

## INOVASI MANAJEMEN ADMINISTRASI : MENDORONG PELAYANAN PUBLIK BERKUALITAS DI SEKSI PENDIDIKAN DINIYAH DAN PONDOK PESANTREN KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN MOJOKERTO

**Machfud Bachtiyar**<sup>1)</sup>

**Lum'atul Hajar**<sup>2)</sup>

**Muhammad Thohir**<sup>3)</sup>

**Mardiyah**<sup>4)</sup>

1) Sunan Ampel State Islamic University, Surabaya

2) Sunan Ampel State Islamic University, Surabaya

3) Sunan Ampel State Islamic University, Surabaya

4) Sunan Ampel State Islamic University, Surabaya

E-mail: <sup>1)</sup> [machfudzbachtiyar@uinsa.ac.id](mailto:machfudzbachtiyar@uinsa.ac.id)

<sup>2)</sup> [06030321058@student.uinsby.ac.id](mailto:06030321058@student.uinsby.ac.id)

<sup>3)</sup> [muhammadthohir@uinsa.ac.id](mailto:muhammadthohir@uinsa.ac.id)

<sup>4)</sup> [ummi.mardiyah@uinsa.ac.id](mailto:ummi.mardiyah@uinsa.ac.id)

### ABSTRACT

*This research aims to examine innovations in administrative management implemented by Early Education and Islamic Boarding Schools of the Ministry of Religion of Mojokerto Regency to encourage quality public services. This research is qualitative research, taking as its background the Mojokerto Regency Ministry of Religion Office. Data collection was carried out using observation methods, interview methods, and documentation. The approach in this research is to use qualitative descriptive research. The research results show that the management of administrative services in the Early Education and Islamic Boarding School Section of Mojokerto district has been carried out in accordance with management functions, namely the Planning, Implementation and Monitoring and Evaluation stages. Then the quality of public services in the Early Education and Islamic Boarding School section can be seen through three indicators, namely service standards based on Service Operational Standards, excellent service culture and assessment of satisfaction with services through the results of the Public Service Satisfaction Indicator survey. The Administrative Management innovations implemented in improving the quality of public services include the Socialization of the Use of Educational Information System Applications in all Islamic Boarding School Education Institutions in Mojokerto Regency, the Preparation of Service Operational Standards for Early Education and Islamic Boarding Schools in detail and clearly, and the Creation of Service Pocket Books for Malls Public Services Section of Early Education and Islamic Boarding Schools. And there are still several innovation programs that will be created but are still in the development planning stage.*

**Keywords:** *Innovation; Administrative Management; Public service; Quality*

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengkaji inovasi dalam manajemen administrasi yang diterapkan oleh Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto guna mendorong pelayanan publik yang berkualitas. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, dengan mengambil latar Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode observasi, metode wawancara, dan dokumentasi. Pendekatan dalam Penelitian ini adalah menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengelolaan layanan administrasi pada Seksi PD Pontren kabupaten Mojokerto sudah dilaksanakan sesuai dengan fungsi manajemen yakni adanya Perencanaan, Pelaksanaan dan tahap Monitoring dan evaluasi. Kemudian kualitas pelayanan publik seksi PD Pontren dapat dilihat melalui tiga indikator yakni standar pelayanan berbasis SOP, budaya pelayanan prima dan penilaian kepuasan terhadap pelayanan melalui hasil survey IKPP. Adapun inovasi Manajemen Administrasi yang diterapkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yakni Sosialisasi Penggunaan Aplikasi sistem Informasi Pendidikan pada seluruh lembaga Pendidikan Pesantren di Kabupaten Mojokerto, Penyusunan SOP layanan seksi PD Pontren dengan detail dan jelas, dan Pembuatan Buku Saku Pelayanan untuk Mall Pelayanan Publik Seksi PDPontren. Serta masih beberapa program inovasi yang akan dibuat namun masih dalam tahap rencana pengembangan.

**Kata Kunci:** Inovasi; Manajemen Administrasi; Pelayanan Publik; Berkualitas

## PENDAHULUAN

Manajemen layanan administrasi sangat penting bagi sebuah Lembaga Pendidikan. Millis Geoffrey menjelaskan manajemen administrasi adalah proses mengarahkan karyawan kepada suatu Perusahaan untuk menggunakan sarana dan prasarana yang ada untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Oleh karena itu manajemen administrasi merupakan suatu ilmu manajemen yang dapat memberikan informasi mengenai pelayanan administrasi agar dapat menjalankan operasionalnya secara optimal (Ikromah, 2023). Jadi manajemen administrasi sangat mempengaruhi kelancaran fungsi departemen lain dan sering kali digunakan sebagai unsur utama kebijakan dalam memenuhi kebutuhan pelayanan public sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk setiap negara dan penduduk atas barang,

jasa atau pelayanan administrasi yang telah disediakan oleh institusi.

Berdasarkan Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mendefinisikan pelayanan publik sebagai rangkaian kegiatan dalam memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Rahmadana, M. F., dkk, 2020).

Tujuan dari peningkatan kualitas pelayanan publik adalah membangun kepercayaan pengguna layanan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dalam rangka peningkatan kesejahteraan pengguna layanan dengan menjadikan keluhan pengguna layanan sebagai sarana untuk melakukan perbaikan pelayanan dan memprioritaskan pelayanan yang memenuhi kepuasan pengguna layanan (Marwiyah, 2023).

Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dalam suatu instansi pemerintah menjadi tolak ukur penilaian mutu instansi tersebut, mengetahui kualitas pelayanan publik dan kepuasan pengguna layanan dapat menjadi perubahan yang membangun dan meningkatkan mutu instansi pemerintah. Maka memberikan inovasi terhadap Manajemen Administrasi harus dilakukan guna mendorong pelayanan publik berkualitas.

Karena Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus (Ni Luh Supatmi, n.d.). maka konteks penyelenggaraan pelayanan public oleh pemerintah merupakan faktor utama dalam upaya pemenuhan hak masyarakat. Masyarakat selalu membutuhkan pelayanan yang berkualitas dari pemerintah.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto merupakan instansi vertikal dibawah dan bertanggung jawab kepada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur, dibawah pimpinan Bapak Muttakin, M.Ag.

Kankemenag Mojokerto berupaya mencapai standar penjaminan mutu instansi pemerintah yaitu mewujudkan pelaksanaan Reformasi Birokrasi (RB) pada Kementerian Agama melalui upaya pembangunan Zona Integritas. Langkah awal pembangunan Zona Integritas ini adalah pembentukan Tim Kerja Pembangunan Zona Integritas Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto yang tertuang dalam Surat Keputusan kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto Nomor 89 Tahun 2024.

Pembangunan Zona Integritas Wilayah Bebas dari Korupsi (ZI-WBK)

merupakan suatu penerapan Reformasi Birokrasi yang diterapkan di instansi pemerintah dan penerapannya memberikan pengaruh terhadap kinerja layanan yang diberikan sehingga pengguna layanan merasa puas (Nisa, N.T., 2023). Zona integritas diartikan sebagai predikat yang diberikan kepada instansi pemerintah yang pimpinan dan jajarannya mempunyai komitmen untuk mewujudkan WBK/WBBM melalui Reformasi Birokrasi, khususnya dalam hal pencegahan korupsi dan peningkatan kualitas pelayanan publik (Saragi, M., dkk, 2020). Upaya pembangunan Zona Integritas di Kankemenag Mojokerto memprioritaskan pada peningkatan kualitas pelayanan publik.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto memiliki beberapa Unit kerja dalam melaksanakan tugas dan fungsinya salah satunya adalah Seksi Pendidikan Diniyan dan Pondok Pesantren yang melayani segala urusan yang berkaitan dengan lembaga pendidikan islam baik formal maupun non formal.

Adapun kegiatan layanan yang dilaksanakan oleh Seksi PD Pontren ialah Pelayanan Ijin keberadaan dan perpanjangan ijin operasional Lembaga Pendidikan pesantren dan Al-qur'an, Pelayanan rekomendasi Bantuan Pesantren, Madrasah Diniyah dan LPQ dan pencairan dana BOS. Pelayanan rekomendasi Pindah sekolah Santri PKPPS dan rekomendasi Pelajar/Santri Study ke Luar Negeri. Karena sesuai dengan PMA nomor 30 tahun 2020 pasal 5 tentang Pendirian dan penyelenggaraan Pondok Pesantren bahwa "permohonan keberadaan pondok pesantren harus diajukan secara tertulis kepada kantor Kementerian Agama" dan mewajibkan seluruh Pondok Pesantren yang telah didirikan atau akan didirikan harus memiliki izin terdaftar dari Kementerian

agama yang berupa dalam bentuk Piagam Statistik Pesantren (PSP) yang memuat Nomor Statistik Pesantren (PMA No.30 2020).

Tugas dan fungsi pelayanan terhadap Pesantren dan Pendidikan Diniyah diamanahkan kepada Direktorat Pesantren dan Pendidikan Diniyah yang merupakan bagian dari Direktorat Jenderal Pendidikan Islam. Direktorat Pesantren dan Pendidikan Diniyah mempunyai tugas melaksanakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan, standardisasi, bimbingan teknis, evaluasi, dan pengawasan Pesantren dan Pendidikan Diniyah yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ikromah, 2023). Maka Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto perlu mengadakan layanan administrasi kepada Lembaga Pondok Pesantren yang tertib sesuai dengan pasal yang telah disahkan. Dengan didukung oleh kemajuan teknologi yang semakin melesat sehingga kegiatan pengelolaan Pendidikan khususnya manajemen administrasi Pendidikan Diniyah dan pondok Pesantren dapat berinovasi dan berkembang lebih baik.

Seperti Penerapan layanan administrasi pada Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren kabupaten jember adalah sesuai dengan fungsi manajemen yakni adanya perencanaan dengan merencanakan RKT (Rencana Kerja Tahunan) lalu melaksanakan kegiatan sesuai dengan kebijakan dan melaksanakan kunjungan atau visitasi Lembaga, serta melakukan kegiatan evaluasi internal dan external yang dilaksanakan setiap seminggu sekali dan maksimal satu bulan sekali (Ikromah, 2023).

Kemudian manajemen layanan yang diterapkan oleh Kepala Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di kabupaten Labuhan Batu

Utara berorientasi pada kepuasan masyarakat dengan cara membuat perencanaan layanan yang matang yang dilakukan melalui pembuatan SOP yang jelas, pelayanan yang ramah, setulus hati, tidak bertele-tele, fokus, melayani tepat waktu, dan menerima kritik dan saran dari masyarakat (Mutiara Ritonga, 2021).

Berdasarkan uraian diatas, peneliti memiliki ketertarikan yang mendalam mengenai Inovasi apa yang diterapkan oleh Pegawai Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren Kemenag Kabupaten Mojokerto dalam mengelola Administrasi sehingga dapat meningkatkan kualitas Pelayanan Publik. Oleh karena itu peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan menetapkan judul penelitian. “Inovasi Manajemen Administrasi: Mendorong Pelayanan Publik Berkualitas di Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto”.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei 2024 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto yang beralamatkan di jalan R.A Basuni No.28, Mergelo, Sooko, Kecamatan Sooko, kabupaten Mojokerto, Jawa Timur. dengan fokus penelitian yakni Inovasi Manajemen administrasi dan Pelayanan publik Berkualitas.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut 1) observasi, teknik ini digunakan peneliti untuk mengamati bagaimana Inovasi Manajemen Administrasi guna Mendorong pelayanan Publik Berkualitas di Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren Kantor kementerian Agama Kabupaten Mojokerto. 2) Wawancara, digunakan oleh peneliti untuk mencari data yg lebih

mendalam dan akurat yg tidak didapatkan melalui observasi. Wawancara dilakukan secara terbuka dengan dua narasumber Yaitu Bapak Muhibbudin, S.H selaku Kepala Kasi PD Pontren Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto dan Bapak Arif Kurniawan, S.kom salah satu Pegawai Seksi PD Pontren dengan tujuan untuk mengetahui lebih dalam mekanisme dan Inovasi Manajemen Administrasi : Mendorong pelayanan Publik Berkualitas di Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren Kantor kementerian Agama Kabupaten Mojokerto sehingga memperoleh data yg lebih spesifik 3) Dokumentasi, digunakan peneliti untuk melengkapi data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi yang bersumber dari dokumen, rekaman, dan gambar foto.

Miles dan Huberman (1984) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan dengan 3 tahapan yaitu Reduksi Data (*data reduction*) penyajian data (*data display*) dan penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing/verification*) (Abdussamad, 2008). Dalam tahapan reduksi data, peneliti lebih dulu menyiapkan sejumlah pertanyaan, sebagai pegangan dalam melaksanakan observasi dan wawancara, Kemudian peneliti melakukan observasi atau pengamatan dilapangan untuk memperoleh informasi lebih luas yang ada dilapangan Sehingga peneliti menemukan rumusan masalah. Kemudian pada tahap penyajian data, peneliti menyajikan data yang sudah dianalisis dalam bentuk deskriptif yang bersifat naratif. Dan pada tahapan terakhir yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi, peneliti menarik kesimpulan dari hasil temuan yang ada dilapangan sehingga bisa menjawab rumusan masalah dalam penelitian. Berisi jenis penelitian, waktu dan tempat penelitian,

target/sasaran, subjek penelitian, prosedur, instrumen dan teknik analisis data serta hal-hal lain yang berkaitan dengan cara penelitian dilakukan.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Manajemen Administrasi Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren Kemenag Kabupaten Mojokerto**

Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren dipimpin oleh Bapak Muhibbudin, S.H. dan dibantu oleh beberapa pegawai yakni Ibu Kuswinarti, S.AB, Ibu Kamilah, S.Pd.I, Ibu Sri Mulyosari, dan Bapak Arif Kurniawan, S.Kom. merupakan bidang yang melayani segala urusan yang berkaitan dengan lembaga pendidikan islam baik formal maupun non formal. Berdasarkan data EMIS tahun 2024 jumlah lembaga Pendidikan yang dinaungi oleh Seksi PD Pontren meliputi 196 Pondok Pesantren, 2 Pendidikan Diniyah Formal, 645 Madrasah Diniyah Takmiliah, 1535 Lembaga Pendidikan Al- Qur'an (TPQ), 11 Pendidikan Kesetaraan Pondok Pesantren Salafiyah (PKPPS), Muadalah, dan Majelis Taklim.

Adapun Jenis layanan yang ada di Seksi PD Pontren ialah Pelayanan Izin Keberadaan Pesantren, Pelayanan Izin Keberadaan Madrasah Diniyah, Pelayanan Izin Keberadaan Lembaga Pendidikan Al-Qur'an, Pelayanan Perpanjangan Ijop Pesantren, Pelayanan Perpanjangan Ijop Madin, Pelayanan Perpanjangan Ijop LPQ, Pelayanan rekomendasi Bantuan Seksi PD Pontren, Pelayanan rekomendasi Bantuan Pesantren / Madin dan LPQ, Pelayanan rekomendasi Pencairan dana BOS PKPPS, Pelayanan rekomendasi pindah sekolah Santri PKPPS, Pelayanan rekomendasi Pelajar/Santri Studi ke Luar Negeri, Pelayanan rekomendasi perpanjangan visa santri terbatas, dan

Pelayanan rekomendasi perpanjangan Kartu Ijin tinggal terbatas santri.

Secara umum prinsip manajemen pelayanan publik menekankan pada efisiensi yang sekaligus mengoptimalkan penggunaan sumber daya yang ada untuk lebih menghasilkan. Selanjutnya manajemen layanan publik juga memiliki prinsip mendorong untuk lebih dekat, lebih mengenali, dan lebih responsif terhadap kepentingan pengguna layanan (Lilik huriyah & Endraswari, 2016).

Fungsi manajemen administrasi terdiri dari empat fungsi utama merujuk pada model POAC (*Planning, Organizing, Actuating, Controlling*) atau yang berarti Perencanaan, Pengorganisasian, Pelaksanaan dan Pengawasan atau evaluasi (Terry, 2015). Sesuai dengan fungsi manajemen tersebut maka manajemen administrasi yang diterapkan oleh seksi PD Pontren juga memiliki beberapa tahapan manajemen yang harus dimatangkan yaitu :

1) Perencanaan Layanan Administrasi

Perencanaan layanan administrasi pada seksi PD Pontren ialah merencanakan terkait strategi apa saja yang disusun dalam peningkatan mutu dan kualitas layanan yang sudah dituangkan secara jelas didalam Renstra (Rencana Strategis) sesuai dengan sasaran kegiatan dan Indikator kinerja sasaran kegiatan. Seperti yang dikatakan Burhanuddin bahwa Perencanaan di pondok pesantren harus mencakup penyusunan tujuan, kebijakan, program, serta strategi pelaksanaan administrasi yang mendukung proses pendidikan (Burnanudin, 2016).

Oleh karena itu Seksi PD Pontren sudah merencanakan dan menyusun Rencana kerja Tahunan (RKT) untuk melindungi serta mengawasi Pendidikan diniyah dan Pondok Pesantren yang

berada di Kabupaten Mojokerto. Karena perencanaan di pondok pesantren harus mencakup identifikasi kebutuhan dan penyusunan kebijakan yang sesuai dengan tujuan jangka panjang pesantren (Burnanudin, 2016).

Sebagaimana hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti terkait perencanaan layanan administrasi yang berada di seksi PD Pontren diantaranya adalah merencanakan bantuan Pendidikan kepada Lembaga yang berhak menerima, serta membantu Lembaga Pondok Pesantren yang belum memiliki Ijin Operasional. Pada setiap perencanaan ini disusun selama satu tahun mendatang untuk memaksimalkan cakupan Lembaga pondok pesantren di kabupaten Mojokerto. Kemudian pemberian izin Lembaga pondok pesantren yang direncanakan bersama PTSP.

Maka Perencanaan layanan administrasi di Seksi PD Pontren bertujuan untuk meningkatkan mutu layanan melalui Rencana Strategis (Renstra) dan Rencana Kerja Tahunan (RKT). Perencanaan ini mencakup identifikasi kebutuhan, kebijakan jangka panjang dan strategi pelaksanaan administrasi.

2) Pelaksanaan Layanan Administrasi

Pelaksanaan Layanan Administrasi disini adalah proses yang harus dijalankan oleh pihak penyedia layanan yaitu seksi PD Pontren dan pihak pengelola Lembaga. Pada pelaksanaan setiap harinya pegawai seksi PD Pontren melakukan pelayanan dikantor dengan menyediakan sarana pendukung pelayanan yang cukup bagi pengguna layanan dan sudah menggunakan beberapa aplikasi sistem informasi untuk mempercepat pendataan dan pelayanan serta masih berupaya memanfaatkan media digital dalam menginformasikan tentang pelayanan dan kebutuhan

layanan. Seperti yang Arifin jelaskan bahwa pelaksanaan administrasi melibatkan kegiatan operasional seperti pengelolaan sumber daya manusia, sarana, prasarana, dan keuangan serta pengawasan ketat perlu dilakukan untuk mencapai tujuan yang diinginkan (Arifin Abdurrahman, 2011).

Berdasarkan hasil observasi diantara pelaksanaan layanan administrasi ialah proses perizinan terhadap Lembaga Pendidikan yakni secara teknis diatur oleh Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam memproses kelengkapan dokumen lembaga, selanjutnya dialihkan kepada kepala kantor untuk menginformasikan sekaligus memberikan rekomendasi atas keperluan Lembaga kemudian Seksi PD Pontren selaku pelaksana akan melakukan visitasi lapangan untuk mengecek secara langsung kondisi Lembaga dan tahap selanjutnya akan disiposikan kepada Seksi PD Pontren untuk surat legalitas terhadap pendirian Lembaga Pondok Pesantren.

Pelaksanaan perizinan lembaga tersebut sudah sejalan dengan pendapat arifin yakni pelaksanaan layanan administrasi di Seksi PD Pontren sudah mencakup pengelolaan sumber daya manusia, sarana, prasarana, dan keuangan, serta pengawasan ketat.

### 3) Evaluasi Layanan Administrasi

Evaluasi merupakan bagian akhir suatu proses kerja. pada evaluasi layanan administrasi yang dilaksanakan oleh seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren dibagi menjadi dua bagian yaitu Evaluasi internal dan Evaluasi eksternal.

Evaluasi Internal dilaksanakan minimal satu minggu sekali dan maksimal satu bulan sekali yang dipimpin langsung oleh Kepala Seksi PD Pontren untuk melihat hasil kinerja para pegawai dengan melaporkan hasil kegiatan yang telah dilaksanakan.

Sedangkan Evaluasi Eksternal dilaksanakan rutin setiap tiga bulan sekali atau biasa disebut Triwulan. Adapun Tahap Monitoring dan evaluasi pelaksanaan pemenuhan mutu di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto dilaksanakan selama kegiatan berlangsung dengan menyusun Lembar Pertanggung Jawaban (LPJ) atas kegiatan yang telah dilaksanakan untuk bahan evaluasi kegiatan tahun yang akan datang. Tahap evaluasi juga dilakukan melalui Link kepuasan pengguna layanan yaitu survey hasil IKPP (Indeks Kepuasan Pelayanan Publik) dan IPAK (Indeks Perilaku Anti korupsi)

Evaluasi itu sangat penting dalam setiap program administrasi, di mana hasil evaluasi harus dijadikan acuan untuk perbaikan yang berkelanjutan (Mulyasa, 2012). Oleh karena itu evaluasi harus dilaksanakan sesuai dengan waktunya Seperti yang dikatakan oleh hasbullah bahwa evaluasi administrasi harus dilakukan secara berkala untuk memastikan kualitas manajemen pendidikan pesantren tetap terjaga (Hasbullah, 2013).

Maka pengelolaan layanan administrasi pada Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren kabupaten Mojokerto sudah dilaksanakan sesuai dengan fungsi manajemen yakni adanya perencanaan yang matang dengan merencanakan dan menyusun Renstra dan RKT (Rencana Kerja Tahunan), kemudian tahap pelaksanaan manajemen administrasi sudah sesuai dengan kebijakan salah satunya dengan melaksanakan kunjungan atau visitasi Lembaga dan terakhir adanya kegiatan monitoring dan evaluasi internal setiap bulan dan Monev external setiap tiga bulan sekali dengan menyusun Lembar Pertanggung Jawaban (LPJ).

## **Kualitas Pelayanan Publik Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren Kemenag Kabupaten Mojokerto**

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus (Ni Luh Supatmi, n.d.)

Target peningkatan kualitas pelayanan publik adalah (1) Meningkatnya kualitas pelayanan publik yang lebih cepat, lebih murah, lebih aman dan terjangkau pada instansi pemerintah; (2) Meningkatnya jumlah unit pelayanan yang memperoleh standarisasi pelayanan internasional pada pemerintah; dan (3) Meningkatnya indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik oleh masing-masing instansi pemerintah.

Maka untuk mencapai target peningkatan kualitas pelayanan publik dapat diklasifikasikan menjadi 3 indikator yang harus dipenuhi yaitu : standar pelayanan, budaya pelayanan prima dan penilaian kepuasan terhadap pelayanan (Saragi, M. dkk, 2020). Ketiga indikator tersebut diterapkan oleh Seksi PD Pontren Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Adapun proses kegiatan yang telah dilaksanakan Seksi PD Pontren dalam memenuhi 3 indikator tersebut adalah:

### 1) Standar Pelayanan

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto telah memiliki kebijakan terkait standar pelayanan dan membuat maklumat pelayanan setiap seksi. Selain itu Kankemenag Kabupaten Mojokerto telah menyusun *Standar Operasional Prosedur* (SOP) sebagai pedoman pelaksanaan standar pelayanan. SOP yang disusun adalah mengacu pada

format SOP AP, penerapan SOP sebagai pedoman pelaksanaan pelayanan telah diterapkan oleh seluruh pemberi layanan setiap seksi dan sub bagian Tata Usaha dilingkungan Kankemenag Mojokerto.

Sesuai dengan acuan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman pelayanan publik, isinya menjelaskan bahwa standar dalam pelayanan public meliputi prosedur pelayanan, waktu pelaksanaan, biaya pelayanan, produk layanan, sarana - prasarana dan kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan. Pedoman tersebut memberikan kebebasan kepada pemerintah daerah kabupaten maupun kota untuk mengupayakan terciptanya pelayanan masyarakat dengan mengacu pada standar pelayanan dan asas-asas pelayanan yang berkualitas (Ida Bagus Suardika, Nelly Budiharti, n.d.)

Berdasarkan hasil wawancara kepada Kepala Seksi PD Pontren sekaligus Ketua Tim Kerja Pembangunan Zona Integritas Bapak Muhibbudin, S.H. menjelaskan bahwa Penerapan Standar Operasional Prosedur di Kankemenag Mojokerto sudah cukup maksimal. Setiap seksi melayani masyarakat sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang terdapat dalam dokumen SOP tersebut.

Dokumen SOP menjadi landasan untuk memberikan pelayanan sesuai kebijakan dan prosedur yang ada guna mempermudah pengguna layanan memahami prosedur dan persyaratan yang menghasilkan kepuasan terhadap pelayanan. Ketepatan dan penggunaan SOP dengan baik dan benar menentukan keberhasilan hasil layanan dan kepuasan pengguna layanan. Mengacu pelayanan prima yang menjadi tageline Kankemenag Mojokerto kualitas pelayanan menjadi prioritas utama dan penerapan SOP menjadi jembatan

menuju pelayanan yang memuaskan pengguna layanan.

## 2) Budaya Pelayanan Prima

Berdasarkan hasil observasi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto, Seksi PDPontren menerapkan budaya pelayanan yang CAKAP yaitu Cepat Akuntabilitas dan Prima dalam memenuhi kebutuhan pelayanan publik. Penerapan budaya pelayanan prima memprioritaskan pada suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan memberikan kepuasan bagi pengguna layanan. Penerapan budaya pelayanan prima ini diimplementasikan oleh seluruh ASN Kankemenag Mojokerto melalui 3A yaitu *Attitude* atau sikap, *Attention* atau perhatian dan *Action* atau tindakan.

Berdasarkan dengan Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 2000 bahwa Pemenuhan komponen kepuasan pengguna layanan di instansi pemerintah mengacu pada prinsip-prinsip pemerintahan yang baik salah satunya adalah pelayanan prima yang dimaksudkan adalah penyelenggaraan pelayanan publik yang mencakup prosedur yang baik, kejelasan tarif, kepastian waktu dan kemudahan akses, kelengkapan sarana dan prasarana serta pelayanan yang ramah dan disiplin (Rahmadana, M. F. dkk, 2020)

Hal tersebut sudah sesuai dengan pelayanan prima yang menjadi tageline Kankemenag Mojokerto bahwa kualitas pelayanan menjadi prioritas utama yang mencakup prosedur yang baik, kejelasan tarif, kepastian waktu, kemudahan akses, serta pelayanan yang ramah dan disiplin.

## 3) Penilaian Kepuasan Terhadap Pelayanan

Kepuasan terhadap pelayanan public diseksi PDPontren dapat dianalisis melalui hasil survey Indikator Kepuasan Pelayanan Publik yang tertera di *website* Kankemenag Mojokerto atau pengisian *google form* melalui *scan barcode* yang

tersedia diruangan Seksi PDPontren. Pengguna layanan yang telah memperoleh produk layanan diminta untuk mengisi link survey IKPP guna mengetahui kualitas pelayanan publik Seksi PDPontren Kankemenag Mojokerto. sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional, perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan (Lilik huriyah & Endraswari, 2016).

Berdasarkan hasil survey IKPP tersebut pelayanan publik Seksi PDPontren di Kankemenag Mojokerto cukup memuaskan yakni dengan rincian sebagai berikut: Kesesuaian antara kebutuhan persyaratan dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan pengguna layanan dalam kategori cukup sesuai, Prosedur pelayanan cukup mudah untuk difahami, Efektivitas waktu dalam memberikan pelayanan cukup cepat; Pelayanan yang tidak dipungut biaya, Petugas yang berkompeten dalam bidangnya, *Attitude* petugas yang sopan dan ramah, dan Sarana prasarana yang cukup memadai.

Namun masih perlu ada tindaklanjut lebih dalam dan pemberian solusi terkait hasil survey IKPP dan IKAP yang masih belum maksimal agar pelayanan publik diseksi PDPontren dapat berkualitas sesuai keinginan Masyarakat. karena kepuasan masyarakat merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik dan kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik (Mutiara Ritonga, 2021).

Maka kualitas pelayanan publik di seksi PDPontren dapat dilihat melalui 3 indikator seperti yang dinyatakan oleh saragi yakni (1) Standar pelayanan, seksi PD Pontren menyusun Standar

Operasional Prosedur sebagai pedoman pelaksanaan standar pelayanan; (2) Pelayanan yang CAKAP yaitu Cepat Akuntabilitas dan Prima melalui 3A yaitu *Attitude* atau sikap, *Attention* atau perhatian dan *Action* atau tindakan. (3) Penilaian kepuasan terhadap pelayanan melalui hasil survey Indikator Kepuasan Pelayanan Publik.

### **Inovasi Manajemen Administrasi Mendorong Pelayanan Publik Berkualitas di Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren Kemenag Kabupaten Mojokerto**

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu upaya meningkatkan kualitas dan inovasi pelayanan publik pada setiap instansi pemerintah secara berkala sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Inovasi manajemen administrasi merupakan langkah strategis dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan responsivitas pelayanan kepada masyarakat. Adapun Inovasi Manajemen Administrasi guna mendorong pelayanan publik yang berkualitas pada Seksi PD Pontren Kankemenag kabupaten Mojokerto adalah :

- 1) Sosialisasi Penggunaan Aplikasi sistem Informasi pada seluruh lembaga Pendidikan Pesantren

Sistem informasi pendidikan ini sangat berguna khususnya di Seksi PD Pontren karena sangat memudahkan lembaga untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dan penunjang pengambilan keputusan. Namun masih banyak operator lembaga Pesantren yang masih belum memahami penggunaan aplikasi maka Seksi PD Pontren mengadakan sosialisasi secara langsung bersama seluruh operator lembaga Pendidikan pesantren ditiap-tiap kecamatan yang ada dikabupaten Mojokerto sudah dilaksanakan selama satu bulan pada februari 2024. Karena

Sosialisasi penggunaan aplikasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) Pendidikan merupakan langkah penting dalam memastikan pemahaman dan penerimaan pengguna terhadap aplikasi tersebut (Abdullah, 2022).

Sistem informasi yang tersedia di Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto yaitu : Emis 4.0 (*Education Management Information System*), SIKAP (Sistem Informasi Ketenagaan Pasantren), SIPDAR (Sistem Informasi Tanda Daftar LPQ), SITREN (Sistem Informasi Tanda Daftar Pondok Pasantren), dan SIMBA (Sistem Informasi Manajemen Bantuan Pendidikan Diniyah Dan Pondok Pesantren).

Maka dengan kelengkapan sistem informasi Manajemen yang tersedia adalah sebagai sarana untuk dapat mempermudah dan mempercepat pelayanan publik diseksi PD pontren. kemudian adanya kegiatan sosialisasi penggunaan aplikasi SIM sebagaimana yang dijelaskan oleh abdullah adalah untuk memastikan semua operator lembaga pendidikan pesantren dapat memahami dan menggunakan SIM tersebut.

- 2) Penyusunan SOP layanan seksi PD Pontren dengan detail dan jelas

Penyusunan dokumen SOP setiap seksi di Kantor Kemenag kab.Mojokerto masih dalam tahap pelaksanaan review dan perbaikan atas standar pelayanan dan SOP oleh TKPZI (oleh Tim Kerja Pembangunan Zona Integritas) bagian penataan tatalaksana yang selanjutnya hasil riview akan diserahkan kepada ketua TKPZI untuk diberikan kepada pimpinan dan disetujui Kepala Kantor untuk ditransformasikan kesetiap seksi dan sub bagian TU.

Penyusunan SOP dalam lingkungan instansi pemerintah mengacu

pada Peraturan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah untuk mewujudkan penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang baik, maka diperlukan prosedur kerja yang ditata dengan baik pada seluruh unit organisasi dan menunjang kelancaran pelaksanaan tugas umum pemerintahan agar lebih efisien, efektif, transparan dan akuntabel.

### 3) Pembuatan Buku Saku Pelayanan untuk Mall Pelayanan Publik Seksi PD Pontren

Buku Saku Layanan PD Pontren untuk Mall Pelayanan Publik ini dibuat sebagai sarana untuk memandu dan memudahkan pengguna layanan dalam mengikuti Prosedur, SOP dan Standar Pelayanan PD Pontren dengan tujuan agar dapat meningkatkan kualitas Pelayanan Publik di Seksi PD Pontren. Sesuai dengan pernyataan setyawan bahwa Buku ini berfungsi sebagai panduan bagi pengguna layanan agar dapat memahami prosedur, persyaratan, dan informasi penting lainnya dengan mudah. Biasanya, buku saku berisi deskripsi layanan, langkah-langkah penggunaan layanan, kontak yang bisa dihubungi, serta jam operasional atau jadwal layanan (Setyawan, n.d.).

Buku ini berisikan Jenis - Jenis layanan yang ada di PD Pontren, Dasar hukum terkait Standar Operasional Prosedur dan Standar Pelayanan Minimal Kementerian Agama sesuai dengan jenis pelayanan seksi PDPontren, Standar Operasional Prosedur dan Standar Pelayanan Minimal setiap Jenis layanan PD Pontren dan membuat *Flow chart* sesuai Standar Operasional Prosedur setiap Jenis Layanan PD Pontren.

Buku saku layanan ini sudah selesai disusun namun masih dalam tahap perbaikan oleh kepala seksi PD Pontren

yang kemudian disahkan oleh Kepala Lembaga dan selanjutnya akan diinformasikan kepada pengguna layanan PD Pontren.

Berdasarkan data tersebut maka terdapat tiga Inovasi Manajemen Administrasi guna mendorong pelayanan publik yang berkualitas pada Seksi PD Pontren Kankemenag kabupaten Mojokerto yakni Sosialisasi Penggunaan Aplikasi sistem Informasi Pendidikan pada seluruh lembaga Pendidikan Pesantren di Kabupaten Mojokerto, Penyusunan SOP layanan seksi PD Pontren dengan detail dan jelas, dan Pembuatan Buku Saku Pelayanan untuk Mall Pelayanan Publik Seksi PDPontren. Selain itu kepala pembangunan ZI sekaligus kepala seksi PD Pontren juga mengungkapkan bahwa ada beberapa program inovasi yang akan dibuat namun masih dalam tahap rencana pengembangan yakni pembuatan google slide Prosedur Pelayanan yang tersedia di ruangan setiap Seksi dan Pembuatan website masing-masing Seksi yang memuat profil seksi, layanan yang tersedia di seksi tersebut dan pengaduan atau kotak saran yang dalam pemanfaatannya dapat diakses oleh pengguna layanan melalui website utama Kankemenag Mojokerto.

## SIMPULAN

Inovasi Manajemen Administrasi guna mendorong pelayanan publik yang berkualitas pada Seksi PD Pontren Kankemenag kabupaten Mojokerto yaitu Sosialisasi Penggunaan Aplikasi sistem Informasi Pendidikan pada seluruh lembaga Pendidikan Pesantren di Kabupaten Mojokerto, Penyusunan SOP layanan seksi PD Pontren dengan detail dan jelas, dan Pembuatan Buku Saku Pelayanan untuk Mall Pelayanan Publik Seksi PDPontren. Serta masih beberapa program inovasi yang akan dibuat namun

masih dalam tahap rencana pengembangan.

Pengelolaan layanan administrasi pada Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren Kemenag kabupaten Mojokerto sudah dilaksanakan sesuai dengan fungsi manajemen yakni adanya perencanaan yang matang, melaksanakan kegiatan sesuai dengan kebijakan, serta melakukan kegiatan monitoring dan evaluasi internal maupun external.

Kualitas pelayanan publik di seksi PDPontren dapat dilihat melalui 3 indikator yakni (1) Standar pelayanan, seksi PD Pontren menyusun Standar Operasional Prosedur sebagai pedoman pelaksanaan standar pelayanan; (2) Pelayanan yang CAKAP yaitu Cepat Akuntabilitas dan Prima melalui 3A yaitu *Attitude* atau sikap, *Attention* atau perhatian dan *Action* atau tindakan. (3) Penilaian kepuasan terhadap pelayanan melalui hasil survey Indikator Kepuasan Pelayanan Publik.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis sangat berterimakasih kepada seluruh pegawai kantor kementerian Agama kabupaten Mojokerto khususnya Pegawai Seksi PD Pontren yang sudah memberikan izin untuk melakukan Penelitian ditempat dan sudah bersedia membantu dan memudahkan penulis dalam mengambil data sehingga artikel ini dapat diselesaikan sesuai dengan tujuannya.

#### DAFTAR PUSTAKA

Abdullah, A. (2022). Strategi Sosialisasi Penggunaan Aplikasi Teknologi Pendidikan. *Jurnal Pendidikan Dan Teknologi*, 5 No.2, 45–48.

Abdussamad, Z. (2008). *Metode Penelitian Kualitatif* (p. 282). Syakir Media Press.

Arifin Abdurrahman. (2011). *Manajemen Pendidikan Islam*. Jakarta: Bumi Aksara.

Burnanudin. (2016). *Manajemen Pendidikan di Pondok Pesantren*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.

Hasbullah. (2013). *Otonomi Pendidikan: Kebijakan Otonomi Daerah dan Implikasinya terhadap Penyelenggaraan Pendidikan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Ida Bagus Suardika, Nelly Budiharti, A. (n.d.). Pengukuran Kualitas Layanan Publik Studi di Kantor Desa Tunjungtirto Kecamatan Singosari Kabupaten Malang. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri*, 4 No 1.

Ikromah, T. L. (2023). *Manajemen Layanan Administrasi Pada Seksi Pendidikan Diniyah Dan Pondok Pesantren Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember Tahun 2023. Skripsi, Universitas Islam Negeri Kiayi Siddiq Jember, November.*

Lilik huriyah & Endraswari. (2016). Penerapan Total Quality Management (TQM) dalam Peningkatan Mutu layanan Publik UIN Sunan Ampel Surabaya. *JOIES: Journal of Islamic Education Studies*, 4(June), 2016.

Marwiyah, S. (2023). *Strategi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Era Digitalisasi* (p. 1 st ed). Cv Mitra Ilmu.

Mulyasa, E. (2012). *Manajemen Berbasis Sekolah: Konsep, Strategi, dan Implementasi*.

bandung : Rosdakarya.

Indonesia.

Mutiara Ritonga. (2021). Strategi Manajemen Layanan Administrasi Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Pada Kepala Seksi Pendidikan Diniyah Dan Pondok Pesantren Kab.Labuhanbatu Utara. *ALACRITY: Journal Of Education*, 1, 87–93.

Terry, G. R. (2015). *Principles of Management. 9th Edition*. New York: AITBS Publisher.

Ni Luh Supatmi. (n.d.). Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 4 No 2.

Nisa, N. T., & S. (2023). Analisis Pembangunan Zona Integritas Wilayah Bebas Dari Korupsi Terhadap Kinerja Layanan Di KPKNL JakartaII. *Forecasting: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, 2 No.1.

*Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia, Pasal, 5, No.30 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan dan Pondok Pesantren.* (n.d.).

Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., & Tojiri, M. Y. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan kita Menulis.

Saragi, M., Gurning, D., Razak, A., & Tamtomo, F. H. (2020). *Pembangunan Zona Integritas Menuju Satuan Kerja Berpredikat Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM)* (p. 1 st ed). BPSDM KUMHAM Press.

Setyawan, B. (n.d.). *Buku Saku Layanan Publik sebagai Alat Komunikasi yang Efektif. In 2018*. Yogyakarta: Penerbit Ilmu Komunikasi