

## **PERAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI PENGADILAN NEGERI TAKALAR DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN YANG SEDERHANA, CEPAT DAN MURAH**

**Mutmainna, Sabri Samin**  
**Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar**  
*mutmainnainna892@gmail.com*

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Keberadaan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam menunjang transparansi Informasi di Pengadilan Negeri Takalar. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan, dengan pendekatan yuridis sosiologis dan empiris. Adapun sumber data dari penelitian ini adalah data primer dan data sekunder yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu memberikan kemudahan bagi pengguna layanan, dengan sistem pelayanan terpadu, para pencari keadilan memperoleh kejelasan, kepastian layanan, dan akuntabel. Selain itu, Konsep pelayanan terpadu sangat mendukung penerapan asas kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan yang menjadi salah satu asas dalam penyelenggaraan peradilan. Pengguna akan memperoleh aksesibilitas layanan, transparansi, partisipatif, cepat, murah dan terjangkau. Kedepan, diharapkan ada upaya peningkatan, dengan melibatkan instansi diluar pengadilan yang pelayanannya berkaitan dengan administrasi perkara seperti bank dan kantor pos, sehingga pengguna layanan betul-betul dapat merasakan kemudahan dari sistem pelayanan terpadu.

**Kata Kunci: Kemudahan; Pelayanan; Pengadilan Negeri Takalar; PTSP**

### **Abstract**

*This research aims to find out the Existence of One Door Integrated Service System (PTSP) in supporting information transparency in Takalar District Court. This type of research is field research, with a sociological and empirical juridical approach. The data source of this study is primary data and secondary data obtained through observation, interview, and documentation. The results showed that the implementation of One Door Integrated Service System provides convenience for service users, with an integrated service system, justice seekers obtain clarity, service certainty, and accountability. In addition, the concept of integrated services strongly supports the application of the principle of speed, ease and affordability which is one of the principles in the implementation of the judiciary. Users will gain access to service quality, transparency, participatory, fast, cheap and affordable. In addition, the concept of integrated services strongly supports the application of the principle*

*of speed, ease and affordability which is one of the principles in the implementation of the judiciary. Users will gain access to service quality, transparency, participatory, fast, cheap and affordable.*

**Keywords: Ease; Service; Takalar District Court; PTSP**

## PENDAHULUAN

Mewujudkan pelayanan yang prima merupakan kewajiban setiap penyelenggara pelayanan publik dan sekaligus menjadi hak bagi setiap warga negara. Apalagi jika pelayanan tersebut merupakan pelayanan terhadap hak-hak dasar warga negara yang telah dijamin oleh Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945). Selain itu, Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan kepada masyarakat.<sup>1</sup>

Prinsip dasar pelayanan adalah memberikan kemudahan kepada setiap pengguna layanan, kebijakan-kebijakan yang tersentral di pemerintah pusat idealnya didelegasikan kepada pemerintah daerah setempat, sehingga akan memudahkan pemberian layanan. Kedekatan dalam mengambil keputusan semacam ini dapat berakibat program dan pelayanan yang dirancang dan dilaksanakan oleh pemerintah berdampak secara langsung terhadap masyarakat. Paradoks tentu terutama di sektor pelayanan publik, bagaimana tidak, pasca-pembentukan daerah otonom baru yang seharusnya mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat karena jarak semakin dekat, yang berarti pelayanan menjadi semakin cepat, dalam kenyataannya menjadi semakin jauh karena pelayanan semakin lama.<sup>2</sup>

Dititik lebih jauh, permasalahan yang dihadapi antara lain mahalnya biaya pelayanan publik, proses yang berbelit-belit, sulit diakses, informasi dan dokumen minim, dan masih ditemukannya praktik pungutan liar.<sup>3</sup> Kondisi inipun dapat dilihat dari masih banyaknya pengaduan (keluhan) atau pelayanan ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas

---

<sup>1</sup> Megawati, *Efektifitas Pelayanan Terpadu dalam Perizinan Mendirikan Bangunan Guna Mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik*, (Skripsi: UIN Alauddin Makassar, Makassar, 2019), hlm. 1.

<sup>2</sup> Muhammad Alfisyahrin, *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*, (Jakarta: Rahmatika, 2017), hlm. 7.

<sup>3</sup> Agus Wibowo dan *et.al*, *Implementasi Mekanisme Komplain terhadap Pelayanan publik Berbasis Partisipasi Masyarakat*, (Jakarta: Pattoro dan Acces, 2007), hlm. 8.

pelayanan publik. Oleh karena itu, untuk menumbuhkan kepercayaan masyarakat secara luas kepada pemerintah maka kinerja pelayanan publik menjadi titik strategis.

Sebagaimana diuraikan di atas, kondisi buruknya pelayanan publik dapat memengaruhi kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Buruknya pelayanan publik berarti buruknya tata kelola pemerintahan, baik oleh pemerintah pusat maupun pemerintah Daerah. Sebaiknya, pelayanan publik yang baik merupakan pertanda hadirnya tata kelola pemerintahan yang baik juga (*good governance*). Tentu saja pengertian yang baik yang dimaksud adalah sesuai dengan keinginan rakyat sebagai pemangku kepentingan pelayanan, bukan semata-mata keinginan penguasa pemerintah.<sup>4</sup>

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintah itu sendiri.<sup>5</sup> Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintah dan administrasi publik. Banyak pemerintah dan organisasi layanan publik berusaha untuk menjamin perubahan mendasar dalam tata kelola dan perancangan pemberian layanan publik.<sup>6</sup>

Pelayanan publik dalam setiap instansi atau kelembagaan pemerintah di Negara Republik Indonesia terus ditingkatkan dan dipermudah. Saat ini mahkamah agung dan jajaran pengadilan dibawahnya senantiasa berupaya menata, meningkatkan, dan menyederhanakan pelayanan publik dengan cara menerapkan sistem layanan terpadu satu pintu (PTSP).

Melalui kinerja PTSP ini mahkamah agung ingin memberikan pelayanan prima dalam hal pelayanan publik yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap awal sampai akhir/ terbitnya sebuah dokumen dilakukan di dalam satu tempat. Wujud keseriusan Mahkamah Agung dan jajaran pengadilan di bawahnya dalam menerapkan sistem pelayanan dengan

---

<sup>4</sup> Miftah Thoha, *Pelayanan Publik*, (Bahan FGD Pembuatan Proposal Penelitian Pelayanan Publik yang Responsive, (Maret, 2016).

<sup>5</sup> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

<sup>6</sup> Dinoroy Marganda Aritonang, *Aspek Hukum Penyelenggaraan Administrasi Publik di Indonesia*, (Bandung: Refika Aditama, 2019), hlm. 161.

konsep PTSP tersebut, dilakukan dengan dikeluarkannya Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor: 77/DJU/SK/HM02.3/2/2018 tentang Pedoman Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu bukanlah kebijakan baru di dalam manajemen birokrasi. Pembentukan PTSP didaerah, termasuk dalam rangka mendekatkan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta memperpendek proses pelayanan guna mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, kepastian, dan terjangkau. Dengan adanya PTSP permohonan perizinan tidak perlu lagi mengurus berbagai surat dan dokumen didinas berbeda dengan lokasi kantor yang berbed pula.

Undang-undang Nomor 48 tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman menegaskan bahwa Mahkamah Agung adalah pemegang kekuasaan Negara yang merdeka untuk menyelenggarakan peradilan guna menegakkan hukum dan keadilan berdasarkan Pancasila dan UUD 1945 demi terselenggaranya Negara hukum Republik Indonesia.<sup>7</sup>

Mahkamah agung adalah pengadilan Negara tertinggi dan mempunyai organisasi, administrasi dan keuangan tersendiri. Oleh karena itu, masing-masing lingkungan peradilan tersebut terdiri dari pengadilan tingkat pertama dan tingkat banding, yang semuanya berpuncak ke Mahkamah Agung (dibidang teknis fungsional yudikatif), artinya dibidang memeriksa dan mengadili perkara. Peradilan umum terdiri dari pengadilan umum seperti Pengadilan Negeri dan Pengadilan Tinggi. Peradilan Agama terdiri dari Pengadilan Agama, Pengadilan Tinggi Agama dan Mahkamah Agung.

Peradilan Militer terdiri dari Mahkamah Militer (Mahmil), Mahkamah Militer Tinggi (Mahmilti) dan Mahkamah Militer Agung yakni pada Mahkamah Agung, Peradilan administrasi, yaitu Pengadilan Tata Usaha Negara (PTUN), Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara (PTTUN), dan Mahkamah Agung. Kekuasaan legislatif dilaksanakan oleh Dewan Perwakilan Rakyat bersama Presiden, kekuasaan eksekutif dilaksanakan oleh Presiden dan kekuasaan yudikatif dilaksanakan oleh Mahkamah Agung, *auditing* dilaksanakan oleh BPK.<sup>8</sup>

Transparansi berarti keterbukaan (*openness*) pemerintah dalam memberikan informasi yang berkaitan dengan aktivitas pengelolaan sumber daya publik kepada pihak yang

---

<sup>7</sup> Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman.

<sup>8</sup> Mukti Arto, *Praktek Perkara Perdata pada Pengadilan Agama*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008), hlm. 13.

membutuhkan informasi. Pemerintah berkewajiban untuk memberikan informasi keuangan dan informasi lainnya yang akan digunakan untuk mengambil keputusan ekonomi sosial politik oleh pihak yang berkepentingan.<sup>9</sup>

Proses transparansi informasi tidak hanya diberikan oleh pengelolaan manajemen publik tapi masyarakat memiliki hak untuk memperoleh informasi yang menyangkut kepentingan publik. Kesadaran ini akan mengubah cara pandang manajemen publik pada masa mendatang. Masyarakat tidak lagi pasif menunggu informasi dari pemerintah atau dinas-dinas penerangan pemerintah, tetapi mereka berhak mengetahui segala sesuatu yang menyangkut keputusan dan kepentingan publik.

Pakar yang telah mengemukakan beberapa pendapat tentang siyasah syarriayah dijadikan satu dalam pembahasan yang mengemukakan bahwa siyasah adalah pengurusan mengenai kepentingan-kepentingan (mashlahah) umat manusia sesuai dengan syara secara etimologi siyasah syarriayah berasal dari kata *syar'a* yang berarti sesuatu yang bersifat *syar'i* atau bias diartikan sebagai peraturan atau politik yang bersifat *syar'i*.<sup>10</sup>

Siyasah Syar'iyah sangat erat hubungannya dengan pemerintahan baik dalam peraturan perundang-undangan maupun sumber-sumber pokok yaitu berdasarkan al-Quran dan al-sunnah. Segala urusan kenegaraan harus disesuaikan dengan peraturan baik berupa yurisprudensi, pendapat para ahli, budaya maupun kebiasaan-kebiasaan dalam masyarakat. Pelayanan yang diberikan tidak hanya bertujuan untuk memberikan kesenangan sementara saja, tetapi dalam Islam memberikan bukti terhadap konsistensi keimanan dalam melaksanakan syariat Islam.

Hal tersebut hanya berorientasi terhadap suatu komitmen materi saja, tetapi bagian dari sebuah nilai ibadah. Islam memerintahkan kepada manusia untuk meneliti hukum syara' dalam melakukan sesuatu kegiatan maupun memecahkan permasalahan. Apabila seseorang memeluk agama Islam, maka berhak untuk mengikuti seluruh syari'ah dalam Islam dan wajib untuk melaksanakan seluruh perintah yang telah ditetapkan oleh Allah SWT.

## METODE PENELITIAN

<sup>9</sup> Arifin Tahir, *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 109.

<sup>10</sup> Usman Jafar, *Fiqh Siyasah Telaah atas Ajaran, Sejarah dan Pemikiran Ketatanegaraan Islam*, (Cet. I, Makassar: Alauddin University Press, 2003), hlm. 46.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif (*field research*) deksriptif lapangan yang menghimpun data dengan teknik wawancara.<sup>11</sup> Adapun pendekatan yang digunakan adalah pendekatan yuridis, sosiologis, dan pendekatan syar'i. Sumber data yaitu data primer yang dikumpulkan dengan cara observasi, wawancara, dan pustaka untuk mendapatkan keterangan yang lebih jelas.<sup>12</sup> Data sekunder mencakup semua bahan penelitian baik berupa buku-buku, artikel, maupun jurnal yang relevan dengan penelitian.<sup>13</sup> Cara pengambilan data dengan menggunakan observasi atau pengamatan, wawancara dan dokumentasi. Teknik pengolahan data berupa reduksi data (seleksi data), sajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi. Analisis data berupa informasi yang akurat untuk mengolah data agar bisa dimengerti dan bermanfaat pada masalah yang akan diteliti.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan salah satu program pemerintah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik. Memangkas birokrasi pelayanan perizinan dan non perizinan dan sebagai upaya untuk mencapai pemerintahan yang baik (*good governance*). Maksud dan tujuan yang jelas, yaitu menyelenggarakan layanan perizinan dan non perizinan yang cepat, efektif, efisien, transparan dan memberikan kepastian hukum serta mewujudkan hak-hak masyarakat dan investor untuk mendapatkan pelayanan perizinan dibidang perizinan.<sup>14</sup>

Tujuan dibentuknya PTSP adalah untuk mempermudah proses perizinan dalam mendirikan suatu usaha selama ini dikeluhkan para pelaku bisnis. Masyarakat ataupun investor menganggap terlalu lama dalam mengurus proses perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen. Latar belakang diperlakukannya PTSP cukup jelas, yakni menyelenggarakan layanan perizinan dan non perizinan yang cepat, efektif, efisien, transparan, dan lebih jelas mengenai informasi persyaratan, biaya dan waktu yang dapat dilakukan dalam satu tempat.

---

<sup>11</sup> Rully Irawan, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran, Cet. II*, (Bandung: PT Refika Aditama, 2016), hlm. 67.

<sup>12</sup> Dea Larissa, Perlindungan Hukum Bagi Korban Tindak Pidana Penipuan Jual Beli Online di Indonesia, *Riau Law Journal*, Volume 4 Nomor 2, (2019), hlm. 219-227.

<sup>13</sup> Sudaryono, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2017), hlm. 91.

<sup>14</sup> Adrian Sutedi, *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2011), hlm. 168.

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyebut “Badan Peradilan” dengan “kekuasaan kehakiman” atau “badan Kehakiman”, ketiganya sama maksudnya dan Pasal 24 berbunyi “kekuasaan kehakiman dilakukan oleh sebuah Mahkamah Agung dan lain-lain badan kehakiman menurut undang-undang. Susunan dan kekuasaan badan-badan kehakiman itu diatur dengan Undang-Undang”.<sup>15</sup>

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 1970 tentang pokok-pokok ketentuan kekuasaan kehakiman, ketentuan umum yang menjelaskan di dalam pasal 1, kekuasaan kehakiman adalah kekuasaan Negara yang merdeka untuk menyelenggarakan peradilan guna menegakkan hukum dan keadilan berdasarkan Pancasila, demi terselenggaranya Negara hukum Republik Indonesia.

Peradilan umum merupakan sebuah pelaksanaan kekuasaan dalam kehakiman untuk rakyat mencari keadilan. Apabila rakyat pada umumnya melaksanakan sebuah pelanggaran ataupun kejahatan, dalam peraturan mampu dihukum ataupun dikenakan sanksi serta diadili pada lingkungan peradilan umum. Peradilan umum pada saat ini telah ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 49 tahun 2009 perubahan kedua Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 1986 tentang Peradilan Umum. Kekuasaan kehakiman pada lingkungan peradilan umum diselenggarakan pada pengadilan negeri, pengadilan tinggi serta Mahkamah Agung yang berperan sebagai pengadilan Negara yang tertinggi.

Transparansi secara harfiah adalah jelas (*obvious*), dapat dilihat secara menyeluruh (*able to be seen thought*), dengan demikian transparansi adalah keterbukaan dalam melaksanakan sebuah kegiatan dengan memperhatikan prinsip menciptakan kepercayaan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan di dalam memperoleh informasi adalah suatu kebutuhan yang penting bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam pengelolaan daerah. Transparansi merupakan salah satu syarat penting untuk menciptakan *good governance*.<sup>16</sup>

Proses transparansi tidak hanya diberikan oleh pengelolaan manajemen publik tapi masyarakat memiliki hak untuk memperoleh informasi yang menyangkut kepentingan publik. Kesadaran ini akan mengubah cara pandang manajemen publik pada masa

---

<sup>15</sup> Roihan A. Rasyid, *Hukum Acara Peradilan Agama*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2001), hlm. 10.

<sup>16</sup> *Ibid.* Arifin Tahir, hlm. 109.

mendatang. Masyarakat tidak lagi pasif menunggu informasi dari pemerintah atau dinas-dinas penerangan pemerintah, tetapi mereka berhak mengetahui segala sesuatu yang menyangkut keputusan dan kepentingan publik.

### 1. Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Takalar

Upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah kabupaten Takalar mengambil satu kebijakan dengan membentuk kantor pelayanan terpadu satu pintu (PTSP), PTSP ini merupakan salah satu program pemerintah dalam rangka peningkatan pelayanan publik, memangkas birokrasi pelayanan perizinan dan non perizinan dan sebagai upaya mencapai *good governance* atau pemerintahan yang baik.

Penerapan pelayanan terpadu satu pintu (*One Gate Interaged Service*) di Pengadilan Negeri Takalar kelas II B, sama sekali tidak mengurangi ketentuan pedoman pelaksanaan tugas dan administrasi pengadilan yang sudah diatur dalam buku II, tetapi semata-mata dimaksudkan untuk lebih mengoptimalkan pelayanan serta untuk mencegah munculnya KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme), akibatnya adanya interaksi langsung dari masyarakat keadilan dengan aparat atau pejabat pengadilan, sehingga dengan penerapan pelayanan terpadu satu pintu diharapkan masyarakat pencari keadilan akan mendapatkan pelayanan peradilan yang prima yakni peradilan sederhana, murah, akuntabel, dan *responsibility*, transparan, efektif, efisien dan ekonomis.

Pelaksanaan program pelayanan terpadu satu pintu sangat diperlukan komitmen oleh seluruh pimpinan dan aparatur pengadilan secara terintegrasi dalam pelaksanaannya, oleh sebab itu dalam rangka mewujudkan keberhasilan pelayanan terpadu satu pintu maka harus dapat kualifikasi tertentu dalam hal standarisasi pelayanan yang harus dimiliki oleh seluruh staf atau petugas PTSP yang diantaranya sebagai berikut:

- a. Memahami standar layanan pengadilan, prosedur administrasi maupun prosedur beracara di pengadilan untuk setiap jenisnya perkara yang menjadi kewenangan pengadilan negeri;
- b. Memahami profil pengadilan seperti struktur organisasi dan persidangan, peraturan, keputusan dan kebijakan yang dikeluarkan oleh Mahkamah Agung Republik Indonesia dan Direktorat Jenderal badan peradilan umum;
- c. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer;

d. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik, bersikap sopan dan ramah, serta berpenampilan rapi.<sup>17</sup>

Amaliah Aminah Pratiwi Tahir, pengawas PTSP dan juga merupakan hakim dipengadilan Negeri Takalar menuturkan:

*“Peran pelayanan terpadu satu pintu dalam menunjang transformasi informasi dipengadilan negeri takalar sebagai ombak penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu yaitu program pemerintah dalam rangka mendekatkan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta memperpendek suatu proses pelayanan guna mewujudkan pelayanan yang cepat dan mudah, murah, transparansi atau keterbukaan, pasti terjangkau. Pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) masalah bentuk keterbukaan terhadap masyarakat kami terbuka dan dimana kami tidak ada yang ditutup-tutupi persoalan pelayanan tersebut sehingga didefinisikan pada peraturan presiden Nomor 97 Tahun 2014 sebagai pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses mulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu tersebut.”<sup>18</sup>*

Secara umum prosedur pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) dilaksanakan memulai tahapan sebagai berikut:

- a) Permohonan mengambil nomor antrian yang telah disediakan
- b) Permohonan wajib memenuhi persyaratan yang telah ditentukan untuk setiap layanan peradilan yang dimohonkan dan merupakan dasar pemrosesan serta penyelesaian permohonan layanan
- c) Petugas PTSP atau pelayanan terpadu satu pintu mencatat, memverifikasi dan meneruskan kelengkapan berkas atau dokumen ke *back office* untuk diproses sesuai SOP yang telah ditentukan. Khusus untuk pengadilan-pengadilan dengan jumlah perkara banyak agar menyediakan petugas verifikasi kelengkapan syarat-syarat sebelum diajukan ke meja PTSP.<sup>19</sup>

Adanya Pelayanan Terpadu Satu Pintu, masyarakat dapat dipermudah dalam melakukan atau mencari keadilan, seperti yang diungkapkan oleh Kaharuddin, staf PTSP di Pengadilan Takalar:

---

<sup>17</sup> Pengadilan Negeri Sigli, Wujud Peningkatan Pelayanan Publik Pengadilan Negeri Sigli, <http://pn-sigli.go.id/2018/05/23/penerapan-pelayanan-terpadu-satu-pintu-sebagai->, diakses tanggal 03 September 2020.

<sup>18</sup> Amaliah Aminah Pratiwi Tahir, Pengawas PTSP Pengadilan Negeri Takalar, wawancara, Takalar, tanggal, 01 September 2020.

<sup>19</sup> *Ibid.* Pengadilan Negeri Sigli.

*“Dalam rangka transparansi informasi kami disini di Pengadilan Negeri Takalar yang sudah menyediakan khusus agar masyarakat mudah dan membaca dan memahami prosedur yang telah disediakan”.*<sup>20</sup>

Prosedur pelayanan dengan sistem PTSP dilaksanakan oleh pihak yang mencari keadilan sudah sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, sehingga masyarakat akan mudah dan jelas mengetahui alur tersebut dan apabila ada beberapa masyarakat yang kurang mengerti bisa bertanya langsung ke PTSP sehingga dapat dibantu dan diarahkan keselanjutnya. Dengan adanya penerapan PTSP di Pengadilan Negeri Takalar yang sering dialami petugas di PTSP yaitu hambatan dalam penerapan PTSP sebagaimana disampaikan oleh ibu Ferawati Agustina sebagai staf PTSP di Pengadilan Negeri Takalar:

*“Penerapan PTSP yang sering terjadi itu sarana dan prasarana masih terhambat mengingat PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan lainnya mungkin lebih maju dibandingkan Pengadilan Negeri Takalar, disini masih terkendala sarana prasarananya seperti survey-survey elektronik dan hambatan lainnya seperti misalnya ada masyarakat pencari keadilan mungkin agak lebih lama dijelaskan istilahnya pemikiran seorang tidak sama semua atau cara pemahamannya”.*<sup>21</sup>

Sarana dan prasarana merupakan alat yang digunakan untuk melancarkan atau memudahkan seseorang dalam mencapai tujuan. Sarana hubungan langsung dan menjadi penunjang utama dalam suatu aktivitas. Sarana dapat berbentuk benda bergerak dan benda tidak bergerak dan umumnya berbentuk kecil dan bisa dipindahkan, misalnya komputer dan alat jejaring sosial lainnya. Sedangkan prasarana merupakan suatu yang menunjang secara langsung dan umumnya adalah fasilitas yang tidak bergerak seperti contohnya gedung dan ruangan. Sarana dan prasarana memiliki keterkaitan yang tidak dapat ditentukan. Dua hal ini merupakan fasilitas penunjang utama manusia untuk dapat membantu pekerjaan seseorang dengan mudah dan efisien.

Tujuan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dilaksanakan dengan berdasarkan beberapa prinsip, yaitu:

- a) Mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah transparans, murah, pasti dan terjangkau sesuai dengan standar yang telah ditetapkan;
- b) Memberikan pelayanan yang prima, akuntabel, dan anti korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN);

<sup>20</sup> Kaharuddin, Staff PTSP Pengadilan Negeri Takalar, wawancara, Takalar, tanggal 27 Agustus 2020.

<sup>21</sup> Ferawati Agustina, Staff PTSP Pengadilan Negeri Takalar, wawancara, Takalar, tanggal 27 Agustus 2020.

- c) Memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat;
- d) Memperpendek proses pelayanan; dan
- e) Mendekatkan dan memberikan pelayanan yang lebih luas kepada masyarakat.

Penerapan sistem PTSP merupakan proses kegiatan administrasi dalam pemerintahan dengan mengelola dan memanfaatkan sumber daya yang ada, dengan melibatkan aparatur pemerintah sebagai pelaksana roda pemerintahan melalui rumusannya yaitu prinsip-prinsip efektif dan efisien, partisipatif, sesuai aturan hukum dan akuntabilitas.<sup>22</sup>

## **2. Penerapan Sistem PTSP dan Dampaknya Terhadap Asas Sederhana, Cepat, dan Murah**

Pasal 5 Ayat (1) Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 bahwa penyelenggara PTSP di daerah adalah perangkat daerah, yang dimaksud perangkat daerah yaitu berbentuk badan atau kantor.<sup>23</sup> Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat pencari keadilan, guna mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah transparan, terukur dan terjangkau perlu dilaksanakan perubahan sistem pelayanan yang dilaksanakan secara terintegrasi dalam satu kesatuan dan proses dimulai dari tahap awal sampai tahap penyelesaian produk pelayanan pengadilan Tinggi dan pengadilan negeri melalui satu pintu.

Pelayanan publik adalah pemenuhan kegiatan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat), tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya Negara dalam hal ini pemerintah (Birokrasi) harus dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.<sup>24</sup> Pengadilan negeri Takalar kelas II sebagai salah satu penyelenggaraan kekuasaan kehakiman yang mempunyai tugas pokok menerima, memeriksa, memutus dan menyelesaikan perkara ditingkat pertama bagi masyarakat pencari keadilan, berkewajiban untuk selalu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yang pencari keadilan. Kondisi pelayanan di Pengadilan Negeri Takalar masih terpancar di beberapa ruangan, sehingga dirasakan tidak efektif dan efisien, sehingga banyak kritik masyarakat atau pencari keadilan yang menganggap selama ini tidak transparan dan akuntabel dalam memberikan pelayanan hukum kepada masyarakat atau

---

<sup>22</sup> Mahkamah Agung, <http://badilum.mahkamahagung.go.id/berita/perturan-dirjen-badilum/2518-suratkeputusan/pelayanterpadusatu-pintu>, diakses tanggal 21 September 2020.

<sup>23</sup> Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

<sup>24</sup> Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan implementasi*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006), hlm. 5.

pencari keadilan dengan aparat pengadilan yang berpotensi munculnya KKN, sehingga mengundang kritik dari pihak luar yang kadang menyoroti keberadaan tamu terutama advokat.

Penerapan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di Pengadilan Negeri Takalar, sama sekali tidak mengurangi ketentuan tentang pedoman pelaksanaan tugas dan administrasi pengadilan yang sudah diatur dalam buku II, tetapi semata-mata dimaksudkan untuk lebih mengoptimalkan pelayanan serta untuk mencegah munculnya KKN akibat adanya interaksi langsung masyarakat pencari keadilan dengan aparat atau pejabat pengadilan yang kurang transparan dihadapan publik, sehingga dengan penerapan pelayanan terpadu satu pintu, diharapkan masyarakat pencari keadilan akan mendapatkan pelayanan peradilan yang prima yakni peradilan yang sederhana, murah, akuntabel, *responsibility*, transparan, efektif, efisien, dan ekonomis. Dengan adanya sistem tersebut diharapkan pula pelayanan diberikan menjadi struktur dan terukur (*direct service*) dan mengakibatkan hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik serta tidak terjadi lagi KKN di Pengadilan Negeri Takalar.<sup>25</sup>

Asrandi, pencari keadilan mengemukakan bahwa:

*“pelayanan terpadu satu pintu ini menjadi lebih mudah dan tidak mempersulit lagi masyarakat yang akan mencari keadilan di Pengadilan Negeri Takalar kelas II B, dengan adanya pelayanan terpadu ini khususnya untuk saya pribadi tidak kesulitan lagi dan saya mengetahui dengan jelas apa yang akan saya lakukan untuk pengurusan saya dan saya merasa terbantu dengan adanya pelayanan ini karena saya tahu alurnya seperti apa dan tidak mengalami kebingungan dalam pengurusan”.*<sup>26</sup>

Pengklasifikasian pelayanan terpadu satu pintu cepat, mudah, dan terjangkau yaitu sebagai berikut:

a) Klasifikasi cepat,

Klasifikasi cepat adalah syarat dan mekanismenya ditetapkan dalam penyelenggaraan pelayanan tentu berimbang terhadap waktu untuk menyelesaikan proses perizinan yang dibutuhkan masyarakat. Jangka waktu yang dimaksud disini yaitu waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan perizinan mulai dari pendaftaran dan dilengkapi atau dipenuhi persyaratan administrasi sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan. Dalam pelayanan terpadu satu pintu terbagi atas empat pegawai yang bertugas melayani

<sup>25</sup> [www.google.com/search/pelayanan+terpadu+satu+pintu.pdf](http://www.google.com/search/pelayanan+terpadu+satu+pintu.pdf), diakses tanggal 22 September 2020.

<sup>26</sup> Asrandi, pencari keadilan/Masyarakat, wawancara, Takalar, tanggal 3 September 2020.

masyarakat pencari keadilan dan dibagian umumlah dulu masyarakat menjelaskan maksud kedatangannya kemudian diarahkan ke pelayanan yang sesuai dengan tujuannya seperti bagian perdata, hukum dan pidana.

Wawancara dengan seorang masyarakat yang belum paham dengan perkara yang akan ditujukan seperti yang seharusnya ditujukan ke Pengadilan Agama tetapi perkaranya ditujukan ke Pengadilan Negeri:

*“saya datang ke Pengadilan Takalar karena saya mau cerai dengan istri saya sampai disana saya langsung kemeja informasi, kemudian saya ditanya sama petugas informasi, baguski caranya bicara, sopanki dan kedengaran sangat lembut ditelinga saya, petugas tersebut mengarahkan saya ke pengadilan agama karena perkara perceraian itu tidak dapat ditangani di pengadilan Negeri apabila status agama Islam kecuali non agama Islam meskipun saya salah tujuan tetapi saya tetap dilayani dengan ramah dan sopan, dan diberikan sedikit penjelasan mengenai pelayanan terpadu satu pintu ini”.*<sup>27</sup>

b) Klasifikasi mudah

Klasifikasi mudah artinya pelayanan yang diberikan sederhana, dalam artian tidak berbelit-belit serta mudah dipahami dan mudah dimengerti sehingga pencari keadilan tidak merasa bosan oleh pelayanan terpadu satu pintu, meskipun dalam pemahaman masyarakat awam bahwa pengadilan itu menyeramkan sehingga masyarakat merasa canggung ketika berada diwilayah pengadilan.

c) Klasifikasi terjangkau

Klasifikasi terjangkau yaitu mengenai biaya administrasi untuk setiap pelayanan pada suatu perkara sehingga tidak adanya biaya lainnya kecuali biaya pada perkara perdata. Selama ini banyak masyarakat yang beranggapan bahwa biaya berperkara di pengadilan itu mahal, bahkan ada juga yang beranggapan bahwa tidak adanya pungutan biaya sehingga dibutuhkan ketetapan yang transparan untuk biaya suatu perkara agar masyarakat atau pencari keadilan tahu dan paham terkait biaya.

Budaya memberikan sesuatu atau kebiasaan memberikan sogokan yang masih sering kita jumpai dan masih sering dilakukan oleh masyarakat ataupun pencari keadilan malah sebaliknya akan memberikan dampak buruk atau dampak yang negatif terhadap upaya pemerintah pencari keadilan harus mengikuti prosedur yang telah ditetapkan. Muhammad Nur, selaku Panitera Muda Pidana Pengadilan Negeri Takalar:

---

<sup>27</sup> Rahman, pencari keadilan /Masyarakat, wawancara, Takalar, tanggal 3 September 2020.

*“jika kami menemukan petugas kami yang menerima tip atau sogokan dalam bentuk apapun dengan maksud untuk mendapat perlakuan khusus ataupun kelancaran dalam berperkara tentu akan ditindak tegas, karena kecil besarnya atau banyak sedikitnya yang diberikan oleh pencari keadilan maka itu dinamakan disuap dan jelas melanggar aturan, karena itu kami menghimbau kepada seluruh petugas baik PNS, honorer maupun sukarela untuk tidak menerima sesuatu dalam bentuk apapun dan kami menghimbau agar tetap adil dan memberikan pelayanan semaksimal kepada masyarakat tanpa membeda-bedakan”.<sup>28</sup>*

Kekompakan serta semangat petugas pelayanan terpadu satu pintu pengadilan Negeri Takalar sangat memberikan kontribusi untuk mengurangi adanya pungli ataupun budaya sogok menyogok, sehingga pengadilan negeri Takalar bebas pungli dan transparan.

## KESIMPULAN

Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam menunjung transparansi informasi pengadilan negeri Takalar kelas II sudah berjalan sebagaimana mestinya yaitu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada para pencari keadilan sebagaimana yang kita ketahui bersama bahwa PTSP merupakan ujung tombak dari sebuah pelayanan disetiap 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. Disamping itu, pelibatan instansi diluar pengadilan yang pelayanannya berkaitan dengan administrasi perkara, seperti bank dan kantor pos sudah harus dipikirkan, sehingga secara komprehensif, konsep Pelayanan Terpadu Satu Pintu dapat terlaksana.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

---

<sup>28</sup> Muhammad Nur, Panitera Muda Pindan Pengadilan Negeri Takalar, wawancara, Takalar, tanggal 3 September 2020.

- A. Rasyid, Roihan, *Hukum Acara Peradilan Agama*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2001).
- Alfisyahrin, Muhammad, *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*, (Jakarta: Rahmatika, 2017).
- Aritonang, Dinoroy Marganda, *Aspek Hukum Penyelenggaraan Administrasi Publik di Indonesia*, (Bandung: Refika Aditama, 2019).
- Arto, Mukti, *Praktek Perkara Perdata pada Pengadilan Agama*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008).
- Irawan, Rully, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran, Cet. II*, (Bandung: PT Refika Aditama, 2016).
- Jafar, Usman, *Fiqh Siyasah Telaah atas Ajaran, Sejarah dan Pemikiran Ketatanegaraan Islam, Cet. I*, (Makassar: Alauddin University Press, 2003).
- Megawati, *Efektifitas Pelayanan Terpadu dalam Perizinan Mendirikan Bangunan Guna Mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik*, (Skripsi: UIN Alauddin Makassar, Makassar, 2019).
- Sinambela, Lijan Poltak, *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan implementasi*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006),
- Sudaryono, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2017).
- Sutedi, Adrian, *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2011).
- Tahir, Arifin, *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah*, (Bandung: Alfabeta, 2015).
- Thoha, Miftah, *Pelayanan Publik*, (Bahan FGD Pembuatan Proposal Penelitian Pelayanan Publik yang Responsive, (Maret, 2016).
- Wibowo, Agus dan *et.al*, *Implementasi Mekanisme Komplain terhadap Pelayanan publik Berbasis Partisipasi Masyarakat*, (Jakarta: Pattoro dan Acces, 2007).

## Jurnal

- Larissa, Dea., *Perlindungan Hukum Bagi Korban Tindak Pidana Penipuan Jual Beli Online di Indonesia*, *Riau Law Journal*, Volume 4 Nomor 2, (2019).

## Website

- Mahkamah Agung, <http://badilum.mahkamahagung.go.id.berita/perturan-dirjen-badilum/2518-suratkeputusan/pelayanterpadusatu-pintu>, diakses tanggal 21 September 2020.
- Pengadilan Negeri Sigli, *Wujud Peningkatan Pelayanan Publik Pengadilan Negeri Sigli*, <http://pn-sigli.go.id/2018/05/23/penerapan-pelayanan-terpadu-satu-pintu-sebagai->, diakses tanggal 03 September 2020.
- [www.google.com/search/pelayanan+terpadu+satu+pintu.pdf](http://www.google.com/search/pelayanan+terpadu+satu+pintu.pdf), diakses tanggal 22 September 2020.

## Peraturan

Republik Indonesia, Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Kementerian Dalam Negeri, Permendagri Nomor 49 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman.

### **Wawancara**

Amaliah Aminah Pratiwi Tahir, Pengawas PTSP Pengadilan Negeri Takalar, wawancara, Takalar, tanggal, 01 September 2020.

Asrandi, pencari keadilan/Masyarakat, wawancara, Takalar, tanggal 3 September 2020.

Ferawati Agustina, Staff PTSP Pengadilan Negeri Takalar, wawancara, Takalar, tanggal 27 Agustus 2020.

Kaharuddin, Staff PTSP Pengadilan Negeri Takalar, wawancara, Takalar, tanggal 27 Agustus 2020.

Muhammad Nur, Panitera Muda Pindan Pengadilan Negeri Takalar, wawancara, Takalar, tanggal 3 September 2020.