

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap organisasi menyadari perlunya untuk merencanakan dan mengukur kinerja di era *New Public Management* (Chapman & Dunsire, 1971). Namun, ada pengakuan pragmatis bahwa keluaran dari layanan publik seringkali sangat sulit diukur, sehingga menimbulkan keraguan apakah hal itu mungkin untuk mengelola pelayanan publik sesuai dengan target yang jelas (Carter, Klein, & Day, 1992). Keberadaan organisasi dalam lingkup sektor publik juga tidak terlepas dari adanya sebuah misi yang akan dicapai. Bahkan mereka memiliki visi yang kuat terhadap keberhasilan dalam mencapai sebuah tingkat efisiensi untuk mengelola setiap dana publik agar akuntabel serta dapat menciptakan kepuasan bagi masyarakat (Oja, 2016).

Regulasi yang termuat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang tertera dalam Bab I pasal 1 ayat 1 memberikan penekanan bahwa pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, dalam hal ini masyarakat sebagai penerima pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhannya, termasuk pelayanan yang mudah, murah, cepat, dan terukur. Keseluruhan elemen tersebut harus didapatkan dalam melaksanakan pelayanan. Regulasi tersebut merupakan landasan yang menjadi pedoman bagi semua unit pelayanan penyelenggaraan publik baik dalam lingkup pusat maupun daerah. Secara spesifik pelaksanaannya termuat dalam Peraturan

Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Susanti, 2010).

PERMENPAN RB Nomor 15 Tahun 2014 terkait dengan Pedoman Standar Pelayanan, menjelaskan bahwa standar pelayanan merupakan suatu tolak ukur yang menjadi pedoman serta acuan dalam pelaksanaan pelayanan. Keseluruhan tindakan pelayanan ini merupakan perwujudan dari janji pemerintah yang harus diberikan kepada masyarakat dalam memenuhi mutu, kecepatan pelayanan, keterjangkauan serta pelayanan yang terukur. Pelayanan menjadi salah satu urusan pemerintah, di mana pemerintah sebagai pelayan publik wajib memberikannya kepada seluruh masyarakat dengan ketentuan-ketentuan yang sesuai dengan pedoman penyelenggara pelayanan sektor publik yang baik. Berbagai pedoman tersebut memuat berbagai hal diantaranya adalah tata cara dalam pelayanan, persyaratan dalam pelayanan, kemampuan yang dimiliki oleh petugas pelayanan, kecepatan dalam melakukan pelayanan, keadilan yang harus diterapkan pada seluruh penerima pelayanan, kepastian biaya dalam menjalankan pelayanan serta adanya kepastian jadwal pemerintah dalam menjalankan sebuah pelayanan. Semua elemen tersebut menjadi tanggung jawab dan konsekuensi pemerintah dalam meningkatkan sebuah pelayanan di lingkup sektor publik (Hasan et al., 2019).

Kepuasan dalam pelayanan publik tidak akan terlepas dari terwujudnya sebuah kesejahteraan masyarakat. Kepuasan yang diterima oleh masyarakat terlahir dari adanya kualitas pelayanan yang diciptakan oleh pemerintah yang ditujukan terhadap masyarakat sebagai aktor yang berhak dalam menerima

layanan. Mekanisme tersebut sesuai yang termuat dalam regulasi Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di mana pelayanan publik diartikan sebagai suatu kegiatan yang diperuntukkan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat sebagai warga negara. Hak masyarakat dalam menerima pelayanan publik yang berkualitas dijamin undang-undang sehingga dalam mewujudkannya masyarakat diberikan hak dalam mengutarakan komplain atau menyampaikan keluhan-keluhan dalam pelaksanaan pelayanan ketika pelayanan tersebut tidak sesuai dengan standar dan mutu pelayanan (Meriyani et al., 2022).

Pelayanan publik memiliki konsep dalam memberikan pemenuhan keinginan seluruh masyarakat yang disediakan dan diselenggarakan oleh negara dalam menciptakan sebuah kesejahteraan masyarakat (Ismayanti, 2015). Setiap individu memiliki perbedaan dalam menyikapi pelayanan publik karena harus disesuaikan antara *supply* dan *demand*, sesuai dengan kebutuhan mereka (Ouyang, 2017). Pelayanan publik dikategorikan efektif ketika mampu memenuhi tujuannya, yaitu kepuasan masyarakat. Layanannya harus diselesaikan dengan singkat, cepat, lugas, dan benar (Suhayati, 2017).

Kondisi layanan perijinan yang berbelit-belit, pemenuhan prosedur yang lama, waktu dan biaya yang tidak jelas, serta adanya pungutan ilegal adalah sebuah fenomena yang dapat ditemukan di berbagai sektor pelayanan publik. Pelayanan yang memiliki mekanisme dan konsep seperti ini justru dapat memberikan dampak negatif yang besar terhadap investasi pergerakan perekonomian.

Menjawab tantangan tersebut pemerintah membutuhkan manajemen kinerja yang baik agar hal tersebut menjadi sebuah harapan dalam menjalankan kualitas pelayanan yang maksimal untuk masyarakat. Salah satu kebijakan yang mampu menjawab tantangan tersebut adalah Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Pemerintah menyelenggarakan pelayanan perizinan dan nonperizinan sebagai bagian dari penyelenggaraan PTSP. Proses pengelolaan diawali dengan tahap aplikasi dan diakhiri dengan tahap penerbitan dokumen secara terpusat. Tujuan penyederhanaan layanan adalah untuk mengurangi jumlah waktu, langkah dan uang yang diperlukan untuk melisensikan. Pemberian status hukum kepada orang pribadi atau pelaku usaha melalui pemberian izin atau tanda daftar usaha disebut perizinan. Sementara itu, PTSP diharapkan dapat mempercepat dan mempersingkat proses permohonan perizinan masyarakat (Aneta et al., 2020). Adanya mekanisme penyederhanaan yang ditawarkan dalam mengintegrasikan perizinan seluruh pelayanan yang dapat dilaksanakan dalam satu tempat menjadi suatu mekanisme baru yang dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik serta mengurangi adanya praktik pungli yang selama ini banyak terjadi.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam implementasinya juga diterapkan oleh Pengadilan Agama Singaraja sesuai Peraturan yang tertuang dalam Surat Keputusan Ketua Pengadilan Agama Singaraja Nomor W22-A6/189/Hk.05/1/2021 tentang Standar Pelayanan Peradilan pada Pengadilan Agama Singaraja, memberikan penekanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Pengadilan Agama Singaraja bagi pencari keadilan dan masyarakat.

Sistem pelayanan di Pengadilan Agama Singaraja telah menerapkan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dengan cukup maksimal. Hal tersebut dibuktikan dengan pemaparan data di bawah ini:

Tabel 1.1 Pelayanan Pengadilan Agama Singaraja

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan
1.	Kesesuaian prasarat pelayanan	3,69	Sangat Baik
2.	Kemudahan prosedur pelayanan	3,66	Sangat Baik
3.	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,48	Baik
4.	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3,42	Baik
5.	Kesesuaian produk pelayanan	3,69	Sangat baik
6.	Kompetensi/kemampuan petugas	3,73	Sangat Baik
7.	Perilaku petugas pelayanan	3,74	Sangat Baik
8.	Kualitas sarana dan prasarana	3,82	Sangat Baik
9.	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,71	Sangat Baik
	Rata-Rata tertimbang	3,66	Sangat Baik

Sumber : Data Pengadilan Agama Singaraja, tahun 2021

Keterangan yang dapat di ambil dari tabel yang telah dikemukakan di atas dapat di lihat adanya 9 (sembilan) indikator yang menjadi tolak ukur Pengadilan Agama Singaraja dalam menentukan baik tidaknya mutu dan kualitas pelayanan telah berjalan. Berdasarkan pada 9 (sembilan) indikator tersebut terdapat 7 (tujuh) indikator yang masuk dalam kategori “sangat baik”. Juga terdapat 2 (dua) indikator yang masih dalam kategori “baik”. Kategori-kategori yang terdapat dalam pemaparan tabel di atas akan penulis jadikan pijakan untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan sistem manajemen PTSP di Pengadilan Agama Singaraja serta faktor pendukung dalam pencapaian pelayanan.

Tabel 1.2 Kesimpulan Hasil Survei

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	91.45
2.	Kategori	Sangat Baik
3.	Unsur Terendah	U4 : kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan
	Unsur Tertinggi	U8: kualitas sarana dan prasarana
4.	Prioritas perbaikan	U3 : kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan U4 : kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan

Sumber : Data Pengadilan Agama Singaraja, 2021

Berdasarkan kesimpulan hasil survei yang telah dipaparkan dalam tabel di atas dapat ditarik sebuah benang merah di mana nilai IKM (Index Kepuasan Masyarakat) dalam kualitas pelayanan yang ada di Pengadilan Agama Singaraja berada pada angka 91,45 dengan kategori sangat baik. Namun terdapat dua indikator yang masih harus menjadi perhatian, di mana kecepatan waktu dan kewajaran biaya masih menjadi sebuah permasalahan, sebab masih menjadi unsur pelayanan yang belum mencapai nilai sempurna seperti 7 (tujuh) indikator pelayanan lainnya.

Berdasarkan pemaparan fenomena di atas maka penulis tertarik meneliti Analisis Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam meningkatkan kualitas pelayanan (Studi Pada Pengadilan Agama Singaraja). Penulis berharap dengan adanya penelitian ini mampu mengungkap mekanisme-mekanisme apa saja yang mampu mendukung pelayanan dapat berjalan dengan baik dan maksimal sehingga masyarakat dapat puas dalam menerima seluruh indikator pelayanan di Pengadilan Agama Singaraja. Kedua, penulis juga berharap agar dengan adanya hasil penelitian ini dapat menambah khazanah dan wawasan bagi

instansi terkait, guna menganalisa kekurangan-kekurangan yang telah ditemukan agar nantinya dapat menjadi perbaikan instansi kedepannya, serta lebih mengembangkan dan mempertahankan kelebihan-kelebihan pelayanan yang telah dilakukan. Ketiga, yang tak kalah pentingnya adalah, semoga dengan hasil penelitian ini dapat menjadi barometer instansi-instansi lainnya untuk dapat menganalisa kelebihan serta kekurangan manajemen terkait PTSP, dan mempresentasikan PTSP yang lebih unggul dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta dapat menumbuhkan citra instansi pemerintah yang *service excellent*, bebas dari korupsi dan gratifikasi.

1.2 Identifikasi Masalah

Beberapa permasalahan yang ada dalam penelitian ini mengarahkan pada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan di Pengadilan Agama Singaraja menimbulkan pertanyaan, apakah manajemen kinerja yang dibentuk dalam sistem kerja guna meningkatkan kualitas pelayanan publik mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik. Pada kenyataannya, berdasarkan survei yang telah dilakukan masih ada indikator yang belum mencapai penilaian “sangat baik” seperti diantaranya adalah kecepatan waktu dan biaya perkara. Dengan demikian, peneliti ingin mengkaji mengenai manajemen PTSP di Pengadilan Agama Singaraja.

1.3 Pembatasan Masalah

Mengingat pembahasan permasalahan yang termuat dalam penelitian ini memiliki cakupan yang luas mengenai Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di

Pengadilan Agama Singaraja, maka peneliti memberikan batasan masalah sebagai berikut:

1. Mekanisme Pelayanan Terpadu Satu Pintu di mana di dalamnya terdapat beberapa inovasi-inovasi yang di buat untuk mempercepat proses pelayanan di Pengadilan Agama Singaraja.
2. Ruang lingkup manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu di mana di dalamnya terdapat perencanaan, pelaksanaan, pemantauan dan penilaian kinerja.

1.4 Rumusan Masalah

Berikut adalah rumusan masalah yang dikaji dalam penelitian ini:

1. Bagaimana implementasi sistem manajemen PTSP terhadap pelayanan publik?
2. Apa saja faktor pendukung dalam penerapan PTSP guna meningkatkan kualitas pelayanan di Pengadilan Agama Singaraja?
3. Bagaimana sistem manajemen PTSP dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Pengadilan Agama Singaraja?

1.5 Tujuan Penelitian

Berikut adalah beberapa tujuan yang diharapkan untuk penelitian ini:

1. Menganalisis implementasi sistem manajemen PTSP terhadap pelayanan publik.
2. Menganalisis faktor pendukung dalam penerapan PTSP guna meningkatkan kualitas pelayanan di Pengadilan Agama Singaraja.

3. Menganalisis sistem manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Pengadilan Agama Singaraja.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Akademis

Jika di lihat secara akademis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan untuk melengkapi studi-studi serta dapat memberikan gambaran tentang manajemen pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

1.6.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian memberikan kontribusi atau masukan, setidaknya akan berguna bagi kemajuan manajemen pelayanan publik bagi instansi terkait sebagai masukan terkait PTSP dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Pengadilan Agama Singaraja.

1.7 Penjelasan Istilah

1. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Pelayanan Terpadu Satu Pintu menjadi sebuah inovasi yang diperuntukkan sebagai pembenahan kualitas pelayanan di seluruh bagian perizinan. Terciptanya inovasi dari program ini menjadi sebuah harapan agar inovasi ini dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Tidak hanya itu, PTSP merupakan inovasi penyederhanaan perizinan yang diciptakan oleh pemerintah guna memperbaiki citra yang selama ini muncul dalam pelayanan publik diantaranya prosedur pelayanan publik yang kaku

serta pelayanan yang berbelit-belit sehingga kurang efektif dan efisien. Dengan adanya inovasi ini diharapkan segala bentuk perizinan dalam pelayanan publik menjadi mudah, cepat dan ramah serta fokus karena terdapat arahan yang jelas didalamnya.

2. Manajemen Pelayanan

Manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai proses yang diterapkan sesuai dengan ilmu yang isinya mencakup penyusunan rencana, implementasi serta koordinasi, yang mana ketiga unsur tersebut bertujuan untuk memaksimalkan pelayanan. Penelitian ini mengkaji terkait manajemen pelayanan yang dilakukan terkait dengan sistem penerapan pelayanan yang ada di Pengadilan Agama Singaraja.

3. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai bentuk tindakan yang terkait erat dengan kemampuan karyawan yang didalamnya terdapat komitmen yang harus dilaksanakan oleh semua elemen yang ada dalam organisasi. Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan yang akan dikaji adalah mengenai tindakan apa saja yang dilakukan oleh karyawan di Pengadilan Agama Singaraja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kualitas pelayanan yang masuk dalam kategori yang di nilai di Pengadilan Agama Singaraja terbagi ke dalam 9 (Sembilan) kategori diantaranya adalah penilaian terkait persyaratan, prosedur, waktu, biaya, sarana dan prasana yang dimiliki serta perilaku pelaksana pelayanan.

1.8 Rencana Publikasi

Setelah rampungnya penelitian ini, direncanakan akan diajukan menjadi sebuah artikel. Penelitian ini merupakan penelitian yang memiliki konsentrasi pada bidang manajemen pelayanan publik. Maka untuk kedepannya peneliti akan meng-*submit* hasil penelitian ini pada jurnal PUBLIK yang diterbitkan oleh LPPM Universitas Taruna Gorontalo, yang sudah berakreditasi Sinta (*Science and Technology Index*) tingkat 4.

