

Factors Supporting the Quality of One Stop Service at Religious Court Class 1B : Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Agama Kelas 1B

Yolla Nur Lailia
Ilmi Usrotin Choiriyah

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

The purpose of this study was to determine and analyze the Supporting Factors of the Quality of One Stop Services Study at the Bangil Religious Court Class 1B, Pasuruan Regency. Qualitative descriptive research methods and data collection techniques through interviews, observation and documentation. Determination of informants is done by purposive sampling method. Data analysis techniques through data collection, data reduction, data presentation, drawing conclusions. The results of this study indicate that the Supporting Factors for the Quality of One-Stop Integrated Service Study at the Bangil Religious Court Class 1B, Pasuruan Regency, have continuous employee direction to improve the competence of employees, one of which can be obtained through coaching, adequate facilities and infrastructure, and employee discipline in implementing SOP (Standard Operating Procedures) services, because discipline is education or training for employees who have focused on developing a good attitude towards work.

Pendahuluan

Baik tidaknya administrasi publik atau pemerintahan bisa dipandang dari seberapa jauh pelayanan publiknya sesuai dengan tuntutan, kebutuhan dan harapan masyarakat [1]. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Menurut Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik ialah suatu pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap masyarakat, negara, serta penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik [2]. 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 agama melalui satu pintu [3].

Kebijakan yang mendorong kelembagaan tersebut didukung oleh Presiden dengan menggunakan Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang bertujuan dapat memberikan sebuah perlindungan dan kepastian hukum terhadap masyarakat, serta mempercepat suatu proses pelayanan [4]. Salah satu upaya pemerintah dalam memperbaiki kinerja dan memajukan sektor pelayanan publik adalah dengan menerapkan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) [5]. Pelayanan Publik dalam setiap instansi atau lembaga pemerintah di Indonesia harus terus ditingkatkan dan dipermudah. Menurut Litjan Poltak Sinambela dalam bukunya, Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat (2006). Tjiptono berpendapat bahwa kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan konsumen (2014) [6].

Dapat diketahui bahwa pada Tahun 2020 Pengadilan Agama yang berada di Provinsi Jawa Timur beberapa sudah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat [7]. Dengan adanya survei kepuasan

masyarakat pada Pengadilan Agama di Provinsi Jawa Timur dapat mengetahui respon positif dari masyarakat yang mengharapkan adanya perbaikan kinerja pelayanan dari unit pelayanan [8]. Dalam tabel tersebut membuktikan bahwa Pengadilan Agama Bangil Kelas 1B Kabupaten Pasuruan memiliki nilai unsur 3,95 artinya mutu pelayanan dikatakan sangat baik [9]. Upaya untuk meningkatkan sebuah pelayanan kepada masyarakat, pemerintah Kabupaten Pasuruan mengambil satu kebijakan dengan membentuk kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), merupakan salah satu program pemerintah dengan rangka peningkatan pelayanan publik, memangkas birokrasi pelayanan perizinan dan non perizinan dan sebagai upaya tercapainya good governance atau pemerintahan yang baik [10]. Untuk mengetahui hal tersebut, dapat dilihat melalui data indeks Tahun 2020 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pengadilan Agama Provinsi Jawa Timur yang terpapar dalam tabel berikut ini :

No	Nama Pengadilan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Interval SKM	Kinerja Mutu Pelayanan	Mutu Pelayanan
1.	PA Banyuwangi Kelas I.A	3,14	3,06-3,53	Baik	B
2.	PA Blitar Kelas I.A	3,92	3,53-4,00	Sangat Baik	A
3.	PA Jember Kelas I.A	3,57	3,53-4,00	Sangat Baik	A
4.	PA Kab. Kediri Kelas I.A	3,60	3,53-4,00	Sangat Baik	A
5.	PA Malang Kelas I.A	3,88	3,53-4,00	Sangat Baik	A
6.	PA Surabaya Kelas I.A	3,70	3,53-4,00	Sangat Baik	A
7.	PA Tuban Kelas I.A	3,25	3,06-3,53	Baik	B
8.	PA Tulungagung Kelas I.A	3,52	3,06-3,53	Baik	B
9.	PA Kab. Malang Kelas I.A	3,28	3,06-3,53	Baik	B
10.	PA Bangil Kelas I.B	3,95	3,53-4,00	Sangat Baik	A
11.	PA Bangkalan Kelas I.B	3,34	3,06-3,53	Baik	B
12.	PA Gresik Kelas I.B	3,39	3,06-3,53	Baik	B
13.	PA Kab Madiun Kelas I.B	3,34	3,06-3,53	Baik	B
14.	PA Lumajang Kelas I.B	3,55	3,53-4,00	Sangat Baik	A
15.	PA Kraksaa Kelas I.B	3,85	3,53-4,00	Sangat Baik	A
16.	PA Magetan Kelas I.B	3,57	3,53-4,00	Sangat Baik	A
17.	PA Mojokerto Kelas I.B	3,77	3,53-4,00	Sangat Baik	A
18.	PA Ngawi Kelas I.B	3,44	3,06-3,53	Baik	B
19.	PA Pacitan Kelas I.B	3,55	3,06-3,53	Baik	B
20.	PA Pasuruan Kelas I.B	3,35	3,06-3,53	Sangat Baik	A

Figure 1. Survei Kepuasan Masyarakat Pengadilan Agama Provinsi Jawa Timur Tahun 2020 Diolah Oleh Penulis Berdasarkan Laporan Tahunan Pengadilan Agama Provinsi Jawa Timur, 2022

Berdasarkan Tabel 1.1. diatas merupakan hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan publik di Pengadilan Agama Provinsi Jawa Timur Tahun 2020. Dari beberapa Pengadilan Agama yang berada di Provinsi Jawa Timur salah satunya yaitu Pengadilan Agama Bangil Kelas 1B Kabupaten Pasuruan memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat [11]. Untuk mendukung kelancaran dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat, mutlak diperlukan pengaturan ruang kerja di Pengadilan Agama Bangil Kelas 1B Kabupaten Pasuruan, dengan pengaturan yang baik, diharapkan dapat diterima dengan baik, serta dapat melayani kebutuhan masyarakat dengan waktu yang sesingkat mungkin.. Sebagai penyedia layanan tentunya berupaya memberikan pelayanan yang memuaskan, mudah, tidak berbelit-belit, biaya terjangkau, ramah, sopan tanggap dan lain-lainnya. Demi peningkatan kualitas pelayanan pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Dengan menerapkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Agama Bangil Kelas 1B Kabupaten Pasuruan, sesuai dengan ketentuan buku pedoman menjelaskan bahwa dimaksudkan untuk lebih mengoptimalkan pelayanan serta untuk mencegah timbulnya KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme), akibat adanya hubungan langsung dari masyarakat keadilan dengan aparat atau pejabat pengadilan. Sehingga dengan penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) diharapkan masyarakat pencari keadilan akan mendapatkan pelayanan peradilan yang prima yaitu peradilan sederhana, murah, akuntabel, dan responsibility, transparan, efektif, efensi dan ekonomis [12]. Pengadilan Agama Bangil Kelas 1B Kabupaten Pasuruan adalah salah satu lembaga peradilan yang bertugas melakukan peradilan untuk menegakkan hukum dan keadilan berdasarkan Pancasila.

Setelah dilakukan observasi di lapangan didapatkan informasi bahwa masih terdapat beberapa permasalahan antara lain. Pertama ialah dari sisi sumber daya manusia, yang berkaitan dengan

sikap (*attitudes*) dan ketanggapan (*responsiveness*) pegawai yang belum optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berperkara. Hal tersebut dikarenakan pada saat melayani membutuhkan waktu yang lama sehingga masyarakat banyak yang complain akan hal tersebut [13]. Kedua, fakta di lapangan menunjukkan bahwa terdapat pegawai yang belum menerapkan etika pelayanan sebagaimana yang dimaksud adalah “5S (SENYUM, SALAM, SAPA, SOPAN dan SANTUN)”, karena setiap pelayanan publik wajib menjunjung tinggi nilai-nilai etika dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Melalui permasalahan tersebut, maka peneliti memfokuskan permasalahan dan membuat penelitian yang berjudul **“Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Studi Di Pengadilan Agama Bangil Kelas 1B Kabupaten Pasuruan”**.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dalam menentukan informan. Lokasi penelitian Pengadilan Agama Bangil Kelas 1B Kabupaten Pasuruan. Fokus dalam penelitian ini adalah merujuk pada rumusan masalah yaitu kualitas pelayanan terpadu satu pintu serta faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi kualitas pelayanan terpadu satu pintu. *Key informan* dalam pada penelitian ini adalah Panitera Muda Hukum karena data data yang terkait dengan kualitas pelayanan terpadu satu pintu di Pengadilan Agama Bangil Kelas 1B Kabupaten Pasuruan diperoleh dari *key informan* tersebut. Penelitian ini juga melibatkan beberapa informan yakni Staff Panitera, dan Masyarakat yang berperkara. Teknik penganalisisan data menggunakan teknik menurut Miles dan Huberman yaitu Pengumpulan data, Reduksi data, Penyajian data dan Penarikan Kesimpulan.

Hasil dan Pembahasan

Kualitas pelayanan merupakan segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan, dan suatu pelayanan dianggap bermutu tinggi dan memuaskan jika dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Yang mana menjadi sebuah keharusan bagi Pengadilan Agama Bangil Kelas 1B Kabupaten Pasuruan, untuk menunjukkan profesionalitas kerja agar pelayanan publik dapat terlaksanakan dengan baik. Dalam hal ini Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Agama Bangil Kelas 1B Kabupaten Pasuruan dalam memberikan pelayanan pendaftaran perkara, pengambilan akta cerai dan pengambilan putusan guna memenuhi kebutuhan masyarakat yang berperkara. Kualitas pelayanan pada masyarakat merupakan salah satu masalah yang mendapatkan perhatian serius oleh aparat pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan [14].

Dalam kualitas pelayanan terpadu satu pintu di Pengadilan Agama Bangil Kelas 1B Kabupaten Pasuruan tentunya terdapat faktor pendukung, diharapkan pelayanan yang diberikan tidak hanya semata-mata untuk memberikan bantuan terhadap kebutuhan saja, akan tetapi juga memberikan pelayanan yang terbaik dan agar terwujud pelayanan yang efektif dan efisien sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan. Terdapat tiga faktor pendukung dalam kualitas pelayanan terpadu satu pintu di Pengadilan Agama Bangil Kelas 1B Kabupaten Pasuruan diantaranya yaitu, Pertama, adanya pengarahan pegawai secara berkelanjutan karena untuk meningkatkan kompetensi para pegawai, salah satunya dapat diperoleh melalui pembinaan yang bertujuan untuk meningkatkan kompetensi kerja individu agar mampu berprestasi dalam tugas dan jabatannya. Karena pengarahan pegawai secara berkelanjutan merupakan salah satu tindakan organisasi untuk memperoleh hasil lebih baik, dalam upaya untuk menciptakan suasana organisasi yang terbuka dan tidak tertutup [15].

Kedua, sarana dan prasarana yang memadai, karena wujud dari pembenahan dan pembaharuan yang dilakukan Pengadilan Agama Bangil Kelas 1B Kabupaten Pasuruan sebagai wujud komitmen

untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada publik khususnya para pencari keadilan yaitu mewujudkannya dengan menyediakan sarana dan prasarana yang baik dan memadai, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai pemerintahan setempat menjadi maksimal. Karena terkait mengenai tekad dan komitmen pimpinan dalam rangka meningkatkan pelayanan yang prima kepada pencari keadilan dan dengan menambahkan kenyamanan berupa fasilitas untuk para pihak yang berperkara. Pengadilan Agama Bangil Kelas 1B Kabupaten Pasuruan, dengan sarana dan prasarana tersebut harus diupayakan selalu dalam keadaan baik dan layak pakai untuk menjamin kualitas pelayanan Pengadilan Agama Bangil Kelas 1B Kabupaten Pasuruan itu sendiri. Berikut sarana dan prasarana yang disediakan oleh Pengadilan Agama Bangil Kelas 1B Kabupaten Pasuruan diantaranya sebagai berikut:

Sumber : Diolah Oleh Penulis Berdasarkan Hasil Observasi Lapangan, 2022

Figure 2. *Penunjang Sarana Dan Prasarana Yang Memadai* Diolah Oleh Penulis Berdasarkan Hasil Observasi Lapangan, 2022

Figure 3. *Penunjang Sarana Dan Prasarana Yang Memadai* Diolah Oleh Penulis Berdasarkan Hasil Observasi Lapangan, 2022

Figure 4. *Penunjang Sarana Dan Prasarana Yang Memadai* Diolah Oleh Penulis Berdasarkan Hasil Observasi Lapangan, 2022

Berdasarkan Gambar 1, 2 dan 3 mengenai penunjang sarana dan prasarana yang memadai untuk memudahkan para pencari keadilan yang berada di Pengadilan Agama Bangil Kelas 1B Kabupaten Pasuruan, yang mana ruang pelayanan terpadu satu pintu mengambil lokasi paling strategis dan mudah diakses oleh masyarakat. Selain ruangan yang cukup besar untuk mengintegrasikan seluruh layanan pokok, banner bertuliskan prosedur dan alur pelayanan yang terpampang jelas didinding utama yang menghadap ke arah pencari layanan, sementara meja panjang yang mengintegrasikan layanan menjadi penghubung langsung antara pencari layanan dengan pegawai.

Ketiga, kedisiplinan pegawai dalam menerapkan SOP (Standar Operasional Prosedur) pelayanan, karena disiplin merupakan pendidikan atau latihan kepada para pegawai yang telah menitikberatkan untuk mengembangkan sikap yang baik terhadap pekerjaan. Agar tidak terjadi kesalahan dalam menjalankan sebuah tanggung jawab dalam melakukan pekerjaan, salah satunya dengan adanya prosedur. Yang mana dalam pelaksanaannya, SOP (Standar Operasional Prosedur) akan menjadi acuan bagi para pelaksana pelayanan publik khususnya bagi para pegawai dalam melaksanakan pelayanan.

Secara umum para pegawai pelayanan terpadu satu pintu yang ada di Pengadilan Agama Bangil Kelas 1B Kabupaten Pasuruan, khususnya pada bagian pelayanan pendaftaran perkara, pengambilan akta cerai, dan pengambilan putusan sudah cukup baik akan tetapi perlu ditingkatkan kembali, seperti yang dikemukakan langsung oleh masyarakat diantaranya etika pelayanan yang harus lebih diterapkan kembali agar masyarakat akan lebih merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan untuk pelayanan harus lebih dipercepat dari waktu yang sudah ditentukan. Pengadilan Agama Bangil Kelas 1B Kabupaten Pasuruan sudah berupaya untuk memberikan pelayanan yang maksimal dengan juga menyediakan fasilitas-fasilitas pendukung seperti ruang pelayanan, ruang bermain anak, tempat charger gratis, kantin, musholla, ruang laktasi, AC, banner, tempat parkir dan sarana prasarana lainnya. Pengadilan Agama Bangil Kelas 1B Kabupaten Pasuruan menyadari bahwa masih terdapat kekurangan ruangan untuk antrian yang cukup sesuai dengan jadwal sidang yang sudah dijadwalkan. Sebagai penyedia layanan perlu untuk memperhatikan setiap fasilitas dan sarana prasarana yang memadai di Pengadilan Agama Bangil

Kelas 1B Kabupaten Pasuruan. Sebagai tolak ukur kualitas pelayanan, masyarakat sebagai pengguna layanan akan merasa mendapatkan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan dan fasilitas-fasilitas dan sarana prasarana yang disediakan oleh Pengadilan Agama Bangil Kelas 1B Kabupaten Pasuruan.

Simpulan

Berdasarkan pembahasan dan uraian diatas mengenai Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Studi Di Pengadilan Agama Bangil Kelas 1B Kabupaten Pasuruan) dapat diambil kesimpulan dimana Pengadilan Agama Bangil Kelas 1B Kabupaten Pasuruan dalam memberikan pelayanan sudah baik dalam memberikan informasi-informasi secara transparan, begitu juga terkait pelayanan pada saat pegawai menjelaskan prosedur pelayanan kepada para pengguna layanan. Serta memberikan pelayanan yang maksimal dengan juga memberikan fasilitas layanan online yaitu melalui Via Whatsapp dengan itu akan memberikan kemudahan untuk pengguna pelayanan.

Saran

Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang telah dilakukan oleh Pengadilan Agama Bangil Kelas 1B Kabupaten Pasuruan, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berperkara penulis memberikan saran dan masukan, sebagai berikut:

1. Diperlukan memperhatikan waktu pelayanan, karena masih terdapat masyarakat yang merasa kecewa atas kepastian waktu pelayanan yang cukup lama, penataan ruang tunggu atau ruang antrian agar lebih diperbanyak lagi, serta memperhatikan penataan parkir, dan kebersihan. Terkait untuk pemasangan informasi mengenai prosedur langkah-langkah pelayanan atau informasi lainnya harus dipasang pada papan informasi agar pengguna layanan atau masyarakat yang berperkara lebih faham dan jelas.
2. Diperlukan untuk memperhatikan dan memaksimalkan setiap fasilitas yang ada, sehingga dalam memberikan pelayanan memberikan kenyamanan bagi penerima layanan dan kekurangan ini berpengaruh pada proses pelayanan.
3. Untuk para pegawai perlu adanya jam tambahan untuk pembinaan lebih dalam lagi mengenai kuantitas yang sebaiknya mesti diberikan kepada pengguna layanan. Dan perlu adanya penataan jadwal petugas layanan agar dapat berada di tempat, sehingga masyarakat dapat dengan cepat memperoleh pelayanan.

References

1. Debora Sanur Lindawaty, D. S. (2018). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Indonesia.
2. Lijan Poltak Sinambela, d. (2019). Reformasi Pelayanan Publik.
3. Peraturan Presiden No 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan.
5. Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
6. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.