

**ANALISIS PENERAPAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU (PTSP) DI PENGADILAN NEGERI SINGKIL
KABUPATEN ACEH SINGKIL**

SKRIPSI

Diajukan Oleh :

YOHANA
NIM. 160802068

**Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2020 M / 1440 H**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Yohana
NIM : 160802068
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Tempat Tanggal Lahir : Singkil Utara, 2 Mei 1997
Alamat : Gosong Telaga timur, Kecamatan Singkil Utara, Kabupaten Aceh Singkil

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini saya :

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggung jawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 27 Juli 2020

Yang Menyatakan



YOHANA

NIM. 160802068

**ANALISIS PENERAPAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
(PTSP) DI PENGADILAN NEGERI SINGKIL KABUPATEN ACEH
SINGKIL**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan

Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Oleh :

YOHANA

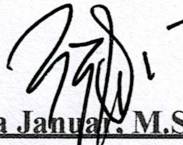
NIM. 160802068

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan

Program Studi Ilmu Administrasi Negara

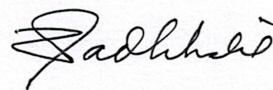
Disetujui untuk dimunaqasyahkan oleh :

Pembimbing I,



Eka Januar, M.Soc.,Sc.
NIP. 198401012015031003

Pembimbing II,



Zakki Fuad Khalil, S.IP., M.Si
NIDN. 2019119001

**ANALISIS PENERAPAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
(PTSP) di PENGADILAN NEGERI SINGKIL KABUPATEN ACEH
SINGKIL**

SKRIPSI

Telah Diuji oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Dalam Ilmu
Administrasi Negara

Pada Hari/Tanggal : Selasa, 28 Juli 2020 M

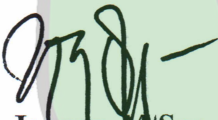
07 Dzulhijjah 1441 H

Banda Aceh,

Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua,

Sekretaris,


Eka Januar, M.Soc., Sc
NIP. 198401012015031003


Zakki Faud Khalil, S.IP., M.Si.
NIDN. 2019119001

Penguji I,

Penguji II,


Dr. Mahmuddin, MSi
NIDN. 2020107202


Dian Rubianty, S.E., Ak., MPA
NIDN. 2017127403

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
UIN Ar-Raniry Banda Aceh




Dr. Ernita Dewi, S.Ag., M.Hum
NIP. 197307232000032002

ABSTRAK

Pelaksanaan Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Negeri Singkil Kelas II, memberikan pelayanan kepada masyarakat pencari keadilan masih belum sempurna. kecepatan pelayanan dan transparansi dalam masih kurang. Begitu pun juga waktu pelayanan yang kurang efisien sangat merugikan masyarakat penerima layanan, sehingga hal ini menimbulkan terjadinya gratifikasi serta tidak dapat mendukung program bebas korupsi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan program PTSP di Pengadilan Negeri Singkil Kelas II, dan untuk mengetahui Apa saja kendala yang dihadapi oleh instansi terhadap penerapan PTSP di Pengadilan Negeri Singkil Kelas II. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, penerapan Program PTSP di Pengadilan Negeri Singkil sudah diterapkan sejak tahun 2017 akan tetapi masih terdapat beberapa masalah seperti sumberdaya manusia yaitu kekurangan jumlah pegawai dalam memberikan pelayanan. Untuk fasilitas atau sarana dan prasarana masih belum memadai seperti komputer, printer, dan alat scaner yang mulai rusak-rusak, dan jaringan internet yang tidak bagus. Dalam penelitian ini ditemukan beberapa kendala dalam penerapan Program PTSP di Pengadilan Negeri Singkil Kelas II. Adapun kendala yang dihadapi yaitu tidak ada pendaftaran PTSP di Pengadilan Negeri Singkil secara online, Jumlah pegawai yang masih kurang, sarana dan prasarana yang belum memadai. Penelitian ini menyimpulkan bahwa dalam penerapan Program PTSP di Pengadilan Negeri Singkil Kelas II belum berjalan dengan efektif karena masih ada sarana dan prasarana yang belum memadai dan kekurangan pegawai dalam menjalankan PTSP.

Kata Kunci : Analisis, Penerapan, Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

A R - R A N I R Y

KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah kita ucapkan Kehadirat Allah SWT, atas segala hidayah dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan peneliti skripsi yang berjudul “Analisis Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Di Pengadilan Negeri Singkil Kabupaten Aceh Singkil”. Skripsi ini merupakan sebuah karya tulis ilmiah yang diperlukan untuk melengkapi persyaratan dalam memperoleh Gelar Sarjana S-1 pada Prodi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Tidak lupa pula shalawat beserta salam semoga tercurah kepada baginda Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan pengikut-pengikutnya.

Dengan ini peneliti menyadari bahwa tanpa dukungan berbagai pihak skripsi ini tidak akan terselesaikan. Oleh karena itu penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak yang telah membantu sepenuh hati, baik berupa ide, semangat, doa, bantuan moril maupun material sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Penghargaan yang tinggi dan ucapan terima kasih sebesar-besarnya yang tidak henti-hentinya penulis ucapkan kepada kedua orang tua tercinta Ayahanda Mardin dan Ibunda Sariani yang telah merawat dan membesarkan serta mendidik penulis dengan penuh kasih sayang dan kesabaran. Akhirnya inilah persembahan yang dapat ananda berikan sebagai tanda ucapan terima kasih dan tanda bakti ananda. Dan juga terima kasih sebesar-besarnya kepada keluarga besar peneliti, Animar (Kakak), Saifan Nur (Abang Ipar) Alfian Bancin (Abang), Doli AD, Ineke Afifah, Nafla Syakira.

Izinkan penulis menyampaikan penghargaan yang tulus dan ucapan terima kasih yang mendalam juga kepada pihak-pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini :

1. Prof. Dr. H. Warul Walidin, AK., MA. Selaku Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Dr. Ernita Dewi, S.Ag., M.Hum. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh
3. Eka Januar, M.Soc.,Sc. Selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh
4. Siti Nur Zalikha, M.Si. Selaku Sekretaris Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh
5. Rasa hormat dan terima kasih yang tidak akan dapat penulis ucapkan hanya dengan kata-kata kepada Bapak Eka Januar, M.Soc.,Sc. dan Bapak Zakki Fuad Khalil, S.IP., M.Si.. Selaku dosen pembimbing yang telah banyak mencurahkan waktu, tenaga, ide-ide, saran dan motivasi dalam membimbing penulis dengan penuh kesabaran sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Ilmu Administrasi Negara yang senantiasa memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan selama perkuliahan.
7. Kepada Kepala Perpustakaan Wilayah beserta seluruh karyawannya dan kepala perpustakaan UIN Ar-Raniry beserta seluruh karyawannya, yang telah memberikan pinjaman buku-buku yang menjadi bahan rujukan dalam penulisan skripsi ini.
8. Kepada para informan yang telah banyak membantu memberikan informasi yang sangat dibutuhkan dalam penulisan skripsi ini. Terima kasih atas waktu dan kesediaannya.
9. Kepada sahabat-sahabat terbaik penulis, Anggota WS (Ria Maharani S.pd, Lusi Yantari Amd.keb, Mirna Wati, Herliana, Pita Annisa Amd,kep) Anggota OTW S.AP (Dwi indayana, Ici Marita Sari, Nur Azizah, Melga Pani Lestrai) Bharatu Taufik Hidayat, Nurismi, Hera Darmayanti, Fahlia (iyok), Adzania Salsabila, Kak Putri Ismail, Cek Mina, Lilis Suryani Elly Asjaini, Juni Rahmat, Nur Ramadhan, dan

teman-teman angkatan 2016 Ilmu Administrasi Negara yang selalu membantu dan menyemangati penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi terdapat berbagai kekurangan dan keterbatasan, untuk itu penulis mengharapkan masukan dan saran-saran yang sifatnya membangun demi kebaikan tulisan ini. Demikian yang dapat penulis sampaikan, semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca, dan akhir kata dengan kerendahan hati, penulis ucapkan terima kasih banyak kepada semua pihak yang telah membantu penulisan skripsi ini.



Banda Aceh, 27 Juli 2020
Peneliti,

YOHANA
NIM. 160802068

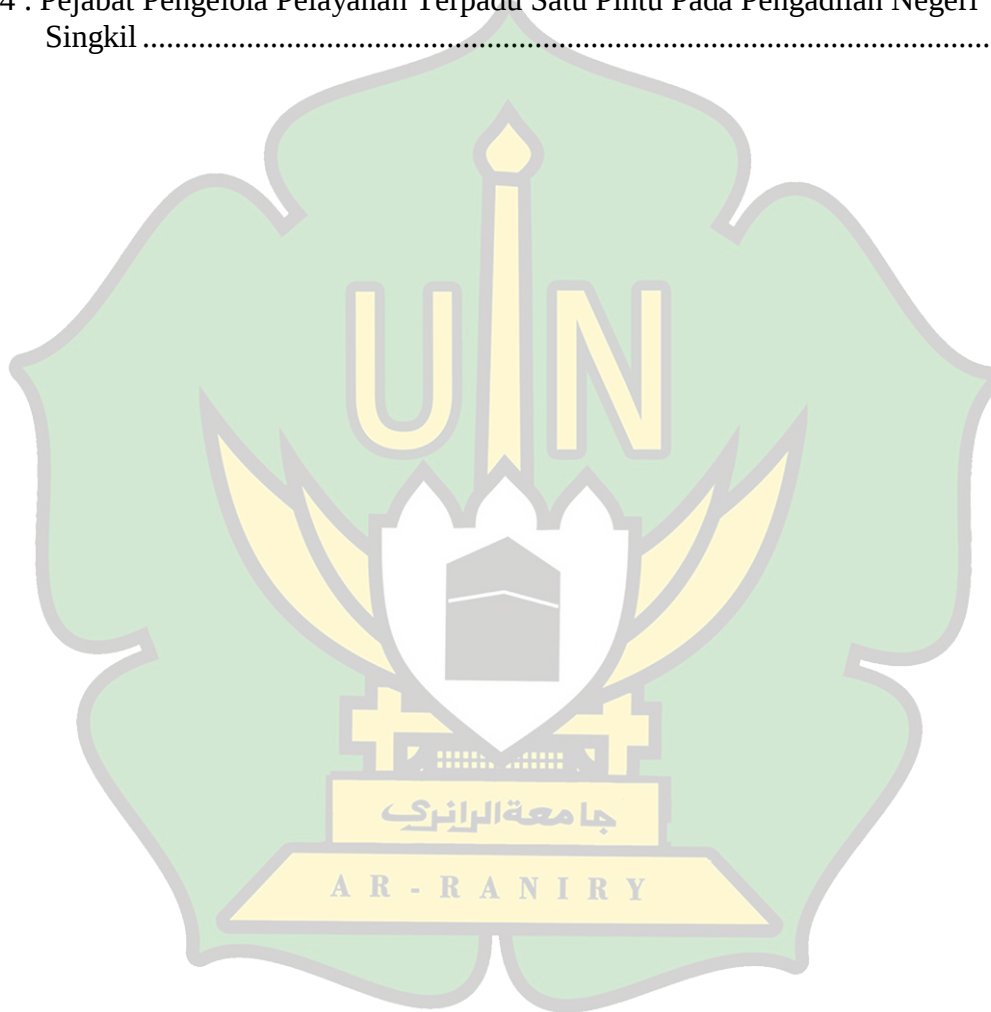
DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	ii
PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iii
PENGESAHAN SIDANG	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	5
1.3. Rumusan Masalah	5
1.4. Tujuan Penelitian	5
1.5. Manfaat Penelitian.....	6
1.6. Penjelasan Istilah.....	6
1.7. Metode Penelitian.....	7
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu	13
2.2. Teori Penerapan.....	15
2.2.1. Pengertian Penerapan.....	15
2.2.2. Implementasi (Penerapan)	16
2.2.3. Indikator Implementasi Kebijakan.....	16
2.3. Teori Pelayanan	18
2.3.1. Pengertian Pelayanan	18
2.3.2. Dimensi Pelayanan	19
2.3.3. Pengertian Pelayanan Publik	20
2.2.2. Model Pelayanan	21
2.4. Teori Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)	22
2.4.1. Pengertian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)	22
2.4.2. Jenis Perizinan dan Non Perizinan Dilayani PTSP	23
2.4.3. Dasar Hukum pelayanan Terpadu Satu Pintu	25
2.4.4. Tingkat Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Daerah	26
 BAB III GAMBARAN UMUM PENELITIAN	
3.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	28
3.1.1. Letak Geografis Kabupaten Aceh Singkil.....	28
3.1.2. Keadaan Penduduk.....	29
3.2. Pengadilan Negeri Singkil Kelas II Di Bawah Wilayah	

Hukum Pengadilan Tinggi/Tipikor Banda Aceh.....	31
3.2.1 Keterangan Gedung Pengadilan Saat Ini	32
3.2.2 Daerah Wilayah Hukum	33
3.2.3 Tempat Sidang Diluar Gedung (Zitting Plaatsen)	34
3.2.4 Data Penduduk Wilayah Hukum Pengadilan	35
3.2.5 Pendidikan	36
3.2.6 Hukum Adat.....	36
3.2.7 Tugas Pokok dan Fungsi Pengadilan Negeri Singkil	37
3.2.8 Visi dan Misi Pengadilan Negeri Singkil	39
3.2.9 Struktur Organanisasi Pengadilan Negeri Singkil	39
3.2.10 Pejabat Pengelola Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Pengadilan Negeri Singkil	40
3.2.11 Jenis-jenis Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Negeri Singkil	40
3.2.12 Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan PTSP Pengadilan Negeri Singkil	41
BAB VI DATA DAN HASIL PENELITIAN	
4.1. Hasil Penelitian	48
4.1.1. Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Negeri Singkil	48
4.2.2. Kendala-kendala yang Dihadapi Dalam Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Negeri Singkil.....	64
BAB V PENUTUP	
5.1. Kesimpulan	68
5.2. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Jumlah Informan.....	9
Tabel 1.2 : Data Penduduk Kabupaten Aceh Singkil Tahun 2018	31
Tabel 1.3 : Sarana pendidikan yang ada di Wilayah Hukum Pengadilan Negeri Singkil ..	38
Tabel 1.4 : Pejabat Pengelola Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Pengadilan Negeri Singkil	42



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : SK Pembimbing Tahun Akademik 2019/2020

Lampiran 2 : Surat Keputusan Dekan Fisip UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Lampiran 3 : Surat Permohonan Izin Penelitian

Lampiran 4 : Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian dari Kantor Pengadilan
Negeri Singkil

Lampiran 5 : Daftar waancara Penelitian

Lampiran 6 : SK Pelayanan Terpadau Satu Pintu (PTSP)

Lampiran 7 : Dokumentasi Penelitian

Lampiran 8 : Biografi Penulis



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas proses penyelenggara pelayanan yang terkait kepentingan publik. Hal ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyebutkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik¹.

Sedangkan menurut keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan yang berlaku².

Ada tiga aspek yang merupakan jenis pelayanan publik, yaitu pelayanan barang, jasa, dan administratif. Wujud pelayanan administratif sendiri berbentuk dari berbagai pelayanan perizinan, baik yang bersifat perizinan maupun non perizinan. Pelayanan perizinan merupakan aspek penting dalam pelayanan publik,

¹ Muhammad Alfisyahrin, *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Indonesia*, (Jakarta : Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2017) hlm. 01

² Arista Atmadjati, *Pelayanan Prima*, (Yogyakarta : Deepublish, 2018) hlm. 08

dimana pelayanan perizinan merupakan segala bentuk tindakan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat yang bersifat legalitas atau melegalkan kepemilikan, hak, keberadaan, dan kegiatan individu atau organisasi³.

Proses penyederhanaan pelayanan publik merupakan suatu keharusan dalam rangka menjawab tuntutan masyarakat dalam upaya peningkatan pelayanan publik yang semakin maju dan berkembang. Proses penyederhanaan pada awalnya dimulai dari pihak pemerintah untuk melakukan pembaharuan. Pembaharuan yang dimaksud yaitu dengan menciptakan “*entrepreneur minded*” dalam organisasi dan menciptakan organisasi pemerintahan yang memiliki sistem pembaharuan diri⁴.

Maka terkait dengan pelayanan perizinan pemerintah berusaha menciptakan suatu sistem pelayanan yang optimal. Salah satu dari tindakan pemerintah adalah mengeluarkan kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) merupakan pelayanan yang dilakukan oleh suatu kantor, dimana masyarakat memerlukan pelayanan apa saja yang dapat dilakukan dengan menghubungi dan menerima layanan dari kantor tersebut. Dengan adanya Pelayanan Terpadu Satu Pintu, aparatur pemberi pelayanan harus benar-benar ditata, diperbaharui, dan dibenahi untuk mengubah citra aparatur yang sebelumnya dipandang lamban (karena birokrasi yang berjalan lambat)⁵.

³ Yusriadi, *Revormasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), hlm. 91-93

⁴ Rizal, Dkk. *Implementasi Pelayann Terpadu Satu Pintu Dikabupaten Enrekang*. Stisip Muhammdiah Rappang. Sindereng Rappang Indonesia. Diakses 21-September-2019

⁵ Liamelanie Ginting, Elisa Susanti, Asep, Sumaryana, *Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Non Perizinan Diukur Dari Kepuasan Masyarakat Dengan Menggunakan Indeks*

Dalam hal ini sudah seharusnya kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) tersebut diterapkan oleh Pemerintah Kabupaten dan Pemerintah Kota sehingga pelayanan publik khususnya pelayanan perizinan dan non perizinan yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau serta meningkatnya hak-hak masyarakat terhadap pelayanan dapat diwujudkan. Saat ini, Mahkamah Agung dan jajaran pengadilan bawahannya berupaya menata, dan menyederhanakan sistem pelayanan publik dengan cara menerapkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 yaitu kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)⁶.

Hal ini merupakan wujud keseriusan Mahkamah Agung dan jajaran pengadilan bawahannya terhadap penerapan PTSP tersebut dilakukan dengan dikeluarkannya Keputusan Direktur Jendral Badan Peradilan Umum Nomor 77/DJU/SK/HM02.3/2/2018 tentang Pedoman Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri. Atas keputusan tersebut maka diterapkanlah Pelayanan Terpadu satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Negeri Singkil agar terciptanya proses pelayanan yang cepat, mudah transparan, terukur sesuai dengan standar yang ditetapkan, dan memberikan pelayanan yang prima, akuntabel, anti korupsi , kolusi dan nepotisme.

Kepuasan Masyarakat. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Padjadjaran. Diakses 21-September-2019

⁶Fatah Hidayat, sutomo, bagus sigit sunarko. *Implementasi pelayanan terpadu satu pintu(PTSP):pendelegasian kewenangansetengah hati(Studi terhadap penyelenggaraan PTSP di badan pelayanan perizina Terpadu kbupaten banyuwangi)*, *Fisip Universitas Jember*. Vol. 18n0.1 diakses23-desember2019.

Penyelenggaraan Pelayanan Teradu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Negeri Singkil dimulai pada tahun 2017 berbenah pada tata dan ruang pelayanan yang ruangnya terpisah dengan para pegawai baik yang fungsional maupun kesekretariatan. Untuk pelayanan Administrasi di Pengadilan Negeri Singkil seperti yang diatur diselenggarakan oleh Kepanitraan Muda Perdata/Kekhususan, Kepanitraan Muda Pidana/kekhususan, Kepanitraan Muda Hukum, Sub Bagian Umum dan Keuangan, dan dilengkapi dengan meja pengaduan dan informasi. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Negeri Singkil juga harus dilaksanakan dengan prinsip keterpaduan, efektif, efisien, ekonomis, koordinasi, akuntabelitas dan aksesibilitas.

Menurut observasi awal yang peneliti lakukan, pelayanan di Pengadilan Negeri Singkil sebelum di terapkanya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) layanan kepada masyarakat pencari keadilan belum sempurna, kecepatan pelayanan dan transparansi yang masih belum baik dan terstruktur, waktu pelayanan yang kurang efisien merugikan masyarakat penerima layanan, sehingga hal ini menimbulkan terjadinya gratifikasi dan tidak dapat mendukung program bebas korupsi.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan suatu kebijakan yang akan melancarkan jalannya penerapan pelayanan terhadap masyarakat di Pengadilan Negeri Singkil, hanya saja penerapan ini masih perlu di tingkatkan lagi dalam hal sarana dan prasarana yang masih kurang memadai, seperti alat-alat

teknologi untuk mempermudah pemberi layanan dan penerima layanan dan kompetensi aparatur terhadap bidang masing-masing atau SDM aparatur.

Maka dari hal tersebut peneliti tertarik untuk Meneliti tentang **“Analisis Penerpan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Negeri Singkil”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis mengidentifikasi beberapa masalah yang akan dijadikan bahan penelitian selanjutnya.

1. Penerapan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) yang dilakukan Pemerintah merupakan bentuk pelayanan yang dibutuhkan masyarakat Kabupaten Aceh Singkil.
2. Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan kebijakan yang melancarkan jalannya penerapan pelayanan terhadap masyarakat.

1.3.Rumusan Masalah

1. Bagaimana Analisis Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Negeri Singkil?
2. Apa saja kendala yang dihadapi oleh instansi terhadap penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Negeri Singkil?

1.4.Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Negeri Singkil.
2. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi instansi saat penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Negeri Singkil.

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian dapat dilihat dari dua segi yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian diharapkan dapat berbagi ilmu pengetahuan dan digunakan sebagai sumber informasi terkait Analisis Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

2. Manfaat Praktis

a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan mengembangkan penelitian tentang Analisis Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

b. Bagi Instansi.

Dengan adanya hasil penelitian dapat menjadi acuan bagi instansi dalam pengembangan pelayanan terhadap masyarakat.

1.6. Penjelasan Istilah

1. Penerapan atau implementasi merupakan suatu kegiatan yang bukan hanya sekedar aktifitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan dilakukan

secara sungguh-sungguh berdasarkan acuan norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan⁷.

2. Pelayanan Terpadu satau Pintu (PTSP) adalah suatu kebijakan pelayanan yang dilakukan oleh suatu instansi yang memberikan pelayanan apa saja yang dapat dilakukan dengan menghubungi layanan dari instansi/kantor tersebut demi mengubah citra pelayanan lebih baik⁸.

1.7. Metode Penelitian

1.7.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan metode penelitian kualitatif. Pendekatan deskriptif menurut Nazir dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan subjek atau objek dalam penelitian dapat berupa orang, lembaga, masyarakat dan yang lainnya yang pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang apa adanya.

Sedangkan metode kualitatif menurut Creswell merupakan suatu pendekatan atau penelusuran untuk memahami gejala sentral. Untuk mengerti gejala sentral tersebut peneliti harus mewawancarai peserta penelitian atau partisipan dengan mengajukan pertanyaan umum dan agak luas. metode ini digunakan dikarenakan data yang dihasilkan bukan berupa angka melainkan berupa kalimat yang dapat diuraikan⁹.

⁷<https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/10672/05.2%20bab%202.pdf>

⁸*ibid.*, Liamelanie Ginting. dkk.

⁹<https://books.google.co.id/books?id=dSpAlXuGUCUC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>. Diakses 11-Desember-2019

1.7.2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian dilakukan. Penetapan lokasi penelitian merupakan tahap yang sangat penting dalam penelitian kualitatif, karena dengan ditetapkannya lokasi penelitian berarti objek dan tujuan sudah ditetapkan sehingga mempermudah penulis dalam melakukan penelitian. Lokasi ini bisa di wilayah tertentu atau suatu lembaga tertentu dalam masyarakat. Untuk memperoleh data primer, lokasi penelitian dilakukan di Kecamatan Singkil Utara.

Lokasi yang diambil dalam penelitian ini ditentukan dengan cara sengaja yaitu kantor Pengadilan Negeri Singkil di Kabupaten Aceh Singkil. Dimana lokasi yang digunakan peneliti merupakan lokasi tempat peneliti menyelesaikan mata kuliah magang. Hal ini akan mempermudah peneliti dalam menemukan data yang diperlukan dalam penelitian guna mengetahui bagaimana Analisis Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di kantor tersebut.

1.7.3. Jenis Dan Sumber Data

Menurut Lofland dalam Moleong sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan yang didapat dari informan melalui wawancara, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain¹⁰.

Sumber data adalah benda, hal, atau orang maupun tempat yang dapat dijadikan sebagai acuan peneliti untuk melakukan analisis data. Untuk

¹⁰ Erie Hariyanto, Ali Al-Humaidy. *Pelaksanaan Corporate Social Responsibility (CTR) Zakat Perusahaan Pada Lembaga Keuangan Syari'ah* (Kadur Pemangkasan : Duta Media, 2017) hlm 43

mendapatkan informasi yang akurat dengan fokus penelitian. Secara umum data penelitian dibagi kepada 2 (dua) jenis, yakni:

1. Data Primer

Dalam penelitian ini, data primer didapatkan melalui wawancara langsung dengan informan yang ditentukan dari keterkaitan informan tersebut dengan masalah penelitian. Wawancara juga dilakukan melalui panduan wawancara. Informan-informan berasal dari unsur pelaksana kebijakan serta beberapa orang yang berkaitan langsung dengan pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Data-data primer ini merupakan unit analisis utama dalam kegiatan analisis data.

2. Data sekunder merupakan data yang melengkapi informasi yang didapat dari sumber data primer berupa:

- a. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.¹¹
- b. Artikel-artikel yang didapat dari surat kabar, majalah, website, dan sebagainya.

1.7.4. Informan Penelitian

Agar lebih terbukti perolehan informasinya, maka peneliti mengajukan beberapa kriteria yang perlu dipertimbangkan dalam menentukan informan dengan teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan (Purposive). Berdasarkan kriteria tersebut, pada penelitian ini informan yang

¹¹Ibid.hlm 08

dipilih adalah mereka-mereka yang dipandang cukup untuk memahami implementasi pelayanan terpadu satu pintu.

No	Informan	Jumlah
1.	Kepala kantor Pengadilan Negeri Singkil	1 Orang
2.	Sekretaris kantor Pengadilan Negeri Singkil	1 Orang
3.	Staf bagian Umum dan Keuangan	1 Orang
4.	Staf bagian Pidana	1 Orang
5.	Staf bagian Hukum	1 Orang
6.	Staf bagian Perdata	1 Orang
7.	Masyarakat penerima pelayanan	5 Orang
Jumlah		10 Oranag

1.7.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Wawancara Burhan Bungin mengartikan wawancara sebagai proses percakapan dengan maksud merekonstruksi mengenai orang, kejadian, kegiatan, organisasi, motivasi, perasaan, dan sebagainya yang dilakukan dua pihak yaitu pewawancara (interview) yang mengajukan pertanyaan dengan yang diwawancarai. Wawancara yang digunakan dalam penelitian adalah dengan menggunakan panduan wawancara serta catatan-catatan wawancara terbuka dan wawancara tak berstruktur. Wawancara terbuka adalah wawancara yang dilakukan terhadap subyek atau narasumber yang telah mengetahui makna dan tujuan dari wawancara yang dilakukan oleh peneliti. Wawancara tidak berstruktur merupakan wawancara yang pertanyaan tidak disusun terlebih dahulu dengan kata lain sangat tergantung dengan keadaan atau subyek.

Wawancara yang peneliti lakukan dengan mewawancarai pemerintah Pengadilan Negeri Singkil, dan kelompok masyarakat.

2. Dokumentasi Menurut Burhan Bungin, yang dimaksud dokumen adalah rekaman peristiwa yang lebih dekat dengan percakapan, menyangkut persoalan pribadi, dan memerlukan interpretasi yang berhubungan sangat dekat dengan konteks rekaman peristiwa tersebut. Dokumentasi yang peneliti lakukan adalah dengan mencatat hasil wawancara, pengambilan foto saat wawancara dan yang berkaitan dengan penelitian¹².

1.7.6. Teknik Analisis Data

Analisis data yaitu mengolah data, mengorganisasi data, memecahkannya dalam unit-unit yang lebih kecil, mencari pola dan tema-tema yang sama. Ada tiga komponen dalam analisis data yaitu:

1. Reduksi data, merupakan proses pemilihan dan pemusatan perhatian pada penyederhanaan data kasar yang muncul dari catatan tertulis di lapangan. Reduksi data juga merupakan suatu bentuk yang mempertegas, memperpendek, membuang data yang tidak perlu dan mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa sehingga dapat mengambil kesimpulan.
2. Penyajian data, suatu rangkaian organisasi informasi yang memungkinkan kesimpulan riset dapat dibuktikan. Penyajian data ini bermaksud untuk menemukan pola-pola yang bermakna serta memberikan kemungkinan adanya penerikan kesimpulan.

¹² <http://digilib.unila.ac.id/27697/3/SKRIPSI%20TANPA%20BAB%20PEMBAHASAN.pdf>. Diakses 12-Desember-2019

3. Menarik Kesimpulan, kegiatan analisis menarik kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan yang mula-mulanya belum jelas akan mengikat menjadi lebih terperinci. Menarik kesimpulan yaitu mensinkronkan hasil wawancara dengan yang terjadi di lapangan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Peneliti telah mencari atau menelusuri dari berbagai sumber yang ada di pustaka dan jurnal. Dari penelitian terdahulu, peneliti tidak menemukan penelitian yang sama dengan judul sipeneliti. Namun peneliti hanya mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penulisan ini.

Berikut merupakan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan peneliti.

1. Jurnal yang ditulis oleh Ayu Amrina Rosyada, (2016) yang berjudul “Analisis Penerapan Prinsip Good Governance dalam Rangka Pelayanan Publik di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kota Samarinda”. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa perlunya keterlibatan masyarakat dalam menilai dan mengevaluasi kualitas pelayanan publik baik dari aturan hukum yang ditegakkan penerapan prinsip transparansi, penerapan prinsip akuntabilitas, penerapan efektif dan efisiensi, dan penerapan responsivitas. Selain itu perlu juga adanya kejelasan lanjutan mengenai kelengkapan berkas-berkas kepada masyarakat agar tidak ada lagi kesalah pahaman¹³.

¹³Ayu Amrina Rosyada. *Analisis Penerapan Prinsip Good Governance dalam Rangka Pelayanan Publik Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kota Samarinda*. Fisip Unmul. Vol 4 no 1. Diakses 18-Maret- 2020

2. Jurnal yang ditulis oleh Leny Ismayanti (2015) yang berjudul “Efektifitas Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Malang”. Dari hasil jurnal ini menyimpulkan bahwa penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Malang kurang efektif dikarenakan kurangnya tenaga ahli sehingga tidak dapat menjalankan fungsi dengan sempurna¹⁴.
3. Jurnal yang ditulis oleh Suhartoyo (2019) yang berjudul “Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)”. Hasil jurnal ini menyimpulkan bahwa strategi yang perlu dikembangkan dalam PTSP yaitu pembentukan Unit Pelayanan (UP) yang memiliki kewenangan khusus dalam pemberian perizinan¹⁵.

Dari beberapa pemaparan di atas hubungan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah sama-sama membahas dan berkenaan dengan Pelayanan Terpadu Satu pintu (PTSP). Namun jika dihubungkan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti terhadap beberapa faktor yang berbeda, yaitu penelitian yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini adalah fokus pada Analisis Penerapan Pelayanan Terpadu Satu pintu (PTSP) di Pengadilan Negeri Singkil. Penelitian ini juga memaparkan mengenai penerapan pelayanan PTSP dan kendala yang dihadapi dalam Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Negeri Singkil.

¹⁴ Leny Ismayanti, *Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Malang*. Fisip. Universitas Brawijaya. Malang vol 4 no 2. 04-Oktober-2019

¹⁵ Suhartoyo, *Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)*, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro, vol 2. No 1. Diakses 17 - Oktober - 2019

2.2. Teori Penerapan Kebijakan

2.2.1. Pengertian Penerapan

Menurut J.S Badudu dan Sutan Mohammad Zain tahun 1996, menyatakan bahwa penerapan adalah hal, cara atau hasil. Sedangkan menurut Lukman Ali tahun 1995, penerapan adalah mempraktekkan, memasang. Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa penerapan merupakan sebuah tindakan yang dilakukan baik secara individu maupun kelompok dengan maksud untuk mencapai tujuan yang telah dirumuskan.¹⁶

Adapun unsur-unsur penerapan meliputi:

1. Adanya program yang dilaksanakan.
2. Adanya kelompok target, yaitu masyarakat yang menjadi sasaran dan diharapkan akan menerima manfaat dari program tersebut.
3. Menurut Wahab tahun 1990 adanya pelaksanaan, baik organisasi atau perorangan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan, pelaksanaan maupun pengawasan dari proses penerapan tersebut.

Menurut Usman tahun 2002, penerapan atau implementasi adalah merupakan suatu aktivitas, aksi, tindakan, yang memiliki mekanisme dalam suatu sistem. Implementasi bukan hanya sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana guna untuk mencapai tujuan kegiatan.

¹⁶ Antonius Atosokhi Gea. Antonina Panca. Yuni Wulandari. *Character Building IV Relasi Dengan Dunia*. (Jakarta. Gramedia.2006) hlm. 344

2.2.2. Implementasi (Penerapan)

Implementasi dapat diartikan sebagai pelaksanaan atau penerapan. Sedangkan dalam kamus bahasa Indonesia, implementasi berarti penerapan. *Browne* dan *Wildavsky* mengatakan bahwa “implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan”. Pengertian tersebut memperlihatkan bahwa makna implementasi yaitu aktivitas, adanya aksi, tindakan, atau mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan hanya sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan penerapan operasionalisasi suatu aktivitas guna mencapai suatu tujuan atau sasaran¹⁷.

Implementasi berasal dari bahasa Inggris yaitu *to implement*. Dalam kamus besar Webster, *to implement* (mengimplementasikan) berarti menyediakan sarana untuk melakukan sesuatu dan untuk menimbulkan dampak/akibat terhadap sesuatu. Sedangkan menurut Van Meter dan Van Horn implementasi adalah tindakan yang dilakukan baik oleh individu/pejabat, kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan untuk mencapai tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan¹⁸.

2.2.3. Indikator Implementasi Kebijakan

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

¹⁷ Arinda Firdianti. *Implementasi Manajemen Berbasis Sekolah Dalam Meningkatkan Prestasi Belajar Siswa*. (Yogyakarta: CV Gre Publishing, 2018) hlm. 19

¹⁸ Udin B. Sore, Sobirin. *Kebijakan Publik*. (Makassar. CV Sah Media : 2017). hlm 121

- 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 kesalahan pemahaman 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 diatas telah berjalan sesuai dengan yang diharapkan, namun terkadang proses implementasi kebijakan masih terhambat oleh *in-efisiensi* struktur birokrasi. *Fregmentasi* 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 terlupakan¹⁹.

2.3. Teori Pelayanan

2.3.1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan publik atau pelayanan umum diartikan sebagai bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun berupa jasa publik yang merupakan prinsip tanggung jawab dan dilaksanakan oleh pihak instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, yang merupakan upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Yang menjalankan pelayanan pelayanan publik pada umumnya adalah pegawai negeri sipil yang telah memenuhi syarat dan mampu memahami cara pelaksanaan pelayanan publik yang telah ditentukan serta diangkat oleh pejabat yang berwenang dan diberikan tugas dalam jabatan negeri, atau tugas Negara yang lainnya²⁰.

Dalam kamus umum bahasa Indonesia tahun 1985 secara harfiah, menurut WJS Poerwadarminta pelayanan adalah menyediakan segala apa yang diperlukan

¹⁹ Erwin Zubair Gobel, Yosef P. Koton. *Pengelolaan Danau Limboto Dalam Perspektif Kebijakan Publik*. (Yogyakarta. CV Budi Utama.2017) hlm 34

²⁰ Jazim Hamidi, Dkk. *Teori Dan Perancangan Hukum Perda* (Malang, UB Press, 2012) hlm.94

orang lain, maka pelayanan itu baru bisa dikatakan “pelayanan” apabila kita sudah mampu menyediakan “segala sesuatu” yang diperlukan pembeli atau pelanggan. Dari kaca mata bisnis sendiri pelayanan atau servis dikatakan pelayanan apabila ada unsur atau syarat yang terpenuhi yaitu, empati kepada pelanggan, yaitu kesadaran dalam melayani, berpandangan ke masa depan, inisiatif, menunjukkan perhatian dan selalu melakukan evaluasi²¹.

Menurut Moenir, dalam bukunya yang berjudul manajemen pelayanan umum di Indonesia bahwa pelayanan merupakan sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Umumnya pelayanan bersifat tidak dapat diraba dan dilihat namun bisa dirasakan akan tetapi ada juga pelayanan yang mencakup hal-hal yang bisa dilihat dan diraba berupa dimesi fisik dan pelayanan itu sendiri²².

Maka dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan usaha yang dilakukan oleh sekelompok orang atau individu untuk membantu atau memudahkan urusan orang lain untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

2.3.2. Dimensi Pelayanan

Menurut Kotler dan Keller (2009), terdapat 5 (lima) indikator yang mendorong jalannya kualitas pelayanan, yaitu :

1. *Tangibility*, yaitu penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan dan bahan komunikasi.

²¹ Mohammad Iqbal. *Mendongkrak Kinerja Bisnis Bengkel Roda-4 Dan Roda-2* (Jakarta.Gramedia. 2004) Hlm.32

²² Antonius Atosokhi Gea. Antonina Panca. Yuni Wulandari. *Character Building IV Relasi Dengan Dunia*. (Jakarta. Gramedia.2006) hlm. 344

2. *Reliability*, merupakan kemampuan dalam melaksanakan layanan yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat.
3. *Responsiveness*, yaitu kesediaan membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat.
4. *Assurance*, pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan.
5. *Empathy*, merupakan kesediaan memberi perhatian yang mendalam dan khusus kepada masing-masing pelanggan.

2.3.3. Pengertian Pelayanan Publik

Ruang lingkup pelayanan publik telah tercantum dalam Konvensi Internasional baik itu tentang hak ekonomi, sosial, dan budaya. Yang meliputi segala aktifitas dan hak-hak dasar masyarakat. Pelayanan publik sudah mengalami perluasan makna, umumnya dipahami sebagai keseluruhan kegiatan pengelolaan pelayanan yang dilakukan pemerintah atau badan hukum lain milik pemerintah. Layanan publik dimaknai sebagai dua pengertian.

1. Pelayanan oleh Negara kepada masyarakat, baik di selenggarakan oleh instansi pemerintah maupun ada hukum lainya milik pemerintah.
2. Pelayanan yang diberikan oleh swasta kepada masyarakat sebagai *customer*-nya.²³

²³ Said Sagaf, Header Akib. *Reformasi Pelayanan Publik Di Negara Berkembang*. (Makassar. Cv Sah Media. 2018) hlm. 169

2.3.4 Model Pelayanan.

Dengan adanya model pelayanan publik maka semua urusan masyarakat atau pelanggan dapat dipenuhi dalam satu kontak, baik secara tatap muka maupun menggunakan media lainya seperti telepon atau internet.

a. Model pelayanan *one stop services* menurut Kubicek dan Hagen memiliki tujuan sebagai berikut :

1. Memberikan perhatian kepada kebutuhan masyarakat dan dunia usaha untuk meningkatkan citra administrasi publik.
2. Interaksi yang efisien dan efektif antara masyarakat dengan instansi publik, dan bahkan dapat menghemat biaya pelayanan administratif.

b. Model pelayanan Bent (dalam kubicek dan hagen) ada tiga jenis model *one stop survices* atau *one stop government* berdasrakan tujaunnya dapat dibedakan menjadi model-model sebagai berikut :

1. Model *First Stop*. Model ini berisi pelayan informasi yang memanadu masyarakat untuk mengetahui jenis-jenis pelayanan publik yang di butuhkannya.
2. Model *Convenience Store*. Model ini akan memuaskan kebutuhan semua masyarkat dengan transaksi di satu kantor atau satu situs internet.

3. Model *True One Stop*. Model ini mengintegrasikan jenis pelayanan dan melibatkan pelayanan publik atau diterjemahkan menjadi pelayanan terpadu satu pintu menurut kubick dan hegen.²⁴

2.4. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

2.4.1 Pengertian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) bukanlah sebuah kebijakan yang baru di dalam manajemen birokrasi. Pembentukan PTSP di suatu daerah merupakan suatu rangka pendekatan dan peningkatan mutu pelayanan terhadap masyarakat serta memperpendek proses pelayanan supaya dapat mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, kepastian, dan terjangkau. Dengan adanya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), pemohon perizinan tidak perlu lagi mengurus berbagai surat dan dokumen di dinas yang berbeda dengan lokasi kantor yang berbeda pula.

Pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) bertujuan untuk mempermudah proses perizinan dalam mendirikan suatu usaha yang selama ini banyak dikeluhkan para pelaku bisnis yang mendapatkan pelayanan perizinan. Masyarakat ataupun investor beranggapan bahwa dalam proses pengurusan dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen perizinan tersebut terlalu lama dalam proses pengelolaan perizinan maupun non perizinan tersebut.

²⁴*Ibid.*Yusriadi. hlm. 87-89

Yang sangat melatar belakangi diperlukannya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) cukup jelas, yaitu penyelenggaraan layanan perizinan dan non perizinan yang cepat, efektif, efisien, transparan dan mampu memberikan kepastian hukum serta dapat mewujudkan hak-hak masyarakat dan investor untuk mendapatkan pelayanan perizinan yang bebas dari pungli, transparan, dan mampu memberikan kejelasan mengenai informasi persyaratan, biaya dan waktunya yang dapat dilakukan dalam satu tempat.

2.4.2 Jenis Perizinan dan Non Perizinan Yang Dilayani di PTSP

PTSP memiliki kewenangan atas beberapa jenis perizinan dan non perizinan, terdapat sekitar 26 bidang sebagai berikut:

1. Lingkungan hidup (LH)
2. Pendidikan
3. Perumahan
4. Penataan ruang
5. Pertanahan yang menjadi Kewenangan daerah
6. Kesehatan
7. Pekerjaan Umum
8. Perindustrian
9. Kehutanan
10. Perlindungan anak dan Pemberdayaan Perempuan
11. Sosial
12. Ketenagakerjaan dan transmigrasi

13. Pertanian dan ketahanan pangan
14. Kehutanan
15. Komunikasi dan informasi
16. Perpustakaan
17. Olahraga dan pemudaan
18. Kebudayaan dan pariwisata
19. Koperasi dan UKM
20. Penanaman modal
21. Perdagangan
22. Pembangunan
23. Energi dan sumber daya Mineral
24. Perikanan dan Kelautan
25. Peternakan
26. Kesatuan bangsa dan Politik dalam negeri

Selain menawarkan layanan tersebut, Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) juga telah melayani berbagai macam investasi yang diantaranya, Izin Penanaman Modal, Izin Usaha Perubahan, dan Izin usaha Perluasan²⁵.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah pola pelayanan yang dilakukan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang dilakukan melalui satu pintu. KEMENPAN Nomor 63 tahun 2004 menyatakan empat pola pelayanan.

²⁵ "Pengadaan, (Eprocurement)". <https://www.pengadaan.web.id/2019/03/pengertian-ptsp.html>(diakses 14-juli-2020, pkl 09:31)

1. Fungsional, pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangan.
2. Terpusat, pola pelayanan diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan.
3. Terpadu, hal ini dibedakan menjadi dua:
 - a. Terpadu satu atap, diselenggarakan satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu.
 - b. Terpadu satu pintu, diselenggarakan satu tempat dengan berbagai jenis pelayanan memiliki keterkaitan proses dan melalui satu pintu²⁶.

2.4.3 Dasar Hukum pelayanan Terpadu Satu Pintu

1. UU No. 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal Pasal 26 ayat (2) dan (3) UU No.25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal disebutkan bahwa:

(2) “PTSP dilakukan oleh lembaga atau instansi yang berwenang di bidang penanaman modal yang mendapat pendelegasian atau pelimpahan wewenang dari lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan perizinan dan non-perizinan di tingkat pusat atau lembaga atau instansi yang berwenang mengeluarkan perizinan dan non-perizinan di Provinsi atau Kabupaten/Kota.” (3) “Ketentuan mengenai tata cara dan pelaksanaan PTSP sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dengan Perpres.
2. Perpres No. 27 Tahun 2009 tentang PTSP di Bidang Penanaman Modal Pasal 1 angka 4 Perpres No. 27 Tahun 2009 menyebutkan bahwa PTSP

²⁶*Ibid*, hlm. 91

adalah penyelenggaraan suatu perizinan dan non-perizinan yang mendapat pendelegasian atau pelimpahan wewenang dari lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan perizinan dan non-perizinan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat. Pasal 2 Perpres No. 27 Tahun 2009 menyebutkan bahwa PTSP di bidang penanaman modal berdasarkan asas:

- a. Kepastian Hukum
- b. Keterbukaan
- c. Akuntabilitas
- d. Perlakuan yang sama dan tidak membedakan asal Negara
- e. Efisiensi berkeadilan.

Pada pasal 3 Perpres No. 27 Tahun 2009 menyebutkan bahwa PTSP di bidang penanaman modal bertujuan untuk membantu penanam modal dalam memperoleh kemudahan pelayanan, fasilitas fiskal dan informasi mengenai penanaman modal, dengan cara mempercepat, menyederhanakan pelayanan, dan meringankan atau menghilangkan biaya pengurusan perizinan dan Non-perizinan²⁷.

2.4.4 Tingkatan pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Daerah

Secara garis besar pelayanan di daerah memiliki empat level tingkat pelayanan yang diselenggarakan oleh Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) ini, yaitu:

²⁷ David Kairupan. *Aspek Penanaman Modal Asing Di Indonesia*. (Jakarta. Pranadamedia Group. 2013) hlm.40-41

- a) Badan PTSP (BPTSP), berada dengan tingkat Provinsi yang statusnya dibawah Gubernur. BPTSP bertugas sebagai monitoring, pembinaan, evaluasi, dan pengendalian terhadap penyelenggaraan pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang dilakukan di Kantor PTSP, Satlak Kecamatan dan Satlak Kelurahan, juga melakukan pelayanan dan Penandatanganan Perizinaan dan Non-Perizinan.
- b) Kantor PTSP (KPTSP), Kantor PTSP berada dengan tingkat Kota dan Kabupaten. KPTSP memiliki tugas seperti melakukan pengendalian terhadap Satlak Kecamatan, serta melakukan pelayanan dan penandatanganan perizinan dan non perizinan, dan dokumen-dokumen yang menjadi kewenangannya.
- c) Satuan Pelaksana (Satlak) PTSP Tingkat Kecamatan Tugas dari Satlak Kecamatan yaitu melakukan pelayanan dan penandatanganan terhadap perizinan maupun non-perizinan serta kepengurusan dokumen-dokumen lainnya di tingkat Kecamatan sesuai dengan kewenangannya.
- d) Satuan Pelaksana (Satlak) PTSP Tingkat Kelurahan, Tugas Satlak Kelurahan yaitu melakukan pelayanan dan penandatanganan terhadap perizinan dan non-perizinan serta pengurusan dokumen lainnya namun hanya di tingkat Desa/Kelurahan sesuai dengan kewenangannya²⁸.

²⁸*Ibid.* Pengadaan, (Eprocurement).

BAB III

GAMBARAN UMUM PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

3.1.1. Letak Geografis Kabupaten Aceh Singkil

Kabupaten Aceh Singkil terbentuk pada tahun 1999 yaitu dengan keluarnya Undang-Undang No. 14 Tahun 1999 tanggal 27 April 1999. Letak geografis Kabupaten Aceh Singkil berada pada posisi 2°02'-2°27'30" Lintang Utara dan 97°04'-97°45'00" Bujur Timur.

Kabupaten Aceh Singkil memiliki batas wilayah administrasi yang meliputi sebelah Utara berbatasan dengan Kota Subulussalam, sebelah Selatan berbatasan dengan Samudera Indonesia, sebelah Timur berbatasan dengan Pripinsi Sumatra Utara dan sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Trumon Kabupaten Aceh Selatan.

Dengan luas daerah 1.857,88 Km² membagi Kabupaten Aceh Singkil kedalam 11 Kecamatan, 16 Mukim, dan 116 Desa. Kabupaten ini terdiri dari dua wilayah, yakni daratan dan kepulauan. Kepulauan yang menjadi bagian dari Aceh Singkil adalah Kepulauan Banyak.

Simpang Kanan mempunyai luas wilayah terluas yaitu 289,96Km² atau 15,61 persen dari luas wilayah kabupaten. Kecamatan Suro merupakan kecamatan

yang memiliki ketinggian Wilayah di Atas Permukaan Laut (DPL) yang terbesar, yaitu 74 meter.²⁹

3.1.2. Keadaan Penduduk

Tabel 1.2

Data Penduduk Kabupaten Aceh Singkil Tahun 2018

NO.	KECAMATAN	LAKI-LAKI	PEREMPUAN	JUMLAH
1	Pulau Banyak	2,306	2,154	4,460
2	Simpang Kanan	8,084	7,981	16,065
3	Singkil	9,909	10,012	19,921
4	Gunung Meriah	20,094	19,429	39,523
5	Kota Baharu	3,321	3,395	6,716
6	Singkil Utara	5,358	5,240	10,598
7	Danau Paris	3,944	3,682	7,626
8	Suro Makmur	4,580	4,510	9,090
9	Singkohor	3,571	3,402	6,973
10	Kuala baru	1,338	1,270	2,608
11	Pulau Banyak Barat	1,632	1,556	3,188
12	Jumlah	64,137	62,631	126,768

Sumber: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil, 06 Juni 2020

Jumlah Penduduk Kabupaten Aceh Singkil pada tahun 2018 adalah 126,768 jiwa, terdiri dari 64,137 jiwa laki-laki dan 62,631 jiwa perempuan. Jumlah penduduk terbanyak terdapat di Kecamatan Gunung Meriah yaitu sebesar 39,523 jiwa, sedangkan kecamatan dengan jumlah penduduk yang paling kecil adalah Kecamatan Kuala Baru yaitu sebesar 2,608 jiwa. Pada tahun 2018 jumlah penduduk laki-laki lebih banyak di bandingkan jumlah penduduk perempuan.³⁰

²⁹ Badan Pusat Statistik Kabupaten Aceh Singkil, *Kabupaten Aceh Singkil Dalam Angka 2018*, 2018, hlm. 3-4.

³⁰ Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil, 60 Juni 2020

Kepadatan penduduk Aceh Singkil tahun 2017 adalah sebanyak 64 jiwa/ Km² . Kecamatan yang paling tinggi kepadatan penduduknya adalah Kecamatan Pulau Banyak yaitu sebanyak 303 orang per kilo meter persegi sedangkan yang paling rendah adalah Kecamatan Pulau Banyak Barat yaitu sebanyak 11 orang per kilo meter persegi.³¹

Bentuk piramida penduduk Aceh Singkil menunjukkan bahwa penduduk usia muda lebih banyak dibandingkan dengan penduduk usia dewasa maupun tua. Yang menarik untuk dikaji lebih dalam adalah sangat sedikit penduduk Aceh Singkil pada rentang usia tua, hal ini disebabkan oleh berbagai faktor diantaranya tingkat kematian penduduk pada rentang usia muda sangat tinggi sehingga hanya sedikit yang mencapai usia tua. Dengan jumlah penduduk produktif yang lebih banyak, pemerintah daerah perlu memperhatikan ketersediaan lapangan kerja yang cukup bagi penduduknya supaya dapat menampung tenaga kerja tersebut.³²

3.2. Pengadilan Negeri Singkil Kelas II Di Bawah Wilayah Hukum Pengadilan Tinggi/Tipikor Banda Aceh

3.2.1. Sejarah Pengadilan

Daerah hukum Pengadilan Negeri Singkil terletak di ujung Selatan bagian barat dari Propinsi Daerah Istimewa Aceh berbatasan langsung dengan Tapanuli di Propinsi Sumatera Utara, pada mulanya adalah merupakan daerah yang paling terisolir karena sulitnya perhubungan. Baru mulai tahun 1984 mendapat titik

³¹ Badan Pusat Statistik Kabupaten Aceh Singkil, *Kabupaten Aceh Singkil Dalam Angka 2018*, hlm.43

³² *Ibid,,* hlm. 44

terang dengan terbukanya jalan darat yang menghubungkan Singkil ke Subulussalam terus ke Tapaktuan yang merupakan ibu Kota Kabupaten dan Medan di Sumatera Utara. Pada zaman penjajahan Belanda terdapat lembaga pengadilan di daerah ini yang disebut musafat yang dikepalai oleh Controleur dengan anggotanya adalah para raja dan datuk (Districts Hoofd). Pada tiap kecamatan terdapat District Gerecht (Pengadilan District) yang diketuai oleh District Hoofd. Susunan peradilan pada waktu itu adalah Controleur didampingi oleh para Raja dan Datuk disertai oleh Qadi yang mengambil keputusannya Hakim (Controleur) terlebih dahulu bermusyawarah tentang kesalahan terdakwa terutama tentang pelanggaran Norma Hukum adat setempat dan akibat atau sanksinya menurut adat setempat, dan kepada Qadi ditanyakan pendapatnya menurut hukum Islam. Setelah mendengar pendapat tersebut barulah hakim memberi putusan dengan berpedoman kepada KUHP.³³

Pada zaman penjajahan Jepang lembaga pengadilan ini bernama Tiho Hoin Meulaboh Shibu yang berkedudukan di Kota Singkil dengan seorang Shoki tanpa hakim, barulah jika ada sidang didatangkan Hakim dari Meulaboh. Pada tiap Kecamatan ada Pengadilan yang dinamakan Ko Huindengan hukum yang dipakai berpedoman pada KUHP, Hukum adat ditambah peraturan-peraturan pemerintah Jepang. Setelah adanya proklamasi kemerdekaan maka berangsur-angsur tersusun Lembaga Pengadilan di Indonesia maka dari itu terbentuklah Pengadilan Negeri Singkil pada tanggal 11 Agustus 1946. Nama-nama Ketua Pengadilan Negeri Singkil yang pernah bertugas di Pengadilan

³³Data Dokumentasi Wilayah Hukum Pengadilan Negeri Singkil Kelas II, Tahun 2018, hlm.1.

Negeri Singkil antara lain :

1. ROESLAN DAHLAN, SH.
2. THAMRIN LUBIS, SH.
3. DANIR L, SH.
4. M. HOESNAN TUKUP, SH.
5. M. SABIR, SH.
6. DEDE SURYAMAN, SH.
7. DWI PURWADI, SH., MH.
8. SYARIP, SH.MH.
9. TONI IRFAN, SH.
10. AS'AD RAHIM LUBIS, SH.MH.
11. SAYED TARMIZI, SH.MH.
12. H. HAMZAH SULAIMAN, SH (Sekarang).³⁴

3.2.2. Keterangan Gedung Pengadilan Saat Ini

Gedung kantor Pengadilan Negeri Singkil di bangun tahun 2008, dengan dana ± Rp.3.4 milyar yang dibangun oleh BRR NAD – NIAS yang luas bangunan 1.004 M². Sedangkan tanah yang luas 15.200 M² adalah pemberian Pemda Kab. Aceh Singkil yang terletak di Desa Ketapang Indah Kec. Singkil Utara Kab. Aceh Singkil. Luas Tanah : 15.200 M Luas Gedung : 1.004 M².

³⁴Data Dokumentasi Wilayah Hukum Pengadilan Negeri Singkil Kelas II, Tahun 2018, hlm. 1-2.

a. Pembagian Ruangan di Lantai I :

Ruangan di lantai I terdiri dari Teras, Ruang PTSP, Ruang Kepaniteraan Muda Pidana, Ruangan Subbag Kepegawaian Organisasi & Tata Laksana, Ruangan Subbag Umum & Keuangan, Ruang Kepaniteraan Muda Perdata, Ruang Kasir, Ruang Ibu Menyusui, Ruang Medbiiasi/Diversi, Ruang PH, PK Bapas, Peksos, Ruang Perpustakaan, Ruang Posyankum, Ruang Panitera Muda Hukum, Ruang Arsip, Ruang Server, Ruang Kasubbag Perencanaan TI & Pelaporan, Ruang Teleconprence, Ruang Sidang Utama (Cakra), Ruang Sidang II (Candra), Ruang Disabilitas, Ruang Hall/ Tunggu, Ruang Kesehatan, Ruang Tahanan, Ruang Tunggu Penuntut Umum, Ruang Tunggu Saksi dan Ahli.

b. Pembagian Ruangan di Lantai II :

Sedangkan ruangan di lantai II terdiri dari Ruang Ketua, Ruang Wakil Ketua, Ruang Hall/ Tunggu, Ruang Hakim I, Ruang Hakim II, Ruang Panitera, Ruang Sekretaris, dan Ruang Akreditasi/Rapat.³⁵

Maka dengan ruangan dan bentuk kantor yang sebesar ini mampu menyelesaikan atau memberikan pelayanan haya dengan satu pintu atau satu ruangan saja, guna mempermudah penerima pelayanan di Pengadilan Negeri Singkil.

³⁵Data Dokumentasi Wilayah Hukum Pengadilan Negeri Singkil Klass II, Tahun 2018, hlm. 2-3.

3.2.3. Daerah Wilayah Hukum

Daerah Hukum Pengadilan Negeri Singkil adalah meliputi 2 (dua) daerah Pemerintahan Tk.II yaitu Kabupaten Aceh Singkil dan Pemerintah Kota Subulussalam.

a. Pembagian Daerah

Pengadilan Negeri Singkil mempunyai 2 (dua) Wilayah Hukum daerah Tk.II yaitu Kab. Aceh Singkil dan Pemko Subulussalam. Kabupaten Aceh Singkil terdiri dari 11 (sebelas) Kecamatan yaitu Kecamatan Singkil, Kecamatan Pulau Banyak, Kecamatan Pulau Banyak Barat, Kecamatan Singkil Utara, Kecamatan Kuala Baru, Kecamatan Simpang Kanan, Kecamatan Gunung Meriah, Kecamatan Danau Paris, Kecamatan Suro, Kecamatan Singkohor, dan Kecamatan Kota Baharu.

Sedangkan pemerintahan Kota Subulussalam terdiri dari 15 (lima belas) Kecamatan yaitu Kecamatan Simpang Kiri, Kecamatan Penanggalan, Kecamatan Rundeng, Kecamatan Longkip, dan Kecamatan Sultan Daulat.³⁶

3.2.4 Tempat Sidang Diluar Gedung (*Zitting Plaatsen*)

Daerah Hukum Pengadilan Negeri Singkil yang meliputi 2 (dua) Daerah Tk. II yaitu Kabupaten Aceh Singkil dan Pemerintah Kota Subulussalam yang mempunyai 16 (enam belas) Kecamatan, dimana Kantor Pengadilan Negeri Singkil berada di Ibu Kota Kab. Aceh Singkil. Sehubungan dengan telah adanya

³⁶Data Dokumentasi Wilayah Hukum Pengadilan Negeri Singkil Klass II, Tahun 2018, hlm. 6

Kejaksaan Negeri Subulussalam Ketua Pengadilan Negeri Singkil telah menyurati Pemerintah Kota Subulussalam agar memberikan tanah//lahan untuk Pembangunan Gedung Pengadilan Negeri di Subulussalam. Sehingga tidak diperlukannya lagi didirikan tempat sidang tetap (Zitting Plaats) di Kota Subulussalam yang membawahi 5 (lima) Kecamatan.³⁷

3.2.5. Data Penduduk Wilayah Hukum Pengadilan

a. Jumlah Penduduk

Penduduk Daerah Hukum Pengadilan Negeri Singkil saat ini berjumlah 200.677 yang terdiri dari :

Laki-laki	101.156 Orang
Perempuan	99.521 Orang
Jumlah	200.677 Orang.

Pertambahan penduduk yang demikian besar di karenakan telah terbentuk kabupaten Aceh Singkil pada tanggal 27 April 1999 yang sebelumnya berada dalam wilayah Kabupaten Aceh Selatan. Di samping itu juga dikarenakan adanya lapangan kerja yang masih terbuka luas, dimana dalam wilayah Hukum Pengadilan Negeri Singkil terdapat 9 (Sembilan) perusahaan besar bidang perkebunan sawit dan juga didukung oleh 9 (sembilan) Pabrik PKS (Pabrik Kelapa Sawit).

Penduduk dalam wilayah Hukum Pengadilan Negeri Singkil terdiri dari penduduk asli dan pendatang yang membaur secara turun menurun dalam wilayah

³⁷Data Dokumentasi Wilayah Hukum Pengadilan Negeri Singkil Kelas II, Tahun 2018, hlm. 8

Kab. Aceh Singkil dan Kota Subulussalam terdapat banyak suku-suku antara lain:³⁸

- Batak Dairi
- Jawa
- Minangkabau
- Aceh
- Nias
- Pakpak
- Alas

3.2.6. Pendidikan

Sarana pendidikan yang ada di Wilayah Hukum Pengadilan Negeri Singkil sekarang ini adalah :

Tabel 1.3
Sarana pendidikan yang ada di Wilayah Hukum Pengadilan Negeri Singkil

NO	Jenis Pendidikan	Status	
		Negeri	Swasta
1	Sekoah TK	15	35
2	Sekoah Dasar	182	8
3	SLTP	46	12
4	SLTA	24	9
5	Perguruan Tinggi	-	3
6	Sekolah MIN	3	10
7	Sekolah MTs	2	15
8	Sekoah MAN	3	9

sumber: Pengadilan Negeri Singki, 2020

3.2.7. Hukum Adat

Hukum Adat daerah Pengadilan Negeri Singkil pada umumnya dipengaruhi oleh Hukum Islam dan sebagian kecil dipengaruhi Hukum Adat Tapanuli.

³⁸Ibid,, hm. 9

3.2.8. Tugas Pokok dan Fungsi Pengadilan Negeri Singkil

A. Tugas Pokok

Tugas Pokok Pengadilan adalah menerima, memeriksa, memutus dan menyelesaikan setiap perkara yang diajukan kepadanya oleh para pencari keadilan, sebagaimana yang ditentukan didalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2004 jo. Undang-Undang Nomor 49 Tahun 2009 tentang Peradilan Umum beserta Penjelasannya.

Dalam rangka mewujudkan tugas pokok tersebut, tidak sesederhana seperti yang diuraikan diatas, karena masih diperlukan perangkat dan sarana serta prasarana pendukung lainnya, yang secara organisatoris tersusun dalam bentuk Struktur Organisasi Pengadilan, yang akan menjabarkan lebih lanjut pelaksanaan tugas pokok tersebut diatas dalam bentuk Job Discription (Pembagian Tugas) masing-masing aparatur.

Mengenai pelaksanaan Tugas Pokok tersebut secara teknis, telah dipedomani dengan telah diterbitkannya Buku I dan II tentang Pedman Pelaksanaan Tugas Administrasi Peradilan yang disusun oleh Mahkamah Agung Republik Indonesia yang pelaksanaannya disesuaikan dengan kondisi atau kebutuhan setempat.

Tekhnis Operasional pencapaian pelaksanaan Tugas Pokok tersebut tidak saja berkaitan dengan Bidang Kepaniteraan saja yang menangani urusan administrasi perkara, tetapi sangat bergantung pula kepada Bidang

Kesekretariatan yang akan menunjang tugas-tugas yang berkaitan dengan administrasi umum. Semua itu telah diatur pembagian tugasnya dalam bentuk Job Discription yang didalam pelaksanaannya beredoman kepada SOP masing-masing.

Program Kerja dimaksud, tidak semata hanya memudahkan bagi petugas pelaksana, tetapi memudahkan kontrol oleh pimpinan secara berjenjang, sehingga dengan demikian diharapkan akan dengan cepat dapat mengontrol kinerja setiap pegawai, sampai dimana pencapaian kinerjanya, dan apabila ada kendala dapat dengan segera dicarikan pemecahannya untuk pencapaian target secara maksimal.

B. Fungsi

Pengadilan Negeri Singkil dalam rangka melaksanakan tugas pokok tersebut, mempunyai beberapa fungsi sebagai berikut :

1. **Fungsi Mengadili (Judicial Power)**, yakni fungsi untuk memeriksa dan mengadili perkara-perkara yang menjadi kewenangannya, yang meliputi kewenangan mengadili perkara pada tingkat banding dan kewenangan mengadili ditingkat pertama dan terakhir menyangkut masalah sengketa mengadili antara Pengadilan Negeri diwilayah hukumnya.
2. **Fungsi Pembinaan**, yakni melakukan pembinaan, baik menyangkut tekhnis yustisial maupun tekhnis administrasi peradilan maupun administrasi umum secara berkala ataupun dalam waktu-waktu yang dipandang perlu.

3. **Fungsi Pengawasan**, yakni melakukan pengawasan pelaksanaan tugas secara menyeluruh kepada seluruh jajaran Pengadilan Negeri yang ada di wilayah Hukum Pengadilan Negeri Singkil, baik secara reguler maupun untuk waktu-waktu yang diperlukan untuk dijadikan bahan evaluasi atas kinerja masing-masing Pengadilan Negeri bersangkutan;
4. **Fungsi Administratif**, yakni menyelenggarakan administrasi umum, keuangan dan kepegawaian yang mendukung pelaksanaan tugas pokok yang menyangkut teknis peradilan maupun administrasi peradilan.³⁹

3.2.9. Visi dan Misi Pengadilan Negeri Singkil

Visi: "Terwujudnya Pengadilan Negeri Singkil yang Agung"

MISI:

1. Menjaga Kemandirian Pengadilan Negeri Singkil
2. Memberikan pelayanan hukum yang berkeadilan kepada pencari keadilan
3. Meningkatkan Kualitas Kepemimpinan Di Pengadilan Negeri Singkil
4. Meningkatkan Kredibilitas dan Transparansi di Pengadilan Negeri Singkil

3.2.10. Struktur Organisasi Pengadilan Negeri Singkil

Susunan kepengurusan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Pengadilan Negeri Singkil dapat dilihat pada Lampiran I dibagian akhir skripsi ini.

³⁹*Pengadilan Negeri Singkil*, 7 Juli 2020.

3.2.11. Pejabat Pengelola Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Pengadilan Negeri Singkil

Tabel 1.4
Pejabat Pengelola Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Pengadilan Negeri Singkil

No	Nama	Jabatan	Keterangan
1.	H. Hamzah Sulaiman, SH. NIP.1960071731983031006	Ketua	Pembina/Pelindung
2.	Ridhwan NIP.196612311985031006	Panitera	Penanggung Jawab Kepaniteraan
3.	Kiswoyo, S.Sos. NIP.19790507	Sekretaris	Penanggung Jawab Kesekretariatan
4.	Yasir Al Manar. SH. NIP. 197501012001121001	Paniter Muda Perdata	Koordinator Kepaniteraan Perdata
5	Munawir Edy Syahputra, SH. NIP.198310102009121008	Panitera Muda Pidana	Koordinator Kepaniteraan Pidana
6.	Jufri, SH. NIP.196106111982031002	Panitera Muda hukum	Koordinator Kepaniteraan Hukum
7.	Teuku Yusrizal, A.md NIP. 198111012009041003	Kassubag Umum dan Keuangan	Penanggung Jawab Kesekretariatan
8.	Rovi Maulia NIP.-	Honorar	Petugas PTSP Kepaniteraan Pidana
9.	Susi Andari, S.Sos NIP.-	Honorar	Petugas PTSP Kepaniteraan Perdata
10.	Riskandi Sahputra	Honorar	Petugas PTSP Kepaniteraan Hukum
11.	M. Yasir	Honorar	Petugas PTSP Kesekretarian

sumber: Pengadilan Negeri Singki, 2020

3.2.12. Jenis-jenis Pelayana Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Negeri Singkil

Adapun jenis-jenis pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dipengadilan negeri singkil, antara ain sebagai berikut:

1. Pelayanan Administrasi Umum
2. Pelayanan Administrasi Hukum
3. Pelayanan Administrasi Pidana
4. Pelayanan Administrasi Perdata
5. Pelayanan Administrasi Informasi, Pengaduan, dan Dokumentasi.

3.2.13. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan PTSP Pengadilan Negeri Singkil

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sebuah petunjuk buku yang sifatnya tertulis. SOP juga merupakan pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional yang ada dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi berjalan secara efektif, konsisten, standard, dan sistematis.⁴⁰ Adapun Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan di Pengadilan Negeri Singkil sebagai berikut:

1. Pelayanan Administrasi Umum, dalam bidang administrasi pelayanan umum terdapat dua jenis pelayanan yaitu pelayanan surat masuk dan pelayanan surat keluar.

A. SOP Pelayanan Surat Masuk

1. Petugas piket menerima surat masuk dan menyerahkan ke petugas PTSP bagian umum.

⁴⁰ Alfiano Patrik Kilis, *Penerapan Standar Operasional Prosedur Dalam Pelaksanaan Tugas Pemerintah Kecamatan Malalayang Kota Manado* (Skripsi Jurusan Ilmu Pemerintahan, FISIP UNSRAT), hlm.4.

2. Petugas PTSP melakukan scan surat masuk dan menginput ke dalam aplikasi PTSP.
3. Petugas PTSP menyerahkan ke kasubag umum dan keuangan untuk diproses selanjutnya.

B. SOP Pelayanan Surat Keluar

1. Kepala sub bagian atau panitera muda membuat konsep surat keluar.
2. Kepala sub bagian atau panitera muda menyerahkan konsep surat keluar kepada sekretaris atau panitera untuk diperiksa, dikoreksi, dan diparaf.
3. Setelah diperiksa, dikoreksi, dan diparaf, sekretaris atau panitera meneruskan konsep surat keluar kepada ketua/wakil ketua untuk mendapatkan persetujuan dan ditanda tangani.
4. Ketua/wakil ketua menelaah konsep surat keluar tersebut dan memberikan persetujuan dengan tanda tangan kemudian diserahkan kepada kepala sub bagian atau panitera muda yang bersangkutan.
5. Kepala sub bagian atau panitera muda menerima surat keluar yang sudah ditanda tangani dan meneruskan ke sub bagian umum dan keuangan untuk dibubuhi stempel diregister dan dikirim.
6. Sub bagian umum dan keuangan menerima surat keluar yang sudah ditanda tangani untuk dibubuhi stempel, diregister dan dikirim.
7. Sub bagian umum dan keuangan menyimpan arsip surat keluar sesuai dengan klasifikasi surat dan mendistribusikan arsip surat keluar kekasubag. Bag./ panmud pengirim.

2. Pelayanan Administrasi Hukum

A. SOP Legalisasi Surat Akta di Bawah Tangan (Waarmerking):

1. Menerima surat permohonan akta di bawah tangan (Waarmerking) dari pemohon.
2. Meneliti kelengkapan surat Permohonan akta di bawah tangan (Waarmerking) dan kelengkapannya.
3. Membuat catatan Waarmerking pada pernyataan ahli waris.
4. Meneliti dan membubuhkan paraf pada catatan Waarmerking surat pernyataan ahli waris.
5. Menandatangani catatan Waarmerking surat pernyataan ahli waris
6. Mencatat dalam buku register akta di bawah tangan (Waarmerking) dan memberi nomor pendaftaran serta tanggal pendaftaran akta di bawah tangan.
7. Menyerahkan surat pernyataan ahli waris tersebut kepada pemohon setelah pemohon membayar PNBP dan diberikan tanda terima.
8. Menyetorkan PNBP ke bendahara penerima.
9. Mengarsipkan salinan surat ahli waris tersebut.

3. Pelayanan Administrasi Pidana

A. SOP Penyelesaian Perkara Pidana Pemilu

1. Penerimaan berkas perkara.
2. Meneliti kelengkapan berkas perkara termasuk barang bukti.
3. Input dapat SIPP dan penomoran perkara, pencatatan dalam register.
4. Menyerahkan berkas perkara yang sudah lengkap.

5. penunjukan Majelis Hakim.
6. penunjukan Panitera pengganti (PP).
7. Pencatatan penunjukkan Hakim dan PP kedalam buku register.
8. Penyerahan berkas perkara kepada Majelis Hakim untuk dibuat penetapan hari sidang.
9. pembuatan penetapan hari sidang dan penahanan jika ada.
10. Menerima berkas perkara dari Hakim dan mengirim penetapan kepda staf untuk dikirim ke PU dan dicatat kedalam register induk.
11. Proses persidangan.
12. Penyusunan BA.
13. Menyerahkan BA lengkap untuk penyusun putusan.
14. Sidang mengucapkan putusan majelis.
15. Pembuatan petikan putusan.
16. Penyampaian petikan dan salinan putusan kepada penyelidik, JPU, Terdakwa, KPU/KPUD dan lapas.
17. Menyerahkan berkas perkara/minutasi.
18. Menginput amar dan tanggal putusan kedalam SIPP.
19. Penginput pertimbangan hukum dan e-doc kedalam SIPP.
20. Menginput tanggal minutasi pada SIPP dan dicatat dalam register manual.
21. Menyerahkan berkas ke panmud hukum.

4. Pelayanan Administrasi Perdata

A. SOP penyelesaian perkara sengketa keterbukaan Informasi

1. Menerima gugatan/sengketa informasi publik.
2. Meneliti gugatan/sengketa informasi publik.
3. Menghitung panjar biaya perkara
4. Membrikan slip setoran panjar biaya perkara yang harus dibayar ke Bank serta membuat surat kuasa untuk membayar (SKUM).
5. Menerima bukti setoran Bank dari penggugat dan membukukan panjar biaya perkara ke SIPP dan mencatatkan kedalam buku jumlah keuangan perkara dan kas bantu.
6. Memungut dan menyetor penerimaan negara bukan pajak (PNBP)
7. Menginput data perkara kedalam SIPP dan mencatat perkara ke buku register induk.
8. Menyusun kelengkapan berkas perkara.
9. Menetapkan majelis hukum melalui SIPP.
10. Menunjuk panitera pengganti melalui SIPP,
11. Menunjuk jurusita melalui SIPP.
12. Mencatat tanggal dan nomor penetapan majelis hakim, penunjukan PP dan JS/JSP kedalam magister induk perkara perdata.
13. Menyerahkan berkas perkara pada majelis.
14. Membaca dan mempelajari berkas.
15. Menetapkan hari sidang melalui SIPP.
16. Menerima berkas perkara dari majelis yang telah ditetapkan.

17. Mencatat penetapan hari sidang kedalam buku register induk.
18. Menerima penetapan hari sidang dan membuat relaas panggilan kepada para pihak.
19. Membuat surat tugas jurusita/jurusita pengganti.
20. Menyampaikan relaas kepada para pihak.
21. Menyerahkan relaas panggilan kepada panita pengganti.
22. Persidangan.
23. Membuat berita acara.
24. Menyusun putusan.
25. Pembacaan putusan.
26. Menginput tanggal dan amar putusan.
27. Melaporkan tanggal putusan dan mengambil materai.
28. Mencatat tanggal dan amar putusan kedalam buku register.
29. Menginput dan mencatat pengeluaran materai dan redaksi pada SIPP dan buku jurnal keuangan.
30. Mengunggah putusan lengkap ke SIPP.
31. Menyerahkan berkas perkara untuk diminutasi.
32. Meneliti kelengkapan berkas yang sudah diputus dan diinput ke dalam SIPP.
33. Menyerahkan berkas perkara yang telah BHT ke panmud hukum.

5. Pelayanan Administrasi Informasi, Pengaduan, dan Dokumentasi.

A. SOP Informasi

1. Permohonan informasi dan memberikan informasi sesuai surat keputusan ketua Mahkamah Agung RI Nomor 1-114.
2. Permohonan informasi kepada pimpinan atau pegawai tertentu apabila diperlukan untuk menyediakan informasi yang diminta pemohon.



BAB IV

DATA DAN HASIL PENELITIAN

4.1. Hasil Penelitian

4.1.1. Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Negeri Singkil

Menurut Moenir, dalam bukunya yang berjudul “Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia” bahwa pelayanan merupakan sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Umumnya pelayanan bersifat tidak dapat diraba dan dilihat namun bisa dirasakan akan tetapi ada juga pelayanan yang mencakup hal-hal yang bisa dilihat dan diraba berupa di mesin fisik dan pelayanan itu sendiri⁴¹. Maka dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan usaha yang dilakukan oleh sekelompok orang atau individu untuk membantu atau memudahkan urusan orang lain untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah pola pelayanan yang dilakukan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang dilakukan melalui satu pintu⁴². Maka untuk mewujudkan pelayanan tersebut Mahkamah Agung dan jajaran pengadilan bawahannya dikeluarkanlah keputusan Direktur Jendral Badan Peradilan Umum Nomor 77/DJU/SK/HM02.3/2/2018 tentang Pedoman Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri. Atas keputusan tersebut maka diterapkanlah

⁴¹ Ibid. Antonius Atosokhi Gea. hlm 344

⁴² Ibid, hlm. 91

Pelayanan Terpadu satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Negeri Singkil agar terciptanya proses pelayanan yang cepat, mudah transparan, terukur sesuai dengan standar yang ditetapkan, dan memberikan pelayanan yang prima, akuntabel, anti korupsi, kolusi dan nepotisme.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah ada sejak tahun 2004. Namun, di Pengadilan Negeri Singkil mulai diterapkan sejak awal tahun 2017. Namun, dalam penerapannya tidak bisa berjalan dengan lancar. Karena, dalam sebuah Kebijakan atau program perlu adanya uji coba serta pelatihan kepada pegawai yang akan menjalankan kebijakan atau program tersebut. Begitu juga dengan penerapan kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Negeri Singkil yang masih memiliki kendala dan masalah. Seperti hasil wawancara yang dilakukan dengan Ketua Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Singkil:

“Kami sudah menerapkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Negeri Singkil sudah sejak tahun 2017 yang lalu, akan tetapi, kami masih memiliki masalah dan kendala dalam menerapkannya. Adapun kendala dan masalah dalam penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yaitu, pelayanannya masih sama seperti pelayanan biasa, karena sarana dan prasarana belum lengkap. seperti belum adanya meja-meja yang tersedia di Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Singkil.”⁴³

Dalam penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Negeri Singkil pada tahun 2017 sarana dan prasarana belum lengkap dan belum ditentukan jenis-jenis pelayanan yang ada pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Negeri Singkil. sehingga membuat masyarakat masih

⁴³ Wawancara dengan Hamzah Sulaiman. Ketua Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Singkil, 02 juli 2020

berbelit-belit, tidak efektif, dan tidak transparan dalam menerima pelayanan.

Seperti hasil wawancara yang dilakukan dengan Ketua Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Singkil:

“memang betul sejak awal pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di tahun 2017 itu belum berjalan optimal, karena, ya belum lengkaplah sarana dan prasarana kami, selain itu ya, seperti biasa pelayanannya seperti belum menerapkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dulu. Masyarakat masih pergi mengantar berkas masing-masing keruangan pelayanan apa yang ingin mereka urus, pelayanannya belum efektif dan efisien lah, dan tidak transparan sehingga kadang-kadang terjadi pungli, terkadang masyarakat ingin menyogok pegawai agar urusannya cepat selesai, ya macam-macam lah karena belum efektif namanya”.⁴⁴

Dengan adanya kendala dan masalah yang dihadapi Pengadilan Negeri Singkil dalam menerapkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), Pada tahun 2018 Pengadilan Negeri Singkil kembali memperbaiki penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dengan berbenah pada tata dan ruang pelayanan yang ruangnya terpisah dengan para pegawai baik yang fungsional maupun kesekretariatan. Seperti hasil wawancara yang dilakukan oleh Sekretaris Pelayanan Terpadu Satu Pintu:

“Pada tahun 2018, baru disini kami kembali memperbaiki sistem menerapkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan berbenah pada tata dan ruang pelayanan yang terpisah dengan pegawai yang fungsional maupun kesekretariatan”.⁴⁵

Selain itu, pada tahun 2018 Pengadilan Negeri Singkil dalam menerapkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) juga sudah mulai membuat dan mengatur lima (5) meja pelayanan yang ada di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

⁴⁴Wawancara dengan Hamzah Sulaiman. Ketua Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Singkil, 02 juli 2020

⁴⁵Wawancara dengan Yasir Al Manar Sekretaris Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Singkil, 02 juli 2020

Seperti hasil wawancara yang dilakukan dengan Sekretaris Pelayanan Terpadu

Satu Pintu:

“Disini juga sudah kami mengatur pelayanan yang ada di Pelayanan Terpadu Satu Pintu PTSP, jadi ada lima meja yang melayani masyarakat, yaitu meja pertama Pelayanan Administrasi Umum, meja ke-dua Pelayanan Administrasi Hukum, meja ke-tiga Pelayanan Administrasi Pidana, meja ke-empat Pelayanan Administrasi Perdata, dan meja ke-lima Pelayanan Administrasi Informasi, Pengaduan, dan Dokumentasi.”⁴⁶

Kemudian, Pengadilan Negeri Singkil juga sudah mengatur pegawai-pegawai yang akan menjalankan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kepada masyarakat Aceh Singkil dan masyarakat Kota Subulussalam, seperti hasil wawancara yang dilakukan dengan Sekretaris Pelayanan Terpadu Satu Pintu:

“Kami juga sudah menunjuk atau sudah mengatur siapa-siapa saja yang akan memberikan atau menjalankan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) kepada masyarakat, adapun yang bertugas dalam menjalankan Pelayanan Terpadu Satu Pintu PTSP yaitu: Kepanitra muda perdata/kekhususan, Kepanitraan Muda Pidana/kekhususan, Kepanitraan Muda Hukum, Sub bagian Umum dan Keuangan, dan dilengkapi dengan meja pengaduan dan informasi”.⁴⁷

Sebagai kebijakan baru, kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) juga memerlukan persiapan dan pelatihan kepada setiap pegawai yang akan menjalankannya. Karena, dalam menjalankan kebijakan tersebut menggunakan alat teknologi dan pelayanan yang menggunakan aplikasi. Seperti hasil wawancara yang dilakukan dengan Ketua Pelayanan Terpadu Satu Pintu:

“Dalam menerapkan kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) ini, yang kami lakukan adalah melengkapi sarana dan prasarana serta memperbaiki jaringan karena dalam menjalankan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) ini ada yang menggunakan suatu aplikasi, selain itu juga kami mempersiapkan sumberdaya manusia yang akan menjalankan

⁴⁶Wawancara dengan Yasir Al Manar. Sekretaris Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Singkil, 02 juli 2020

⁴⁷Wawancara dengan Yasir Al Manar. Sekretaris Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Singkil, 02 juli 2020

program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Dalam mempersiapkan sumber daya manusia”.⁴⁸

Kemudian, untuk menyiapkan sumber daya para pegawai Pengadilan Negeri Singkil yang akan menjalankan program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) juga diberikan pelatihan di kantor Pengadilan Negeri Singkil tersebut untuk mempelajari Standar Operasional Prosedur (SOP) dari peraturan yang dikeluarkan oleh Mahkamah Agung untuk menjalankan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Seperti hasil wawancara yang dilakukan dengan Ketua Pelayanan Terpadu Satu Pintu:

“waktu tahun 2018, untuk mempersiapkan sumberdaya manusia yang akan menjalankan program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) tersebut, kami hanya memberikan semacam pelatihan mandiri di kantor ini, seperti mempelajari terlebih dahulu Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang dikeluarkan oleh Mahkamah Agung”.⁴⁹

Dalam pelatihan yang dilaksanakan di kantor Pengadilan Negeri Singkil yang bertujuan untuk mempelajari Standar Operasional Prosedur (SOP) program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang dikeluarkan oleh Mahkamah Agung tidak semua pegawai di Pengadilan Negeri Singkil bisa mengikutinya. Seperti hasil wawancara yang dilakukan dengan Ketua Pelayanan Terpadu Satu Pintu:

“pada saat pelatihan di kantor ini yang tujuannya untuk mempelajari Standar Operasional Prosedur (SOP) program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang dikeluarkan oleh Mahkamah Agung, tidak semuanya pegawai disini bisa mengikutinya, hanya beberapa pegawai yang dianggap

⁴⁸Wawancara dengan Hamzah Sulaiman. Ketua Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Singkil, 02 juli 2020

⁴⁹Wawancara dengan Hamzah Sulaiman. Ketua Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Singkil, 02 juli 2020

bisa saja yang kami ikut sertakan, seperti pegawai yang bisa mengaplikasikan komputer saja”.⁵⁰

Begitu juga yang dikemukakan dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan pegawai honorer Pelayanan Terpadu Satu Pintu:

“Iya memang, disini waktu masih belajar untuk menjalankan program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) kami hanya diberi semacam pelatihan gitu, yang bertujuan untuk mempelajari dan memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah diatur oleh Mahkamah Agung. pada saat itu, tidak semua pegawai yang ikut pelatihan, pegawai yang dipilih saja, kalau pelatihan khusus dari Mahkamah Agung untuk kami belum ada hingga saat ini”.⁵¹

Dengan demikian, setelah paham dan mengerti mengenai tata cara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan telah mengikuti alur Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Maka setelah itu, ketua Pengadilan Negeri Singkil mengeluarkan SK kepada pegawai yang akan menjalankan program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). seperti hasil wawancara yang dilakukan dengan Ketua Pelayanan Terpadu Satu Pintu:

“Jadi, setelah selesai mempelajari SOP yang ada, jika para pegawai sudah paham dan mengerti tentang tata cara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan telah mengikuti alur SOP barulah dibuat dan dikeluarkan SK ketua Pengadilan Negeri Singkil untuk penunjukkan pertanggung jawaban masing-masing bidang pada pelayanan di meja Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)”.⁵²

Dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Negeri Singkil syarat pembuatan pelayanannya sangat mudah didapatkan oleh masyarakat yang ingin membuat atau mengurus suatu pelayanan yang diperlukan. seperti hasil wawancara yang dilakukan dengan Ketua Pelayanan Terpadu Satu Pintu:

⁵⁰Wawancara dengan Hamzah Sulaiman. Ketua Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Singkil, 02 juli 2020

⁵¹Wawancara dengan Susi Andari. pegawai honorer Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Singkil, 03 juli 2020

⁵²Wawancara dengan Hamzah Sulaiman. Ketua Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Singkil, 03 juli 2020

“Jadi begini, jika masyarakat ingin mengurus atau mendapat pelayanan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pengadilan Negeri Singkil, syarat-syaratnya sangat mudah untuk diketahui oleh masyarakat. Karena, ketika masyarakat masuk kedalam kantor langsung disambut oleh pegawai yang ada disini dan langsung menanyakan kepada masyarakat ingin mengurus apa, lalu pegawai disini langsung menjelaskan apa-apa saja syarat-syarat yang diperlukan. Jika masyarakat belum paham, masyarakat bisa langsung membaca syarat-syarat yang telah kami tempel di setiap dinding yang ada, selain itu, di website Pengadilan Negeri Singkil juga ada”.⁵³

Demikian juga yang dikemukakan dalam wawancara dengan masyarakat yang sedang mengurus pada bidang Pelayanan Administrasi Hukum:

“Saat saya pertama kali masuk kedalam kantor, pegawai yang ada di meja Informasi langsung menyambut saya dengan ramah, dan langsung mempertanyakan pelayanan apa yang ingin saya urus, dan saya menjawab saya ingin mengurus CV (Perusahaan Komanditer), kemudian pegawainya langsung mengarahkan saya ke meja Pelayanan Administrasi Hukum, lalu saya langsung duduk dan sudah melengkapi syarat seperti Akta dari notaris dan membawa persalinan, jika sudah lengkap langsung diterima oleh pegawai yang ada di bagian hukum.”⁵⁴

Dalam menjalankan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), pegawai Pengadilan Negeri Singkil sudah menjalankannya sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Begitu juga dengan waktu penyelesaian pelayanan. seperti hasil wawancara yang dilakukan dengan Ketua Pelayanan Terpadu Satu Pintu:

“kami disini lebih mengutamakan masyarakat dalam memberi pelayanan, ya dan kami juga dalam menerapkan program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) ini sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan, jika dalam SOP pelayanan tersebut siap sehari, ya insya`allah jika tidak ada kendala teknis kita selesaikan, kita sebagai pemberi layanan kepada masyarakat harus bisa memuaskan masyarakat, jika bisa diselesai sehari kenapa tidak begitukan.”⁵⁵

⁵³Wawancara dengan Teuku Yusrizal. Kassubag Umum Hukum Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Singkil, 03 juli 2020

⁵⁴Wawancara dengan Bapak Samsul seorang masyarakat Kabupaten Aceh Singkil, 03 Juli 2020

⁵⁵Wawancara dengan Hamzah Sulaiman. Ketua Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Singkil, 02 juli 2020

Demikian juga yang dikemukakan dalam wawancara dengan masyarakat yang sedang mengurus pada bidang Pelayanan Adminitrasi Hukum di Pengadilan Negeri Singkil:

“waktu saya kasih syarat-syarat yang diperlukan dalam pembuatan CV ini pegawai bagian hukum langsung memeriksa berkas tersebut, jika sudah lengkap maka langsung di proses oleh pegawai dan saya disuruh menunggu sebentar dan di arahkan jika mau menunggu disini boleh kalau mau menunggu diluar atau dikantin juga boleh, nanati kalau selesai kami panggil bapak, kata pegawainya kepada saya. Setelah selesai jam makan siang berkas saya alhamdulillah selesai, tidak perlu menunggu untuk beberapa hari lagi”.⁵⁶

Selanjutnya, Dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Negeri Singkil, masyarakat yang ingin mengurus sesuatu yang diperlukan tidak perlu lagi kesana-kemari untuk mengantarkan berkas. Masyarakat hanya perlu mendatangi satu meja yang sesuai pelayanan apa yang diinginkan di meja Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Seperti hasil wawancara yang dilakukan dengan Panitera Muda Hukum Pelayanan Terpadu Satu Pintu:

“Jadi, dalam program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) ini masyarakat tidak perlu lagi mengantar berkas keruang ini ke ruangan itu, ini seperti sebelum ada program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Akan tetapi setelah diterapkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) masyarakat hanya membawa syarat-syarat yang diperlukan, dan setelah itu mendatangi meja pelayanan yang disesuaikan, dan kemudian memberikan psyarat-syarat tersebut kepda pegawai, dan selanjut masyarakat hanya menunggu selesai saja, yang mengurus semuanya pegawai yang ada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) tersebut.”⁵⁷

Sumberdaya mempunyai peran penting dalam penerapan program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), karena sumberdaya adalah indikator terlaksana tidaknya program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Sebab apabila

⁵⁶Wawancara dengan Bapak Samsul seorang masyarakat Kabupaten Aceh Singkil, 03 Juli 2020

⁵⁷ Wawancara dengan Jufri. Panitera Muda Hukum Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Singkil, 06 juli 2020

implementator kekurangan sumberdaya maka suatu yang akan di implementasikan tidak akan berjalan efektif dan efisien. Sumberdaya dapat berupa manusia dan non manusia.

Sumberdaya manusia berkaitan langsung dengan kompetensi atau keterampilan dan pengetahuan. Keterampilan dan pengetahuan berguna dalam mewujudkan tujuan dan mencapai sasaran program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Sumber daya manusia adalah unsur yang sangat penting dalam mengimplementasikan program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), hal ini dikarenakan manusia adalah unsur penggerak dan pelaksana dari kebijakan itu sendiri. Seperti hasil wawancara yang dilakukan dengan Ketua Pelayanan Terpadu Satu Pintu:

”Kemampuan para pegawai yang menjadi implementator dalam menerapkan PTSP disini sudah baik dalam melaksanakan tugasnya, mereka sudah melayani masyarakat dengan baik, serta sopan dalam berkomunikasi. Namun, pegawai disini masih kurang jika dilihat dari jumlah penduduk yang dilayani. Karena penduduk yang dilayani ada dua kabupaten yaitu Kabupaten Aceh Singkil dan Kota Subulussalam. jadi, tidak sebanding dengan jumlah pegawai yang ada di kantor Pengadilan Negeri Singkil ini“.⁵⁸

Sumber daya non manusia yang dimaksud disini adalah sarana dan prasarana. Sebuah kebijakan tidak akan bisa berjalan jika tidak ada sarana-prasarana yang mendukung jalannya kebijakan tersebut. Begitu juga dengan program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Mengenai sarana dan prasaran di kantor Pengadilan Negeri Pengadilan Negeri Singkil sudah lengkap namun ada beberapa sarana dan prasarana yang tidak layak dipakai. Selain itu, kantor di Pengadilan Negeri Singkil khususnya diruangan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

⁵⁸Wawancara dengan Hamzah Sulaiman. Ketua Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Singkil, 06 juli 2020

(PTSP) sudah di ditata dengan sangat rapi sehingga ruangan tersebut terasa nyaman. Seperti hasil wawancara yang dilakukan dengan pegawai honorer

Pelayanan Terpadu Satu Pintu:

“Di kantor ini khususnya dibagian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sarana dan prasaranya ada yang sudah memadai ada yang belum memadai. Jadi yang sudah memadai ada ruang tunggu atau tempat antrian sudah memadai. yang belum memadai yaitu seperti alat-alat yang digunakan dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yaitu komputer yang sudah banyak rusak, printet yang sudah mulai agak rusak, dan scener juga sudah mulai rusak-rusak kalau pas waktu digunakan terkadang mau terkadang sudah tidak. Begitu juga dengan alat-alat yang lainnya, sehingga terkadang mengakibatkan keterlambatan layanan. Selain itu jaringan kita disini juga kurang bagus, jadi kalau mau mendisposisikan surat aja bisa alam kita menunggunya.”⁵⁹

Pengadilan Negeri Singkil juga menyediakan sarana dan prasana yang memudahkan masyarakat yang ingin tahu pelayanan apa saja yang ada pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) beserta syarat-syaratnya yang harus dilengkapi. Kantor Pengadilan Negeri Singkil telah menyediakan Website dan bisa langsung diakses oleh masyarakat. Seperti hasil wawancara yang dilakukan dengan Pegawai Honorer Pelayanan Terpadu Satu Pintu:

“Disini juga kami menyediakan Website sehingga memudahkan masyarakat yang ingin tahu tentang pelayanan apa saja yang ada beserta syarat-syarat. Sehingga masyarakat tidak perlu lagi datang kekantor untuk mempertanyakan syarat-syarat pelayanan yang diinginkan. Masyarakat bisa langsung mengakses di Website Pengadilan Negeri Singkil, dan masyarakat yang datang kekantor langsung membawa dengan lengkap syaratnya tanpa harus pulang lagi mengurusnya.”⁶⁰

Selain itu, kantor pengadilan Negeri Singkil juga menyediakan kotak saran untuk masyarakat, agar masyarakat bisa menyampaikan saran atau kritikan

⁵⁹Wawancara dengan Riskandi Sahputra Pegawai Honorer Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Singkil, 06 juli 2020

⁶⁰Wawancara dengan Riskandi Sahputra Pegawai Honorer Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Singkil, 06 juli 2020

mengenai pelayanan yang diberikan oleh pegawai yang menjalankan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Negeri Singkil. Seperti hasil wawancara yang dilakukan dengan Ketua Pelayanan Terpadu Satu Pintu:

“ Dikantor ini kami juga menyediakan kotak saran untuk masyarakat, sehingga masyarakat bisa menyampaikan kritikan atau komentar mereka mengenai pelayanan yang kami berikan ”.⁶¹

Kantor Pengadilan Negeri Singkil juga melakukan evaluasi kinerja mereka dan memperbaiki pelayanan yang diberikan kepada masyarakat melalui kritikan pada kotak saran yang diisi oleh masyarakat. Seperti hasil wawancara yang dilakukan dengan Ketua Pelayanan Terpadu Satu Pintu:

“ Dari kotak saran yang kami sediakan, banyak juga masyarakat yang merasa sudah puas dengan pelayanan yang kami berikan, akan tetapi lebih banyak lagi masyarakat yang memberi saran kepada kami untuk meningkat lebih baik lagi pelayanan kami, jadi kami melakukan evaluasi bersama pegawai-pegawai yang ada disitu, dari segi apa yang diperbaiki lagi sehingga masyarakat bisa puas dengan pelayanan yang kita berikan ”.⁶²

Untuk menggambarkan secara jelas variabel atau faktor-faktor yang berpengaruh penting terhadap analisis implementasi/penerapan kebijakan, Menurut model George C. Edward III bahwa keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh faktor-faktor sebagai berikut:

a. Komunikasi

Faktor yang pertama mempengaruhi penerapan program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Negeri Singkil adalah komunikasi. Pelaksanaan suatu kebijakan diperlukan komunikasi yang baik, penyampaian informasi jelas baik secara langsung atau pun tidak langsung, yang dapat

⁶¹Wawancara dengan Hamzah Sulaiman. Ketua Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Singkil, 06 juli 2020

⁶²Wawancara dengan Hamzah Sulaiman. Ketua Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Singkil, 06 juli 2020

dimengerti dan dipahami oleh semua pihak. Dalam keberhasilan implementasi menjalankan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Negeri Singkil mutlak diperlukan komunikasi yang baik. Sehingga implementator harus mengetahui apa yang perlu dilakukan supaya apa yang menjadi tujuan dan sasaran dapat ditransmisikan kepada kelompok sasaran.

Dalam menjalankan Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), Pengadilan Negeri Singkil kelas II yang bertanggungjawab penuh dalam penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Sebagai penanggung jawab penuh, Pengadilan Negeri Singkil kelas II perlu memainkan peran komunikasi secara baik, karena faktor komunikasi berkaitan dengan kemampuan implementor dalam menyampaikan dan memberi informasi mengenai tata cara dan hal-hal yang berkaitan dengan penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Negeri Singkil kelas II. Seperti hasil wawancara yang dilakukan dengan Ketua Pelayanan Terpadu Satu Pintu:

“Komunikasi kami sesama pegawai dan kepada masyarakat disini sudah baik dalam menerapkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), kami sudah menyampaikan informasi kepada pegawai sebagai implementator Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) apa saja yang harus mereka kerjakan, adapun mengenai tentang apa saja yang harus kerjakan oleh pegawai kami yaitu seperti melayani masyarakat yang ingin membuat suatu pelayanan yang ada dimeja Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Adapun jenis pelayanan yang ada di PTSP Pengadilan Negeri Singkil kelas II adalah meja pertama Pelayanan Administrasi Umum, meja ke-dua Pelayanan Administrasi Hukum, meja ke-tiga Pelayanan Administrasi Pidana, meja ke-empat Pelayanan Administrasi Perdata, dan meja ke-lima Pelayanan Administrasi Informasi, Pengaduan, dan Dokumentasi Selain itu, kami juga memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat tentang syarat-syarat dan langkah-langkah dalam pembuatan suatu pelayanan yang ada di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), kami juga

sudah membuat seperti stiker disetiap dinding yang ada mengenai informasi dan persyaratan-persyaratan”.⁶³

Demikian juga yang dikemukakan dalam wawancara yang dilakukan dengan Kassubag Umum Hukum Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Singkil:

“Jadi begini, kalau komunikasi yang kami lakukan kepada masyarakat sudah sangat baik dan sopan serta jelas dan tidak berbelit-belit, jika masyarakat ingin mengurus atau mendapatkan pelayanan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pengadilan Negeri Singkil, syarat-syaratnya sangat mudah untuk diketahui oleh masyarakat. Karena, ketika masyarakat masuk kedalam kantor langsung disambut oleh pegawai kami yang ada disini dan langsung menanyakan kepada masyarakat ingin mengurus apa bapak/ibu, lalu pegawai disini langsung menjelaskan apa-apa saja syarat-syarat yang diperlukan. Jika masyarakat belum paham, masyarakat bisa langsung membaca syarat-syarat yang telah kami tempel di setiap dinding yang ada, selain itu, di website Pengadilan Negeri Singkil juga ada”.⁶⁴

b. Sumber Daya

Sumber daya mempunyai peran penting dalam penerapan program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), karena sumber daya adalah indikator terlaksana tidaknya program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Sebab apabila implementator kekurangan sumber daya maka suatu yang akan di implementasikan tidak akan berjalan efektif dan efisien. Sumber daya dapat berupa manusia dan non manusia.

Sumber daya manusia berkaitan langsung dengan kompetensi atau keterampilan dan pengetahuan. Keterampilan dan pengetahuan berguna dalam mewujudkan tujuan dan mencapai sasaran program Pelayanan Terpadu Satu Pintu

⁶³ Wawancara dengan H. Hamzah Sulaiman. S.H Ketua Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Singkil, 06 juli 2020

⁶⁴ Wawancara dengan Teuku Yusrizal. Kassubag Umum Hukum Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Singkil, 03 juli 2020

(PTSP). Sumber daya manusia adalah unsur yang sangat penting dalam mengimplementasikan program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), hal ini dikarenakan manusia adalah unsur penggerak dan pelaksana dari kebijakan itu sendiri. Seperti hasil wawancara yang dilakukan dengan Ketua Pelayanan Terpadu Satu Pintu:

”Kemampuan para pegawai yang menjadi implementator dalam menerapkan PTSP disini sudah baik dalam melaksanakan tugasnya, mereka sudah melayani masyarakat dengan baik, serta sopan dalam berkomunikasi. Namun, pegawai disini masih kurang jika dilihat dari jumlah penduduk yang dilayani. Karena penduduk yang dilayani ada dua kabupaten yaitu Kabupaten Aceh Singkil dan Kota Subulussalam. jadi, tidak sebanding dengan jumlah pegawai yang ada di kantor Pengadilan Negeri Singkil ini“.⁶⁵

Sumber daya non manusia yang dimaksud di sini adalah sarana dan prasarana. Sebuah kebijakan tidak akan bisa berjalan jika tidak ada sarana-prasarana yang mendukung jalannya kebijakan tersebut. Begitu juga dengan program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Mengenai sarana dan prasaran di kantor Pengadilan Negeri Singkil sudah lengkap namun ada beberapa sarana dan prasarana yang tidak layak dipakai. Selain itu, di Pengadilan Negeri Singkil khususnya di ruangan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sudah di ditata dengan sangat rapi sehingga ruangan tersebut terasa nyaman. Seperti hasil wawancara yang dilakukan dengan pegawai honorer Pelayanan Terpadu Satu Pintu:

“Di kantor ini khususnya di bagian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sarana dan prasarana ada yang sudah memadai ada yang belum memadai. Jadi yang sudah memadai ada ruang tunggu atau tempat antrian sudah memadai. yang belum memadai yaitu seperti alat-alat yang digunakan dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yaitu komputer yang sudah

⁶⁵Wawancara dengan Hamzah Sulaiman. Ketua Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Singkil, 06 juli 2020

banyak rusak, printer yang sudah mulai agak rusak, dan scaner juga sudah mulai rusak-rusak kalau pas waktu digunakan terkadang mau terkadang sudah tidak. Begitu juga dengan alat-alat yang lainnya, sehingga terkadang mengakibatkan keterlambatan layanan. Selain itu jaringan kita di sini juga kurang bagus, jadi kalau mau mendisposisikan surat aja bisa lama kita menunggunya.⁶⁶

c. Sikap Pelaksana (Disposisi)

Disposisi adalah sikap dan komitmen dari pelaksana terhadap kebijakan atau program yang harus dilaksanakan karena setiap kebijakan membutuhkan pelaksana-pelaksana yang memiliki hasrat kuat dan komitmen yang tinggi agar mampu mencapai tujuan kebijakan yang diharapkan.⁶⁷

Dilihat dari faktor disposisi maka dapat dikatakan bahwa dalam penerapan program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pengadilan Negeri Singkil, sudah bersikap adil kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan, dan tidak ada membedakan pelayanan, karena Pengadilan Negeri Singkil lebih mengutamakan masyarakat dari pada kepentingan pribadi, seperti hasil wawancara yang dilakukan dengan Kassubag Umum Hukum Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Singkil:

“Dalam menjalankan penerapan program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Negeri Singkil, disini kami sudah bersikap baik dan adil kepada masyarakat, dan kami pun disini tidak ada membedakan pelayanan. Seperti, misalnya karena dia saudara atau orang yang kami kenal kami lebih mengutamakan dia dan mempermudah urusan dia disini. Insya`allah kami tidak begitu kami disini berkomitmen untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara adil, dan dalam menjalankan pelayanan pun harus sesuai SOP yang sudah ditentukan”.⁶⁸

⁶⁶Wawancara dengan Riskandi Sahputra Pegawai Honorer Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Singkil, 06 juli 2020

⁶⁷Dr. Sahya Aggara, *Kebijakan Publik*...hlm 252-253

⁶⁸Wawancara dengan Teuku Yusrizal. Kassubag Umum Hukum Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Singkil, 03 juli 2020

Demikian juga yang dikemukakan dalam wawancara yang dilakukan dengan masyarakat Kabupaten Aceh Singkil:

“Menurut yang saya lihat para pegawai disini sudah bersikap baik dalam memberikan pelayanan, dan untuk saat ini belum ada saya lihat para pegawainya yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cara membedakan, semua kan sudah teratur di syarat-syarat dan kapan waktu selesainya. Kalau dari saya sendiri sudah merasa puaslah dengan sikap para pegawainya yang baik, sopan, dan ramah. Urusan saya dalam pembuatan CV pun siap dalam waktu sehari”.⁶⁹

d. Struktur Birokrasi

Meskipun sumber-sumber untuk mengimplementasikan suatu kebijakan sudah mencukupi dan para implementor mengetahui apa dan bagaimana cara melakukannya, serta mereka mempunyai keinginan untuk melakukannya. Implementasi kebijakan bisa jadi masih belum efektif, karena terdapat ketidak efisienan struktur birokrasi yang ada. Kebijakan yang begitu kompleks menuntut adanya kerja sama banyak orang. Birokrasi sebagai pelaksana sebuah kebijakan harus dapat mendukung kebijakan yang telah diputuskan secara politik dengan jalan melakukan koordinasi yang baik. Menurut Edward III terdapat dua karakteristik yang dapat mendorong kinerja struktur birokrasi kearah yang lebih baik, yaitu dengan melakukan *standard operating procedures* (SOPs) dan melaksanakan *fragmentasi*.⁷⁰

Birokrasi sebagai pelaksana sebuah kebijakan, harus dapat mendukung kebijakan yang telah diputuskan dengan melakukan koordinasi yang sesuai

⁶⁹Wawancara dengan Bapak Samsul seorang masyarakat Kabupaten Aceh Singkil, 03 Juli 2020

⁷⁰ Asrul Nudin, *Implementasi Kebijakan Peraturan Daerah No 2 Tahun 2008 Tentang Pembinaan Anak Jalanan, Gelandangan, Pengemis, Dan Pengamen Di Kota Makassar*, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin Makassar, 2013, Hlm. 24.

dengan SOP dan *fragmentasi* sehingga, mendongkrak struktur birokrasi ke arah yang lebih baik.

Dalam penerapan program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pengadilan Negeri Singkil sudah menjalankannya sesuai dengan SOP yang ada serta *fragmentasi* atau yang bertanggung jawab dalam kegiatan-kegiatan didalam menjalankan program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Seperti hasil wawancara yang dilakukan dengan Ketua Pelayanan Terpadu Satu Pintu:

“Para pegawai disini sudah menjalankan program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pengadilan Negeri Singkil sesuai SOP yang telah dikeluarkan oleh Mahkamah Agung, dan dalam menjalankan program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) ini juga sudah ditentukan siapa-siapa yang akan menjalankannya. Karena di meja Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) tersebut ada lima jenis pelayanan, jadi yang bertanggungjawab atas kelima pelayanan tersebut yaitu seperti Kepanitra muda perdata/kekhususan, Kepanitraan Muda Pidana/kekhususan, Kepanitraan Muda Hukum, Sub bagian Umum dan Keuangan, dan dilengkapi dengan meja pengaduan dan informasi. Jadi semuanya sudah diatur agar dalam memberi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Negeri Singkil supaya semia bisa berjalan dengan lancar dan baik.”⁷¹

4.2.2. Kendala-kendala yang Dihadapi Dalam Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Negeri Singkil

Keberhasilan dalam penerapan kebijakan tidak terlepas dari faktor yang mempengaruhinya. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pegawai Kantor Pengadilan Negeri Singkil diketahui ada beberapa faktor yang menjadi kendala dalam penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Adapun yang menjadi faktor kendala dalam penerapan program penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) diantaranya adalah:

⁷¹ Wawancara dengan Hamzah Sulaiman. Ketua Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Singkil, 06 juli 2020

1. Tidak Ada Pendaftaran Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Negeri Singkil Secara Online

Sejak Kota Subulussalam melakukan pemekaran dari Kabupaten Aceh Singkil. Kota Subulussalam belum memiliki kantor Pengadilan sendiri hingga saat ini. Jadi, dari sejak awal pemekaran dari sepuluh tahun yang lalu sampai sekarang ini masyarakat Subulussalam masih saja mengurus sesuatu yang berkaitan dengan pengadilan harus ke Aceh singkil.

Jadi, yang menjadi kendala disini dalam penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)yaitu masyarakat Kota Subulussalam merasa jauh sekali ke Aceh Singkil dalam mengurus sesuatu ke Kantor Pengadilan karena Kantor Pengadilan Negeri Singkil tidak ada membuat pendaftaran Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)secara online. Seperti hasil wawancara yang dilakukan dengan masyarakat Kota Subulussalam:

“Saya dari Kota Subulussalam kesini mau mengurus mengenai perkara banding, sebenarnya saya merasa lelah karena jarak tempuh dari Kota Subulussalam ke Singkil mencapai dua jam diperjalanan, mau tidak mau masyarakat Kota Subulussalam harus kesini megurusnya, karena di Kota Subulussalam belum ada Kantor Pengadilan. Kami ingin sekali pengadilan negeri singkil bisa membuat pelayanannya secara online saja sehingga memudahkan kami tidak lagi harus datang ke kantor.”⁷²

Pengadilan Negeri Singkil Hanya bisa memudahkan masyarakat Kota Subulussalam dengan cara yaitu jika ada sidang masyarakat Kota Subulussalam tidak perlu lagi ke kantor karena pihak Pengadilan langsung datang untuk menyidang. Seperti hasil wawancara yang dilakukan dengan Ketua Pelayanan Terpadu Satu Pintu:

⁷²Wawancara dengan masyarakat Kota Subulussalam, 06 Juli 2020.

“Iya memang itu juga menjadi suatu kendala bagi kami dalam penerapan program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), karena kami juga belum ada membuat pendaftaran Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) secara online, kalau ada mungkin masyarakat Kota Subulussalam sudah enak tidak perlu kesini lagi kan. Jadi, karena belum ada secara online mau tidak mau masyarakat Kota Subulussalam walaupun jauh harus kesini kalau mau mengurus mengenai pengadilan, karena orang tu belum ada kantornya sendiri. Dari pihak kami hanya bisa membantu jika ada sidang mereka tidak lagi harus ke kentor karena biar memudahkan mereka juga biar kami yang datang kesana untuk sidang”.⁷³

2. Jumlah Pegawai yang Masih kurang

Selanjutnya, yang menjadi kendala dalam menerapkan program penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Negeri Singkil yaitu kurangnya jumlah pegawai yang melayani masyarakat. Seperti hasil wawancara yang dilakukan dengan Ketua Pelayanan Terpadu Satu Pintu:

“Adapun yang menjadi kendala dalam menerapkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Negeri Singkil yaitu masih kurangnya jumlah pegawai yang melayani masyarakat dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), ini disebabkan karena jumlah masyarakat yang dilayani tidak sesuai dengan jumlah pegawai yang ada Pengadilan Negeri Singkil Kelas II”.⁷⁴

3. Sarana dan Prasarana yang Belum Memadai

Selain itu, yang menjadi kendala dalam menerapkan program penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Negeri Singkil selanjutnya adalah sarana dan prasarana yang belum memadai. Seperti hasil wawancara yang dilakukan dengan Pegawai Honorer Pelayanan Terpadu Satu Pintu:

“Jadi, dalam menerapkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Negeri Singkil masih mengalami kekurangan sarana dan prasarana, seperti alat-alat yang digunakan dalam Pelayanan Terpadu Satu

⁷³Wawancara dengan Hamzah Sulaiman. Ketua Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Singkil, 06 juli 2020

⁷⁴Wawancara dengan Hamzah Sulaiman. Ketua Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Singkil, 06 juli 2020

Pintu (PTSP) yaitu komputer yang sudah banyak rusak, printet yang sudah mulai agak rusak, dan scener juga sudah mulai rusak-rusak kalau pas waktu digunakan terkadang mau terkadang sudah tidak. Begitu juga dengan alat-alat yang lainnya, sehingga terkadang mengakibatkan keterlambatan layanan. Selain itu jaringan kita disini juga kurang bagus, jadi kalau mau mendisposisikan surat aja bisa alam kita menunggunya.⁷⁵

Dengan demikian, itu beberapa kendala yang dihadapi Pengadilan Negeri Singkil Kelas II dalam menerapkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Sehingga bisa membuat pelayanan tidak berjalan dengan baik.



⁷⁵Wawancara dengan Riskandi Sahputra Pegawai Honorer Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Singkil, 06 juli 2020

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Penerapan program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) terapkan di Indonesia sudah sejak tahun 2006. Namun di Pengadilan Negeri Singkil baru menerapkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada tahun 2017. Penelitian ini menggunakan teori Edwards III dengan menggunakan indikator komunikasi, sumber daya, sikap pelaksana, struktur birokrasi. Sebelum ada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), masyarakat Aceh Singkil dan Kota Subulussalam masih mengurus dan mengantarkan berkas sendiri ke ruangan-ruangan, pelayanannya belum efektif, dan belum transparan. Setelah adanya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), masyarakat Aceh Singkil dan Kota Subulussalam hanya perlu pergi ke satu meja Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan memberikan syarat-syarat kepada pegawai. Kemudian, pegawai yang ada di PTSP tersebut yang akan mengurus semuanya, masyarakat hanya tinggal menunggu hingga selesai. Mengenai program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) telah diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), keputusan Direktur Jendral Badan Peradilan Umum Nomor 77/DJU/SK/HM02.3/2/2018

tentang pedoman standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri. Dalam penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Negeri Singkil tidak semuanya bisa berjalan dengan lancar, ada beberapa masalah yang dihadapi seperti sarana dan prasarana yang masih kurang.

2. Dalam penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Negeri Singkil terdapat beberapa kendala seperti tidak ada pendaftaran Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Negeri Singkil secara online. Mengakibatkan masyarakat yang jauh dari kantor Pengadilan Negeri Singkil seperti masyarakat Kota Subulussalam harus datang ke kantor Pengadilan Negeri Singkil dengan memakan waktu yang lumayan lama dan mengeluarkan biaya. Selanjutnya yang menjadi kendala adalah Jumlah Pegawai yang Masih kurang, dan Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Singkil yang belum memadai.

5.2. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Pengadilan Negeri Singkil diharapkan bisa melengkapi sarana dan prasarana yang masih kurang di Kantor Pengadilan Negeri Singkil seperti menambah tenaga pegawai yang masih kurang, membuat pendaftaran Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) secara online, memperbaiki alat-alat yang rusak, jaringan, dan sebagainya. Melalui sarana dan prasarana,

diharapkan Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) ini bisa berjalan dengan baik.

2. Bagi masyarakat yang ingin cepat selesai dalam menerima pelayanan, hendaknya membawa syarat-syarat yang telah di tentukan. Selain itu, masyarakat juga harus memberikan kritikan dikotak saran, agar pegawai Pengadilan Negeri Singkil bisa mengevaluasi dan memperbaiki pelayanan kepada masyarakat.



DAFTAR PUSTAKA

SUMBER BUKU:

- Ali, M. 2017. *“Kebijakan Menengah Dalam Perspektif Governance di Indonesia”*. Malang. UB. Press
- Arikunto, Suharsemi. 1998. *“Prosedur Penelitian”*. Jakarta. Rineka Cipta
- Alfisyahrin, M. 2017. *“Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Indonesia”*. Jakarta. Yayasan Pustaka Obor Indonesia
- Djati, A. A. 2018. *“Pelayanan Prim”*. Yogyakarta. Deepublish
- Dachi, A, R. 2017. *“Proses dan Analisis Kebijakan Kesehatan (Suatu Pendekatan Konseptual)”*. Yogyakarta. CV. Budi Utama
- Firdianti, A. 2018. *“Implentasi Manajemen Berbasis Sekolah Dalam Meningkatkan Prestasi Belajar Siswa”*. Yogyakarta. CV. Gre Publishing
- Gea. A. A. Dkk 2006. *“Character Building IV Relasi Dengan Dunia”*. Jakarta Gramedia
- Iqbal. M. 2004. *“Mendongkrak Kinerja Bisnis Bengkel Roda-4 & Roda-2”*. Jakarta. Gramedia
- Sugiyono, 2017. *“Memahami Penelitian Kualitatif”* Bandung. Remaja Rosdakarya
- Sagaf. S., Akib. H. 2018. *“Reformasi Pelayanan Publik di Negara Berkembang”*. Makassar. CV Sah Media
- Sulila .I. 2015 *“Implemntasi Dimensi Layanan Public Dalam Konteks Otonomi Daerah”*. Yogyakarta. CV. Budi Utama
- Sore, Udin B, Sobirin. 2017. *“Kebijakan Publik”*. Makassar. CV. Sah Media
- Timotius, Kris H. 2017. *“Pengantar Metodologi Penelitian Pendekatan Manajemen Pengetahuan Untuk Perkembangan Pengetahuan”*.

Yogyakarta. Andi.

Yusriadi. 2018. *“Revormasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik”*. Yogyakarta. Deepublish.

Zubair, E. Konton, P, Y. 2017. *“Pengelolaan Danau Limboto Dalam Perspektif Kebijakan Publik”*. Yogyakarta. CV. Budi Utama

SUMBER JURNAL:

Asrul Nudin, *Implementasi Kebijakan Peraturan Daerah No 2 Tahun 2008 Tentang Pembinaan Anak Jalanan, Gelandangan, Pengemis, Dan Pengamen Di Kota Makasar*, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin Makasar, 2013.

Bayu Darusman, *Potensi Objek Wisata Bahari Pulau Banyak di Kabupaten Aceh Singkil*. 2016

Badan Pusat Statistik Kabupaten Aceh Singkil, *Kabupaten Aceh Singkil Dalam Angka 2018 Data Dokumentasi Wilayah Hukum Pengadilan Negeri Singkil Kelas II, Tahun 2018*

Hidayat Fatah, Sutomo, Bagus Sigit Sunarko. *“Implementasi pelayanan terpadu satupintu(PTSP):pendelegasian kewenangansetengah hati(Studi terhadap penyelenggaraanPTSP di badan pelayanan perizina Terpadu kabupaten banyuwangi)”*, Fisip Universitas Jember. Vol. 18 no.1

Ismayanti, L. *“Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di KabupatenMalang”*.Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Vol. 4 no. 2

Kairupan. D. 2013. *“Aspek Penanaman Modal Asing Di Indonesia”*.Jakarta. Pranadamedia Group

Rosyada, A, A. 2016. *“Analisis Penerapan Prinsip Good Governance dalam RangkaPelayanan Publik Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintudi Kota Samarinda”*. Jurnal Unmul. Vol. 4 no. 1

Supriadi. Herawati, I, E. *“Implementasi Kebijakan Peraturan Bupati Nomor 27 Tahun 2015 Tentang Tata Cara Perekrutan Mantri Tani Desa Perannya*

Sebagai Pendamping Penyuluh Pertanian Di Kabupaten Lebak". Journal of Indonesian Public Administration and Governance Studies (JIPAGS). Nomor. 2.440

Suhartoyo. *"Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)"*. Administrative Law & Governance Journal. vol 2. No.1

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN:

Mahkamah Agung Republik Indonesia Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 77/Dju/Sk/Hm02.3/2/20181530/ Tentang Pedoman Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Ptsp) Pada Pengadilan Tinggi Dan Pengadilan Negeri

SUMBER WEBSITE:

<http://digilib.unila.ac.id/27697/3/SKRIPSI%20TANPA%20BAB%20PEMBAHASAN.pdf>

"Pengadaan, (Eprocurement)".
<https://www.pengadaan.web.id/2019/03/pengertian-ptsp.html>

<https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/10672/05.2%20bab%202.pdf>

Wawancara

Wawancara dengan H. Hamzah Sulaiman. S.H Ketua Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Singkil

Wawancara dengan Yasir Al Manar. S.H Sekretaris Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Singkil

Wawancara dengan Susi Andari, S.Sos pegawai honorer Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Singkil

Wawancara dengan Teuku Yusrizal, A.md Kassubag Umum Hukum Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Singkil

Wawancara dengan Bapak Samsul seorang masyarakat Kabupaten Aceh Singkil

Wawancara dengan Jufri. S.H Panitera Muda Hukum Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Singkil

Wawancara dengan Riskandi Sahputra Pegawai Honorer Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Singkil

Wawancara dengan masyarakat Kota Subulussalam



SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIP UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
Nomor : 413/Un.08/FISIP/Kp.07.6/02/2020

TENTANG

**PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

- Menimbang** : a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi dan ujian munaqasyah mahasiswa pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh maka dipandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut yang dituangkan dalam Surat Keputusan Dekan;
- b. Bahwa saudara yang tersebut namanya dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai pembimbing skripsi.
- Mengingat** : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah RI Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Keputusan Presiden Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
7. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, tentang Organisasi & Tata Kerja UIN Ar-Raniry;
8. Peraturan Menteri Agama Nomor 21 Tahun 2015, tentang Statuta UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
9. Keputusan Menteri Agama Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian PNS di Lingkungan Depag. RI;
10. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Badan Layanan Umum;
11. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh Nomor : 02/Un.08/R/Kp.07.5/01/2018 tentang Pemberian Kuasa dan Pendelegasian Wewenang Kepada Pejabat di Lingkungan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
- Memperhatikan** : Keputusan Seminar Proposal Skripsi Prodi Ilmu Administrasi Negara pada tanggal 29 Januari 2020
- MEMUTUSKAN**
- Menetapkan** :
- PERTAMA** : Menunjuk Saudara :
1. Eka Januar, M.Soc.Sc. : Sebagai pembimbing pertama
2. Zakki Fuad Khalil, S.IP., M.Si. : Sebagai pembimbing kedua
- Untuk membimbing skripsi :
- Nama : Yohana
- NIM : 160802068
- Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
- Judul : Analisis Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Negeri Kabupaten Singkil
- KEDUA** : Pembayaran honorarium pembimbing pertama dan kedua tersebut dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh Tahun 2020.
- KETIGA** : Surat Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan sampai dengan berakhirnya Semester Genap Tahun Akademik 2019/2020 dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya, apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.

Ditetapkan di : Banda Aceh
Pada Tanggal : 11 Februari 2020

An. Rektor
Dekan,

Ernita Dewi

Tembusan :

1. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
2. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara;
3. Pembimbing yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan;
4. Yang bersangkutan.

Nomor : Istimewa

Banda Aceh, 01 Juli 2020

Lamp : -

Hal : **Permohonan Izin Penelitian**

Kepada Yth.
Dekan FISIP UIN Ar-Raniry
Di
Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yohana
NIM : 160802068
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Alamat : Desa Gosong Telaga Timur, Kecamatan Singkil Utara,
Kabupataen Aceh singkil.
Nomor Handphone : 081360333872

Dengan rangka menyelesaikan skripsi saya yang berjudul :

“Analisi Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Singkil Utara Kabupaten Aceh Singkil”

Saya akan mengadakan penelitian/pengumpulan data pada :

Kantor Pengadilan Negeri Singkil, Kecamatan Singkil Utara, Kabupaten Aceh Singkil. Sebagai bahan pertimbangan ibu turut saya lampirkan syarat-syarat sebagai berikut :

1. Fotocopy Bukti Pembayaran SPP
2. Instrument Pengumpulan Data
3. Fotocopy SK Skripsi 1 Lembar

Demikian susrat permohonan ini saya buat sesungguhnya, atas perhatian dan bantuan ibu saya ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Mengetahui.
Pembimbing


Eka Januar, M.Soc.Sc
NIP. 198401012015031003

Pemohon,


Yohana
NIM.160802068



SURAT KEPUTUSAN
KETUA PENGADILAN NEGERI SINGKIL
Nomor : W1-U11/37.a /OT.01/I/2020

TENTANG

PENUNJUKAN PEJABAT PENGELOLA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP)
PADA PENGADILAN NEGERI SINGKIL

KETUA PENGADILAN NEGERI SINGKIL

- Membaca** Surat Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Singkil Nomor W1-U11/138/OT.01/III/2018 tanggal 15 Maret 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Pengadilan Negeri Singkil
- Menimbang** :
1. Bahwa performa pelayanan Pengadilan Negeri Singkil harus selalu ditingkatkan, diantaranya dengan cara selalu mempermudah dan menyederhanakan tata cara pelayanan;
 2. Bahwa pelayanan terhadap semua jenis pelayanan secara terpusat pada satu tempat akan mempermudah masyarakat dalam menerima pelayanan yang diberikan, serta lebih mudah melakukan pengendalian sehingga lebih menjamin integritas pemberi layanan;
 3. Bahwa Pengadilan Negeri Singkil akan menerapkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu terhadap semua jenis pelayanan;
 4. Bahwa oleh karena itu perlu ditunjuk Pejabat Pengelola Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Pengadilan Negeri Singkil.
- Memperhatikan** :
1. Undang - undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik ;
 2. Undang - undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 3. Undang - undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman;
 4. Undang - undang Nomor 49 Tahun 2009 tentang Perubahan Kedua atas Undang-undang Nomor 2 Tahun 1986 tentang Peradilan Umum;
 5. Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pemberian Layanan Hukum Bagi Masyarakat Tidak Mampu di Pengadilan;
 6. Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2015 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepaniteraan dan Kesekretariatan Peradilan;
 7. Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penanganan Pengaduan (*Whistleblowing System*) di Mahkamah Agung RI dan Badan Peradilan yang Berada Dibawahnya;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan** : KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN NEGERI SINGKIL TENTANG PENUNJUKAN PEJABAT PENGELOLA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) DI LINGKUNGAN PENGADILAN NEGERI SINGKIL
- PERTAMA** : Menunjuk yang namanya tersebut dalam Surat Keputusan ini untuk melaksanakan tugas sebagaimana tersebut dalam daftar lampiran Keputusan ini;
- KEDUA** : Melaksanakan Keputusan ini dengan sebaik-baiknya dan penuh tanggung jawab, serta memberikan laporan apabila ada kendala yang dihadapi;
- KETIGA** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dan apabila terdapat kekeliruan di kemudian hari akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan Di : Singkil
Pada Tanggal : 06 Januari 2020

✓ PENGADILAN NEGERI SINGKIL of .
KETUA,


HAMZAH SULAIMAN

جامعة الرانيري

AR - RANIRY

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN NEGERI SINGKIL
NOMOR : W1-U11/37.a/OT.01/I/2020
TENTANG
PENUNJUKAN PEJABAT PENGELOLA PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU PADA PENGADILAN NEGERI
SINGKIL

NO	NAMA	JABATAN	KETERANGAN
1.	H. Hamzah Sulaiman, SH. NIP. 19600713 198303 1 006	Ketua	Pembina / Pelindung
2.	Ridhwan NIP. 19661231 198503 1 006	Panitera	Penanggung Jawab Kepaniteraan
3.	Kiswoyo, S.Sos. NIP. 19790507	Sekretaris	Penanggung Jawab Keseekretariatan
4.	Yasir Al Manar, SH. NIP. 19750101 200112 1 001	Panitera Muda Perdata	Koordinator Kepaniteraan Perdata
5.	Munawir Edy Saputra, SH. NIP. 19831010 200912 1 008	Panitera Muda Pidana	Koordinator Kepaniteraan Pidana
6.	Jufri, SH. NIP. 19610611 198203 1 002	Panitera Muda Hukum	Koordinator Kepaniteraan Hukum
7.	Teuku Yusrizal, A.Md NIP. 19811101 200904 1 003	Kasubbag. Umum dan Keuangan	Koordinator Bidang Keseekretariatan
8.	Rovi Maulia NIP. -	Honorar	Petugas PTSP Kepaniteraan Pidana
9.	Susi Andari, S.Sos NIP. -	Honorar	Petugas PTSP Kepaniteraan Perdata
10.	Riskandi Sahputra NIP. -	Honorar	Petugas PTSP Kepaniteraan Hukum
11.	M. Yasir NIP. -	Honorar	Petugas PTSP Bidang Keseekretariatan

Ditetapkan Di : Singkil
Pada Tanggal : 06 Januari 2020
PENGADILAN NEGERI SINGKIL
KETUA,


HAMZAH SULAIMAN



PENGADILAN NEGERI SINGKIL KELAS II

JL. SINGKIL - SUBULUSSALAM KM. 20 ACEH SINGKIL - 23785

TELP/FAX : 0658-21283 Home Page: www.pn-singkel.go.id

Email : pn_singkil@yahoo.co.id

N o m o r : W1-U11/ 812 /HM.01/VII/2020

Singkil, 08 Juli 2020

Lampiran : -

Perihal : Penelitian Ilmiah Mahasiswi
penerapan pelayanan terpadu satu pintu
(PTSP) pada Pengadilan Negeri Singkil

Yth. Bapak Pimpinan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Pemerintahan UIN Ar-Raniry

DI-

Banda Aceh

Berdasarkan Nomor Surat B-1136/Un. 08/FISIP I/PP.00.9/07/2020 Yang kami
terima, pada tanggal 01 Juli 2020 Untuk itu Kami menerangkan bahwa :

Nama : YOHANA
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat : Desa Gosong Telaga Timur Kecamatan. Singkil Utara
Kabupaten. Aceh Singkil Propinsi Aceh

Benar bahwa penelitian ilmiah tentang analisis penerapan pelayanan terpadu satu
pintu (PTSP) yang dimaksud telah melakukan wawancara langsung Kepada masing -
masing Bidang / Bagian dari Pelayanan Kami di Pengadilan Negeri Singkil:

Demikianlah yang dapat kami sampaikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana
mestinya.

An. KETUA PENGADILAN NEGERI SINGKIL

PANITERA

JUFRI, S.H.

Daftar Wawancara untuk Pegawai PTSP di Pengadilan Negeri Kabupaten Aceh Singkil

1.1 Persyaratan

1. Bapak/ibu apakah informasi persyaratan pelayanan di PTSP Pengadilan Negeri Singkil mudah di dapatkan?
2. Bapak/ibu dari mana saja masyarakat dapat mengetahui persyaratan dalam pengurusan pelayanan di PTSP Pengadilan Negeri Singkil ?
3. Bapak/ibu apakah persyaratan dari pengajuan pengurusan pelayanan tersebut memberikan kemudahan kepada masyarakat?

1.2 Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur

1. Setahu Bapak/ibu, apakah di PTSP Pengadilan Negeri Singkil memiliki standar yang jelas dalam pengurusan pelayanan?
2. Bapak/ibu bagaimana prosedur dalam pengurusan pelayanan di Pengadilan Negeri Singkil?

1.3 Waktu Penyelesaian

1. Bapak/ibu apakah pegawai PTSP Pengadilan Negeri Singkil sudah melaksanakan pelayanan dengan cepat dan tepat waktu dan sesuai dengan standar pelayanan yang ada?
2. Apakah waktu selesai pengurusan pelayanan di PTSP Pengadilan Negeri Singkil sama waktu yang sudah dijanjikan oleh pegawai PTSP Pengadilan Negeri Singkil?

1.4 Biaya/ Tarif

1. Bapak/ibu apakah pegawai di PTSP Pengadilan Negeri Singkil memberikan jaminan biaya dalam melaksanakan pelayanan? jika ada, berapa biayanya?

1.5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

1. Bapak/ibu apakah hasil pelayanan yang diberikan oleh pegawai PTSP Pengadilan Negeri Singkil sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan?

1.6 Kompetensi Pelayanan

1. Bapak/ibu apakah pegawai sudah cermat saat melaksanakan pelayanan?
2. Bapak/ibu bagaimanakah kemampuan pegawai PTSP Pengadilan Negeri Singkil dalam melaksanakan pelayanan?
3. Bapak/ibu apakah jumlah pegawai PTSP Pengadilan Negeri Singkil yang memberikan pelayanan sudah memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

1.7 Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan

1. Bapak/ibu apakah ada disediakan kotak saran, tempat pengaduan dan masukan untuk masyarakat? jika ada bagaimanakah respon pegawai PTSP dalam melayani dan menanggapi saran, pengaduan dan masukan dari masyarakat tersebut?

I.8 Sarana Dan Prasarana

1. Bapak/ibu bagaimanakah kondisi kantor/ lingkungan di PTSP di Pengadilan Negeri Kabupaten Aceh Singkil? Apakah sudah nyaman atau belum?
2. Bapak/ibu apakah sarana dan prasarana di PTSP di Pengadilan Negeri Kabupaten Aceh Singkil sudah memadai?

Daftar Wawancara untuk masyarakat yang menggunakan pelayanan PTSP di Pengadilan Negeri Kabupaten Aceh Singkil

I.1 Persyaratan

1. Jenis Pelayanan apa yang sedang Bapak/Ibu daftarkan?
2. Apakah informasi persyaratan pelayanan tersebut mudah di dapatkan?
3. Apakah persyaratan dari pengajuan pengurusan pelayanan tersebut memberikan kemudahan kepada masyarakat?

I.2 Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur

1. Setahu anda Bapak/ibu, apakah PTSP di Pengadilan Negeri Kabupaten Aceh Singkil memiliki standar yang jelas dalam pengurusan perizinan?
2. Bapak/ibu bagaimana prosedur dalam pengurusan pelayanan di PTSP?

I.3 Waktu Penyelesaian

1. Bapak/ibu apakah pegawai PTSP Pengadilan Negeri Singkil sudah melaksanakan pelayanan dengan cepat dan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan yang ada ?
2. Bapak/ibu apakah waktu selesai pengurusan pelayanan di PTSP Pengadilan Negeri Singkil sama waktu yang sudah dijanjikan oleh pegawai PTSP Pengadilan Negeri Singkil?

I.4 Biaya/ Tarif

1. Bapak/ibu apakah pegawai PTSP Pengadilan Negeri Singkil memberikan jaminan biaya dalam melaksanakan pelayanan? jika ada, berapa biayanya?

I.5 Kompetensi Pelayanan

1. Bapak/ibu apakah pegawai sudah cermat saat melaksanakan pelayanan?

2. Bapak/ibu bagaimanakah kemampuan pegawai PTSP Pengadilan Negeri Singkil dalam melaksanakan pelayanan?
3. Bapak/ibu apakah jumlah pegawai PTSP Pengadilan Negeri Singkil yang memberikan pelayanan sudah memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

1.6 Perilaku Pelaksana

1. Bapak/ibu bagaimanakah kedisiplinan dan penampilan pegawai PTSP Pengadilan Negeri Singkil saat sedang melaksanakan proses pelayanan?
2. Bapak/ibu bagaimanakah respon pegawai PTSP Pengadilan Negeri Singkil dalam melayani masyarakat?
3. Bapak/ibu apakah pegawai PTSP Pengadilan Negeri Singkil mendahulukan kepentingan masyarakat dalam proses pelayanan?
5. Bapak/ibu bagaimana Sikap pegawai yang melayani perizinan di PTSP Pengadilan Negeri Singkil? Apakah ramah atau sopan?
6. Bapak/ibu apakah anda pernah merasa pegawai yang melayani bersikap diskriminatif atau membedakan? Apakah dalam melaksanakan pelayanan, pegawai menghargai Bapak/ibu yang menggunakan layanan?

1.7 Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan

1. Bapak/ibu apakah ada di sediakan oleh pegawai PTSP kotak saran, tempat pengaduan dan masukan untuk masyarakat? jika ada, bagaimanakah respon pegawai PTSP dalam meayani dan menanggapi saran, pengaduan dan masukan dari masyarakat?

1.8 Sarana Dan Prasarana

1. Bapak/ibu bagaimanakah kondisi kantor/ lingkungan di PTSP di Pengadilan Negeri Singkil? Apakah sudah nyaman atau belum?
2. Bapak/ibu apakah sarana dan prasarana di PTSP di Pengadilan Negeri Singkil sudah memadai?

DOKUMENTASI PENELITIAN



Meja Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pengadilan Negeri Singkil.



Wawancara dengan Ketua Pengadilan Negeri Singkil, 3 Juli 2020



Wawancara dengan Sekretaris Pengadilan Negeri Singkil, 2 Juli 2020



Wawancara dengan Hakim penerima pelayanan di Pengadilan Negeri Singkil, 7 Juli 2020



Wawancara dengan Pegawai (PTSP) Bidang Pidana di Pengadilan Negeri Singkil, 6 Juli 2020



Wawancara dengan Hakim penerima pelayanan di Pengadilan Negeri Singkil, 7 Juli 2020



Wawancara dengan Masyarakat penerima pelayanan di Pengadilan Negeri Singkil, 8 Juli 2020



Wawancara dengan Masyarakat penerima pelayanan di Pengadilan Negeri Singkil, 6 Juli 2020



Wawancara dengan Pegawai PTSP Bidang Pidana pelayanan di Pengadilan Negeri Singkil,
7 Juli 2020

