

**PERAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI
PENGADILAN AGAMA PEKANBARU**

Mardalena Hanifah¹, Sharifah Feby Nabila², Erviani Putri³
mardalena21@gmail.com¹, sharifah.feby0232@student.unri.ac.id²,
erviani.putri0219@student.unri.ac.id³
Universitas Riau

Abstrak

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan salah satu bentuk reformasi birokrasi yang diterapkan oleh Mahkamah Agung Republik Indonesia guna meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan peradilan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran PTSP dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Pengadilan Agama Pekanbaru serta mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum empiris dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan PTSP mampu meningkatkan efektivitas pelayanan melalui sistem pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan terintegrasi. Selain itu, keberadaan PTSP mempermudah masyarakat dalam memperoleh informasi serta pelayanan administrasi perkara. Faktor pendukung dalam pelaksanaan PTSP meliputi tersedianya sarana dan prasarana yang memadai, penerapan standar operasional prosedur (SOP), serta kompetensi petugas pelayanan. Adapun faktor penghambatnya yaitu keterbatasan sumber daya manusia dan tingginya jumlah pengguna layanan pada waktu tertentu. Dengan demikian, PTSP memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mendukung terwujudnya asas peradilan yang sederhana, cepat, dan biaya ringan.

Kata Kunci: PTSP, Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Pengadilan Agama, Reformasi Birokrasi.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas penyelenggaraan pemerintahan, termasuk pada lembaga peradilan. Dalam konteks peradilan, pelayanan yang cepat, transparan, sederhana, dan mudah diakses menjadi kebutuhan utama bagi masyarakat pencari keadilan. Oleh karena itu, reformasi birokrasi di lingkungan peradilan terus dilakukan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Salah satu bentuk reformasi pelayanan di lembaga peradilan adalah penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). PTSP merupakan sistem pelayanan yang mengintegrasikan seluruh proses pelayanan administrasi dalam satu tempat sehingga masyarakat dapat memperoleh layanan secara efektif dan efisien. Penerapan PTSP bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, memberikan kepastian layanan, serta mewujudkan asas peradilan yang sederhana, cepat, dan biaya ringan.

Mahkamah Agung Republik Indonesia sebagai lembaga peradilan tertinggi telah menerapkan sistem PTSP pada seluruh badan peradilan di bawahnya, termasuk Pengadilan Agama Pekanbaru. Penerapan PTSP di Pengadilan Agama diharapkan mampu meningkatkan efektivitas pelayanan kepada masyarakat, terutama dalam pelayanan administrasi perkara, informasi perkara, hingga pengaduan masyarakat.

Menurut penelitian Lailia & Choiriyah (2023), kualitas pelayanan PTSP dipengaruhi oleh kompetensi pegawai, kedisiplinan dalam menjalankan SOP, serta sarana dan prasarana pelayanan yang memadai. Sementara itu, penelitian Mutmainna & Samin (2021), menjelaskan bahwa PTSP memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan karena proses pelayanan menjadi lebih transparan dan akuntabel.

Namun demikian, pelaksanaan PTSP dalam praktiknya masih menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan sumber daya manusia, tingginya jumlah pengguna layanan, serta masih adanya keluhan masyarakat terkait efektivitas pelayanan. Penelitian mengenai kualitas pelayanan PTSP di Pengadilan Negeri Bengkulu juga menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa indikator pelayanan yang belum optimal berdasarkan analisis kualitas pelayanan public (Novian et al., 2023).

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian mengenai peran Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Pengadilan Agama Pekanbaru penting untuk dilakukan guna mengetahui efektivitas penerapan PTSP serta faktor-faktor yang mendukung dan menghambat kualitas pelayanan kepada masyarakat pencari keadilan.

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum empiris dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian hukum empiris merupakan penelitian yang dilakukan dengan cara meneliti secara langsung kondisi yang terjadi di lapangan untuk memperoleh data mengenai pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Pengadilan Agama Pekanbaru.

Pendekatan deskriptif kualitatif digunakan untuk menggambarkan secara sistematis mengenai pelaksanaan PTSP, kualitas pelayanan yang diberikan, serta faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaan pelayanan tersebut (Sugiyono, 2017). Penelitian ini berfokus pada kondisi nyata yang terjadi di lingkungan Pengadilan Agama Pekanbaru melalui pengamatan langsung dan pengumpulan data dari berbagai sumber.

PEMBAHASAN

Peran Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Pengadilan Agama Pekanbaru

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan salah satu bentuk reformasi birokrasi yang diterapkan oleh Mahkamah Agung Republik Indonesia untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan peradilan. Penerapan PTSP di Pengadilan Agama Pekanbaru bertujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih efektif, efisien, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat pencari keadilan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini, pelaksanaan PTSP di Pengadilan Agama Pekanbaru telah berjalan cukup baik melalui sistem pelayanan yang terpusat dalam satu meja pelayanan. Masyarakat dapat memperoleh berbagai layanan seperti pendaftaran perkara, pembayaran biaya perkara, informasi perkara, pengambilan produk pengadilan, hingga layanan pengaduan melalui satu pintu pelayanan tanpa harus berpindah-pindah ruangan.

Keberadaan PTSP memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan publik di lingkungan pengadilan. Dari aspek tangible atau bukti fisik, Pengadilan Agama Pekanbaru telah menyediakan fasilitas pelayanan yang cukup memadai, seperti ruang tunggu, papan informasi, sistem antrean, serta meja pelayanan yang terintegrasi. Ketersediaan sarana dan prasarana tersebut membantu masyarakat memperoleh pelayanan secara lebih nyaman dan tertata. Selain itu, dari aspek reliability atau keandalan, petugas PTSP dinilai mampu memberikan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) sehingga proses pelayanan menjadi lebih jelas dan terarah. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Yolla Nur Lailia dan Ilmi Usrotin Choiriyah (2022) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan PTSP dipengaruhi oleh kompetensi pegawai dan penerapan SOP pelayanan yang baik.

Dari aspek responsiveness atau daya tanggap, petugas PTSP cukup responsif dalam memberikan informasi dan membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam proses

pelayanan. Pelayanan yang sebelumnya dilakukan secara terpisah di beberapa bagian kini menjadi lebih sederhana dan cepat melalui sistem PTSP. Selain itu, aspek assurance atau jaminan juga terlihat dari adanya transparansi biaya perkara, kepastian prosedur pelayanan, serta standar waktu pelayanan yang jelas sehingga memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada masyarakat pengguna layanan. Sementara itu, dari aspek empathy atau empati, petugas pelayanan dinilai cukup ramah dan sopan dalam melayani masyarakat pencari keadilan. Sikap tersebut memberikan kenyamanan bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan di lingkungan pengadilan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa PTSP memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Pengadilan Agama Pekanbaru. Penerapan sistem pelayanan satu pintu mampu meningkatkan efektivitas pelayanan, mempermudah akses masyarakat terhadap layanan pengadilan, serta mendukung terwujudnya asas peradilan yang sederhana, cepat, dan biaya ringan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Mutmainna dan Sabri Samin (2021) yang menjelaskan bahwa penerapan PTSP dapat meningkatkan efektivitas pelayanan publik karena pelayanan menjadi lebih tertata, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat.

Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan PTSP di Pengadilan Agama Pekanbaru

Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Agama Pekanbaru didukung oleh beberapa faktor yang berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Salah satu faktor pendukung utama adalah tersedianya sarana dan prasarana pelayanan yang cukup memadai. Fasilitas pelayanan seperti ruang pelayanan yang terintegrasi, papan informasi, sistem antrean, serta dukungan teknologi informasi membantu proses pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien. Selain itu, adanya standar operasional prosedur (SOP) yang jelas juga menjadi faktor penting dalam mendukung kelancaran pelayanan. SOP membantu petugas pelayanan dalam menjalankan tugas secara terarah dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku sehingga pelayanan dapat diberikan secara konsisten kepada masyarakat.

Faktor pendukung lainnya adalah kompetensi dan kedisiplinan petugas pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara, petugas PTSP dinilai memiliki kemampuan yang cukup baik dalam memberikan informasi dan melayani masyarakat. Sikap ramah, sopan, dan responsif dari petugas pelayanan juga memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan. Penelitian sebelumnya menjelaskan bahwa kualitas sumber daya manusia menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan implementasi PTSP di lingkungan peradilan. Selain itu, adanya komitmen dari pihak pengadilan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik juga menjadi bagian penting dalam mendukung efektivitas penerapan PTSP (Rahmawati & Asmara, 2024).

Meskipun demikian, pelaksanaan PTSP di Pengadilan Agama Pekanbaru masih menghadapi beberapa hambatan. Salah satu hambatan utama adalah keterbatasan jumlah sumber daya manusia dibandingkan dengan tingginya jumlah masyarakat pengguna layanan. Pada waktu tertentu, terutama ketika jumlah perkara meningkat, antrean pelayanan menjadi cukup panjang sehingga mempengaruhi kecepatan pelayanan. Kondisi tersebut menyebabkan petugas pelayanan harus bekerja lebih maksimal untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam waktu yang bersamaan.

Selain keterbatasan sumber daya manusia, hambatan lainnya adalah masih adanya masyarakat yang belum memahami prosedur pelayanan PTSP. Kurangnya pemahaman masyarakat mengenai alur pelayanan menyebabkan petugas harus memberikan penjelasan secara berulang kepada pengguna layanan. Hal tersebut terkadang mempengaruhi efektivitas pelayanan, terutama ketika jumlah masyarakat yang datang cukup banyak. Penelitian

mengenai kualitas pelayanan PTSP di Pengadilan Negeri Bengkulu juga menunjukkan bahwa keterbatasan petugas pelayanan dan tingginya jumlah pengguna layanan menjadi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan publik di pengadilan (Hardiansyah, 2018).

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat diketahui bahwa pelaksanaan PTSP di Pengadilan Agama Pekanbaru secara umum telah berjalan dengan baik dan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun demikian, peningkatan kualitas pelayanan masih perlu dilakukan melalui penambahan sumber daya manusia, optimalisasi fasilitas pelayanan, serta peningkatan sosialisasi kepada masyarakat mengenai prosedur pelayanan PTSP. Dengan demikian, penerapan PTSP diharapkan dapat terus mendukung reformasi birokrasi dan mewujudkan pelayanan peradilan yang lebih profesional, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.



Gambar 1. Kondisi PTSP Pengadilan Agama Pekanbaru Kelas 1A.

KE S I M P U L A N

Berdasarkan hasil penelitian mengenai peran Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Pengadilan Agama Pekanbaru, dapat disimpulkan bahwa penerapan PTSP memiliki peran penting dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat pencari keadilan. Sistem pelayanan yang terintegrasi dalam satu pintu mempermudah masyarakat dalam memperoleh layanan administrasi perkara, informasi perkara, pengaduan, serta layanan lainnya secara lebih cepat, transparan, dan terarah. Penerapan PTSP juga mampu mendukung terwujudnya asas peradilan yang sederhana, cepat, dan biaya ringan.

Selain itu, kualitas pelayanan publik di Pengadilan Agama Pekanbaru dapat dilihat dari tersedianya fasilitas pelayanan yang memadai, adanya standar operasional prosedur (SOP), serta kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan yang responsif dan ramah kepada masyarakat. Faktor pendukung dalam pelaksanaan PTSP meliputi sarana dan prasarana pelayanan, kompetensi sumber daya manusia, serta dukungan teknologi informasi. Sementara itu, faktor penghambatnya yaitu keterbatasan jumlah petugas pelayanan, tingginya jumlah pengguna layanan pada waktu tertentu, dan masih kurangnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur pelayanan PTSP.

Dengan demikian, pelaksanaan PTSP di Pengadilan Agama Pekanbaru secara umum telah berjalan dengan baik, namun masih diperlukan upaya peningkatan kualitas pelayanan melalui optimalisasi sumber daya manusia, peningkatan fasilitas pelayanan, dan sosialisasi prosedur pelayanan kepada masyarakat agar pelayanan publik di lingkungan peradilan dapat berjalan lebih maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.
- Lailia, Y. N., & Choiriyah, I. U. (2023). Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Agama Kelas 1B. *Indonesian Journal of Public Policy Review*, 21(15).
- Mutmainna, M., & Samin, S. (2021). PERAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI PENGADILAN NEGERI TAKALAR DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN YANG SEDERHANA, CEPAT DAN MURAH. *Jurnal Mahasiswa Siyasyah Syar'iyah*, 21. <https://doi.org/https://doi.org/10.24252/siyasatuna.v2i1.20065>
- Novian, E., Hadi, E. D., & Elita, Y. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Ptsp) Pengadilan Negeri Bengkulu. *Student Journal of Business and Management*, 6(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.33369/sjbm.v6i1.33185>
- Rahmawati, R., & Asmara, Q. (2024). Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Agama Kelas I A Kota Depok. *Jurnal Media Administrasi*, 9(1).
- Sugiyono. (2017). *Memahami Penelitian Kualitatif*. ALFABETA.