

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pada dasarnya manusia dalam kehidupan membutuhkan pelayanan. Sebagaimana menurut Harbani Pasolong (2014:128) pelayanan pada dasarnya dapat diartikan sebagai "aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan". Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah. Meskipun tuntutan kepada pelayanan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi saat ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. kecendrungan seperti ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak dilayani. Hal berdampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan itu sendiri terlantarnya upaya peningkatan pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi meningkatkan kualitas pelayanan.

Mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat, pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang berisi kriteria-kriteria pelayanan prima yaitu kesederhanaan, kejelasan dan kepastian pelayanan, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan yang merata dan ketepatan waktu.

Tujuan utama dari Pemerintah, pelayanan kepada masyarakat adalah memberikan pelayanan yang prima, mengutamakan kualitas dan dapat dipertanggung jawabkan hasil dari pelayanan. Karena telah menjadi sebuah kewajiban maka sepatutnya pemerintah mencari solusi terbaik terhadap masalah-masalah yang sering dihadapi, termasuk kendala *intern* yaitu kendala yang bersumber dari dalam instansi itu sendiri maupun kendala *extern* yakni kendala yang datangnya dari masyarakat pengguna jasa dalam kaitannya dengan pelayanan umum yang ditanganinya, selain itu pula pegawai harus senantiasa memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat secara keseluruhan.

Kualitas pelayanan yang baik maka dapat menimbulkan rasa puas dan sikap positif dari masyarakat. Hal ini dikarenakan kepuasan merupakan perasaan senang atau kekecewaan seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja seseorang dan harapannya.

Masyarakat akan sangat puas apabila dirinya mendapat pelayanan dengan baik, dan tentunya hal tersebut akan membawa kesan positif dalam diri setiap masyarakat khususnya terhadap kinerja aparatur pemerintah. Tingkat kepuasan masyarakat merupakan suatu indikator yang penting bagi keberhasilan pelayanan publik dimana semakin besar manfaat yang dirasakan publik, semakin bagus pula kualitas layanan yang dilaksanakan oleh aparat, sebaliknya tingkat kepuasan yang rendah mengindikasikan buruknya sistem pelayanan aparat publik.

Pelayanan publik dalam perjalanan masih banyak dijumpai permasalahan yang berkaitan dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Telah banyak cerita atau pengalaman dan sebagian atau bahkan hampir semua masyarakat sebagai pengguna dari layanan publik yang mengeluhkan terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh instansi pemerintah.

Sistem pelayanan di Pengadilan Agama Bandung Kelas 1A masih dijumpai kelemahan yang secara umum merupakan pelayanan yang belum efektif. Kelemahan tersebut antara lain yang kurang efisien, serta adanya beberapa faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan itu sendiri antara lain dari para pencari keadilan, kurangnya pegawai yang sesuai dengan beban tugas Pengadilan Agama Bandung Kelas 1A yang menyebabkan ketika ada pegawai yang tidak bisa bekerja mengalami hambatan, terlalu banyaknya para pencari keadilan, hanya sebagian petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang memberikan pelayanan yang cepat dan tepat dan kurangnya fasilitas yang mendukung untuk kegiatan Pelayanan Terpadu Satu Pintu seperti tidak adanya ruang arsip perkara, meja informasi terlalu tinggi, tidak adanya telepon external, tidak adanya mesin Disel untuk solusi ketika listrik mati dikarenakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ketika mendaftar harus langsung terdaftar dalam SIPP (Sistem Informasi Penelusuran Perkara) yang terhubung langsung dengan Mahkamah Agung dalam kondisi ini menyebabkan proses sistem pelayanan memakan waktu yang lama.

Penelitian ini lebih di khususkan pada Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Penelitian tentang sistem pelayanan di Pengadilan Agama Bandung Kelas 1A penting untuk dilakukan, dikarenakan para pencari keadilan sebagai

orang yang mendapat pelayanan belum merasa puas baik itu dari segi waktu, prosedur, dan mutu pelayanan yang selama ini diberikan untuk itu penelitian ini ditujukan untuk mewujudkan Keputusan Direktur Jendral Badan Peradilan Agama Tentang Pedoman Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Lingkungan Peradilan Agama, BAB II Pasal 2 yaitu: 1. mewujudkan proses peradilan yang sederhana, cepat, dan biaya yang ringan 2. memberikan pelayanan administrasi yang mudah, pasti, terukur dan bebas dari korupsi kepada pengguna layanan dan 3. menjaga independensi dan imparialisasi aparatur pengadilan, di Pengadilan Agama Bandung Kelas 1A, khususnya dalam sistem pelayanan terpadu satu pintu (PTSP).

Produk layanan yang diberikan kepada masyarakat dari Pengadilan Agama Bandung Kelas 1A yang bertugas dan berwenang, memeriksa, memustus dan menyelesaikan perkara tingkat 1 antara orang-orang yang beragama islam di dalam bidang layanan berdasarkan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2006 tentang Peradilan Agama yaitu: perkawinan, waris, hibah, wakaf, zakat, infaq, shodaqoh dan ekonomi syariah.

Proses sistem pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) merupakan perhatian mendasar bagi publik khususnya di Pengadilan Agama Bandung Kelas 1A, dimaksudkan untuk memeberi kemudahan kepada pencari keadilan dan memudahkan semua pihak yang memiliki perkara, "pelayanan terpadu satu pintu" adalah pola pelayanan yang diselenggarakan dalam satu tempat untuk berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu 63/KEP/M.PAN/7/2003. Keterkaitan antara jaringan prosedur-prosedur yang berhubungan satu sama lain menurut skema atau pola yang bulat

untuk menggerakkan suatu fungsi yang utama dari suatu usaha atau urusan menjadi suatu sistem kesatuan dari prosedur di sistem pelayanan terpadu satu pintu (PTSP), dari mulainya tahap pendaftaran perkara tingkat pertama sampai dengan tahap mendistribusikan kepada sub bagian masing-masing kewenangan Pengadilan Agama Bandung, Pengadilan Agama bertugas dan berwenang memeriksa, memutus dan menyelesaikan perkara

Tabel 1.1
Tingkatan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00-1,75	25-43,75	D	Tidak baik
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Kurang baik
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Baik
4	3,26-4,00	81,26-100,00	A	Sangat baik

Sumber : Pengadilan Agama Bandung (2017)

Berdasarkan analisa terhadap hasil pengelolaan survey kepuasan masyarakat pada Pengadilan Agama Bandung maka kesimpulannya yang dapat diambil adalah sebagai berikut : Hasil penyusunan Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Bandung Tahun 2017 menunjukkan kategori SANGAT BAIK, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM 3,27 atau konversi IKM 81,69.

Berdasarkan data diatas peneliti mendapatkan bahwa tingkatan nilai indeks kepuasan masyarakat pada tahun 2017 menunjukkan kategori sangat baik,

tapi pada fenomenanya mengenai sistem pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) masih memiliki hambatan-hambatan dalam segi pelayanan.

Dari uraian diatas, peneliti memandang perlu untuk membahas dan mengkaji permasalahan dalam sistem pelayanan terpadu satu pintu di Pengadilan Agama Bandung Kelas 1A.

Atas dasar latar belakang masalah tersebut, maka penelitian tertarik mengangkat permasalahan tersebut dalam suatu judul penelitian dengan judul "ANALISIS SISTEM PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI KANOR PENGADILAN AGAMA BANDUNG KELAS 1A".

B. Identifikasi Masalah

Untuk mempermudah penulis dalam menganalisis hasil penelitian, maka penelitian ini di fokuskan pada Pelayanan dengan Sistem Terpadu Satu Pintu yang dilakukan oleh Pengadilan Agama Bandung Kelas 1A.

C. Rumusan Masalah

1. bagaimana pelaksanaan system pelayanan terpadu satu pintu di Kantor Pengadilan Agama Bandung Kelas 1A?
2. apa yang menjadi hambatan system pelayanan terpadu satu pintu di Kantor Pengadilan Agama Bandung Kelas 1A?

D. Maksud dan Tujuan

Berdasarkan pertanyaan-pertanyaan penelitian tersebut, penelitian dimaksudkan untuk mengetahui implementasi system pelayanan terpadu satu

pintu di Pengadilan Agama Bandung Kelas 1A. Dengan maksud tersebut maka tujuan penelitian adalah berikut:

1. Untuk mengetahui yang dimaksud dengan system pelayanan terpadu satu pintu.
2. Mengetahui hambatan dalam pelaksanaan system terpadu satu pintu di Pengadilan Agama Bandung Kelas 1A.

E. Manfaat dan Kegunaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sesuatu yang berguna dalam upaya perbaikan pembelajaran, yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pemerintahan, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

1) Untuk peneliti

Penelitian ini sebagai sarana untuk menambah pengetahuan dan wawasan dalam penerapan teori-teori yang sudah diperoleh dibangku kuliah

2) Untuk peneliti Selanjutnya

penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pembuatan program khususnya penelitian mengenai sistem pelayanan terpadu satu pintu.

3) Untuk lembaga

Hasil penelitian ini diharapkan jadi bahan acuan, pertimbangan dan evaluasi bagi Kantor Pengadilan Agama Bandung Kelas 1A dalam pelaksanaan pelayanan publik.

4) Untuk umum

Dapat membantu untuk memberikan rekomendasi bagi suatu kebijakan, program yang dicanangkan oleh sebuah dinas atau instansi maupun kelompok masyarakat. Dimana hal tersebut dapat meningkatkan kinerja dari para pelaksana program.

F. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran berawal dari sebuah masalah, masalah ialah suatu penyimpangan antara yang seharusnya dengan apa yang terjadi. Menurut Sugioyono (2009:52) masalah diartikan sebagai penyimpangan anantara yang seharusnya dengan apa yang benar-benar terjadi, antara teori dengan praktek, antara aturan dengan pelaksanaan, anantara rencana dengan pelaksanaan.

Menurut Anggara (2015:141) Analisis adalah mengelompokan, membuat urutan serta menyingkatkan temuan data sehingga mudah untuk dibaca. Proses analisis dilakukan setelah melalui proses klasifikasi berupa pengelompokan atau pengumpulan dan pengategorian data dalam kelas-kelas yang telah ditentukan. Dan menurut Burhanudin Bungin ada 3 model analisis yaitu: 1. Kelompok metode

teks dan Bahasa 2. Kelompok Analisis tema-tema dan budaya 3. Kelompok analisis kinerja dan pengalaman individual serta perilaku institusi.

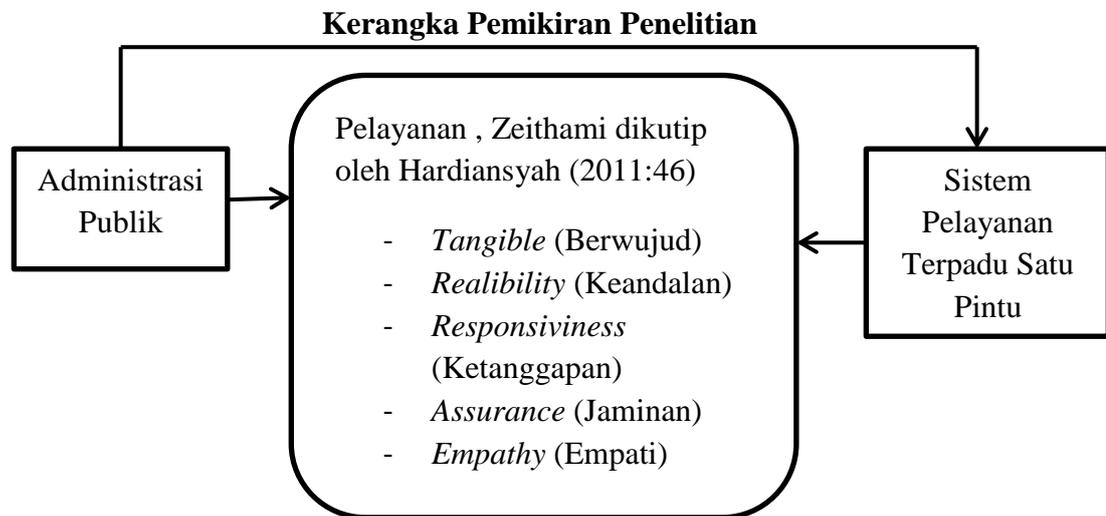
Menurut Zeithami dan Berry (2011: 46) Terdapat 5 (lima) determinan kualitas pelayanan publik yang dapat dirincikan sebagai berikut:

1. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat.
3. Keyakinan (*confidence*), yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau "*assurance*".
4. Empati (*emphaty*), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
5. Berwujud (*tangible*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.

Berdasarkan dari data pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa perlu adanya analisis terhadap pemberian pelayanan yang diberikan oleh birokrasi kepada masyarakat selaku penerima layanan apakah sudah memenuhi harapan masyarakat dalam pemberian pelayanan itu atukah belum.

Dengan kata lain Analisis sistem pelayanan terpadu satu pintu dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 1.1



Sumber : Diolah Peneliti (2019)

H. Proposisi

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah dikemukakan diatas, maka penulis megutarakan bahwa pelayanan sistem terpadu satu pintu sangat membantu proses pelayanan di Pengadilan Agama Bandung Kelas 1A, tetapi masih adanya hambatan dalam penerapan sistem ini.