

Implementasi Web PTSP Online dalam Layanan Mutasi Siswa di Kementerian Agama Kabupaten Malang

Nimas Ayuni Drajati 

Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, Indonesia

ABSTRACT

✉ Corresponding author:

Nimas Ayuni Drajati
nimasayuni129@gmail.com

Citation:

Drajati, Nimas Ayuni.
(2026). Implementasi
Web PTSP Online dalam
Layanan Mutasi Siswa di
Kementerian Agama
Kabupaten Malang.
Intellecta: Journal of
Education, AI and
Society, 1(1), 44-58.

This study aims to analyze the implementation of student transfer procedures through an online One-Stop Integrated Service system in improving the effectiveness of educational services at the Office of the Ministry of Religious Affairs of Malang Regency. This research employed a qualitative method with a case study approach. Data collection techniques included observation, interviews, and documentation. The results showed that the implementation of an online One-Stop Integrated Service improved the effectiveness of student transfer administrative services through processes that were faster, more transparent, efficient, and easily accessible to the public. The digital system also facilitated administrative document management and reduced service queues at the office. In addition, the public could directly monitor the progress of service applications, thereby increasing public service accountability. However, the implementation of online services still faced several challenges, including low digital literacy among the community, limited internet network access, and insufficient understanding of administrative service requirements. Therefore, it is necessary to strengthen public outreach, provide assistance in the use of digital services, and improve technological infrastructure so that digital-based educational administrative services can operate more optimally and responsively to community needs.

Keywords: Digital Transformation, Educational Services, Student Transfer, Service Effectiveness



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi prosedur mutasi siswa melalui layanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berbasis online dalam meningkatkan efektivitas pelayanan pendidikan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan layanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berbasis online mampu meningkatkan efektivitas pelayanan mutasi siswa melalui proses yang lebih cepat, transparan, efisien, dan mudah diakses masyarakat. Sistem digital juga membantu pengelolaan dokumen administrasi serta mengurangi antrean pelayanan secara langsung. Selain itu, masyarakat dapat memantau perkembangan pengajuan layanan sehingga akuntabilitas pelayanan meningkat. Namun, implementasi layanan online masih menghadapi beberapa kendala, seperti rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan jaringan internet, dan kurangnya pemahaman terhadap persyaratan administrasi. Oleh karena itu, diperlukan penguatan sosialisasi, pendampingan penggunaan layanan digital, dan peningkatan infrastruktur teknologi agar pelayanan administrasi pendidikan dapat berjalan lebih optimal dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kata Kunci: Transformasi Digital, Pelayanan Pendidikan, Mutasi Siswa, Efektivitas Layanan

PENDAHULUAN

Teknologi digital menjadi bagian penting dalam transformasi pelayanan publik di berbagai instansi pemerintahan, termasuk pada sektor pendidikan. Pemanfaatan sistem informasi berbasis digital mendorong terciptanya pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan efisien sesuai dengan tuntutan masyarakat terhadap kualitas layanan publik yang semakin modern. Transformasi digital tidak hanya mempercepat proses birokrasi, tetapi juga meningkatkan efektivitas pelayanan, akuntabilitas, serta kemudahan akses informasi bagi masyarakat.(Taufiq Hidayat et al., 2025). Dalam konteks pelayanan pendidikan, digitalisasi administrasi menjadi langkah strategis untuk meningkatkan kualitas layanan yang lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan sistem pelayanan publik yang mengintegrasikan berbagai jenis layanan administrasi dalam satu mekanisme pelayanan. Penerapan sistem ini bertujuan menyederhanakan proses birokrasi melalui pelayanan yang lebih cepat, efektif, transparan, dan mudah diakses masyarakat.(Syarif, 2020). Dalam perkembangannya, pelayanan PTSP tidak hanya dilakukan secara langsung, tetapi juga dikembangkan melalui sistem pelayanan berbasis digital untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Kebijakan tersebut diperkuat melalui Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama yang menegaskan pentingnya pelayanan yang memberikan

kemudahan dan kepastian bagi masyarakat dalam memperoleh layanan administrasi. (Agama, Indonesia, 2018).

Seksi Pendidikan Madrasah (Pendma) pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang memiliki peran penting dalam memberikan layanan administratif yang berkaitan dengan pengelolaan dan pengembangan madrasah, baik negeri maupun swasta. Layanan tersebut mencakup berbagai bidang administrasi pendidikan, termasuk pelayanan mutasi siswa dalam provinsi (Malang, 2019). Dalam konteks pelayanan pendidikan, mutasi siswa merupakan salah satu layanan administratif yang memerlukan ketepatan data, kejelasan prosedur, serta efektivitas pelayanan agar proses perpindahan peserta didik dapat berjalan secara tertib dan sesuai regulasi.

Sebelum diterapkannya sistem PTSP berbasis digital, proses pengajuan rekomendasi mutasi siswa di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang masih dilakukan secara manual dan birokratis. Kondisi tersebut menimbulkan berbagai kendala administratif, seperti keharusan masyarakat datang langsung ke kantor dengan membawa dokumen fisik serta melalui tahapan verifikasi yang cukup panjang dan memerlukan waktu yang lama. Selain menyulitkan masyarakat, sistem pelayanan manual juga meningkatkan beban kerja petugas dalam mengelola dokumen administrasi secara konvensional. Proses pelayanan sering mengalami keterlambatan apabila pejabat yang berwenang melakukan pengesahan dokumen sedang tidak berada di tempat karena kegiatan dinas atau rapat, sehingga pelayanan mutasi siswa menjadi kurang efektif dan efisien.

Menanggapi berbagai permasalahan pelayanan manual, penerapan sistem PTSP berbasis digital menjadi solusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pendidikan. Melalui PTSP online, proses pengajuan mutasi siswa dapat dilakukan secara daring sehingga mempermudah masyarakat tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Sistem ini membantu mempercepat verifikasi dokumen, meningkatkan transparansi pelayanan, serta memudahkan masyarakat memantau perkembangan pengajuan layanan. Selain itu, digitalisasi pelayanan juga membantu mengurangi beban administratif petugas dan meminimalkan keterlambatan pelayanan akibat keterbatasan kehadiran pejabat terkait. Dengan demikian, penerapan PTSP online menjadi langkah strategis dalam mewujudkan pelayanan pendidikan yang lebih efektif, akuntabel, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi informasi.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik dapat meningkatkan efektivitas layanan administrasi pendidikan. Penelitian yang dilakukan oleh Maftukhah (2024) tentang Digitalisasi Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Layanan Pendidikan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang menjelaskan bahwa penerapan pelayanan berbasis digital mampu memberikan kemudahan dalam proses administrasi serta mendukung peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, penelitian tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi pelayanan digital dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia serta ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, sedangkan hambatan utamanya terletak pada keterbatasan jaringan internet dan kompetensi pengguna layanan. Namun demikian, penelitian tersebut masih membahas digitalisasi layanan pendidikan secara umum dan belum secara spesifik

mengkaji implementasi prosedur mutasi siswa melalui web PTSP online yang memiliki karakteristik administrasi lebih kompleks, terutama pada aspek verifikasi data peserta didik dan koordinasi administrasi antar lembaga pendidikan.(Maftukhah, 2024).

Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kebaruan pada fokus kajian implementasi prosedur mutasi siswa melalui web PTSP online dalam meningkatkan efektivitas layanan pendidikan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang. Penelitian ini tidak hanya mengkaji penggunaan sistem digital sebagai media pelayanan administratif, tetapi juga menganalisis dampaknya terhadap efektivitas pelayanan pendidikan, khususnya dari aspek efisiensi waktu, kemudahan akses layanan, transparansi prosedur, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini berfokus pada implementasi prosedur mutasi siswa melalui web PTSP online dalam meningkatkan efektivitas layanan pendidikan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang. Penelitian ini tidak hanya mengkaji penggunaan sistem digital dalam pelayanan administrasi, tetapi juga menganalisis dampaknya terhadap efisiensi pelayanan, kemudahan akses, transparansi prosedur, serta kualitas pelayanan kepada masyarakat. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah dalam pengembangan pelayanan administrasi pendidikan berbasis digital serta menjadi bahan evaluasi bagi peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

METODE

Penelitian ini menerapkan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pelaksanaan penelitian dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang yang beralamat di Jalan Kolonel Sugiono No. 266, Gadang, Kecamatan Sukun, Kota Malang, Jawa Timur. Subjek dalam penelitian ini meliputi pegawai Seksi Pendidikan Madrasah (Pendma) serta pemohon layanan mutasi siswa melalui web PTSP online. Instrumen utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah peneliti, yang berperan secara langsung dalam kegiatan pengumpulan, pengolahan, hingga analisis data selama proses penelitian berlangsung. Sumber data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi terhadap proses pelayanan mutasi siswa berbasis digital, wawancara dengan petugas dan pemohon layanan, serta dokumentasi berupa dokumen dan data yang berkaitan dengan layanan mutasi siswa melalui web PTSP online. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman yang mencakup tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Sementara itu, uji keabsahan data dilakukan melalui teknik triangulasi.

HASIL DAN DISKUSI

Hasil

Implementasi Prosedur Mutasi Siswa melalui Web PTSP Online

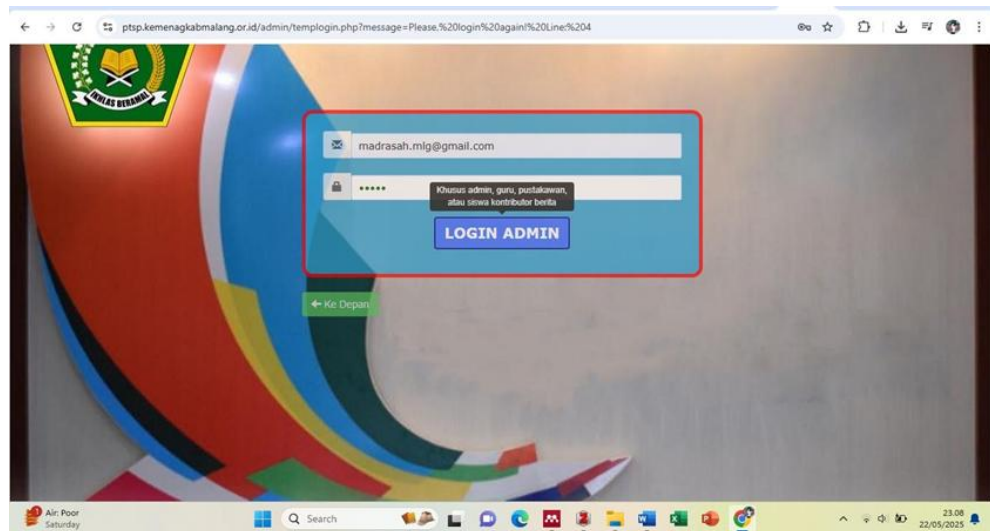
Pelaksanaan prosedur mutasi siswa melalui web PTSP online di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang dilakukan melalui beberapa tahapan administrasi berbasis digital. Untuk memastikan proses mutasi berjalan sesuai ketentuan yang berlaku, pemohon wajib memenuhi sejumlah persyaratan administrasi, seperti surat permohonan rekomendasi dari kepala madrasah, surat keterangan pindah, kartu NISN, surat permohonan orang tua/wali, surat keterangan diterima di sekolah tujuan, rapor siswa, surat pernyataan mutasi EMIS, serta surat pernyataan keaslian dokumen. Setelah seluruh dokumen dinyatakan lengkap, pemohon mengajukan permohonan melalui layanan Pendidikan Madrasah (Pendma) pada web PTSP online.

Setelah seluruh dokumen persyaratan diunggah dan diterima oleh sistem, petugas PTSP melakukan proses verifikasi terhadap kelengkapan dan keabsahan dokumen yang diajukan. Jika dokumen dinyatakan valid, permohonan akan diteruskan kepada admin Seksi Pendidikan Madrasah (Pendma) untuk dilakukan pemeriksaan lanjutan dan proses penerbitan surat rekomendasi mutasi siswa melalui sistem PTSP online.

Adapun Admin Pendma bertugas untuk menelaah permohonan dan memastikan kesesuaian data dengan ketentuan yang berlaku. Alur-alur yang harus dikerjakan oleh admin dalam proses penerimaan data ajuan pembuatan surat rekomendasi mutasi siswa sebagai berikut:

- a. Pelayanan rekomendasi mutasi siswa dilaksanakan melalui web PTSP. Dalam proses pembuatan Surat Keterangan Terdaftar, pihak operator mengakses laman online <https://ptspkemenagkabmalang.or.id/admin/temlogin.php>

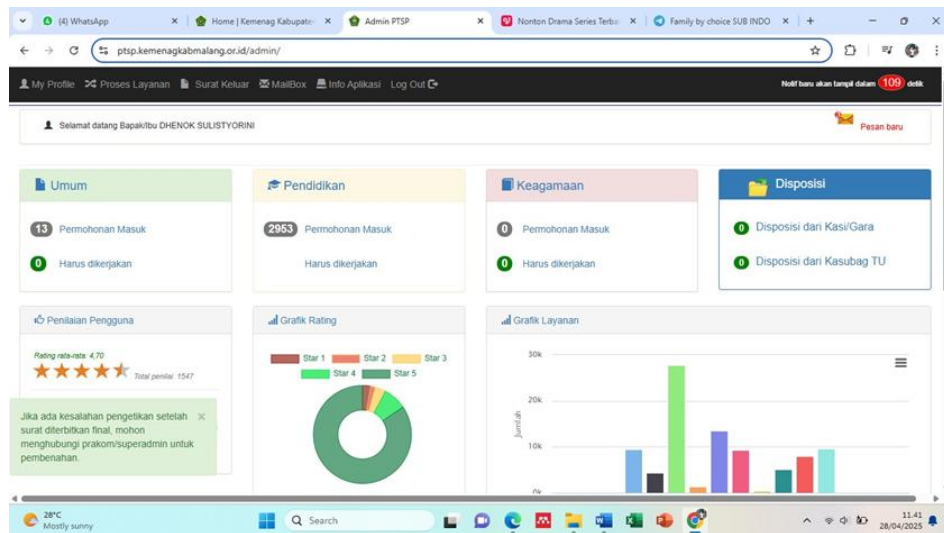
Tampilan awal web PTSP ditunjukkan sebagai berikut. Selanjutnya, admin melakukan proses autentikasi pada sistem PTSP online sebelum melaksanakan pemrosesan layanan mutasi siswa.



Gambar 1. Tampilan Awal Web PTSP Online

- b. Setelah admin berhasil melakukan login, sistem akan menampilkan beberapa pilihan layanan, yaitu Umum, Pendidikan, Keagamaan, dan Disposisi. Dalam proses pelayanan rekomendasi mutasi siswa, admin memilih menu

pendidikan. Admin mengeklik bagian **Harus dikerjakan** melanjutkan proses berikutnya.



Gambar 2. Menu Proses Pembuatan surat rekomendasi mutasi siswa

- c. Selanjutnya, akan ditampilkan beberapa daftar pengajuan yang telah diunggah oleh pemohon pada layanan pengajuan pendidikan untuk diproses lebih lanjut. Pada tahap ini, admin melakukan pengecekan terhadap kesesuaian file yang diunggah dengan persyaratan yang telah ditentukan.

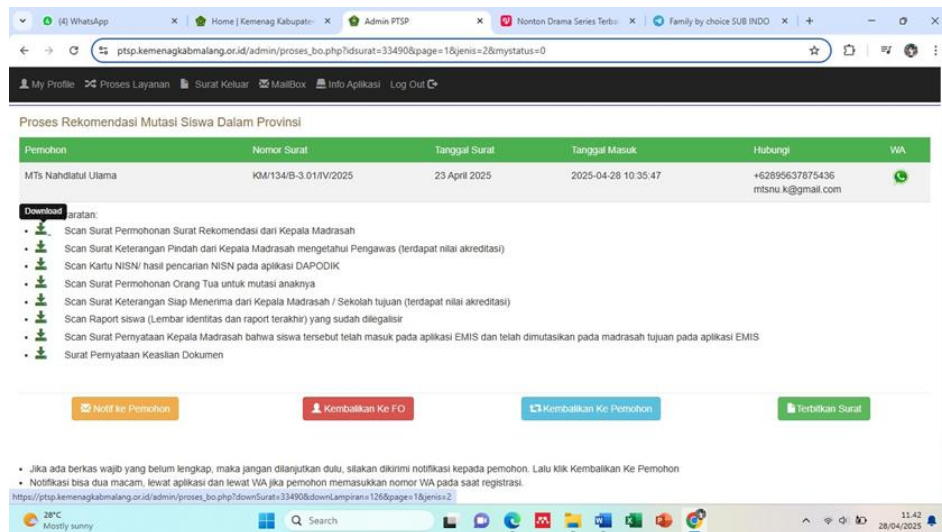
No	Notif	Pemohon	Nomor Surat	Tanggal Surat	Tanggal Kirim	Status					Hasil
						BO	Kasi	KSub	Kep	Aris	
1		MTs Nahdlatul Ulama	KM/140/B-3.01/IV/2025 Surat Permohonan Mutasi	28 Apr 2025	28 Apr 2025 10:50:34						Proses
2		MTs Nahdlatul Ulama	KM/139/B-3.01/IV/2025 Surat Permohonan Mutasi	28 Apr 2025	28 Apr 2025 10:46:08						Proses
3		MTs Nahdlatul Ulama	KM/134/B-3.01/IV/2025 Surat Permohonan Mutasi	23 Apr 2025	28 Apr 2025 10:35:47						Proses

Keterangan:

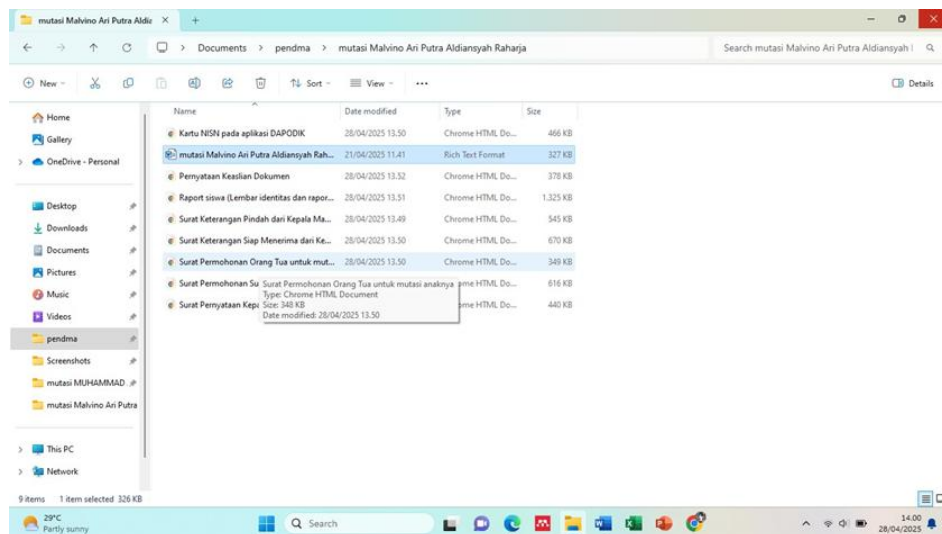
- Tanda Artinya surat belum diproses yang bersangkutan
- Untuk melakukan tindak lanjut/proses klik tanda
- Tanda Artinya data sudah diproses ybs
- Jika data belum diproses oleh Level berikutnya maka masih bisa diubah, jika data sudah diproses oleh Level berikutnya maka tidak bisa lagi diubah/dibatalkan.

Gambar 3. List pengajuan yang diupload oleh pemohon

- d. Kemudian mendownload setiap file yang telah diajukan oleh pemohon, guna untuk di cek setiap syarat yang diajukan

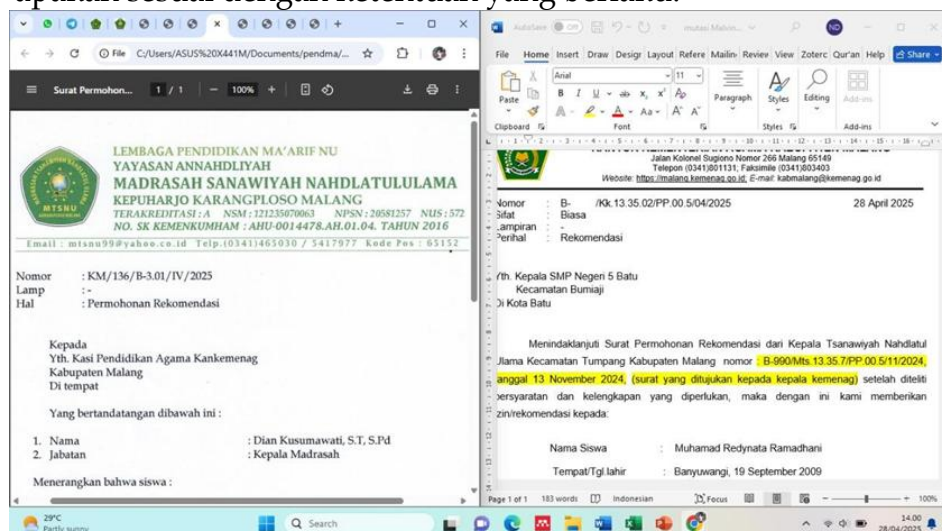


Gambar 4. file yang telah diajukan oleh pemohon



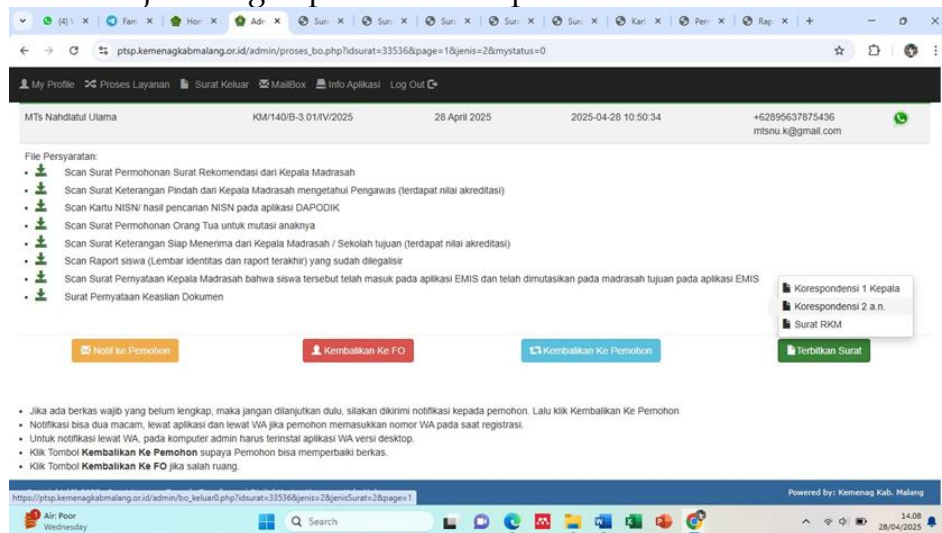
Gambar 5. Hasil file yang telah di download

- e. Selanjutnya adalah crosscheck data siswa mutasi, yang akan kita kerjakan di web PTSP apakah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.



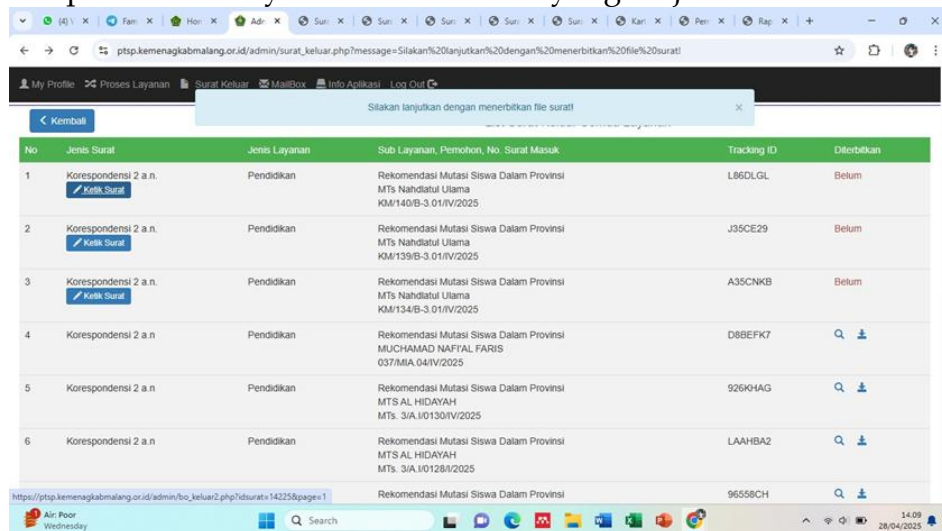
Gambar 6. Tampilan saat crosscheck data siswa

- f. langkah selanjutnya adalah menerbitkan surat rekomendasi mutasi siswa melalui sistem. Proses ini dilakukan dengan memilih menu korespondensi dan mengklik tombol hijau dengan pilihan "Korespondensi 2 a.n."



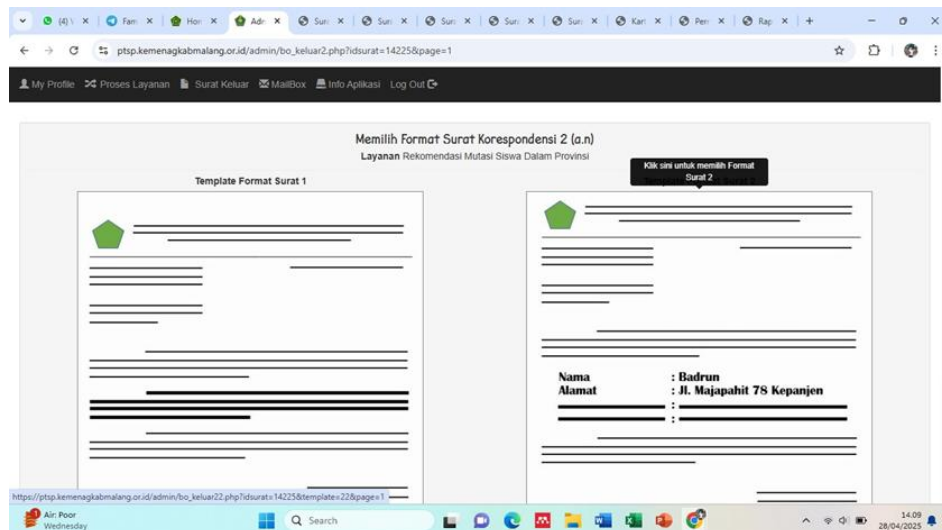
Gambar 7. Proses entry data

- g. Setelah memilih opsi **Korespondensi 2 a.n.**, sistem akan menampilkan tombol "**Ketik Surat**" pada daftar layanan mutasi siswa yang diajukan



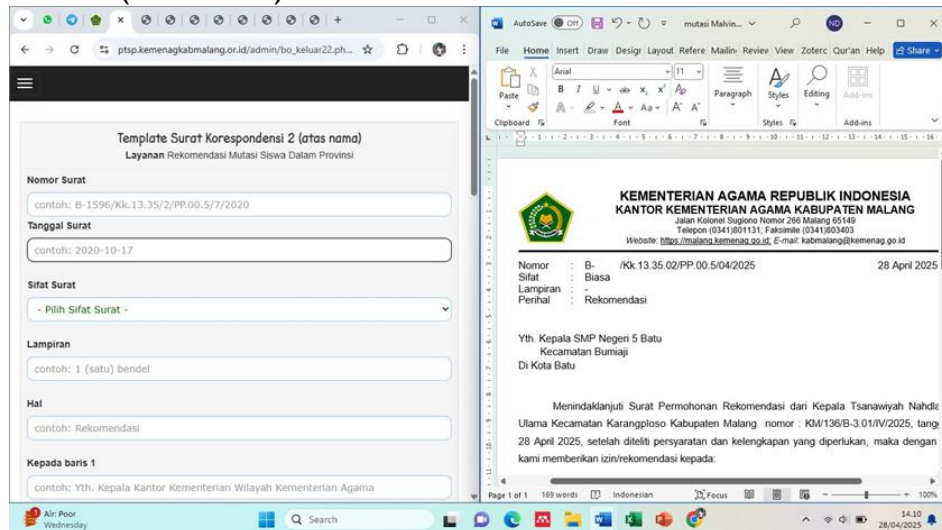
Gambar 8. Tampilan proses untuk ketik surat

- h. Setelah mengklik tombol "**Ketik Surat**", pengguna akan dialihkan ke halaman untuk memilih **format surat Korespondensi 2 a.n.** sesuai dengan jenis layanan yang diajukan. Pada tahap ini, admin diminta untuk memilih **format kedua** yang telah disediakan dalam sistem



Gambar 9. Tampilan untuk memilih format surat

- i. Setelah format surat dipilih, sistem akan menampilkan **template surat Korespondensi 2 (atas nama)** secara otomatis



Gambar 10. Proses entry data

- j. Selanjutnya, admin mengisi data pada template surat sesuai dengan informasi peserta didik yang telah mengajukan permohonan mutasi

Gambar 11. Proses entry data

- k. Setelah seluruh data diisi dan surat berhasil disimpan dalam sistem, admin diharapkan untuk melakukan **preview** terhadap hasil surat yang telah dibuat. Langkah ini penting guna memastikan tidak ada kesalahan penulisan atau ketidaksesuaian data. Jika ditemukan kekeliruan, admin masih dapat mengedit surat tersebut sebelum surat rekomendasi resmi diterbitkan dan diunduh melalui sistem PTSP

No	Jenis Surat	Jenis Layanan	Sub Layanan, Pemohon, No. Surat Masuk	Tracking ID	Download hasil pdf
1	Korespondensi 2 a.n.	Pendidikan	Rekomendasi Mutasi Siswa Dalam Provinsi MTS Nahdlatul Ulama KM/140/B-3 01/IV/2025	L86DLGL	Download hasil pdf
2	Korespondensi 2 a.n.	Pendidikan	Rekomendasi Mutasi Siswa Dalam Provinsi MTS Nahdlatul Ulama KM/139/B-3 01/IV/2025	J35CE29	Belum
3	Korespondensi 2 a.n.	Pendidikan	Rekomendasi Mutasi Siswa Dalam Provinsi MTS Nahdlatul Ulama KM/134/B-3 01/IV/2025	A35CNKB	Belum
4	Korespondensi 2 a.n.	Pendidikan	Rekomendasi Mutasi Siswa Dalam Provinsi MUCHAMAD NAFI'AL FARIS 037/MA 04/IV/2025	D8BEFK7	Download hasil pdf
5	Korespondensi 2 a.n.	Pendidikan	Rekomendasi Mutasi Siswa Dalam Provinsi MTS AL HIDAYAH MTS 3/A.I/0130/IV/2025	926KHAG	Download hasil pdf
6	Korespondensi 2 a.n.	Pendidikan	Rekomendasi Mutasi Siswa Dalam Provinsi MTS AL HIDAYAH MTS 3/A.I/0128/IV/2025	LAAHBA2	Download hasil pdf

Gambar 12. Tampilan setelah simpan surat

1. Dokumen hasil pengajuan yang diterima oleh pemohon disajikan dalam bentuk file dengan tampilan sebagai berikut:



Gambar 13. Salah satu Contoh hasil surat yang sudah diproses

Efektivitas Layanan Pendidikan melalui Web PTSP Online

Penerapan web PTSP online menunjukkan adanya perubahan pada proses pelayanan administrasi mutasi siswa di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang. Proses pelayanan yang sebelumnya dilakukan secara manual kini dapat dilaksanakan secara daring melalui sistem PTSP online. Masyarakat dapat mengajukan permohonan layanan, mengunggah dokumen persyaratan, dan memantau perkembangan pengajuan melalui sistem yang tersedia. Selain itu, penerapan layanan digital juga membantu petugas dalam mengelola dokumen administrasi secara lebih terstruktur dan mengurangi antrean pelayanan di kantor.

Tantangan Implementasi Web PTSP Online

Meskipun implementasi web PTSP online memberikan berbagai kemudahan dalam pelayanan mutasi siswa, masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaannya. Salah satu kendala utama adalah rendahnya pemahaman sebagian masyarakat terhadap penggunaan sistem pelayanan berbasis digital, terutama dalam proses pengunggahan dokumen persyaratan. Selain itu, keterbatasan jaringan internet di beberapa wilayah juga menjadi hambatan dalam mengakses layanan PTSP online. Kendala lainnya adalah masih terdapat pemohon yang belum melengkapi persyaratan administrasi sesuai ketentuan sehingga proses pelayanan menjadi tertunda. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sosialisasi dan pendampingan kepada masyarakat terkait penggunaan layanan PTSP online agar proses pelayanan mutasi siswa dapat berjalan secara lebih optimal dan efektif.

Pembahasan

Implementasi Prosedur Mutasi Siswa melalui Web PTSP Online

Implementasi web PTSP online pada layanan mutasi siswa di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang menunjukkan adanya perubahan pola pelayanan administrasi dari sistem manual menuju pelayanan berbasis digital yang lebih efisien dan mudah diakses masyarakat. Penerapan sistem tersebut membantu

mempercepat proses administrasi, meningkatkan transparansi layanan, serta mempermudah pengelolaan dokumen secara elektronik. Temuan penelitian ini memperkuat konsep transformasi digital dalam pelayanan publik yang tidak hanya menekankan penggunaan teknologi, tetapi juga efektivitas tata kelola pelayanan dan kesiapan sumber daya manusia dalam menjalankan sistem administrasi berbasis digital (Taufiq Hidayat et al., 2025).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi PTSP online memberikan perubahan pada pola pelayanan administrasi mutasi siswa yang sebelumnya dilakukan secara konvensional. Sebelum diterapkannya sistem digital, masyarakat harus datang langsung ke kantor pelayanan dengan membawa dokumen fisik serta melalui proses birokrasi yang cukup panjang. Kondisi tersebut menyebabkan pelayanan memerlukan waktu lebih lama dan meningkatkan beban masyarakat, terutama bagi pemohon yang berasal dari wilayah kecamatan yang jauh dari pusat kabupaten. Namun, setelah diterapkannya web PTSP online, proses pelayanan dapat dilakukan secara daring sehingga memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan tanpa dibatasi ruang dan waktu. Temuan ini menunjukkan bahwa transformasi digital dalam pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan penggunaan teknologi, tetapi juga perubahan sistem kerja dan pola pelayanan administrasi pendidikan (Nugraha & Yeni, 2026).

Temuan penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian Maftukhah (2024) yang menjelaskan bahwa digitalisasi PTSP mampu meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pendidikan melalui pelayanan yang lebih cepat dan mudah diakses masyarakat (Maftukhah, 2024). Namun demikian, penelitian ini lebih spesifik membahas implementasi prosedur mutasi siswa melalui web PTSP online pada layanan Pendidikan Madrasah (Pendma). Fokus tersebut menunjukkan bahwa pelayanan mutasi siswa memiliki karakteristik administrasi yang lebih kompleks karena berkaitan dengan ketepatan data peserta didik, proses verifikasi dokumen, dan koordinasi administrasi antar lembaga Pendidikan.

Implementasi pelayanan mutasi siswa berbasis digital menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya dipengaruhi oleh penggunaan teknologi, tetapi juga kesiapan sumber daya manusia dalam menjalankan sistem pelayanan. Dalam penelitian ini, admin PTSP dan petugas Pendma memiliki peran penting dalam memastikan ketepatan data serta kelancaran proses pelayanan administrasi mutasi siswa. Temuan tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital pelayanan publik tidak hanya menekankan aspek teknologi, tetapi juga kesiapan sumber daya manusia dan pengelolaan administrasi pelayanan digital secara efektif.

Efektivitas Layanan Pendidikan melalui Web PTSP Online

Penerapan web PTSP online memberikan dampak positif terhadap efektivitas layanan pendidikan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang. Efektivitas pelayanan terlihat dari percepatan proses administrasi mutasi siswa yang sebelumnya dilakukan secara manual menjadi pelayanan berbasis digital. Seluruh tahapan pelayanan dapat dilakukan secara daring sehingga proses pelayanan menjadi lebih fleksibel, efisien, dan memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan administrasi pendidikan.

Selain mempercepat proses administrasi, penerapan PTSP online juga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas layanan publik. Masyarakat dapat memantau perkembangan pengajuan layanan secara langsung melalui sistem yang tersedia sehingga proses administrasi menjadi lebih terbuka dan mudah diawasi. Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Natika (2024) yang menyatakan bahwa transformasi digital dalam pelayanan publik mampu meningkatkan aksesibilitas, transparansi, dan efektivitas pelayanan melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Namun demikian, pada penelitian ini efektivitas pelayanan tidak hanya terlihat dari kemudahan akses layanan, tetapi juga dari berkurangnya antrean pelayanan dan meningkatnya efisiensi pengelolaan dokumen administrasi mutasi siswa oleh petugas pelayanan. (Natika, 2024).

Implementasi PTSP online pada layanan mutasi siswa menunjukkan bahwa pelayanan administrasi pendidikan berbasis digital dapat menjadi solusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan adanya pelayanan online, masyarakat tidak lagi bergantung pada pelayanan tatap muka sehingga proses administrasi menjadi lebih praktis, hemat waktu, dan mampu meningkatkan kepuasan pengguna layanan pendidikan.

Tantangan Implementasi Web PTSP Online

Meskipun implementasi web PTSP online memberikan berbagai kemudahan dalam pelayanan mutasi siswa, hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaannya, seperti rendahnya literasi digital sebagian pengguna layanan, khususnya operator madrasah dan orang tua siswa yang mengalami kesulitan dalam mengakses sistem, mengunggah dokumen persyaratan, maupun menavigasi layanan pada web PTSP online. Selain itu, keterbatasan jaringan internet di beberapa wilayah juga menjadi hambatan karena tidak seluruh daerah memiliki akses internet yang stabil dan memadai, sehingga proses pelayanan terkadang mengalami keterlambatan. Kendala lain yang ditemukan yaitu masih terdapat masyarakat yang datang tanpa membawa dokumen persyaratan secara lengkap akibat kurangnya pemahaman terhadap prosedur dan persyaratan layanan administrasi, sehingga proses verifikasi menjadi tertunda.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Maftukhah (2024) yang menjelaskan bahwa hambatan implementasi pelayanan digital dipengaruhi oleh keterbatasan jaringan internet dan kompetensi sumber daya manusia dalam menggunakan teknologi pelayanan berbasis digital (Maftukhah, 2024). Namun demikian, penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan digital juga dipengaruhi oleh kesiapan masyarakat dalam memahami prosedur administrasi layanan berbasis online. Oleh karena itu, implementasi PTSP online memerlukan dukungan dari aspek teknologi, kesiapan sumber daya manusia, serta sosialisasi pelayanan yang lebih optimal kepada masyarakat. Implikasi penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan PTSP online dapat menjadi model pengembangan pelayanan administrasi pendidikan berbasis digital yang lebih modern, efektif, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Adapun rekomendasi yang dapat dilakukan yaitu meningkatkan sosialisasi terkait prosedur dan persyaratan layanan PTSP online, memperkuat infrastruktur jaringan internet, serta memberikan pendampingan kepada masyarakat dalam penggunaan layanan

administrasi berbasis digital agar pelayanan mutasi siswa dapat berjalan secara lebih optimal dan efisien (Nur Choirunisa Aini Mufidah, 2024).

KESIMPULAN

Implementasi web PTSP online pada layanan mutasi siswa di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan administrasi pendidikan dapat mendukung terwujudnya layanan yang lebih praktis, responsif, dan mudah diakses oleh masyarakat. Penerapan sistem berbasis digital tersebut juga berperan dalam meningkatkan kualitas pengelolaan administrasi serta mempermudah proses pelayanan mutasi siswa. Meskipun demikian, keberhasilan pelaksanaan layanan online masih dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia, tingkat literasi digital masyarakat, serta ketersediaan infrastruktur internet. Oleh sebab itu, diperlukan penguatan sosialisasi dan pendampingan dalam penggunaan layanan digital agar pelayanan administrasi pendidikan dapat terlaksana secara lebih optimal

REFERENSI

- Agama, M. agama republik, & Indonesia. (2018). KEPUTUSAN MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONESIA NOMOR 90 TAHUN 2018.
- Efendi, S., Hamsa, A., Munira, D. S., Julia, I., Lastri, & Ali, M. (2022). Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Meureubo Kabupaten Aceh Barat. NUMBAY : Jurnal Pengabdian Masyarakat, VII(1), 43–53. https://id.wikipedia.org/wiki/Kabupaten_Aceh_Barat#cite_note-Permendagri-137-2017-2
- Fathurrochman, I., & S, O. H. (2022). Manajemen Kesiswaan Pada Madrasah Tsanawiyah Al Iman Bulus Gebang Purworejo Tahun Ajaran 2019/2020. 7, 499. 10.15575/isema.v7i2.20003%0Ahttp://journal.uinsgd.ac.id/index.php/isema
- Maftukhah, I. (2024). Ulul Amri : Jurnal Manajemen Pendidikan Islam Digitalisasi Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pada Layanan Pendidikan Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang Digitalisasi Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pada Layanan Pendidikan. 3(4), 396–405. <https://doi.org/10.18860/uajmpi.v3i4.9318>
- Malang, K. (2019). SOP Seksi Pendidikan Madrasah (PENDMA) Kabupaten Malang. 0341.
- Musolin, M. (2020). Manajemen Kesiswaan Pada Madrasah Tsanawiyah Al Iman Bulus Gebang Purworejo Tahun Ajaran 2019/2020. Madinah: Jurnal Studi Islam, 7, 129–143.
- Natika, L. (2024). Transformasi Pelayanan Publik Di Era Digital: Menuju Pelayanan Masa Depan Yang Lebih Baik. 6(1), 1–11. <https://doi.org/10.37950/wpaj.v6i1.2040>
- Nugraha, D. A., & Yeni, H. (2026). Analisis efektivitas pelayanan administrasi sebelum dan sesudah implementasi aplikasi pusaka di kantor kementerian agama kabupaten mamuju. IDENTIK: Jurnal Ilmu Ekonomi, Pendidikan Dan Teknik, 03,

176–181.

- Nur Choirunisa Aini Mufidah, O. R. (2024). Manajemen Strategi Dalam Meningkatkan Pelayanan Mutasi Siswa Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik. *SOSIO-DIDAKTIKA: Social Science Education Journal*, 11(2), 161–182. <http://journal.uinjkt.ac.id/index.php/SOSIO-FITK/article/view/1200>
- Roziqin, M. S., & Budi, M. H. S. (2021). Sistem Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Pelaksana Pendidikan Islam di MAN 3 Kediri. *SALIMIYA: Jurnal Studi Ilmu Keagamaan Islam*, 2(1), 2721–7078.
- Soedjono. (2022). Transformasi Digital Manajemen Pendidikan. *Media Penelitian Pendidikan : Jurnal Penelitian Dalam Bidang Pendidikan Dan Pengajaran*, 16(1), 103–107. <https://doi.org/10.26877/mpp.v16i1.12148>
- Syarif, I. (2020). Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Online Single Submission) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kota Samarinda. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 8(3), 911–924. [https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2021/02/Jurnal_Irfan_Lolos_Turnitin_Revisi_Prodi_fix-dikonversi_02-16-21-11-40-42\).pdf](https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2021/02/Jurnal_Irfan_Lolos_Turnitin_Revisi_Prodi_fix-dikonversi_02-16-21-11-40-42).pdf)
- Taufiq Hidayat, M., Sri Guntur, Y., & Penulis, K. (2025). Tranformasi Digital Melalui Implementasi E-Government Pada Organisasi Sektor Publik Fakuldade da Ekonomia Universidade da Paz Timor-Leste 2. *Majalah Ekonomi: Telaah Manajemen, Akuntansi Dan Bisnis*, 31 no. 2(2), 123–141.
- Virginia Andita1, D. R. (2023). Akselerasi Transformasi Digital Untuk Pendidikan Berkualitas. *Journal of Information Systems and Management*, 02(05), 90–93. <https://jisma.org/index.php/jisma>