

MAKALAH
SATU JAM SAJA PTA BANDAR LAMPUNG

IMPLEMENTASI PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP)
PENGADILAN AGAMA TULANG BAWANG TENGAH MENURUT
KEPUTUSAN DIRJEN BADAN PERADILAN AGAMA
MA RI NOMOR 1403.b/DJA/SK/OT.01.3/8/2018



Disusun oleh:
M. AGUS MUSLIM, S.H.I., M.H.

PENGADILAN AGAMA TULANG BAWANG TENGAH
TAHUN 2024

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan di pengadilan agama, dahulu dilakukan dengan sistem beberapa meja yakni kelompok pelaksana teknis yang harus dilalui oleh suatu perkara di Pengadilan Agama, mulai dari penerimaan sampai perkara Penyelenggaraan Administrasi Perkara tersebut di selesaikan, yang dimulai dari meja I, meja II dan meja III. Secara sederhana, meja I bertugas menerima perkara, meja II meregister perkara, dan meja III menyampaikan produk pengadilan. Layanan beberapa meja tersebut hanya untuk penerimaan perkara saja, belum jelas untuk pelayanan selain masalah penerimaan perkara. Pelayanan sering dilakukan oleh orang yang tidak tepat, hingga memberikan celah penyelewengan dan kesan tidak cepat serta tidak transparan, sehingga diperlukan pelayanan yang terintegritasi dalam satu pintu.

Dengan sistem tersebut diharapkan pelayanan yang diberikan menjadi terstruktur dan terukur dan akan meningkatkan hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik serta diharapkan tidak terjadi KKN di Pengadilan Agama Tulang Bawang Tengah. Seperti layaknya suatu sistem pemerintahan yang baik (*good governance*).

Pelayanan terpadu satu pintu PTSP di Pengadilan memberikan pengaruh besar terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Masyarakat lebih mudah dan percaya kepada pengadilan. Cepat dan transparan, kesan yang terbangun dipengadilan. Kepercayaan masyarakat terhadap pengadilan pun meningkat. Masyarakat lebih mudah untuk memperoleh informasi. Cukup datang ke PTSP pengadilan.¹

Pelayanan terpadu satu pintu di pengadilan agama baru terlaksana setelah adanya Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Agama Nomor 1403.b/DJA/SK/OT.01.3/8/2018 tanggal 2 Agustus 2018 tentang Pedoman Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Lingkungan Peradilan Agama. Dalam keputusan tersebut, layanan pokok PTSP tidak hanya tentang penerimaan perkara, tetapi termasuk permohonan informasi dan keluhan/pengaduan, serta seluruh pelayanan terintegrasi melalui petugas PTSP.

Agar PTSP terlaksana dengan optimal, dalam SK Dirjen Badilag disebutkan

¹Direktur Jenderal Badan Peradilan Agama, *Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Agama MA RI Nomor 1403.b/DJA/SK/OT.01.3/8/2018* Tentang Pedoman Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Lingkungan Peradilan Agama, 2018

bahwa layanan PTSP terdiri dari layanan pokok dan layanan penunjang.² Layanan pokok terdiri dari 5 (lima) layanan³ dari petugas pengadilan, sedangkan layanan penunjang minimal 3 (tiga) layanan⁴ dari penyedia jasa eksternal.

Pengadilan Agama Tulang Bawang Tengah sebagai satuan kerja dibawah badan peradilan agama, wajib menerapkan PTSP walaupun dengan keadaan personil yang sangat kurang, yakni hanya 17 (tujuh belas) orang yang mempunyai “NIP” mulai dari pelaksana hingga hakim dan pimpinan. Keterbatasan personil harus tetap diatasi tanpa harus mengurangi pelayanan yang prima kepada masyarakat.

B. Rumusan Masalah

Sebelum masuk ke pembahasan lebih lanjut, agar penulisan makalah ini lebih fokus, akan dibatasi dengan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah implementasi PTSP di Pengadilan Agama Tulang Bawang Tengah telah sesuai dengan Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Agama MA RI Nomor 1403.b/DJA/SK/OT.01.3/8/2018 tentang Pedoman Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Lingkungan Peradilan Agama?
2. Apa saja Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan PTSP di Pengadilan Agama Tulang Bawang Tengah?

² Pasal 15, *Ibid*

³ Pasal 16, *Ibid*

⁴ Pasal 22, *Ibid*

BAB II

PEMBAHASAN

A. Pelayanan Publik

Sebelum membahas lebih lanjut tentang PTSP, penulis menganggap perlu membahas tentang Pelayanan Publik, karena PTSP arahnya adalah untuk pelayanan publik. Untuk itu, penulis akan mendefinisikan pelayanan publik menurut beberapa pakar dibawah ini.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang dan jasa atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.⁵

Pelayanan pengadilan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi masyarakat, khususnya pencari keadilan, yang disediakan oleh Mahkamah Agung dan badan-badan peradilan dibawahnya berdasarkan peraturan perundang-undangan dan prinsip-prinsip pelayanan publik⁶

Menurut Sinambela pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan⁷

Dengan menerapkan standar pelayanan publik dengan baik, diharapkan penyelenggaraan pelayanan publik dapat menghasilkan kepuasan masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggara dituntut untuk menerapkan prinsip *efektif, efisien, inovatif* dan komitmen mutu. Karena orientasi dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat, masyarakat mendapatkan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan atau bahkan melebihi dari harapan masyarakat.

B. Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menurut Keputusan Dirjen Badan Peradilan Agama Nomor 1403.b/DJA/SK/OT.01.3/8/2018

Payung hukum pelayanan terpadu satu pintu dilingkungan peradilan agama berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Agama MA RI Nomor 1403.b/DJA/SK/OT.01.3/8/2018 tanggal 2 Agustus 2018 Tentang Pedoman Pelayanan

⁵ Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

⁶ Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 026/KMA/SK/II/2012 Tentang Standar Pelayanan Pengadilan, hlm.2.

⁷*Ibid hal 11*

Terpadu Satu Pintu di Lingkungan Peradilan Agama. Keputusan tersebut terdiri dari XI bab dan 44 pasal, yang mengatur secara rinci tentang hal-hal yang harus dilakukan setiap pengadilan agama mengenai PTSP yang akan penulis jelaskan di bawah ini.

Dalam keputusan tersebut disebutkan bahwa Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat PTSP adalah pelayanan administrasi peradilan secara terintegrasi, informasi, pengaduan, dan pendaftaran perkara, pembayaran dan pengembalian panjar biaya perkara, hingga penyerahan/pengambilan produk pengadilan melalui satu pintu.⁸ Pengguna layanan PTSP, bukan hanya untuk pihak berperkara tetapi juga untuk pihak yang bukan berkaitan dengan perkara.⁹

Jadi menurut definisi tersebut, setelah adanya keputusan dirjen badilag tersebut, seluruh pelayanan seluruh pelayanan di pengadilan agama seluruhnya harus melalui PTSP, dari awal hingga akhir, baik mengenai pelayanan pendaftaran perkara maupun pelayanan lainnya.

Selanjutnya dalam keputusan dirjen disebutkan ada 3 (tiga) tujuan dibentuknya PTSP, yakni:

- a. Mewujudkan proses peradilan yang sederhana, cepat, dan biaya ringan.
- b. Memberikan pelayanan administrasi yang mudah, pasti, terukur, dan bebas dari korupsi kepada pengguna layanan.
- c. Menjaga independensi dan imparialitas aparaturnya Pengadilan¹⁰

Tujuan pertama yakni proses peradilan yang sederhana, sederhana berarti tidak berbeli-belit dan mudah dilakukan oleh siapa saja, serta pemeriksaan dan penyelesaian perkara dilakukan Penerapan PTSP untuk mempermudah layanan kepada masyarakat serta dapat menyederhanakan pelayanan, dengan cara memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien sesuai dengan asas peradilan yang sederhana, cepat dan biaya ringan sebagaimana diatur dalam Pasal 57 ayat (3) Undang-undang No. 7/1989 jo Pasal 2 ayat (4) Undang-undang No. 48 Tahun. 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman.

Kemudian cepat, disini mengandung arti pemeriksaan dan penyelesaian perkara dilakukan dengan cara yang efisien dan efektif tidak membutuhkan waktu yang lama, tetapi tetap cermat dan teliti dalam memeriksa syarat-syarat pendaftaran dan juga hal-hal yang terkait. Karena semua fasilitas yang berhubungan dengan pelayanan dalam

⁸Direktur Jenderal Badan Peradilan Agama, Pasal 1, *Opcit*

⁹ Pasal 5, *Ibid*

¹⁰ Pasal 3, *Ibid*

pengadilan telah disediakan dalam satu ruangan yang sangat mudah untuk diakses oleh siapa saja selama jam kerja.

Selanjutnya biaya ringan berarti dengan adanya PTSP diharapkan akan menekan biaya perkara seminim mungkin karena seluruh pelayanan dilakukan dalam satu pintu, baik pelayanan dari internal pegawai pengadilan sampai pembayaran melalui bank.

Tujuan selanjutnya, agar pelayanan mudah, pasti, terukur, dan bebas dari korupsi kepada pengguna layanan. Dengan adanya PTSP, pelayanan akan mudah, pasti dan terukur karena ada dalam satu ruangan untuk semua pelayanan, dan bebas dari korupsi karena pelayanan akan mudah diawasi dan dilakukan bukan oleh orang yang pejabat yang berhak menerbitkan putusan atau produk pengadilan.

Selanjutnya, hal yang penting dalam keputusan dirjen menurut penulis dalam hal ini adalah pasal 15 yang menyebutkan bahwa layanan yang diberikan PTSP terdiri dari layanan pokok dan layanan penunjang.

Layanan pokok PTSP meliputi:

1. Permohonan informasi;
2. Pendaftaran perkara;
3. Pembayaran biaya;
4. Penyerahan produk pengadilan;
5. Pengajuan keluhan/pengaduan.¹¹

Setiap layanan pokok tersebut, mempunyai tugas yang sudah diatur dalam keputusan dirjen badilag, seperti tugas petugas pendaftaran perkara diatur dalam pasal 19, tugas petugas pembayaran biaya diatur dalam pasal 20, tugas petugas penyerahan produk pengadilan diatur dalam pasal 21, sedangkan tugas petugas informasi dan pengaduan hanya sedikit disinggung dalam pasal 19, yakni pada prinsipnya petugas layanan informasi dan pengaduan dilakukan oleh masing-masing oleh seorang petugas, namun apabila terdapat kurang SDM, layanan informasi dan pengaduan dapat dilakukan oleh satu orang petugas informasi/pengaduan.

Dari uraian di atas, seharusnya minimal 5 (lima) orang petugas PTSP dari internal pengadilan, atau kalau ada keterbatasan SDM, maka layanan informasi dan pengajuan keluhan/pengaduan dilakukan oleh 1 (satu) orang petugas, sehingga petugas PTSP minimal 4 (empat) orang. Dan seyogyanya dari minimal 4 (empat) orang tersebut hanya

¹¹ Pasal 16, *Ibid*

khusus petugas PTSP, tidak merangkap tugas yang lain, agar tujuan dibentuknya PTSP terpenuhi.

Selain layanan pokok, ada layanan penunjang PTSP, yang meliputi:

1. Pemberian bantuan hukum;
2. Penyetoran panjar biaya perkara;
3. Pembelian meterai dan legalisir; dan
4. Layanan penunjang lainnya.¹²

Sebagai petugas layanan penunjang PTSP tersebut, dijelaskan dalam pasal 23, bahwa layanan penunjang PTSP dilakukan oleh penyedia jasa eksternal, yakni petugas pemberian bantuan hukum adalah posbakum, petugas penyetoran panjar biaya perkara adalah bank, petugas pembelian meterai dan legalisir adalah PT Pos, sedangkan petugas layanan penunjang lainnya adalah pihak lain yang telah mengadakan kerja sama secara resmi dengan pengadilan.

Dengan demikian, dapat dipahami bahwa petugas layanan penunjang PTSP terdiri dari minimal 3 (tiga) jasa eksternal, yakni posbakum, bank, dan pos, yang ketiganya seharusnya *stand by* diruang PTSP pengadilan.

Pada perkembangannya, setelah terbitnya Peraturan Mahkamah Agung tentang administrasi perkara secara elektronik yang dimulai dari Peraturan Mahkamah Agung Nomor 3 Tahun 2018 tentang Administrasi Perkara di Pengadilan secara Elektronik,¹³ petugas pelayanan PTSP tidak hanya terdiri dari yang sudah disebutkan dalam keputusan dirjen badilag tentang PTSP, tetapi perlu ditambah lagi dengan petugas pojok ecourt, terutama untuk membantu pengguna lain.

C. Pelaksanaan PTSP Pengadilan Agama Tulang Bawang Tengah

1. Keadaan Pengadilan Agama Tulang Bawang Tengah

Sebelum membahas Pelaksanaan PTSP, penulis merasa perlu mengungkapkan terlebih dahulu jumlah personil di Pengadilan Agama Tulang Bawang Tengah serta letak geografis Pengadilan Agama Tulang Bawang Tengah, karena sebagaimana yang disebutkan dalam pasal 16 dan pasal 22 keputusan dirjen badilag tentang PTSP, layanan PTSP terdiri dari layanan pokok yang petugasnya berasal dari pegawai

¹² Pasal 22, *Ibid*

¹³ Perma Nomor 3 Tahun 2018 telah dicabut oleh Perma Nomor 1 Tahun 2019, dan Perma Nomor 1 Tahun 2019 telah diubah dengan Perma Nomor 7 Tahun 2022

pengadilan, dan layanan penunjang yang tugasnya berasal dari penyedia jasa eksternal.

Jumlah pegawai Pengadilan Agama Tulang Bawang Tengah per tanggal 2 September 2024 berjumlah 17 orang dengan rincian 1 orang ketua, 1 orang wakil ketua, 2 orang hakim, 1 orang panitera, 1 orang sekretaris, 3 orang panmud, 3 orang kasubag, 1 orang panitera pengganti, 2 orang jurusita, 1 orang pelaksana dibawah kasubag, dan 1 orang CPNS. Selain itu, terdapat 5 orang PPNPN/honorar.¹⁴

Dari pegawai tersebut, yang ideal dan bisa *stand by* menjadi petugas PTSP hanyalah pelaksana, namun dikarenakan hanya ada 1 orang pelaksana, namun diberi tugas sebagai bendahara pengeluaran, maka tidak jadi ideal lagi untuk dijadikan petugas PTSP. Untuk itu, petugas PTSP lebih banyak diambil dari PPNPN dan pegawai tetapi merangkap menjadi petugas PTSP disamping melaksanakan tugas pokoknya.

Petugas PTSP di Pengadilan Agama Tulang Bawang Tengah dari internal pengadilan diatur dalam Surat Keputusan Ketua Pengadilan Nomor 726/KPA.W8-A13/SK/HK.05/VII/2024 Tentang Penunjukan Petugas Pengelola Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pengadilan Agama Tulang Bawang Tengah Tahun 2024, dengan jumlah petugas sebanyak 4 (empat orang), yang terdiri dari 1 orang panitera pengganti ditugaskan sebagai petugas layanan pembayaran, 1 orang jurusita ditugaskan sebagai petugas penyerahan produk pengadilan, 2 orang PPNPN ditugaskan sebagai petugas pendaftaran perkara dan petugas informasi/pengaduan.

Sedangkan untuk letak geografis Pengadilan Agama Tulang Bawang Tengah, terletak di Jalan Tuan Rio Sanak Komplek Perkantoran Pemerintah Daerah Tulang Bawang Barat, Tiyuh Panaragan Kecamatan Tulang Bawang Tengah Kabupaten Tulang Bawang Barat. Pengadilan Agama Tulang Bawang Tengah atau tepatnya dengan koordinat tempat 4° 30' 03,18" LS 105° 07' 06,52" BT. Kantor pengadilan terletak "disamping" kantor bupati, dan tidak jauh dari kantor DPRD.

Walaupun kantor pengadilan terletak dikomplek perkantoran pemerintah daerah, namun komplek perkantoran pemerintah daerah sangat jauh dari pemukiman warga, terlebih sangat jauh lagi dari fasilitas publik lainnya. Sebagai contoh, jarak kantor pengadilan dengan kantor pos Panaragan sekitar 8,2 km,¹⁵ sedangkan jarak dengan

¹⁴ Lihat <https://pa-tulangbawangtengah.go.id/tentang-pengadilan/profile-pengadilan/statistik-pengadilan.html>, diakses tanggal 2 September 2024

¹⁵ Penghitungan jarak menggunakan aplikasi online google maps

bank/gerai ATM terdekat, yakni bank BRI Unit Panaragan 8,1 km.¹⁶ Padahal kantor pos dan bank/gerai ATM merupakan akses paling penting untuk pelayanan PTSP penunjang. Oleh karena itu, faktor penunjang PTSP sangat diperlukan untuk membantu melayani masyarakat, sehingga tujuan PTSP sebagaimana tercantum dalam keputusan dirjen badilag terwujud.

2. PTSP di Pengadilan Agama Tulang Bawang Tengah

Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, karena terbatasnya personil Pengadilan Agama Tulang Bawang Tengah, petugas PTSP terdiri dari 1 orang panitera pengganti sebagai petugas layanan pembayaran, 1 orang jurusita sebagai petugas penyerahan produk pengadilan, dan 2 orang PPNPN sebagai petugas pendaftaran perkara dan petugas informasi/pengaduan. 2 orang PPNPN tersebut selain menjadi petugas PTSP juga masih tetap mengerjakan tugasnya sebagai pramubakti. Untuk tugas dan layanan yang diberikan masing-masing petugas PTSP akan diuraikan di bawah ini.

a. Tugas dan Layanan Petugas Pokok PTSP Pengadilan Agama Tulang Bawang Tengah

a) Tugas dan Layanan Petugas Layanan Pendaftaran Perkara

Mengawali pembahasan tugas petugas layanan pendaftaran perkara, akan penulis sajikan tugasnya menurut keputusan dirjen badilag tentang PTSP dan SK Ketua Pengadilan Agama tentang Petugas PTSP. Menurut keputusan dirjen badilag, tugas petugas layanan pendaftaran perkara yang sebelumnya disebut sebagai petugas meja I meliputi:

1) Pendaftaran perkara gugatan/permohonan tingkat pertama;

[https://www.google.com/maps/dir/Pengadilan+Agama+Tulang+Bawang+Tengah,+Jl.+Diponegoro+Komplek+Perkantoran+Pemda+No.90,+Panaragan,+Kec.+Tulang+Bawang+Tengah,+Kab.+Tulang+Bawang+Barat,+Lampung+34693,+Indonesia/F3GQ%2BGGQ+Kantor+Pos+Panaragan,+Jalan+Brawijaya,+Panaragan+Jaya,+Kec.+Tulang+Bawang+Tengah,+Kab.+Tulang+Bawang+Barat,+Lampung+34693/@-](https://www.google.com/maps/dir/Pengadilan+Agama+Tulang+Bawang+Tengah,+Jl.+Diponegoro+Komplek+Perkantoran+Pemda+No.90,+Panaragan,+Kec.+Tulang+Bawang+Tengah,+Kab.+Tulang+Bawang+Barat,+Lampung+34693,+Indonesia/F3GQ%2BGGQ+Kantor+Pos+Panaragan,+Jalan+Brawijaya,+Panaragan+Jaya,+Kec.+Tulang+Bawang+Tengah,+Kab.+Tulang+Bawang+Barat,+Lampung+34693/@-4.5056354,105.0937514,15z/data=!3m1!4b1!4m14!4m13!1m5!1m1!1s0x2e3f359230613347:0x7bb56eaf8d8e2f36!2m2!1d105.118608!2d-4.500875!1m5!1m1!1s0x2e3f358569deef31:0xce3240db6e68d807!2m2!1d105.088862!2d-4.523661!3e9?entry=tту&g_ep=EgoyMDI0MDgyOC4wIKXMDSoASAFQAw%3D%3D)

4.5056354,105.0937514,15z/data=!3m1!4b1!4m14!4m13!1m5!1m1!1s0x2e3f359230613347:0x7bb56eaf8d8e2f36!2m2!1d105.118608!2d-

4.500875!1m5!1m1!1s0x2e3f358569deef31:0xce3240db6e68d807!2m2!1d105.088862!2d-

4.523661!3e9?entry=tту&g_ep=EgoyMDI0MDgyOC4wIKXMDSoASAFQAw%3D%3D

¹⁶ Penghitungan jarak menggunakan aplikasi online google maps

[https://www.google.com/maps/dir/Pengadilan+Agama+Tulang+Bawang+Tengah,+Jl.+Diponegoro+Komplek+Perkantoran+Pemda+No.90,+Panaragan,+Kec.+Tulang+Bawang+Tengah,+Kab.+Tulang+Bawang+Barat,+Lampung+34693,+Indonesia/Bank+BRI+Panaragan+Jaya,+Panaragan+Jaya,+West+Tulang+Bawang+Regency,+Lampung/@-](https://www.google.com/maps/dir/Pengadilan+Agama+Tulang+Bawang+Tengah,+Jl.+Diponegoro+Komplek+Perkantoran+Pemda+No.90,+Panaragan,+Kec.+Tulang+Bawang+Tengah,+Kab.+Tulang+Bawang+Barat,+Lampung+34693,+Indonesia/Bank+BRI+Panaragan+Jaya,+Panaragan+Jaya,+West+Tulang+Bawang+Regency,+Lampung/@-4.5234963,105.0875808,18.25z/data=!4m14!4m13!1m5!1m1!1s0x2e3f359230613347:0x7bb56eaf8d8e2f36!2m2!1d105.118608!2d-4.500875!1m5!1m1!1s0x2e3f3452f827597b:0xb2696a994133a49c!2m2!1d105.0886152!2d-4.5230984!3e9?entry=tту&g_ep=EgoyMDI0MDgyOC4wIKXMDSoASAFQAw%3D%3D)

4.5234963,105.0875808,18.25z/data=!4m14!4m13!1m5!1m1!1s0x2e3f359230613347:0x7bb56eaf8d8e2f36!2m2!1d105.118608!2d-

4.500875!1m5!1m1!1s0x2e3f3452f827597b:0xb2696a994133a49c!2m2!1d105.0886152!2d-

4.5230984!3e9?entry=tту&g_ep=EgoyMDI0MDgyOC4wIKXMDSoASAFQAw%3D%3D

- 2) Pengajuan upaya hukum banding, kasasi dan Peninjauan Kembali;
- 3) Pendaftaran permohonan konsinyasi;
- 4) Pendaftaran permohonan eksekusi; dan
- 5) Layanan lainnya yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.¹⁷

Sedangkan Pengadilan Agama Tulang Bawang Tengah dalam SK Ketua menyebutkan tugas petugas sebagai berikut:

- 1) Menerima surat gugatan, perlawanan (verzet), pernyataan banding, kasasi, peninjauan Kembali (PK) dan eksekusi;
- 2) Memberikan penjelasan dan menaksir panjar biaya perkara dan eksekusi yang dituangkan dalam SKUM rangkap 4 (empat) dan menyerahkan kepada calon Penggugat/Pemohon untuk disetorkan ke bank.
- 3) Menyerahkan kembali surat gugatan/permohonan kepada calon Penggugat/Pemohon untuk didaftarkan kepada kasir.
- 4) Memberi penjelasan yang dianggap perlu berkenaan dengan perkara yang diajukan.

Berdasarkan uraian diatas, tugas petugas layanan pendaftaran perkara, pada pokoknya menerima pendaftaran tentang perkara dalam bentuk apapun. Di Pengadilan Agama Tulang Bawang Tengah, tugas petugas pendaftaran ditambahkan dengan menaksir biaya untuk mengurangi tugas petugas layanan pembayaran.

Hingga akhir Agustus 2024, layanan yang dilakukan oleh petugas pendaftaran perkara berupa pendaftaran perkara gugatan/permohonan tingkat pertama sebanyak 525 perkara,¹⁸ dan pendaftaran perkara banding sebanyak 2 perkara.¹⁹

Walaupun petugas layanan pendaftaran perkara masih tetap melaksanakan tugas pokoknya sebagai pramubakti, layanan pendaftaran perkara masih bisa dilaksanakan dengan baik.

b) Tugas dan Layanan Petugas Layanan Pembayaran

Dalam keputusan dirjen badilag, tugas petugas layanan pembayaran atau

¹⁷ Direktur Jenderal Badan Peradilan Agama, Pasal 19, *Opcit*

¹⁸ Berdasarkan laporan keadaan perkara (LIPA 1) Pengadilan Agama Tulang Bawang Tengah bulan Agustus 2024

¹⁹ Berdasarkan laporan laporan perkara yang dimohonkan (LIPA 2) Pengadilan Agama Tulang Bawang Tengah bulan Agustus 2024

yang sebelumnya disebut kasir meliputi:

- 1) Penaksiran panjar biaya perkara;
- 2) Pemberian Surat Kuasa Untuk membayar;
- 3) Pembayaran Penerimaan Negara Bukan Pajak;
- 4) Pengembalian sisa panjara biaya perkara;
- 5) Penyerahan bukti-bukti pembayaran;
- 6) Layanan lainnya yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.²⁰

Sedangkan dalam SK Ketua PA Tulang Bawang Tengah, tugas petugas layanan pembayaran adalah:

- 1) Sebagai pelaksana pembayaran biaya (kasir)
- 2) Menerima dan membukukan uang panjar biaya perkara sebagaimana tercantum dalam SKUM pada e-keuangan perkara yang bersangkutan
- 3) Memberi nomor perkara pada SKUM, lembar surat gugatan, permohonan, selanjutnya menyerahkan Kembali berkas perkara yang telah diberi nomor tersebut kepada Penggugat/Pemohon untuk kemudian diserahkan kepada petugas pendaftaran
- 4) Mencatat penerimaan dan pengeluaran uang perkara sesuai dengan pos-pos yang telah ditentukan kepada e-keuangan perkara yang bersangkutan
- 5) Membayar biaya panggilan kepada jurusita yang disertai instrument dan kwitansi
- 6) Membayar sisa panjar biaya perkara yang telah diputus disertai kwitansi pengembalian dan membukukannya

Hingga akhir Agustus 2024, layanan yang dilakukan oleh petugas layanan pembayaran, yakni penerimaan sebesar Rp368,384,000, uang terpakai sebesar Rp190,837,000, dan uang dikembalikan kepada para pihak sebesar Rp155,136,500, dan saldo akhir sebesar Rp386,345,000.²¹

Walaupun petugas layanan pembayaran merangkap sebagai panitera pengganti, dan merupakan satu-satunya panitera pengganti, namun layanan pembayaran dapat terlaksana dengan baik sekalipun layanan harus berhenti sementara ketika petugas layanan pembayaran tersebut sedang melaksanakan

²⁰ Direktur Jenderal Badan Peradilan Agama, Pasal 20, *Opcit*

²¹ Berdasarkan laporan keuangan perkara (LIPA 7) Pengadilan Agama Tulang Bawang Tengah bulan Agustus 2024

tugas pokoknya sebagai panitera pengganti, yakni mengikuti dan mencatat jalannya persidangan.

c) Tugas dan Layanan Petugas Layanan Penyerahan Produk Pengadilan

Tugas petugas layanan penyerahan produk pengadilan atau sebelumnya disebut meja III, dalam keputusan dirjen badilag adalah:

- 1) Penyerahan/pengambilan salinan putusan/penetapan;
- 2) Penyerahan/pengambilan akta cerai; dan
- 3) Penyerahan/pengambilan dokumen-dokumen resmi pengadilan yang ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan.²²

Sedangkan menurut SK Ketua Pengadilan Agama Tulang Bawang Tengah, tugas petugas layanan penyerahan produk pengadilan adalah:

- 1) Menyerahkan salinan putusan/penetapan dan
- 2) Menyerahkan akta cerai kepada para pihak bersangkutan

Layanan yang diberikan oleh petugas layanan penyerahan produk pengadilan hingga akhir Agustus 2024, yakni jumlah Akta Cerai yang diserahkan sebanyak 824²³ dan jumlah salinan putusan/penetapan diserahkan sebanyak 1311 lembar.²⁴

Walaupun petugas layanan penyerahan produk pengadilan merangkap sebagai jurusita, namun layanan penyerahan produk dapat terlaksana dengan baik. Ketika petugas layanan penyerahan produk pengadilan melakukan tugas pokoknya, maka agar tidak terjadi kekosongan ketika ada masyarakat yang membutuhkan layanan penyerahan produk pengadilan, maka tugas layanan akan di"backup" oleh petugas PTSP yang lain dengan izin dan dibawah pengawasan panitera muda.

d) Tugas dan Layanan Petugas Layanan Informasi/Pengaduan

Dalam keputusan dirjen badilag, tidak dijelaskan tugas petugas informasi/pengaduan, yang disebutkan bahwa pada prinsipnya layanan informasi dan pengaduan masing-masing dilakukan oleh seorang petugas, namun dalam hal adanya keterbatasan SDM, layanan informasi dan pengaduan

²² Pasal 21, *Ibid*

²³ Berdasarkan laporan penerbitan akta cerai (LIPA 13) Pengadilan Agama Tulang Bawang Tengah bulan Agustus 2024

²⁴ Berdasarkan laporan hak-hak kepaniteraan lainnya (LIPA 18) Pengadilan Agama Tulang Bawang Tengah bulan Agustus 2024

dapat dilakukan oleh satu orang saja, tanpa menyebutkan lebih lanjut tugas rincinya.

Sedangkan dalam SK Ketua Pengadilan, tugas petugas informasi/pengaduan adalah:

- 1) Menerima dan melayani pihak berperkara/pihak lain yang berkepentingan dalam suatu perkara yang merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Agama Tulang Bawang Tengah
- 2) Sebagai penghubung dengan instansi pemerintah dan Lembaga lain yang terkait dengan suatu perkara
- 3) Sebagai penghubung antara pimpinan Pengadilan Agama Tulang Bawang Tengah dengan pihak yang berhubungan dengan suatu perkara yang akan meminta konfirmasi atas perkara yang dianggap tidak sesuai aturan
- 4) Petugas ecourt dan gugatan mandiri

Sebagaimana yang disebutkan sebelumnya, setelah adanya perma administrasi perkara secara elektronik, untuk membantu penerima layanan, diperlukan petugas pojok ecourt dan gugatan mandiri, maka tugas ini ditambahkan kepada petugas layanan informasi/pengaduan. Pojok ecourt dan gugatan mandiri ini sangat diperlukan karena masyarakat masih banyak yang belum memahami perihal elektronik, sehingga diperlukan bantuan dari petugas.

Hingga akhir Agustus 2024, layanan permohonan informasi di Pengadilan Agama Tulang Bawang Tengah sebanyak 317 layanan.²⁵ Sedangkan layanan ecourt yang diberikan hingga akhir Agustus 2024 sebanyak 432 perkara.²⁶

Walaupun petugas layanan informasi/pengaduan masih tetap melaksanakan tugas pokoknya sebagai pramubakti, layanan informasi/pengaduan masih bisa dilaksanakan dengan baik.

b. Petugas Layanan Penunjang PTSP Pengadilan Agama Tulang Bawang Tengah

Layanan penunjang PTSP seyogyanya terdiri dari minimal 3 layanan penyedia jasa eksternal, yakni, petugas pemberian bantuan hukum (posbakum), petugas penyeteroran panjar biaya perkara (bank), dan petugas pembelian meterai

²⁵ Berdasarkan laporan informasi Pengadilan Agama Tulang Bawang Tengah bulan Agustus 2024

²⁶ Berdasarkan laporan ecourt Pengadilan Agama Tulang Bawang Tengah bulan Agustus 2024

dan legalisir (PT Pos), namun di Pengadilan Agama Tulang Bawang Tengah yang tersedia baru petugas posbakum, sedangkan petugas penyetoran panjar biaya perkara (bank) dan petugas pembelian meterai dan legalisir (PT Pos). Padahal setiap perkara akan selalu berhubungan dengan kedua layanan tersebut, dan ini akan sangat menyulitkan penerima layanan karena jaraknya bank dan kantor pos dari Pengadilan Agama Tulang Bawang Tengah lebih dari 8 km.

Pengadilan Agama Tulang Bawang Tengah pernah mengupayakan agar petugas dari kantor pos bisa memberikan layanan di PTSP pengadilan, namun dikarenakan ada syarat-syarat yang belum bisa terpenuhi, pelayanan belum bisa dilaksanakan. PT Pos bersedia buka gerai di PTSP jika dalam 1 bulan minimal 1000 transaksi karena keterbatasan SDM kantor pos serta menghitung margin keuntungan.²⁷

Begitu pula dengan layanan bank, Pengadilan Agama pernah mengupayakan layanan agar petugas dari bank bisa memberikan layanan di PTSP pengadilan, namun dikarenakan ada syarat-syarat yang belum bisa terpenuhi, pelayanan belum bisa dilaksanakan. Bank belum bersedia buka gerai di PTSP karena keterbatasan SDM serta menghitung margin keuntungan. Bank juga belum bisa memberikan layanan menggunakan mesin EDC karena untuk bank BSI cabang Tulang Bawang Barat belum bisa menggunakan transaksi dengan *virtual account*.²⁸

c. Faktor Penghambat dan Pendukung Pelayanan PTSP Pengadilan Agama Tulang Bawang Tengah

a) Faktor Penghambat

Seperti yang telah disinggung, untuk layanan pokok PTSP, faktor penghambat pelayanan PTSP Pengadilan Agama Tulang Bawang Tengah adalah kurangnya pegawai, sehingga untuk petugas PTSP dilakukan rangkap jabatan. agar efektif tugas pokok dikurangi dan penambahan personil pada khususnya untuk Pengadilan Agama Tulang Bawang Tengah sehingga untuk mendapatkan hasil pekerjaan yang maksimal hendaknya tidak ada rangkap jabatan, yang pada akhirnya bisa mewujudkan pelayanan publik yang prima dan masyarakat pencari keadilan bisa merasakan dampak baiknya pelayanan,

²⁷ Keterangan didapat dari Kepala Kantor Pos Cabang Kotabumi yang merupakan kantor cabang yang mewilayahi pos kabupaten Tulang Bawang Barat

²⁸ Keterangan didapat dari Kepala KCP BSI Tulang Bawang Barat

Karena kantor pengadilan terletak dikomplek perkantoran pemerintah daerah, namun komplek perkantoran pemerintah daerah sangat jauh dari pemukiman warga, terlebih sangat jauh lagi dari fasilitas publik lainnya. Sebagai contoh, jarak kantor pengadilan dengan kantor pos Panaragan sekitar 8,2 km, sedangkan jarak dengan bank/gerai ATM terdekat, yakni bank BRI Unit Panaragan 8,1 km. Padahal kantor pos dan bank/gerai ATM merupakan akses paling penting untuk pelayanan PTSP penunjang. Oleh karena itu, faktor penunjang PTSP sangat diperlukan untuk membantu melayani masyarakat, sehingga tujuan PTSP sebagaimana tercantum dalam keputusan dirjen badilag terwujud.

b) Faktor Pendukung

Pembinaan kinerja yang dilakukan oleh Pengadilan Agama Tulang Bawang Tengah dengan melakukan *briefing* setiap minggu dimana kegiatan tersebut ditujukan dalam rangka sosialisasi penerapan budaya pelayanan prima pada Pengadilan Agama Tulang Bawang Tengah. Dari segi pemantauan, sejatinya keseluruhan proses pada saat petugas PTSP bekerja harus dimonitoring dan dibuat perubahan bila diperlukan. Pemantauan yang baik akan membuat petugas PTSP untuk lebih disiplin dalam bekerja. Penilaian kinerja diperlukan untuk mengetahui hasil atau tingkat keberhasilan petugas PTSP. Tujuan yang mendasari penilaian kinerja adalah untuk meningkatkan kinerja petugas PTSP secara individu sehingga menyebabkan peningkatan kinerja organisasi secara keseluruhan.

Faktor pendukung dalam penerapan PTSP guna meningkatkan kualitas pelayanan di Pengadilan Agama Tulang Bawang Tengah diantaranya adalah lengkapnya sarana dan prasarana yang tersedia guna mendukung proses pelayanan, adanya inovasi dalam mendukung berjalannya PTSP dimana inovasi tersebut diantaranya adalah Produk Unggulan Petasan (Pelayanan Terpadu Satu Pintu Online, sipandutrasi (Sinergitas Pelayanan Terpadu Terintegrasi). Adminstrasi dan Pelayanan Publik tersebut dibuktikan dengan inovasi-inovasi yang diberikan guna mempermudah para pengguna pelayanan dalam mengakses informasi dan melakukan kepengurusan di Pengadilan Agama Tulang Bawang Tengah. Sistem manajemen PTSP ditunjukkan dengan beberapa proses

diantaranya adalah perencanaan kinerja penerapan beberapa tindakan yang harus dilakukan yaitu front office yang menerapkan 5S (senyum, salam, sapa, sopan, santun. Untuk Penilaian kinerja dilakukan dengan mekanisme survei yang dilakukan kepada masyarakat dimana survei tersebut bertujuan untuk mengukur sejauh mana pelayanan dilakukan dan mampu memberikan kepuasan terhadap masyarakat.)

BAB II PENUTUP

A. Kesimpulan

Model implementasi kebijakan publik adalah pendekatan atau penyederhanaan konsep tentang korelasi diantara unsur-unsur yang paling berpengaruh di dalam keberhasilan atau kegagalan sebuah implementasi kebijakan publik. Kemudahan-kemudahan tersebut ditunjukkan dengan bagaimana mereka mampu mengakses informasi dan memberikan informasi dengan sangat mudah. Hal tersebut tentu saja menjadi salah satu pendukung dalam pelaksanaan pelayanan yang prima.

Pelaksanaan PTSP di Pengadilan Agama Tulang Bawang Tengah sudah sesuai dengan Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Agama MA RI Nomor 1403.b/DJA/SK/OT.01.3/8/2018 tanggal 2 Agustus 2018 Tentang Pedoman Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Lingkungan Peradilan Agama. Karena di PTSP Pengadilan Agama Tulang Bawang Tengah sudah menerapkan seluruh aturan yang ada dalam isi surat tersebut dengan pelaksanaan Petunjuk Teknisnya menjalankan SK Ketua Pengadilan Agama Tulang Bawang Tengah Tengah tentang Tim Implementasi Pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) pada Pengadilan Agama Tulang Bawang Tengah Tengah.

Bahwa sebelum adanya kewajiban untuk menerapkan PTSP, kondisi pelayanan di pengadilan agama masih terdapat sekat-sekat yang memisahkan tiap-tiap ruangan pada bagian pelayanan kepaniteraan. Disamping itu, masyarakat pencari keadilan susah untuk berbicara secara langsung dan jelas dengan petugas pelayanan. Hal ini membuat apa yang dikatakan oleh para pencari informasi atau pencari keadilan dan petugas kurang jelas didengar sehingga dirasakan tidak efektif dan efisien. Merespon masalah tersebut, Secara ideal sebuah badan peradilan haruslah berorientasi pada pelayanan publik yang prima. Sebagai salah satu penjabaran visi badan peradilan yakni terwujudnya badan peradilan yang agung. Dan sejalan dengan agenda reformasi birokrasi berupa peningkatan pelayanan publik. Maka tercetus pemikiran untuk melakukan terobosan atau inovasi dengan mengambil langkah strategis. Menerapkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (*One Gate Integrated Service*) yang transparan dan akuntabel sebagai salah satu solusi, yang meliputi semua urusan administrasi baik bidang teknis maupun nonteknis.

Walaupun PTSP di Pengadilan Agama Tulang Bawang Tengah berjalan, namun

terdapat faktor penghambat pelayanan PTSP Pengadilan Agama Tulang Bawang Tengah adalah kurangnya pegawai, sehingga untuk petugas PTSP dilakukan rangkap jabatan. agar efektif tugas pokok dikurangi dan penambahan personil pada khususnya untuk Pengadilan Agama Tulang Bawang Tengah sehingga untuk mendapatkan hasil pekerjaan yang maksimal hendaknya tidak ada rangkap jabatan, yang pada akhirnya bisa mewujudkan pelayanan publik yang prima dan masyarakat pencari keadilan bisa merasakan dampak baiknya pelayanan,

Karena kantor pengadilan terletak dikomplek perkantoran pemerintah daerah, namun komplek perkantoran pemerintah daerah sangat jauh dari pemukiman warga, terlebih sangat jauh lagi dari fasilitas publik lainnya. Sebagai contoh, jarak kantor pengadilan dengan kantor pos Panaragan sekitar 8,2 km, sedangkan jarak dengan bank/gerai ATM terdekat, yakni bank BRI Unit Panaragan 8,1 km. Padahal kantor pos dan bank/gerai ATM merupakan akses paling penting untuk pelayanan PTSP penunjang. Oleh karena itu, faktor penunjang PTSP sangat diperlukan untuk membantu melayani masyarakat, sehingga tujuan PTSP sebagaimana tercantum dalam keputusan dirjen badilag terwujud.

Sedangkan factor pendukungnya adalah Produk Unggulan Petasan (Pelayanan Terpadu Satu Pintu Online, sipandutrasi (Sinergitas Pelayanan Terpadu Terintegrasi). Adminstrasi dan Pelayanan Publik tersebut dibuktikan dengan inovasi-inovasi yang diberikan guna mempermudah para pengguna pelayanan dalam mengakses informasi dan melakukan kepengurusan di Pengadilan Agama Tulang Bawang Tengah

B. Saran

Untuk perbaikan ke depan hendaknya Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung mengusulkan penambahan pegawai untuk ditempatkan di Pengadilan Agama Tulang Bawang Tengah agar tidak ada petugas yang merangkap jabatan sehingga focus dalam melaksanakan tugas dan memberikan layanan kepada masyarakat.

Selain itu, hendaknya Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Agama MA RI Nomor 1403.b/DJA/SK/OT.01.3/8/2018, diperbaharui dengan menambahkan petugas pojok ecourt, karena keputusan dirjen tersebut belum mencakup tentang petugas ecourt.

DAFTAR PUSTAKA

- Mahkamah Agung RI. *Pedoman Pelaksanaan Tugas dan Administrasi Peradilan Agama Buku II*.
- Mulyawan. 2016. *Birokrasi dan pelayanan publik*, penerbit unpadpress, bandung
- Ismail Nurdin, M.Si.2019.*Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*, Penerbit Media Sahabat Cendekia, Surabaya.
- Ahmad Sumargono, 2009, *Reformasi Birokrasi Menuju Pemerintahan Yang Bersih*, Pusat Kajian Strategi Politik Dan Pemerintahan. PKSPP, Jakakarta.
- Martin Albrow. 1989. *Birokrasi*. PT. Tiara Wacana, Yogyakarta.
- Hardiyansyah, 2018, *Kualitas Pelayanan Publik*, Penerbit Gava Media, Yogyakarta
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 026/KMA/SK/II/2012 Tentang Standar Pelayanan Pengadilan;
- Surat Keputusan Mahkamah Agung Nomor Nomor 1-44 2011 Tentang Pedoman Pelayanan Informasi Di Pengadilan
- Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 026/KMA/SK/II/2012 Tanggal 9 Februari 2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan
- SK Dirjen Badilag Nomor 1403.b/DJA/SK/OT.01.3/8/2018 tentang Pedoman Pelayanan terpadu satu pintu di Lingkungan Peradilan Agama
- Keputusan No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 mengenai pola penyelenggaraan pelayanan
- SK Ketua Pengadilan Agama Tulang Bawang Tengah Tengah tentang Tim Implementasi Pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) pada Pengadilan Agama Tulang Bawang Tengah Tengah.