

## PENERAPAN APLIKASI SURAT PADA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) DI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN MOJOKERTO

Ni'matus Sholihah<sup>1</sup>, Mahmud Fauzi<sup>2</sup>, Harlina Reny B<sup>3</sup>, Nur Alifatus M.<sup>4</sup>, Rima Wafi A.N<sup>5</sup>  
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, Surabaya, Indonesia  
[harlinarb@gmail.com](mailto:harlinarb@gmail.com)

**Abstract:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan tentang penerapan aplikasi surat pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kemenag Kabupaten Mojokerto. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi dengan informan yaitu pengelola bagian pelayanan terpadu satu pintu dan petugas PTSP. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bagian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kemenag Kabupaten Mojokerto memiliki sebuah sistem informasi yang dapat memudahkan pekerjaan di bidang PTSP yang bernama "Aplikasi Surat". Aplikasi surat ini merupakan aplikasi yang diadopsi dari PTSP di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur. Aplikasi surat ini launching dan baru digunakan di PTSP Kemenag Kabupaten Mojokerto pada tanggal 17 Juli 2019. Hal tersebut bersamaan dengan mulai beroperasinya PTSP Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto. Pada awalnya, fungsi secara umum dari aplikasi surat adalah untuk mencatat surat masuk dan surat keluar. Kemudian berkembang menjadi aplikasi layanan bagi masyarakat yang memerlukan pelayanan dari pihak Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto dan juga layanan bagi pegawai.

**Keywords:** Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Aplikasi Surat

**Abstrak:** This study aims to identify and describe the application of a letter application at the One Stop Integrated Service (PTSP) at the Ministry of Religion, Mojokerto Regency. The research method used is qualitative research. Data collection techniques used interviews, observations and documentation with informants, namely the manager of the one-stop integrated service department and PTSP officers. The results of the study indicate that the One Stop Service Unit (PTSP) of the Mojokerto Regency Ministry of Religion has an information system that can facilitate work in the PTSP field called "Application Letters". This letter application is an application adopted from PTSP at the Regional Office of the Ministry of Religion of East Java Province. This letter application was launched and only used at the PTSP of the Ministry of Religion of Mojokerto Regency on July 17, 2019. This coincided with the operation of the PTSP of the Ministry of Religion of Mojokerto Regency. Initially, the general function of the mail application was to record incoming and outgoing mail. Then it developed into a service application for people who need services from the Ministry of Religion of Mojokerto Regency and also services for employees.

**Kata kunci:** One-Stop Integrated Service, Mail Application

### Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di era globalisasi mengakibatkan perubahan yang sangat berarti di berbagai aspek kehidupan manusia. Pemanfaatan Teknologi saat ini

bukan menjadi suatu yang luar biasa atau mewah, namun sudah merupakan kebutuhan dalam membantu kegiatan manusia. Dengan bantuan teknologi informasi, kegiatan yang cukup sulit dilakukan ataupun kegiatan yang membutuhkan banyak

energi dapat menjadi efektif dan efisien. Sudah banyak lembaga yang telah memanfaatkan penggunaan teknologi sebagai alternatif penyelesaian pekerjaan seperti di bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

Kementerian Agama sebagai salah satu lembaga pemerintah yang bertugas melakukan pelayanan public berfikir keras menciptakan value creation tersebut melalui transformasi pelayanan publik PTSP. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan salah satu program pemerintah dalam rangka peningkatan pelayanan public, memangkas birokrasi, pelayanan perizinan, dan non perizinan, sebagai upaya mencapai good governance/kepemerintahan yang baik. Pemanfaatan Teknologi Informasi saat ini sudah banyak dimanfaatkan dalam kegiatan atau aktivitas perkantoran. Layanan PTSP Kementerian Agama berawal dari petugas informasi (helpdesk) yang siap membantu memberikan informasi terkait layanan PTSP, selanjutnya disambut dengan layanan yang ramah dan santun dari FO (Front Office) yang siap menerima berkas dari pemohon, meng-input data pemohon dalam sistem, pemeriksaan berkas. Dilanjutkan oleh BO (Back Office) yang akan menilai benar dan sahnya permintaan layanan untuk diproses lebih lanjut.

Kegiatan pengarsipan surat menyurat merupakan salah satu hal penting yang harus diperhatikan dalam kegiatan administrasi di suatu lembaga. Adanya teknologi informasi dapat membantu kegiatan yang membutuhkan banyak energi dapat menjadi efektif dan efisien. Seperti halnya Aplikasi Surat, dalam hal ini aplikasi surat adalah sebuah sistem informasi yang digunakan untuk memu-

dahkan pekerjaan dalam hal surat menyurat. Aplikasi surat yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto merupakan aplikasi yang diadopsi dari Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur. Aplikasi Surat berfungsi untuk mempermudah serta mempersingkat waktu yang dibutuhkan dalam melakukan proses mengelola data surat keluar, surat masuk serta disposisi. Aplikasi ini di desain secara khusus untuk dipergunakan pada lingkungan Kementerian Agama. Aplikasi ini dapat melakukan penyimpanan file scan berkas bertipe pdf, word, dan gambar kedalam aplikasi, sehingga memudahkan dalam pengelolaan arsip surat tersebut. Selain itu, aplikasi surat menghasilkan output laporan dalam bentuk format excel, pelaporan tersebut dapat dilakukan secara perbulan maupun pertahun.

Sebelum adanya penggunaan aplikasi surat dan didirikannya PTSP, pekerjaan dalam hal pengarsipan surat, pencatatan surat masuk, surat keluar dan penomoran surat dilakukan secara manual menggunakan buku arsip dan dilakukan di bagian administrasi umum. Pegawai administrasi umum bertugas untuk meng-input surat masuk ke buku arsip tersebut dengan manual. Banyaknya jumlah surat yang dibuat dan diterima oleh Kementerian Agama, maka pencarian data menjadi tidak efisien dalam waktu dan tenaga jika pengarsipan dilakukan secara manual. Kelemahan lain yang dapat ditimbulkan dalam pengarsipan surat masuk dan surat keluar secara manual ini adalah data surat tersebut tidak dapat tersimpan dengan baik salah satunya jika data tersebut robek, hilang, dan buku yang digunakan untuk mencatat pengarsipan

surat tersebut mengalami kerusakan atau pun menjadi tidak terbaca karena sering digunakan. Dengan masalah di atas, maka dibutuhkan suatu sistem informasi yang dapat membantu dalam melakukan pengarsipan dokumen surat masuk dan surat keluar tersebut. Sistem Informasi ini diharapkan dapat membantu dan meningkatkan efisiensi, ketepatan dan keamanan dokumen yang diarsipkan. Sistem Informasi untuk surat masuk dan surat keluar ini diharapkan dapat merubah sistem kinerja didalam bagian kearsipan agar dapat lebih mudah melakukan pengarsipan surat masuk dan surat keluar serta dapat mempermudah pencarian arsip dari surat masuk dan surat keluar tersebut.

Aplikasi surat memiliki menu layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan surat menyurat dan layanan masyarakat. Selain itu, aplikasi surat juga dapat disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing lembaga. Sedangkan dengan adanya PTSP di suatu lembaga, masyarakat lebih dimudahkan apabila membutuhkan pelayanan karena tidak perlu melewati birokrasi yang terlalu panjang dan masyarakat juga diberi kepastian waktu atau kejelasan tentang keperluan mereka sehingga timbul kepuasan dari masyarakat karena adanya pelayanan terpadu satu pintu. Selain memudahkan masyarakat dalam pelayanan, PTSP juga memudahkan pengarsipan surat menyurat dan hubungan internal antar pegawai satu dengan yang lain. Terdapat keterkaitan antara penggunaan aplikasi surat dengan pekerjaan di bagian pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) yaitu dengan adanya aplikasi surat memudahkan pengarsipan surat dan juga pelayanan kepada masyarakat.

## Metodologi

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Menurut Sugiyono, penelitian kualitatif adalah dimana peneliti ditempatkan sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara penggabungan dan analisis data bersifat induktif. Teknik penentuan informan yang digunakan *purposive sampling* yakni memilih informan yang dianggap paling memahami mengenai permasalahan dalam penelitian. Pada penelitian ini informan yang dibutuhkan meliputi pengelola bagian pelayanan terpadu satu pintu dan petugas PTSP. Waktu penelitian ini dimulai pada 24 September 2020 – 7 Oktober 2020 dan lokasi penelitian di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto.

Terdapat beberapa faktor untuk menentukan lokasi penelitian, yang harus dipertimbangkan oleh peneliti. Moleong berpendapat bahwa cara terbaik yang perlu ditempuh dalam penentuan lapangan penelitian ialah dengan jalan mempertimbangkan teori substantif. Geografis penelitian dan kepraktisan penelitian seperti waktu, biaya, tenaga, perlu pula dijadikan pertimbangan dalam penentuan lokasi penelitian. Lokasi yang kami gunakan untuk melaksanakan penelitian ini adalah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto, dikarenakan lokasi tersebut menjadi lokasi Praktik Manajemen Pendidikan Islam (PMPI). Peneliti disini selanjutnya membahas bagaimana penerapan aplikasi surat pada pelayanan terpadu satu pintu di Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto.

Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu

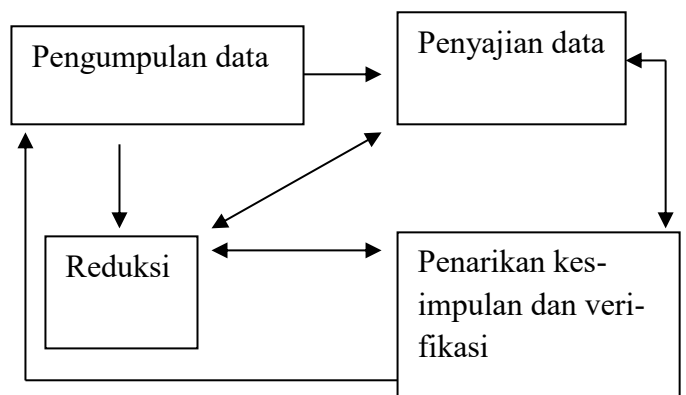
1. Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan tanya jawab sepihak yang dikerjakan dengan sistematis dan berlandaskan kepada tujuan penyelidikan. Metode ini bertujuan memperoleh bentuk-bentuk tertentu informasi dari semua responden.
2. Observasi adalah kegiatan memperhatikan secara akurat dan mempertimbangkan hubungan antar aspek dalam fenomena yang sedang diamati untuk mendapatkan data tentang suatu masalah, sehingga diperoleh pemahaman terhadap informasi atau keterangan yang diperoleh sebelumnya.
3. Dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, agenda dan sebagainya yang ada hubungannya dengan topik pembahasan yang diteliti

Teknik analisis data yang digunakan peneliti yakni:

1. Mereduksi data, yang termasuk salah satu dari teknik analisis data kualitatif. Reduksi data adalah bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat diambil. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting.
2. Penyajian data merupakan kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kes-

impulan. Bentuk penyajian data kualitatif berupa teks naratif (berbentuk catatan lapangan).

3. Penarikan kesimpulan adalah hasil analisis yang dapat digunakan untuk mengambil tindakan. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal. Keabsahan data dalam penelitian ini dengan menggunakan triangulasi.



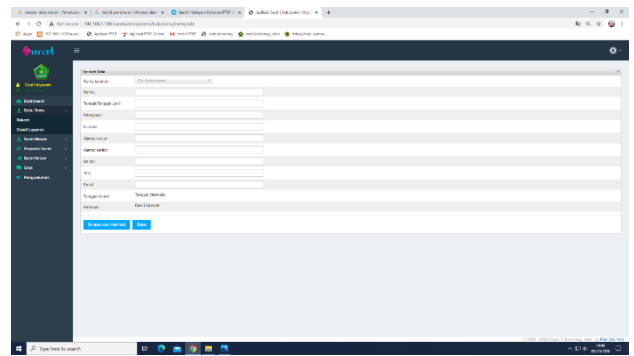
### Hasil dan Pembahasan

Bagian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto memiliki sebuah sistem informasi yang dapat memudahkan pekerjaan di bidang PTSP, baik itu dalam hal persuratan, pengarsipan, dan juga melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan dari Kantor Kementerian Agama. Sistem informasi tersebut bernama "Aplikasi Surat". Aplikasi surat ini merupakan aplikasi yang diadopsi dari Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur. Aplikasi surat ini launching dan baru digunakan di PTSP Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto pada tanggal 17 Juli 2019. Hal tersebut bersamaan

dengan mulai beroperasinya PTSP Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto.

Pada awalnya, fungsi secara umum dari aplikasi surat adalah untuk mencatat surat masuk dan surat keluar. Kemudian berkembang menjadi aplikasi layanan bagi masyarakat yang memerlukan pelayanan dari pihak Kementerian Agama dan juga layanan bagi pegawai. Jenis layanan bagi masyarakat disesuaikan dengan kebutuhan yang diperlukan dan sesuai dengan devisi atau kasi yang ada di Kantor Kementerian Agama. Pada bagian surat masuk dan surat keluar pun dipisah sehingga memudahkan dalam hal pengarsipan. Di dalam Aplikasi Surat terdapat beberapa menu layanan, antara lain:

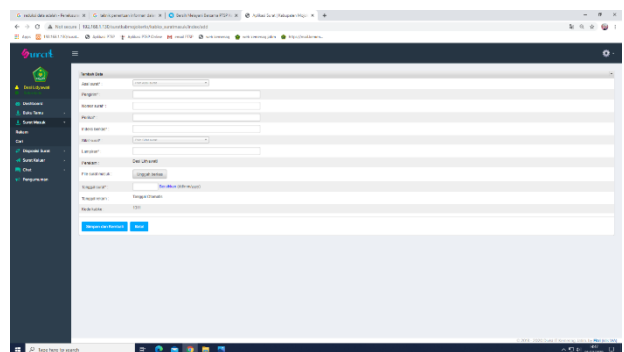
1. Buku Tamu: pada menu layanan ini berfungsi untuk mencatat berbagai macam pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Buku tamu ini sama seperti dengan buku tamu berbentuk buku yang didalamnya berisi:
  - a. Nama layanan (bantuan PIP Pesantren, berkas kepegawaian, BOP KUA, Data Siswa, Guru dan Lembaga, izin operasional RA/Madrasah, dan lain-lain disesuaikan dengan bidang dan kebutuhan yang diperlukan oleh Kementerian Agama),
  - b. Nama
  - c. Tempat tanggal lahir
  - d. Pekerjaan
  - e. Instansi
  - f. Alamat rumah
  - g. Alamat kantor
  - h. No. Hp, no telpon
  - i. E-mail
  - j. Tanggal rekam
  - k. Perekam.



Gambar 1 Tampilan Aplikasi Surat Pada Menu Buku Tamu

2. Surat Masuk: menu layanan ini berfungsi untuk mencatat setiap surat biasa yang masuk. Surat ini tidak terkait dengan layanan dan tidak mengeluarkan produk layanan seperti edaran dan layanan pemberitahuan. Dalam menu ini berisi beberapa data yang perlu di *input*, antara lain:

- a. Asal surat
- b. Pengirim
- c. Nomor surat
- d. Perihal
- e. Indeks berkas
- f. Sifat surat
- g. Lampiran



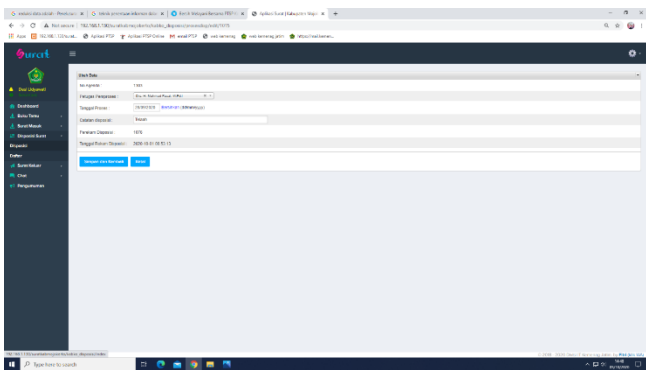
Gambar 2 Tampilan Aplikasi Surat Pada Menu Surat Masuk

- h. Perekam
- i. File surat masuk
- j. Tanggal surat
- k. Tanggal rekam

3. Disposisi Surat: Disposisi Surat: pada menu ini berfungsi untuk mencatat

berupa tanggapan, saran atau instruksi setelah surat tersebut dibaca oleh pimpinan. Contoh tanggapan atau instruksi dari pimpinan untuk sebuah surat seperti ditindaklanjuti, ditelaah, dicukupi. Dalam menu ini berisi:

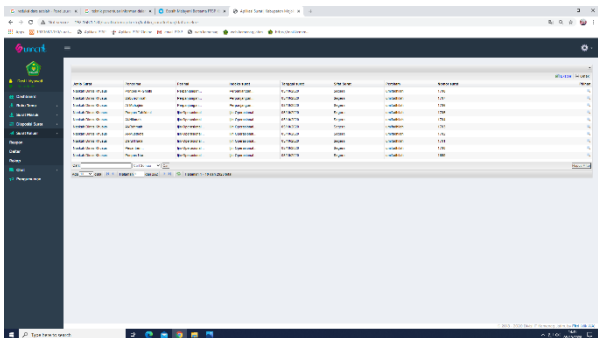
- a. Pemberi disposisi yaitu Kepala Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto
- b. Penerima disposisi yaitu Kepala bidang



Gambar 3 Tampilan Aplikasi Surat Menu Disposisi Surat

- c. Tanggal disposisi
- d. Catatan disposisi
- e. Perekam dan
- f. Tanggal rekam

4. Surat Keluar: menu ini merupakan menu untuk surat yang dikeluarkan oleh Kemenag Kabupaten Mojokerto. Contohnya seperti surat keterangan, undangan. Surat keluar ini bisa berasal

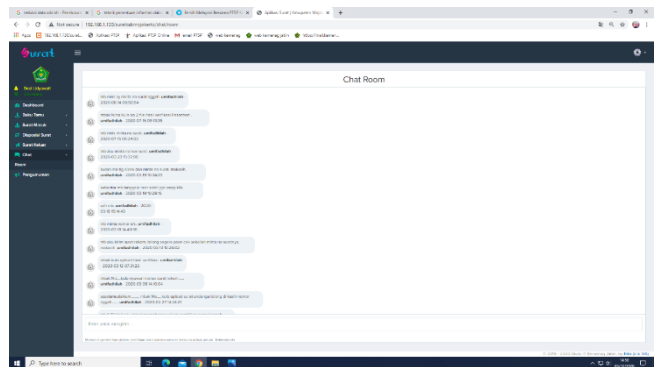


dari seksi atau bidang-bidang yang ada

Gambar 4 Tampilan Aplikasi Surat Pada Menu Surat Keluar

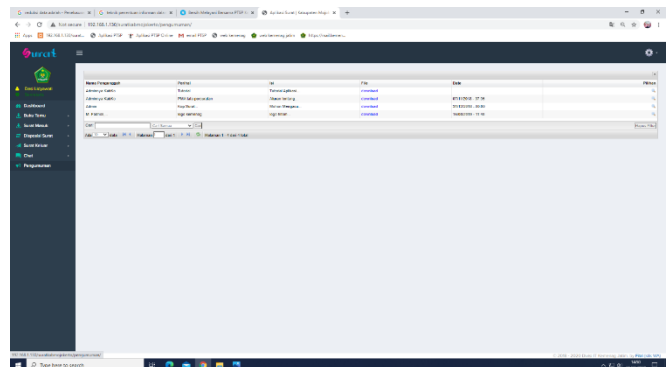
di Kemenag Kabupaten Mojokerto. Di bagian petugas PTSP (*front office*) menu ini berisi:

- a. Respon yaitu untuk melihat surat yang sudah di *input* oleh petugas BO (*Back Office*)
  - b. Daftar: berisi daftar surat keluar
  - c. Rekap: rekap harian dari surat keluar
5. Chat: menu ini digunakan untuk komunikasi antar ruangan atau petugas PTSP yang disebut sebagai FO (*Front Office*) dengan BO (*Back Office*) yaitu pegawai yang berada di ruangan masing-masing. Apabila pegawai yang ada di ruangan membutuhkan layanan bisa menggunakan menu *chat* ini.



Gambar 5 Tampilan Aplikasi Surat Pada Menu Chat

6. Pengumuman: menu ini digunakan untuk mengumumkan pengumuman internal yaitu pengumuman yang berada di lingkup Kantor Kementerian Agama



Gambar 6 Tampilan Surat Pada Aplikasi Surat Menu Pengumuman

Kabupaten Mojokerto. Menu ini merupakan menu untuk komunikasi satu arah yang mana hanya petugas PTSP sebagai FO (*Front Office*) dan juga admin (penanggung jawab aplikasi) yang bisa menyebarkan pengumuman.

Dengan adanya Aplikasi Surat yang dimiliki Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto diharapkan pekerjaan seperti pengarsipan surat, peng-input-an surat masuk, penomoran surat keluar, bahkan pelayanan bagi masyarakat bisa tertata dengan rapi. Selain adanya sistem informasi yang berupa aplikasi surat, keberadaan pelayanan terpadu satu pintu juga diperlukan. Pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) merupakan salah satu program pemerintah dalam rangka memangkas birokrasi, pelayanan perizinan, dan non perizinan sebagai upaya *good governance/* kepemimpinan yang baik.

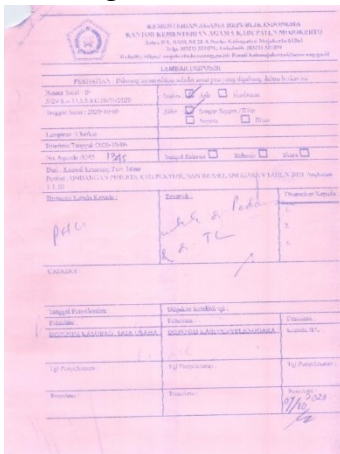
Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi masyarakat atas jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh Kementerian Agama. Penyelenggaraan pelayanan terpadu pada Kementerian Agama dimaksudkan untuk memberikan kemudahan dan kepastian bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan pada Kementerian Agama. Kemudahan yang dimaksud merupakan kemudahan dalam memperoleh informasi mengenai tempat, waktu, biaya, persyaratan, prosedur, penyampaian dan penyelesaian pengaduan pelayanan. Untuk kepastian yang dimaksud merupakan kepastian hukum terhadap

waktu, biaya, persyaratan, prosedur, penyampaian, dan penyelesaian pengaduan pelayanan. Sedangkan tujuan dari diselenggarakannya pelayanan terpadu pada Kementerian agama adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan dan memberikan jaminan kepastian hukum. (Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama)

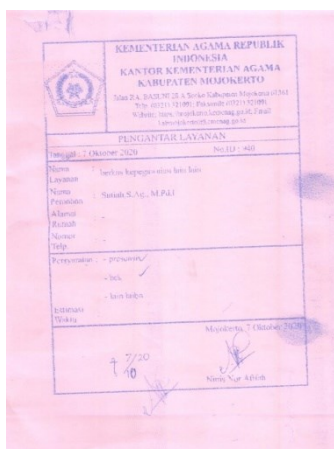
Pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto memiliki fungsi yaitu agar mempercepat dan mempermudah masyarakat yang memerlukan pelayanan dari Kantor Kementerian Agama. Dengan adanya PTSP masyarakat lebih dimudahkan apabila membutuhkan pelayanan karena tidak perlu melewati birokrasi yang terlalu panjang. Jadi, masyarakat hanya perlu menuju bagian PTSP dan menjelaskan apa maksud dan keperluan mereka, setelah itu pegawai PTSP atau FO (*Front Office*) yang akan membantu pelayanan tersebut. Selain itu, masyarakat juga akan diberi kepastian waktu atau kejelasan tentang keperluan mereka sehingga timbul kepuasan dari masyarakat.

Selain memudahkan masyarakat dalam pelayanan, adanya PTSP juga memudahkan pengarsipan surat menyurat dan hubungan internal yaitu antara pegawai satu dengan yang lain atau Kasi satu dengan Kasi yang lain. Sebagai contoh apabila ada surat masuk dari Kasi Pendidikan Madrasah maka akan di input melalui aplikasi surat yang ada di PTSP dengan cara yaitu

1. Menerima surat dari pemohon yang telah diverifikasi oleh FO (Front Office) tentang layanan surat yang dimohonkan,
2. Memproses surat sesuai layanan yang dimaksud pemohon,
3. Melakukan proses scanning surat,
4. Mengirim surat yang telah di scan ke Kabag Tata usaha melalui Aplikasi Surat
5. Kemudian surat tersebut ditujukan atau didisposisi kepada pihak yang memiliki peran penting seperti Kepala Kementerian Agama atau pihak Kasubag, setelah diterima dan mendapat jawaban maka surat tersebut bisa ditindaklanjuti oleh seksi yang bersangkutan.



Gambar 4 Tampilan Lembar Disposisi



Gambar 5 Tampilan Lembar Pengantar Layanan

Hal tersebut diharapkan membawa kemudahan dalam bagian pengarsipan surat dan memaksimalkan tugas dari perangkat lunak seperti aplikasi surat yang dimiliki oleh Kantor Kementerian Agama dan juga perangkat lainnya seperti para pegawai yang ada di tiap seksi atau dinamakan BO (Back Office) yang mana apabila masyarakat membutuhkan pelayanan dari salah satu seksi tidak perlu datang atau masuk ke ruangan tersebut, tetapi hanya menjelaskan ke bagian PTSP tentang maksud dan tujuan mereka kemudian pihak yang membutuhkan layanan hanya menunggu kemudian bagian PTSP akan mengerjakan dan dapat terpenuhi.

Dengan adanya sistem informasi manajemen berupa Aplikasi Surat dan juga adanya Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto, maka diharapkan pekerjaan di bidang PTSP dapat diselesaikan secara efektif dan efisien. Aplikasi Surat dapat memudahkan pengarsipan surat dan juga pelayanan untuk masyarakat bisa tertata dengan rapi. Keberadaan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di sebuah lembaga, diharapkan membuat masyarakat lebih mudah apabila membutuhkan sebuah layanan dari lembaga tersebut.

## Kesimpulan

Bagian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto memiliki sebuah sistem informasi yang dapat memudahkan pekerjaan di bidang PTSP, baik itu dalam hal persuratan, pengarsipan, dan juga melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan dari Kantor Kemenag. Sistem informasi tersebut bernama "Aplikasi Surat". Pada awalnya, fungsi secara umum



dari aplikasi surat adalah untuk mencatat surat masuk dan surat keluar. Kemudian berkembang menjadi aplikasi layanan bagi masyarakat yang memerlukan pelayanan dari pihak Kementerian Agama dan juga layanan bagi pegawai.

Di dalam Aplikasi Surat terdapat beberapa menu layanan, antara lain:

1. Buku Tamu: pada menu layanan ini berfungsi untuk mencatat berbagai macam pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat.
2. Surat Masuk: menu layanan ini berfungsi untuk mencatat setiap surat biasa yang masuk. Surat ini tidak terkait dengan layanan dan tidak mengeluarkan produk layanan seperti edaran dan layanan pemberitahuan.
3. Disposisi Surat: pada menu ini berfungsi untuk mencatat berupa tanggapan, saran atau instruksi setelah surat tersebut dibaca oleh pimpinan.
4. Surat Keluar: menu ini merupakan menu untuk surat yang dikeluarkan oleh Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto. Contohnya seperti surat keterangan, undangan. Surat keluar ini bisa berasal dari seksi atau bidang-bidang yang ada di Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto.
5. Chat: menu ini digunakan untuk komunikasi antar ruangan atau petugas PTSP yang disebut sebagai FO (Front Office) dengan BO (Back Office) yaitu pegawai yang berada di ruangan masing-masing.
6. Pengumuman: menu ini digunakan untuk mengumumkan pengumuman internal yaitu pengumuman yang berada di lingkup Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto. Menu ini merupakan menu

untuk komunikasi satu arah yang mana hanya petugas PTSP sebagai FO (Front Office) dan juga admin (penanggung jawab aplikasi) yang bisa menyebarkan pengumuman.

Pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto memiliki fungsi yaitu agar mempercepat dan mempermudah masyarakat yang memerlukan pelayanan dari Kantor Kementerian Agama. Dengan adanya PTSP masyarakat lebih dimudahkan apabila membutuhkan pelayanan karena tidak perlu melewati birokrasi yang terlalu panjang. Jadi, masyarakat hanya perlu menuju bagian PTSP dan menjelaskan apa maksud dan keperluan mereka, setelah itu pegawai PTSP atau FO (Front Office) yang akan membantu pelayanan tersebut. Selain itu, masyarakat juga akan diberi kepastian waktu atau kejelasan tentang keperluan mereka sehingga timbul kepuasan dari masyarakat.

#### Daftar Pustaka

- Wikipedia, diakses pada tanggal 5 oktober 2020 pukul 13.00. [https://id.wikipedia.org/wiki/Penelitian\\_kualitatif#:~:text=Penelitian%20kualitatif%20ada-lah%20penelitian%20yang,sesuai%20dengan%20fakta%20di%20lapangan.](https://id.wikipedia.org/wiki/Penelitian_kualitatif#:~:text=Penelitian%20kualitatif%20ada-lah%20penelitian%20yang,sesuai%20dengan%20fakta%20di%20lapangan.)
- Anwar Hidayat, Penelitian Kualitatif: Penjelasan Lengkap, diakses pada tanggal 5 oktober 2020 pukul 13.10. <https://www.statistikian.com/2012/10/penelitian-kualitatif.html>

Jalinankata, Teknik analisis data kualitatif, november 2015, di akses pada tanggal 5 oktober 2020 pukul 14.00.

<https://jalinankata.wordpress.com/2015/11/18/teknik-analisis-data-kualitatif/>

Suhartoyo, 2019 Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), *Administrative Law & Governance Journal*. Volume 2 Issue 1, ISSN. 2621 – 2781

Fatah Hidayat, Sutomo, Bagus Sigit Sunarko, 2018. Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Ptsp): Pendelegasian Kewenangan Setengah Hati (Studi Terhadap Penyelenggaraan Ptsp Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Banyuwangi) *Jurnal Politico* Vol 18, No 1

Kurniawan dkk. 2017. Desain Dan Implementasi Aplikasi Pengarsipan Surat Masuk Dan Surat Keluar Berbasis Web. *Jurnal Ilmiah Matrik*. Vol 19 No 2.

Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia No 90 Tahun 2018 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama