

Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Agama Kelas I A Kota Depok

Rahmawati

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Jakarta

Qiqi Asmara

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Jakarta

Jl. K.H Ahmad Dahlan, Cirendeu, Kec. Ciputat, Tangerang Selatan 15419

Korespondensi penulis, email: rasrahmawati17@gmail.com

Abstract. *To improve service quality, the Supreme Court of the Republic of Indonesia issued a Decree of the Director General of the Religious Courts Number 1403.b/DJA/SK/OT.01.3/8/2018 Concerning Guidelines for One-Stop Services in the Religious Courts Environment. With this policy, the Depok Religious Court implemented the One-Stop Integrated Service. In implementing the One Stop Integrated Service at the Depok Religious Court, several obstacles were found in its implementation. The aim of this study is to identify and analyze the implementation of the One Stop Service policy at the Depok Religious Court. The theory of this research uses the theory of policy implementation in the George Edward III model. By using a descriptive method with a qualitative approach. Retrieval of data using interviews, observation and documentation. Meanwhile, to test the validity of the data using triangulation techniques. The results of the research from 4 indicators that regarding communication it is necessary to carry out more socialization because many people do not know about the mechanism in the procedure for handling service cases that exist at PTSP. Resources, in terms of quantity the number of officers at PTSP is still small while the number of cases at the Depok Religious Court is quite a lot. In terms of quality, there is a need for training because there are still officers who are less responsive, and the existing facilities and infrastructure at PTSP have not been integrated all in one door due to limited land. Disposition, the executors have a commitment to carry out this policy by delivering tasks that are good enough in accordance with the contents of the instructions in the policy. Bureaucratic Structure, the officers have carried out the policy in accordance with the applicable SOP. Suggestions from this study are that socialization must be increased and there is a need for land expansion to support infrastructure facilities and additional staff on duty at PTSP so as to maximize service time.*

Keywords: *Implementasition, PTSP, Religious Courts*

Abstrak Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, Mahkamah Agung Republik Indonesia mengeluarkan Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Agama Nomor 1403.b/DJA/SK/OT.01.3/8/2018 Tentang Pedoman Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Lingkungan Peradilan Agama. Dengan adanya kebijakan tersebut maka Pengadilan Agama Depok melaksanakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dalam mengimplementasikan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Agama Depok ditemukan beberapa hambatan dalam pelaksanaannya. Tujuan penelitian mengetahui dan menganalisis implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Agama Depok. Teori penelitian ini menggunakan teori implementasi kebijakan dalam model George Edward III. Dengan menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengambilan data menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Sedangkan untuk menguji keabsahan data menggunakan teknik triangulasi. Hasil penelitian dari 4 indikator bahwa mengenai komunikasi perlu dilakukan sosialisasi lebih terlaksana karena banyak masyarakat yang tidak mengetahui terkait mekanisme dalam prosedur pengurusan perkara pelayanan yang ada pada PTSP. Sumber Daya, secara kuantitas jumlah petugas yang ada pada PTSP masih sedikit sedangkan jumlah perkara pada Pengadilan Agama Depok ini yang cukup banyak. Secara kualitas perlu adanya pelatihan karena masih ditemukan petugas yang kurang responsif, serta fasilitas sarana dan prasarana yang ada di PTSP belum terintegrasi semua dalam satu pintu dikarenakan keterbatasan lahan. Disposisi, para pelaksana memiliki komitmen untuk menjalankan kebijakan ini dengan penyampaian

tugas yang sudah terlaksana sesuai dengan isi perintah dalam kebijakan. Struktur Birokrasi, para petugas telah menjalankan kebijakan sesuai dengan SOP yang berlaku. Saran dari penelitian ini adalah sosialisasi harus ditingkatkan serta perlu adanya perluasan lahan untuk menunjang fasilitas sarana prasarana serta penambahan staff yang bertugas di PTSP supaya dapat memaksimalkan waktu pelayanan.

Kata kunci: Implementasi, PTSP, Pengadilan Agama

LATAR BELAKANG

Dalam suatu pemerintahan tidak akan pernah terlepas dari suatu kebijakan untuk mengatur suatu tindakan yang akan diimplementasikan. Salah satu bentuk kebijakan yakni kebijakan pelayanan, kebijakan pelayanan yang dibuat yakni untuk mengatur setiap jenis layanan yang akan diselenggarakan untuk publik, sehingga akan terciptanya keteraturan dalam setiap pelaksanaan di lapangan. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan (Sinambela 2014 :5).

Pelayanan umum atau pelayanan publik (Sadu Wasistiono 2001:51- 52) adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Dengan adanya pelayanan publik dapat berlangsung secara lebih efisien dan efektif. Efisien dalam arti masyarakat tidak perlu membuang waktu dan biaya terlalu banyak untuk mengurus hal-hal yang diperlukan ke pusat, karena pemerintah daerah telah diberi wewenang mengurus urusannya. Efektif dalam arti masyarakat mendapat pelayanan yang berkualitas. Artinya dalam pelayanan mewujudkan suatu hak yang dimiliki pada setiap orang, baik secara individu maupun kelompok. Tugas pelayanan lebih mengutamakan kepentingan umum ketimbang kepentingan sendiri serta mempermudah urusan publik dan mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan. Pelayanan publik diberikan untuk memenuhi hak-hak masyarakat baik itu pelayanan sipil maupun pelayanan publik itu sendiri.

Dengan demikian, pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Kepuasan masyarakat sangat dipengaruhi oleh bagaimana cara atau perilaku petugas dalam memberikan

pelayanan. Oleh karena itu aparat pemerintah hendaknya memperhatikan aspek aspek lainnya untuk menciptakan kepuasan masyarakat.

Dalam pembuatan suatu kebijakan yang berguna untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien pemerintah mengharuskan untuk memberikan rasa nyaman terhadap masyarakat sehingga tidak ada yang dirugikan dan mendapatkan keuntungan dalam suatu kebijakan yang akan diimplementasikan. Kebijakan publik yang telah dirumuskan dan direkomendasikan untuk dipilih oleh pembuat kebijakan bukanlah jaminan bahwa kebijakan publik tersebut pasti berhasil dalam implementasinya.

Salah satu langkah pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat adalah mengeluarkan kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap terbitnya dokumen dilakukan secara terpadu dengan sistem satu pintu oleh suatu kantor. Masyarakat memerlukan pelayanan apa saja yang dapat dilakukan dengan menghubungi dan menerima layanan dari kantor tersebut. Perizinan adalah pemberian legalitas dalam bentuk izin kepada orang, perseorangan atau badan hukum untuk melakukan suatu kegiatan tertentu. Non perizinan adalah pemberian rekomendasi atau dokumen lainnya kepada orang atau perseorangan dan badan hukum.

Komitmen pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik semakin diperkuat dengan disahkannya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 yang merupakan tentang pelayanan publik, selanjutnya diatur berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, kemudian secara teknis juga dikeluarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah. Pada peraturan ini dijelaskan daerah wajib membentuk kelembagaan PTSP, melimpahkan seluruhnya kewenangan perizinan dan non perizinan kepada PTSP, izin yang dikeluarkan ditandatangani oleh Kepala PTSP dan penetapan waktu untuk penerbitan surat izin.

Kebijakan sistem PTSP diharapkan dapat dijadikan sebagai cara alternatif dalam perbaikan dari Sistem Pelayanan Satu Atap. Namun demikian, sistem baru ini tidak akan memberikan perubahan yang diharapkan, jika tidak dapat menunjukkan adanya

efisien dalam pelayanan, memiliki standar waktu dan biaya yang jelas, memiliki prosedur pelayanan yang sederhana, dan mudah diakses oleh yang membutuhkan. Dengan demikian, diharapkan waktu dan biaya yang diperlukan untuk pengurusan perizinan penanaman modal di daerah akan lebih cepat dan murah. Selanjutnya, terkait dengan upaya perbaikan iklim penanaman modal di daerah, pembenahan kelembagaan ini juga harus didukung oleh perbaikan dalam standar pelayanan penanaman modal, kualitas sumber daya aparatur yang menangani bidang tersebut dan komitmen para pimpinan yang menjalankan kebijakan tersebut (Suhartoyo, 2019).

Mengingat peraturan yang telah ditetapkan, maka Mahkamah Agung menindaklanjuti dengan berdasarkan Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Agama Nomor 1403.b/DJA/SK/OT.01.3/8/2018 tentang Pedoman Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Lingkungan Peradilan Agama. Adapun ruang lingkup PTSP meliputi seluruh pelayanan administrasi yang menjadi kewenangan Pengadilan Agama sebagaimana diatur dalam Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 026/KMA/SK/II/2012 tanggal 9 Februari 2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan PTSP dilaksanakan dengan prinsip:

1. Integrasi
2. Koordinasi
3. Efisiensi
4. Efektifitas
5. Aksesibilitas.
6. Tranparansi,
7. Akuntabilitas

Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu memiliki tujuan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dan dapat memberikan akses yang lebih luas Kepada Masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik. Dalam implementasinya, Pelayanan Terpadu Satu Pintu memiliki dua aspek penting berupa penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan berdasarkan wewenang yang telah diterima. Selanjutnya berkaitan dengan proses penyelenggaraan pelayanan publik yang di mulai dari tahap permohonan sampai Kepada tahap penerbitan dokumen perizinan dan non perizinan dilaksanakan secara terpadu pada satu tempat yaitu di Lembaga penyelenggara tersebut.

Pelayanan terpadu satu pintu yang telah di implementasikan pada Mahkamah Agung Republik Indonesia melalui seluruh Pengadilan Agama yang ada disetiap daerah

yang berjumlah 359 Pengadilan Agama dan salah satunya adalah Pengadilan Agama Kelas I A Kota Depok merupakan pelayanan perizinan yang menjadi kewenangan pada kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang berupa:

1. Izin Poligami
2. Pencegahan Perkawinan
3. Cerai Talak
4. Cerai Gugat
5. Harta Bersama
6. Penguasaan Anak

Berdasarkan laporan Statistik Indonesia 2023, kasus perceraian di Indonesia mencapai 516.334 kasus pada tahun 2022. Jelas angka ini meningkat 15% dibandingkan 2021 yang mencapai 447.743 kasus. Banyaknya kasus perceraian yang terjadi ini menjadi angka perceraian tertinggi yang terjadi dalam enam tahun terakhir

Tabel 1.1 Jumlah Perkara PTSP di Pengadilan Agama Kelas I A Kota Depok Tahun 2020-2022

Jenis Perkara	Sisa 2020	Diterima	Putus	Sisa 2021	Diterima	Putus	Sisa 2022
Gugatan	185	4040	4132	93	4012	4026	81
Permohonan	8	547	552	2	506	500	6
Jumlah	193	4587	4685	95	4518	4506	82

Sumber: Laporan Pengadilan Agama Depok 2020-2022

Dilihat dari tabel perkara diatas, bahwa selama tahun 2021 Pengadilan Agama Depok menerima perkara sebanyak 4.587 perkara. Jumlah ini meningkat dibanding tahun 2020 yang menerima perkara sebanyak 4.073 perkara. Bahwa selama Tahun 2022 Pengadilan Agama Depok menerima perkara sebanyak 4.518 perkara.

Pada penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Agama Kelas I A Kota Depok yang paling banyak berperkara adalah cerai talak dan cerai gugat dengan jumlah perkara 3.272 pada tahun 2022. Namun dalam penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Agama Kelas I A Kota Depok masih ditemukan berbagai masalah. Hasil pra wawancara pada 27 April 2023 bebenah pada tata ruang pelayanan yang ruangnya terpisah dengan para pegawai baik yang fungsional maupun kesekretariatan. Meski ruang pelayanan terpisah tetapi masih kurang luas sehingga masyarakat masih banyak yang menunggu diluar ruang pelayanan.

Kenyamanan tempat antrian, tidak adanya jalur landai bagi penyandang disabilitas, AC, Air minum yang berbayar dan kursi yang ada pada ruang tunggu masih terbatas. Penerapan dari prosedur pelayanan terpadu satu pintu di Pengadilan Agama Depok sudah berjalan secara baik sesuai dengan peraturan yang berlaku, walaupun dalam pelaksanaannya masih banyak mengalami kendala dan permasalahan serta keterbatasan ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung. Masih belum menerapkan pelayanan terpadu kepada masyarakat yang belum sempurna, kecepatan dan waktu pelayanan masih belum baik serta terstruktur. Berdasarkan observasi pra penelitian sosialisasi yang diberikan pihak Pengadilan Agama Kota Depok ini masih kurang dikarenakan banner yang tersedia hanya di beberapa titik saja tidak menyeluruh berada pada lingkungan Pengadilan Agama Kota Depok dan belum memaksimalkan sosialisasi melalui media sosial yang dikelola, sehingga menyebabkan masyarakat yang ingin mengurus perkara terkait informasi hal-hal yang dibutuhkan hanya bisa didapatkan ketika masyarakat datang langsung pada pelayanan Pengadilan Agama Kelas I A Kota Depok.

Kemudian secara kualitas Sumber Daya Manusia yang ada pada Pengadilan Agama Kelas I A Kota Depok dirasa masih belum memenuhi kebutuhan yang diperlukan. Hal ini terjadi karena belum adanya pelaksanaan kegiatan Pendidikan dan pelatihan yang diadakan Kepada seluruh petugas yang memberikan pelayanan tersebut dan adanya keterbatasan jumlah petugas sehingga ditemukannya petugas yang memegang lebih dari tugas pada bidang yang berbeda. Dengan adanya kendala tersebut maka menjadi sebuah hambatan pada implementasi dari kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sehingga terjadi keterlambatan dalam proses pemberian pelayanan.

Tabel 1. 2 Jumlah Pegawai berdasarkan Pelayanan di Pengadilan Agama Kelas I A Kota Depok

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Pegawai
1.	Pendaftaran	2
2.	Pusat Bantuan Hukum	1
3.	Petugas Bank	1
4.	Kasir	1
5.	Informasi	1

6.	Pengambilan Produk Pengadilan	1
----	-------------------------------	---

Sumber: PTSP Pengadilan Agama Kelas I A Kota Depok.

Kemudian secara kualitas Sumber Daya Manusia yang ada pada Pengadilan Agama Kelas I A Kota Depok dirasa masih belum memenuhi kebutuhan yang diperlukan. Hal ini terjadi karena belum adanya pelaksanaan kegiatan Pendidikan dan pelatihan yang diadakan Kepada seluruh petugas yang memberikan pelayanan tersebut dan adanya keterbatasan jumlah petugas sehingga ditemukannya petugas yang memegang lebih dari tugas pada bidang yang berbeda. Dengan adanya kendala tersebut maka menjadi sebuah hambatan pada implementasi dari kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sehingga terjadi keterlambatan dalam proses pemberian pelayanan.

Selain itu juga berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Agama Mahkamah Agung Republik Indonesia BAB VI Pasal 29 bahwasanya layanan posbakum, bank, PT Pos dan layanan dari penyedia jasa eksternal lainnya diintegrasikan dalam PTSP. Akan tetapi, pada Pengadilan Agama Kelas I A Kota Depok pelayanan Pos Indonesia dan bank ini tidak dalam PTSP dikarenakan keterbatasan lahan yang ada sehingga belum semuanya terintegrasi dalam satu pintu.

KAJIAN TEORITIS

Kebijakan

Carl Friedrich memandang kebijakan sebagai suatu arah tindakan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu yang memberikan hambatan-hambatan dan peluang-peluang terhadap kebijakan yang diusulkan untuk menggunakan dan mengatasi dalam rangka mencapai suatu tujuan atau merealisasikan suatu sasaran atau suatu maksud tertentu. Lalu menurut James Anderson kebijakan ialah arah tindakan yang mempunyai maksud yang ditetapkan oleh seorang aktor atau sejumlah aktor dalam mengatasi suatu masalah atau suatu persoalan. (Winarno, 2012).

Selain itu Richard Rose menyarankan bahwa kebijakan hendaknya dipahami sebagai serangkaian kegiatan yang sedikit banyak berhubungan beserta konsekuensi-konsekuensinya bagi mereka yang bersangkutan daripada sebagai suatu keputusan tersendiri, maksud dari definisi ini ialah kebijakan dapat dipahami sebagai arah atau

pola kegiatan dan bukan sekedar suatu keputusan untuk melakukan sesuatu. Kemudian Budi Winarno mengasumsikan bahwa kebijakan merupakan suatu kegiatan beserta konsekuensinya yang banyak berhubungan dengan mereka yang bersangkutan untuk mencapai suatu keputusan tersendiri. (Winarno, 2012)

Ada empat faktor pendukung menurut Edwards III dalam mengimplementasikan kebijakan yakni :

a. Komunikasi (*communication*).

Implementasi kebijakan dapat berjalan efektif, apabila yang bertanggung jawab dalam proses implementasi kebijakan tersebut, memahami apa yang harus dilakukan. Perintah dalam mengimplementasikan kebijakan harus disampaikan secara jelas, akurat dan konsisten kepada orang yang benar-benar mampu dalam melaksanakannya. Jika pesan dan perintah kebijakan yang diberikan tidak jelas dan tidak terspesifikasikan, maka kemungkinan besar akan terjadi kesalah pahaman dan kebingungan ditingkat implemator, khususnya dalam memahami deskripsi tugas yang harus dilakukan.

b. Sumber daya (*resources*).

Pentingnya keahlian yang tepat pada staf, informasi yang cukup dan relevan tentang cara mengimplementasikan kebijakan dan terjadi penyesuaian terhadap siapa saja yang terlibat dalam implementasi kebijakan. Kewenangan untuk meyakinkan bahwa kebijakan ini dilakukan dengan maksud tertentu, dan berbagai fasilitas (termasuk bangunan, peralatan, tanah, dan persediaan). Termasuk di dalamnya untuk kepentingan publik.

c. Sikap pelaksana (*dispositions or attitudes*).

Jika implementasi diharapkan berlangsung efektif, maka implemator bukan hanya mengetahui apa saja yang harus dilakukan dalam melaksanakan kebijakan, tetapi mereka juga cenderung memiliki sikap positif untuk melaksanakan kebijakan tersebut.

d. Struktur birokrasi (*bureaucratif structure*).

Meskipun ketiga poin di atas telah berjalan sesuai dengan yang diharapkan, namun terkadang proses implementasi kebijakan masih terhambat oleh in-efisiensi struktur birokrasi. Fragmentasi organisasi dapat menghambat koordinasi yang diperlukan guna keberhasilan proses implementasi sebuah kebijakan. Disisi lain kebijakan membutuhkan kerja sama yang melibatkan banyak orang, hal ini menyebabkan terbuangnya sumberdaya langka, menutup kesempatan, menciptakan kebingungan, menggiring kebijakan-kebijakan untuk tujuan silang, dan mengakibatkan fungsi-fungsi penting terlupakan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan secara kualitatif dalam (Farida, 2014) bahwa penelitian dimana penelitian ini diutamakan pemahaman yang tinggi dan penafsiran yang baik serta mendalam berdasarkan kenyataan, fakta dan makna yang harus relevan. Menurut (Creswell, 2009) menjelaskan bahwa kualitatif merupakan penelitian dalam memahami dan mengeksplorasi dari sejumlah makna kelompok atau individu. Lebih lanjut (Creswell, 2009) menyatakan penelitian kualitatif mempunyai proses melibatkan upaya yang penting, dengan pertanyaan yang diajukan lalu mengumpulkan data dari partisipan yang spesifik, menganalisa dengan cara induktif dari khusus ke umum dan menafsirkan berbagai data.

Dalam proses pengumpulan data dilaksanakan dengan melakukan wawancara secara mendalam berdasarkan indikator implementasi kebijakan menurut George C. Edward III sehingga pertanyaan yang diberikan sesuai dengan permasalahan yang ada pada penelitian ini. Selanjutnya melakukan observasi yang dilakukan dengan mencatat hasil dari pengamatan di lokasi penelitian secara langsung mengenai proses implementasi kebijakan pelayanan terpadu satu pintu untuk mendapatkan informasi dan data sebanyak-banyaknya. Selanjutnya perlu adanya dokumentasi yang dimuat untuk memperkuat data yang telah diperoleh melalui wawancara dan juga observasi. Menurut Sugiyono (2018:476) dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam melakukan pengukuran terhadap Tingkat keberhasilan implementasi kebijakan pelayanan terpadu satu pintu di Pengadilan Agama Kota Depok akan disesuaikan dengan hasil berdasarkan indikator implementasi kebijakan menurut Edward III, yaitu:

A. Komunikasi

Untuk mengukur Tingkat keberhasilan komunikasi dalam pelaksanaan implementasi kebijakan pelayanan terpadu satu pintu maka terdapat 3 aspek utama yang

dapat dijadikan sebagai tolak ukur keberhasilan komunikasi yang dilakukan, yaitu transmisi, kejelasan dan konsistensi dengan hasil sebagai berikut:

1. Tranmisi

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu pihak Pengadilan Agama Kelas I A Kota Depok yang terdiri dari Hakim yang bertugas sebagai Humas, Panitera Muda dan staf bagian pelayanan bahwa terkait pemahaman kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan dengan adanya Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Agama Depok mengikuti regulasi yang ditetapkan. Pada Pengadilan Agama Depok ini telah memahami isi dan mengerti teknis dalam pelaksanaannya. Komunikasi yang dilakukan secara langsung oleh pihak Pengadilan Agama Depok dengan diterapkannya briefing mengenai mekanisme pelaksanaan tersebut. Sedangkan, komunikasi secara tidak langsung nantinya akan disampaikan melalui Panitera Muda sebagai penanggung jawab dari Pelayanan Terpadu Satu Pintu.



Gambar 1.1 Briefing bersama staf Pengadilan Agama Depok

Sumber: Dokumentasi Pengadilan Agama Depok, 2023

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada pihak masyarakat mengenai aspek dari transmisi ini bahwa masyarakat sendiri belum mengetahui isi dari kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas dalam pelayanan. Tidak adanya petugas yang mensosialisasikan kebijakan tentang Pelayanan terpadu Satu Pintu ini, adanya masyarakat yang belum mengetahui dan memahami pelaksanaan dari kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Pengadilan Agama Kelas I A Kota Depok.

Maka dari itu dapat dikatakan bahwa seluruh pegawai yang memberikan pelayanan terpadu satu pintu di Pengadilan Agama Kota Depok telah memahami isi dan pelaksanaan teknis serta paham akan isi dari kebijakan tersebut. Namun ditemukan bahwa Masyarakat sebagai penerima dari layanan tersebut belum mengetahui isi dari kebijakan tersebut, hal ini dikarenakan masyarakat merasa tidak adanya sosialisasi yang dilakukan sehingga informasi mengenai isi dari kebijakan tersebut tidak diketahui oleh Masyarakat.

2. Kejelasan

Dalam melakukan komunikasi antara pelaksana kebijakan tentunya harus memiliki kejelasan dan tidak boleh membingungkan sehingga tidak terjadinya sebuah hambatan dalam pelaksanaan implementasi kebijakan. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan mengenai aspek kejelasan komunikasi dalam melaksanakan sosialisasi yang dilakukan oleh Pengadilan Agama Kota Depok sebagai pemangku kebijakan bahwa sosialisasi komunikasi kepada masyarakat dapat dilakukan secara online melalui *Website* resmi atau sosial media. Selain itu juga sosialisasi yang dilakukan dapat dilakukan secara langsung, bisa melalui Ketua sendiri yang turun langsung ke lapangan atau melalui duta layanan yang telah dibentuk. Namun sosialisasi yang dilakukan dengan cara turun ke lapangan secara langsung untuk bertemu dengan Masyarakat masih belum dapat dilaksanakan. Pegawai hanya memberikan informasi secara online dengan tidak diberikan penjelasan yang lebih detail. Sehingga masih terdapat Masyarakat yang belum mengetahui terkait penggunaan sosial media untuk penyebaran informasi tersebut.



Gambar 1.2 Website Pengadilan Agama Depok

Sumber: *Website* Pengadilan Agama Depok, 2023



Gambar 1.3 Sosial Media Pengadilan Agama Depok

Sumber: *Instagram* Pengadilan Agama Depok

3. Konsistensi

Berdasarkan wawancara dan observasi yang telah dilakukan pada aspek konsistensi mendapatkan hasil bahwa dalam melaksanakan tugasnya Pengadilan Agama Kota Depok berkomitmen memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya Kepada Masyarakat berdasarkan pedoman pelayanan yang dikeluarkan oleh Mahkamah Agung. Selain itu juga dengan adanya kebijakan pelayanan terpadu satu pintu menghasilkan sebuah pengawasan terhadap kinerja staff pelayanan sehingga dalam memberikan pelayanan tersebut harus memenuhi prosedur yang telah ditetapkan dengan kata lain Pengadilan Agama Kota Depok menjaga konsistensi dalam memberikan pelayanan. Namun masih ada beberapa hambatan yang menjadi kendala sehingga pelayanan yang diberikan belum maksimal

B. Sumber Daya

1. Staff

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa Pengadilan Agama Kota Depok memiliki 53 pegawai ataupun staff yang telah memahami isi dari kebijakan tersebut dan mampu melaksanakan tugasnya dengan baik,

akan tetapi masih terdapat beberapa pegawai yang memiliki latar belakang Pendidikan yang berbeda dengan posisi kerjanya pada saat ini. Kemudian masih ditemukan juga pegawai ataupun staff yang belum responsive dalam memberikan pelayanan Kepada Masyarakat dan ada pegawai yang mendapatkan beban kerja berlebih karena adanya keterbatasan jumlah pegawai yang dimiliki.



Gambar 1.4 Tingkat Pendidikan Hakim dan Pegawai Pengadilan Agama Depok

Sumber: Laporan Pengadilan Agama Depok, 2022.

Berdasarkan hasil dokumentasi yang didapatkan bahwa tingkat pendidikan Hakim dan pegawai pada Pengadilan Agama Depok yang paling banyak ditempuh yaitu S1 dengan jumlah 32 orang dan S2 sebanyak 14 orang dengan pangkat yang dimiliki berbeda-beda.

2. Informasi

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan pihak Pengadilan Agama Depok mengenai aspek informasi bahwa telah ada petunjuk teknis pelaksanaan bahwa pihak Pengadilan Agama Depok dalam pelaksanaannya mengacu pada Surat Keputusan Ketua Pengadilan Agama Nomor W10-A22 Tahun 2022 tentang standar pelayanan sebagai informasi petunjuk teknis dalam pelaksanaannya. Namun menurut Masyarakat para petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam memberikan pelayanan ini merasa perlu adanya perbaikan untuk kedepannya, masyarakat tidak mengetahui informasi berupa petunjuk teknis pada saat melakukan pengurusan perkara dikarenakan tidak adanya sosialisasi. Dengan minimnya pegawai yang bertugas di Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini terdapat keterlambatan dalam pelayanannya sehingga mempengaruhi waktu pelayanan.

3. Wewenang

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak informan pada Pengadilan Agama Depok terkait indikator kewenangan bahwa para pelaksana kebijakan telah memahami wewenang yang diberikan, kewenangan ini bersifat formal sehingga dilaksanakan dengan baik. Dengan mengikuti regulasi yang telah ditetapkan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Dalam hal ini wewenang diberikan untuk membrikan pelayanan kepada masyarakat sesuai denagan SOP yang berlaku.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan terkait indikator wewenang didapati bahwa dalam menjalankan implementasi PTSP pada Pengadilan Agama Kota Depok hampir secara keseluruhan pimpinan dan petugas telah memahami wewenang sesuai dengan yang diberikan.

4. Fasilitas

Berdasarkan observasi dan wawancara yang telah dilakukan maka dapat diketahui bahwa Pengadilan Agama Kota Depok dalam mengimplementasikan PTSP ini mempunyai ruangan PTSP yang tidak terlalu luas dan kursi yang ada pada ruang tunggu didalam juga sedikit, sehingga jika terjadinya antrian yang cukup banyak masyarakat menunggu pada area luar PTSP. Fasilitas toilet yang belum memadai disekitar PTSP dan kantor Pos yang tidak berada dalam PTSP masih belum terintegrasi dalam suatu kesatuan. Kurangnya fasilitas tambahan seperti komputer untuk penerima pelayanan yang terbatas sehingga harus bergantian dalam pemakaiannya. Pada pihak dari Pengadilan Agama Depok sudah memfasilitasi sesuai dengan ketentuan akan tetapi terhalang oleh lahan dan anggaran. Kemudian ada temuan Masyarakat yang mengeluhkan ruang tunggu yang sudah disediakan tidak terlalu besar serta kursi yang ada pada ruang tunggu tersebut jumlahnya terbatas sehingga terlihat adanya penumpukan Masyarakat saat proses pelayanan sedang diselenggarakan.



Gambar 1.5 Ruang Tunggu Pelayanan PTSP

Sumber: PTSP Pengadilan Agama Depok, 2023.

Berdasarkan hasil dokumentasi saat mengamati lokasi pelayanan, fasilitas sarana dan prasarana yang ada dalam pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang dimiliki oleh Pengadilan Agama Depok belum memadai, ruang pelayanan dan ruang tunggu yang dijadikan satu dikarenakan lahannya terbatas serta kursi yang ada pada ruang tunggu tidak terlalu banyak. Namun, Pengadilan Agama Depok melakukan sebuah perubahan dalam bidang teknologi informasi, yaitu dengan adanya sistem antrian terpadu.

Tabel 1.3 Sarana dan Prasarana Pengadilan Agama Depok

No	Sarana dan Prasarana	Jumlah
1.	Tanah bangunan pemerintah	
2.	Stationery Generating Set	1
3.	Station Wagon	2
4.	Scanner	1
5.	Lemari Besi	10
6.	Lemari Kayu	22
7.	Rak Besi	2
8.	Rak Kayu	7
9.	Filinf Cabinet Besi	12
10.	Brandkas	2
11.	Buffet	1
12.	Roll Opek	1
13.	Papan Visual	1
14.	Mesin Absensi	2
15.	Mesin Antrian	2

16.	Meja Kerja Kayu	76
17.	Kursi Besi	196
18.	Kursi Kayu	6
19.	Sice	8
20.	Bangku Panjang Besi	4
21.	Bangku Panjang Kayu	1
22.	Meja Rapat	4
23.	Meja Komputer	7
24.	Meja Marmer	1
25.	Kasur	3
26.	Meja makan kayu	10
27.	AC Split	28
28.	Televisi	5
29.	Loudspeaker	4
30.	Sound System	1
31.	Microphone	11
32.	Camera Video	1
33.	Pataka	4
34.	Kaca hias	9
35.	Dispenser	4
36.	Mimbar/Podium	1
37.	Palu Sidang	2
38.	Lambang Instansi	3
39.	PC Unit	56
40.	Laptop	32
41.	Camera Conference	1
42.	Server	4

Sumber: Laporan Pengadilan Agama Depok, 2022

C. Disposisi

1. Sikap Pelaksana

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan maka mendapatkan informasi bahwa Pengadilan Agama Kelas I A Kota Depok telah memiliki SOP sendiri dan telah melaksanakan tugasnya sesuai dengan SOP yang mengacu pada Surat Nomor SOP/AP/04 tahun 2017 tentang Administrasi atau prosedur penerimaan perkara pada pelayanan terpadu satu pintu yang menjadi sebuah keharusan untuk mengikuti peraturan yang telah ditetapkan oleh Ketua Pengadilan Agama Kota Depok, sehingga para staff yang memberikan pelayanan dapat bekerja dengan terarah.

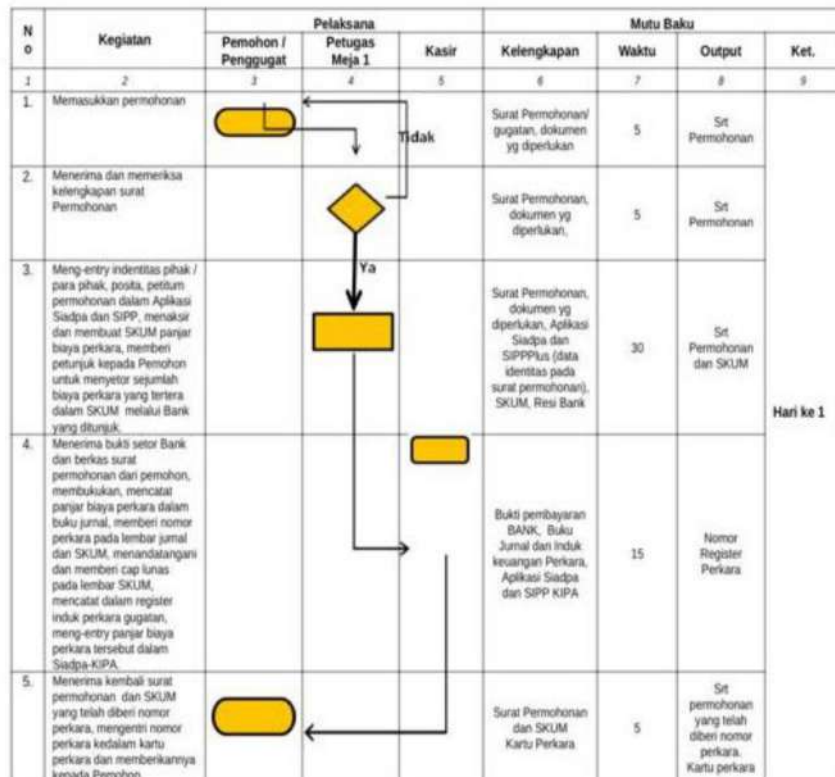
2. Insentif

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan informan Pengadilan Agama terkait indikator insentif dalam pembiayaan jenis perkara dan tunjangan kinerja pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Agama Kelas I A Kota Depok ini memberikan insentif khusus pada petugas bagian pelayanan. Insentif yang ada pada Pengadilan Agama Depok telah ditetapkan oleh DIPA. Untuk setiap jenis biaya perkara yang tersedia di Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini sudah sesuai dengan keputusan dari Ketua Pengadilan Agama Depok dengan biaya perkara yang berbeda-beda tergantung jenis perkaranya. Kemudian dalam hal ini juga dilakukan wawancara kepada pihak masyarakat yang melihat bahwa dalam melakukan pelayanan dikenakan biaya yang berbeda-beda tergantung jenis biaya perkara dan untuk jenis biaya yang ada di Pengadilan Agama Depok telah diatur sesuai dengan keputusan dari Ketua Pengadilan Agama Depok.

D. Struktur Birokrasi

1. Standard Operating Prosedure (SOP)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan maka mendapatkan informasi bahwa Pengadilan Agama Kelas I A Kota Depok telah memiliki SOP sendiri dan telah melaksanakan tugasnya sesuai dengan SOP yang mengacu pada Surat Nomor SOP/AP/04 tahun 2017 tentang Administrasi atau prosedur penerimaan perkara pada pelayanan terpadu satu pintu yang menjadi sebuah keharusan untuk mengikuti peraturan yang telah ditetapkan oleh Ketua Pengadilan Agama Kota Depok, sehingga para staff yang memberikan pelayanan dapat bekerja dengan terarah.



Gambar 1.6 SOP administrasi perkara Pengadilan Agama Depok

Sumber: Laporan Pengadilan Agama Depok, 2022

2. Fragmentasi

Berdasarkan Hasil observasi dan juga wawancara yang dilakukan dengan masyarakat mendapatkan informasi bahwa prosedur pelayanan yang dilakukan oleh Pengadilan Agama Kota Depok sejauh ini sudah cukup baik. Namun demikian dengan pelaksanaan prosedur yang sudah cukup baik dan mengikuti alur SOP yang ada, masyarakat masih merasakan adanya keterlambatan proses pelayanan dan sosialisasi yang belum berjalan.

KESIMPULAN

Berdasarkan rangkaian hasil dan pembahasan mengenai Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Agama Kota Depok dengan menggunakan teori George C. Edward III yang mengemukakan 4 (empat) indikator maka

menghasilkan kesimpulan bahwa pada indikator komunikasi Pengadilan Agama Kota Depok telah melakukan komunikasi yang cukup baik antara pimpinan dengan para petugas. Model komunikasi dilakukan secara langsung dengan melaksanakan briefing sehingga para pegawai memahami setiap tugas yang sudah ditetapkan. Namun komunikasi yang dilakukan antara pihak pelaksana kebijakan dan Masyarakat belum berjalan dengan baik sehingga menyebabkan Masyarakat tidak mengetahui tentang kebijakan PTSP serta prosedur pelayanan yang diberikan. Maka dari itu komunikasi yang dilakukan dianggap masih belum maksimal.

Selanjutnya sumber daya yang berkaitan dengan SDM pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Agama Kota Depok dengan fasilitas pendukung pada pelayanan dan pemberian informasi. Maka dapat disimpulkan bahwa dengan sumber daya yang sudah ada pada Pengadilan Agama Kota Depok belum cukup dalam melakukan penanganan perkara yang masuk ke Pengadilan Agama Kota Depok setiap harinya sehingga terjadinya keterlambatan dalam penyelesaian pelayanan.

Pada indikator disposisi dapat disimpulkan bahwa para pelaksana kebijakan memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan secara baik Kepada seluruh Masyarakat sebagai bentuk komitmen dalam melaksanakan kebijakan dengan melakukan pengawasan dan koordinasi. Hal ini dilakukan sebagai bentuk pencegahan terjadinya kesalahan dalam memberikan pelayanan yang baik, namun masih terjadinya hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan serta tidak adanya sosialisasi yang dijalankan.

Kemudian pada indikator struktur birokrasi mendapatkan kesimpulan bahwa dalam melaksanakan kebijakan pelayanan terpadu satu pintu sudah memiliki Standart Operating Procedures (SOP) tersendiri dan sudah dilaksanakan oleh para petugas pelayanan dengan cukup baik terhadap pemberian layanan Kepada Masyarakat.

DAFTAR REFERENSI

Artikel Jurnal

- Suhartoyo. 2019. Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). *Administrative Law & Governance Journal*. Volume 2 Issue 1, ISSN 2621-2781.
- Berlian Tyasotyningrum & Arsita Putri. 2021. *Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam mewujudkan Pelayanan Prima di Kabupaten Trenggalek*. *Jurnal Mediasosian Ilmu Sosial dan Administrasi Negara*. Volume 5 Nomor 2, September 2021. pISSN 2579-342X e-ISSN 2620-5149.
- Fatah Hidayat, Sutomo & Bagus Sigit Sunarko. 2018. *Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP): Pendelegasian Kewenangan Setengah Hati*. *Jurnal Politico*, Volume 18 Nomor 1, Maret 2018. ISSN 1829-6696.
- Maulana, Akhmad Taufan. 2021. *Evaluasi Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dalamn Upaya Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Pada Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika*. *Jurnal Signal* Volume 10 No 2. ISSN 2580-1090.
- Mutmainna dan Sabri Samin. 2021. *Peran Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Negeri Takalar dalam Mewujudkan Pelayanan yang Sederhana, Cepat, dan Murah*. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Siyasah Syar'iyah*, Voume 2 Nomor 1, Januari 2021.
- Permana, Dian & Hisam Ahyani. 2020. *Implementasi Pendidikan Islam dan Pendidikan Multikultural Pada Peserta Didik*. *Jurnal Tawadhu*. Vol 4, No 1.
- Lenaini, Ika. 2021. *Teknik Pengambilan Sampel Purposive dan Snowball Sampling*. ISSN 2549-7332. Vol 6, No 1, Hal 33-39.
- Prodi Studi Pendidikan Sejarah Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Mataram. 2017. *Historis: Jurnal Kajian, Penelitian dan Pengembangan Pendidikan Sejarah*. ISSN 2549-7332. Vol 1, No 1.

Buku Teks

- Anggito, Albi & Johan Setiawan. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: Jejak Publisher.
- Wahab, Solichin Abdul. 2021. *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi ke Penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta: Paragonatama Jaya.
- Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

M.A, Ibrahim. (2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Pontianak: Perpustakaan Nasional.

Sahya Anggara, 2014. *Kebijakan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.

Mulyadi, D. 2016. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.

Subarsono. 2011. *Analisis Kebijakan Publik (Konsep, Teori Dan Aplikasi)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Islamy, I. 2009. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara. Edward III, George C. 1980. *Implementing Public Policy*. Washington DC: Congressional Quarterly Press.

Winarmo, B. 2014. *Kebijakan Publik: Teori, Proses, dan Studi Kasus*. Jakarta: Buku Seru

Suwitri, 2008. *Konsep Dasar Kebijakan Publik*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Agustino, Leo. 2014. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: IKAPI.

Moeloeng, Lexy J. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Awan, 2016. *Teori dan Analisis Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.

Handoyo, E. (2012). *Kebijakan Publik*. Semarang: Widya Karya..

Pasolong.2013. *Kepemimpinan Birokrasi* Bandung: CV.Alfabeta.

Peraturan Perundang-Undangan:

Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia. Keputusan Direktur Jendral Badan Peradilan Agama tentang Pedoman Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Lingkungan Peradilan Agama Nomor 1403.b/DJA/OT.01.3/8/2008.

Peraturan Presiden Republik Indonesia tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Nomor 97 Tahun 2014.

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

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

Sumber dari internet dengan nama penulis

- Zakky. 2020. *Pengertian Observasi Menurut Para Ahli dan Secara Umum [Lengkap]*. <https://www.zonareferensi.com/pengertian-observasi/>. Diakses pada tanggal 5 Januari 2023.
- Radar Depok. 2023. *Fakta Sejarah Asal Usul Kota Depok*. <https://www.radardepok.com/utama/9468682037/fakta-sejarah-asal-usul-asal-mula-kota-depok>. Diakses pada tanggal 12 Juni 2023.
- Profil baru. 2023. *Daftar Kecamatan dan Kelurahan Depok*. https://profilbaru.com/Daftar_kecamatan_dan_kelurahan_di_Kota_Depok. Diakses pada tanggal 13 Juni 2023.
- Pengadilan Agama Depok. 2023. *Struktur Organisasi Pengadilan Agama Depok*. <https://pa-depok.go.id/>. Diakses pada tanggal 15 Juni 2023.