

INOVASI APLIKASI SOP ONLINE PADA PELAYANAN PTSP

Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada pelayanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) MAN 3 Maluku Tengah merupakan upaya sistematis untuk mewujudkan layanan administrasi yang tertib, transparan, efektif, efisien, dan akuntabel. SOP menjadi pedoman baku bagi seluruh petugas PTSP dalam memberikan layanan kepada warga madrasah maupun masyarakat pengguna layanan., khususnya saya sebagai pegawai di PTSP MAN 3 Maluku Tengah.

Aplikasi SOP PTSP MAN 3 Maluku Tengah diawali dengan penerimaan pemohon layanan oleh petugas PTSP. Setiap pemohon dilayani secara ramah, sopan, dan tanpa diskriminasi, sesuai prinsip pelayanan prima. Petugas melakukan verifikasi awal terhadap jenis layanan yang dibutuhkan, kelengkapan persyaratan administrasi, serta memberikan informasi yang jelas terkait alur pelayanan, waktu penyelesaian, dan output layanan.

Selanjutnya, proses pencatatan dan registrasi layanan dilakukan sesuai SOP, baik melalui buku layanan maupun sistem administrasi yang tersedia. Setiap permohonan dicatat secara tertib untuk memastikan keterlacakan dokumen dan memudahkan monitoring penyelesaian layanan. Petugas PTSP kemudian meneruskan berkas kepada unit atau pejabat terkait sesuai jenis layanan, seperti tata usaha, wakil kepala madrasah, atau kepala madrasah.

Dalam tahap proses dan penyelesaian layanan, SOP mengatur batas waktu (standar waktu layanan) sehingga setiap permohonan dapat diselesaikan tepat waktu. Petugas PTSP berperan sebagai penghubung antara pemohon dan unit pengolah, serta memastikan proses berjalan sesuai ketentuan yang berlaku. Apabila terdapat kekurangan berkas atau kendala, pemohon diberikan penjelasan secara transparan dan solutif.

Setelah layanan selesai, penyerahan hasil layanan kepada pemohon dilakukan melalui PTSP dengan disertai konfirmasi dan pencatatan penyelesaian layanan. Pemohon juga diberikan kesempatan untuk menyampaikan saran atau masukan sebagai bagian dari evaluasi mutu pelayanan.

Penerapan SOP PTSP di MAN 3 Maluku Tengah turut didukung oleh prinsip pelayanan ramah anak, ramah disabilitas, serta bebas pungutan liar, sehingga menciptakan lingkungan pelayanan yang aman, nyaman, dan berintegritas. Evaluasi penerapan SOP dilakukan secara berkala untuk memastikan kesesuaian antara prosedur, pelaksanaan, dan kebutuhan pengguna layanan.

Dengan diterapkannya SOP secara konsisten, pelayanan PTSP MAN 3 Maluku Tengah diharapkan mampu meningkatkan kepuasan pengguna layanan, mempercepat proses administrasi, serta mendukung terwujudnya tata kelola madrasah yang baik (good governance).

Berikut bentuk aplikasinya :

The screenshot shows the top part of the website. The header includes the logo and name 'PTSP MAN 3 MALTENG', a navigation menu with 'Beranda', 'Profil', 'Publikasi', 'Layanan', 'Tracking', and 'Aduan', and a 'Login' button. Below the header, there is a profile card for 'Nurdin Nur Marasabessy, S.Pd.', identified as the 'Kepala Madrasah'. The card includes a welcome message, a 'Selengkapnya' button, and a 'Formulir Aduan' button. To the right is a 'Maklumat Pelayanan' section with a commitment statement.

The screenshot shows the 'Layanan Online' section of the website. It features a title 'Layanan Online' and a subtitle 'Pilih jenis layanan yang tersedia untuk mempermudah pengurusan administrasi di madrasah Anda.' Below this, there are eight service icons arranged in two rows: 'Buku Tamu', 'Survei Layanan', 'Permohonan Izin', 'Permohonan Legalisir', 'Pengaduan', 'Permohonan Magang', 'Tracking Ajuan', and 'Izin Penelitian'.