



## **SKRIPSI**

### **PELAKSANAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI PENGADILAN NEGERI JAMBI DAN PERMASALAHANNYA**

*Diajukan Untuk Mengikuti Ujian Skripsi Pada Program Studi Ilmu Hukum  
Fakultas Hukum Universitas Batanghari Jambi*

**OLEH:**

**RASIDIN SAGALA  
NIM.1800874201154**

**TAHUN AKADEMIK  
2021/2022**

**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : **RASIDIN SAGALA**  
N I M : **1800874201154**  
Program Studi / Strata : **Ilmu Hukum / S1**  
Bagian Kekhususan : **Hukum Tata Negara**

Judul Skripsi


**PELAKSANAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI PENGADILAN  
NEGERI JAMBI DAN  
PERMASALAHANNYA**

Telah disetujui untuk diuji pada Sidang Skripsi Dihadapan Tim Penguji  
Fakultas Hukum Universitas Batanghari Jambi

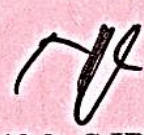
Jambi, Februari 2022

Menyetujui,

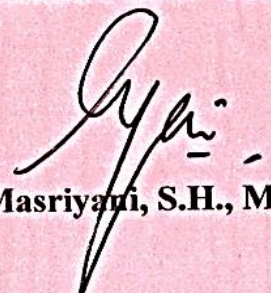
Pembimbing Pertama,

  
(Dr. Supeno, S.H., M.H.)

Pembimbing Kedua,

  
(Nazifah, S.IP., M.H.)

Ketua Jurusan Hukum Tata Negara,

  
(Masriyani, S.H., M.H)

**HALAMAN PENGESAHAN**

Nama : RASIDIN SAGALA  
No Induk Mahasiswa : 1800874201154  
Program Studi : Ilmu Hukum/S1  
Program Kekhususan : Hukum Tata Negara

Judul Skripsi :


**“PELAKSANAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
DI PENGADILAN NEGERI JAMBI  
(PERMASALAHAN DAN SOLUSINYA)”**

Telah Berhasil Dipertahankan Dihadapan Sidang Skripsi Tim Penguji  
Pada hari Kamis Tanggal 7 Bulan April Tahun 2022 Pukul 09.00 WIB  
Di Ruang Ujian Skripsi  
Fakultas Hukum Universitas Batanghari

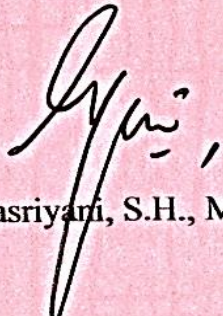
Jambi, April 2022

Disahkan oleh :


Pembimbing I,

  
Dr. Supeno, S.H., M.H.


Ketua Bagian Hukum Tata Negara

  
Masriyani, S.H., M.H

Pembimbing II,

  
Nazifah, S.IP., M.H.

Dekan Fakultas Hukum  
Universitas Batanghari,

  
Dr. M. Muslih, S.H, M.Hum

**HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI**

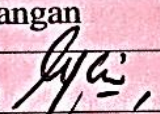


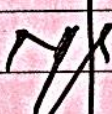
Nama : RASIDIN SAGALA  
No Induk Mahasiswa : 1800874201154  
Program Studi/ Strata : Ilmu Hukum/ S1  
Program Kekhususan : Hukum Tata Negara

Judul Skripsi :

**“PELAKSANAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
DI PENGADILAN NEGERI JAMBI  
(PERMASALAHAN DAN SOLUSINYA)”**

Skripsi ini telah diuji dan dinyatakan lulus oleh tim penguji  
Pada Hari Kamis Tanggal 7 Bulan Maret Pukul 09.00 Wib  
Di Ruang Sidang Fakultas Hukum Universitas Batanghari

**TIM PENGUJI**

Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
Masriyani, S.H., M.H.	Ketua Sidang	
Syarifa Mahila, S.H., M.H.	Penguji Utama	
Dr. Supeno, S.H., M.H.	Anggota I	
Nazifah, S. IP., M.H.	Anggota II	

Jambi, April 2022  
Ketua Program studi Ilmu Hukum,

  
(Dr. Sahabuddin, SH., M.Hum)

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : RASIDIN SAGALA  
N I M : 1800874201154  
Program Studi/ Strata : Ilmu Hukum/ S1  
Program Kekhususan : Hukum Tata Negara  
Dosen Pembimbing : Dr. Supeno, S.H., M.H  
Nazifah, S.IP., M.H.M.H  
Judul Skripsi : PELAKSANAAN PELAYANAN TEPADU SATU PINTU  
DI PENGADILAN NEGERI JAMBI (PERMASALAHAN  
DAN SOLUSINYA)


Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi, interpretasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan dalam skripsi ini, kecuali yang disebutkan sumbernya merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan, serta pemikiran saya dengan pengarahan dari para pembimbing yang ditetapkan.
2. Skripsi yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik, baik di Fakultas Hukum Universitas Batanghari maupun di Fakultas Hukum Perguruan Tinggi lainnya.

Demikian pernyataan keaslian skripsi ini saya nyatakan dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti-bukti ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh berdasarkan perundang-undangan yang berlaku.

Jambi, April 2022

Yang membuat pernyataan,

  
RASIDIN SAGALA  
1800874201154

## ABSTRAK

Pemerintah daerah sebagai penyelenggara urusan pemerintahan di daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya, diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat. Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Jambi dimulai pada tahun 2018. Dalam penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Jambi tidak semuanya bisa berjalan dengan lancar, ada beberapa masalah yang dihadapi seperti sarana dan prasarana yang masih kurang. Adapun yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah Bagaimana pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu di Pengadilan Negeri Jambi dan apa saja permasalahan yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu di Pengadilan Negeri Jambi dan upaya penyelesaiannya. Penelitian ini merupakan penelitian yuridis empiris atau disebut dengan penelitian lapangan yaitu mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi dalam kenyataannya dalam masyarakat. Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Jambi dalam menjangkau transparansi informasi sudah berjalan sebagaimana mestinya yaitu memberikan pelayanan yang cukup baik kepada para pencari keadilan sebagaimana yang kita ketahui bersama bahwa PTSP merupakan ujung tombak dari sebuah pelayanan di setiap instansi. Meskipun asas kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan sudah berjalan sebagaimana mestinya, namun tetap harus dikembangkan terutama aspek kecepatan dan kemudahan layanan, karena tidak semua pencari keadilan memiliki pemahaman yang sama. Semangat dan kekompakan petugas pelayanan harus tetap dipertahankan dan dikembangkan, dan juga ketenangan petugas PTSP sangat dibutuhkan dalam memberikan pelayanan agar masyarakat merasa puas, nyaman dan cepat terlayani. Dalam pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Jambi terdapat beberapa masalah seperti tidak ada pendaftaran Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Jambi secara online. Mengakibatkan masyarakat yang jauh dari kantor Pengadilan Negeri Jambi harus datang ke kantor Pengadilan Negeri Jambi dengan memakan waktu yang lumayan lama dan mengeluarkan biaya. Selanjutnya yang menjadi masalah adalah kualitas sumber daya manusia yang masih kurang, dan Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Jambi yang belum memadai. Solusi yang dilakukan oleh Pengadilan Negeri Jambi untuk mengatasi permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu yaitu dengan membuat sebuah inovasi yaitu aplikasi *E-Court*, melaksanakan diklat atau pembinaan untuk meningkatnya kualitas sumber daya manusia, dan menyediakan sarana dan prasarana yang diperlukan, mengelola dan memelihara sarana dan prasarana dengan baik.

Kata Kunci: *Pelaksanaan PTSP, Pengadilan Negeri Jambi*

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan YME karena berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul: **“Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Jambi dan Permasalahannya”**.

Skripsi ini merupakan persyaratan yang ditentukan oleh lembaga perguruan tinggi pada umumnya dan Universitas Batanghari pada khususnya, yaitu untuk mencapai gelar kesarjanaan. Bagi penulis sendiri adalah untuk mencapai Gelar Sarjana Hukum Pada Universitas Batanghari Jambi Jurusan Hukum Tata Negara.

Di dalam penulisan ini penulis menyadari akan adanya kekurangan-kekurangan yang mungkin harus diperbaiki, oleh sebab itu penulis dengan penuh keikhlasan akan menerima petunjuk maupun saran-saran yang sifatnya membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Skripsi ini dapat penulis selesaikan karena berkat bantuan dari seluruh pihak yang dengan kerelaan dan keikhlasannya telah ikut berpartisipasi. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Fachruddin Razi, SH., M.H., Rektor Universitas Batanghari Jambi.
2. Bapak Dr. M. Muslih, SH., M.Hum., Dekan Fakultas Hukum Universitas Batanghari Jambi.
3. Bapak Dr. Said. Sahabuddin., S.H., M.Hum., Ketua Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Batanghari Jambi.
4. Ibu Masriyani., SH., M.H., Ketua Jurusan Kekhususan Hukum Tata Negara Fakultas Hukum Universitas Batanghari Jambi.

5. Ibu Nuraini M.H., Dosen Pembimbing Akademik yang telah mengarahkan penulis selama masa perkuliahan.
6. Bapak Dr. Supeno, SH., M.H., Dosen Pembimbing I Dalam Penulisan Skripsi ini.
7. Ibu Nazifah, S.IP., M.H., Dosen Pembimbing II Dalam Penulisan Skripsi ini.
8. Bapak-bapak dan ibu-ibu Dosen serta Staff Di Fakultas Hukum Universitas Batanghari Jambi.
9. Yang terhormat dan saya sayangi kedua orang tua, Ayahanda Enmo Sastro Sagala, dan Ibunda Indra Angkat, serta adinda tercinta Kartika Sagala, yang dengan tulus dan ikhlas telah memberikan bantuan materil dan dorongan moril serta doa kepada saya, hingga terselesaikannya skripsi ini.
10. Sahabat seperjuangan dan teman-teman kampus ataupun yang di luar kampus yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang turut membantu memberikan motivasi dalam proses skripsi dari awal sampai akhir.

Akhirnya penulis ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini, sehingga dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Jambi, Februari 2022

Penulis,

**(RASIDIN SAGALA)**



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian dan Penulisan .....	8
D. Kerangka Konseptual .....	9
E. Landasan Teoritis .....	10
F. Metode Penelitian .....	13
G. Sistematika Penulisan .....	16
<b>BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG PELAYANAN PUBLIK</b>	
A. Pengertian Pelayanan Publik .....	18
B. Klasifikasi Pelayanan Publik .....	20
C. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik .....	23
D. Asas-Asas Pelayanan Publik .....	24
E. Standar Pelayanan Publik .....	26
F. Kualitas Pelayanan Publik .....	27
G. Indikator Kualitas Pelayanan Publik .....	31
<b>BAB III TINJAUAN UMUM TENTANG PELAYANAN TERPADU SATU PINTU</b>	
A. Pengertian dan Dasar Hukum Pelayanan Terpadu Satu Pintu .....	37
B. Asas, Prinsip dan Tujuan Pelayanan Terpadu Satu Pintu .....	38
C. Jenis-Jenis Layanan Peradilan Yang Pelaksanannya Dilakukan Secara Terpadu .....	39
D. Alur Penyelesaian Layanan Terpadu .....	42
<b>BAB IV PELAKSAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI PENGADILAN NEGERI JAMBI DAN PERMASALAHANNYA</b>	
A. Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Di Pengadilan Negeri Jambi .....	44
B. Permasalahan yang dihadapi dalam Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Negeri Jambi .....	63
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	69
B. Saran .....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menegaskan bahwa “tujuan didirikannya Negara Republik Indonesia antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa”. Tujuan tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik prima, dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif. Untuk mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima tersebut, pemerintah telah membentuk Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai dasar hukum, sekaligus memberikan kejelasan mengenai pengaturan pelayanan publik.<sup>1</sup>

Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas proses penyelenggara pelayanan yang terkait kepentingan publik. Hal ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyebutkan bahwa:

“Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau

---

<sup>1</sup>Lijan Poltak Sinambela, 2010, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Jakarta: Bumi Aksara, hlm. 5.

elayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>2</sup>

Dalam bagian menimbang Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik, negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Ruang lingkup pelayanan publik dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, meliputi pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik, dan pelayanan administratif. Pasal 6 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, menegaskan bahwa pelayanan administratif merupakan pelayanan oleh penyelenggara pelayanan publik yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik meliputi tindakan administratif pemerintah dan tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara serta diatur dalam peraturan perundang-undangan. Tindakan administratif oleh instansi pemerintah diselenggarakan dalam bentuk pelayanan pemberian dokumen berupa perizinan dan non-perizinan. Perizinan adalah segala bentuk persetujuan yang

---

<sup>2</sup>Muhammad Alfisyahrin, 2017, *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Indonesia*, Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia, hlm. 1

dikeluarkan oleh pemerintah dan pemerintah daerah yang memiliki kewenangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, sedangkan non-perizinan adalah segala bentuk kemudahan pelayanan, fasilitas fiskal, dan informasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam rangka mempercepat dan mempermudah pelayanan pemberian dokumen perizinan dan non-perizinan kepada masyarakat, instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dapat menyelenggarakan sistem pelayanan terpadu sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 9 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu dilaksanakan di lingkungan kementerian/lembaga, pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten/kota, dan/atau kecamatan. Sistem pelayanan terpadu ini pada hakikatnya adalah untuk menyederhanakan mekanisme pelayanan, sehingga kemanfaatannya benar-benar dirasakan oleh masyarakat. Artinya, sistem ini diadakan bukan hanya karena adanya peraturan perundang-undangan yang mewajibkan, tetapi lebih kepada seberapa jauh sistem pelayanan terpadu tersebut dapat menghasilkan pelayanan yang lebih mudah, sederhana, cepat, murah, dan tertib dalam administrasi pelayanan.

Sistem pelayanan terpadu merupakan satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat baik secara fisik maupun virtual sesuai dengan standar pelayanan. Sistem pelayanan terpadu secara fisik dapat dilaksanakan melalui sistem pelayanan terpadu satu pintu dan/atau sistem pelayanan terpadu

satu atap, sedangkan sistem pelayanan terpadu secara virtual dilakukan dengan memadukan pelayanan secara elektronik. Sistem pelayanan terpadu satu pintu dilakukan dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan untuk menyelenggarakan pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses, dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.

Penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) diatur lebih lanjut dalam Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Pasal 2 Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menegaskan bahwa:

“Tujuan penyelenggaraan PTSP adalah untuk memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat, memperpendek proses pelayanan, mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau, serta mendekatkan dan memberikan pelayanan yang lebih luas kepada masyarakat”.

Penyelenggaraan PTSP harus dilaksanakan dengan prinsip keterpaduan, ekonomis, koordinasi, pendelegasian, akuntabilitas, dan aksesibilitas. Prinsip penyelenggaraan PTSP tersebut diatur pada Pasal 3 Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, sedangkan ruang lingkup PTSP diatur pada Pasal 4 Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, meliputi pelayanan perizinan dan non-perizinan yang menjadi kewenangan pemerintah dan pemerintah daerah.

Perkembangan teknologi di zaman modern sekarang ini juga mempengaruhi penyelenggaraan PTSP, Pasal 17 Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, mewajibkan PTSP diselenggarakan dengan sistem pelayanan secara elektronik. Pelayanan secara elektronik adalah pelayanan perizinan dan non-perizinan yang diberikan melalui PTSP secara elektronik. Pelayanan secara elektronik oleh PTSP mencakup aplikasi otomasi proses kerja dan informasi yang diperlukan dalam pelayanan perizinan dan non-perizinan. Dengan adanya pelayanan secara elektronik ini tujuan PTSP untuk memperpendek proses pelayanan dan mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, serta terjangkau dapat terwujud.

Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, mengatur tentang pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah, Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas, dan Administrator Kawasan Ekonomi Khusus. Pemerintah daerah sebagai penyelenggara urusan pemerintahan di daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya, diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat. Untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mewajibkan pemerintah

daerah untuk membentuk dan menetapkan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di setiap daerah provinsi maupun kabupaten/kota.

Dalam hal ini sudah seharusnya kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) tersebut diterapkan oleh pemerintah kabupaten dan pemerintah kota sehingga pelayanan publik khususnya pelayanan perizinan dan non perizinan yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau serta meningkatkan hak-hak masyarakat terhadap pelayanan dapat diwujudkan. Mahkamah Agung dan jajaran pengadilan bawahnya berupaya menata dan menyederhanakan sistem pelayanan publik dengan cara menerapkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

Hal ini merupakan wujud keseriusan Mahkamah Agung dan jajaran pengadilan bawahnya terhadap penerapan PTSP tersebut dilakukan dengan dikeluarkannya Keputusan Direktur Jenderal Badan Pengadilan Umum Nomor 77/DJU/SK/HM02.3/2/2018 tentang Pedoman Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Pengadilan dan Pengadilan Negeri. Atas keputusan tersebut maka diterapkanlah Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Jambi agar terciptanya proses pelayanan yang cepat, mudah transparan, terukur sesuai dengan standar yang diterapkan, dan memberikan pelayanan yang prima, akuntabel, anti korupsi, kolusi dan nepotisme.

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Jambi dimulai pada tahun 2018. Berbenah pada tata dan ruang pelayanan yang ruangnya terpisah dengan para pegawai baik yang fungsional maupun

kesekretariatan. Untuk Pelayanan Administrasi di Pengadilan Negeri Jambi Seperti diatur diselenggarakan oleh Kepaniteraan Muda Perdata/Khusus, Kepaniteraan Muda Pidana/Khusus, kepaniteraan Muda Hukum, Sub Bagian Umum dan Keuangan, dan dilengkapi dengan meja pengaduan dan Informasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Jambi juga harus dilaksanakan dengan prinsip keterpaduan, efektif, efisien, ekonomis, koordinasi, akuntabilitas dan aksesibilitas.

Menurut observasi awal yang peneliti lakukan, pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu diterapkan di Indonesia sudah sejak tahun 2006. Namun di Pengadilan Negeri Jambi baru menerapkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada tahun 2018. Sebelum ada Pelayanan Terpadu Satu Pintu, masyarakat Jambi masih mengurus dan mengantar berkas sendiri ke ruangan-ruangan, pelayanannya belum efektif, dan belum transparan. Setelah adanya Pelayanan Terpadu Satu Pintu, masyarakat Jambi hanya perlu pergi ke satu meja Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan memberikan syarat-syarat kepada pegawai. Kemudian, pegawai yang ada di PTSP tersebut yang akan mengurus semuanya, masyarakat hanya tinggal menunggu hingga selesai. Dalam penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Jambi tidak semuanya bisa berjalan dengan lancar, ada beberapa masalah yang dihadapi seperti sarana dan prasarana yang masih kurang.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu, merupakan suatu kebijakan yang akan melancarkan jalannya penerapan pelayanan terhadap masyarakat di pengadilan Negeri Jambi. Maka dari hal tersebut peneliti tertarik untuk meneliti tentang



## **“Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Jambi dan Permasalahannya”.**

### **B. Rumusan Masalah**

Pada pembahasan skripsi ini agar mendapatkan pembahasan yang sistematis dan terarah sesuai dengan tujuan yang diharapkan penulis membatasi masalahnya sebagai berikut:

1. Bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Jambi?
2. Apa saja permasalahan yang dihadapi dalam Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Jambi dan upaya penyelesaiannya?

### **C. Tujuan Penelitian dan Penulisan**

#### 1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dalam rangka penulisan skripsi ini adalah:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Jambi.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis permasalahan yang dihadapi dalam Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Jambi dan upaya penyelesaiannya.

#### 2. Tujuan Penulisan

- a. Sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana hukum pada Fakultas Hukum Universitas Batanghari Jambi.
- b. Sebagai pemberian informasi kepada masyarakat atau terhadap pihak-pihak tertentu.

#### D. Kerangka Konseptual

Pentingnya definisi operasional adalah untuk menghindarkan perbedaan pengertian atau penafsiran mendua (*dubius*) dan suatu istilah yang dipakai. Oleh karena itu untuk menjawab permasalahan dalam penelitian ini harus didefinisikan beberapa konsep dasar, agar secara operasional diperoleh hasil penelitian yang sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan yaitu:

##### 1. Pelaksanaan

Menurut Van Meter dan Van Horn pelaksanaan adalah tindakan yang dilakukan baik oleh individu/pejabat, kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan untuk mencapai tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan.<sup>3</sup>

##### 2. Pelayanan

Pelayanan adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.<sup>4</sup>

##### 3. Pelayanan Terpadu satu Pintu

Menurut Pasal 1 ayat (10) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kegiatan penyelenggaraan suatu perizinan dan non-perizinan yang mendapat pendelegasian atau pelimpahan wewenang dari lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan perizinan dan non-perizinan yang proses pengelolaannya

---

<sup>3</sup>Udin B. Sore, dan Sobirin, 2017, *Kebijakan Publik*, Makassar: Sah Media, hlm 121.

<sup>4</sup>Agus Dwiyanto, 2005, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press, hlm. 141.

dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat. Sedangkan berdasarkan ketentuan Pasal 1 ayat (1) Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.

#### 4. Pengadilan Negeri Jambi

Pengadilan Negeri Jambi adalah sebuah lembaga peradilan di lingkungan peradilan umum yang berkedudukan di Kota Jambi. Sebagai pengadilan tingkat pertama, pengadilan negeri Jambi berfungsi untuk memeriksa, memutus dan menyelesaikan perkara pidana dan perdata bagi rakyat pencari keadilan pada umumnya.

Berdasarkan pengertian di atas, yang dimaksud dalam skripsi ini adalah tindakan yang dilakukan untuk mencapai tujuan dalam keputusan kebijakan dalam hal pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.

### **E. Landasan Teoritis**

#### 1. Teori Pelayanan Publik

Ruang lingkup pelayanan publik telah tercantumkan dalam Konvensi Internasional baik itu tentang hak ekonomi, sosial, dan budaya. Yang

meiputi segala aktivitas dan hak-hak masyarakat.<sup>5</sup> Pelayanan publik sudah mengalami perluasan makna, umum dipahami sebagai keseluruhan kegiatan pengelolaan pelayanan yang dilakukan pemerintah atau badan hukum lain milik pemerintah. Layanan publik dimaknai sebagai dua pengertian.

- Pelayanan oleh Negara kepada masyarakat, baik diselenggarakan oleh instansi pemerintahan maupun adab hukum lainnya milik negara
- Pelayanan yang diberikan oleh swasta kepada masyarakat sebagai *costumer-nya*.<sup>6</sup>

## 2. Teori Solusi

Hobri, mendefinisikan pemecahan masalah sebagai usaha mencari jalan keluar dari suatu kesulitan, mencapai suatu tujuan yang tidak begitu saja dengan segera dapat dicapai.<sup>7</sup> Dalam pemecahan suatu masalah terdapat empat langkah yang harus dilakukan, yaitu:

1. memahami masalah,
2. merencanakan pemecahannya,
3. menyelesaikan masalah sesuai rencana langkah kedua, dan
4. memeriksa kembali hasil yang diperoleh (*looking back*).<sup>8</sup>

---

<sup>5</sup>Jazim Hamidi, dkk, 2012, *Teori Dan Perancangan Hukum Perda*, Malang: UB Press, hlm. 94.

<sup>6</sup>Said Sagaf, dan Header Akib, 2018, *Reformasi Pelayanan Publik Di Negara Berkembang*, Makassar: Sah Media, hlm.169.

<sup>7</sup>Munir Fuady, 2007, *Sosiologi Hukum Kontemporer Interaksi Hukum, Kekuasaan dan Masyarakat*, Bandung: Citra Aditya Bakti, hlm. 96.

<sup>8</sup>*Ibid.*

Pada tahap memahami masalah, kegiatan pemecahan masalah dapat diarahkan untuk menetapkan apa yang diketahui dan apa yang ditanyakan dalam permasalahan.

Pada tahap merencanakan pemecahannya, siswa diarahkan untuk dapat mengidentifikasi strategi-strategi pemecahan masalah. Dalam mengidentifikasi strategi pemecahan masalah, hal yang penting diperhatikan adalah apakah strategi itu berkaitan dengan permasalahan yang akan dipecahkan. Strategi yang dapat digunakan dalam menyelesaikan masalah diantaranya adalah:

- a. menebak dan menguji,
- b. menggunakan variabel,
- c. melihat pola,
- d. menggunakan rumus,
- e. menggunakan model,
- f. membuat daftar,
- g. menggambar diagram,
- h. menggunakan penalaran langsung atau tidak langsung,
- i. menggunakan sifat-sifat bilangan, dan
- j. bekerja mundur.

Pada tahap menyelesaikan masalah, melaksanakan penyelesaian sesuai dengan yang telah direncanakan hingga memperoleh jawaban.

Pada tahap memeriksa kembali, langkah ini dilakukan untuk mengecek kembali apakah hasil yang diperoleh sudah sesuai dengan

ketentuan dan tidak terjadi kontradiksi dengan yang ditanyakan. Ada empat langkah yang dapat dijadikan pedoman dalam tahap ini, yaitu:

- a. Mencocokkan hasil yang diperoleh dengan hal yang ditanyakan,
- b. Menginterpretasikan jawaban yang diperoleh,
- c. Mengidentifikasi adakah cara lain untuk mendapatkan penyelesaian masalah,
- d. Mengidentifikasi adakah jawaban atau hasil lain yang memenuhi.

## **F. Metode Penelitian**

### **1. Tipe Penelitian**

Penelitian ini adalah merupakan penelitian yuridis empiris, atau disebut dengan penelitian lapangan yaitu mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi dalam kenyataannya dalam masyarakat. Penelitian yuridis empiris adalah penelitian hukum mengenai pemberlakuan atau implementasi ketentuan hukum secara *in action* pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat atau dengan kata lain yaitu suatu penelitian yang dilakukan terhadap keadaan sebenarnya atau keadaan nyata yang terjadi dimasyarakat dengan maksud untuk mengetahui dan menemukan fakta fakta dan data yang dibutuhkan, setelah data yang dibutuhkan terkumpul kemudian menuju kepada identifikasi masalah yang pada akhirnya menuju pada penyelesaian masalah.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup>Peter Mahmud Marzuki, 2006, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Kencana, hlm. 141.

## 2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis sosiologis. Pendekatan yuridis sosiologis adalah mengidentifikasi dan mengkonsepsikan hukum sebagai institusi sosial yang riil dan fungsional dalam sistem kehidupan yang nyata.<sup>10</sup> Pendekatan yuridis sosiologis adalah menekankan penelitian yang bertujuan memperoleh pengetahuan hukum secara empiris dengan jalan terjun langsung ke lapangan yaitu mengetahui pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu di Pengadilan Negeri Jambi.

## 3. Sumber Data

Data yang kemudian diharapkan dapat diperoleh di tempat penelitian maupun di luar penelitian adalah:

### a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari tangan pertama, dari sumber asalnya yang belum diolah dan diuraikan orang lain. Untuk memperoleh data primer peneliti melakukan studi lapangan, yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan wawancara (*interview*). Wawancara, adalah bertanya langsung secara bebas kepada responden dengan mempersiapkan terlebih dahulu daftar pertanyaan secara terbuka sebagai pedoman.

---

<sup>10</sup>Soerjono Soekanto, 1996, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: UII Press, hlm. 51.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti yang sebelumnya telah diolah orang lain. Untuk memperoleh data sekunder peneliti melakukan studi kepustakaan. Studi kepustakaan adalah penelitian terhadap bahan-bahan pustaka yang berkaitan dengan permasalahan ini, sebagai bahan referensi untuk menjangkau keberhasilan penelitian.

c. Data Tersier

Data tersier yaitu bahan yang memberi petunjuk dari penjelasan terhadap data primer dan data sekunder seperti kamus hukum, ensklopedia, kamus umum, jurnal hukum, dan lain sebagainya.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Wawancara (*interview*), yaitu mengadakan tanya jawab dengan pihak-pihak yang terkait langsung dengan masalah yang diteliti.
2. Dokumentasi, yaitu mengambil data dengan mengamati dokumen-dokumen dan arsip-arsip yang diberikan oleh pihak yang terkait.

5. Teknik Penarikan Sampel

Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, yaitu “teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau



mungkin dia sebagai penguasa sehingga akau memudahkan penelitian menjelajahi obyek/situasi sosial yang diteliti”.<sup>11</sup>

Tehnik ini dilakukan untuk mengarahkan pengumpulan data sesuai dengan kebutuhan melalui penyeleksian dan penetapan informan yang benar-benar menguasai informasi serta dipercaya untuk menjadi sumber data. Dengan teknik purposive sampling akhirnya ditetapkan sampel yang menjadi informan yaitu:

- 1) Ketua Pengadilan Negeri Jambi
- 2) Sekretaris Pengadilan Negeri Jambi
- 3) Staf-staf Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pengadilan Negeri Jambi

#### 6. Analisis Data

Seluruh data yang telah diperoleh kemudian dianalisis secara kualitatif artinya data yang diperoleh tersebut disusun secara sistematis, kemudian dianalisis secara kualitatif dengan tidak menggunakan angka-angka maupun rumus statistik dengan cara interpretasi atau penafsiran hukum, kontraksi hukum, dan pengolahan analisis asas-asas hukum.

### **G. Sistematika Penulisan**

Untuk memudahkan dalam pembuatan serta gambaran umum tentang proposal skripsi ini, peneliti menyajikan sistematika pembahasan yang dikelompokkan dalam beberapa bab, sebagai berikut:

**BAB Pertama** sebagai bab pendahuluan, maka yang disampaikan pada bab ini yaitu berupa latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan

---

<sup>11</sup>Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: Alfabeta, hlm. 300.

penelitian dan penulisan kerangka konseptual, landasan teoritis, metode penelitian, dan sistematika penulisan proposal skripsi ini.

**BAB Kedua** Tinjauan umum tentang Pelayanan publik, pengertian publik, macam jenis pelayanan dasar hukum.

**BAB Ketiga** Pelayanan Terpadu Satu Pintu

**BAB Keempat** adalah sebagai pembahasan hasil penelitian, maka akan membahas pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di pengadilan Negeri Jambi, permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di pengadilan Negeri Jambi dan upaya penyelesaiannya.

**BAB Kelima** adalah sebagai kesimpulan dari hasil pembahasan penelitian pada bab sebelumnya, kemudian penulis akan memberikan saran-saran pada untuk pihak-pihak yang terkait.

## BAB II

### TINJAUAN UMUM TENTANG PELAYANAN PUBLIK

#### A. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama dari pemerintah. Pemerintah berkedudukan sebagai lembaga yang wajib memberikan atau memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan merupakan terjemahan dari istilah *service* dalam bahasa Inggris yang menurut Kotler yang dikutip Tjiptono, yaitu berarti “setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”.<sup>12</sup>

Pelayanan publik menurut Subarsono adalah: serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), akte kelahiran, akte nikah dan akte kematian, dan lain sebagainya”.<sup>13</sup>

Lebih lanjut, Sinambela mengungkapkan bahwa pelayanan publik ialah: “sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.<sup>14</sup>

---

<sup>12</sup>Agus Dwiyanto, 2005, *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press, hlm. 140.

<sup>13</sup>*Ibid.*, hlm. 141.

<sup>14</sup>Lijan Poltak Sinambela, 2010, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: Bumi Aksara. hlm. 5.

Pelayanan publik menurut Pasolong adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.<sup>15</sup> Selanjutnya Kurniawan menyatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.<sup>16</sup>

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah: Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Bab I, Pasal 1 ayat (1), pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Miftah Thoha, pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang

---

<sup>15</sup>Harbani Pasolong, 2007, *Teori Administrasi Publik*, Bandung: Alfabeta, hlm. 128

<sup>16</sup>Agung Kurnawan, 2005, *Transformasi Pelayanan Publik Pembaharuan*, Yogyakarta: UGM Press, hlm. 7

mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangata dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat.<sup>17</sup> Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya.

Selain itu menurut Miftah Thoha, dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (*revitalisasi*) dalam memberikan pelayanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan berubah menjadi suka menolong menuju kearah yang fleksibel kolaboratif dan dialogis dan dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistik pragmatis.

## **B. Klasifikasi Pelayanan Publik**

Pelayanan publik yang harus diberikan pemerintah dapat diklasifikasikan kedalam dua kategori utama, yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum. Menurut Mahmudi, dijelaskan sebagai berikut:<sup>18</sup>

---

<sup>17</sup>Miftah Thoha, 1991, *Perspektif Perilaku Birokrasi*, Jakarta: LP3ES, hlm. 41.

<sup>18</sup>Mahmudi. 2005, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Yogyakarta: UPP STIM YKPN, hlm. 20.

## 1. Pelayanan Dasar

Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah tersebut meliputi: kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok masyarakat.

2. Selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok yaitu:

### a. Pelayanan administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya: pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), sertifikat tanah, akta kelahiran, akta kematian, paspor dan lain sebagainya.

### b. Pelayanan barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya: jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

### c. Pelayanan jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, penanggulangan bencana serta pelayanan sosial (asuransi atau jaminan sosial/*social security*).

Sedangkan jenis-jenis pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara yang dimuat dalam SANKRI Buku III adalah:

1. Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perizinan, dan keimigrasian.
2. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga Negara. Pelayanan ini meliputi: penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan dan lainnya.
3. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon dan transportasi lokal.
4. Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
5. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu dan lain sebagainya.

### C. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memperhatikan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik:<sup>19</sup>

1. Kesederhanaan:

prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit atau cepat, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan:

a. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik

b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.

c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian dan tepat waktu: pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi: produk pelayanan publik diterima dengan benar , tepat, dan sah.

5. Tidak diskriminatif: tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

6. Bertanggung jawab: pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik

---

<sup>19</sup>Surjadi. 2012, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, Bandung: Reifika Aditama, hlm. 17.



7. Kelengkapan sarana dan prasarana: tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
8. Kemudahan akses: tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi
9. Kejujuran: cukup jelas
10. Kecermatan: hati –hati, teliti, telaten.
11. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan: aparat penyelenggara pelayanan harus disiplin, Sopan, ramah, dan memberikan pelayanan dengan ikhlas, sehingga penerima pelayanan merasa dihargai hak-haknya.
12. Keamanan dan kenyamanan: proses dan produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman, nyaman dan kepastian hukum.

#### **D. Asas-Asas Pelayanan Publik**

Dalam menyelenggarakan pelayanan publik, para birokrat memiliki pedoman khusus yang mejadi acuan dalam penyelenggaraan pelayan publik. Pedoman para birokrat itu salah satunya adalah asas-asas pelayanan publik. Di Indonesia telah diatur dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, dalam Undang-undang tersebut disebutkan bahwa asas pelayanan publik, tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kepentingan umum, yaitu pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
2. Kepastian hukum, yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.

3. Kesamaan hak, yaitu pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
4. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
5. Keprofesionalan, yaitu pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
6. Partisipatif, yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, yaitu setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
8. Keterbukaan, yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
9. Akuntabilitas, yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
11. Ketepatan waktu, yaitu penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

#### **E. Standar Pelayanan Publik**

Setiap penyelenggaraan atau penyediaan pelayanan publik haruslah memiliki standarisasi dalam pelayanannya. Selanjutnya standarisasi pelayanan publik tersebut perlu dipublikasikan agar dapat diakses atau diketahui oleh masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik. standar pelayanan publik dimaknai sebagai suatu ukuran yang telah ditentukan oleh penyelenggara atau

penyedia pelayanan publik sehingga nantinya wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Standar pelayanan publik, sekurang-kurangnya meliputi:<sup>20</sup>

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibagikan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya Pelayanan

Biaya/tariff pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan kompetensi harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

---

<sup>20</sup>*Ibid.*, hlm 69.

## **F. Kualitas Pelayanan Publik**

Menurut Sinambela dkk, kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (meeting the needs of customers). Secara teoritis, pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan. Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat.<sup>21</sup>

Menurut Amin Ibrahim, kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Untuk mencapai kepuasan itu, dituntut kualitas pelayanan yang tercermin dari:<sup>22</sup>

- a. **Transparansi**, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas**, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

---

<sup>21</sup>Sinambela, dkk, 2006, *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: STIALAN Pess, hlm. 20.

<sup>22</sup>Amin Ibrahim, 2008, *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*, Bandung: Mandar Maju, hlm. 40.

- c. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak diskriminatif dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Menurut Zeithaml dkk, kualitas pelayanan dapat diukur dari 10 dimensi, yaitu:<sup>23</sup>

1. *Reliability* menyangkut konsistensi dari *performance* dan dapat dipercaya. Terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
2. *Responsiveness* menyangkut kemauan atau kesiapan karyawan untuk memberikan pelayanan pada konsumen dan bertanggungjawab atas mutu pelayanan yang diberikan. Hal ini juga menyangkut ketepatan waktu dari pelayanan.
3. *Competence* yang bermakna memiliki keahlian dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan. Terdiri dari tuntutan yang

---

<sup>23</sup>Zeithaml, dkk, 1990, *Delivering Quality Service*, New York: The Free Press, hlm 41.

dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan.

4. *Access* menyangkut kemudahan untuk dihubungi serta kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
5. *Courtesy* menyangkut etika kesopanan, rasa hormat, kesungguhan, kerama-tamahan dari penyedia jasa. Terdiri dari sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap, terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
6. *Communication* berarti menjaga agar tiap pelanggan mendapat informasi sesuai dengan bahasa yang mereka pahami dan mendengarkan keinginan serta aspirasi mereka. Hal ini berarti pemberi layanan tersebut harus menyesuaikan bahasa mereka dengan konsumen yang berbeda-beda--meningkatkan level bahasa pada pelanggan yang berpendidikan baik serta berbicara secara mudah dan sederhana kepada orang yang baru.
7. *Credibility* menyangkut dapat dipercaya, kejujuran penyedia jasa untuk menarik kepercayaan masyarakat. Hal ini bermakna konsumen memiliki ketertarikan di hati.
8. *Security* adalah pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari bahaya, resiko, ataupun keraguan.
9. *Understanding/knowing the customer* menyangkut usaha pemberi layanan untuk memahami apa yang konsumen butuhkan.
10. *Tangibles* menyangkut lingkungan fisik dan gambaran fisik yang berupa peralatan, personil dan komunikasi dari suatu jasa.

Menurut Fandy Tjiptono, ada 6 (enam) prinsip pokok yang perlu diperhatikan dalam memperbaiki kualitas layanan yaitu:<sup>24</sup>

- a. Kepemimpinan. Strategi perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dan manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaan untuk meningkatkan kinerja kualitasnya. Tanpa adanya kepemimpinan dan manajemen puncak, maka usaha untuk meningkatkan kualitas hanya berdampak kecil terhadap perusahaan.
- b. Pendidikan. Semua personil perusahaan dari manajer puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknik implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas
- c. Perencanaan. Proses perencanaan strategik hams mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya
- d. *Review*. Proses *review* merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin atizmya perhatian yang konstan dan terus menerus untuk mencapai tujuan kualitas
- e. Komunikasi. Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses Utara komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi hams

---

<sup>24</sup>Fandy Tjiptono, 2000, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi, hlm. 32.

dilakukan dengan karyawan, pelanggan, dan *stakeholder* perusahaan lainnya, seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, masyarakat umumnya dan lain-lain

- f. Penghargaan dan pengakuan (*Total Human Reward*). Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberi penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga, dan rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi, yang pada gilirannya dapat memberikan kontribusi besar bagi perusahaan dan bagi pelanggan yang dilayani.

#### **G. Indikator Kualitas Pelayanan Publik**

Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada 5 dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. Tangibles (berwujud): kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Indikatornya adalah:
  - a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
  - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
  - c. Kemudahan dalam proses pelayanan
  - d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
  - e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
  - f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan



2. Realibility (kehandalan): kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Indikatornya adalah:
  - a. Kecermatan petugas dalam melayani
  - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
  - c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
  - d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
3. Responsivess (ketanggapan): kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Indikatornya adalah:
  - a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
  - b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
  - c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
  - d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
  - e. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
  - f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
4. Assurance (jaminan): kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Indikatornya adalah:
  - a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
  - b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
  - c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan

- d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
5. Emphaty (Empati): sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Indikatornya adalah:
- a. Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon
  - b. Petugas melayani dengan sikap ramah
  - c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
  - d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
  - e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Kemudian dikemukakan pula oleh Moenir agar pelayanan dapat memuaskan orang atau kelompok orang yang dilayani, maka pelaku yang bertugas melayani harus memenuhi empat kriteria pokok yaitu sebagai berikut:<sup>25</sup>

- a. Tingkah laku yang sopan
- b. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan
- c. Waktu menyampaikan yang tepat
- d. Keramahtamahan

Sedangkan standar pelayanan menurut Kasmir yaitu dasar-dasar pelayanan terdapat sepuluh hal yang harus diperhatikan agar layanan menjadi aman, nyaman, dan menyenangkan, antara lain sebagai berikut:<sup>26</sup>

- a. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih
- b. Percaya diri

---

<sup>25</sup>Tangkilisan, dan Hesar Nogi S, 2005, *Manajemen Publik*, Jakarta: Gramedia Widiasarana, hlm. 78.

<sup>26</sup>Kasmir, 2005, *Etika Customer Service*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, hlm. 18-21.

- c. Menyapa dengan lembut, berusaha menyebutkan nama jika sudah mengenal satu sama lain
- d. Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan sikap pembicaraan
- e. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar
- f. Bergairah dalam melayani nasabah dan menunjukkan kemampuannya
- g. Bergairah dalam melayani nasabah dan menunjukkan kemampuannya
- h. Bergairah dalam melayani nasabah dan menunjukkan kemampuannya
- i. Jika tidak mampu menangani permasalahan yang ada, meminta bantuan kepada pegawai lain atau atasan
- j. Bila belum dapat melayani, beritahu kapan akan dilayani

Selanjutnya Kepmenpan Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi:

1. Persyaratan.

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan

8. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

### **BAB III**

#### **TINJAUAN UMUM TENTANG PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

##### **A. Pengertian dan Dasar Hukum Pelayanan Terpadu Satu Pintu**

Menurut Pasal 1 ayat (10) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah kegiatan penyelenggaraan suatu perizinan dan non-perizinan yang mendapat pendelegasian atau pelimpahan wewenang dari lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan perizinan dan non-perizinan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat.

Selanjutnya, berdasarkan ketentuan Pasal 1 ayat (1) Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.

Dasar hukum Pelayanan Terpadu Satu Pintu telah diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik ;
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;
4. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;

5. Keputusan Dirjen Badilum Nomor 77/DJU/SK/HM02.3/2/2018 tentang Pedoman Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri.

#### **B. Asas, Prinsip dan Tujuan Pelayanan Terpadu Satu Pintu**

Pelayanan Terpadu Satu Pintu dilaksanakan dengan memenuhi asas sebagaimana diatur dalam Pasal 2 Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2009, antara lain:

- a. Asas kepastian hukum.
- b. Asas keterbukaan.
- c. Asas akuntabilitas.
- d. Asas perlakuan yang sama dan tidak membedakan asal negara.
- e. Asas efisiensi berkeadilan.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu dilaksanakan dengan memenuhi prinsip sebagaimana diatur dalam Pasal 3 Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, antara lain:

- a. Keterpadua
- b. Ekonomis
- c. Koordinasi
- d. Pendelegasian atau pelimpahan wewenang
- e. Akuntabilitas, dan
- f. Aksesibilitas

Pelayanan Terpadu Satu Pintu menurut Pasal 2 Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014, menyatakan bahwa PTSP bertujuan untuk :

- a. Memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat.
- b. Memperpendek proses pelayanan.
- c. Mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau.
- d. Mendekatkan dan memberikan pelayanan yang lebih luas kepada masyarakat.

### **C. Jenis-Jenis Layanan Peradilan Yang Pelaksanannya Dilakukan Secara Terpadu**

Dengan mengacu pada Keputusan Dirjen Badilum Nomor 77/DJU/SK/HM02.3/2/2018 tentang Pedoman Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri, maka jenis-jenis layanan peradilan yang masuk ruang lingkup Pelayanan Terpadu Satu Pintu (*One Gate Integrated Service*) tersebut, meliputi:

1. Pelayanan Bagian Umum dan Keuangan:
  - a. Menerima dan menyerahkan seluruh surat-surat yang ditujukan dan yang dikeluarkan kesekretariatan Pengadilan Negeri.
  - b. Melayani Penandatanganan SPPD (Surat Perintah Perjalanan Dinas).
  
2. Pelayanan Kepaniteraan Muda Pidana:
  - a. Pelimpahan Berkas Perkara Pidana Biasa, Singkat, Ringan dan Cepat/Lalu Lintas dari Penuntut Umum/Penyidik.
  - b. Pendaftaran Permohonan Praperadilan.

- c. Permohonan Perlawanan, Banding, Kasasi, Peninjauan Kembali dan Grasi.
  - d. Permohonan Pencabutan Perlawanan, Banding, Kasasi dan Peninjauan Kembali.
  - e. Permohonan Izin / Persetujuan Pengeledahan.
  - f. Permohonan Izin / Persetujuan Penyitaan.
  - g. Permohonan Izin / Persetujuan Pemusnahan barang bukti dan atau Pelelangan barang bukti.
  - h. Pemohonan perpanjangan Penahanan oleh KPN.
  - i. Permohonan Pembantaran.
  - j. Permohonan Izin Besuk.
  - k. Permohonan Izin Berobat.
  - l. Penerimaan memori / kontra memori Banding, Kasasi dan Peninjauan Kembali.
  - m. Penerimaan Permohonan Penetapan Hasil Kesepakatan Diversi.
  - n. Layanan-layanan lain yang berhubungan dengan proses dan informasi penyelesaian perkara pidana.
3. Pelayanan Kepaniteraan Muda Perdata:
- a. Pendaftaran Perkara Gugatan Biasa.
  - b. Pendaftaran Perkara Gugatan Sederhana.
  - c. Pendaftaran Perkara Perlawanan / Bantahan.
  - d. Pendaftaran Verzet atas Putusan Verstek.
  - e. Pendaftaran Perkara Permohonan.



- f. Pendaftaran Permohonan Banding, Kasasi dan Peninjauan Kembali.
  - g. Penerimaan memori / kontra memori Banding, Kasasi dan Peninjauan Kembali.
  - h. Permohonan pengembalian sisa panjar biaya perkara.
  - i. Permohonan dan pengambilan turunan Putusan.
  - j. Pendaftaran Permohonan Eksekusi.
  - k. Pendaftaran Permohonan Konsinyasi.
  - l. Permohonan pengambilan uang hasil eksekusi dan uang konsinyasi.
  - m. Permohonan pencabutan Gugatan, Permohonan, Banding, Kasasi Peninjauan Kembali dan Eksekusi.
  - n. Layanan-layanan lain yang berhubungan dengan proses dan informasi penyelesaian perkara perdata.
4. Pelayanan Kepaniteraan Muda Hukum:
- a. Permohonan pendaftaran pendirian CV.
  - b. Permohonan waarmaking surat-surat.
  - c. Permohonan surat keterangan tidak tersangkut perkara pidana & perdata.
  - d. Permohonan surat Izin Penelitian dan Riset.
  - e. Permohonan keterangan data perkara dan turunan putusan perkara yang BHT.
  - f. Permohonan Pendaftaran Surat Kuasa & Surat Kuasa Insidentil.
  - g. Permohonan Legalisasi Surat.
  - h. Permohonan Informasi sesuai SK KMA No. 1-144/KMA/SK/I/2011.

- i. Permohonan informasi kepada Pimpinan atau Pegawai.
- j. Informasi Jadwal Persidangan.
- k. Penanganan Pengaduan/SIWAS MARI.
- l. Layanan-layanan lain yang berhubungan dengan pelayanan jasa hukum.

#### **D. Alur Penyelesaian Layanan Terpadu**

Untuk lebih memudahkan masyarakat pencari keadilan mengetahui dan memahami penyelesaian layanan terpadu Pengadilan Negeri adalah sebagai berikut:

1. Pemohon layanan mengambil nomor urut antrian layanan pada meja piket sesuai loket yang ingin dituju.
2. Petugas layanan terpadu memanggil para pemohon sesuai nomor antriannya.
3. Petugas layanan menerima permohonan layanan.
4. Petugas layanan memeriksa persyaratan permohonan, apabila lengkap akan diproses namun apabila belum lengkap dikembalikan lagi kepada pemohon layanan untuk dilengkapi.
5. Petugas layanan mengirim berkas fisik kepetugas PTSP bagian umum dan keuangan untuk proses scan.
6. Setelah scanning selesai berkas fisik untuk di input ke aplikasi persuratan dan mengirim berkas fisik kepada masing-masing kepaniteraan/kesekretariatan untuk diproses lebih lanjut.

7. Masing-masing kepaniteraan/kesekretariatan memproses permohonan layanan tersebut sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.
8. Setelah permohonan layanan selesai di proses masing-masing kepaniteraan/kesekretariatan menyerahkan hasil layanan ke petugas layanan terpadu menyerahkan hasil layanan kepada pemohon layanan.
9. Pemohon layanan membayar PNBPN (jika ada)\*.

## **BAB IV**

### **PELAKSANAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) DI PENGADILAN NEGERI JAMBI DAN PERMASALAHANNYA**

#### **A. Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Di Pengadilan Negeri Jambi**

Pelayanan Terpadu Satu Pintu diterapkan di Pengadilan Negeri Jambi Sejak awal 2018. Pelayanan Terpadu Satu Pintu salah satu program pemerintah dalam rangka mendekatkan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta mempendek proses pelayanan guna mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, transparan, pasti dan terjangkau. karena dalam sebuah Kebijakan atau program perlu adanya uji coba serta pelatihan kepada pegawai yang akan menjalankan kebijakan atau program tersebut. Begitu juga dengan penerapan kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Jambi yang masih memiliki kendala dan masalah. Seperti hasil wawancara yang dilakukan dengan:

“Pengadilan Negeri Jambi sudah menerpkan Pelayanan Satu Pintu Sejak tahun 2018, Pelayanan Satu Pintu memberi pelayanan, mewujudkan proses pelayannan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau, serta memberi akses yang luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik.”

Pada tahun 2018 Pengadilan Negeri Jambi menerapkannya layanan Terpadu Satu Pintu sudah mulai membuat dan mengatur 7 (Tujuh) meja pelayanan yang terdapat di layanan Terpadu Satu Pintu. Seperti hasil wawancara yang dilakukan dengan

“Disini kami juga sudah mengatur layanan yang ada di layanan Terpadu Satu Pintu, jadi ada lima meja yang melayani masyarakat, yaitu meja

layanan Administrasi Umum dan Keuangan, meja kedua layanan Administrasi Hukum, meja ketiga layanan Administrasi Pidana, meja keempat layanan Administrasi Perdata, Meja kelima Administasi Tipikor, meja keenam layanan administrasi PHI, meja ketuju layanan Administrasi Informasi, Pengaduan, dan Dokumentasi”<sup>27</sup>.

Kemudian, Pengadilan Negeri Jambi juga sudah mengatur pegawai-pegawai yang akan menjalankan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kepada masyarakat Kota Jambi, seperti hasil wawancara yang dilakukan dengan Pengadilan Negeri Jambi:

“Kami juga sudah menunjuk atau sudah mengatur siapa-siapa saja yang akan memberikan atau menjalankan layanan Terpadu Satu Pintu pada masyarakat, adapun yang bertugas dalam menjalankan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yaitu: Kepanitra muda perdata/kekhususan, Kepanitraan Muda Pidana/kekhususan, Kepanitraan Muda Hukum, Kepaniteraan Muda Tipikor, Kepaniteraan Muda PHI Sub bagian Umum dan Keuangan, dan dilengkapi dengan meja pengaduan dan informasi”<sup>28</sup>.

Sebagai kebijakan baru, kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) juga diperlukan kesiapan dan pembinaan pada tiap karyawan yang mau melaksanakannya. sebab, pada penerapan kebijakan itu memakai alat teknologi dan layanan yang memakai aplikasi. Seperti hasil tanya jawab yang dilakukan dengan Ibu Lilin Herlina, S.H., M.H., Ketua Pengadilan Negeri Jambi:

“Pada penerapan kebijakan layanan Terpadu Satu Pintu ini, yang kami lakukan adalah melengkapi sarana dan prasarana serta memperbaiki jaringan karena dalam menjalankan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini ada yang memakai suatu aplikasi, selain itu juga kami mempersiapkan

---

<sup>27</sup>Wawancara dengan Bapak Nur Ikhlas, SE., AK, *Sekretaris Pengadilan Negeri Jambi*, tanggal 11 Januari 2022.

<sup>28</sup>Wawancara dengan Bapak Nur Ikhlas, SE., AK, *Sekretaris Pengadilan Negeri Jambi*, tanggal 11 Januari 2022.

sumberdaya manusia yang akan menjalankan program Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam mempersiapkan sumber daya manusia”.<sup>29</sup>

Kemudian, untuk menyiapkan sumber daya, para pegawai Pengadilan Negeri Jambi yang akan menjalankan program layanan Terpadu Satu Pintu juga diberikan pelatihan di kantor Pengadilan Negeri Jambi tersebut untuk mempelajari Standar Operasional Prosedur (SOP) dari peraturan yang dikeluarkan oleh Mahkamah Agung untuk menjalankan layanan Terpadu Satu Pintu. Hasil dari tanya jawab yang dilaksanakan dengan Pengadilan Negeri Jambi:

“Waktu tahun 2018 sampai 2021, buat menyiapkan sumber daya manusia yang akan dijalankan secara layanan Terpadu Satu Pintu tersebut, kami hanya memberikan semacam pelatihan mandiri di kantor ini, seperti mempelajari terlebih dahulu Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan Terpadu Satu Pintu yang dirilis oleh Mahkamah Agung”.<sup>30</sup>

Pada pelatihan yang dilaksanakan di kantor Pengadilan Negeri Jambi yang bertujuan untuk mempelajari Standar Operasional Prosedur (SOP) program Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang dikeluarkan oleh Mahkamah Agung. Tidak semua pegawai di Pengadilan Negeri Jambi bisa mengikutinya. Seperti hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu Lilin Herlina, S.H., M.H., Ketua Pengadilan Negeri Jambi:

“Pada saat pelatihan di kantor ini yang tujuannya untuk mempelajari Standar Operasional Prosedur (SOP) program Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang dikeluarkan oleh Mahkamah Agung, tidak semuanya pegawai disini bisa mengikutinya, hanya beberapa pegawai yang

---

<sup>29</sup>Wawancara dengan Ibu Lilin Herlina, S.H., M.H., *Ketua Pengadilan Negeri Jambi*, tanggal 10 Januari 2022.

<sup>30</sup>Wawancara dengan Ibu Lilin Herlina, S.H., M.H., *Ketua Pengadilan Negeri Jambi*, tanggal 10 Januari 2022.

dianggap bisa saja yang kami ikut sertakan, seperti pegawai yang bisa mengaplikasikan komputer saja”.<sup>31</sup>

Begitu juga yang dikemukakan dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Aang, S.Kom., Pegawai Honorer Pelayanan Terpadu Satu Pintu:

“Iya benar, sewaktu masih belajar untuk menjalankan program Pelayanan Terpadu Satu Pintu kami hanya diberi semacam pelatihan gitu, yang bertujuan untuk mempelajari dan memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah diatur oleh Mahkamah Agung. Pada saat itu, tidak semua pegawai yang ikut pelatihan, pegawai yang dipilih saja, kalau pelatihan khusus dari Mahkamah Agung untuk kami belum ada hingga saat ini”.<sup>32</sup>

Setelah paham dan mengerti mengenai tata cara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan telah mengikuti alur Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan, maka setelah itu ketua Pengadilan Negeri Jambi mengeluarkan SK kepada pegawai yang akan menjalankan program Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Seperti hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu Pengadilan Negeri Jambi:

“Jadi, setelah selesai mempelajari SOP yang ada, jika para pegawai sudah paham dan mengerti tentang tata cara Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan telah mengikuti alur SOP barulah dibuat dan dikeluarkan SK ketua Pengadilan Negeri Jambi untuk penunjukkan pertanggung jawaban masing-masing bidang pada pelayanan di meja Pelayanan Terpadu Satu Pintu”.<sup>33</sup>

---

<sup>31</sup>Wawancara dengan Ibu Lilin Herlina, S.H., M.H., *Ketua Pengadilan Negeri Jambi*, tanggal 10 Januari 2022.

<sup>32</sup>Wawancara Bapak Aang, S.Kom., *Pegawai Honorer Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Jambi*, tanggal 11 Januari 2022.

<sup>33</sup>Wawancara dengan Ibu Lilin Herlina, S.H., M.H., *Ketua Pengadilan Negeri Jambi*, tanggal 10 Januari 2022.

Dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Jambi syarat pembuatan pelayanannya sangat mudah didapatkan oleh masyarakat yang ingin membuat atau mengurus suatu pelayanan yang diperlukan. seperti hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu Lilin Herlina, S.H., M.H., Ketua Pengadilan Negeri Jambi:

“Jika masyarakat mau mengurus dan mendapatkan layanan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pengadilan Negeri Jambi, persyaratan sangat gampang di dapatkan oleh masyarakat. Karena, saat masyarakat masuk ke dalam kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu langsung disambut oleh pegawai dan langsung bertanya kepada masyarakat mau mengurus apa, pegawai langsung menjelaskan apa persyaratan yang dibutuhkan. Bila masyarakat belum paham, dapat langsung membaca persyaratan, dan juga bisa di dapatkan di website Pengadilan Negeri Jambi.<sup>34</sup>

Demikian juga yang dikemukakan dalam wawancara dengan Bapak Harianto, seorang masyarakat yang sedang mengurus pada bidang Pelayanan Adminitrasi Hukum:

“Saat saya pertama kali masuk ke dalam ruang kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu saya langsung di sambut pegawai yang ada di meja informasi dengan ramah, dan langsung bertanya kepada saya, Bapak mau mengurus apa, saya menjawab saya ingin mengurus Permohonan Surat kuasa. Kemudian Pegawai langsung mengarahkan saya ke meja Pelayanan Administrasi Hukum. Lalu saya disambut oleh pegawai meja Administrasi Hukum untuk mempersilahkan saya duduk, dan pegawai bertanya apa yang mau saya urus, saya ingi mengurus Permohonan Surat Kuasa, pegawai Administrasi Hukum memberi Syarat Pendaftaran Surat Kuasa dan melengkapi persyaratan tersebut. Jika sudah lengkap langsung diterima pegawai yang ada di bagian hukum. persalinan, jika sudah lengkap langsung diterima oleh pegawai yang ada di bagian hukum.”<sup>35</sup>

---

<sup>34</sup>Wawancara dengan Ibu Lilin Herlina, S.H., M.H., *Ketua Pengadilan Negeri Jambi*, tanggal 10 Januari 2022.

<sup>35</sup>Wawancara dengan Bapak Harianto, *Masyarakat yang Sedang Mengurus pada Bidang Pelayanan Adminitrasi Hukum*, 16 Maret 2022.



Dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Jambi, masyarakat yang ingin mengurus sesuatu yang diperlukan tidak perlu lagi kesana-kemari untuk mengantarkan berkas. Masyarakat hanya perlu mendatangi satu meja yang sesuai pelayanan apa yang diinginkan di meja Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Seperti hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu Nurkumala Dewi, S.H., Panitera Muda Hukum Pelayanan Terpadu Satu Pintu:

“Jadi, dalam program Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini masyarakat tidak perlu lagi mengantar berkas keruang-keruangan, seperti sebelum ada program Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Akan tetapi setelah diterapkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu masyarakat hanya membawa syarat-syarat yang diperlukan, dan setelah itu mendatangi meja pelayanan yang disesuaikan, dan kemudian memberikan syarat-syarat tersebut kepada pegawai, dan selanjut masyarakat hanya menunggu selesai saja, yang akan mengurus semuanya pegawai yang ada Pelayanan Terpadu Satu Pintu tersebut”.<sup>36</sup>

Sumber daya punyai peranan penting pada dilaksanakannya program Pelayanan Terpadu Satu Pintu, sebab sumber daya ialah indikator terlaksana tidaknya program Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Sebab bila implementator kekurangan sumber daya maka suatu yang akan diimplementasikan tidak akan berjalan efektif dan efisien, sumberdaya dapat berupa manusia dan non manusia.

Sumber daya manusia punyai keterkaitan secara langsung dengan kompetensi atau keterampilan dan pengetahuan. Keterampilan dan pengetahuan digunakan untuk wujudkan tujuan dan tercapainya program Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Sumber daya manusia artinya unsur yang

---

<sup>36</sup>Wawancara dengan Ibu Nurkumala Dewi, S.H., *Panitera Muda Hukum Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Jambi*, tanggal 14 Januari 2022.

sangat penting pada pelaksanaan program Pelayanan Terpadu Satu Pintu, hal ini disebabkan manusia adalah unsur penggerak dan pelaksana dari kebijakan itu sendiri. Seperti hasil tanya jawab yang dilaksanakan dengan Ibu Lilin Herlina, S.H., M.H., Ketua Pengadilan Negeri Jambi:

”Kelihaiian para karyawan yang jadi implementator pada pelaksanaan PTSP ini telah bagus pada dilaksanakan tugasnya, mereka telah melayani warga dengan bagus, juga sopan berkomunikasi. Tapi, karyawan ini masih kurang jika ditinjau dari jumlah warga yang dilayani. Karena penduduk yang dilayani yaitu seluruh masyarakat Kota Jambi. jadi, tak sebanding dengan jumlah pegawai yang ada di kantor Pengadilan Negeri Jambi ini“.<sup>37</sup>

Sumber daya non manusia yang dimaksudkan disini ialah sarana dan prasarana. Satu kebijakan tidak bisa berjalan bila tak ada sarana prasarana yang mendukung berjalannya kebijakan tersebut. Begitu juga dengan program Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Mengenai sarana dan prasaran di kantor Pengadilan Negeri Jambi sudah lengkap namun ada beberapa sarana dan prasarana yang tidak layak dipakai. Selain itu, kantor di Pengadilan Negeri Jambi khususnya diruangan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah ditata dengan sangat rapi sehingga ruangan tersebut terasa nyaman. Seperti hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak M. Izwan, S.H., pegawai honorer Pelayanan Terpadu Satu Pintu:

“Di kantor ini khususnya dibagian Pelayanan Terpadu Satu Pintu sarana dan prasaranya ada yang sudah memadai. Jadi yang sudah memadai ada ruang tunggu atau tempat antrian sudah memadai dan alat- alat yag digunakan dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Sehingga layanan bisa berjalan dengan baik dan tidak menunggu lama.<sup>38</sup>

---

<sup>37</sup>Wawancara dengan Ibu Lilin Herlina, S.H., M.H., *Ketua Pengadilan Negeri Jambi*, tanggal 10 Januari 2022.

<sup>38</sup>Wawancara dengan Bapak M. Izwan, S.H., *Pegawai Honorer Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Jambi*, tanggal 11 Januari 2022.

Pengadilan Negeri Jambi juga menyediakan sarana dan prasana yang memudahkan masyarakat yang ingin tahu pelayanan apa saja yang ada pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu beserta syarat-syaratnya yang harus dilengkapi. Kantor Pengadilan Negeri Jambi telah menyediakan Website dan bisa langsung diakses oleh masyarakat. Seperti hasil wawancara yang dilakukan dengan Pegawai Honorer Pelayanan Terpadu Satu Pintu:

“Disini juga kami menyediakan Website sehingga memudahkan masyarakat yang ingin tahu tentang pelayanan apa saja yang ada beserta syarat-syarat. Sehingga masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor untuk mempertanyakan syarat-syarat pelayanan yang diinginkan. Masyarakat bisa langsung mengakses di Website Pengadilan Negeri Jambi, dan masyarakat yang datang ke kantor langsung membawa dengan lengkap syaratnya tanpa harus pulang lagi mengurusnya”.<sup>39</sup>

Selain itu, kantor pengadilan Negeri Jambi juga menyediakan kotak saran untuk masyarakat, agar masyarakat bisa menyampaikan saran atau kritikan mengenai layanan yang diberikan oleh karyawan yang menjalankan layanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Jambi. Seperti hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu Lilin Herlina, S.H., M.H., Ketua Pengadilan Negeri Jambi:

“Dikantor ini kami juga menyediakan kotak saran untuk masyarakat, sehingga masyarakat bisa menyampaikan kritikan atau komentar mereka mengenai pelayanan yang kami berikan”.<sup>40</sup>

Kantor Pengadilan Negeri Jambi juga melakukan evaluasi kinerja mereka dan memperbaiki pelayanan yang diberikan kepada masyarakat melalui

---

<sup>39</sup>Wawancara Bapak Aang, S.Kom., *Pegawai Honorer Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Jambi*, tanggal 11 Januari 2022.

<sup>40</sup>Wawancara dengan Ibu Lilin Herlina, S.H., M.H., *Ketua Pengadilan Negeri Jambi*, tanggal 10 Januari 2022.

kritikan pada kotak saran yang diisi oleh masyarakat. Seperti hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu Lilin Herlina, S.H., M.H., Ketua Pengadilan Negeri Jambi:

“Dari kotak saran yang kami sediakan, banyak juga masyarakat yang merasa sudah puas dengan pelayanan yang kami berikan, akan tetapi lebih banyak lagi masyarakat yang memberi saran kepada kami untuk meningkat lebih baik lagi pelayanan kami, jadi kami melakukan evaluasi bersama pegawai-pegawai yang ada disitu, dari segi apa yang diperbaiki lagi sehingga masyarakat bisa puas dengan pelayanan yang kita berikan”.<sup>41</sup>

Agar dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh petugas di Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Jambi, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik dan buruk, berkualitas atau tidak. Berkenaan dengan hal tersebut, dapat diukur dengan lima dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

#### 1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan peneliti, dapat disimpulkan bahwa kondisi fisik yang terlihat oleh masyarakat sebagai pemohon menunjukkan respons yang belum puas terhadap pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Jambi, dan diharapkan adanya peningkatan sarana yang lebih baik.

#### 2. Keandalan (*Reliability*)

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan peneliti dapat disimpulkan bahwa masyarakat tidak mendapatkan kepastian waktu sesuai dengan

---

<sup>41</sup>Wawancara dengan Ibu Lilin Herlina, S.H., M.H., *Ketua Pengadilan Negeri Jambi*, tanggal 10 Januari 2022.

waktu yang telah dijanjikan yang disebabkan karena petugas bersangkutan yang tidak berada di tempat karena ada alasan teknis.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan peneliti dapat disimpulkan bahwa masyarakat yang datang tidak serta merta dapat dilayani petugas karena terbatasnya petugas, kurang menguasainya informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat, kurangnya pusat informasi khusus kepada masyarakat, serta terbatasnya meja loket yang ada pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Jambi.

4. Jaminan (*Assurance*)

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan peneliti disimpulkan bahwa Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Jambi sudah memberikan rasa percaya dan aman kepada masyarakat sebagai pengguna layanan, sehingga masyarakat tidak perlu was-was ditunjang dengan adanya petugas keamanan yang berjaga, sehingga masyarakat tidak perlu khawatir dengan keamanan kendaraan ataupun hal lainnya di Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Jambi.

5. Empati (*Emphaty*)

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan peneliti dapat disimpulkan bahwa petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Jambi berusaha memberikan perhatian kepada masyarakat agar dapat diterima baik oleh masyarakat dan menerima saran dan kritik untuk memperbaiki layanan.

## **B. Permasalahan yang dihadapi dalam Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Negeri Jambi dan upaya penyelesaiannya**

Keberhasilan dalam penerapan kebijakan tidak terlepas dari faktor yang mempengaruhinya. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pegawai Kantor Pengadilan Negeri Jambi diketahui ada beberapa faktor yang menjadi permasalahan dalam pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Adapun yang menjadi faktor permasalahan dalam pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu diantaranya adalah:

### **1. Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) Masih Kurang**

Yang menjadi permasalahan dalam melaksanakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Jambi yaitu kurangnya kualitas sumber daya manusia. Seperti hasil wawancara yang dilakukan dengan Ketua Pengadilan Negeri Jambi:

“Adapun yang menjadi permasalahan dalam pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Negeri Jambi yaitu masih kurangnya kualitas sumber daya manusia yang melayani masyarakat dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), ini disebabkan karena jumlah pegawai yang ada di Pengadilan Negeri Jambi”.<sup>42</sup>

Dengan demikian, itu permasalahan yang dihadapi Pengadilan Negeri Jambi dalam melaksanakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sehingga bisa membuat pelayanan tidak berjalan dengan baik.

---

<sup>42</sup>Wawancara dengan Ibu Lilin Herlina, S.H., M.H., *Ketua Pengadilan Negeri Jambi*, tanggal 10 Januari 2022.

Pengadilan Negeri Jambi dalam pelaksanaan kegiatannya berusaha mengatasi segala hambatan dan rintangan untuk dapat tercapainya peradilan yang sederhana, cepat dan biaya ringan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Lilin Herlina, S.H., M.H., Ketua Pengadilan Negeri Jambi, adapun hal-hal yang dilakukan oleh Pengadilan Negeri Jambi untuk mengatasi permasalahan tersebut antara lain:<sup>43</sup>

1. Solusi untuk mengatasi Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) Masih Kurang

Untuk meningkatnya kualitas sumber daya manusia dilaksanakan diklat atau pembinaan, kualitas sumber daya manusia sebagai kunci keberhasilan kinerja organisasi dalam pelayanan publik harus mendapatkan perhatian utama dalam perbaikan kualitas pelayanan. Untuk itu, pemilihan dan penempatan pegawai sesuai dengan kompetensi yang dimiliki merupakan salah satu penentu keberhasilan pelayanan publik.

Untuk meningkatkan kuantitas dan kualitas SDM dapat dilaksanakan melalui antara lain:

a. Pengadaan Sumber Daya Manusia (*recruitment*)

Pengadaan SDM adalah suatu proses kegiatan pengumuman, pelamaran, dan penyaringan sampai dengan pengangkatan dan penempatan.

b. Pengembangan (*development*)

---

<sup>43</sup>Wawancara dengan Ibu Lilin Herlina, S.H., M.H., Ketua Pengadilan Negeri Jambi, tanggal 10 Januari 2022.

Untuk meningkatkan kualitas SDM yang ada dalam suatu organisasi, maka diperlukan pengembangan karyawan. Pengembangan merupakan suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoretis, dan moral karyawan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan/jabatan melalui pendidikan dari pelatihan.

Berdasarkan hasil penelitian diatas jika dikaitkan dengan teori solusi maka dapat disimpulkan bahwa langkah-langkah dalam strategi pemecahan masalah meliputi memahami masalah, merencanakan pemecahan masalah, menyelesaikan masalah sesuai dengan rencana yang telah disusun dan memeriksa kembali hasil yang diperoleh.

#### 1. Memahami Masalah

Dimulai dengan mencari apa yang diketahui dan apa yang ditanyakan. Dalam hal pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu di Pengadilan Negeri Jambi, ketua pelayanan terpadu satu pintu mencari tahu permasalahan yang terjadi dalam pelayanan sehingga ditemukan permasalahan seperti kualitas sumber daya manusia yang masih kurang, dan Sarana di yang belum memadai.

#### 2. Merencanakan Pemecahan Masalah Yang Akan Dilakukan.

Jika dikaitkan dengan pelayanan terpadu satu pintu, maka Pengadilan Negeri Jambi menyusun strategi-strategi pemecahan masalah yang sesuai untuk menyelesaikan masalah melalui pengetahuan dan pengalaman yang sudah dimiliki sebelumnya.



3. Menyelesaikan Masalah Sesuai Dengan Rencana Yang Telah Disusun Pada Langkah Kedua.

Rencana yang telah dirumuskan kemudian diimplementasikan untuk menghasilkan sebuah penyelesaian yaitu dengan membuat sebuah inovasi aplikasi E-court untuk pendaftaran online, melakukan diklat atau pembinaan untuk meningkatnya kualitas sumber daya manusia, menyediakan sarana dan prasarana yang diperlukan, mengelola dan memelihara sarana dan prasarana dengan baik.

Di selain itu Pelayanan Terpadu Satu Pintu di pengadilan Negeri Jambi Semua sudah Memadai, di tahun dari tahun 2018 sampai dengan 2021 sudah banyak melakukan perubahan dan perbaikan di PTSP. Perubahan sistem pelayanan tersebut adalah pelayanan yang dilaksanakan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap awal sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan pengadilan negeri melalui satu pintu.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Jambi dalam menjangkakan transparansi informasi sudah berjalan sebagaimana mestinya yaitu memberikan pelayanan yang cukup baik kepada para pencari keadilan sebagaimana yang kita ketahui bersama bahwa PTSP merupakan ujung tombak dari sebuah pelayanan di setiap instansi. Meskipun asas kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan sudah berjalan sebagaimana mestinya, namun tetap harus dikembangkan terutama aspek kecepatan dan kemudahan layanan, karena tidak semua pencari keadilan memiliki pemahaman yang sama. Semangat dan kekompakan petugas pelayanan harus tetap dipertahankan dan dikembangkan, dan juga ketenangan petugas PTSP sangat dibutuhkan dalam memberikan pelayanan agar masyarakat merasa puas, nyaman dan cepat terlayani.
2. Dalam pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Jambi terdapat masalah adalah kualitas sumber daya manusia yang masih kurang. Solusi yang dilakukan oleh Pengadilan Negeri Jambi untuk mengatasi permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu yaitu melaksanakan diklat atau pembinaan untuk meningkatnya kualitas

sumber daya manusia. Diharapkan Program Pelayanan terpadu satu pintu berjalan dengan baik.

## **B. Saran**

1. Bagi Pengadilan Negeri Jambi diharapkan menambah tenaga pegawai yang masih kurang. Diharapkan Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini bisa berjalan dengan baik.
2. Bagi masyarakat yang ingin cepat selesai dalam menerima pelayanan, hendaknya membawa syarat-syarat yang telah di tentukan. Selain itu, masyarakat juga harus memberikan kritikan dikotak saran, agar pegawai Pengadilan Negeri Jambi bisa mengevaluasi dan memperbaiki pelayanan kepada masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku-buku

- Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2005.
- Agung Kurnawan, *Transformasi Pelayanan Publik Pembaharuan*, Yogyakarta: UGM Press, 2005.
- Amin Ibrahim, *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*, Bandung: Mandar Maju, 2008.
- Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi, 2000.
- Harbani Pasolong, *Teori Administrasi Publik*, Bandung: Alfabeta, 2007.
- Jazim Hamidi, dkk, *Teori Dan Perancangan Hukum Perda*, Malang: UB Press, 2012.
- Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005.
- Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2010.
- Mahmudi, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2005.
- Miftah Thoha, *Perspektif Perilaku Birokrasi*, Jakarta: LP3ES, 1991.
- Muhammad Alfisyahrin, *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Indonesia*, Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2017.
- Munir Fuady, *Sosiologi Hukum Kontemporer Interaksi Hukum, Kekuasaan dan Masyarakat*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2007.
- Peter Mahmud Marzuki, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Kencana, 2006.
- Said Sagaf, Header Akib, *Reformasi Pelayanan Publik Di Negara Berkembang*, Makassar: Sah Media, 2018.
- Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: UII Press, 1996.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: Alfabeta, 2010.

Surjadi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, Bandung: Reifika Aditama, 2012.

Tangkilisan, Hesar Nogi S, *Manajemen Publik*, Jakarta: Gramedia Widiasarana, 2005.

Udin B. Sore, Sobirin, *Kebijakan Publik*, Makassar: Sah Media, 2017.

Zeithaml, dkk, *Delivering Quality Service*, New York: The Free Press, 1990.

## **B. Peraturan Perundang-Undangan:**

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Amandemen Ke-IV.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah

Undang-Undang Nomor 49 Tahun 2009 tentang Peradilan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 158).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112).

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61).

Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221)

Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 9 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan terpadu Satu Pintu (Lembaran Daerah Kota Jambi Tahun 2010 Nomor 9)

Keputusan Dirjen Badilum Nomor 77/DJU/SK/HM02.3/2/2018 tentang Pedoman Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri.