



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA JAKARTA SELATAN  
MADRASAH ALIYAH NEGERI 4**

Jalan Ciputat Raya Pondok Pinang Kebayoran Lama Jakarta Selatan  
Telepon (021) 7690283; Faksimili (021) 7697795;  
Website: [www.man4jkt.kemenag.go.id](http://www.man4jkt.kemenag.go.id); Email: [man4jkt@kemenag.go.id](mailto:man4jkt@kemenag.go.id)



**SIMPEL AMAN SEBAGAI BENTUK PELAYANAN PRIMA  
DI MAN 4 JAKARTA**

ACENG SOLIHIN  
[aceng79solihin@gmail.com](mailto:aceng79solihin@gmail.com)  
MAN 4 JAKARTA

**PENDAHULUAN**

**A. Latar Belakang Masalah**

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) mengamanatkan bahwa untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik, dilakukan percepatan SPBE di Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah (PP 95/2018, Bab VI, Pasal 62). Seiring dengan hal tersebut, MAN 4 Jakarta terus berupaya meningkatkan produktivitas dan kualitas layanan yang diberikan agar dapat berjalan secara transparan, akuntabel efektif dan efisien, baik layanan yang diberikan untuk internal MAN 4 Jakarta maupun layanan yang diberikan kepada publik. Salah satu upaya MAN 4 Jakarta untuk memenuhi upaya tersebut adalah dengan pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam setiap layanan yang diberikan.

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi pada Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di MAN 4 Jakarta sudah dilakukan cukup lama sejak keberadaan Sistem Informasi Manajemen Akademik (SIMAK) pada tahun 2015. Walau sudah dimulai cukup lama akan tetapi pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi pada SPBE di MAN 4 Jakarta masih dirasakan berjalan lambat terutama untuk percepatan pengesahan dan penerbitan dokumen yang masih dilakukan secara manual dengan tanda tangan basah.

Sebagai bagian dari instansi pemerintah di bidang pendidikan, MAN 4 Jakarta sudah sepatutnya memberikan akses pelayanan yang cepat, mudah, nyaman, aman, dan menyenangkan bagi peserta didik, guru dan orang tua/wali, alumni, dan masyarakat luas yang membutuhkan pelayanan publik dalam bidang administrasi pendidikan. MAN 4 Jakarta dituntut untuk terus memberikan pelayanan yang prima.

Sebagai gambaran, dari data statistik MAN 4 Jakarta menunjukkan jumlah permintaan surat keluar untuk administrasi peserta didik, guru dan alumni tahun 2019 mencapai 5537 surat. Pada tahun 2020 meningkat hingga mencapai 5695 surat. Jika dirata-ratakan, permintaan pelayanan administrasi persuratan ke Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) MAN 4 Jakarta mencapai 5616 surat pertahun. Jumlah permintaan administrasi persuratan yang sedemikian besar apabila tidak tertangani dengan baik maka dapat menimbulkan ketidakpuasan terhadap kinerja pelayanan PTSP MAN 4 Jakarta.

Seiring dengan ditetapkannya MAN 4 Jakarta sebagai piloting Pembangunan Zona Integritas, sebagai kepala madrasah di MAN 4 Jakarta, penulis tertarik untuk melakukan pengelolaan administrasi persuratan, khususnya pada persuratan yang bersifat umum, baku, dan dimungkinkan bisa dilakukan secara mandiri oleh si pemohon pelayanan, baik peserta didik, guru, tenaga kependidikan, alumni, maupun masyarakat luas. Dengan layanan online dan mandiri, diharapkan pelayanan yang diberikan MAN 4 Jakarta dapat diberikan secara cepat, akurat, aman, nyaman, dan bebas dari gratifikasi.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA JAKARTA SELATAN**  
**MADRASAH ALIYAH NEGERI 4**

Jalan Ciputat Raya Pondok Pinang Kebayoran Lama Jakarta Selatan  
Telepon (021) 7690283; Faksimili (021) 7697795;  
Website: [www.man4jkt.kemenag.go.id](http://www.man4jkt.kemenag.go.id); Email: [man4jkt@kemenag.go.id](mailto:man4jkt@kemenag.go.id)



## **B. Perumusan Masalah**

Masalah-masalah yang mendasari dari penelitian ini adalah :

1. Bagaimana cara meningkatkan pelayanan prima di MAN 4 Jakarta?
2. Bagaimana pelaksanaan Simpel Aman di MAN 4 Jakarta?
3. Bagaimana efektivitas Simpel Aman dalam meningkatkan pelayanan prima di MAN 4 Jakarta?

## **C. Tujuan**

Tujuan dari penelitian ini adalah ingin mencari alternatif pemecahan masalah sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan cara kepala madrasah dalam meningkatkan pelayanan prima di MAN 4 Jakarta.
2. Mendeskripsikan pelaksanaan Simpel Aman di MAN 4 Jakarta.
3. Mendeskripsikan efektivitas Simpel Aman dalam implementasi pelayanan prima di MAN 4 Jakarta.

## **D. Manfaat**

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi stakeholder madrasah, antara lain:

1. Bagi MAN 4 Jakarta, dapat menjadi solusi dalam menyelesaikan masalah yang terjadi pada aspek pelayanan administrasi.
2. Bagi guru dan tenaga kependidikan, peserta didik, alumni MAN 4 Jakarta serta masyarakat umum, dapat menjadi panduan dalam pengajuan pelayanan administrasi dari madrasah.
3. Bagi madrasah lainnya, dapat menjadi inspirasi untuk mengembangkan dan meningkatkan pelayanan di madrasah-madrasah masing-masing, terutama dalam aspek pelayanan administrasi.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **A. Pelayanan Prima**

#### **1. Pengertian Pelayanan Prima**

Pelayanan prima (*excellent service*) berarti pelayanan terbaik atau sangat baik (Mukarom Zainal dan Wijaya Laksana, 2018). Disebut sangat baik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pelayanan. Dengan kata lain, pelayanan prima adalah upaya sebuah instansi atau organisasi untuk memberikan pelayanan terbaik kepada para pelanggan.

Dengan demikian, dalam konteks ini, pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan madrasah kepada semua pihak, baik internal maupun eksternal berdasarkan standar dan prosedur pelayanan.

#### **2. Tujuan Pelayanan Prima**

Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan (Daryanto dan Ismanto Setyabudi, 2014). Dengan demikian tujuan pelayanan prima di madrasah adalah untuk memberikan pelayanan bermutu kepada peserta didik, guru, tenaga kependidikan, alumni, dan masyarakat serta menumbuhkembangkan kepercayaan masyarakat terhadap madrasah.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA JAKARTA SELATAN**  
**MADRASAH ALIYAH NEGERI 4**

Jalan Ciputat Raya Pondok Pinang Kebayoran Lama Jakarta Selatan  
Telepon (021) 7690283; Faksimili (021) 7697795;  
Website: [www.man4jkt.kemenag.go.id](http://www.man4jkt.kemenag.go.id); Email: [man4jkt@kemenag.go.id](mailto:man4jkt@kemenag.go.id)



### **3. Fungsi Pelayanan Prima**

Pelayanan prima berfungsi untuk melayani pelanggan dengan ramah, tepat, dan cepat memenuhi dan memuaskan masyarakat sesuai dengan kebutuhannya dalam rangka memberdayakan masyarakat sebagai pelanggan pelayanan publik dan membangun serta menumbuhkan kembali kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

### **4. Prinsip Pelayanan Prima**

Sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan, bahwa penyelenggara pelayanan harus memenuhi prinsip kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggungjawab, kelengkapan sarana prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, dan kenyamanan.

1. Kesederhanaan, adalah prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan, meliputi kejelasan dalam hal:
  - a. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan.
  - b. Pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab memberikan pelayanan dan penyesuaian persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
  - c. Rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu, merupakan pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi, adalah produk layanan diterima dengan benar, sah dan tepat.
5. Keamanan, merupakan proses dan produk pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggungjawab, yaitu pimpinan atau pejabat yang bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyesuaian persoalan/keluhan dalam pelaksanaan pelayanan.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana, adalah tersedianya peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudahan akses, meliputi lokasi serta sarana dan pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telematika.
9. Kedisiplinan, keramahan dan kesopanan, merupakan pemberi pelayanan bersikap disiplin, ramah, santun, dan sopan serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan, lingkungan pelayanan yang tertib, teratur, bersih, indah, nyaman, rapi dan sehat.

### **5. Unsur-Unsur Pelayanan Prima**

Unsur-unsur pelayanan prima terdiri dari:

- a. Penampilan; personal dan fisik memerlukan persyaratan seperti wajah harus menawan, badan harus tegap, tutur bahasa menarik, familiar dalam perilaku, penampilan penuh percaya diri, dan busana yang menarik.
- b. Tepat waktu dan janji; secara utuh dan prima petugas pelayanan dalam menyampaikan layanan perlu diperhitungkan janji yang disampaikan kepada pelanggan bukan sebaliknya selalu ingkar janji.
- c. Kesiediaan melayani; sebagaimana fungsi dan wewenang harus melayani kepada para pelanggan, konsekuensi logis petugas harus benar-benar bersedia melayani kepada para pelanggan.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA JAKARTA SELATAN**  
**MADRASAH ALIYAH NEGERI 4**

Jalan Ciputat Raya Pondok Pinang Kebayoran Lama Jakarta Selatan  
Telepon (021) 7690283; Faksimili (021) 7697795;  
Website: [www.man4jkt.kemenag.go.id](http://www.man4jkt.kemenag.go.id); Email: [man4jkt@kemenag.go.id](mailto:man4jkt@kemenag.go.id)



- d. Pengetahuan dan keahlian; sebagai syarat untuk melayani dengan baik, petugas harus mempunyai pengetahuan dan keahlian.
- e. Kesopanan dan ramah tamah; kepada semua orang yang dilayani, baik tingkat status ekonomi dan sosial rendah atau tinggi, pelayanan harus tetap mengedepankan keramahan yang standar dalam melayani, sabar, tidak egois, dan santun dalam bertutur kepada pelanggan.
- f. Kejujuran dan kepercayaan; penyelenggaraan pelayanan harus transparan dari aspek kejujuran. Jujur dalam bentuk aturan, jujur dalam bentuk pembiayaan, dan jujur dalam bentuk penyelesaian waktunya. Dengan ini, pelayanan dapat dipercaya dan otomatis pelanggan merasa puas.
- g. Kepastian hukum; hasil pelayanan terhadap masyarakat yang berupa keputusan, harus mempunyai legitimasi atau kepastian hukum. Apabila ditemukan cacat hukum, akan mempengaruhi kredibilitas instansi yang mengeluarkan surat legitimasi tersebut.
- h. Keterbukaan; secara pasti bahwa setiap urusan atau kegiatan harus memiliki keterbukaan dan kejelasan informasi kepada masyarakat.
- i. Efisiensi; setiap pelayanan harus efektif dan efisien sehingga menghasilkan biaya yang murah, waktu yang singkat, tepat, serta hasil kualitas yang tinggi.
- j. Biaya; pemantapan pengurusan dalam pelayanan diperlukan kewajaran dalam penentuan pembiayaan. Pembiayaan harus disesuaikan dengan daya beli masyarakat dan pengeluaran biaya harus transparan dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- k. Tidak rasial; pengurusan pelayanan dilarang membedakan unsur SARA, tetapi harus memenuhi jangkauan yang luas dan merata.
- l. Kesederhanaan; prosedur dan tata cara pelayanan kepada masyarakat untuk diperhatikan kemudahannya serta tidak berbelit-belit dalam pelaksanaannya.

## **B. Sistem Pelayanan Mandiri**

### **1. Teknologi Pelayanan Mandiri**

Perkembangan teknologi telah membawa aktivitas yang besar pada aktivitas pelayanan. Di dalam pemasaran jasa perbankan misalnya telah banyak pelayanan yang dilakukan jasa perbankan tersebut dari bentuk operasional manual menjadi model swalayan yang otomatis. Misalnya munculnya teknologi internet dan automatic teller machine (ATM) pada dunia perbankan. Teknologi semacam ini disebut sebagai *self service technology* (SST), yaitu teknologi penghubung yang memungkinkan konsumen melakukan proses pelayanan jasa secara mandiri dan bebas dari pelayanan langsung oleh karyawan penyedia jasa.

Penggunaan *self service technology* disebut sebagai *self-help*, yang mengacu pada teknologi yang memungkinkan pelanggan untuk mempelajari, menerima informasi, melatih mereka sendiri dan memberikan pelayanan mereka sendiri. *Self-service* merupakan sistem layanan terpadu berbasis teknologi informasi yang memberikan kemudahan pada pengguna untuk memenuhi segala macam kebutuhan mereka terhadap layanan administrasi secara mandiri.

### **2. Kelebihan dan Kekurangan Sistem Pelayanan Mandiri**

Keunggulan *self service technology* dapat ditinjau dari dua sisi yaitu perusahaan penyedia jasa dan pelanggan. Dari instansi penyedia jasa teknologi bisa menjadi kesempatan untuk mempercepat penyampaian jasa, ketepatan, *customization*, mengurangi biaya dan meningkatkan produktivitas. Bagi pelanggan *self service technology* juga memberikan beberapa keuntungan seperti



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA JAKARTA SELATAN**  
**MADRASAH ALIYAH NEGERI 4**

Jalan Ciputat Raya Pondok Pinang Kebayoran Lama Jakarta Selatan  
Telepon (021) 7690283; Faksimili (021) 7697795;  
Website: [www.man4jkt.kemenag.go.id](http://www.man4jkt.kemenag.go.id); Email: [man4jkt@kemenag.go.id](mailto:man4jkt@kemenag.go.id)



penghematan waktu dan biaya, kontrol yang lebih tinggi pada pelayanan, memperpendek waktu tunggu, kemudahan lokasi, kesenangan dalam proses produksi dan kemudahan dalam penggunaan.

Di samping itu, ada kelebihan lainnya antara pelayanan mandiri dibandingkan dengan pelayanan oleh pegawai. Dengan pelayanan mandiri, instansi dapat mengurangi jumlah pegawai, meminimalisasi human error, bisa mengatasi antrian, membudayakan paperless, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan instansi bisa instansi lebih fokus melayani hal yang lebih serius. Namun demikian, pelayanan mandiri juga memiliki kekurangan, yaitu belum tereduksinya semua orang dan kesalahan satu sistem bisa mempengaruhi semua.

### **3. Sistem Pelayanan Administrasi Mandiri (Simpel Aman)**

Sistem Pelayanan Administrasi Mandiri atau disingkat "Simpel Aman" adalah sistem layanan terpadu berbasis teknologi informasi yang memberikan kemudahan pada pemohon layanan untuk memenuhi segala macam kebutuhan administratif yang dilakukan secara mandiri. Simpel Aman ini dikembangkan oleh Madrasah Aliyah Negeri 4 Jakarta dengan memanfaatkan teknologi *G-Suite* atau *Google for Education* yang dipadukan dengan Aplikasi Tanda Tangan Elektronik (TTE) Kementerian Agama.

### **C. Hambatan Yang Dihadapi**

Upaya yang dilakukan penulis dimungkinkan akan mengalami hambatan, dikarenakan beberapa kendala seperti berikut ini :

1. Mindset bahwa pegawai itu untuk memberikan pelayanan secara optimal belum terpatri seutuhnya di sanubari pegawai;
2. Kemampuan pegawai dalam menggunakan teknologi informasi belum memadai;
3. Masih terdapat masyarakat (termasuk guru, tenaga kependidikan, dan peserta didik) yang belum mengetahui mengenai cara mengakses Simpel Aman;

### **D. Faktor Pendukung**

Walau terdapat hambatan yang menjadi penghalang, namun ada beberapa faktor yang dapat mendukung untuk membangun dan meningkatkan pelayanan prima di madrasah, seperti :

1. Seiring dengan piloting pembangunan Zona Integritas di MAN 4 Jakarta, pimpinan dan pegawai MAN 4 Jakarta berkomitmen untuk terus meningkatkan pelayanan, termasuk pelayanan administrasi;
2. Tersedianya SDM (guru TIK) yang mumpuni untuk membangun sistem pelayanan administrasi mandiri;
3. Tersedianya fasilitas internet yang memudahkan dan mendekatkan jarak, sehingga pelayanan administrasi bisa dilakukan kapan saja dan di mana saja.
4. Tersedianya aplikasi Tanda Tangan Elektronik (TTE) oleh pejabat berwenang di lingkungan Kementerian Agama, termasuk Kepala Madrasah, untuk menandatangani dokumen administrasi secara elektronik;
5. Tersedianya fasilitas G-Suite di MAN 4 Jakarta yang dapat dipergunakan untuk kepentingan pelayanan administrasi mandiri yang murah dan mudah.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA JAKARTA SELATAN**  
**MADRASAH ALIYAH NEGERI 4**

Jalan Ciputat Raya Pondok Pinang Kebayoran Lama Jakarta Selatan  
Telepon (021) 7690283; Faksimili (021) 7697795;  
Website: [www.man4jkt.kemenag.go.id](http://www.man4jkt.kemenag.go.id); Email: [man4jkt@kemenag.go.id](mailto:man4jkt@kemenag.go.id)



## HASIL YANG DICAPAI

### A. Keadaan Awal

Sebelum diterapkan Sistem Pelayanan Administrasi Mandiri (Simpel Aman), proses pelayanan administrasi di MAN 4 Jakarta dilakukan secara konvensional. Pengajuan permohonan layanan dilakukan secara manual dengan mengisi lembar formulir permohonan layanan. Selanjutnya, petugas pelayanan administrasi memprosesnya juga secara manual. Setelah selesai diproses dan ditandatangani oleh pejabat yang berwenang, dokumen tersebut disimpan di ruang PTSP untuk selanjutnya diserahkan kepada pemohon.

Tidak bisa dihindarkan, jumlah permintaan administrasi persuratan semakin hari dan semakin lama menjadi semakin banyak. Hal ini akan berpotensi terhadap semakin menumpuknya berkas serta memperpanjang masa penyelesaian pelayanan yang diminta. Apabila tidak tertangani dengan baik, jelas hal tersebut dapat menimbulkan ketidakpuasan terhadap kinerja pelayanan MAN 4 Jakarta.

### B. Proses Pemecahan Masalah

Untuk mengatasi lamanya antrian dan penyelesaian pelayanan administrasi dan bertumpuknya dokumen administrasi serta kesalahan-kesalahan mendasar dalam pengetikan, Kepala Madrasah, Kepala Urusan Tata Usaha, Staf Tata Usaha dan Tim Pelayanan Terpadu Satu Pintu MAN 4 Jakarta melakukan rapat evaluasi terhadap efektivitas dan efisiensi pelayanan administratif di MAN 4 Jakarta. Hal ini juga diperkuat dengan ditunjuknya MAN 4 Jakarta sebagai *Piloting* Madrasah dalam Pembangunan Zona Integritas untuk mewujudkan Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM). Madrasah dituntut untuk melakukan perubahan, salah satunya pada area peningkatan kualitas pelayanan publik. Rapat evaluasi tersebut menghasilkan kebijakan yang diambil sebagai langkah penyelesaian masalah yang menjadi fokus penelitian dari penulis, dalam hal ini adalah Kepala Madrasah.

#### 1. Kebijakan Kepala Madrasah

Kebijakan yang diambil Kepala MAN 4 Jakarta adalah menerapkan Sistem Pelayanan Administrasi Mandiri (SIMPEL AMAN) berbasis online dalam melayani publik, khususnya yang terkait dengan pelayanan administratif, seperti surat keterangan, surat tugas, dan lain-lain. Sistem pelayanan ini memanfaatkan layanan yang disediakan Google seperti Google Forms, Google Sites, Spreadsheet, dan Autocrat. Seiring dengan kebijakan Kementerian Agama tentang penggunaan Tanda Tangan Elektronik (TTE), SIMPEL AMAN ini juga dipadukan dengan aplikasi TTE.

Kebijakan menerapkan SIMPEL AMAN bukan tanpa alasan. Sesuai namanya, pelayanan administratif di MAN 4 Jakarta diharapkan simpel dan aman. Simpel artinya mudah dikerjakan atau diterapkan, tidak bertele-tele, dan berbiaya murah. Aman artinya dokumen yang dihasilkan terhindar dari kesalahan mendasar, memiliki keabsahan, dan karena bisa dilakukan dari mana saja dan kapan saja, pemohon dan petugas tidak perlu bertemu langsung sehingga bisa mencegah atau memutus mata rantai penyebaran Covid-19.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA JAKARTA SELATAN**  
**MADRASAH ALIYAH NEGERI 4**

Jalan Ciputat Raya Pondok Pinang Kebayoran Lama Jakarta Selatan  
Telepon (021) 7690283; Faksimili (021) 7697795;  
Website: [www.man4jkt.kemenag.go.id](http://www.man4jkt.kemenag.go.id); Email: [man4jkt@kemenag.go.id](mailto:man4jkt@kemenag.go.id)



## 2. Langkah-langkah Penerapan Kebijakan

Langkah-langkah yang diambil Kepala Madrasah dalam menerapkan SIMPEL AMAN untuk meningkatkan pelayanan administratif di MAN 4 Jakarta adalah sebagai berikut:

- Membentuk Tim Pengelolaan Sistem Pelayanan Administrasi Mandiri dengan melibatkan Kepala Madrasah, Kepala Urusan Tata Usaha, Wakil Kepala Madrasah, guru TIK dan Staf Tata Usaha;
- Melakukan pertemuan rutin untuk merancang alur dan Standar Operasional Prosedur (SOP), konten, dan layout SIMPEL AMAN serta pengembangan aplikasi;
- Melakukan uji coba penerapan SIMPEL AMAN;
- Mensosialisasikan SIMPEL AMAN kepada guru, tenaga kependidikan, peserta didik, dan orang tua/wali peserta didik;
- Mengimplementasikan SIMPEL AMAN untuk pelayanan administratif di MAN 4 Jakarta.

## 3. Tahapan Alur SIMPEL AMAN

SIMPEL AMAN dapat diakses oleh pemohon layanan dari mana saja, oleh siapa saja dan kapan saja secara online dengan menggunakan berbagai jenis device. Pemohon dapat menggunakan PC, Laptop, Smartphone, Gadget, dan lain-lain. Pemohon tidak perlu datang ke PTSP MAN 4 Jakarta dan tidak perlu melakukan permohonan di jam kerja kantor. Seperti diketahui, pada masa pandemi Covid-19 seperti sekarang ini, setiap orang dimohon untuk mengurangi mobilitas dan menghindari kerumunan. Layanan seperti ini jelas sangat relevan dan dibutuhkan oleh pemohon ataupun penyedia layanan, demi memutus mata rantai penyebaran virus Covid-19.

Secara umum, tahapan alur SIMPEL AMAN dibagi menjadi 5 (lima) tahapan, yaitu tahap permulaan (Mulai), tahap verifikasi oleh admin (Tahap 1), tahap verifikasi oleh Kepala Tata Usaha (Tahap 2), tahap verifikasi dan penandatanganan oleh Kepala Madrasah (Tahap 3) dan tahap akhir (Selesai). Hal ini (misalnya pengajuan surat keterangan) dapat dilihat pada tabel berikut:

No	Tahap	Simbol	Keterangan
1	Mulai	○	<ul style="list-style-type: none"><li>Pemohon mengajukan penerbitan surat keterangan dengan mengisi form layanan di Simpel Aman PTSP MAN 4 Jakarta (<a href="http://www.man4jkt.sch.id">www.man4jkt.sch.id</a>) atau <a href="https://s.id/Simpel-Aman">https://s.id/Simpel-Aman</a> atau scan QR Code yang disediakan.</li><li>Setelah mengisi formulir online dan mengirim (men-submit) formulir tersebut, pemohon secara otomatis akan menerima hasil layanan (draf surat) yang diminta di kotak masuk email pemohon yang dituliskan oleh pemohon di formulir online.</li><li>Selanjutnya, pemohon hendaknya memeriksa draf surat yang diminta tersebut. Jika masih ada kesalahan, pemohon agar kembali mengulangi langkah awal (mengisi formulir online) sampai tuntas. Namun jika sudah sesuai dengan yang diminta, pemohon harus mengirimkan (mem-forward) lampiran email (draf surat) tersebut ke akun <a href="mailto:admin.ptsp@man4-jkt.sch.id">admin.ptsp@man4-jkt.sch.id</a> untuk diproses ke tahap berikutnya.</li></ul>



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA JAKARTA SELATAN**  
**MADRASAH ALIYAH NEGERI 4**

Jalan Ciputat Raya Pondok Pinang Kebayoran Lama Jakarta Selatan  
Telepon (021) 7690283; Faksimili (021) 7697795;  
Website: [www.man4jkt.kemenag.go.id](http://www.man4jkt.kemenag.go.id); Email: [man4jkt@kemenag.go.id](mailto:man4jkt@kemenag.go.id)



No	Tahap	Simbol	Keterangan
2	Tahap 1	◇	<ul style="list-style-type: none"><li>Admin/Pengadministrasi Umum memeriksa isian form layanan untuk penerbitan surat keterangan beserta kelengkapan berkas. Jika tidak lengkap/tidak sesuai, maka dikembalikan kepada si pemohon untuk diperbaiki. Jika sudah lengkap, maka penerbitan surat keterangan akan diproses (diberi nomor dan diberi tanggal) dan diserahkan ke Kepala Tata Usaha/diupload ke sistem Tanda Tangan Elektronik (<a href="https://tte.kemenag.go.id">https://tte.kemenag.go.id</a>).</li></ul>
3	Tahap 2	◇	<ul style="list-style-type: none"><li>Kepala Tata Usaha memeriksa penerbitan surat keterangan beserta kelengkapannya. Jika tidak setuju (karena ada kesalahan/tidak lengkap), maka dikembalikan ke Pengadministrasi Umum/Admin TTE untuk diperbaiki. Jika setuju, maka diparaf/dikonfirmasi ke Kepala Madrasah.</li></ul>
4	Tahap 3	◇  □	<ul style="list-style-type: none"><li>Kepala Madrasah memeriksa penerbitan surat keterangan beserta kelengkapannya. Jika tidak setuju (karena ada kesalahan/tidak lengkap), maka dikembalikan ke Kepala Tata Usaha untuk diperbaiki. Jika setuju, maka ditandatangani dan diserahkan kepada Pengadministrasi Umum/Admin TTE untuk diserahkan kepada pemohon (siswa, guru, dll)</li><li>Admin/Pengadministrasi Umum mendokumentasikan arsip penerbitan surat keterangan dan menyerahkan asli surat kepada pemohon, via PTSP dan/atau via email pemohon.</li></ul>
5	Selesai	○	<ul style="list-style-type: none"><li>Pemohon menerima surat keterangan dan mengisi angket kepuasan pelanggan secara online.</li></ul>

Adapun alur SOP-nya digambarkan sebagai berikut:





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA JAKARTA SELATAN**  
**MADRASAH ALIYAH NEGERI 4**

Jalan Ciputat Raya Pondok Pinang Kebayoran Lama Jakarta Selatan  
 Telepon (021) 7690283; Faksimili (021) 7697795;  
 Website: [www.man4jkt.kemenag.go.id](http://www.man4jkt.kemenag.go.id); Email: [man4jkt@kemenag.go.id](mailto:man4jkt@kemenag.go.id)

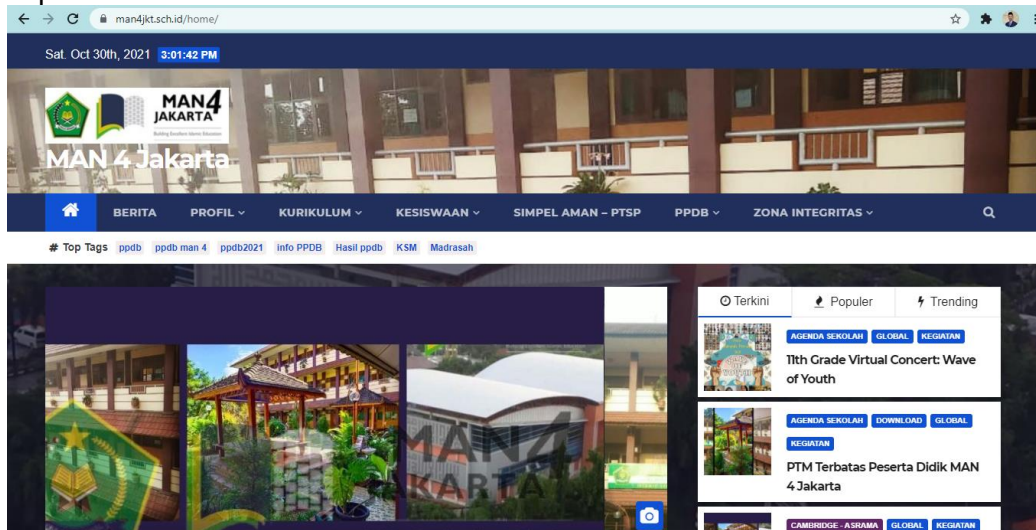


**PROSES PENERBITAN SURAT KETERANGAN (SIMPEL AMAN) MAN 4 JAKARTA**

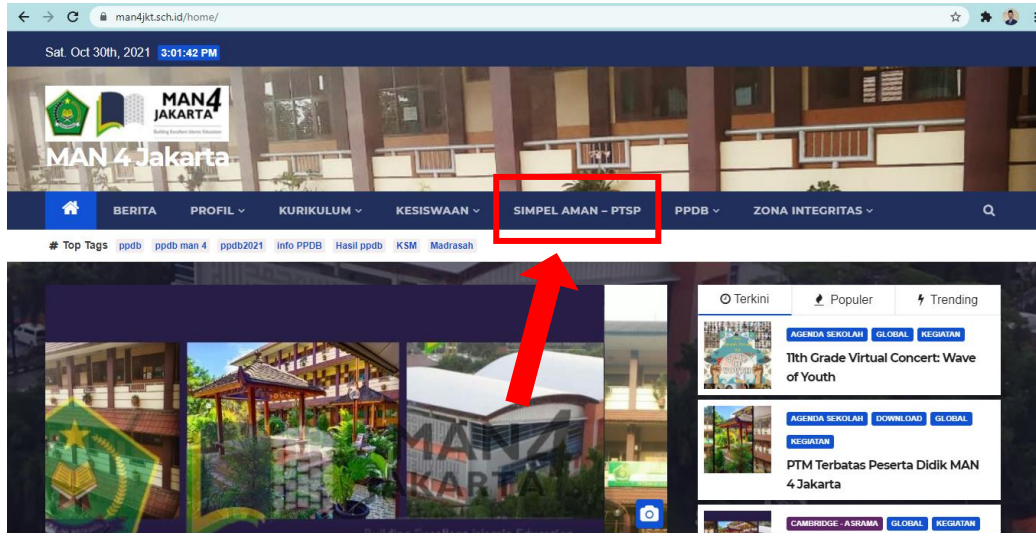
No.	Aktivitas	Pemohon	Pengadministrasi Umum/Admin TTE	Ka. Tata Usaha	Kepala Madrasah	Mutu Baku			Ket
						Persyaratan/Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mengajukan penerbitan surat keterangan dengan mengisi form layanan di Simpel Aman PTSP MAN 4 Jakarta ( <a href="http://www.man4jkt.sch.id">www.man4jkt.sch.id</a> ).					Form Layanan yang terisi	5 menit	Form Layanan yang terisi	Pilih menu Simpel Aman PTSP
2	Memeriksa isian form layanan untuk penerbitan surat keterangan beserta kelengkapan berkas, jika tidak lengkap/tidak sesuai dikembalikan kepada pemohon untuk diperbaiki, jika lengkap penerbitan surat keterangan diproses (diberi nomor dan diberi tanggal) dan diserahkan ke Ka. TU/diupload ke sistem TTE					Form Layanan yang terisi	5 menit	Surat Keterangan	
3	Memeriksa penerbitan surat keterangan beserta kelengkapannya, jika tidak setuju dikembalikan ke Pengadministrasi Umum/Admin TTE untuk diperbaiki, jika setuju diparaf/dikonfirmasi ke Kepala Madrasah.					Surat Keterangan	3 menit	Surat Keterangan yang sudah diparaf/ditetujui	
4	Memeriksa penerbitan surat keterangan beserta kelengkapannya, jika tidak setuju dikembalikan ke Ka. TU untuk diperbaiki, jika setuju ditandatangani dan diserahkan kepada Pengadministrasi Umum/Admin TTE untuk diserahkan kepada pemohon (siswa, guru, dll)					Surat Keterangan	3 menit	Surat Keterangan yang sudah ditandatangani	
5	Mendokumentasikan arsip penerbitan surat keterangan dan menyerahkan asli surat kepada pemohon, via PTSP dan/atau via email pemohon.					Surat Keterangan	2 menit	Surat Keterangan yang sudah ditandatangani	
6	Menerima surat keterangan dan mengisi angket kepuasan pelanggan secara online.					Surat Keterangan yang sudah ditandatangani	2 menit	Surat Keterangan	

Selanjutnya, secara terinci penulis menjabarkan langkah-langkah penggunaan SIMPEL AMAN oleh pemohon layanan sebagai berikut:

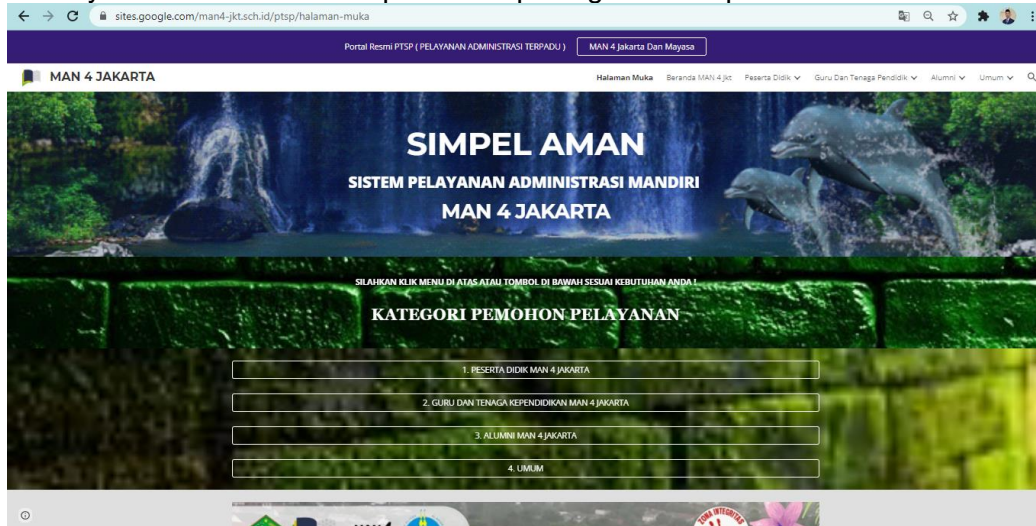
- a. Kunjungi website MAN 4 Jakarta dengan mengetik [www.man4jkt.sch.id](http://www.man4jkt.sch.id) di browser Anda. Lalu Enter dan layar Anda akan menampilkan tampilan gambar seperti di bawah ini:



- b. Selanjutnya Anda klik menu "SIMPEL AMAN – PTSP"



dan layar Anda akan menampilkan tampilan gambar seperti di bawah ini:



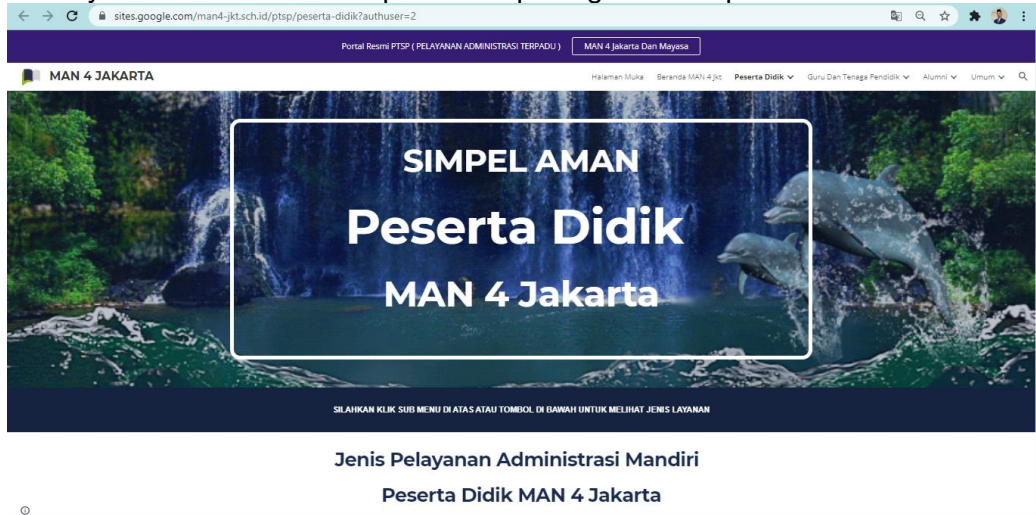
Anda juga bisa langsung mengaksesnya dengan mengetik URL <https://s.id/Simpel-Aman> di browser Anda atau scan QR Code berikut:



- c. Selanjutnya, Anda klik menu “KATEGORI PEMOHON LAYANAN” yang disediakan sesuai kebutuhan Anda. Misalnya pilih “1. PESERTA DIDIK MAN 4 JAKARTA”.



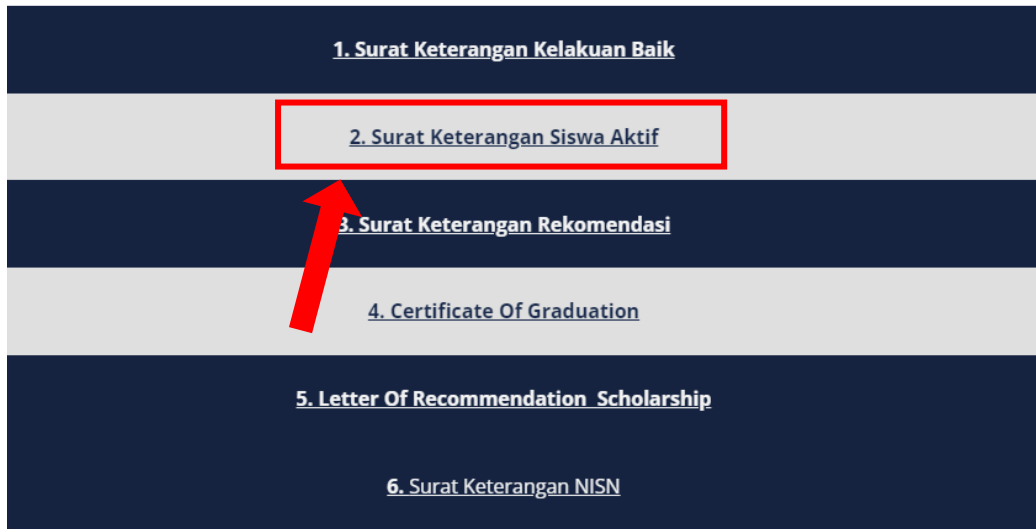
dan layar Anda akan menampilkan tampilan gambar seperti di bawah ini:



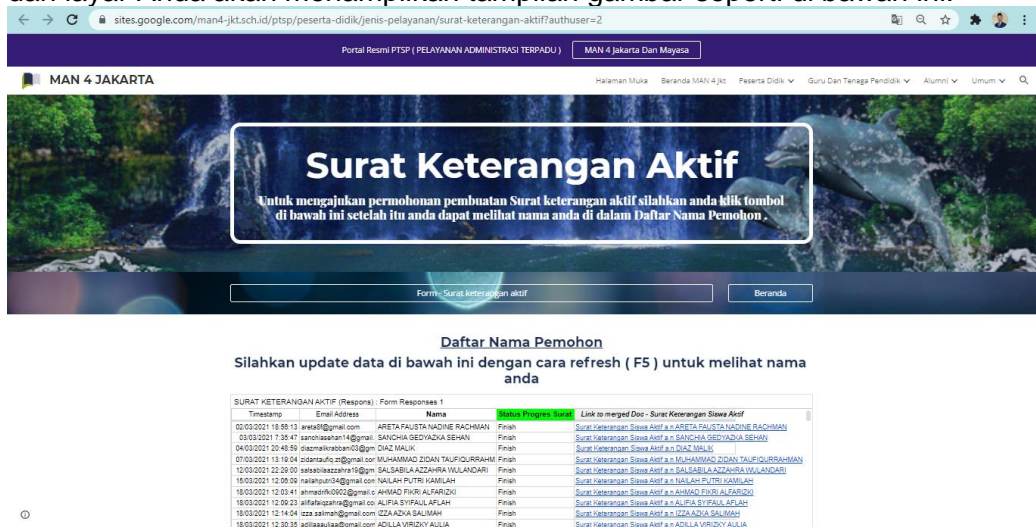
- d. Selanjutnya, Anda klik menu “Jenis Pelayanan Administrasi Mandiri Peserta Didik” yang disediakan sesuai kebutuhan Anda. Misalnya pilih “2. Surat Keterangan Siswa Aktif”.



## Jenis Pelayanan Administrasi Mandiri Peserta Didik MAN 4 Jakarta



dan layar Anda akan menampilkan tampilan gambar seperti di bawah ini:



Pada layar tersebut ditampilkan Form Surat Keterangan Aktif, Daftar Nama Pemohon sebelumnya, Status Progres Surat yang diminta oleh pemohon sebelumnya, serta link softcopy hasil layanan surat yang diminta pemohon sebelumnya. Hal ini berfungsi untuk memantau secara *real time* progress dari proses pelayanan yang diminta oleh pemohon. Selain itu, ditampilkan juga contoh surat yang diminta si pemohon, serta form komentar atau pertanyaan seputar progress dari proses pelayanan yang diminta oleh si pemohon. Admin akan merespon setiap pertanyaan yang diajukan oleh si pemohon.

- e. Selanjutnya, Anda klik menu “Form – Surat Keterangan Aktif” yang disediakan.



**Daftar Nama Pemohon**  
Silahkan update data di bawah ini dengan cara refresh ( F5 ) untuk melihat nama anda

Timestamp	Email Address	Nama	Status Progres Surat	Link to merged Doc - Surat Keterangan Siswa Aktif
02/03/2021 18:58:13	areta8@gmail.com	ARETA FAUSTA NADINE RACHMAN	Finish	<a href="#">Surat Keterangan Siswa Aktif a n ARETA FAUSTA NADINE RACHMAN</a>
03/03/2021 7:35:47	sanchiasehan14@gmail.com	SANCHIA GEDYAZKA SEHAN	Finish	<a href="#">Surat Keterangan Siswa Aktif a n SANCHIA GEDYAZKA SEHAN</a>
04/03/2021 20:48:59	diazmalikrabbani03@gmail.com	DIAZ MALIK	Finish	<a href="#">Surat Keterangan Siswa Aktif a n DIAZ MALIK</a>
07/03/2021 13:19:04	zidantaufiq.zt@gmail.com	MUHAMMAD ZIDAN TAUFIQURRAHMAN	Finish	<a href="#">Surat Keterangan Siswa Aktif a n MUHAMMAD ZIDAN TAUFIQURRAHMAN</a>

dan layar Anda akan menampilkan tampilan gambar seperti di bawah ini:

FORM SURAT KETERANGAN SISWA AKTIF

Isilah form berikut dengan data yang benar untuk memperoleh surat keterangan siswa aktif.

aceng@man4-jkt.sch.id [Ganti akun](#)

\* Wajib

Email \*

Email Anda

Bulan Diterbitkan Surat (angka) \*

Pilih nomor urut bulan saat ini (contoh: Februari=02)

Pilih

Minta akses pengeditan

- Isilah formulir tersebut dengan benar dan teliti. Pastikan alamat email yang diketik adalah email Anda yang aktif dan bisa diakses oleh Anda. Karena hasil layanan (draft surat) yang diminta akan dikirim secara otomatis ke kotak masuk email yang Anda isikan di formulir tersebut.
- Jika sudah selesai mengisi formulir tersebut, silakan Anda klik tombol kirim atau submit, seperti pada tampilan gambar berikut:

Kirim salinan jawaban saya.

[Kembali](#) **Kirim** [Kosongkan formulir](#)

Jangan pernah menggunakan sandi melalui Google Formulir.

reCAPTCHA [Privasi/Persyaratan](#)

Formulir ini dibuat dalam MAN 4 Jakarta. [Laporkan Penyalahgunaan](#)

Google Formulir

- Bukalah kotak masuk email Anda. Jika tidak ditemukan, cek di Spam. Periksa dengan teliti hasil layanan (draft surat) yang diminta yang telah dikirimkan secara otomatis ke email Anda.

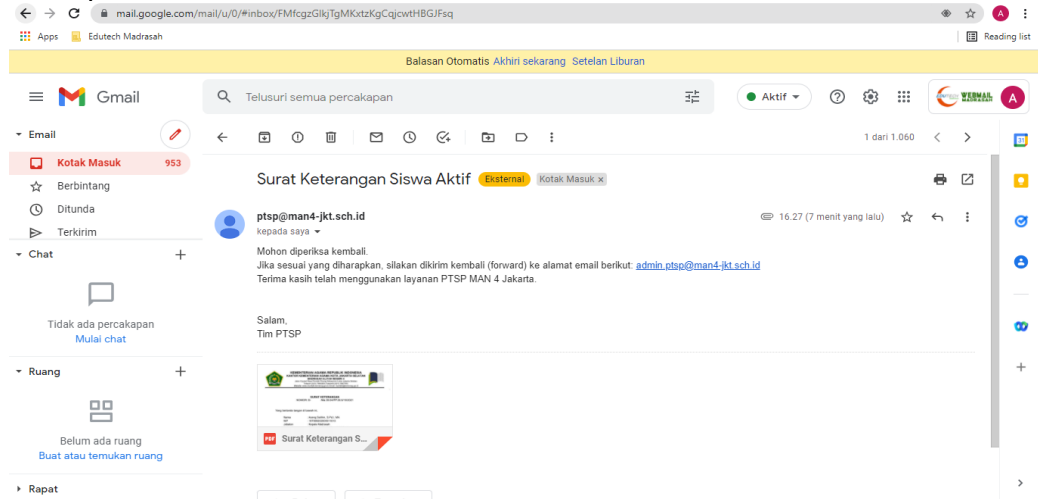


**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA JAKARTA SELATAN**  
**MADRASAH ALIYAH NEGERI 4**

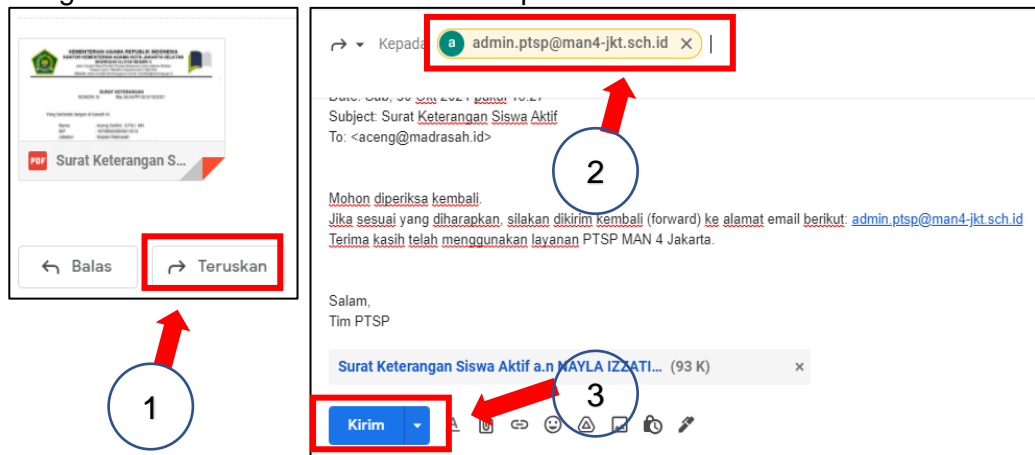
Jalan Ciputat Raya Pondok Pinang Kebayoran Lama Jakarta Selatan  
Telepon (021) 7690283; Faksimili (021) 7697795;  
Website: [www.man4jkt.kemenag.go.id](http://www.man4jkt.kemenag.go.id); Email: [man4jkt@kemenag.go.id](mailto:man4jkt@kemenag.go.id)



Berikut ini contoh hasil layanan (draft surat) yang telah dikirimkan ke salah satu email pemohon.



- i. Jika hasil layanan (draft surat) yang diminta tersebut sudah sesuai dengan yang diharapkan (tidak ada kesalahan ketik dan sebagainya), silakan Anda kirim dengan meng-*klik* teruskan atau forward ke akun admin PTSP/TTE di alamat email: [admin.ptsp@man4-jkt.sch.id](mailto:admin.ptsp@man4-jkt.sch.id) untuk selanjutnya diproses oleh Pengadministrasi Umum/Admin TTE seperti berikut:



- j. Selanjutnya, draft surat tersebut akan diproses oleh admin atau Pengadministrasi Umum sesuai dengan alur yang ditetapkan (Tahap 1, Tahap 2, dan Tahap 3). Selama draft surat tersebut diproses, Anda dapat memantau secara *real time* progres dari proses pelayanan yang Anda minta seperti pada poin d di atas.
- k. Jika draft surat tersebut sudah selesai di Tahap 3, maka admin atau pengadministrasi umum akan mendokumentasikan arsip penerbitan surat tersebut dan menyerahkan asli surat kepada Anda selaku pemohon. Hardcopy surat tersebut dapat diambil pemohon melalui PTSP MAN 4 Jakarta dan/atau softcopy surat tersebut dikirim via email si pemohon. Pada kondisi ini, admin akan menyatakan status progress surat finish atau selesai pada *spreadsheet* layanan yang diminta si pemohon seperti pada poin d di atas.
- l. Selanjutnya, Anda dapat mengecek kotak masuk email Anda dan mengunduh file surat yang Anda minta tersebut dan/atau mencetak file tersebut. Jika telah menerima layanan administratif ini, Anda diminta untuk mengisi angket kepuasan pelanggan secara online.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA JAKARTA SELATAN**  
**MADRASAH ALIYAH NEGERI 4**

Jalan Ciputat Raya Pondok Pinang Kebayoran Lama Jakarta Selatan  
Telepon (021) 7690283; Faksimili (021) 7697795;  
Website: [www.man4jkt.kemenag.go.id](http://www.man4jkt.kemenag.go.id); Email: [man4jkt@kemenag.go.id](mailto:man4jkt@kemenag.go.id)



### C. Keadaan Akhir

Dengan diterapkannya SIMPEL AMAN untuk pelayanan administratif di MAN 4 Jakarta, proses pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien. Hal ini dapat dilihat dari jumlah layanan surat keluar yang telah mencapai 5483 surat sampai dengan tanggal 29 Oktober 2021. Sebagai perbandingan, tahun 2019 mencapai 5537 surat. Pada tahun 2020 mencapai 5695 surat. Artinya, sampai dengan akhir Oktober 2021, Pengadministrasi Umum atau Admin TTE MAN 4 Jakarta telah melayani 96,27% layanan administrasi jika dibandingkan dengan total layanan yang sama di tahun 2020.

Berdasarkan estimasi rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan satu surat, dengan SIMPEL AMAN juga lebih efektif bila dibanding dengan cara manual. Pelayanan administratif yang dilakukan secara manual membutuhkan waktu lebih kurang 45 menit. Itu pun jika pejabat yang berwenang menandatangani surat ada di kantor. Jika sedang dinas luar, bisa lebih lama lagi. Sementara, jika dibandingkan dengan estimasi rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan satu surat melalui SIMPEL AMAN dan TTE jauh lebih efektif, yaitu lebih kurang 20 menit. Bahkan bisa lebih cepat lagi jika si pemohon mengisi formulirnya cepat dan tidak ada kesalahan. Meskipun pejabat yang berwenang sedang dinas luar, proses penanda tangan tetap bisa dilakukan olehnya, kapanpun dan di manapun.

Dengan demikian, dengan menerapkan SIMPEL AMAN yang dipadukan dengan TTE, MAN 4 Jakarta dimungkinkan bisa melayani sampai dengan 36 surat per hari atau 720 per bulan atau 8.640 surat dalam satu tahun.

## SIMPULAN DAN REKOMENDASI

### A. Simpulan

Berdasarkan analisis data, dari penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa penerapan Sistem Pelayanan Administrasi Mandiri (SIMPEL AMAN) yang dipadukan dengan Tanda Tangan Elektronik (TTE) efektif untuk meningkatkan pelayanan administrasi persuratan di MAN 4 Jakarta.

Meskipun hasil yang diharapkan belum maksimal, namun data yang diperoleh menunjukkan bahwa setelah diterapkan SIMPEL AMAN pelayanan administratif di MAN 4 Jakarta semakin meningkat kuantitasnya dan proses penyelesaiannya juga semakin cepat dengan perbandingan 1:2 antara dilakukan secara manual dengan dilakukan melalui SIMPEL AMAN.

### B. Rekomendasi

Karena adanya pengaruh positif penerapan Sistem Pelayanan Administrasi Mandiri (Simpel Aman) yang dipadukan dengan Tanda Tangan Elektronik (TTE) terhadap peningkatan pelayanan administrasi persuratan di MAN 4 Jakarta, melalui kesempatan ini penulis mengajukan beberapa saran rekomendasi :

1. Kepada kepala madrasah disarankan untuk melakukan inovasi dalam menerapkan pelayanan prima, khususnya di bidang administrasi persuratan dengan menerapkan teknologi informasi dalam pelayanan yang diberikan di madrasah. Jenis layanan yang bisa dilakukan secara mandiri oleh pemohon hendaknya diperbanyak sesuai dengan kebutuhan pemohon layanan.
2. Kepada semua guru dan tenaga kependidikan dalam mewujudkan *good governance* di madrasah perlu dorongan yang kuat dari dirinya sendiri dan lingkungan sekitarnya untuk terus berinovasi dan meningkatkan kapasitas diri serta kompetensi diri agar dapat melayani publik dengan lebih baik lagi.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA JAKARTA SELATAN**  
**MADRASAH ALIYAH NEGERI 4**

Jalan Ciputat Raya Pondok Pinang Kebayoran Lama Jakarta Selatan  
Telepon (021) 7690283; Faksimili (021) 7697795;  
Website: [www.man4jkt.kemenag.go.id](http://www.man4jkt.kemenag.go.id); Email: [man4jkt@kemenag.go.id](mailto:man4jkt@kemenag.go.id)



3. Perlu diberikan pelatihan yang berkesinambungan kepada para tenaga kependidikan dalam aspek pelayanan publik.
4. Kepada pihak terkait, dalam hal ini para pejabat Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota dan Kantor Wilayah Kementerian Agama, hendaknya memberi perhatian lebih dan pembinaan kepada para ASN di madrasah, terutama dalam aspek pelayanan publik.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan

<https://ukirama.com/blogs/mengenal-self-order-dan-self-service-serta-kelebihan-dan-kekurangannya-dalam-suatu-usaha>

<http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmp92671717b3full.pdf>

<https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fisip/article/download/1778/1306>