, terdapat Kepala seksi (kasi) yang bertugas mengatur serta mengkoordinasi kinerja staff masing-masing.

Adapun keuntungan dari digitalisasi pelayanan terpadu satu pintu yaitu meningkatkan produktivitas, meningkatkan efisiensi operasional, membuat keputusan berbasis data yang lebih baik, memberikan pelayanan secara efektif kepada pengguna, meningkatkan inovasi. Sedangkan tantangannya yaitu tantangan keselamatan data, transformasi budaya organisasi, kesenjangan digital, dan kecanduan pada teknologi. Maka

dari itu, dengan adanya perencanaan yang efektif, manajemen perubahan yang baik, dan mempunyai pengetahuan luas tentang kebutuhan pengguna teknologi merupakan kunci dari keberhasilan digitalisasi, serta memberikan kemudahan bagi pekerjaan yang sedang dilaksanakan.

Fokus penelitian ini yaitu bagaimana konsep serta faktor pendukung dan penghambat dari digitalisasi sistem pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) pada layanan pendidikan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang. Dimana peneliti melihat instansi tersebut memanfaatkan teknologi yang sekarang berkembang begitu pesatnya seperti membuat beberapa website yang digunakan sebagai proses pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang. Disini peneliti tertarik dengan salah satu website pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) bagian layanan pendidikan, dimana website tersebut tidak hanya digunakan oleh satu seksi saja melainkan semua seksi menggunakan website tersebut untuk melakukan pelayanan berbasis digital.

## KAJIAN LITERATUR

### Digitalisasi

#### 1. Digitalisasi dan Perkembangannya

Digitalisasi adalah sebuah peralihan dari analog ke digital. Adapun keberadaan internet dan komputer sering dikaitkan dengan teknologi. Perkembangan tersebut merupakan modernisasi atau pembaharuan penggunaan teknologi, dimana semua pekerjaan dapat diselesaikan dengan menggunakan peralatan canggih untuk menunjang aktivitas manusia. (Hendriyaldi, Erida, 2022) Dari adanya internet dan komputer memberikan inovasi kepada manusia untuk bisa menghasilkan lebih banyak kemudahan, yakni melalui proses digitalisasi. Selain itu, proses digitalisasi juga tidak akan bisa terjadi tanpa digitasi. Tujuan digitasi adalah mengurangi pengeluaran dengan menyederhanakan prosedur internal, seperti mengotomatisasi kerja dan meminimalisir lebih sedikit kertas, dan lain sebagainya.(Marwiyah, 2023)

Adapun perkembangan teknologi digital ditandai dengan kemajuan teknologi yang begitu pesat, yaitu di era tahun 2000 adalah puncak dari kemajuan teknologi tersebut. Dimana setiap individu, lembaga pemerintahan maupun non pemerintahan memanfaatkan teknologi di dalam kehidupannya serta pekerjaan. Dengan adanya teknologi dapat memberikan kemudahan mulai dari komunikasi, transaksi, informasi, hiburan, edukasi, kebutuhan pribadi serta kemudahan dalam hal pelayanan terhadap masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan baik tidaknya akan ditentukan oleh tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterimanya.(Danuri, 2019)

#### 2. Konsep Digitalisasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Menurut Indrajit terdapat tiga elemen yang harus diperhatikan dalam menerapkan konsep digitalisasi pada sektor publik, diantaranya:

##### a. *Support*

Digitalisasi berkembang di Indonesia bermula dari berkembangnya elemen-elemen digital seperti komputer, internet, dan gawai yang kemudian berkembang dalam penggunaan teknologi digital dalam berbagai bidang yang ada di Indonesia. Salah satu bidang tersebut adalah pemerintahan yang dipergunakan untuk membantu meningkatkan kinerja para pegawainya dan memanajemen hal penting dalam pemerintahan seperti memberi layanan pada publik.

b. *Capacity*

Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif e-government, terutama yang berkaitan dengan sumber daya finansial.

c. *Value*

Pemerintah harus benar-benar teliti dalam memilih prioritas jenis aplikasi e-government apa saja yang harus didahului pembangunannya agar benar-benar memberikan value (manfaat) yang secara signifikan dirasakan oleh masyarakatnya.

### 3. Manfaat Digitalisasi

Cahyadi, menjelaskan bahwa terdapat beberapa manfaat dalam penerapan *e-government*, yakni:(Marwiyah, 2023)

- a. Institusi dan organisasi mendapatkan keuntungan serta manfaat dari penerapan *e-government*, dikarenakan dapat menghemat anggaran dalam memberikan pelayanan publik. Mengingat penggunaan *e-government* dapat menghasilkan penghematan kertas, energi, dan waktu, maka akan terjadi peningkatan pertukaran data dan informasi.
- b. Manfaat yang dirasakan masyarakat yakni penyampaian informasi yang lebih cepat, layanan publik sepanjang hari selama 1x24 jam, dan lebih banyak akses informasi yang dibutuhkan.

## Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

### 1. Definisi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Menurut Suherlan dkk 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 di laksanakan secara terpadu dalam satu pintu guna mencapai good governance/kepemerintahan yang baik. 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, efektif dan efisien, sehingga masyarakat tidak kesulitan dalam mengajukan permohonan serta instansi pemerintah mendapat nilai plus dari segi pelayanan yang diberikan.

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.

### 2. Tujuan dan Prinsip PTSP

Diselenggarakannya pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) guna menyederhanakan sebuah birokrasi pelayanan perizinan dan non perizinan, maka dari itu perlu diketahui tujuan dari diselenggaranya pelayanan terpadu satu pintu (PTSP), yaitu:(Suhartoyo, 2019)

- a. Memperpendek proses layanan
- b. Menyederhanakan syarat perizinan permohonan, sehingga bisa terselesaikan dengan cepat.
- c. Meminimalisirkan waktu dan biaya

- d. Memberikan keluasan bagi masyarakat dalam proses pelayanan
- e. Menciptakan proses pelayanan secara singkat, mudah, transparan serta terjangkau

Lalu, dalam menyelenggarakan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) diharuskan memenuhi beberapa prinsip yang telah ditentukan, diantaranya:(*Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu, 2014*)

- a) Kesederhanaan
- b) Ekonomis
- c) Koordinasi
- d) Pendeklegasian atau pelimpangan wewenang
- e) Akuntabilitas
- f) Aksebilitas

Pada prinsip yang telah disebutkan diatas guna untuk menyederhanakan pada proses pelayanan terpadu dalam satu pintu sehingga menjadikan pelayanan menjadi efektif dan efisien yang menghasilkan meningkatnya kualitas pelayanan.

### **Faktor Pendukung dan Penghambat Digitalisasi Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)**

Adapun faktor pendukung digitalisasi sistem pelayanan terpadu satu pintu (PTSP), sebagai berikut:(Deandlles Christover, Aji Syarif Hidayattullah, 2023)

1. Sumber daya manusia, yaitu faktor yang sangat penting bagi keberlangsungan sebuah organisasi, baik instansi maupun perusahaan. Dikarenakan berupa manusia yang dipekerjakan oleh organisasi sebagai perencana dan pengelolaan yang baik sesuai kompetensi hingga pelaksanaan suatu pelayanan dalam mencapai tujuan.
2. Sarana prasarana yang memadai, yaitu fasilitas yang di sediakan oleh instansi maupun perusahaan guna menunjang kenyamanan pengguna maupun pelanggan, sehingga kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan baik.
3. Jaringan internet yang menyeluruh, yaitu jaringan internet yang nyambung pada komputer maupun handphone pengguna, guna memudahkan berjalannya komunikasi serta berbagai informasi yang datang dari mana dan dengan siapa saja.

Menurut Vankatesh dan Muthiah, menyebutkan faktor penghambat menjadikan kelemahan dari suatu lembaga maupun organisasi, sebagai berikut:(Endar Pradesa, Tiara Syahrani, 2023)

- a. Kurangnya pemahaman teknologi dari masyarakat, yaitu masih terdapat beberapa masyarakat yang kurang paham menggunakan smartphone, sehingga proses pelayanan secara digital menjadi terhambat.
- b. Kurangnya sumber daya yang kompeten, yaitu suatu permasalahan yang mempengaruhi perkembangan lembaga atau organisasi dikarenakan sumber daya kurang memadai.
- c. Minimnya internet, yakni jaringan internet yang kurang mendukung berjalannya proses pelayanan.

### **METODE**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Lokasi penelitian terdapat di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang, Jl. Kolonel Sugiono No. 266, Gadang, Kecamatan Sukun, Kota Malang, Jawa Timur, Kode pos 65149. Subjek penelitian yang digunakan peneliti untuk menjawab permasalahan

penelitian yaitu kepala seksi bidang layanan pendidikan (Pendidikan madrasah, pendidikan pondok pesantren, dan pendidikan agama islam). Instrumen penelitian yang digunakan bukanlah dalam bentuk kuesioner atau tes, melainkan peneliti itu sendiri yang berperan penting pada instrumen penelitian. Terdapat dua sumber data yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi , wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yaitu: Pengumpulan Data (*Data Collection*), Pengumpulan Data (*Data Collection*), Penyajian Data (*Data Display*) dan Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing / Verification*). Dan yang terakhir yaitu pengecekan keabsahan data menggunakan dua teknik triangulasi yaitu triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

## HASIL

### 1. Konsep Digitalisasi Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pada Layanan Pendidikan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang

Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang menerapkan konsep digitalisasi pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) guna berjalannya suatu pelayanan yang lebih baik, mudah dan cepat. Salah satu penerapan konsep digitalisasi pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) pada bagian layanan pendidikan yakni seksi pendidikan madrasah, seksi pendidikan diniyah dan pondok pesantren dan seksi pendidikan agama islam. Adapun terdapat tiga konsep digitalisasi pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) yakni dukungan (*support*), kapasitas (*capacity*) dan nilai (*value*).

Dukungan (*support*) pada bagian layanan pendidikan yakni: *pertama, politic will* merupakan dukungan dari pemerintah, program gus menteri agama dan untuk mengukur keberhasilan program pemerintah itu tergantung dari instansinya. *Kedua*, Sosialisasi melalui grup WhatsApp serta blog madrasah. *Ketiga*, kontinyuitas yakni memanfaatkan *e-government* yang berbentuk aplikasi guna memudahkan masyarakat.

Kapasitas (*capacity*) pada bagian layanan pendidikan yakni: Sumber daya finansial yang mengelola dari keuangan kantor, insfrastruktur yang memadai seperti komputer dan internet, sumber daya manusia yang memadai melalui pelatihan staff.

Nilai (*value*) pada bagian layanan pendidikan yakni: Manfaatnya menyingkat waktu dan biaya, pelayanan dapat di lakukan dimana saja dan kapan saja, tingkat kepuasan masyarakat melalui ulasan pelanggan di website pelayanan terpadu satu pintu (PTSP).

### 2. Faktor Pendukung dan Penghambat Digitalisasi Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Layanan Pendidikan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang

Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang pada layanan pendidikan terdapat faktor pendukung dan penghambatnya dalam penerapan digitalisasi pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) yakni faktor pendukung pada layanan pendidikan, diantaranya: sumber daya manusia yang memadai seperti terdapat tim yang telah terlatih untuk pengoperasian website pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) dan sarana dan prasarana yang memadai seperti ruangan seksi-seksi, komputer, jaringan internet. Sedangkan faktor penghambatnya yakni beberapa persyaratan pengajuan permohonan dari madrasah yang kurang lengkap, kurangnya jaringan internet di madrasah daerah plosok, beberapa yang IT lembaganya kurang mendukung, sumber daya manusia lembaga yang kurang memadai, jaringan-jaringan internet di daerah plosok yang masih kurang dan memotong waktu

## PEMBAHASAN

### 1. Konsep Digitalisasi Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pada Layanan Pendidikan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang

Terdapat tiga konsep kunci kesuksesan berjalannya digitalisasi pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) yakni dukungan, kapasitas dan nilai. Adapun konsep digitalisasi pelayanan terpadu satu pintu yang dilaksanakan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang pada layanan pendidikan, diantaranya:

#### 1) Dukungan (*support*)

##### a. *Politic Will*

Terkait *politic will* pada seksi pendidikan madrasah terdapat pada dukungan pemerintah dan madrasah, pada seksi pendidikan diniyah dan pondok pesantren itu program dari gus menteri agama, dan seksi pendidikan agama Islam menyatakan dengan adanya dukungan dari pemerintah terkait digitalisasi itu dalam mengukur keberhasilannya tergantung dari instansinya. Dalam hal tersebut, selaras juga dengan hasil penelitian yang dilaksanakan Deandlles Christover terkait *politic will* yakni bentuk dukungan dalam penerapan digitalisasi Desa Manunggal Jaya merupakan salah satu program Bupati Kutai. Dengan regulasi yang jelas, sumber daya manusia yang memadai. Sehingga dalam proses pelayanan akan menjadi lebih efektif, efisien dengan mengakses secara digital.(Deandlles Christover, Aji Syarif Hidayattullah, 2023)

##### b. Sosialisasi

Pada seksi pendidikan madrasah membuat surat pemberitahuan adanya layanan baru, kemudian di sebarkan ke dalam grup-grup WhatsApp madrasah serta terdapat blog khusus untuk menyebar informasi, pada seksi pendidikan diniyah dan pondok pesantren dalam menginfokan informasi terkait layanan dengan menyebar kedalam grup WhatsApp, kemudian seksi pendidikan agama islam, dalam melakukan proses sosialisasi terkait digitalisasi pelayanan menggunakan aplikasi WhatsApp. Hal tersebut, juga selaras dengan hasil penelitian yang di laksanakan Rusdi Kamil Muhdin bahwa dalam menjalankan program pemerintah bentuk digitalisasi perlu adanya dorongan dari masyarakat guna terjalannya program pemerintah. Yakni dengan cara mensosialisasikan kepada masyarakat. (Kamil Muhdin et al., 2022)

##### c. Kontinyuitas

Dari seksi pendidikan madrasah memberikan arahan kepada pengawas madrasah yang akan disampaikan pada madrasah dari penggunaan layanan tersebut atau dapat datang secara langsung ke kantor. Begitupun, pada seksi pendidikan diniyah dan pondok pesantren yaitu masyarakat daerah plosok yang terhambat jaringan dapat datang langsung ke lokasi dan mensosialisasikan pada grup-grup WhatsApp terkait pelayanan digital. Dan pada seksi pendidikan agama islam bahwa masyarakat dapat memanfaatkan pelayanan digital yang didapatkan dari informasi grup WhatsApp. Hal tersebut, selaras dengan hasil penelitian Agung Nurrahman bahwa dalam pengembangan program *e-governent* perlu adanya kebutuhan insfrastruktur yang baik guna memanfaatkan pelayanan digital menjadi lebih efektif, sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengakses pelayanan.(Nurrahman et al., 2021)

2) Kapasitas (*Capacity*)

*Pertama*, pada seksi pendidikan madrasah tidak terdapat anggaran khusus digitalisasi, dikarenakan semua yang mengatur keuangan itu dari sekjen kantor. Dari sumber daya finansial yang di kelola keuangan kantor, dapat memberikan insfrastruktur teknologi yang memadai, seperti komputer dan internet. Kemudian, diperlukan sumber daya manusia yang dinilai memiliki cukup pengetahuan serta keterampilan dalam bidang PTSP ini. Peningkatan pengetahuan pada seksi pendidikan madrasah hanya melalui pelatihan dengan sesama staff.

*Kedua*, pada seksi pendidikan diniyah dan pondok pesantren yakni tidak terdapat anggaran khusus di tiap seksi, melainkan sumber daya finansial itu di kelola oleh keuangan kantor. Sehingga dari pengelolaan sumber daya finansial dengan baik, memberikan insfrastruktur teknologi yang memadai. Kemudian, terdapat pelatihan staff khusus untuk pengoperasian website PTSP guna tercapainya pelayanan yang diharapkan.

*Ketiga*, pada seksi pendidikan agama islam terkait konsep digitalisasi elemen kapasitas yakni tidak ada sumber daya finansial khusus terkait digitalisasi pada seksi pendidikan agama islam, melainkan di kelola oleh keuangan kantor. Maka dari itu, dari pengelolaan finansial kantor yang baik akan berdampak juga dengan insfrastruktur teknologi yang baik serta memadai. Kemudian, terkait sumber daya manusia yang menjadi pemanfaatan website pelayanan terpadu satu pintu itu dapat diperoleh dari peningkatan kemampuan yang dihasilkan melalui bimbingan teknis.

Dari penjelasan diatas, selaras dengan penelitian yang dilakukan Rusdi Kamil Muhdin bahwasannya dalam menjalankan suatu program seperti program pemerintah itu perlu adanya sumber daya finansial yang cukup, guna tercapainya kesuksesan pelayanan secara digital. Sehingga, dari ketersediaannya sumber daya finansial yang cukup dapat memberikan kelayakan insfrastruktur teknologi informasi bagi pemerintah tersebut. Sebab, *e-government* akan tercapai jika teknologi informasi memadai.(Kamil Muhdin et al., 2022)

3) Nilai (*Value*)

Adapun manfaat serta nilai yang dirasakan pemerintah dan masyarakat di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang pada layanan pendidikan yakni: *pertama*, pada seksi pendidikan madrasah manfaatnya yaitu guna menyingkat waktu dan biaya, dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja hanya melalui website pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) tanpa harus datang ke lokasi. Kemudian, madrasah dapat menilai tingkat kepuasan layanan melalui ulasan pengguna yang telah disediakan pada website pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang.

*Kedua*, seksi pendidikan diniyah dan pondok pesantren dengan memanfaatkan teknologi berupa website pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) akan memberikan manfaat waktu menjadi lebih fleksibel sehingga pada proses pelayanan dapat dilakukan dimanapun secara digital. Akan tetapi, untuk semaksimal mungkin proses digitalisasi pelayanan dilakukan di ruangan seksi, serta dapat mengurangi interaksi langsung dengan masyarakat. Kemudian, masyarakat dapat menilai melalui ulasan pengguna yang telah tersedia pada website pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang.

*Ketiga*, pada seksi pendidikan agama islam, memberikan manfaat dari adanya website pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) terhadap seksi tersebut yakni masyarakat tidak perlu datang ke lokasi, dikarenakan proses pelayanannya dapat dilakukan melalui online. Sehingga, dapat mempersingkat waktu dan biaya penerima layanan. Kemudian, masyarakat dapat menilai melalui ulasan pengguna serta terdapat sistem bintang dan rating-ratingnya di website pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang.

## 2. Faktor Pendukung dan Penghambat Digitalisasi Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Layanan Pendidikan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang

### 1) Faktor pendukung

*Pertama*, sumber daya manusia yang memadai yakni dalam proses digitalisasi pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) bagian layanan pendidikan (pendidikan madrasah, pendidikan diniyah dan pondok pesantren, dan pendidikan agama islam) terdapat tim yang sudah terlatih serta mampu mengoperasikan layanan tersebut. Sehingga pelayanan berjalan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah disusun. *Kedua*, sarana prasarana yang memadai yakni terdapat ruangan yang mendukung seperti adanya ruangan-ruangan khusus seksi-seksi yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang. Kemudian, adanya fasilitas komputer dan jaringan internet seperti wifi yang mendukung berjalannya suatu pelayanan. Dikarenakan, dengan tersedianya fasilitas sarana prasarana yang memadai menjadi faktor utama dalam konsep digitalisasi.

### 2) Faktor penghambat

Faktor penghambat itu datang dari lingkungan eksternal seperti pada seksi pendidikan madrasah yang madrasahnya berada pada desa plosok daerah terpencil, sehingga dalam mengakses pengajuan layanan akan sulit karena jaringan internet yang kurang memadai. Begitupun juga pada seksi pendidikan diniyah dan pondok pesantren terkait faktor penghambatnya yakni terdapat beberapa yang IT lembaganya kurang mendukung, sumber daya manusia lembaga yang kurang memadai, serta jaringan-jaringan internet di daerah plosok yang masih kurang.

Faktor penghambat dari lingkungan internal sendiri itu, yakni memotong waktu. Seperti pada seksi pendidikan madrasah tidak bisa menyelesaikan proses layanan dengan cepat, dikarenakan ada beberapa madrasah tidak mengirimkan persyaratan sesuai prosedur, sehingga akan dikembalikan lagi kepada madrasah untuk diperbaiki persyaratan tersebut. Maka dari itu, akan memotong waktu lagi. Begitupun juga, dengan seksi pendidikan agama Islam terkait faktor penghambatnya yakni terdapat beberapa guru yang datang ke lokasi hanya mengurus persuratan saja, sedangkan yang harus di urusi itu ada 33 kecamatan. Jadi, hal tersebut akan memotong waktu.

## SIMPULAN

1. Konsep digitalisasi pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) pada layanan pendidikan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang: *pertama*, pendukung (*support*) yakni dukungan penuh dari pemerintah serta mensosialisasikan program pemerintah. *Kedua*, kapasitas (*capacity*) yakni tersedianya sumber daya finansial, infrastruktur teknologi dan sumber daya manusia yang berkompeten. *Ketiga*, nilai (*value*) yakni masyarakat merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diterimanya.

2. Faktor pendukung yakni sumber daya manusia yang kompeten dan sarana prasarana yang memadai. Sedangkan, faktor penghambat dari lembaga, yakni kurangnya sumber daya manusia yang kompeten dan sarana prasarana yang kurang memadai.

## REFERENSI

- Danuri, M. (2019). Perkembangan dan Transformasi Teknologi Digital. *Infokam*, XV(II), 116–123.
- Deandlles Christover, Aji Syarif Hidayattulah, I. M. (2023). *Penerapan Konsep-Konsep Digitalisasi dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Manunggal Jaya Kecamatan Tenggarong Seberang Kabupaten Kutai Kartanegara*. 2(2).
- Endar Pradesa, Tiara Syahrani, R. E. S. (2023). *Transformasi Digital Adopsi Software as a Service Layanan Cloud Accounting Oleh UMKM*. 11(2), 1669–1682.
- Hendriyaldi, Erida, O. Y. (2022). Transformasi pelayanan publik digital di masa pandemi covid-19 untuk mewujudkan e-government di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Jambi. *Jurnal Paradigma Ekonomika*, 17(3), 669–682.
- Kamil Muhdin, R., Engkus, & Herabudin. (2022). Penerapan E-Government Melalui Aplikasi Sibadra Pada Pemerintah Kota Bogor. *Distingsi: Journal of Digital Society*, 1(1), 65–74.
- Marwiyah, S. (2023). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digitalisasi*. 219.
- Nurrahman, A., Dimas, M., Ma'sum, M. F., & Ino, M. F. (2021). Pemanfaatan Website Sebagai Bentuk Digitalisasi Pelayanan Publik Di Kabupaten Garut. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 3(1), 78–95. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v3i1.2126>
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu. (2014). 1–23. <https://www.kemhan.go.id/ppid/wp-content/uploads/sites/2/2016/12/perpres-nomor-97-tahun-2014.pdf>
- Suhartoyo, S. (2019). Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). *Administrative Law and Governance Journal*, 2(1), 143–154. <https://doi.org/10.14710/alj.v2i1.143-154>