



**EFEKTIVITAS KEPUTUSAN BADAN PERADILAN
AGAMA NOMOR 1403.6/DJA/SK/OT.01.3/8/2018 TENTANG
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DALAM MEMBUAT
PERADILAN YANG SEDERHANA, CEPAT DAN BIAYA
RINGAN DI PENGADILAN AGAMA KOTA MAGELANG**

SKRIPSI

disusun untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum

Oleh

NAMA : SATRIA BIMANTORO

NPM : 18.0201.0014

PROGRAM STUDI ILMU HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAGELANG

2022

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik adalah suatu instrumen penting yang dalam pelaksanaannya yaitu untuk melayani pelayanan masyarakat dalam mewujudkan negara yang baik, pelayanan publik adalah segala macam kegiatan dalam rangka pemenuhan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas proses penyelenggaraan pelayanan yang terkait kepentingan publik. Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yaitu 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 administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik

Pelayanan publik terdiri dari tiga aspek penting yang sangat berkesinambungan atau bisa dibilang saling terkait, tiga aspek tersebut adalah pelayanan barang, pelayanan jasa, dan pelayanan administrasi. Tiga pelayanan tersebut adalah yang paling penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan administrasi sendiri adalah berbagai pelayanan berbentuk perzininan dan non perizinan yang intinya yaitu adalah segala bentuk yang

dilakukan oleh pemerintah kepada seluruh masyarakat yang bersifat melegalkan kepemilikan, hak, keberadaan dan kegiatan atau organisasi.

Proses pelayanan yang terpadu adalah dambaan seluruh rakyat Indonesia. Maka berbagai program pun dilakukan bahkan dibuat demi meningkatkan tingkat pelayanan publik di Indonesia. Cita cita pelayanan publik yang didambakan adalah tidak ribet dan cepat selesai karena semua warga Indonesia tidak ingin terlalu lama dalam mengurus dan menunggu pelayanan di suatu instansi. Proses penyederhanaan pelayanan publik yaitu merupakan suatu hal yang wajib dan tak bisa disepelekan, karena dalam rangka menjawab tuntutan masyarakat yang semakin banyak dan upaya peningkatan publik yang semakin maju dan berkembang. Pembaruan yang dimaksud adalah menciptakan suatu program yang dapat mempermudah pelayanan publik.

Oleh karena itu, dari sisi pelayanan , pemerintah berusaha membangun sistem pelayanan yang optimal. Salah satu tindakan pemerintah adalah satu dari sekian pelayanan yang diciptakan oleh pemerintah yaitu dengan menerbitkan Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini lahir dari Keputusan Direktur Jendral Badan Peradilan Agama (BADILAG) nomor 1403.6/DJA/SK/OT.0103/8/2018. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah pelayanan yang dilakukan oleh suatu kantor dimana masyarakat membutuhkan segala pelayanan yang dapat diberikan dengan menghubungi kantor tersebut dan menerima pelayanan tersebut. Pelayanan terpadu satu

pintu mengharuskan perangkat penyedia layanan ditata, dimutakhirkan, dan ditingkatkan dengan baik untuk mengubah citra perangkat yang sebelumnya dianggap stagnan (akibat birokrasi yang lamban).

Dalam hal ini, Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) memungkinkan pelayanan publik khususnya pelayanan berizin dan tidak berizin dapat meningkatkan hak masyarakat secara cepat, murah, sederhana, transparan, aman, dan terjangkau. pemerintah daerah agar dapat terlaksana. Untuk layanan. Saat ini, Mahkamah Agung dan pengadilan-pengadilan di bawahnya sedang berupaya menata dan menyederhanakan sistem kepegawaian

Dilihat dari semuanya ini adalah wujud keseriusan Mahkamah Agung & jajaran pengadilan bawahannya terhadap penerapan PTSP tadi dilakukan menggunakan dikeluarkannya Keputusan Direktur Jendral Badan Peradilan Umum Nomor 1403.6/DJA/SK/OT.0103/8/2018 mengenai Pedoman Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Pengadilan Agama. Atas keputusan tadi maka diterapkanlah Pelayanan Terpadu satu Pintu (PTSP) pada Pengadilan Agama Kota Magelang supaya terciptanya proses pelayanan yg cepat, gampang transparan, terukur sinkron menggunakan baku yg ditetapkan, & menaruh pelayanan yang prima, akuntabel, anti korupsi, kongkalikong & nepotisme.

Sebelum pelaksanaan PTSP di pengadilan Agama Kota Magelang yaitu pendaftaran sidang dan pelayanan sidang tidak merata dan membutuhkan banyak tahap yang terlalu panjang, karena pada awal nya

dalam pendaftaran tidak melakukan atau menggunakan sistem yang terpadu, sehingga menyebabkan para pihak yang akan berperkara bingung karena proses pendaftaran dan pelayanan yang masih belum terstruktur dengan rapi

Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Agama Kota Magelang dimulai pada tahun 2019 berbenah pada tata dan ruang pelayanan yang ruangnya terpisah dengan para pegawai baik yang fungsional maupun kesekretariatan. Untuk pelayanan Administrasi di Pengadilan Agama Kota Magelang 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 Agama Kota Magelang juga harus dilaksanakan dengan prinsip keterpaduan, efektif, efisien, ekonomis, koordinasi, akuntabilitas dan aksesibilitas.

Namun dalam pelaksanaannya di pengadilan agama kota magelang masih terdapat kendala kendala yang membuat masyarakat masih belum puas terhadap pelayanan ptsp di pengadilan agama kota magelang karena fasilitas belum komplit dan pelayanan yang masih belum maksimal. Menurut SK dari pengadilan Agama Kota Magelang nomor Nomor : W11-A35/0264/OT.01.3/IV/2019 tentang batas waktu pelayanan di PTSP dibagi menjadi 4 kategori, kategori baik yaitu Sangat baik = 1 bulan selesai, baik = 2 bulan selesai, kurang = 5 bulan, dan sangat kurang = 6 bulan atau lebih. Akan tetapi Dilihat dari data tahun 2019 sampai 2021 dari 2217 orang yang

pernah dilayani di pengadilan agama masih ada 202 Orang yang melebihi 6 bulan PTSP.yang menyebabkan proses lamanya peradilan di pengadilan Agama Kota Magelang

Tabel 1

Laporan pelayanan dan evaluasi layanan informasi tahun 2019-2021

NO	TAHUN	SANGAT BAIK	BAIK	KURANG	SANGAT KURANG	JUMLAH
1	2019	320	245	120	36	894
2	2020	352	281	154	70	713
2	2021	256	163	124	96	610
	TOTAL	928	689	398	202	2217

Sumber pelayanan Pengadilan Agama kota Magelang

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa masih ada beberapa problem yang membuat pelayanan terpadu satu pintu di kota magelang belum berjalan 100%, karena masih ada 202 orang yang belum puas karena harus berproses sidang lebih dari 6 bulan, ada juga untuk lebih detailnya ketidakpuasan tersebut adalah sebagai berikut. Tabel berikut adalah didasarkan dari lamanya pihak berperkara dalam sangat baik = 1 bulan selesai, baik yaitu 2 = bulan selesai, kurang baik yaitu = 5 bulan selesai dan tidak baik yaitu lebih 6 bulan atau lebih dari 6 bulan.

Tabel 2.

Laporan kategori sangat kurang

NO	Jenis pelayanan tidak puas	Jumlah
1	Antri lama	73
2	Pembayaran biaya panjar perkara harus keluar Pengadilan agama (ke Bank terdekat)	65
3	Kekurangan berkas (materai) harus ke kantor pos untuk nazelgen	64
	Total	202

Sumber pelayanan Pengadilan Agama kota Magelang

Dari data diatas bisa dilihat adalah survey dari 202 orang yang masuk kategori sangat kurang mereka juga mengeluhkan tentang pelayanan yang belum efektif, karena itu belum sesuai dengan tujuan dari PTSP yang dibidang cepat sederhana dan biaya ringan. Adapun beberapa hal yang merupakan pokok dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah sudah diatur dalam Keputusan Badilag nomor 1403.6/DJA/SK/ OT.0103/8/2018 yang salah satu tujuannya menciptakan peradilan yang sederhana cepat dan biaya ringan, asas asas tersebut adalah sebagai berikut:

1. Asas sederhana, Sederhana mengandung arti pemeriksaan dan penyelesaian perkara dilakukan dengan cara yang efisien dan efektif. Asas cepat, asas yang bersifat universal, berkaitan dengan waktu penyelesaian yang tidak berlarut-larut. Jika yang jadi patokan adalah sederhana maka proses administrasi Perkara di Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah cukup baik mengingat semuanya telah dipermudah dan ada setiap petugas PTSP yang mengarahkan agar administrasi cepat selesai dan sidang bisa dilaksanakan.
2. Asas cepat, Asas cepat ini terkenal dengan adagium justice delayed justice denied, bermaknaproses peradilan yang lambat tidak akan memberi keadilan kepada para pihak. Prinsip kecepatan mengacu pada waktu pemrosesan suatu kasus. Hal ini juga terkait dengan upaya hukum para pihak. Jika salah satu pihak yang akan berperkara tidak dapat mengurus sebuah persyaratan administrasi yang mengharuskan keluar pengadilan misalkan saat pembayaran biaya panjar perkara harus

keluar mencari Bank terdekat, dan saat akan melakukan nazelgen atau pematraian agar bukti surat dapat digunakan saat persidangan harus keluar ke Kantot Pos terdekat. ini berarti waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan Administrasi akan lebih lama. Dari segi waktu, ini merugikan pihak yang berperkara karena akan memakan waktu yang lebih demi penyelesaian perkara. Dan belum biasa dikatan satu pintu karena pelayanannya harus keluar pengadilan. Dan juga melebihi waktu 6 bulan membuat waktu tersita banyak.

3. Asas biaya ringan, Asas biaya ringan mengandung arti biaya perkara dapat dijangkau oleh masyarakat. Dalam aspek ini biaya pengadilan dalam berperkara sudah ada ketetapannya untuk setiap kasus yang ditangani di PTSP, akan tetapi belum bisa dikatakan biaya ringan, karena saat pemrosesan perkara di Pelayanan Terpadu Satu pintu para pihak harus mengeluarkan biaya lebih saat keluar pengadilan untuk mengurus pembayaran biaya panjar perkara di Bank dan proses Nazelgen atau pematraian di Kantor Pos terdekat. Biaya yang dikeluarkan juga harus berlebih untuk transport dan lain lain.

Karena ada permasalahan ini menjadikan penulis ingin mengetahui lebih dalam apa yang sebenarnya terjadi di pelaksanaan Pengaduan Satu Pintu di Pengailan Kotan Magelang dimana peraturan sudah dibuat dan disahkan oleh mahkamah agung yaitu keputusan Badilag nomor 1403.6/DJA/SK/0T.0103/8/2018. Peraturan sudah dibuat akan tetapi dalam prakteknya masih ada beberapa kendala dan masalah yang ada.

Dengan ini bisa dilihat bahwa dengan diberlakukannya keputusan tersebut yang mana bisa diharapkan mewujudkan peradilan yang cepat sederhana dan biaya ringan masih belum terlaksana dan jauh dari harapan. Dan perlu dilakukan pelaksanaannya agar lebih efektif dalam mewujudkan peradilan yang sederhana, cepat dan biaya ringan.

Berdasarkan kajian diatas dapat dilihat bahwa ada kesenjangan antara Tujuan dari keputusan Badan Peradilan Agama nomor 1403.6/Sk/OT.01.3/8 /2018 yaitu mewujudkan Peradilan Yang sederhana, cepat dan biaya ringan masih belum sepenuhnya terwujud

Dengan demikian, menarik untuk dianalisis pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu oleh karena itu penulis bermaksud melakukan Penelitian dengan judul ***“Efektivitas Keputusan Badan Peradilan Agama Nomor 1403.6/DJA/SK/OT.01.3/8/2018 Tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Membuat Peradilan Yang Sederhana, Cepat Dan Biaya Ringan Di Pengadilan Agama Kota Magelang”***

1.2 Identifikasi Masalah

- 1) Faktor faktor penghambat pelayanan terpadu satu pintu
- 2) Hambatan dalam pelayanan terpadu satu pintu
- 3) Upaya terkait pelayanan terpadu satu pintu

1.3 Pembatasan masalah

- 1) Belum terlaksananya pelayanan terpadu satu pintu
- 2) Hambatan dari pelayanan terpadu satu pintu

- 3) Upaya dari pelayanan terpadu satu pintu

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan tersebut, dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana Efektivitas Keputusan Badan Peradilan Agama nomor 1403.6/DJA /SK/OT.01.3/8/2018 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Agama Kota Magelang?
2. Apa hambatan dan solusi pelaksanaan keputusan Badan Peradilan Agama nomor 1403.6 /DJA/SK/OT.01.3/8/2018 tentang Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Agama Kota Magelang ?

1.5 Tujuan Penelitian

Dalam suatu kegiatan penelitian pasti terdapat suatu tujuan yang jelas. Tujuan penelitian ini adalah untuk memberi arah dalam melangkah sesuai dengan maksud penelitian. Adapun tujuan yang ingin dicapai oleh Penulis dalam penelitian ini adalah:

1. Tujuan Obyektif:
 - a. Untuk mengetahui penerapan Keputusan Badan Peradilan Agama nomor 1403.6/DJA/SK/OT.01.3/8/2018 tentang pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Pengadilan Agama Kota Magelang.
 - b. Untuk mengetahui hambatan hambatan apa saja yang terjadi dalam pelaksanaan keputusan Badan Peradilan Agama nomor 1403.6/DJA/SK/OT.01.3/8/2018 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Agama Kota Magelang.

2. Tujuan Subjektif:

- a. Memperoleh data dan informasi sebagai bahan utama dalam menyusun proposal penulisan penelitian hukum untuk memenuhi persyaratan yang diwajibkan dalam meraih gelar kesarjanaan di bidang Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Magelang
- b. Menambah, memperluas, mengembangkan pengetahuan dan pengalaman Penulis serta pemahaman aspek hukum di dalam teori dan praktek lapangan hukum, khususnya dalam bidang hukum acara pidana.
- c. Memberi gambaran dan sumbangan pemikiran bagi ilmu hukum

1.6 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian tentunya sangat diharapkan adanya manfaat dan kegunaan yang dapat diambil dalam penelitian tersebut. Adapun manfaat yang didapat dari penelitian ini adalah :

1. Memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu hukum pada umumnya dan Hukum Tata Negara (HTN) pada khususnya.
2. Memperkaya referensi dan literatur kepustakaan tentang Hukum Tata Negara (HTN). Khususnya tentang pelayanan publik
3. Memberikan hasil yang dapat dijadikan bahan acuan bagi penelitian yang sama atau sejenis pada tahap selanjutnya.

1.7 Sistematika penulisan

Sistematika dalam penulisan skripsi ini dibagi menjadi 5 (lima) BAB, yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan skripsi.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas mengenai telaah tentang Pengertian Pelayanan, Dimensi Pelayanan, Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini akan dijelaskan mengenai jenis metode pendekatan yang digunakan oleh peneliti dalam melakukan penelitian, memperjelas hasil penelitian. Dalam bab ini juga akan dikemukakan mengenai cara-cara ilmiah yang penulis gunakan agar mendapatkan data untuk penyusunan skripsi ini yaitu mengenai jenis penelitian, bahan penelitian, spesifikasi penelitian, tahapan penelitian, metode penelitian, serta metode analisa.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai hasil penelitian beserta pembahasannya, dimana hasil penelitiannya merupakan pemecahan masalah tentang EFEKTIVITAS KEPUTUSAN BADAN PERADILAN AGAMA NOMOR 1403.6/DJA

/SK/OT.01.3/8/2018 TENTANG PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DALAM MEMBUAT PERADILAN YANG SEDERHANA, CEPAT DAN BIAYA RINGAN DI PENGADILAN AGAMA KOTA MAGELANG, bagaimana penerapannya, dan apa saja kendala dalam melaksanakan keputusan peraturan ini.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini akan berisi kesimpulan dari hasil pembahasan bab-bab sebelumnya dan berisi saran-saran yang diharapkan dapat menjadi masukan yang berguna dan bermanfaat bagi instansi yang terkait. dan sebagai hasil akhir dalam penelitian yang dibuat penulis. Dan juga menjadi penutup dalam penelitian penulis

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Peneliti akan menjelaskan beberapa kajian penelitian terdahulu yang memiliki hubungan atau keterkaitan dengan penelitian ini. Penelitian terdahulu menjadi salah satu bahan acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga bisa memperkaya teori-teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan oleh penulis. Tujuan menjelaskan penelitian terdahulu ini adalah sebagai perbandingan serta untuk mengetahui letak perbedaannya. Penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah benar-benar dilakukan secara murni pemikiran dari penulis.

Penelitian terdahulu membahas yang berkaitan dengan tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), dimana ada berbagai permasalahan dan factor factor penyebab belum sempurnanya pelaksanaan PTSP dan berbagai macam solusi untuk mengatasi problem di PTSP tersebut. Jadi penelitian terdahulu sebagai berikut :

Tabel 3

Penelitian Terdahulu tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

No	Penulis	Judul	Rumusan Masalah	Kesimpulan	Perbedaan dengan penelitian terdahulu
1.	(mahmud hadi riyanto)	Peran petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan dalam melayani permohonan informasi	a. Apakah pengertian pelayanan dan landasan hukum pemberian pelayanan di Pengadilan? b. Bagaimana Peran Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan dalam melayani permohonan informasi? c. Bagaimana Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu menciptakan excellent service di Pengadilan?	Pelaksanaan pelayanan publik harus berperilaku adil dan tidak diskriminatif, cermat, santun dan ramah, tegas, handal dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut, professional, tidak mempersulit, patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar, menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara, tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan peradilan dan perundangundangan yang berlaku, tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menggapai permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat, tidak menyalahgunakan informasi, jabatan	Perbedaan dengan penelitian terdahulu adalah yang dibahas dalam penelitian Mahmud hadi riyanto itu berfokus pada peran yang dilakukan oleh petugas pelayanan terpadu satu pintu (PTSP), sedangkan dalam penelitian yang penulis lakukan adalah terfokus pada kepuasan orang-orang yang dilayani di Pelayanan terpadu satu pintu (PTSP)

No	Penulis	Judul	Rumusan Masalah	Kesimpulan	Perbedaan dengan penelitian terdahulu
				dan/atau kewenangan yang dimiliki, terbuka dan dapat mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan, tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan public. Petugas PTSP menjadi garda terdepan peradilan dalam memberikan pelayanan. Pelayanan prima dan kurang prima terpampang jelas dari peran petugas PTSP. Dari situlah masyarakat akan menilai seberapa besar sebuah lembaga peradilan berkomitmen memberikan pelayanan kepada masyarakat. Professional dan berintegritas harus melekat tertanam dalam benak Petugas PTSP. Selain itu, penguasaan terhadap setiap informasi yang boleh diakses dan tidak oleh masyarakat harus dikuasai. Begitu sangat penting Petugas Meja	

No	Penulis	Judul	Rumusan Masalah	Kesimpulan	Perbedaan dengan penelitian terdahulu
				Informasi dalam menciptakan Excellent Service	
2.	(Yohana 2020)	ANALISIS PENERAPAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) DI PENGADILAN NEGERI SINGKIL KABUPATEN ACEH SINGKIL	a. Bagaimana Analisis Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Negeri Singkil? b. Apa saja kendala yang dihadapi oleh instansi terhadap penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Negeri Singkil?	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 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.	Perbedaan yang ada di tempat penelitian yohana ini adalah terfokus pada tempat yaitu pengadilan negeri, sedangkan yang penulis teliti adalah tempatnya yaitu Pengadilan Agama

No	Penulis	Judul	Rumusan Masalah	Kesimpulan	Perbedaan dengan penelitian terdahulu
				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. Dalam penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Negeri Singkil terdapat beberapa kendala seperti tidak ada pendaftaran Pelayanan Terpadu Satu Pintu	

No	Penulis	Judul	Rumusan Masalah	Kesimpulan	Perbedaan dengan penelitian terdahulu
				(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.	
3.	(Alda 2021)	ANALISIS PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) SEBAGAI PENYELENG GARA	a. Bagaimana penanaman modal secara langsung (direct investment) berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007? b. Bagaimana kedudukan Pelayanan Perizinan	Penanaman modal secara langsung diatur dalam Pasal 1 ayat (1) Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal, adalah segala bentuk kegiatan menanam modal, baik oleh penanam modal dalam negeri maupun penanam modal asing untuk melakukan usaha di wilayah Negara Republik Indonesia. Penanaman modal	Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Alda ini adalah terfokus pada Pelayanan Terpadu Saatu Pintu tentang perizinan dan penanaman modal, sedangkan yang penulis teliti adalah tentang Pelayanan Terpadu

No	Penulis	Judul	Rumusan Masalah	Kesimpulan	Perbedaan dengan penelitian terdahulu
		PERIZINAN PENANAMA N MODAL DI BIDANG PARIWISATA DI KABUPATEN DELI SERDANG	Terpadu Satu Pintu (PTSP)? c. Bagaimana pelayanan perizinan melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) terhadap kegiatan penanaman modal bidang pariwisata di Kabupaten Deli Serdang?	langsung dilakukan dalam bentuk melakukan kegiatan usaha dalam suatu perusahaan yang didirikan oleh para penanam modal atau melalui pembelian saham suatu perusahaan yang telah berdiri. Orientasi penanam modal adalah melakukan secara langsung suatu kegiatan usaha melalui mengendalikan secara langsung suatu perusahaan. Jadi, tidak sekedar melalui pembelian portofolio (efek) melalui pasar modal tanpa ikut secara langsung menjalankan perusahaan. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dibentuk berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yang berada di bawah kendali Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM). PTSP adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari	Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Agama tentang melayani pendaftaran perkara sampai pengambilan produk hukum

No	Penulis	Judul	Rumusan Masalah	Kesimpulan	Perbedaan dengan penelitian terdahulu
				tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu. Pendekatan pelayanan satu pintu dalam pelayanan perizinan di bidang penanaman modal merupakan pendekatan inovatif yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik dalam bentuk pelayanan perizinan yang terintegrasi. Pelaksanaan pelayanan perizinan penanaman modal bidang pariwisata di Kabupaten Deli Serdang telah berjalan dengan baik sesuai prosedur yang telah ditetapkan, terlebih dengan diterapkannya sistem OSS, maka pemohon diberi kemudahan mengurus izin secara online tanpa harus datang langsung ke kantor. Hambatan yang dialami dalam sistem ini seperti lemahnya koneksi internet dan adanya beberapa orang yang belum terbiasa	

No	Penulis	Judul	Rumusan Masalah	Kesimpulan	Perbedaan dengan penelitian terdahulu
				dengan sistem online, telah diatasi dengan penyediaan Help Desk yang dapat diakses oleh setiap pemohon dan apabila terjadi gangguan koneksi internet, pemohon akan langsung diberitahu informasinya secara jelas melalui e-mail.	

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Teori Efektivikasi Hukum

Efektifitas menurut KBBI Kata efektivitas mempunyai beberapa arti, dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia menyebutkan tiga arti efektivitas, arti pertama adalah adanya suatu efek , akibat, pengaruh dan kesan. Arti yang kedua manjur atau mujarab dan arti yang ketiga dapat membawa hasil atau hasil guna. Kata efektif di ambil dari kata efek yang artinya akibat atau pengaruh dan kata efektif yang berarti adanya pengaruh atau akibat dari suatu unsur. Jadi efektivitas ialah keberpengaruhan atau keberhasilan setelah melakukan sesuatu

Efektivitas menurut Beni (2016:69) adalah hubungan antara output dan tujuan atau dapat juga dikatakan merupakan ukuran seberapa jauh tingkat output, kebijakan dan prosedur dari organisasi. Efektivitas juga berhubungan dengan derajat keberhasilan suatu operasi pada sektor public sehingga suatu kegiatan dikatakan efektif jika kegiatan tersebut mempunyai pengaruh besar terhadap kemampuan menyediakan pelayanan masyarakat yang merupakan sasaran yang telah ditentukan

Efektivitas Menurut Mardiasmo (2017: 134) adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi mencapai tujuan maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif. Indikator efektivitas

menggambarkan jangkauan akibat dan dampak (outcome) dari keluaran (Output) program dalam mencapai tujuan program. Semakin besar kontribusi output yang dihasilkan terhadap pencapaian tujuan atau sasaran yang ditentukan, maka semakin efektif proses kerja suatu unit organisasi.

Efektifitas menurut Soerjono Soekanto bahwa efektif atau tidaknya suatu hukum ditentukan oleh 5 (lima) faktor, yaitu:

- a. Faktor hukumnya sendiri (undang-undang),
- b. Faktor penegak hukum, yakni pihak-pihak yang membentuk maupun menerapkan hukum,
- c. Faktor sarana atau fasilitas yang mendukung penegakan hukum,
- d. Faktor masyarakat, yakni lingkungan dimana hukum tersebut berlaku atau diterapkan,
- e. Faktor kebudayaan, yakni sebagai hasil karya, cipta dan rasa yang didasarkan pada karsa

2.2.2 Pengertian pelayanan

Pelayanan adalah suatu aktifitas yang biasanya dilakukan oleh seseorang, kelompok, ataupun organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan dan keperluan yang telah terstruktur. Menurut para ahli salah satunya adalah moenir yaitu mengatakan pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui orang lain secara langsung. Jadi pada dasarnya pelayanan adalah suatu kegiatan yang ditawarkan oleh perorangan

ataupun organisasi dan sifatnya pelayanan adalah tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Karakteristik pelayanan akan menjadi dasar bagaimana pelayanan berjalan dengan baik. karakteristik tersebut adalah :

1. Pelayanan itu sendiri bersifat tidak dapat diraba, dan pelayanan tersebut sangat berlawanan sifat dengan barang jadi
2. kenyataan dari pelayanan itu sendiri adalah tindakan yang nyata dan merupakan sifat dari tindakan social yang dilakukan
3. konsumsi dan produksi dari aktifitas pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, sebab pada dasarnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama juga.

Setelah 3 karakteristik pelayanan disebutkan diatas maka pelayanan harus memberikan pelayanan yang sngat nyata dan merupakan tindakan yang berdampak pada konsumen secara langsung. Sehingga kepuasan akan dirasakan langsung oleh konsumen yang mendapatkan pelayanan tersebut.

Dimensi pelayanan adalah segala aspek yang mendukung baik tidaknya pelayanan tersebut berjalan. Menurut para ahli Keller dan Kotler (2009). Setidaknya harus terdapat lima indicator yang bisa mendorong jalannya kualita pelayanan

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

2. *Responsiveness* yaitu adalah ketersediaan membantu dan memberikan jasa dengan cepat
3. *Empathy* yaitu adalah ketersediaan memberi perhatian yang mendalam kepada semua konsumen
4. *Assurance* yaitu adalah kesopannan dan kemampuan karyawan dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan kepada konsumen
5. *Reliability* yaitu adalah kemampuan melaksanakan pelayanan yang sudah dijanjikan secara yakin dan akurat

Pengertian Pelayanan Publik, Hukum Pelayanan Publik memiliki sifat memaksa, mengikat dan mengatur hubungan masyarakat sebagai penerima manfaat pelayanan publik dengan pelaksana dan penyelenggara pelayanan publik. Tujuan dibentuknya Hukum Pelayanan Publik sama dengan pembentukan hukum pada umumnya yaitu untuk menciptakan kebaikan, menjamin keadilan dan ketertiban dalam kehidupan bermasyarakat. Kebaikan yang diinginkan dalam hukum pelayanan publik adalah Good Governance dan Clean Government. Hukum pelayanan publik sebagaimana hukum pada umumnya juga dapat dijadikan sebagai sebuah alat menciptakan tatanan masyarakat dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia

- a) Pasalong (2010:128), didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.
- b) Mahmudi (2010:223), adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c) Harbani Pasolong (2007:128) adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.
- d) Sinambela dalam buku "Reformasi Pelayanan Publik" (2014:5) menyatakan bahwa "Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan dan lain-lain."

e) Lewis & Gilman (2005:22) mendefinisikan pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggungjawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik.

Sementara definisi menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kata "barang, jasa dan pelayanan administratif" dalam bagian penjelasan dianggap sudah jelas, tetapi sebenarnya maksud "barang" bukanlah barang yang bisa diperdagangkan oleh manusia sehari-hari tetapi yang dimaksud adalah barang publik (public goods) yang penyediannya dilakukan oleh pemerintah

2.2.3 Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Pengadilan Terpadu Satu Pintu atau disingkat (PTSP) secara umum adalah Pelayanan Terpadu Satu Pintu kegiatan

pelayanan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Pelayanan yang diharapkan adalah agar dimaksud untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus dan mendapatkan pelayanan yang cepat dan sederhana. Sementara di Pengadilan Agama PTSP berdasar pada Keputusan Direktori Jendral Badan Peradilan Agama Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1403.6/DJA/SK/OT.01.3/8/2018 adalah pelayanan administrasi pengadilan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses yang dimulai dari tahap permohonan informasi, pengaduan, pendaftaran perkara, pembayaran dan pengembalian panjar biaya perkara hingga penyerahan/pengambilan produk pengadilan melalui satupintu. sistem informasi yang digunakan oleh Pengadilan Agama untuk mendukung proses administrasi perkara, informasi perkara dan pelayanan terhadap pencari keadilan. Pengguna Layanan adalah setiap orang yang datang , baik pihak berperkara maupun bukan pihak berperkara. Penyedia Jasa Eksternal adalah setiap orang dan/atau badan hukum yang memberikan layanan yang terkait dengan administrasi peradilan di Pengadilan.

2.2.4 Badan Peradilan Agama

Dasar hukum peradilan agama dalam Undang Undang Dasar 1945 adalah diatur oleh Pasal 24 yang pada ayat (1) menjelaskan bahwa kekuasaan kehakiman merupakan kekuasaan

yang merdeka untuk menyelenggarakan peradilan guna menegakkan hukum dan keadilan. Undang Undang Nomor 7 Tahun 1989 tentang Peradilan Agama sebagaimana diubah terakhir kalinya dengan Undang Undang Nomor 50 Tahun 2009, yang dalam Pasal 2 menegaskan bahwa peradilan agama merupakan salah satu pelaksana kekuasaan kehakiman bagi rakyat pencari keadilan yang beragama Islam mengenai perkara perdata tertentu yang diatur dalam undang undang. Selanjutnya dalam 2 Pasal 2 ayat (1) menerangkan bahwa kekuasaan kehakiman di lingkungan peradilan agama dilaksanakan oleh pengadilan agama dan pengadilan tinggi agama. Pengertian peradilan dan pengadilan :

Peradilan adalah tugas atau fungsi menegakkan hukum dan keadilan yang dibebankan kepada pengadilan. Pengadilan adalah organisasi atau badan yang menjalankan tugas dan fungsi peradilan tersebut.

Peradilan Agama juga adalah salah satu diantara 3 Peradilan Khusus di Indonesia. Dikatakan Peradilan Khusus karena Peradilan Agama mengadili perkara-perkara perdata tertentu dan mengenai golongan rakyat tertentu. Dalam struktur Organisasi Peradilan Agama, ada Pengadilan Agama dan Pengadilan Tinggi Agama yang secara langsung bersentuhan dengan penyelesaian perkara di tingkat pertama dan banding sebagai manifestasi dari fungsi kekuasaan

kehakiman. Kekuasaan kehakiman di lingkungan peradilan agama dilaksanakan oleh Pengadilan Agama dan Pengadilan Tinggi Agama.

Peradilan Agama bertugas dan berwenang memeriksa, memutus, dan menyelesaikan perkara- antara orang-orang yang beragama Islam di bidang: perkawinan, waris, wasiat, hibah, wakaf, zakat, infaq, shadaqah dan ekonomi syariah sebagaimana diatur dalam pasal 49 Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2006 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1989 tentang Peradilan Agama.

Fungsi peradilan agama antara lain Fungsi mengadili (judicial power), Fungsi pembinaan Fungsi pengawasan, Fungsi nasehat, Fungsi administrative dan fungsi lainnya melakukan koordinasi dalam pelaksanaan tugas hisab dan rukyat dengan instansi lain yang terkait, seperti DEPAG, MUI, Ormas Islam dan lain-lain, serta pelayanan penyuluhan hukum, pelayanan riset/penelitian dan sebagainya serta memberi akses yang seluas-luasnya bagi masyarakat dalam era keterbukaan dan Transparansi Informasi Peradilan, sepanjang diatur dalam Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor KMA/144/SK/VIII/2007 tentang Keterbukaan Informasi di Pengadilan. (aes)

2.2.5 Peradilan yang sederhana , cepat dan biaya ringan

Asas sederhana, Sederhana mengandung arti pemeriksaan dan penyelesaian perkara dilakukan dengan cara yang efisien dan

efektif. Asas cepat, asas yang bersifat universal, berkaitan dengan waktu penyelesaian yang tidak berlarut-larut.

Asas cepat, Asas cepat ini terkenal dengan adagium justice delayed justice denied, bermakna proses peradilan yang lambat tidak akan memberi keadilan kepada para pihak. Prinsip kecepatan mengacu pada waktu pemrosesan suatu kasus.

Asas biaya ringan, Asas biaya ringan mengandung arti biaya perkara dapat dijangkau oleh masyarakat. Dalam aspek ini biaya pengadilan dalam berperkara sudah ada ketetapanannya untuk setiap kasus yang ditangani

2.3 Landasan Konseptual

Untuk penelitian ini landasan konseptualnya menggunakan teori efektifitas dari Soerjono Soekanto dikarenakan sesuai dengan indikator yang dibutuhkan, faktor faktor tersebut adalah :

2.3.1 Indikator pertama Faktor Hukum.

Berdasarkan teori-teori ilmu hukum, dapat dibedakan tiga macam hal mengenai berlakunya hukum sebagai kaidah. Hal itu diungkapkan sebagai berikut:

1. Kaidah hukum berlaku secara yuridis, apabila penentuannya didasarkan pada kaidah yang lebih tinggi tingkatannya atau terbentuk atas dasar yang telah ditetapkan.
2. Kaidah hukum berlaku secara sosiologis, apabila kaidah tersebut efektif. Artinya, kaedah dimaksud dapat dipaksakan berlakunya

oleh penguasa walaupun tidak diterima oleh warga masyarakat atau kaidah itu berlaku karena adanya pengakuan dari masyarakat.

3. Kaidah hukum berlaku secara filosofis, yaitu sesuai dengan cita hukum sebagai nilai positif yang tertinggi. Kaidah hukum jika dikaji secara mendalam, agar hukum itu berfungsi maka setiap kaidah hukum harus memenuhi unsur-unsur yuridis, sosiologis, dan filosofis, sebab bila kaidah hukum hanya berlaku secara yuridis, ada kemungkinan kaidah itu merupakan kaidah mati, kalau hanya berlaku secara sosiologis dalam arti teori kekuasaan, maka kaidah itu menjadi aturan pemaksa, apabila hanya berlaku secara filosofis kemungkinannya kaidah itu hanya merupakan hukum yang dicitacitakan

2.3.2 Indikator Kedua Faktor penegak hukum

Di dalam berfungsinya hukum, mentalitas atau kepribadian petugas penegak hukum memainkan peranan penting, kalau peraturan sudah baik, tetapi kualitas petugas kurang baik, ada masalah. Oleh karena itu, salah satu kunci keberhasilan dalam penegakan hukum adalah mentalitas atau kepribadian penegak hukum.

2.3.3 Indikator Ketiga Faktor sarana atau fasilitas pendukung

Faktor sarana atau fasilitas pendukung mencakup perangkat lunak dan perangkat keras, salah satu contoh perangkat lunak adalah

pendidikan. Masalah perangkat keras dalam hal ini adalah sarana fisik yang berfungsi sebagai faktor pendukung. Apabila hal-hal itu tidak terpenuhi, maka mustahil penegakan hukum akan tercapai penegakannya.

2.3.4 Indikator Keempat Faktor masyarakat

Salah satu faktor yang mengefektifkan suatu peraturan adalah warga masyarakat. Yang dimaksud di sini adalah kesadarannya untuk mematuhi suatu peraturan perundang-undangan, yang kerap disebut derajat kepatuhan. Derajat kepatuhan baru dapat diukur jika telah ada pengetahuan masyarakat terhadap hukum. Bila suatu peraturan perundang-undangan telah diundangkan dan diterbitkan menurut prosedur yang sah dan resmi, maka secara yuridis peraturan perundang-undangan itu berlaku. Kemudian timbul asumsi bahwa setiap warga masyarakat dianggap mengetahui adanya undang-undang tersebut, namun, asumsi tersebut tidaklah seperti demikian adanya

2.3.5 Indikator Kelima Faktor kebudayaan

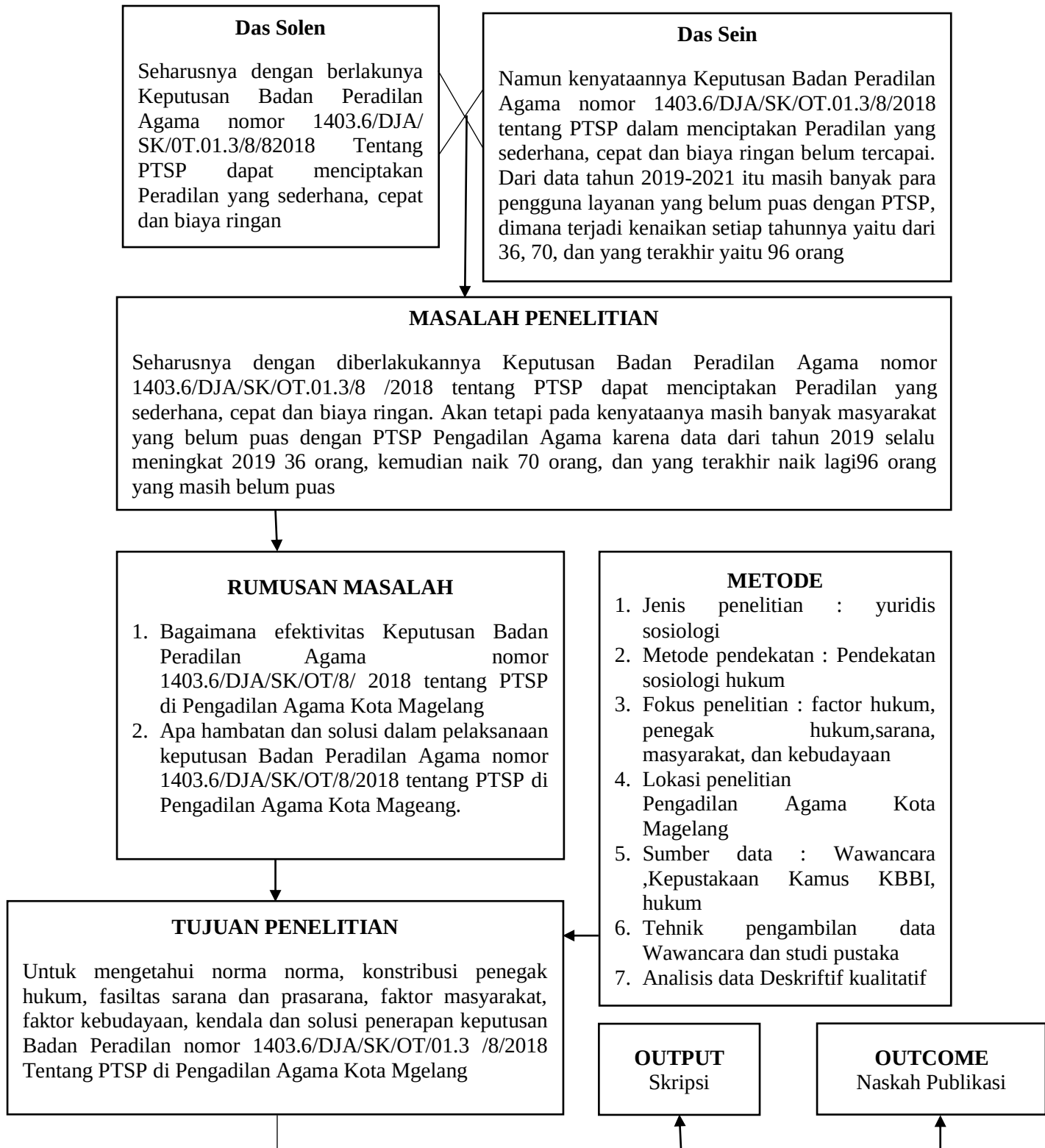
Kebudayaan menurut Soerjono Soekanto, mempunyai fungsi yang sangat besar bagi manusia dan masyarakat, yaitu mengatur agar manusia dapat mengerti bagaimana seharusnya bertindak, berbuat, dan menentukan sikapnya kalau mereka berhubungan dengan orang lain. Dengan demikian, kebudayaan adalah suatu garis pokok tentang perikelakuan yang menetapkan peraturan mengenai apa yang harus

dilakukan, dan apa yang dilarang. Kebudayaan Indonesia didasari hukum adat. Hukum adat tersebut merupakan hukum kebiasaan yang berlaku di kalangan rakyat terbanyak. Di samping itu, berlaku pula hukum tertulis (perundangundangan) yang timbul dari golongan tertentu dalam masyarakat yang mempunyai kekuasaan dan wewenang yang resmi. Hukum perundang-undangan tersebut harus mencerminkan nilai-nilai yang menjadi dasar dari hukum adat supaya hukum perundang-undangan tersebut dapat berlaku secara efektif

2.4 Kerangka Berfikir

Tabel 4

Kerangka berpikir



BAB III

METODE PENELITIAN

Langkah yang dilakukan oleh peneliti dalam rangka untuk mengumpulkan informasi atau data serta melakukan investigasi pada data yang telah didapatkan tersebut. Metode penelitian memberikan gambaran rancangan penelitian yang meliputi antara lain: prosedur dan langkah-langkah yang harus ditempuh, waktu penelitian, sumber data, dan dengan langkah apa data-data tersebut diperoleh dan selanjutnya diolah dan dianalisis.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis sosiologis yang dengan kata lain merupakan jenis penelitian hukum sosiologis dan dapat disebut pula dengan penelitian lapangan, yaitu mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta apa saja yang terjadi dalam kenyataan di masyarakat yang kemudian akan dihubungkan dengan permasalahan yang menjadi pokok permasalahan

3.2 Pendekatan Penelitian

Pendekatan dalam penelitian hukum yang dimaksud merupakan bahan untuk mengawali atau sebagai dasar sudut pandang serta kerangka berpikir seorang peneliti untuk melakukan analisis. Menurut Dr. B actiar. S.H.,M.H pendekatan penelitian merupakan metode untuk mengadakan penelitian (Bachtiar, 2019). terdapat tiga pendekatan yaitu :

Pendekatan sosiologi hukum , pendekatan yang mengkaji hukum dalam konteks social, hasil yang diinginkan adalah menjelaskan dalam menghubungkan, menguji, dan juga mengkritik bekerjanya hukum formal dalam masyarakat.

Pendekatan Antropologi Hukum , yaitu pendekatan yang cara cara penyelesaian sengketa, baik dalam masyarakat modern ataupun masyarakat tradisional . hal hal yang nantinya perlu dianalisis yaitu mengkaji ideologis dari peraturan yang umumnya dilingkungan masyarakat dipresepsikan sebagai pedoman untuk berlaku dan dianggap sebagai seharusnya menguasai perilaku.

Pendekatan psikologi hukum, pendekatan yang dilihat pada kejiwaan manusia yang nantinya akan mengkaji factor factor penyebab masyarakat melakukan perbuatan yang melanggar hukum.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan sosiologi hukum karena dalam pelayanan terpadu satu pintu ini dilihat secara bagaimana apakah sudah berjalan sesuai dengan yang ditentukan ataupun masih ada kendala kendala, serta juga mengkritisi apa saja factor yang mempengaruhi berjalannya PTSP tersebut dan mencoba memberikan solusi. Dalam ini menggunakan dua pihak yaitu PTSP sendiri dan masyarakat yang sebagai penerima layanan PTSP tersebut.

3.3 Fokus Penelitian

Fokus Penelitian ini, yaitu Keputusan Badilag nomor 1403.6/DJA/SK/OT.0103/8/2018 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dimana peraturan

tersebut sudah dijelaskan semua tentang pelayanan terpadu satu pintu, namun dalam pelaksanaannya masih saja ada kendala kendala yang hadir di pengadilan agama kota magelang yang membuat masyarakat kurang puas dengan pelayanannya.

3.4 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah objek penelitian dimana kegiatan penelitian dilakukan. Lokasi penelitian ini mempunyai peran yang sangat penting untuk mendapatkan hasil penelitian yang valid, serta dengan pemilihan lokasi yang tepat akan mempermudah dalam mendapatkan informasi mengenai masalah yang menjadi topik permasalahan. Lokasi penelitian dari penelitian kali ini, bertempat di Pengadilan Agama Kota Magelang, di pengadilan ini adalah tempat dimana program Pelayanan Terpadu Satu Pintu dilaksanakan. Lokasi penelitian ini dipilih karena di Pengadilan Agama kota Magelang masih banyak orang yang belum puas dengan pelayanannya, dalam Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Tabel 5

Peningkatan ketidakpuasan PTSP

No	Tahun	Jumlah ketidakpuasan
1	2019	36
2	2020	70
3	2021	96

Sumber PTSP Pengadilan Agama Kota Magelang

Dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2021 yaitu terjadi kenaikan yang belum puas dengan pelayanan tersebut. Dimulai tahun 2019 ada 36 orang, 2020 ada 70 orang dan 2021 ada 96 orang. Dari kenaikan data tersebut

menunjukkan bahwa Pelayanan Terpadu Satu Pintu itu belum berjalan dengan baik

3.5 Sumber Data

Untuk data yang lengkap dan relevan dengan pokok-pokok masalah yang akan dibahas, maka dalam pengumpulan data ini dilakukan dengan cara sebagai berikut:

3.5.1 Bahan Hukum Primer

Data primer adalah data yang didapat secara langsung dari sumber pertama suatu objek penelitian di lapangan yang berkaitan dengan pokok penelitian. Dalam penelitian ini, data primer di dapat dari hasil wawancara narasumber yaitu pihak Pengadilan Agama kota Magelang. Wawancara dengan Hakim di Pengadilan Agama Kota Magelang Muhammad Ainun Najib,S.H dan penanggung jawab Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pengadilan Agama Kota Magelang Siti Anisah,S.H.

3.5.2 Bahan Hukum Sekunder

Data sekunder adalah data dari hasil penelitian kepustakaan dengan cara melakukan studi kepustakaan, yaitu dengan mengkaji, Keputusan Badilag nomor 1403.6/DJA/SK/ OT.0103/8/2018 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Buk-buku ilmu hukum, penelitian terdahulu, dan artikel tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

3.5.3 Bahan Hukum tersier

Sumber data tersier yaitu data yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap sumber data primer dan sekunder, meliputi :

- a) Buku dengan judul Pengantar Hukum Administrasi Indonesia
- b) Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) online

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik studi kepustakaan dan studi lapangan yang dilakukan oleh penulis

3.6.1 Wawancara

Menurut Koentjaraningrat, wawancara merupakan metode yang digunakan untuk tugas tertentu, mencoba untuk memperoleh informasi dan secara lisan pembentukan responden, untuk berkomunikasi secara langsung. Teknik pengambilan data dengan wawancara ini dilakukan dengan mengumpulkan data-data dan keterangan yang didapat langsung dari responden, dalam penelitian ini yaitu Pengadilan Agama Kota Magelang. Untuk taerget wawancara adalah bapak Hakim di Pengadilan Agama kota Magelang Yaitu Hakim Pengadilan Agama Kota Magelang Muhammad Ainun Najib, S.H. dan ketua Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pengadilan Agama kota Magelang Siti Anisah, S.H.

3.6.2 Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah mengumpulkan data sekunder diperoleh dari membaca, mencatata dan menelaah beberapa sumber dan literature

seperti buku, perundang-undangan ataupun dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian ini untuk memperoleh data yang valid.

Buku yang digunakan yaitu Pengantar Hukum Administrasi Negara

3.7 Analisis Data

Analisis Data yang diperoleh dan terkumpul dalam penelitian ini kemudian dianalisis dengan analisis deskriptif kualitatif, yaitu menguraikan data secara bermutu dalam bentuk kalimat yang teratur, logis dan efektif sehingga memudahkan interpretasi data dan pemahaman hasil analisis dan metode yang bersifat khusus yang dipakai dalam penarikan kesimpulan guna menjawab permasalahan yang ada. Kemudian disajikan secara deskriptif yaitu dengan menguraikan, menjelaskan dan menggambarkan mengenai pokok permasalahan yaitu tentang Keputusan Badilag nomor 1403.6/DJA/SK/ OT.0103/8/2018 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari data yang diperoleh penulis, setelah dianalisis dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Efektivitas dari Keputusan Badilag nomor 1403.6/DJA/SK/ OT.0103/ 8/2018 Tentang Pelayanan Terpadu Satu Dilihat dari teori Soerjono Sokanto faktor yang pertama adalah faktor hukumnya sendiri dimana hukum yang mengatur tentang PTSP ini sendiri tidak efektif karena dalam pelaksanaanya belum sempurna , dari faktor kedua yaitu penegak hukumnya sudah sangat baik dalam melaksanakan tugas dan semua petugas sudah bersertifikat, factor ke tiga yaitu sarana dan fasilitas pendukung dimana disini masih belum komplit hanya bisa menghadirkan poskabum dan belum bisa menghadirkan kantor pos serta bank dalam mendukung proses pelayanan di PTSP tersebut, dan faktor ke empat yaitu masyarakat dimana pengetahuan program PTSP itu sendiri belum diketahui oleh masyarakat yang membuat proses PTSP belum berjalan lancar, dan faktor kelima atau terakhir adalah faktor kebudayaan faktor ini sendiri dari kebiasaan masyarakat yang selalu menunda nunda saat pelengkapan berkas dan panggilan sidang menyebabkan proses pelayanan menjadi sangat lama dan tertunda.
2. Faktor penghambat efektivitas dalam upaya memaksialkan PTSP adalah. masih kurangnya pegawai dan sarana prasarana yang memadai,

dan belum bisa menyediakan layanan POS dan Bank karena belum tercapainya perjanjian MOU, kurang pahamnya masyarakat tentang PTSP.

Sedangkan solusi yang dilakukan PTSP Pengadilan Agama Kota Magelang dalam mengatasi hambatan tersebut antara lain :

- a. Melakukan sistem loket saat antri

Saat terjadi antrian panjang semua loket melakukan semua job desk yang ada agar antrian berkurang

- b. Transaksi dengan EDC, menyediakan materai, dan materai elektronik

Menggunakan mesin EDC membantu mempermudah pembayaran dan menyediakan stok materai, serta menggunakan materai elektronik

- c. Mengupayakan MOU

Dengan mengupayakan MOU diharapkan agar dapat segera menghadirkan Bank dan PT POS

- d. Melakukan sosialisai online dan offline

Dengan sosialisai bisa membantu masyarakat tau tentang PTSP dan syarat administrasi PTSP

5.2 Saran

Dari data yang diperoleh penulis, setelah dianalisis saya sebagai penulis memberikan saran :

1. Bagi Pengadilan Agama Kota Magelang untuk standar pelayanannya sudah bagus bagi kedepannya diharapkan bisa melengkapi sarana dan prasarana yang masih kurang di Kantor Pengadilan Agama Kota Magelang seperti menambah tenaga pegawai yang masih kurang, segera menyelesaikan kerja sama dengan PT POS dan Bank, 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. Jangan hanya berpangku tangan dalam pelayanan saja segera lengkapi administrasi yang belum terpenuhi dan jika memang harus terkendala antrian maka harus sabar menunggu, karena keberhasilan pelayanan juga harus saling timbal balik keduanya yang saling membantu. agar tercipta Pelayanan yang baik.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

HR, R. (2006). *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta, indonesia: 2007.

Jurnal :

MUTMAINNA, Mutmainna; SAMIN, Sabri. Peran Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Pengadilan Negeri Takalar Dalam Mewujudkan Pelayanan yang Sederhana, Cepat dan Murah. SIYASATUNA: JURNAL ILMIAH MAHASISWA SIYASAH SYAR'ITYAH, 2021, 3.1: 140-155.

NIDA, Muhammad. APLIKASI PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DENGAN SMS GATEWAY PADA PENGADILAN NEGERI BANJARMASIN. 2021. PhD Thesis. Universitas Islam Kalimantan MAB.

TOKANG, Maspawati. Efektivitas Pelaksanaan Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Negeri Sengkang. Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Bisnis, 2021, 3.1: 111-122.

Romlah, O. (2019). Analisis sistem pelayanan terpadu satu pintu di kantor Pengadilan Agama Bandung Kelas 1A (Doctoral dissertation, UIN Sunan Gunung Djati Bandung).

Riyanto, M. H., & Nomor, L. U. U. PERAN PETUGAS PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI PENGADILAN DALAM MELAYANI PERMOHONAN INFORMASI.

Rohman, D. F. (2013). Implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan terpadu (Doctoral dissertation, Brawijaya University).

SIRAJUDDIN, Ilham Arief. Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik Dasar Bidang Sosial Di Kota Makassar. Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik, 2016, 4.1: 1-14.

Jumroh, M. S., & Pratama, M. Y. J. (2021). Implementasi Pelayanan Publik Teori dan Praktik.

UMAR, Zulkarnain. Analisis Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Minimal Untuk Peningkatan Kualitas Layanan Publik di Daerah. JAKPP (Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik), 2017, 1-13.

SUPARMAN, H. Asep. Penegakan Hukum terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Jurnal Wawasan Yuridika, 2016, 31.2: 177-182.

WIBAWA, Kadek Cahya Susila. Urgensi Keterbukaan Informasi dalam Pelayanan Publik sebagai Upaya Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan

yang Baik. *Administrative Law and Governance Journal*, 2019, 2.2: 218-234.

Siti Maryam, Neneng. "Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik." *JIPSI-Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM 6* (2017).

ENGGARANI, Nuria Siswi. Kualitas Pelayanan Publik dalam Perizinan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Boyolali. *Law and Justice*, 2016, 1.1: 16-29.

Afifah, A. N. (2022). Efektivitas program pusaka sakinah di KUA Kecamatan Singosari Kabupaten Malang (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).

Peraturan Perundang-undangan :

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Keputusan Badilag Nomor 1403.6/DJA/SK/OT.0103/8/2018 Tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Website :

<https://pn-karanganyar.go.id/main/index.php/berita/artikel/973-pelayanan-publik>

<https://pa-limboto.go.id/layanan-hukum/pelayanan-terpadu-satu-pintu-ptsp.html>

<http://eprints.stainkudus.ac.id/1268/5/File%206%20%20BAB%202.pdf>

<https://lib.ui.ac.id/file?file=digital/129255-T%2026794->

[Analisis%20implementasi-Literatur.pdf](#)

<https://eprints.uny.ac.id/8552/3/BAB%202%20-%2008417141005.pdf>

<https://kertyawitaradya.wordpress.com/2010/01/26/tinjauan-teoritis-implementasi-kebijakan-model-c-g-edward-iii/>

<https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/12773/Memahami-Metode-Penelitian-Kualitatif.html>

<https://www.hukumonline.com/berita/a/peradilan-yang-sederhana--cepat--dan-biaya-ringan-lt5a7682eb7e074>