

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Kondisi Objektif Lokasi Penelitian

1. Sejarah Pengadilan Tinggi Agama Bandung

Pengadilan Tinggi Agama Bandung dibentuk berdasarkan Keputusan Gubernur Jenderal Hindia Belanda Nomor 18 Tahun 1937 tanggal 12 Nopember 1937 dengan nama “Hoof Voor Islamietische Zaken“.

Berdasarkan Staatsblad 1937 Nomor 610, menyebutkan bahwa penyelenggaraan Peradilan Agama Tingkat Banding untuk Jawa dan Madura dilaksanakan oleh Mahkamah Islam Tinggi yang berkedudukan di Surakarta, kemudian dengan berlakunya Undang-undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan, maka beban kerja Mahkamah Islam Tinggi Surakarta menjadi meningkat.

Berkenaan dengan hal tersebut di atas dan sesuai dengan pertimbangan Mahkamah Agung dalam surat Nomor: MA/PA/121/IX/1976 tanggal 23 September 1976, maka untuk kelancaran pelaksanaan tugas dan pembinaan peradilan agama di Jawa dan Madura dipandang perlu mengadakan pembagian tugas baru secara administratif dengan membentuk Cabang Mahkamah Islam Tinggi di Bandung dan Surabaya.

Pada tanggal 16 Desember 1976 keluar Keputusan Menteri Agama Nomor 71 Tahun 1976 tentang Pembentukan Cabang Mahkamah Islam Tinggi di Bandung dan di Surabaya. Dengan keluarnya Keputusan Menteri Agama RI Nomor 71 Tahun 1976 merupakan awal mulanya terbentuknya Pengadilan Tinggi Agama Bandung. Cabang Mahkamah Islam Tinggi Bandung mempunyai tugas untuk menyelesaikan perkara-perkara yang berasal dari Pengadilan Agama di seluruh daerah Tingkat I Propinsi Jawa Barat dan Daerah Khusus Ibukota Jakarta.

Cabang Mahkamah Islam Tinggi Bandung bertanggung jawab kepada Ketua Mahkamah Islam Tinggi Surakarta dengan dipimpin oleh seorang Wakil Ketua Mahkamah Islam Tinggi, sekurang-kurangnya dua orang hakim anggota dengan dibantu oleh seorang pejabat sementara panitera dan beberapa orang kepanteran.

2. Skema Pembentukan Pengadilan Tinggi Agama Bandung

Pengadilan Tinggi Agama Bandung berkedudukan di Ibukota Provinsi Jawa Barat tepatnya di Kota Bandung, semua berpusat dan beralamat di Jalan Soekarno Hatta No. 119 Bandung, berupa Gedung Permanen berlantai 2 (dua), berstatus Barang Milik Negara (Pengadilan Tinggi Agama Bandung/Departemen Agama RI) dengan luas bangunan 716 M2 terdiri dari Lantai 1 seluas 358 M2 dan Lantai 2 seluas 358 M2 di atas tanah seluas 1.110 M2. Sebagaimana Sertifikat Hak Pakai yang dikeluarkan Badan Pertanahan Nasional Nomor 13 Tahun 1998 tanggal 28 September 1998.

Namun pasca tanggal 20 Februari 2007, Pengadilan Tinggi Agama Bandung berpindah alamat di Jalan Soekarno Hatta No.714 Gedebage Bandung, berupa Bangunan Permanen yang berdiri di atas tanah seluas 1.950 M2 yang terdiri dari tiga lantai, masing-masing seluas 800 M2 dan satu lantai dasar (Basement) sebagai lahan per-parkiran (yang dapat menampung sekitar 20 unit kendaraan Roda Empat dan 30 unit kendaraan Roda Dua).

Pelaksanaan pembangunan gedung tersebut, sesuai dengan kemampuan anggaran yang dilakukan dalam 4 Tahap, dimulai Tahun Anggaran 2003 (Sebelum Peradilan Agama Satu Atap Di Bawah Mahkamah Agung RI), dan dapat diselesaikan pada Tahun Anggaran 2006 (Setelah Peradilan Agama Satu Atap DI Bawah Mahkamah Agung RI). Total jumlah anggaran yang diserap mencapai angka Rp. 12.915.988.000,00 (Dua Belas Milyar Sembilan Ratus Lima Belas Juta Sembilan Ratus Delapan Puluh Delapan Ribu Rupiah).

3. Dasar Hukum

Dasar hukum pembentukan Pengadilan Tinggi Agama Bandung adalah :

1. Staatsblad Tahun 1882 Nomor 152, Staatsblad Tahun 1937 Nomor 116 dan 610;
2. Undang-undang Nomor 4 Tahun 2004 tentang Kekuasaan Kehakiman;
3. Undang-undang Nomor 5 Tahun 2004 tentang Mahkamah Agung RI;
4. Undang-undang Nomor 3 Tahun 2006 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1989 tentang Peradilan Agama;
5. Keputusan Menteri Agama Nomor 18 Tahun 1975 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Departemen Agama RI;
6. Keputusan Menteri Agama Nomor 71 Tahun 1976 tentang Pembentukan Mahkamah Islam Tinggi.

4. Visi dan Misi

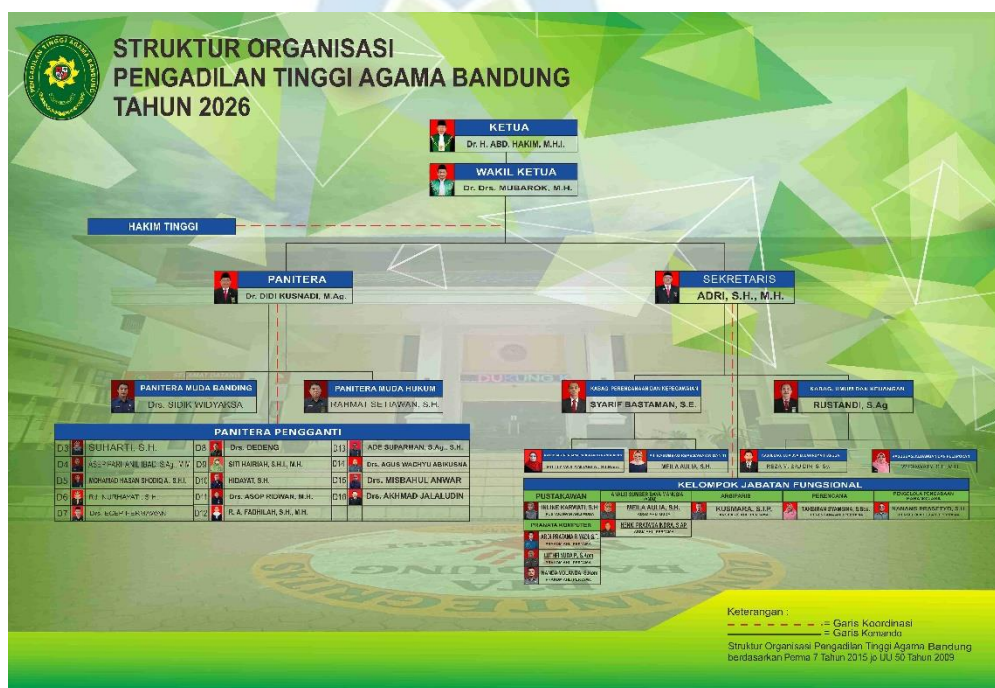
Visi Pengadilan Tinggi Agama Bandung

“ Terwujudnya Pengadilan Tinggi Agama Bandung yang Agung “

Misi Pengadilan Tinggi Agama Bandung

- 1) Menjaga Kemandirian Pengadilan Tinggi Agama Bandung
- 2) Memberikan Pelayanan Hukum Yang Berkeadilan Kepada Para Pencari Keadilan
- 3) Meningkatkan Kualitas Kepemimpinan Pengadilan Tinggi Agama Bandung
- 4) Meningkatkan Kredibilitas dan Transparansi Pengadilan Tinggi Agama Bandung.

5. Struktur Organisasi



Gambar 4. 1 Struktur Organisasi

6. Tugas dan Fungsi Pengadilan Tinggi Agama Bandung

Sebagai pengadilan tingkat banding di lingkungan peradilan agama, tugas, pokok dan wewenang Pengadilan Tinggi Agama Bandung diatur dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1989 tentang Pengadilan Tinggi Agama sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2006 dan perubahan kedua melalui Undang-Undang Nomor 50 Tahun 2009. Berdasarkan ketentuan tersebut, Pengadilan Tinggi Agama Bandung bertugas dan berwenang memeriksa dan mengadili perkara pada tingkat banding yang berasal dari putusan Pengadilan Agama di wilayah hukum Provinsi Jawa Barat, khususnya perkara-perkara di bidang perkawinan, waris, wasiat, hibah,

wakaf, zakat, infaq, shadaqah, dan ekonomi syari'ah. Selain itu, Pengadilan Tinggi Agama Bandung juga bertugas dan berwenang menjadi di tingkat pertama dan terakhir sengketa kewenangan menjadi antar Pengadilan Agama di wilayah hukumnya.

Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Pengadilan Tinggi Agama Bandung menjalankan sejumlah fungsi sebagai berikut:

1. Memberikan pelayanan teknis yustisial bagi perkara banding
2. Memberikan pelayanan di bidang administrasi perkara banding dan administrasi peradilan lainnya
3. Memberikan keterangan, pertimbangan, dan nashiat tentang hukum islam kepada instansi pemerintah di daerah hukumnya apabila di minta
4. Mengadakan pengawasan atas pelaksanaan tugas dan perilaku Hakim, Panitera, Sekertaris, dan Jurusita di daerah hukumnya
5. Mengadakan pengawasan terhadap jalannya peradilan di tingkat Pengadilan Agama agar peradilan diselenggarakan secara seksama
6. Memberikan pelayanan administrasi umum kepada semua unsur di lingkungan Pengadilan Tinggi Agama dan Peradilan Agama
7. Melaksanakan tugas-tugas pelayanan lainnya, seperti hisab rukyat dan hal-hal lain yang berkaitan dengan penyelenggaraan Peradilan Agama

Kejelasan tugas dan fungsi tersebut menjadi landasan bagi Pengadilan Tinggi Agama Bandung dalam Menyusun standar pelayanan dan menilai akuntabilitas pelaksanaan pelayanan publik, sebagai mana menjadi fokus penelitian ini

7. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengadilan Tinggi Agama Bandung

Guna menjamin kepastian, keseragaman, dan akuntabilitas dalam pelaksanaan tugas, Pengadilan Tinggi Agama Bandung Menyusun dan menerapkan Standar Operasional prosedur (SOP) yang menjadi pedoman kerja bagi seluruh aparatur, baik pada unsur teknis kepaniteraan maupun unsur kesekretariatan. SoP tersebut disusun secara tertulis, didokumentasikan, dan dipublikasikan agar dapat diakses oleh aparatur maupun masyarakat pencari keadilan sebagai bentuk transparansi pelayanan. Secara garis besar, SOP di lingkungan Pengadilan Tinggi Agama Bandung dikelompokkan ke dalam dua bagian utama, sebagai berikut:

1. Bagian Kepaniteraan, meliputi antara lain SOP penerimaan dan pendaftaran perkara banding, persiapan persidangan perkara banding, penetapan majelis hakim dan penunjukan panitera pengganti, penetapan sidang, pemeriksaan persidangan, penyelesaian dan pengiriman putusan, pelayanan informasi dan publikasi putusan, pengarsipan berkas perkara, penanganan pengaduan, serta pengelolaan keterbukaan informasi publik.
2. Bagian Kesekretariat, meliputi antara lain SOP tata naskah dinas, pengelolaan barang milik negara, kepegawaian (termasuk kenaikan pangkat, cuti, dan gaji berkala), pengelolaan teknologi informasi, penyusunan program

dan anggaran, pengelolaan keuangan dan pelaporan, pelayanan terpadu satu pintu (PTSP), serta pelayanan bagi penyandang disabilitas.

Pelaksanaan pelayanan di Pengadilan Tinggi Agama Bandung didasarkan pada SOP tersebut sebagai acuan baku dalam setiap tahapan pelayanan, sejalan dengan kebijakan Mahkamah Agung Republik Indonesia dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Keberadaan SOP yang jelas dan konsisten diterapkan menjadi salah satu indikator penting orientasi proses pelayanan sebagaimana dimaksud dalam dimensi akuntabilitas pelayanan publik yang menjadi fokus penelitian ini, sekaligus menjadi bagian dari upaya penataan tata laksana dalam pembangunan Zona Integritas di Pengadilan Tinggi Agama Bandung.

B. Deskripsi Hasil Penelitian

Penelitian ini memaparkan hasil penelitian mengenai Akuntabilitas Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Implementasi Zona Integritas di Pengadilan Tinggi Agama Bandung. Peneliti memperoleh data penelitian secara langsung melalui kegiatan lapangan sehingga hasil penelitian mampu menggambarkan pelaksanaan akuntabilitas pelayanan publik dalam mendukung implementasi Zona Integritas di lingkungan Pengadilan Tinggi Agama Bandung.

Pengadilan Tinggi Agama Bandung melaksanakan pembangunan Zona Integritas sebagai salah satu upaya untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik melalui penyelenggaraan pelayanan publik yang profesional, transparan, dan akuntabel. Instansi menerapkan berbagai upaya untuk mendukung pelaksanaan Zona Integritas, antara lain penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP), pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan, serta penguatan komitmen aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berbagai upaya tersebut menunjukkan komitmen organisasi dalam mewujudkan Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik di Pengadilan Tinggi Agama Bandung telah berjalan sesuai dengan kebijakan pembangunan Zona Integritas. Peneliti juga menemukan beberapa aspek yang masih memerlukan penguatan agar kualitas pelayanan publik dapat semakin optimal. Aspek tersebut meliputi konsistensi pelaksanaan proses pelayanan sesuai standar yang telah ditetapkan, tanggung jawab aparatur dalam memberikan pelayanan dan informasi kepada masyarakat, serta orientasi pelayanan

yang mengutamakan kepentingan masyarakat sebagai pengguna layanan. Temuan tersebut menjadi fokus analisis dalam penelitian ini untuk mengetahui sejauh mana implementasi Zona Integritas mampu meningkatkan akuntabilitas pelayanan publik di Pengadilan Tinggi Agama Bandung.

Peneliti memperoleh data penelitian melalui tiga teknik pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi memberikan gambaran mengenai pelaksanaan pelayanan publik dan implementasi Zona Integritas yang berlangsung secara langsung di Pengadilan Tinggi Agama Bandung. Wawancara menghasilkan informasi yang mendalam dari aparatur Pengadilan Tinggi Agama Bandung dan masyarakat sebagai pengguna layanan mengenai pelaksanaan pelayanan publik, pengalaman menerima pelayanan, kendala yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dokumentasi melengkapi data penelitian melalui dokumen resmi, foto kegiatan, dan rekaman wawancara sebagai bukti pendukung untuk memperkuat validitas serta keabsahan hasil penelitian.

Peneliti menganalisis seluruh data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi menggunakan teori akuntabilitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Dwiyanto (2018). Teori tersebut menjelaskan bahwa akuntabilitas pelayanan publik terdiri atas tiga dimensi, yaitu orientasi proses pelayanan, tanggung jawab aparatur, dan orientasi kepentingan publik. Ketiga dimensi tersebut menjadi pedoman analisis untuk menilai sejauh mana aparatur Pengadilan Tinggi Agama Bandung melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan, menjalankan tanggung jawab kepada masyarakat sebagai pengguna layanan, serta mengutamakan kepentingan publik dalam setiap proses pelayanan.

Pembahasan hasil penelitian disusun berdasarkan ketiga dimensi akuntabilitas pelayanan publik tersebut. Peneliti menguraikan setiap dimensi secara sistematis melalui hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang kemudian dianalisis menggunakan teori akuntabilitas pelayanan publik menurut Dwiyanto (2018). Penyajian hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai pelaksanaan akuntabilitas pelayanan publik dalam meningkatkan implementasi Zona Integritas di Pengadilan Tinggi Agama Bandung.

1. Orientasi Proses Pelayanan di Pengadilan Tinggi Agama Bandung

Orientasi proses pelayanan merupakan dimensi yang menggambarkan bagaimana proses penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan sesuai dengan prosedur, standar, dan mekanisme yang telah ditetapkan oleh organisasi. Dalam perspektif akuntabilitas menurut Dwiyanto (2018), proses pelayanan yang dilaksanakan secara jelas, terstruktur, dan mudah dipahami oleh masyarakat merupakan salah satu bentuk pertanggungjawaban instansi dalam memberikan pelayanan publik. Oleh karena itu, orientasi proses pelayanan menjadi aspek penting untuk menilai apakah pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Tinggi Agama Bandung telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku serta mampu memberikan kepastian kepada masyarakat sebagai pengguna layanan..

Untuk memperoleh gambaran mengenai orientasi proses pelayanan di Pengadilan Tinggi Agama Bandung, peneliti mengumpulkan data dokumentasi yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Dokumentasi tersebut meliputi Standar Operasional Prosedur (SOP), Standar Pelayanan, Maklumat Pelayanan, alur pelayanan, jam operasional pelayanan, serta penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Data dokumentasi tersebut digunakan sebagai pendukung dalam menganalisis pelaksanaan orientasi proses pelayanan di Pengadilan Tinggi Agama Bandung.

Tabel 4. 1 Data Penyelesaian Perkara Pengadilan Tinggi Agama Bandung Tahun 2025

No	Keterangan	Jumlah
1.	Beban Perkara Tahun 2025	354 Perkara
2.	Sisa Perkara Tahun 2025	1 Perkara
3.	Perkara yang diterima Tahun 2025	353 Perkara
4.	Perkara yang diputus/diselesaikan Tahun 2025	339 Perkara
5	Sisa Perkara yang dilanjutkan Tahun 2026	15 Perkara
6.	Perkara yang penyelesaiannya melebihi SOP (>3 bulan)	1 Perkara

Sumber: Laporan Tahunan Pengadilan Tinggi Agama Bandung Tahun 2025.

Dari 353 (tiga ratus lima puluh tiga) perkara yang diterima Tahun 2025, yang dapat diselesaikan/diputus pada tahun berjalan sebanyak 339 perkara sehingga terdapat 15 perkara

yang masih dalam proses penyelesaian dan akan diselesaikan Tahun 2026 sesuai dengan SOP, selain itu terdapat 1 perkara tahun 2025 yang proses penyelesaiannya melampaui 3 bulan atau selama 108 hari yaitu perkara Nomor 113/Pdt.G/2025/PTA.Bdg. Hal tersebut disebabkan oleh adanya putusan sela.

Berdasarkan Tabel 4.1, Pengadilan Tinggi Agama Bandung menunjukkan capaian penyelesaian perkara yang baik. Dari 354 beban perkara, sebanyak 339 perkara telah diselesaikan pada tahun berjalan, sedangkan 15 perkara masih dalam proses penyelesaian sesuai ketentuan yang berlaku. Capaian tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan perkara telah dilaksanakan secara efektif sesuai dengan target penyelesaian yang ditetapkan.

Selain itu, keberhasilan penerapan sistem One Day Minutation dan One Day Publish yang masing-masing mencapai 94,15% dan 95,00% membuktikan bahwa digitalisasi melalui aplikasi SIPP dan e-Court berjalan optimal. Akselerasi penanganan perkara yang transparan dan tepat waktu ini meminimalisir tunggakan perkara sekaligus menutup celah terjadinya pungutan liar atau gratifikasi, yang menjadi ruh utama dalam pemenuhan indikator Area Penataan Tata Laksana dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dalam skema Zona Integritas. Untuk mengetahui implementasi dimensi orientasi proses pelayanan, penelitian ini menganalisis tiga indikator, yaitu kejelasan prosedur pelayanan, ketepatan waktu pelayanan, serta kendala dan upaya aparaturnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Dari indikator-indikator tersebut, pembahasan produktivitas aparaturnya Pengadilan Tinggi Agama Bandung akan diuraikan secara bertahap dengan mengaitkan hasil wawancara, data pendukung, dan temuan lapangan untuk memberikan gambaran mengenai sejauh mana akuntabilitas pelayanan publik telah berjalan secara optimal atau masih menghadapi berbagai kendala dalam penyelenggaraan pelayanan. Adapun indikator pertama yang akan di bahas adalah kejelasan prosedur pelayanan. Kejelasan Prosedur Pelayanan

Kejelasan prosedur pelayanan merupakan salah satu indikator dalam dimensi orientasi proses pelayanan yang digunakan untuk menilai akuntabilitas pelayanan publik di Pengadilan Tinggi Agama Bandung. Indikator ini menggambarkan sejauh mana prosedur pelayanan disusun, disosialisasikan, dan dilaksanakan secara jelas sehingga masyarakat dapat memahami tahapan pelayanan yang harus dilalui. Kejelasan prosedur pelayanan juga

mencakup kepastian mengenai persyaratan, mekanisme pelayanan, serta dasar hukum yang menjadi pedoman aparaturnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pengadilan Tinggi Agama Bandung menerapkan prosedur pelayanan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP), standar pelayanan, serta berbagai ketentuan yang ditetapkan oleh Mahkamah Agung dan Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama. Penerapan prosedur tersebut bertujuan untuk menciptakan pelayanan yang terarah, transparan, dan akuntabel sehingga masyarakat memperoleh kepastian dalam setiap proses pelayanan yang diberikan..

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, diketahui bahwa prosedur pelayanan di Pengadilan Tinggi Agama Bandung telah dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Pelaksanaan pelayanan tidak hanya mengacu pada SOP internal, tetapi juga berpedoman pada peraturan Mahkamah Agung, Surat Edaran Mahkamah Agung, serta ketentuan yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama (Badilag). Dengan adanya pedoman tersebut, setiap tahapan pelayanan dapat dilaksanakan secara terarah, konsisten, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Hal tersebut disampaikan oleh Bapak Syarif sebagai Tim Zona Integritas di Pengadilan Tinggi Agama Bandung menyatakan bahwa:

”Ya mengacu pada SOP kemudian berlaku seperti peraturan Mahkamah Agung, Surat edaran Mahkamah Agung, dan surat edaran Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama (Badilag). Untuk pelayanan ini diutamakan di PTSP pada tugas intinya, pelayanan kan tergantung pada tugas pokok dan fungsi (tupoksi). Dimana tupoksinya PTA Bandung ini adalah sebagai tingkat bandung di tingkat pertama, pelayanan yang di berikan yaitu tingkat banding nah itu kan sesuai surat edaran Mahkamah Agung. Terdapat kasus perkara sisa bulan kemaren bisa menjadi beban, tanggal 9 juni ini yang putus ada 131 perkara sisanya 49 kemudian dari 131 yang sudah putus ini, putusan perkaranya ini kurang dari 90 hari sebanyak 79 perkara, kemudian 2 bulan terdapat 44 perkara yang selesai kemudian pas yang sesuai dengan ketentuan ada 7 perkara, nah terdapat 1 perkara yang lebih dari 3 bulan kurang lebih atau menjadi 4 bulan dengan selisihh 92 hari berarti lebih dari 3 bulan, terdapat acuan di portatl zi ada eviden pemenuhan, terdapat inovasi dan relevan, sop pelayanan, sop perkara, dan sop pegawai dari sekian perkara ada yang terdapat putus sela jadi harus menambah hari/bulan untuk putusan sesuai sopnya, jadi layanan di PTA sesuai dengan SOP yang sudah di terapkan dan tidak asal”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilaksanakan berdasarkan standar yang telah ditetapkan. Selain itu, proses penyelesaian perkara juga mengikuti ketentuan waktu yang berlaku. Apabila terdapat perkara yang melebihi batas waktu penyelesaian, kondisi tersebut umumnya disebabkan oleh faktor tertentu, seperti adanya putusan sela, sehingga masih dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Hasil selanjutnya disampaikan juga oleh ibu Suryati selaku Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) menyatakan bahwa:

“untuk prosedur pelayanan publik yang ada di PTA Bandung di bagi menjadi 2 pelayanan informasi yang pertama prosedur biasa dan prosedur khusus disini ada 2 formulir, untuk prosedur biasa atau pelayanan tidak langsung biasanya si informasi akan memerlukan menunggu besar jadi ada batas waktu max selama 3 hari untuk mendapatkan informasi, untuk prosedur khusus atau langsung ini bersifat pemohon informasi ini langsung datang langsung ke bagian PTSP dan PTSP akan menyuruh mengisi formulir dan akan langsung di layanin, apa bila petugas PTSP kewalahan ada penanggung jawaban yaitu PPID untuk menjawab informasi dokumen di PT Bandung. Selain 2 prosedur itu juga ada prosedur layanan perkara banding dan ada perkara pengaduan”

Kemudian hasil selanjutnya yang disampaikan oleh Ibu Irma selaku Kordinator Area Penguatan Pelayanan Publik menyatakan bahwa:

“Akses pelayanan hampir sama dengan instansi lainnya kita kan udah SOP, SOP nya juga tergantung pelayanannya mau pelayan pengaduan atau pelayanan informasi nah ada SOP masing-masing itu yang kita jalankan sesuai dengan sop misalnya mau datang ke PTA mau minta informasi bisa langsung kebagian informasi nanti akan di sampaikan pada bagian informasi apa yang mau di mita atau perlukan”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan di Pengadilan Tinggi Agama Bandung telah mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) dan berbagai ketentuan yang berlaku. Temuan tersebut menunjukkan bahwa aparaturnya memiliki pedoman yang jelas dalam menjalankan setiap tahapan pelayanan. Namun demikian, kejelasan prosedur pelayanan tidak hanya dilihat dari kesesuaian pelaksanaannya dengan SOP, tetapi juga dari bagaimana prosedur tersebut diterapkan dan diinformasikan kepada masyarakat

sehingga mudah dipahami oleh pengguna layanan. Oleh karena itu, untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai indikator kejelasan prosedur pelayanan, peneliti melanjutkan wawancara dengan mengajukan pertanyaan kedua kepada para informan. Adapun hasil wawancara tersebut adalah sebagai berikut.

Hal tersebut disampaikan oleh Bapak Syarief Sebagai Tim Zona Integritas di Pengadilan Tinggi Agama Bandung menyatakan bahwa:

"Pada dasarnya seluruh pelayanan di Pengadilan Tinggi Agama Bandung telah dilaksanakan sesuai dengan SOP masing-masing jenis pelayanan. Setiap layanan memiliki prosedur yang berbeda, seperti pelayanan informasi, pelayanan pengaduan, maupun pelayanan perkara. Dengan adanya SOP tersebut, petugas memiliki pedoman yang sama sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara konsisten, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan. Selain itu, pelaksanaan SOP juga menjadi salah satu bentuk dukungan terhadap implementasi Zona Integritas di lingkungan Pengadilan Tinggi Agama Bandung."

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat dipahami bahwa Pengadilan Tinggi Agama Bandung telah melakukan pelayanan dengan SOP yang dimiliki pada tugasnya masing-masing. Senada dengan hal tersebut, Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan Koordinator Area Penguatan Pelayanan Publik juga menyampaikan bahwa Pengadilan Tinggi Agama Bandung telah melakukan pelayanan dengan SOP yang telah diberikan oleh pimpinannya.

Hal itu juga disampaikan oleh Ibu Suryati sebagai Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) menyatakan bahwa:

"Alhamdulillah sudah sesuai, karena kami di bagian informasi dan pengaduan sudah memiliki SOP sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan. Jadi, setiap pelayanan yang kami berikan selalu mengikuti SOP yang telah ditetapkan oleh pimpinan. Dengan adanya SOP tersebut, kami lebih mudah menjalankan tugas dan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi lebih tertib dan sesuai prosedur."

Disampaikan juga oleh Ibu Irma selaku Koordinator Area Penguatan Pelayanan Publik menyatakan bahwa:

"Ya, sudah. Karena semua pelayanan di sini sudah memiliki standar. Kami mempunyai SOP yang dasar penyusunannya mengacu pada ketentuan dari Mahkamah Agung dan Badan Peradilan Agama (Badilag). SOP tersebut

menjadi pedoman bagi kami dalam memberikan layanan informasi dan pelayanan kepada masyarakat, sehingga setiap petugas menjalankan pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan prosedur pelayanan di Pengadilan Tinggi Agama Bandung telah mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Keberadaan SOP yang disusun berdasarkan ketentuan Mahkamah Agung dan Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama (Badilag) menjadi pedoman bagi seluruh aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa setiap jenis pelayanan telah memiliki prosedur yang jelas sehingga pelaksanaannya dapat berlangsung secara tertib, konsisten, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dengan adanya pedoman tersebut, aparatur mampu memberikan kepastian mengenai alur pelayanan kepada masyarakat sebagai bentuk penerapan akuntabilitas pelayanan publik.

Berdasarkan temuan tersebut, dapat diketahui bahwa indikator kejelasan prosedur pelayanan telah sesuai dengan dimensi orientasi proses pelayanan menurut Dwiyanto (2018). Hal ini karena proses pelayanan di Pengadilan Tinggi Agama Bandung telah dilaksanakan berdasarkan prosedur yang jelas, memiliki dasar hukum yang pasti, serta diterapkan secara konsisten oleh aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selanjutnya, untuk memperoleh gambaran yang lebih utuh mengenai orientasi proses pelayanan, peneliti melanjutkan pembahasan pada indikator berikutnya, yaitu ketepatan waktu pelayanan.

a) Ketepatan Waktu Pelayanan

Ketepatan waktu pelayanan merupakan salah satu aspek penting dalam orientasi proses pelayanan. Pelayanan yang diselesaikan sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan mencerminkan komitmen aparatur dalam memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan memberikan kepastian kepada masyarakat. Oleh karena itu, peneliti melakukan dokumentasi terhadap data penyelesaian perkara sebagai salah satu bentuk implementasi ketepatan waktu pelayanan di Pengadilan Tinggi Agama Bandung.

Hal tersebut disampaikan oleh Bapak Syarief Sebagai Tim Zona Integritas di Pengadilan Tinggi Agama Bandung menyatakan bahwa:

“Iya, pelayanan pada prinsipnya sudah diselesaikan sesuai dengan standar waktu yang ditetapkan. Karena sebelumnya saya sampaikan juga bahwa

seluruh pelayanan mengacu pada SOP dan ketentuan dari Mahkamah Agung maupun Badilag, termasuk standar waktu penyelesaian perkara. Misalnya, penyelesaian perkara diupayakan selesai sesuai ketentuan yang berlaku. Memang ada beberapa perkara yang membutuhkan waktu lebih lama, misalnya karena adanya putusan sela atau kondisi tertentu dalam proses persidangan. Namun, secara umum pelayanan dan penyelesaian perkara tetap diupayakan sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan dan tidak dilakukan di luar prosedur.”

Pernyataan tersebut diperkuat oleh Ibu Suryati sebagai Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang menjelaskan bahwa ketepatan waktu pelayanan juga dipengaruhi oleh kelengkapan persyaratan yang diajukan masyarakat.

Hal tersebut disampaikan juga oleh Ibu Suryati sebagai Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) menyatakan bahwa:

“Ya, pelayanan kami usahakan selalu selesai sesuai dengan standar waktu yang sudah ditetapkan. Kalau persyaratan dari masyarakat sudah lengkap, biasanya pelayanan bisa langsung diproses tanpa harus menunggu lama. Namun, kalau ada persyaratan yang belum lengkap atau perlu koordinasi dengan bagian lain, kami terlebih dahulu memberikan penjelasan kepada masyarakat mengenai proses dan perkiraan waktu penyelesaiannya”

Selanjutnya, Ibu Irma sebagai Koordinator Area Penguatan Pelayanan Publik juga menjelaskan bahwa pengawasan dan koordinasi terus dilakukan untuk memastikan pelayanan tetap sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan.

Disampaikan juga oleh Ibu Irma sebagai Koordinator Area Penguatan Pelayanan Publik menyatakan bahwa:

“Ya, pelayanan di Pengadilan Tinggi Agama Bandung pada prinsipnya sudah mengacu pada standar waktu pelayanan yang telah ditetapkan. Kami melakukan pemantauan secara berkala terhadap pelaksanaan pelayanan untuk memastikan setiap layanan diberikan tepat waktu. Apabila terdapat kendala yang menyebabkan pelayanan sedikit lebih lama, kami segera melakukan koordinasi dengan unit terkait agar pelayanan tetap dapat diselesaikan secepat mungkin sesuai dengan ketentuan yang berlaku”

Berdasarkan hasil wawancara dengan ketiga informan, diketahui bahwa meskipun pelayanan pada umumnya telah memenuhi standar waktu pelayanan,

masih terdapat kondisi tertentu yang menyebabkan penyelesaian perkara memerlukan waktu lebih lama. Kondisi ini menunjukkan bahwa ketepatan waktu pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh kinerja aparatur, tetapi juga oleh proses hukum yang harus dipatuhi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Oleh karena itu, keterlambatan tersebut masih dapat dipertanggungjawabkan sebagai bagian dari proses penyelesaian perkara.

Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa indikator ketepatan waktu pelayanan telah sesuai dengan dimensi orientasi proses pelayanan menurut Dwiyanto (2018). Hal ini ditunjukkan dengan adanya pelaksanaan pelayanan yang mengacu pada standar waktu yang telah ditetapkan, didukung oleh penerapan SOP secara konsisten serta upaya aparatur dalam menyelesaikan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Meskipun terdapat beberapa kondisi yang menyebabkan penyelesaian pelayanan membutuhkan waktu lebih lama, keterlambatan tersebut masih dapat dipertanggungjawabkan karena disebabkan oleh proses hukum yang memang diatur dalam peraturan. Dengan demikian, ketepatan waktu pelayanan di Pengadilan Tinggi Agama Bandung mencerminkan akuntabilitas aparatur dalam melaksanakan proses pelayanan secara efektif, tertib, dan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

b) Kendala dan Upaya Aparatur dalam Meningkatkan Pelayanan

Kendala dan upaya aparatur dalam meningkatkan pelayanan merupakan salah satu indikator dalam dimensi orientasi proses pelayanan yang digunakan untuk menilai akuntabilitas pelayanan publik di Pengadilan Tinggi Agama Bandung. Indikator ini bertujuan untuk mengetahui berbagai hambatan yang dihadapi aparatur selama proses penyelenggaraan pelayanan serta upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut agar pelayanan tetap berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), standar pelayanan, dan ketentuan yang berlaku. Kemampuan aparatur dalam mengatasi kendala menjadi salah satu bentuk komitmen untuk menjaga kualitas pelayanan sehingga masyarakat tetap memperoleh pelayanan yang efektif, efisien, dan akuntabel.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik, berbagai kendala dapat muncul, baik yang berasal dari faktor internal maupun eksternal. Kendala tersebut dapat berupa gangguan pada sarana pendukung pelayanan, kelengkapan persyaratan yang belum dipenuhi oleh masyarakat, maupun kondisi lain yang memengaruhi kelancaran proses pelayanan. Oleh karena itu, aparatur dituntut untuk mampu mengambil langkah yang tepat dalam mengatasi setiap kendala agar proses pelayanan tetap berlangsung secara optimal dan tidak mengurangi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Hal tersebut disampaikan oleh Bapak Syarief Sebagai Tim Zona Integritas di Pengadilan Tinggi Agama Bandung menyatakan bahwa:

“yang menjadi kendala sekarang ini adalah terkait informasi yang bisa diakses secara cepat karena dengan kemajuan teknologi informasi, informasi-informasi seharusnya bisa serba cepat tetapi menjadi suatu kendala karena kadang aplikasi tidak sempurna, yang 2 hambatan itu adalah di “SIRINO” No whatsapp dari pada pihak tidak bisa di ketahui itu juga menjadi kendala kemudian yang menjadi kendala juga para pihak datang langsung ke PTA menanyakan terkait banding tetapi oleh satker blm dikirim itu juga menjadi kendala, kendala kendala itu yang perlu kita evaluasi supaya layanan publik bisa berjalan dengan maksimal”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa kendala yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan di Pengadilan Tinggi Agama Bandung lebih banyak bersifat teknis, terutama berkaitan dengan sistem informasi dan koordinasi antar satuan kerja. Meskipun demikian, kendala tersebut terus dievaluasi agar tidak memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sementara itu, Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan Koordinator Area Penguatan Pelayanan Publik memiliki pandangan bahwa selama pelaksanaan pelayanan tidak terdapat kendala yang bersifat signifikan.

Hal tersebut juga disampaikan oleh Ibu Suryati sebagai Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) menyatakan bahwa:

“Alhamdulillah, untuk kendala sampai saat ini tidak ada yang berarti. Selama pelayanan berlangsung, semua sudah berjalan sesuai dengan SOP dan ketentuan yang berlaku. Walaupun ada hal-hal kecil, biasanya dapat langsung kami koordinasikan dan diselesaikan saat itu juga sehingga tidak menghambat pelayanan kepada masyarakat”

Hal itu juga disampaikan oleh Ibu Irma sebagai Koordinator Area Penguatan Pelayanan Publik menyatakan bahwa:

“Selama proses pelayanan alhamdulillah kami tidak ada kendala untuk di bagian PTSP jika kalua ada kendala tidak bisa menanggapi atau melayani pihak akan dialihkan kepada yang paham atau orang orang yang lebih berwenang, jadi selama ini tidak ada kendala.”

Berdasarkan hasil wawancara, kendala yang dihadapi Pengadilan Tinggi Agama Bandung tidak berasal dari pelaksanaan SOP maupun kompetensi aparatur, melainkan lebih banyak dipengaruhi oleh faktor eksternal dan faktor teknis. Kendala tersebut meliputi belum optimalnya aplikasi SI-RINO dalam mengirimkan notifikasi kepada para pihak karena nomor WhatsApp yang tidak terdeteksi, serta keterlambatan pengiriman berkas perkara dari pengadilan tingkat pertama. Akibatnya, masyarakat pada kondisi tertentu masih harus datang langsung ke Pengadilan Tinggi Agama Bandung untuk memperoleh informasi mengenai perkembangan perkara. Temuan ini menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan belum sepenuhnya berjalan optimal sehingga masih memerlukan penyempurnaan sistem informasi dan penguatan koordinasi antar satuan kerja.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, diketahui bahwa aparatur telah berupaya mengatasi berbagai kendala yang muncul selama proses pelayanan. Namun, untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai orientasi proses pelayanan, peneliti melanjutkan wawancara guna mengetahui berbagai upaya yang dilakukan Pengadilan Tinggi Agama Bandung dalam meningkatkan kualitas proses pelayanan sebagai bagian dari dukungan terhadap pembangunan Zona Integritas. Adapun hasil wawancara dengan para informan adalah sebagai berikut.

Hal ini disampaikan oleh Bapak Syarief sebagai Tim Zona integritas menyatakan bahwa:

“Kami di PTA Bandung membuat berbagai inovasi, seperti aplikasi Sirino dan website resmi sehingga masyarakat dapat melihat informasi perkara tanpa harus datang langsung ke pengadilan. Masyarakat cukup memasukkan nomor perkara untuk mengetahui perkembangan perkara dan sisa panjar biaya. Selain itu, terdapat aplikasi JAKI yang digunakan untuk mendukung pelayanan internal, seperti pengelolaan

data kepegawaian, cuti, mutasi, surat tugas, dan administrasi lainnya sehingga dapat meningkatkan kinerja aparatur”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi menjadi salah satu upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Selain melalui inovasi pelayanan, peningkatan kualitas pelayanan juga didukung dengan penerapan berbagai program dalam pembangunan Zona Integritas.

Hal ini juga disampaikan oleh Ibu Suryati sebagai Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu menyatakan bahwa;

“upaya peningkatkan kualitas pelayanan ZI berfokus pada area 6 yaitu peningkatan kualitas pelayanan publik demi untuk mewujudkan predikat bebas korupsi atau wbkdan wilayah birokrasi bersih dan melayani, yang pertama ada standarisasi pelayanan publik di pangpang maklumat pelayanan terus juga ada pelayanan prima, dan ada digitalisasi dan pemanfaatan teknologi informasi penguatan sistem pengelolaan pengaduan dan penilaian evaluasi kepuasan masyarakat”

Pernyataan tersebut kemudian diperkuat oleh Ibu Irma sebagai Koordinator Area Penguatan Pelayanan Publik yang menjelaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan juga diwujudkan melalui penerapan SOP, penyesuaian pelayanan dengan kebutuhan masyarakat, serta evaluasi secara berkelanjutan terhadap penyelenggaraan pelayanan.

Hal ini juga disampaikan oleh Ibu Irma sebagai Koordinator Area Penguatan Pelayanan Publik menyatakan bahwa:

“Upaya yang kami lakukan yaitu memberikan pelayanan sesuai dengan SOP yang berlaku agar setiap proses pelayanan sesuai dengan aturan. Selain itu, kami juga menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan masyarakat, menerima kritik dan saran sebagai bahan evaluasi, serta terus melakukan perbaikan apabila ada kendala dalam pelayanan. Hal tersebut kami lakukan agar kualitas pelayanan semakin baik dan dapat mendukung terwujudnya Zona Integritas di Pengadilan Tinggi Agama Bandung”

Berdasarkan hasil penelitian, Pengadilan Tinggi Agama Bandung pada dasarnya telah memenuhi indikator orientasi proses pelayanan melalui penerapan SOP, standar waktu pelayanan, serta pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung pelayanan publik. Namun demikian, penelitian masih menemukan

adanya kendala teknis pada aplikasi SI-RINO, seperti belum optimalnya penyampaian notifikasi kepada para pihak akibat nomor WhatsApp yang tidak terdeteksi, serta kendala koordinasi dengan pengadilan tingkat pertama terkait pengiriman berkas perkara banding. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa proses pelayanan belum sepenuhnya optimal, khususnya pada aspek pemanfaatan teknologi informasi dan koordinasi antarunit kerja.

Meskipun demikian, pihak Pengadilan Tinggi Agama Bandung terus melakukan evaluasi terhadap kendala tersebut sebagai bagian dari upaya perbaikan pelayanan. Dengan demikian, apabila ditinjau berdasarkan teori Dwiyanto (2018), orientasi proses pelayanan di Pengadilan Tinggi Agama Bandung telah berjalan dengan baik, namun masih memerlukan penyempurnaan, terutama dalam meningkatkan keandalan sistem informasi dan memperkuat koordinasi antar satuan kerja agar proses pelayanan dapat berlangsung lebih efektif, efisien, dan memberikan kemudahan yang optimal kepada masyarakat.

2. Tanggung Jawab Aparatur

Tanggung jawab aparatur merupakan dimensi kedua dalam teori akuntabilitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Dwiyanto (2018). Dimensi ini menekankan bahwa setiap aparatur penyelenggara pelayanan publik memiliki kewajiban untuk melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai dengan ketentuan yang berlaku serta bertanggung jawab atas setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Tanggung jawab tersebut tercermin melalui sikap profesional, disiplin, responsif, serta kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan dan memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Tabel 4. 2 Data Evaluasi Kinerja Aparatur dalam Penyelenggaraan Publik di Pengadilan Tinggi Agama Bandung Tahun 2025

No	Data	Jumlah
1.	Jumlah Petugas PSTP	2 orang
2.	Jumlah Responden SPKP	44 orang
3.	Nilai SPKP	3,93 atau Sangat Baik

4.	Jumlah Responden SPAK	4,4 orang
5.	Nilai SPAK	4,00 atau Sangat Baik
6.	Rapat tindak lanjut hasil SPKP dan SPAK	1 kali (30 Desember 2025)
7.	Status tindak lanjut hasil survei	On Going

Sumber: Laporan SPAK dan SPKP Triwulan IV Tahun 2025 Pengadilan Tinggi Agama Bandung

Berdasarkan tabel di atas, Pengadilan Tinggi Agama Bandung telah melaksanakan evaluasi terhadap kinerja aparatur melalui Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) pada Triwulan IV Tahun 2025. Survei tersebut diikuti oleh 44 responden dengan nilai SPKP sebesar 3,93 atau 98,25%, sedangkan SPAK memperoleh nilai sempurna sebesar 4,00 atau 100%. Selain itu, hasil survei ditindaklanjuti melalui rapat evaluasi pada 30 Desember 2025 sebagai bentuk komitmen aparatur dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan selama penelitian, tanggung jawab aparatur di Pengadilan Tinggi Agama Bandung menunjukkan adanya komitmen dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing. Aparatur berupaya melaksanakan pelayanan secara profesional, memberikan informasi yang diperlukan oleh masyarakat, serta menyelesaikan setiap pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Untuk mengetahui implementasi dimensi tanggung jawab aparatur, penelitian ini menganalisis tiga indikator, yaitu sikap aparatur dalam memberikan pelayanan, kejelasan informasi, dan profesionalisme aparatur dalam pelayanan.

Berdasarkan ketiga indikator tersebut, pembahasan mengenai tanggung jawab aparatur di Pengadilan Tinggi Agama Bandung akan diuraikan secara bertahap dengan mengaitkan hasil wawancara, dokumentasi, dan temuan lapangan. Pembahasan ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai sejauh mana aparatur melaksanakan tanggung jawabnya dalam memberikan pelayanan publik secara profesional, memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat, serta menjalankan tugas sesuai

dengan ketentuan yang berlaku sebagai wujud akuntabilitas pelayanan publik. Adapun indikator pertama yang akan dibahas adalah sikap aparatur dalam memberikan pelayanan.

a) Sikap Aparatur dalam Memberikan pelayanan

Sikap aparatur dalam memberikan pelayanan merupakan salah satu indikator dalam dimensi tanggung jawab aparatur yang digunakan untuk menilai akuntabilitas pelayanan publik di Pengadilan Tinggi Agama Bandung. Indikator ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana aparatur menunjukkan sikap yang ramah, sopan, responsif, dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sikap aparatur menjadi salah satu faktor penting dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas karena berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur dituntut untuk memberikan pelayanan secara profesional dengan mengedepankan etika pelayanan, menghormati setiap pengguna layanan, serta memberikan pelayanan tanpa membedakan latar belakang masyarakat. Sikap aparatur yang baik tidak hanya tercermin dari keramahan dalam melayani, tetapi juga dari kesediaan membantu masyarakat, memberikan penjelasan yang mudah dipahami, serta merespons setiap kebutuhan pelayanan secara cepat dan tepat. Oleh karena itu, untuk mengetahui bagaimana sikap aparatur dalam memberikan pelayanan di Pengadilan Tinggi Agama Bandung.

Hal tersebut disampaikan oleh Ibu Suryati sebagai Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) menyatakan bahwa:

“Aparatur PTA Bandung ini memberikan pelayanan kepada masyarakat berpedoman pada SOP disini berbagi tugas dimulai dari petugas security dimana ada tanggung jawab menjadi petunjuk pertama penyambutan tamu kemudian setelah security langsung ke PTSP disini pun ada tanggung jawab menyediakan data publik dan menampung keluhan masyarakat bentuk pelayanan bisa menjelaskan permohonan informasi secara lugas disini ada 2 formulir, ada formulir prosedur biasa dan formulir khusus, kemudian ada 1 formulir pengaduan disini ada SOP masing-masing dan tentunya ketika melaksanakan tugas tanggung jawab itu semua petugas PTSP ini di

tidak lupa dengan senyum,salam,sapa,sopan,dan santun dan setiap interaksi dengan masyarakat.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan tidak hanya didasarkan pada pembagian tugas yang jelas, tetapi juga menekankan sikap profesional aparatur dalam berinteraksi dengan masyarakat. Hal tersebut kemudian diperkuat oleh Ibu Irma sebagai Koordinator Area Penguatan Pelayanan Publik yang menjelaskan bahwa setiap aparatur wajib melaksanakan pelayanan sesuai dengan tugas pokok dan SOP yang telah ditetapkan.

Dismapaikan juga oleh Ibu Irma sebagai Koordinator Area Penguatan Pelayanan Publik menyatakan bahwa:

“Ya, kembali lagi setiap aparatur menjalankan pelayanan sesuai dengan tugasnya masing-masing. Kami berpedoman pada SOP yang sudah ditetapkan, jadi dalam memberikan pelayanan sudah ada aturan yang harus diikuti. Selain itu, kami juga berusaha melayani masyarakat dengan baik, ramah, dan memberikan penjelasan yang mudah dipahami agar masyarakat merasa terbantu dengan pelayanan yang kami berikan.”

Penilaian terhadap sikap aparatur tidak hanya diukur berdasarkan sudut pandang internal organisasi saja, melainkan harus divalidasi oleh masyarakat selaku pengguna layanan yang merasakan langsung kualitas pelayanan tersebut. Hal ini penting untuk melihat kesesuaian antara komitmen aparatur dengan realita yang dirasakan di lapangan. Oleh karena itu, peneliti juga melakukan wawancara dengan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Tinggi Agama Bandung untuk mendapatkan gambaran yang objektif. Adapun tanggapan masyarakat mengenai sikap aparatur adalah sebagai berikut:

Hal tersebut juga disampaikan oleh Bapak Ajun Junaedi sebagai Masyarakat Pengguna Layanan PTA menyatakan bahwa:

“Kalau saya lihat, ketika datang ke Pengadilan Tinggi Agama Bandung, dari pertama saya masuk sudah diarahkan oleh petugas sesuai dengan prosedur yang ada. Petugasnya menyambut dengan baik, memberikan arahan mengenai pelayanan yang saya butuhkan, dan menjelaskan alur pelayanan dengan jelas sehingga saya tidak merasa bingung. Menurut saya, sikap petugas sudah ramah, sopan, dan cukup membantu selama proses pelayanan.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa masyarakat merasakan pelayanan yang diberikan aparatur telah sesuai dengan prosedur yang berlaku. Sikap petugas yang ramah, komunikatif, dan responsif dalam memberikan arahan turut memberikan kemudahan bagi masyarakat selama proses pelayanan. Penilaian tersebut kemudian diperkuat oleh Ibu Naeda Salsabila sebagai masyarakat pengguna layanan Pengadilan Tinggi Agama Bandung yang juga merasakan bahwa setiap petugas telah menjalankan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab masing-masing sehingga pelayanan berlangsung secara tertib dan mudah dipahami.

Hal tersebut juga disampaikan oleh Ibu Naeda Salsabila sebagai Masyarakat pengguna layanan PTA menyatakan bahwa:

“Menurut pengalaman saya sendiri aparatur di PTA Bandung melayani masyarakat sudah cukup sesuai, seperti dari mulai saya datang PTA sudah disambut di depan oleh security ditanya untuk keperluan apa dan setelah itu di berikan kartu akses tamu kemudian di arahkan untuk langsung ke PTAny, setelah masuk disambut juga oleh satpam yang ada di dalam untuk diarahkan mengisi daftar tamu di monitor, setelah mengisi diarahkan lagi ke bagian PTSP dan setiap petugas juga terlihat memahi pekerjaannya sehingga proses pelayanan itu dapat berjalan dengan baik dan tidak berbelit belit langsung diarahkan oleh petugas dengan tugasnya masing masing dan petugas juga membantu masyarakat dan memberikan informasi yang jelas”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, diketahui bahwa aparatur di Pengadilan Tinggi Agama Bandung telah berupaya menjalankan pelayanan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab formal yang diembannya. Temuan ini mengindikasikan adanya komitmen dari para aparatur untuk memenuhi kewajiban administratif secara bertanggung jawab. Namun demikian, dimensi tanggung jawab aparatur tidak hanya diukur dari sejauh mana tugas-tugas formal tersebut diselesaikan, melainkan juga dari aspek perilaku (attitude) dan kualitas interaksi langsung saat berhadapan dengan pengguna layanan. Cara aparatur berkomunikasi, bersikap ramah, serta memberikan penjelasan secara sabar merupakan cerminan nyata dari tanggung jawab moral dalam pelayanan publik. Oleh karena itu, untuk memperoleh gambaran yang lebih mendalam mengenai indikator sikap aparatur dalam memberikan pelayanan, peneliti melanjutkan

wawancara dengan mengajukan pertanyaan kedua mengenai bagaimana sikap aparatur di lapangan, khususnya dalam memberikan informasi pelayanan kepada masyarakat. Adapun hasil wawancara terkait indikator tersebut adalah sebagai berikut

Hal tersebut disampaikan oleh Ibu Suryati sebagai Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) menyatakan bahwa:

“sikap aparatur pta bandung dalam memberikan informasi berpedoman pada SOP prima yaitu penerapan prinsip 5S senyum, salam, sapa, sopan, dan santun aparatur wajib menyambut dan berinteraksi dengan masyarakat dengan menggunakan prinsip 5S, selain itu responsif dan informatif cepat menanggapi memberikan penjelasan yang jelas dan juga adil tidak diskriminatif maupun disabilitas maupun tidak kita harus melayani tidak mebeda-bedakan, kemudian integritas tinggi anti gravitifikasi kita tidak boleh menerima imbalan apapun itu menjadikan prinsip PTSP, kami juga harus sabar dan simpati pada semua tamu yang datang kepada kami, kemudian harus mengendalikan emosi ketika tamu datang ke pta dengan berbagai masalah harus bisa meredakan emosi itu sikap yang harus diberikan aparatur dalam melayani masyarakat”

Pernyataan diatas menunjukkan bahwa sikap aparatur dalam memberikan pelayanan telah diarahkan melalui penerapan standar pelayanan prima yang menekankan profesionalisme, responsivitas, integritas, serta perlakuan yang adil kepada seluruh masyarakat tanpa diskriminasi. Sikap tersebut menjadi pedoman bagi setiap aparatur dalam menjalankan tugas pelayanan. Pernyataan tersebut kemudian diperkuat oleh Ibu Irma sebagai Koordinator Area Penguatan Pelayanan Publik yang menjelaskan bahwa penerapan sikap pelayanan juga diwujudkan melalui pemberian informasi secara sabar, jelas, dan disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan

Hal tersebut juga disampaikan oleh Ibu Irma sebagai Koordinator Area Penguatan Pelayanan Publik menyatakan bahwa:

“Terkait sikap di lapangan, pada prinsipnya sikap kami akan selalu disesuaikan dengan apa yang seharusnya kami berikan kepada masyarakat selaku pengguna layanan. Artinya, kami memposisikan diri untuk memberikan pelayanan prima secara proporsional. Jika masyarakat membutuhkan informasi yang mendalam, kami akan

menyampaikannya secara sabar dan sejelas mungkin sesuai dengan hak informasi mereka”

Untuk mendapatkan penilaian yang objektif, pandangan internal organisasi mengenai sikap aparatur perlu divalidasi oleh masyarakat selaku pengguna layanan langsung. Hal ini penting untuk melihat kesesuaian antara komitmen petugas dengan realita di lapangan. Oleh karena itu, peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat di Pengadilan Tinggi Agama Bandung, di mana salah satu informan menyatakan bahwa 'sikap aparatur akan disesuaikan dengan apa yang harusnya kami terima'. Adapun tanggapan masyarakat secara lebih rinci mengenai sikap aparatur adalah sebagai berikut

Hal ini disampaikan oleh Bapak Junaedi sebagai Masyarakat Pengguna Layanan di PTA menyatakan bahwa:

“Yang saya alami disini ketika saya datangpun semua aparaturdari depan mulai dari security terus saya diarahkan langsung ke PSTP dan dianjurkan dan di pandu dengan sebaik baiknya dan juga mereka melayani masyarakat sebaik baiknya jadi sayapun dating kesini merasa terbantu permasalahan apa yang saya punya itu menjadi bisa terpecahkan”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa sikap aparatur yang ramah, responsif, dan memberikan pendampingan selama proses pelayanan memberikan pengalaman yang positif bagi masyarakat. Pelayanan yang diberikan membuat masyarakat merasa terbantu dalam memperoleh informasi maupun menyelesaikan keperluannya di Pengadilan Tinggi Agama Bandung. Penilaian tersebut kemudian diperkuat oleh Ibu Naeda Salsabila sebagai masyarakat pengguna layanan yang menilai bahwa aparatur tidak hanya bersikap sopan, tetapi juga mampu menyampaikan informasi secara jelas, mudah dipahami, serta bersedia memberikan penjelasan lebih lanjut apabila masyarakat masih memerlukan informasi

Hal tersebut juga disampaikan oleh Ibu Naeda Salsabila sebagai Masyarakat Pengguna Layanan di PTA menyatakan bahwa:

“Menurut saya sikap aparaturnya dalam memberikan layanan cukup baik petugas menyampaikan informasi dengan Bahasa yang sangat mudah di pahami dan informasi yang sangat jelas dan juga menjawab pertanyaan dengan sopan ketika ada yang saya kurang paham petugas juga bersedia memberikan penjelasan yang lebih lanjut dengan lebih jelas dan saya merasa nyaman dan terbantu dalam mengurus persyaratan-persyaratannya”

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan internal dan eksternal, diketahui bahwa sikap aparaturnya Pengadilan Tinggi Agama (PTA) Bandung dalam memberikan pelayanan dinilai sangat positif, responsif, dan konsisten menerapkan standar pelayanan prima. Melalui keterangan Ibu Suryati selaku petugas PTSP, aparaturnya wajib mengedepankan etika komunikasi berbasis prinsip 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun), pengendalian emosi yang baik, serta sikap adil tanpa membedakan latar belakang masyarakat, termasuk penyandang disabilitas. Selaras dengan hal tersebut, Ibu Irma selaku Koordinator Area Penguatan Pelayanan Publik menegaskan bahwa sikap aparaturnya di lapangan diposisikan secara profesional dan proporsional untuk memenuhi hak informasi masyarakat. Validasi eksternal dari masyarakat pengguna layanan, seperti Bapak Ajun Junaedi dan Ibu Naeda Salsabila, turut memperkuat temuan ini; mereka menyatakan bahwa sejak awal kedatangan, koordinasi sigap dari petugas keamanan hingga petugas PTSP dalam memberikan arahan dan menjelaskan informasi dilakukan dengan bahasa yang mudah dipahami, sopan, serta menciptakan rasa nyaman bagi pencari keadilan yang sedang menghadapi permasalahan hukum.

Secara teoretis, indikator sikap aparaturnya dalam memberikan pelayanan di PTA Bandung ini telah memenuhi kriteria dimensi Tanggung Jawab Aparatur menurut teori akuntabilitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Dwiyanto (2018). Dwiyanto menekankan bahwa akuntabilitas tidak hanya berwujud pada penyelesaian kewajiban administratif formal semata, melainkan juga harus termanifestasi nyata dalam bentuk tanggung jawab moral, responsivitas, dan etika berperilaku (attitude) aparaturnya saat berinteraksi langsung dengan pengguna layanan. Kesadaran aparaturnya untuk menyesuaikan sikap secara proporsional sesuai dengan apa yang seharusnya diterima oleh masyarakat mencerminkan

adanya internalisasi nilai pelayan publik yang akuntabel. Etika pelayanan yang ramah, informatif, dan inklusif di lingkungan PTSP PTA Bandung ini secara langsung berkontribusi positif dalam memperkuat pilar peningkatan kualitas pelayanan publik dan penataan tata laksana, yang menjadi ruh utama dalam akselerasi implementasi pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM).

b) Kejelasan Informasi Layanan

Kejelasan informasi pelayanan merupakan salah satu ciri indikator dalam dimensi tanggung jawab aparatur yang digunakan untuk menilai akuntabilitas pelayanan publik di Pengadilan Tinggi Agama Bandung. Ciri ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana aparatur memberikan penjelasan yang jelas, lengkap, dan mudah dipahami kepada masyarakat ketika persyaratan pelayanan belum terpenuhi. Kejelasan informasi pelayanan menjadi bagian penting dari tanggung jawab aparatur karena menunjukkan komitmen aparatur dalam membantu masyarakat memahami kekurangan persyaratan, memberikan arahan mengenai dokumen yang harus dilengkapi, serta menjelaskan prosedur yang harus ditempuh agar pelayanan dapat dilanjutkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dengan adanya informasi yang jelas, masyarakat tidak mengalami kebingungan dalam memenuhi persyaratan pelayanan, sehingga proses pelayanan dapat berlangsung secara tertib, efektif, dan akuntabel.

Hal tersebut disampaikan oleh Ibu Suryati sebagai Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang menyatakan bahwa:

“Apabila ada masyarakat yang datang tetapi persyaratan pelayanannya belum lengkap, kami tidak langsung menolak permohonannya. Langkah pertama yang kami lakukan adalah memeriksa terlebih dahulu dokumen yang dibawa, kemudian kami menjelaskan secara rinci persyaratan apa saja yang masih kurang atau belum sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kami juga memberikan arahan mengenai cara melengkapi persyaratan tersebut, baik melalui informasi yang tersedia di PTSP maupun melalui website apabila diperlukan. Setelah seluruh persyaratan telah dilengkapi, masyarakat dapat kembali mengajukan permohonan sehingga proses pelayanan dapat dilanjutkan sesuai dengan SOP yang berlaku. Dengan cara tersebut, masyarakat tetap memperoleh pelayanan yang jelas dan tidak mengalami kebingungan”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa aparaturnya tidak serta-merta menolak permohonan masyarakat yang belum memenuhi persyaratan administrasi. Sebaliknya, petugas memberikan penjelasan mengenai kekurangan dokumen serta mengarahkan masyarakat agar dapat melengkapi persyaratan sesuai dengan ketentuan yang berlaku sehingga proses pelayanan tetap dapat dilanjutkan. Pernyataan tersebut kemudian diperkuat oleh Ibu Irma sebagai Koordinator Area Penguatan Pelayanan Publik yang menjelaskan bahwa pemberian informasi yang jelas dan transparan kepada masyarakat merupakan bagian dari penerapan standar pelayanan publik dan pembangunan Zona Integritas

Hal itu juga disampaikan oleh Ibu Irma sebagai Koordinator Area Penguatan Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa:

“Dalam pelaksanaan pelayanan publik, kami selalu mengarahkan seluruh petugas PTSP agar memberikan penjelasan yang jelas kepada masyarakat apabila terdapat persyaratan yang belum terpenuhi. Aparaturnya tidak diperkenankan hanya menyampaikan bahwa berkas belum lengkap, tetapi harus menjelaskan dokumen apa yang kurang, alasan persyaratan tersebut diperlukan, serta prosedur yang harus ditempuh agar permohonan dapat diproses kembali. Hal ini merupakan bagian dari penerapan standar pelayanan dan pembangunan Zona Integritas, sehingga masyarakat memperoleh informasi yang transparan, mudah dipahami, dan tetap mendapatkan pelayanan yang profesional meskipun persyaratannya belum lengkap”

Kejelasan informasi pelayanan juga dinilai berdasarkan pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat untuk memperoleh informasi yang objektif. Adapun hasil wawancara adalah sebagai berikut.

Hal tersebut disampaikan oleh Bapak Ajun Junaedi sebagai Masyarakat Pengguna Layanan PTA menyatakan bahwa:

“menurut pengalaman saya Petugas langsung memeriksa berkas yang saya bawa. Setelah itu, mereka menjelaskan persyaratan yang belum lengkap dan memberikan arahan agar saya melengkapinya terlebih dahulu. Cara penyampaiannya sopan dan tidak mempersulit, jadi saya merasa terbantu karena tahu dokumen apa saja yang harus dilengkapi”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa masyarakat memperoleh penjelasan yang jelas mengenai persyaratan yang belum lengkap serta arahan untuk melengkapinya tanpa mengalami kesulitan dalam proses pelayanan. Sikap petugas yang komunikatif dan tidak mempersulit masyarakat memberikan pengalaman pelayanan yang positif. Pernyataan tersebut kemudian diperkuat oleh Ibu Naeda Salsabila sebagai masyarakat pengguna layanan Pengadilan Tinggi Agama Bandung yang juga menyampaikan bahwa petugas memberikan penjelasan mengenai dokumen yang harus dilengkapi disertai arahan yang jelas dan sikap pelayanan yang baik.

Hal itu juga disampaikan oleh Ibu Naeda Salsabila sebagai Masyarakat Pengguna Layanan PTA menyatakan bahwa:

“Kebutuhan saya juga sebelumnya mengalami serupa waktu pertama kali saya ke PTA kurang persyaratan sikap aparaturnya sendiri petugas menyampaikan dokumen apa saja yang kurang memberikan arahan juga kepada saya mengenai bagaimana cara melengkapinya kemudian petugas memberikan terkait kelengkapan persyaratan dan menyuruh Kembali lagi ke PTA dengan informasi yang sangat jelas dan juga sikap yang baik.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan internal dan eksternal, diketahui bahwa kejelasan informasi pelayanan di Pengadilan Tinggi Agama (PTA) Bandung telah dilaksanakan dengan baik. Melalui keterangan Petugas PTSP, apabila masyarakat belum memenuhi persyaratan pelayanan, aparaturnya tidak langsung menolak permohonan, melainkan terlebih dahulu memeriksa kelengkapan berkas, menjelaskan dokumen yang masih kurang, serta memberikan arahan mengenai langkah-langkah yang harus dilakukan agar persyaratan dapat dilengkapi sesuai dengan SOP yang berlaku. Hal tersebut diperkuat oleh Koordinator Area Penguatan Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa setiap petugas diwajibkan memberikan informasi yang jelas, lengkap, dan mudah dipahami sehingga masyarakat mengetahui prosedur yang harus ditempuh. Pernyataan tersebut juga didukung oleh masyarakat pengguna layanan yang mengungkapkan bahwa petugas memberikan penjelasan mengenai

kekurangan persyaratan dengan bahasa yang mudah dipahami, sopan, dan tidak mempersulit proses pelayanan.

Secara teoretis, indikator kejelasan informasi pelayanan telah memenuhi dimensi Tanggung Jawab Aparatur menurut teori akuntabilitas pelayanan publik Dwiyanto (2018). Dwiyanto menjelaskan bahwa tanggung jawab aparatur tidak hanya diwujudkan melalui pelaksanaan tugas sesuai prosedur, tetapi juga melalui pemberian informasi yang jelas, terbuka, dan mudah dipahami kepada masyarakat. Kejelasan informasi yang diberikan aparatur PTA Bandung menunjukkan adanya tanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang akuntabel, sehingga masyarakat memperoleh kepastian mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan serta mendukung terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas.

c) Profesionalisme Aparatur dalam Pelayanan

Profesionalisme aparatur dalam pelayanan merupakan salah satu indikator dalam dimensi Tanggung Jawab Aparatur yang digunakan untuk menilai akuntabilitas pelayanan publik di Pengadilan Tinggi Agama Bandung. Indikator ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana aparatur menjalankan tugasnya secara profesional melalui kompetensi, kedisiplinan, tanggung jawab, serta kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Profesionalisme aparatur menjadi aspek penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, efektif, dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat.

Hal tersebut disampaikan oleh Ibu Suryati sebagai Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu menyatakan bahwa:

“Disini kita merapkan sistem rewards and punishmen jadi ketika ada kesalahan tentu punishment tetapi misalkan ada ketentuan yang tidak sesuai SOP misalkan ada tamu dtatang kemudian masyarakat ke PTSP ternyata ada pelanggaran di PTSP tidak sesuai dengan SOP nah itu ada punishmentnya baik terhadap aparatur yang memberikan informasi sb dan ada juga penghargaan terhadap masyarakat tersbut yang merasa tidka puas terhadap layanan mereka akan mendapatkkn permohonan maaf, di depan PTSP ada bentuk penghargaan yang bisa diambil seperti gelas, tumbler, pulpen, payung, dan buku..”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa Pengadilan Tinggi Agama Bandung telah menerapkan mekanisme reward dan punishment sebagai bentuk pengawasan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan aparatur. Penerapan mekanisme tersebut bertujuan untuk mendorong kepatuhan aparatur terhadap SOP sekaligus memberikan apresiasi dan tindak lanjut atas penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Pernyataan tersebut kemudian diperkuat oleh Ibu Irma sebagai Koordinator Area Penguatan Pelayanan Publik yang menjelaskan bahwa setiap kesalahan atau keluhan masyarakat ditindaklanjuti melalui mekanisme pengawasan dan penanganan pengaduan yang telah ditetapkan.

Hal tersebut juga disampaikan oleh Ibu Irma sebagai Koordinator Area Penguatan Pelayanan Publik menyatakan bahwa:

“ketika terjadi kesalahan penanganan di pta bandung ini menggunakan metode pengawasan secara integrasi disini ada metode penyampaian keluhan jika masyarakat tidak merasa dilayani dalam pelayanan disini bisa megadukan secara 2 jalur yaitu secara langsung maupun tidak langsung, secara langsung biasanya masyarakat datang kepada kami megadukan kebagian pengaduan kalopun tidak datang langsung bisa melalui PTSP Online, WA,Ig,Fb.kemudian tahap prosedur penanganan yang dilakukan PTA bandung yang pertama verifikasi awal biasanya oleh tim pengaduan memberikan respon awal, memeriksa dokumen, sampai final.”

Untuk memperoleh gambaran yang objektif mengenai profesionalisme aparatur, peneliti juga melakukan wawancara dengan masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal ini dilakukan untuk mengetahui kesesuaian antara pelaksanaan pelayanan oleh aparatur dengan pengalaman yang dirasakan masyarakat. Adapun hasil wawancara dengan masyarakat adalah sebagai berikut.

Hal ini disampaikan oleh Bapak Ajun Junaedi sebagai Masyarakat Pengguna Layanan PTA menyatakan bahwa:

“Penangananya selama ini baik baik saja walaupun ada keluhan tidak diambil Tindakan secara langsung biasanya ada konsultasi jika para petugas ada yang kurang paham petugas itu sendiri diakan konsultasi dengan atasannya”

Pernyataan Bapak Ajun Junaedi menunjukkan bahwa penanganan terhadap kendala maupun keluhan masyarakat dilakukan melalui koordinasi dan konsultasi antarpetugas sehingga setiap permasalahan dapat diselesaikan sesuai dengan kewenangan dan prosedur yang berlaku. Penilaian tersebut kemudian diperkuat oleh Ibu Naeda Salsabila sebagai masyarakat pengguna layanan Pengadilan Tinggi Agama Bandung yang menyampaikan bahwa setiap keluhan yang disampaikan mendapatkan tanggapan secara cepat, disertai penjelasan dan solusi yang jelas dari petugas.

Hal itu juga disampaikan oleh Ibu Naeda Salsabila sebagai Masyarakat Pengguna Layanan PTA menyatakan bahwa:

“Saat saya menyampaikan keluhan, petugas langsung menanggapi dengan baik. Mereka menjelaskan penyebab permasalahan yang terjadi dan memberikan solusi sesuai prosedur. Cara penyampaiannya juga sopan dan mudah dipahami, sehingga saya merasa puas dengan penanganan yang diberikan”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, diketahui bahwa aparaturnya di Pengadilan Tinggi Agama Bandung telah memiliki mekanisme penanganan kesalahan dan keluhan pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Temuan ini menunjukkan bahwa aparaturnya tidak hanya berupaya menyelesaikan setiap keluhan masyarakat, tetapi juga menjalankan tugasnya secara bertanggung jawab melalui koordinasi, verifikasi, dan pemberian solusi yang sesuai. Namun demikian, profesionalisme aparaturnya tidak hanya diukur dari adanya mekanisme penanganan keluhan, melainkan juga dari kemampuan aparaturnya dalam merespons permasalahan secara cepat, tepat, dan sesuai dengan kompetensi yang dimiliki. Oleh karena itu, untuk memperoleh gambaran yang lebih mendalam mengenai indikator profesionalisme aparaturnya dalam pelayanan, peneliti melanjutkan wawancara dengan mengajukan pertanyaan kedua mengenai bagaimana aparaturnya menangani kesalahan atau keluhan pelayanan secara profesional. Adapun hasil wawancara terkait indikator tersebut adalah sebagai berikut.

Hal ini disampaikan oleh Ibu Suryati sebagai Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) menyatakan bahwa:

“Meningkatkan tanggung jawab dan profesionalisme aparatur kami dengan badilag itu mengadakan bimbingan teknis, kami para petugas yang berkompeten untuk mengikuti bimtek untuk menambah wawasan dan profesionalisme agar kualifikasinya lebih disiplin dan tanggung jawab, tetap kami meninkaytkan melalui pelatihan sehingga di PSTP itu harus ada briefing untuk meningkatkan dan memonitoring terhadap tanggung jawab PTSP”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa peningkatan tanggung jawab dan profesionalisme aparatur dilakukan melalui berbagai kegiatan pengembangan kompetensi, seperti bimbingan teknis, pelatihan, serta briefing rutin untuk memperkuat disiplin, tanggung jawab, dan kualitas pelayanan. Upaya tersebut bertujuan agar aparatur mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Pernyataan tersebut kemudian diperkuat oleh Ibu Irma sebagai Koordinator Area Penguatan Pelayanan Publik yang menjelaskan bahwa peningkatan kompetensi aparatur juga didukung melalui pendidikan dan pelatihan serta pemberian penghargaan (reward) sebagai bentuk apresiasi atas kinerja pegawai.

Hal ini juga disampaikan oleh Ibu Irma sebagai Koordinator Area Penguatan Pelayanan Publik menyatakan bahwa:

“Disini kemungkinan memberikan Pendidikan diklat dulu pernah ada diklat kontak pelayanan informasi kemudian ada juga penghargaan rewards kepada pegawai dalam benyuk sertifikat karna kinerja pegawai yang dipandang bagus inilah upaya apartur memberikan pelayanan publik, selain Pendidikan di berikan juga rewards”

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan internal dan eksternal, diketahui bahwa profesionalisme aparatur di Pengadilan Tinggi Agama (PTA) Bandung telah diterapkan dengan baik dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Melalui keterangan Petugas PTSP, apabila terjadi kesalahan atau keluhan dalam pelayanan, aparatur menanganinya melalui mekanisme pengaduan yang telah ditetapkan, baik secara langsung maupun melalui media daring, dengan tahapan verifikasi, pemeriksaan, hingga penyelesaian sesuai prosedur yang berlaku. Selaras dengan hal tersebut, Koordinator Area Penguatan Pelayanan Publik menyampaikan bahwa peningkatan profesionalisme aparatur dilakukan melalui pendidikan dan pelatihan (diklat), bimbingan teknis, briefing rutin, serta

pemberian penghargaan (reward) kepada pegawai yang menunjukkan kinerja baik. Pernyataan tersebut diperkuat oleh masyarakat pengguna layanan yang menyatakan bahwa petugas mampu menangani keluhan dengan baik, memberikan penjelasan yang mudah dipahami, serta melakukan koordinasi dengan atasan apabila diperlukan sehingga permasalahan pelayanan dapat diselesaikan secara tepat.

Secara teoretis, indikator profesionalisme aparatur dalam pelayanan telah memenuhi dimensi Tanggung Jawab Aparatur menurut teori akuntabilitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Dwiyanto (2018). Dwiyanto menjelaskan bahwa aparatur yang akuntabel tidak hanya melaksanakan tugas sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), tetapi juga memiliki kompetensi, kemampuan, dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan serta menyelesaikan setiap permasalahan yang dihadapi masyarakat secara profesional. Upaya Pengadilan Tinggi Agama Bandung dalam meningkatkan kompetensi aparatur melalui pelatihan, pembinaan, dan evaluasi kinerja menunjukkan komitmen organisasi dalam mewujudkan pelayanan publik yang profesional, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

3. Orientasi Kepentingan Publik

Orientasi kepentingan publik merupakan dimensi ketiga dalam teori akuntabilitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Dwiyanto (2018). Dimensi ini menekankan bahwa penyelenggara pelayanan publik harus menempatkan kepentingan masyarakat sebagai prioritas utama dalam setiap proses pelayanan. Akuntabilitas pelayanan publik tidak hanya diukur dari kepatuhan aparatur terhadap prosedur pelayanan maupun tanggung jawab dalam melaksanakan tugas, tetapi juga dari sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan, harapan, dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dengan demikian, orientasi kepentingan publik menjadi salah satu indikator penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, transparan, responsif, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Tabel 4. 3 Data Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Pengadilan Tinggi Agama Bandung Tahun 2025

No	Keterangan	Hasil
1	Jumlah responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2025	90 Responden
2	Nilai Indeks SKM Semester II Tahun 2025	3,93 (98,25%)
3	Jumlah Responden SPKP Triwulan IV Tahun 2025	44 Responden
4	Jumlah Responden SPAK Triwulan IV Tahun 2025	44 Responden
5	Rapat tidak lanjut hasil SPKP, SPAK dan SKM	1 kali
6	Waktu Pelaksanaan Rapat Tindak Lanjut	30 Desember 2025

Sumber: Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2025, Laporan SPKP Triwulan IV Tahun 2025, dan Laporan SPAK Triwulan IV Tahun 2025

Berdasarkan Tabel 4.3, diketahui bahwa Pengadilan Tinggi Agama Bandung secara berkala melakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP), dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK). Berdasarkan hasil survei Tahun 2025, SKM diikuti oleh 90 responden dengan nilai indeks sebesar 3,93 atau 98,25%, sedangkan SPKP dan SPAK masing-masing diikuti oleh 44 responden. Hasil tersebut menunjukkan bahwa masyarakat memberikan penilaian yang sangat baik terhadap kualitas pelayanan serta integritas aparatur di Pengadilan Tinggi Agama Bandung.

Selain melakukan pengukuran tingkat kepuasan masyarakat, Pengadilan Tinggi Agama Bandung juga menindaklanjuti hasil survei melalui rapat evaluasi yang dilaksanakan pada 30 Desember 2025. Kegiatan tersebut bertujuan untuk mengidentifikasi berbagai masukan dari masyarakat sekaligus menyusun langkah-langkah perbaikan terhadap pelayanan yang masih perlu ditingkatkan. Dengan demikian, hasil survei tidak hanya

digunakan sebagai alat ukur kepuasan masyarakat, tetapi juga menjadi dasar dalam melakukan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Untuk mengetahui implementasi dimensi orientasi kepentingan publik, penelitian ini menganalisis tiga indikator, yaitu kepuasan masyarakat terhadap pelayanan, kemudahan masyarakat dalam memperoleh pelayanan, serta respons aparatur terhadap kritik, saran, dan pengaduan masyarakat. Ketiga indikator tersebut akan dibahas secara bertahap dengan mengaitkan hasil wawancara, dokumentasi, observasi, dan teori akuntabilitas pelayanan publik menurut Dwiyanto (2018). Adapun indikator pertama yang akan dibahas adalah kepuasan masyarakat terhadap pelayanan.

a) Kemudahan Akses Layanan

Kemudahan akses layanan merupakan salah satu indikator dalam dimensi orientasi kepentingan publik yang digunakan untuk menilai sejauh mana masyarakat dapat memperoleh pelayanan secara mudah, cepat, dan tanpa hambatan. Kemudahan akses tidak hanya berkaitan dengan kemudahan memperoleh informasi, tetapi juga tersedianya sarana, prasarana, serta layanan berbasis teknologi yang mendukung kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan. Penyediaan akses layanan yang mudah menunjukkan komitmen penyelenggara pelayanan publik dalam mengutamakan kepentingan masyarakat serta meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Hal ini disampaikan oleh Bapak Syarief sebagai Tim Zona Integritas menyatakan bahwa:

“Jelas ada di website ya sangat mudah ya, akses layanan di Pengadilan Tinggi Agama Bandung sudah sangat mudah. Masyarakat bisa mengakses website resmi PTA Bandung yang menyediakan berbagai aplikasi pendukung pelayanan, seperti Info Perkara untuk melihat perkembangan perkara, SI-RINO untuk notifikasi perkara banding, serta SI KABAYAN dan JAKI yang mendukung kelancaran pelayanan. Jadi, masyarakat dapat memperoleh informasi dan layanan dengan lebih cepat tanpa harus selalu datang langsung ke kantor”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi menjadi salah satu upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kemudahan akses pelayanan bagi masyarakat. Kemudahan tersebut juga dirasakan

dalam pelaksanaan pelayanan di PTSP, sebagaimana disampaikan oleh Ibu Suryati sebagai Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang menjelaskan bahwa berbagai layanan telah didukung oleh sistem digital sehingga masyarakat dapat memperoleh informasi dengan lebih mudah.

Hal ini juga disampaikan oleh Ibu Suryati sebagai Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) menyatakan bahwa:

“Kemudahan akses di Pta bandung ini alhamdulillah sudah digital dimana masyarakat bisa mengakses informasi perkara dalam aplikasi info perkara PTA bandung dan untuk mengambil akte cerai di tingkat pertama pun sudah digital.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi menjadi salah satu upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kemudahan akses pelayanan bagi masyarakat. Kemudahan tersebut juga dirasakan dalam pelaksanaan pelayanan di PTSP, sebagaimana disampaikan oleh Ibu Suryati sebagai Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang menjelaskan bahwa berbagai layanan telah didukung oleh sistem digital sehingga masyarakat dapat memperoleh informasi dengan lebih mudah.

Hal ini juga disampaikan oleh Ibu Irma sebagai Koordinator Area Penguatan Pelayanan Publik menyatakan bahwa:

“Kalo di PTA Bandung sendiri sudah kami usahan untuk mempermudah informasi yang kami berikan dengan saraana informasi perkara sudah kami sediakan websitenya informasi keputusan sudah ada websitenya, tanpa perlu datang kesini informasi yang diminta bisa diakses di website”

Untuk memperoleh penilaian yang objektif mengenai kemudahan akses layanan, peneliti tidak hanya mengacu pada keterangan aparatur, tetapi juga melakukan wawancara dengan masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal ini bertujuan untuk mengetahui apakah kemudahan akses yang telah disediakan oleh Pengadilan Tinggi Agama Bandung benar-benar dirasakan oleh masyarakat dalam

memperoleh informasi dan pelayanan. Adapun hasil wawancara dengan masyarakat adalah sebagai berikut.

Hal ini disampaikan oleh Bapak Ajun Junaedi sebagai Masyarakat Pengguna Layanan PTA menyatakan bahwa:

“Yang saya tanggap dan alami kalau kemudahan dari masyarakat datang ke PTA Bandung sangat sangat mudah, walaupun kita datang kesini pun kita di layani sebaik baiknya dari depan ada securitynya memberikan 5S senyum, salam, sapa, sopan, dan santun dan krika kita masuk ke PTSP disambut dengan security di dalam lalu kita diarahkan untuk mengisi buku tamu elektronik nanti data kita tercatat sehingga mungkin kita diarahkan ke PTSP untuk nanti menjelaskan perkiranya nanti ada masalah apa yang bisa dibantu”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa masyarakat merasakan kemudahan dalam mengakses pelayanan sejak pertama kali memasuki lingkungan Pengadilan Tinggi Agama Bandung. Kemudahan tersebut terlihat dari adanya alur pelayanan yang jelas, pendampingan oleh petugas, serta penerapan pelayanan yang ramah sehingga masyarakat tidak mengalami kesulitan dalam memperoleh layanan yang dibutuhkan. Pernyataan tersebut kemudian diperkuat oleh Ibu Naeda Salsabila sebagai masyarakat pengguna layanan Pengadilan Tinggi Agama Bandung yang menyampaikan bahwa kemudahan akses pelayanan tidak hanya dirasakan melalui pelayanan secara langsung, tetapi juga melalui pemanfaatan website resmi yang menyediakan berbagai informasi pelayanan secara lengkap dan mudah diakses.

Hal ini juga disampaikan oleh Ibu Naeda Salsabila sebagai masyarakat pengguna layanan PTA menyatakan bahwa:

“Menurut saya kemudahan akses pelayanan di PTA cukup mudah ya dengan kita bisa datang langsung ke PTA masyarakat juga bisa dapat memperoleh berbagai informasi melalui website resmi PTA, di website itu juga banyak informasi terkait prosedur, terkait perkara tanpa kita datang ke PTA pun mendapat informasi yang jelas di websitenya, untuk kemudahan akses langsung pun sangat mudah jadi prosesnya tidak berbelit belit dari diarahkan security lalu ke ptsp disitu benar benar mudah dan gampang”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, diketahui bahwa Pengadilan Tinggi Agama Bandung telah menyediakan berbagai sarana dan layanan berbasis

teknologi untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan. Temuan ini menunjukkan bahwa upaya peningkatan kemudahan akses telah dilakukan melalui penyediaan website resmi, aplikasi pelayanan, serta pelayanan langsung di PTSP. Namun demikian, kemudahan akses layanan tidak hanya diukur dari tersedianya sarana pelayanan, tetapi juga dari kemudahan masyarakat dalam memperoleh informasi mengenai prosedur, biaya, dan waktu pelayanan. Oleh karena itu, untuk memperoleh gambaran yang lebih mendalam mengenai indikator kemudahan akses layanan, peneliti melanjutkan wawancara dengan mengajukan pertanyaan kedua mengenai bagaimana kemudahan masyarakat dalam memperoleh informasi terkait prosedur, biaya, dan waktu pelayanan. Adapun hasil wawancara terkait indikator tersebut adalah sebagai berikut.

Hal ini disampaikan oleh Bapak Syarief sebagai Tim Zona Integritas menyatakan bahwa:

“Informasi mengenai prosedur, biaya, dan waktu pelayanan sudah kami sampaikan secara terbuka kepada masyarakat. Informasi tersebut tercantum dalam Standar Pelayanan yang dapat diakses melalui website resmi Pengadilan Tinggi Agama Bandung, dan juga dipasang pada banner di area depan PTSP sehingga mudah dilihat oleh masyarakat. Apabila masih ada informasi yang belum dipahami, petugas PTSP siap memberikan penjelasan secara langsung agar masyarakat memperoleh informasi yang jelas dan tidak mengalami kesulitan dalam mengakses pelayanan.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa keterbukaan informasi menjadi salah satu bentuk komitmen Pengadilan Tinggi Agama Bandung dalam mewujudkan pelayanan publik yang transparan. Hal tersebut juga disampaikan oleh Ibu Suryati sebagai Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang menjelaskan bahwa seluruh informasi pelayanan telah tersedia secara lengkap melalui website resmi sehingga masyarakat dapat mengaksesnya dengan mudah.

Hal ini juga disampaikan oleh Ibu Suryati sebagai Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) menyatakan bahwa:

“Untuk informasi terkait prosedur, biaya, dan waktu pelayanan sudah ada di website PTA Bandung yang sudah jelas transparansi sekali, informasi pelayanan, info perkara, biaya dan waktu pelayanan sudah ada di website pta Bandung jadi bagi masyarakat bisa mengakses melalui website”

Pernyataan tersebut kemudian diperkuat oleh Ibu Irma sebagai Koordinator Area Penguatan Pelayanan Publik yang menegaskan bahwa seluruh informasi mengenai prosedur, biaya, dan layanan telah dipublikasikan secara terbuka melalui website sebagai bentuk transparansi pelayanan kepada masyarakat.

Hal ini juga disampaikan oleh Ibu Irma sebagai Koordinator Area Penguatan Pelayanan Publik menyatakan bahwa:

“Ini semua sudah di publish di website mau di bilang transparansi sudah transparansi, semua orang sudah mengakses apa saja tentang prosedur biaya dan layanan ada di website”

Untuk memperoleh penilaian yang objektif mengenai kemudahan masyarakat dalam memperoleh informasi terkait prosedur, biaya, dan waktu pelayanan, peneliti tidak hanya mengacu pada keterangan aparat, tetapi juga melakukan wawancara dengan masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal ini bertujuan untuk mengetahui apakah informasi yang telah disediakan melalui Standar Pelayanan, banner di area PTSP, maupun media informasi lainnya benar-benar mudah dipahami dan dimanfaatkan oleh masyarakat. Adapun hasil wawancara dengan masyarakat adalah sebagai berikut.

Hal ini disampaikan oleh Bapak Ajun Junaedi sebagai masyarakat pengguna layanan di PTA menyatakan bahwa:

“Menurut saya, informasi mengenai prosedur, biaya, dan waktu pelayanan sudah cukup jelas dan terbuka. Selain dijelaskan langsung oleh petugas, saya juga bisa melihat informasinya di website Pengadilan Tinggi Agama Bandung. Jadi, informasi yang saya terima sesuai dengan yang ada di website, sehingga saya merasa lebih yakin dan tidak khawatir mengenai biaya maupun prosedur pelayanan. Menurut saya, pelayanan di sini sudah cukup transparan”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa masyarakat menilai informasi mengenai prosedur, biaya, dan waktu pelayanan telah disampaikan secara terbuka serta mudah diakses. Hal tersebut kemudian diperkuat oleh Ibu Naeda Salsabila sebagai masyarakat pengguna layanan Pengadilan Tinggi Agama Bandung yang menyampaikan bahwa keterbukaan informasi melalui website memberikan

kemudahan bagi masyarakat untuk memahami persyaratan, biaya, dan tata cara pelayanan sebelum mengajukan layanan.

Hal ini juga disampaikan oleh Ibu Naeda Salsabila sebagai masyarakat penggunaan layanan PTA menyatakan bahwa:

“Terkait informasi prosedur, biaya dan waktu pelayanan sudah sangat cukup transparan yak arena kita dapat mengakses di website resmi PTA kemudian masyarakat dapat mengetahui terdahulu mengenai persyaratan pelayanannya seperti apa kemudian juga biaya biayanya pun sudah tertera terkait biaya perkara maupun yang lain secara terbuka dari websitenya dan juga ketentuan waktu pelayanan dan tata cara prosedur di PTA tuh sduah sangat jelas di website dengan adanya informasi di website tuh tidak kebingungan jadi mengurangi keraguandalam memproses urusan di PTA”

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan internal dan eksternal, diketahui bahwa informasi mengenai prosedur, biaya, dan waktu pelayanan di Pengadilan Tinggi Agama Bandung telah disampaikan secara terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat. Aparatur menjelaskan bahwa informasi tersebut tersedia dalam Standar Pelayanan, dipublikasikan melalui website resmi, serta dipasang pada banner di area PTSP sehingga masyarakat dapat memperoleh informasi sebelum mengajukan pelayanan. Pernyataan tersebut diperkuat oleh masyarakat yang menyatakan bahwa informasi yang diberikan petugas sesuai dengan informasi yang tersedia di website, sehingga masyarakat merasa lebih yakin, mudah memahami alur pelayanan, dan memperoleh kepastian mengenai prosedur, biaya, serta waktu pelayanan.

Berdasarkan teori akuntabilitas pelayanan publik menurut Dwiyanto (2018), temuan tersebut menunjukkan bahwa indikator kemudahan akses layanan telah diterapkan dengan baik. Dwiyanto menjelaskan bahwa pelayanan yang berorientasi pada kepentingan publik harus memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh informasi dan mengakses pelayanan secara terbuka. Penyediaan informasi melalui Standar Pelayanan, website resmi, serta media informasi di area PTSP menunjukkan komitmen Pengadilan Tinggi Agama Bandung dalam memberikan pelayanan yang mudah diakses, transparan, dan

berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, masyarakat dapat memperoleh informasi pelayanan secara jelas tanpa mengalami kesulitan.

b) Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan merupakan salah satu indikator dalam dimensi orientasi kepentingan publik yang digunakan untuk menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan. Tingkat kepuasan masyarakat mencerminkan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diterima, baik dari aspek sikap aparatur, ketepatan pelayanan, maupun kenyamanan selama proses pelayanan berlangsung. Oleh karena itu, kepuasan masyarakat menjadi salah satu tolok ukur dalam mengevaluasi kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah.

Sebagai bentuk komitmen dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan, Pengadilan Tinggi Agama Bandung tidak hanya berupaya memberikan pelayanan yang cepat dan berkualitas, tetapi juga menyediakan berbagai fasilitas yang dapat menunjang kenyamanan seluruh pengguna layanan, termasuk kelompok rentan seperti penyandang disabilitas, lanjut usia, ibu hamil, dan masyarakat berkebutuhan khusus lainnya. Penyediaan fasilitas tersebut merupakan salah satu bentuk pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat sehingga diharapkan mampu meningkatkan kepuasan pengguna layanan selama memperoleh pelayanan di Pengadilan Tinggi Agama Bandung.

Hal ini disampaikan oleh Bapak Syarief sebagai Tim Zona Integritas menyatakan bahwa:

“Fasilitas bagi kelompok rentan sudah kami sediakan. Di antaranya terdapat guiding block untuk membantu penyandang tunanetra, toilet disabilitas, serta kursi roda yang dapat digunakan oleh masyarakat yang membutuhkan. Selain itu, petugas PTSP juga siap memberikan pendampingan apabila ada lansia, penyandang disabilitas, ibu hamil, atau kelompok rentan lainnya yang memerlukan bantuan selama proses pelayanan. Dengan adanya fasilitas tersebut, kami berupaya memberikan pelayanan yang nyaman, mudah diakses, dan setara bagi seluruh masyarakat”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa penyediaan fasilitas bagi kelompok rentan didukung oleh kesiapan aparatur dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan. Hal tersebut juga disampaikan oleh Ibu Suryati sebagai Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang menjelaskan bahwa selain menyediakan sarana pendukung, petugas juga telah mengikuti pelatihan pelayanan bagi penyandang disabilitas.

Hal ini juga disampaikan oleh Ibu Suryati sebagai Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) menyatakan bahwa:

“Alhamdulillah sudah menyediakan fasilitas disabilitas mulai dari pejalan kaki sudah ada, kursi roda, tongkat dan kami disinipun pernah ada pelatihan pelayanan disabilitas persertanya adalah petugas PSTP sejawat barat”

Pernyataan tersebut kemudian diperkuat oleh Ibu Irma sebagai Koordinator Area Penguatan Pelayanan Publik yang menegaskan bahwa berbagai fasilitas bagi kelompok rentan telah disediakan untuk mendukung kemudahan akses pelayanan bagi seluruh masyarakat.

Hal ini juga disampaikan oleh Ibu Irma sebagai Koordinator Area Penguatan Pelayanan Publik menyatakan bahwa

“Untuk kelompok rentan berat. ada disabilitas sudah disediakan untuk diluar sudah diberikan tangga untuk disabilitas ada tuna netra juga sudah disediakan juga”

Untuk memperoleh penilaian yang lebih objektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan, peneliti tidak hanya mengacu pada keterangan aparatur, tetapi juga melakukan wawancara dengan masyarakat sebagai pengguna layanan. Wawancara ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penilaian masyarakat terhadap ketersediaan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan serta apakah fasilitas yang disediakan telah memberikan kenyamanan dan kepuasan selama memperoleh pelayanan di Pengadilan Tinggi Agama Bandung. Adapun hasil wawancara dengan masyarakat adalah sebagai berikut.

Hal ini disampaikan oleh Bapak Ajun Junaedi sebagai masyarakat pengguna layanan PTA menyatakan bahwa:

“Saya pikir disini tersedia kalau saya lihat disekitar nya dari awal diluar sudah tertera jalan atau jalur untuk tunanetra atau khususnya bagi kaum rentan tersedia kursi roda dan tongkat jadi untuk akses tunanetra dan kaum rentan sudah tersedia”

Pernyataan Bapak Ajun Junaedi menunjukkan bahwa masyarakat menilai fasilitas bagi kelompok rentan telah tersedia dan dapat diakses dengan baik di lingkungan Pengadilan Tinggi Agama Bandung. Penilaian tersebut kemudian diperkuat oleh Ibu Naeda Salsabila sebagai masyarakat pengguna layanan yang menyampaikan bahwa selain tersedianya berbagai fasilitas pendukung, petugas juga menunjukkan kepedulian dan kesiapsiagaan dalam memberikan bantuan kepada kelompok rentan maupun masyarakat yang mengalami kesulitan selama proses pelayanan.

Hal ini juga disampaikan oleh Ibu Naeda Salsabila sebagai masyarakat pengguna layanan PTA menyatakan bahwa:

“kalau yang saya lihat di PTA ada fasilitas atau layanan khusus bagi kelompok rentan seperti disabilitas karena ada jalur untuk disabilitas untuk jalur kursi roda kemudian juga di dekat PTSPnya sendiri ada tempat duduk mungkin itu bisa diberikan kepada kelompok rentan atau disabilitas petugas juga yang saya lihat sangat sigap ketika masyarakat membutuhkan bantuan khusus dan petugas juga selain untuk kelompok rentan mungkin petugas juga terlihat membantu apabila masyarakat mengalami kesulitan dalam mengakses pelayanan”

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan internal dan eksternal, diketahui bahwa Pengadilan Tinggi Agama Bandung telah menyediakan berbagai fasilitas bagi kelompok rentan, seperti guiding block, toilet disabilitas, dan kursi roda, serta memberikan pendampingan kepada masyarakat yang membutuhkan selama proses pelayanan. Masyarakat juga menilai bahwa fasilitas tersebut memberikan kenyamanan dan menunjukkan adanya perhatian terhadap kebutuhan seluruh pengguna layanan. Hal ini menunjukkan bahwa penyediaan fasilitas bagi kelompok rentan tidak hanya mendukung kelancaran pelayanan, tetapi juga

memberikan kepuasan kepada masyarakat karena pelayanan yang diberikan bersifat inklusif dan memperhatikan kebutuhan setiap pengguna layanan.

Berdasarkan teori akuntabilitas pelayanan publik menurut Dwiyanto (2018), temuan tersebut menunjukkan bahwa indikator kepuasan masyarakat terhadap pelayanan telah diterapkan dengan baik. Hal ini terlihat dari upaya Pengadilan Tinggi Agama Bandung dalam menyediakan fasilitas yang mendukung kenyamanan seluruh masyarakat, termasuk kelompok rentan. Penyediaan fasilitas tersebut mencerminkan pelayanan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat karena mampu memenuhi kebutuhan pengguna layanan secara adil, nyaman, dan tanpa diskriminasi, sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

c) Penanganan Pengaduan Masyarakat

Penanganan pengaduan masyarakat merupakan salah satu indikator dalam dimensi akuntabilitas pelayanan publik. Indikator ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana Pengadilan Tinggi Agama Bandung bertanggung jawab dalam menerima, memproses, dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Sistem pengaduan yang baik mencerminkan adanya keterbukaan, responsivitas, serta komitmen instansi dalam melakukan perbaikan pelayanan berdasarkan masukan dari masyarakat..

Hal ini disampaikan oleh Bapak Syarief sebagai Tim Zona integritas menyatakan bahwa:

“Berbagai macam bisa langsung ke bagian PSTP bisa juga melalui pesan Whatsap di website ada no pengaduan, bisa juga melalui siwas yang ditangani langsung oleh mahkamah agung bisa dilaporkan nanti bisa login, harus memberikan pengaduan yang jelas misalkan tidak mengkonfirmasi yang jelas pengadunya siapa itu biasanya tidak ditanggapi kalo informasinya jelas identitas bisa di tanggapi nanti dimintai klarifikasi ke 2 belah pihak pengadu dan yang diadukan, kalo yang diadukan tidak merasa dengan bukti yang sudah ada kemudian pengadu tetap mengadu itu biasanya akan pemeriksaan lebih lanjut.bisa juga langsung ke PTA karna di websitenya ada no pengaduannya”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa setiap pengaduan masyarakat akan ditindaklanjuti sesuai dengan mekanisme yang telah ditetapkan. Hal tersebut

juga disampaikan oleh Ibu Suryati sebagai Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang menjelaskan bahwa seluruh pengaduan, baik yang disampaikan secara lisan maupun tertulis, diproses melalui tahapan penanganan sesuai prosedur yang berlaku.

Hal ini juga disampaikan oleh Ibu Suryati sebagai Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) menyatakan bahwa:

“Terkait masyarakat yang mengadukan itu bisa secara tulis maupun secara tidak lisan, ketika secara tidak lisan akan ditulis dan akan di proses kepada pimpinan setelah itu nanti ad apenurunan disposisi dan dibuatkan tim khusus pengaduan untuk pemeriksaan lebih lanjut terhadap pengaduan tersebut.”

Pernyataan tersebut kemudian diperkuat oleh Ibu Irma sebagai Koordinator Area Penguatan Pelayanan Publik yang menjelaskan bahwa masyarakat diberikan kemudahan dalam menyampaikan pengaduan melalui berbagai media, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang selanjutnya akan diproses oleh petugas sesuai dengan kewenangannya.

Hal ini juga disampaikan oleh Ibu Irma sebagai Koordinator Area Penguatan Pelayanan Publik menyatakan bahwa;

“Pengaduan bisa disampaikan secara langsung dan tidak langsung, kalo yang secara langsung nanti biasanya pihak datang ke pta untuk melaporkan pengaduan terus kita memberikan formulir pengaduan kemudian nanti akan disampaikan kepada petugas-petugas yang menyampaikan mendengarkan pengaduannya nanti diarahkan untuk mengisi formulir dan pengaduannya akan disampaikan secara langsung pada petugas pengaduan, kalo yang secara tidak langsung secara surat bisa dikirim ke pta nanti akan di disposisi nanti akan di jalankan ke orang orang yang berwenang”

Berdasarkan hasil dokumentasi tersebut, dapat diketahui bahwa Pengadilan Tinggi Agama Bandung telah menyediakan mekanisme dan berbagai sarana pengaduan bagi masyarakat yang mengalami kendala atau ketidakpuasan terhadap pelayanan publik. Namun, keberadaan mekanisme tersebut perlu dikonfirmasi melalui pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan untuk mengetahui apakah sistem penanganan pengaduan telah diterapkan dengan baik dalam praktiknya.

Hal ini disampaikan oleh Bapak Junaedi sebagai Masyarakat Pengguna Layanan PTA menyatakan bahwa:

“Menanganinya sangat baik sekali dan direspon dengan cara baik sekali jadi saya pikir tidak ada masalah dalam penanganan masalah ini karna kitapun sebagai masyarakat sangat terbantu apa yang kita tanyakan dan bisa terjawab dengan baik”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa masyarakat menilai penanganan pengaduan telah dilakukan dengan baik serta mendapatkan respons yang cepat dan jelas dari petugas. Penilaian tersebut kemudian diperkuat oleh Ibu Naeda Salsabila sebagai masyarakat pengguna layanan Pengadilan Tinggi Agama Bandung yang menjelaskan bahwa setiap pengaduan ditindaklanjuti sesuai dengan prosedur yang berlaku, sehingga masyarakat memperoleh penjelasan atas permasalahan yang dihadapi dan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Hal ini juga disampaikan oleh Ibu Naeda Salsabila sebagai Masyarakat Penggunan Layanan PTA menyatakan bahwa:

“Saya pernah menyampaikan pengaduan karena kurang memahami informasi mengenai proses pelayanan. Saat itu saya menyampaikan keluhan kepada petugas PTSP, kemudian petugas mendengarkan dengan baik, memberikan penjelasan, dan meneruskan pengaduan saya kepada bagian yang berwenang. Setelah itu saya memperoleh penjelasan terkait permasalahan yang saya sampaikan. Menurut saya, petugas cukup ramah, responsif, dan menangani pengaduan sesuai prosedur sehingga saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, diketahui bahwa Pengadilan Tinggi Agama Bandung telah menangani pengaduan masyarakat sesuai dengan mekanisme yang berlaku. Setiap pengaduan diterima, diverifikasi, dan ditindaklanjuti oleh aparatur sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Namun, untuk memperoleh gambaran yang lebih mendalam mengenai pelaksanaan penanganan pengaduan tersebut, peneliti melanjutkan wawancara dengan para informan. Adapun hasil wawancara tersebut adalah sebagai berikut.

Hal ini disampaikan oleh Bapak Syarief sebagai Tim Zona integritas menyatakan bahwa:

“Tentu kami merespons setiap keluhan yang disampaikan masyarakat sesuai dengan prosedur yang berlaku. Selain itu, kami juga secara rutin melihat ulasan (Google Review) Pengadilan Tinggi Agama Bandung sebagai bahan evaluasi. Masukan, kritik, maupun saran yang diberikan masyarakat kami jadikan sebagai bahan perbaikan agar kualitas pelayanan ke depan semakin baik dan sesuai dengan harapan masyarakat”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa masukan dari masyarakat dipandang sebagai bahan evaluasi dalam upaya melakukan perbaikan pelayanan secara berkelanjutan. Hal tersebut juga disampaikan oleh Ibu Suryati sebagai Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang menjelaskan bahwa setiap kritik dan saran dari masyarakat diterima dengan baik sebagai motivasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Hal ini juga disampaikan oleh Ibu Suryati sebagai Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) menyatakan bahwa:

“Tentunya responnya sangat baik sekali ya malahan itu mudah mudahan kritikan dari masyarakat bisa membangun instansi PTA bandung ini bisa menjadi lebih baik lagi ketika kami mendapatkan kritikan dari masyarakat”

Pernyataan tersebut kemudian diperkuat oleh Ibu Irma sebagai Koordinator Area Penguatan Pelayanan Publik yang menegaskan bahwa setiap keluhan masyarakat akan ditindaklanjuti dan dijadikan sebagai bahan perbaikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Hal ini juga disampaikan oleh Ibu Irma sebagai Koordinator Area Penguatan Pelayanan Publik menyatakan bahwa:

“Tentunya kami tanggap tidak diabaikan sudah pasti dan tidak akan dianggap sepele, kalo ada keluhan tentu kami jadikan masukan untuk perbaikan instansi”

Untuk melengkapi informasi tersebut, peneliti juga melakukan wawancara dengan masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal ini bertujuan untuk mengetahui pengalaman masyarakat terhadap penanganan pengaduan yang dilakukan oleh Pengadilan Tinggi Agama Bandung. Adapun hasil wawancara dengan masyarakat adalah sebagai berikut.

Hal ini disampaikan oleh Bapak Junaedi sebagai Masyarakat Pengguna Layanan PTA menyatakan bahwa:

“Resnpon instansi itu sendiri itu menerima karena instansi itu untuk melayani masyarakat jadi keluhan masyarakat itu maupun baik atau tidak harus diterima jadi otomatis dari pihak pta pun segala keluhan dari masyarakat harus ditangani dan harus diterima agar untuk kemajuan pengadilan itu sendiri”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa masyarakat menilai Pengadilan Tinggi Agama Bandung memiliki sikap yang terbuka dalam menerima setiap keluhan maupun masukan sebagai bagian dari upaya meningkatkan kualitas pelayanan. Penilaian tersebut kemudian diperkuat oleh Ibu Naeda Salsabila sebagai masyarakat pengguna layanan yang menyampaikan bahwa setiap keluhan yang disampaikan memperoleh tanggapan yang baik, disertai penjelasan dan solusi yang sesuai sehingga masyarakat merasa diperhatikan dan dilayani dengan baik.

Hal ini juga disampaikan oleh Ibu Naeda Salsabila sebagai Masyarakat Penggunaan Layanan PTA menyatakan bahwa:

“Menurut saya, respon instansi terhadap keluhan atau masukan dari masyarakat sudah cukup baik. Saat saya menyampaikan keluhan, petugas mendengarkan dengan baik, memberikan penjelasan yang jelas, dan berusaha memberikan solusi sesuai dengan permasalahan yang saya alami. Sikap petugas juga ramah dan terbuka terhadap masukan, sehingga saya merasa keluhan saya diperhatikan dan ditindaklanjuti dengan baik”

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan internal dan eksternal, diketahui bahwa penanganan pengaduan masyarakat di Pengadilan Tinggi Agama (PTA) Bandung telah dilaksanakan sesuai dengan mekanisme yang berlaku. Bapak Syarief menjelaskan bahwa masyarakat dapat menyampaikan pengaduan melalui berbagai saluran, baik secara langsung maupun melalui media elektronik, yang selanjutnya akan diproses sesuai prosedur. Pernyataan tersebut diperkuat oleh Ibu Suryati dan Ibu Irma yang menyampaikan bahwa setiap pengaduan akan diverifikasi, ditindaklanjuti oleh petugas yang berwenang, serta dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Hal tersebut juga

didukung oleh masyarakat pengguna layanan yang menyatakan bahwa setiap keluhan memperoleh tanggapan yang baik, penjelasan yang jelas, serta penyelesaian sesuai dengan prosedur sehingga masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Secara teoretis, indikator penanganan pengaduan masyarakat telah memenuhi dimensi Orientasi Kepentingan Publik menurut teori akuntabilitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Dwiyanto (2018). Dwiyanto menjelaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik harus mampu merespons setiap keluhan, kritik, dan saran masyarakat sebagai bentuk tanggung jawab kepada publik sekaligus menjadikannya sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan demikian, mekanisme penanganan pengaduan di Pengadilan Tinggi Agama Bandung menunjukkan adanya komitmen dalam memberikan pelayanan yang responsif, transparan, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

C. Pembahasan dan Analisis Hasil Penelitian

Analisis hasil penelitian dilakukan dengan menafsirkan data wawancara, observasi, dan dokumentasi yang telah disajikan pada bagian sebelumnya. Data tersebut terlebih dahulu dikelompokkan berdasarkan kesamaan tema, kemudian dibandingkan dengan konsep akuntabilitas pelayanan publik dan temuan penelitian terdahulu. Cara ini digunakan agar pembahasan tidak berhenti pada pengulangan pernyataan informan, melainkan mampu menjelaskan pola, hubungan, kesesuaian, perbedaan, serta makna dari kondisi yang ditemukan di Pengadilan Tinggi Agama Bandung.

Berdasarkan fokus dan rumusan masalah penelitian, analisis dibagi ke dalam tiga dimensi, yaitu orientasi proses pelayanan, tanggung jawab aparatur, dan orientasi kepentingan publik. Ketiga dimensi tersebut saling berkaitan. Proses pelayanan yang jelas memerlukan aparatur yang bertanggung jawab, sedangkan pelaksanaan prosedur dan tindakan aparatur pada akhirnya harus menghasilkan pelayanan yang benar-benar dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.

Kerangka utama analisis tetap mengacu pada pandangan Dwiyanto (2018) mengenai akuntabilitas pelayanan publik. Dalam kerangka tersebut, akuntabilitas dapat diamati melalui

dasar atau acuan yang digunakan aparatur dalam memberikan pelayanan, tindakan aparatur ketika pengguna layanan belum memenuhi persyaratan, serta sejauh mana kepentingan pengguna layanan memperoleh prioritas. Teori tersebut digunakan untuk menilai kesesuaian antara kondisi ideal dan kondisi empiris yang ditemukan di lokasi penelitian.

Untuk memperkuat penafsiran, hasil penelitian ini juga dibandingkan dengan penelitian (Rahman, 2017), (Anamil Rizki et al., 2023), (Iqbal et al., 2024), dan (Soedirman, 2011), serta prinsip pelayanan publik yang dikemukakan (Pangkey & Rantung, 2023). Perbandingan dilakukan dengan menunjukkan persamaan temuan, perbedaan kondisi, dan kemungkinan penyebab perbedaan tersebut. Dengan demikian, penelitian terdahulu tidak hanya ditempatkan sebagai kutipan pendukung, tetapi digunakan sebagai bahan dialog ilmiah untuk memperjelas posisi dan karakteristik temuan penelitian ini.

Secara umum, hasil penelitian memperlihatkan bahwa akuntabilitas pelayanan publik di Pengadilan Tinggi Agama Bandung telah berjalan dengan baik dan mendukung implementasi Zona Integritas. Hal tersebut tampak pada tersedianya standar pelayanan, penggunaan teknologi informasi, perilaku aparatur yang membantu masyarakat, penyediaan fasilitas bagi kelompok rentan, pengukuran kepuasan, dan mekanisme pengaduan. Meskipun demikian, masih terdapat kendala pada keandalan aplikasi, kelengkapan informasi, koordinasi antarsatuan kerja, konsistensi perilaku petugas, serta dokumentasi tindak lanjut pelayanan.

1. Analisis Orientasi Proses Pelayanan dalam Implementasi Zona Integritas

Orientasi proses pelayanan menggambarkan cara aparatur melaksanakan pelayanan berdasarkan prosedur, standar, alur, waktu, dan mekanisme yang telah ditetapkan. Dalam perspektif akuntabilitas pelayanan publik, prosedur tidak hanya berfungsi sebagai aturan administratif, tetapi juga menjadi sarana untuk menjamin kepastian, konsistensi, keterbukaan, dan perlakuan yang sama kepada masyarakat. Oleh karena itu, proses pelayanan dapat dinilai akuntabel apabila setiap tahap mempunyai dasar yang jelas, mudah dipahami, dilaksanakan secara tertib, dan dapat dijelaskan ketika terjadi hambatan.

Pandangan tersebut selaras dengan prinsip pelayanan publik yang menempatkan kesederhanaan, kejelasan persyaratan, kepastian waktu, akurasi, kemudahan akses, tanggung jawab, dan keterbukaan sebagai unsur penting pelayanan. menjelaskan bahwa prosedur pelayanan seharusnya tidak berbelit-belit, mudah dipahami, memiliki batas waktu yang pasti,

serta didukung sarana dan teknologi yang dapat dijangkau masyarakat. Prinsip ini menjadi dasar tambahan untuk menilai apakah standar yang tersedia benar-benar berfungsi dalam praktik pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa setiap jenis pelayanan di Pengadilan Tinggi Agama Bandung telah mempunyai Standar Operasional Prosedur (SOP). Pelayanan informasi, pengaduan, dan perkara banding dilaksanakan melalui prosedur yang berbeda sesuai karakteristik layanannya, tetapi seluruh aparaturnya menggunakan standar yang telah ditetapkan oleh pimpinan dan mengacu pada ketentuan Mahkamah Agung serta Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama. Keberadaan SOP tersebut membuat petugas mempunyai pedoman yang sama sehingga tindakan pelayanan tidak semata-mata ditentukan oleh pertimbangan pribadi masing-masing aparaturnya.

Kejelasan prosedur tidak hanya dinyatakan oleh aparaturnya, tetapi juga dirasakan oleh masyarakat. Pengguna layanan memperoleh arahan sejak memasuki lingkungan pengadilan, kemudian diarahkan menuju Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan diberikan penjelasan mengenai tahapan pelayanan yang harus ditempuh. Masyarakat menilai alur pelayanan relatif mudah dipahami dan tidak berbelit-belit. Kesesuaian antara keterangan aparaturnya dan pengalaman masyarakat menunjukkan bahwa prosedur formal telah diterjemahkan ke dalam praktik pelayanan yang dapat dipahami oleh pengguna layanan.

Pada aspek ketepatan waktu, dokumentasi penelitian menunjukkan bahwa beban perkara tahun 2025 berjumlah 354 perkara. Dari jumlah tersebut, sebanyak 339 perkara telah diselesaikan pada tahun berjalan, sedangkan 15 perkara dilanjutkan pada tahun berikutnya. Terdapat satu perkara yang penyelesaiannya melampaui tiga bulan karena adanya putusan sela. Data tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar perkara dapat diselesaikan sesuai target, sedangkan keterlambatan tertentu berkaitan dengan tahapan hukum yang memang harus dijalankan. Dengan demikian, penilaian ketepatan waktu tidak hanya didasarkan pada pernyataan aparaturnya, tetapi juga diperkuat oleh data penyelesaian perkara.

Capaian One Day Minutation sebesar 94,15% dan One Day Publish sebesar 95,00% juga memperlihatkan kontribusi digitalisasi terhadap kecepatan administrasi dan publikasi perkara. Penggunaan SIPP dan e-Court membantu mempercepat pekerjaan, memperluas akses informasi, dan meningkatkan keterlacakan proses. Namun, capaian tersebut belum dapat disebut sempurna karena belum mencapai seratus persen dan masih terdapat hambatan

teknis. Istilah yang lebih tepat adalah bahwa digitalisasi telah memberikan kontribusi positif dan menghasilkan capaian pelayanan yang tinggi.

Kendala yang ditemukan meliputi aplikasi yang belum selalu berfungsi secara stabil, nomor WhatsApp pihak berperkara yang tidak seluruhnya tercantum dalam SI-RINO, serta keterlambatan pengiriman informasi dari satuan kerja tingkat pertama. Temuan ini menunjukkan bahwa keberadaan SOP belum otomatis menjamin seluruh pelayanan berlangsung tanpa gangguan. Efektivitas proses juga ditentukan oleh keandalan teknologi, kualitas data, dan kecepatan koordinasi antarsatuan kerja.

Temuan tersebut memiliki kesamaan dengan penelitian (Rahman, 2017) di Kelurahan Long Kali. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa kelengkapan persyaratan sangat memengaruhi kecepatan pelayanan. Ketika masyarakat membawa berkas yang lengkap, pelayanan dapat dilakukan lebih cepat, sedangkan kekurangan dokumen menyebabkan proses tertunda. Kesamaan ini menunjukkan bahwa kepastian proses tidak hanya bergantung pada aparatur, tetapi juga pada kelengkapan data dan dokumen yang menjadi dasar pelayanan.

Meskipun demikian, terdapat perbedaan yang cukup jelas. (Rahman, 2017) menemukan bahwa keterlambatan pelayanan juga dipengaruhi oleh ketidakhadiran lurah, kebutuhan tanda tangan pimpinan, keterbatasan pengawasan, dan rendahnya produktivitas aparatur. Pada Pengadilan Tinggi Agama Bandung, hambatan utama yang ditemukan bukan dominan berasal dari ketidakhadiran pimpinan atau tidak adanya standar, melainkan dari gangguan aplikasi, ketidaklengkapan informasi kontak, koordinasi antarsatuan kerja, dan tahapan hukum tertentu. Perbedaan ini mengindikasikan bahwa jenis organisasi, struktur kewenangan, dan dukungan sistem informasi membentuk karakter hambatan pelayanan yang berbeda.

Hasil penelitian ini juga dapat dibandingkan dengan (Anamil Rizki et al., 2023) di Kelurahan Ngagel. Penelitian tersebut menemukan bahwa pelayanan telah diberikan secara adil, ramah, dan cukup baik, tetapi waktu pengurusan dokumen masih dinilai terlalu lama dan terdapat persoalan kedisiplinan aparatur. Persamaannya terletak pada pentingnya prosedur, kejelasan persyaratan, dan kepastian waktu. Perbedaannya, Pengadilan Tinggi Agama Bandung telah memiliki ukuran kinerja yang lebih terdokumentasi melalui data penyelesaian perkara dan persentase layanan digital, sedangkan kelemahan yang masih muncul lebih berkaitan dengan keandalan sistem dan koordinasi.

Perbandingan tersebut memperlihatkan bahwa temuan penelitian ini tidak sepenuhnya sama dan tidak pula bertentangan dengan penelitian sebelumnya. Kesamaannya adalah bahwa SOP, kelengkapan persyaratan, disiplin waktu, dan dukungan teknologi sama-sama menentukan kualitas proses pelayanan. Perbedaannya terletak pada tingkat kematangan sistem dan sumber hambatan. Pengadilan Tinggi Agama Bandung menunjukkan proses yang lebih terstandar dan terukur, tetapi tetap menghadapi kesenjangan antara prosedur tertulis dan kemampuan sistem untuk menjalankan prosedur secara konsisten.

Hasil penelitian ini selaras dengan temuan (Iqbal et al., 2024) yang menyatakan bahwa pembangunan Zona Integritas berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik sekaligus mendorong peningkatan kinerja organisasi. Penerapan Zona Integritas mendorong aparatur untuk menyelenggarakan pelayanan yang lebih transparan, profesional, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Temuan tersebut juga tercermin di Pengadilan Tinggi Agama Bandung melalui penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), pemanfaatan sistem pelayanan berbasis digital, serta upaya menjaga ketepatan waktu pelayanan sebagai bentuk pelaksanaan akuntabilitas pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil penelitian ini menguatkan penelitian sebelumnya bahwa keberhasilan implementasi Zona Integritas tidak hanya ditentukan oleh terpenuhinya aspek administratif, tetapi juga oleh meningkatnya kualitas pelayanan serta akuntabilitas yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.

Berdasarkan keseluruhan analisis, dimensi orientasi proses pelayanan di Pengadilan Tinggi Agama Bandung dinilai belum optimal. Meskipun telah tersedia SOP, kejelasan alur, standar waktu, data kinerja, dan mekanisme penjelasan ketika terjadi keterlambatan, pelaksanaannya belum sepenuhnya konsisten. Kesenjangan masih ditemukan pada stabilitas aplikasi SI-RINO, pemutakhiran data kontak para pihak, dan koordinasi antarsatuan kerja, yang pada kondisi tertentu menghambat kecepatan serta kemudahan akses informasi bagi masyarakat. Oleh karena itu, penguatan yang diperlukan bukan sekadar menambah prosedur baru, melainkan memastikan prosedur yang telah tersedia dapat dijalankan secara konsisten melalui pemeliharaan sistem, pembaruan data kontak, penetapan jalur koordinasi yang lebih cepat, dan evaluasi berkala terhadap penyebab keterlambatan.

Secara teoretis, hasil ini memperkuat pandangan bahwa akuntabilitas proses tidak dapat diukur hanya dari tersedianya SOP, tetapi harus dilihat dari keterlaksanaan,

keterukuran, dan pengalaman pengguna layanan. Secara praktis, proses yang jelas dan tepat waktu dapat mengurangi ketidakpastian, mencegah anggapan adanya perlakuan berbeda, serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga peradilan.

2. Analisis Tanggung Jawab Aparatur dalam Memberikan Pelayanan

Tanggung jawab aparatur berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan petugas untuk menjalankan tugas sesuai kewenangan, menyampaikan informasi secara benar, membantu masyarakat memahami prosedur, serta memastikan permasalahan pelayanan memperoleh tindak lanjut. Dalam penelitian ini, tanggung jawab aparatur terutama dinilai dari tindakan petugas ketika masyarakat belum memenuhi persyaratan pelayanan. Fokus tersebut penting karena kualitas tanggung jawab tidak hanya tampak ketika pelayanan berjalan lancar, tetapi justru terlihat ketika petugas menghadapi kekurangan dokumen, keluhan, atau persoalan yang tidak dapat diselesaikan secara langsung.

Menurut Dwiyanto (2018), aparatur yang akuntabel tidak cukup hanya menyatakan bahwa persyaratan belum terpenuhi. Petugas perlu menjelaskan kekurangan dokumen, memberikan arahan mengenai langkah yang harus dilakukan, dan menyampaikan kepastian proses selanjutnya. Sejalan dengan itu, (Pangkey & Rantung, 2023) menempatkan tanggung jawab, profesionalisme, kesamaan hak, kedisiplinan, keramahan, dan kesopanan sebagai prinsip yang harus hadir dalam pelayanan publik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aparatur Pengadilan Tinggi Agama Bandung menerapkan prinsip 5S, yaitu senyum, salam, sapa, sopan, dan santun. Petugas juga diarahkan untuk bersikap responsif, informatif, sabar, serta tidak membedakan masyarakat berdasarkan latar belakang sosial maupun kondisi fisik. Keterangan tersebut diperkuat oleh masyarakat yang menyatakan bahwa petugas memberikan penjelasan dengan bahasa yang mudah dipahami, menjawab pertanyaan secara sopan, dan bersedia mengulang informasi ketika pengguna layanan belum memahami prosedur.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa tanggung jawab aparatur tidak berhenti pada penyelesaian pekerjaan administratif. Dalam pelayanan peradilan, masyarakat dapat datang dalam kondisi psikologis yang kurang tenang karena sedang menghadapi persoalan hukum. Oleh karena itu, cara aparatur berkomunikasi memiliki makna substantif. Sikap sabar dan informatif membantu masyarakat memahami proses yang harus dijalani sekaligus mengurangi jarak antara lembaga peradilan dan pengguna layanan.

Tindakan aparatur ketika persyaratan masyarakat belum lengkap merupakan temuan yang paling langsung menjawab rumusan masalah kedua. Petugas tidak langsung menghentikan atau menolak pelayanan tanpa penjelasan. Aparatur terlebih dahulu memeriksa berkas, menunjukkan dokumen yang belum tersedia, kemudian memberikan arahan mengenai cara melengkapi persyaratan. Kekurangan dokumen diperlakukan sebagai persoalan yang perlu dibantu penyelesaiannya, bukan sebagai alasan untuk melepaskan tanggung jawab pelayanan.

Kesesuaian dengan teori Dwiyanto terlihat pada adanya tindakan nyata setelah petugas menemukan kekurangan persyaratan. Aparatur memberikan informasi, kesempatan untuk memperbaiki berkas, dan penjelasan mengenai tahapan berikutnya. Tindakan tersebut memberikan kepastian kepada masyarakat sekaligus menjaga agar pelayanan tetap berjalan sesuai ketentuan. Dengan demikian, tanggung jawab aparatur mencakup dua unsur, yaitu kepatuhan terhadap aturan dan kemauan membantu masyarakat memperoleh hak pelayanannya.

Tanggung jawab juga tampak dalam penanganan persoalan yang berada di luar kewenangan atau pengetahuan petugas. Aparatur melakukan konsultasi dan koordinasi dengan atasan atau unit yang berwenang, bukan memberikan jawaban berdasarkan perkiraan pribadi. Mekanisme verifikasi dan koordinasi tersebut menunjukkan adanya kesadaran terhadap batas kewenangan sekaligus komitmen untuk memastikan permasalahan masyarakat tidak berhenti pada petugas pertama yang menerima keluhan.

Dari sisi pengembangan profesionalisme, Pengadilan Tinggi Agama Bandung melaksanakan bimbingan teknis, pendidikan dan pelatihan, briefing, monitoring, serta pemberian penghargaan kepada pegawai berkinerja baik. Mekanisme penghargaan dan sanksi menunjukkan bahwa tanggung jawab tidak hanya dibebankan pada moral individu, tetapi juga dibangun melalui sistem organisasi. Meskipun demikian, hasil evaluasi dan penanganan keluhan masih perlu didokumentasikan secara lebih konsisten agar pertanggungjawaban aparatur dapat dibuktikan secara administratif.

Temuan penelitian ini sejalan dengan (Anamil Rizki et al., 2023) yang menemukan bahwa aparatur Kelurahan Ngagel memberikan pelayanan secara ramah, sopan, adil, dan tidak membedakan masyarakat berdasarkan ras, agama, atau suku. Persamaan tersebut menunjukkan bahwa perilaku interpersonal merupakan bagian penting dari tanggung jawab

aparatur. Pelayanan yang ramah dan tidak diskriminatif membantu membangun rasa aman serta penghargaan kepada masyarakat sebagai pemegang hak pelayanan.

Namun, (Anamil Rizki et al., 2023) juga menemukan persoalan kedisiplinan yang terlihat dari keterlambatan aparatur. Kondisi tersebut berbeda dengan temuan di Pengadilan Tinggi Agama Bandung yang lebih banyak menunjukkan adanya standar perilaku, pembinaan, monitoring, dan mekanisme penghargaan serta sanksi. Perbedaan ini tidak berarti seluruh petugas di Pengadilan Tinggi Agama Bandung selalu bertindak seragam, tetapi menunjukkan bahwa organisasi telah menyediakan mekanisme formal yang lebih kuat untuk menjaga tanggung jawab. Justru karena itu, tantangan berikutnya adalah memastikan standar tersebut diterapkan secara konsisten oleh seluruh petugas.

Perbandingan lain dapat dilakukan dengan penelitian (Rahman, 2017). Penelitian tersebut menunjukkan bahwa aparatur di Kelurahan Long Kali pada umumnya telah bersikap sopan dan santun, tetapi respons terhadap masyarakat terkadang lambat dan pada kondisi tertentu tanggung jawab pekerjaan dialihkan kepada pegawai lain. Dibandingkan dengan temuan tersebut, aparatur Pengadilan Tinggi Agama Bandung cenderung melakukan koordinasi berdasarkan kewenangan ketika menghadapi masalah. Koordinasi berbeda dengan melepaskan tugas, karena petugas tetap memastikan persoalan diteruskan kepada pihak yang berwenang dan memperoleh tindak lanjut.

Persamaan antara penelitian ini dan penelitian (Rahman, 2017) terletak pada pentingnya kesopanan, responsivitas, dan kepatuhan terhadap prinsip pelayanan. Perbedaannya terletak pada pola penanganan masalah. Di Pengadilan Tinggi Agama Bandung, koordinasi telah menjadi bagian dari prosedur pelayanan, sedangkan penelitian Rahman memperlihatkan bahwa pembagian tanggung jawab yang tidak jelas dapat menimbulkan kesan saling melempar pekerjaan. Perbandingan ini mempertegas bahwa tanggung jawab aparatur harus dapat dilacak: siapa menerima masalah, kepada siapa masalah diteruskan, tindakan apa yang dilakukan, dan bagaimana hasil akhirnya.

Berdasarkan hasil penelitian, aparatur Pengadilan Tinggi Agama Bandung telah menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan memberikan informasi yang mudah dipahami, melayani masyarakat secara sopan dan responsif, serta menyelesaikan pelayanan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku. Temuan tersebut sejalan dengan pendapat Dwiyanto (2018) yang menyatakan bahwa tanggung jawab aparatur merupakan

salah satu indikator penting dalam mewujudkan akuntabilitas pelayanan publik. Selain itu, hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian(Iqbal et al., 2024) yang menyimpulkan bahwa implementasi Zona Integritas memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kinerja organisasi. Peningkatan tersebut tidak hanya tercermin pada efektivitas organisasi, tetapi juga pada profesionalisme aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan menjadi lebih baik dan semakin akuntabel.

Berdasarkan keseluruhan temuan dan perbandingan tersebut, dimensi tanggung jawab aparatur dapat dinilai telah diterapkan dengan baik. Hal ini dibuktikan oleh perilaku ramah dan tidak diskriminatif, penjelasan kepada masyarakat yang belum memenuhi persyaratan, koordinasi ketika terjadi permasalahan, serta program peningkatan kompetensi aparatur. Akan tetapi, konsistensi perilaku antartetugas, kecepatan respons, dan dokumentasi tindak lanjut masih perlu diperkuat agar kualitas pelayanan tidak bergantung pada karakter personal petugas tertentu.

Secara praktis, Pengadilan Tinggi Agama Bandung perlu menyusun standar komunikasi pelayanan yang lebih operasional, daftar pemeriksaan kelengkapan dokumen, serta catatan tindak lanjut masalah atau pengaduan. Secara teoretis, hasil penelitian ini menegaskan bahwa tanggung jawab aparatur memiliki dimensi administratif dan moral. Aparatur harus patuh pada prosedur, tetapi pada saat yang sama wajib membantu masyarakat memahami dan memenuhi prosedur tersebut. Secara sosial, sikap membantu dan tidak langsung menolak dapat meningkatkan rasa keadilan serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan peradilan.

3. Analisis Orientasi Kepentingan Publik dalam Pelayanan

Orientasi kepentingan publik menekankan bahwa pelayanan harus menempatkan kebutuhan masyarakat sebagai prioritas utama. Pelayanan tidak cukup hanya sesuai prosedur, tetapi juga harus mudah diakses, transparan, responsif, inklusif, dan mampu memberikan manfaat yang nyata. Oleh karena itu, dimensi ini dianalisis melalui kemudahan memperoleh pelayanan, keterbukaan informasi, perhatian terhadap kelompok rentan, pengukuran kepuasan, dan keterbukaan instansi dalam menerima serta menindaklanjuti pengaduan.

Pandangan tersebut sesuai dengan prinsip pelayanan publik yang dikemukakan (Pangkey & Rantung, 2023), yaitu keterbukaan, kepentingan umum, kesamaan hak, partisipasi masyarakat, kemudahan akses, serta penyelesaian keluhan secara bertanggung

jawab. Orientasi publik berarti bahwa organisasi tidak hanya menyediakan layanan berdasarkan sudut pandang internal, tetapi juga menilai apakah prosedur, fasilitas, dan informasi benar-benar dapat digunakan oleh masyarakat dengan kemampuan dan kebutuhan yang beragam.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengadilan Tinggi Agama Bandung menyediakan pelayanan langsung melalui PTSP dan pelayanan digital melalui website serta beberapa aplikasi pendukung. Masyarakat dapat memperoleh informasi mengenai perkara, prosedur, biaya, dan waktu pelayanan tanpa harus selalu datang ke kantor. Aplikasi yang disebutkan dalam hasil penelitian antara lain Info Perkara, SI-RINO, SI-KABAYAN, JAKI, serta website resmi Pengadilan Tinggi Agama Bandung.

Pelayanan digital tersebut tetap disertai pendampingan langsung dari petugas. Masyarakat yang kesulitan memahami informasi di website atau aplikasi dapat memperoleh penjelasan melalui PTSP. Model pelayanan hibrida ini penting karena kemampuan menggunakan teknologi tidak sama pada setiap kelompok masyarakat. Dengan demikian, penggunaan teknologi tidak menggantikan pelayanan langsung, tetapi memperluas pilihan akses dan mengurangi kebutuhan masyarakat untuk datang berulang kali.

Pengalaman masyarakat menguatkan keterangan aparat. Pengguna layanan menyatakan bahwa informasi yang diperoleh melalui website relatif sesuai dengan penjelasan petugas, sedangkan alur pelayanan langsung dinilai tidak berbelit-belit. Kesesuaian informasi antara kanal digital dan tatap muka menunjukkan adanya upaya menjaga konsistensi pelayanan. Akan tetapi, gangguan aplikasi dan ketidaklengkapan data kontak memperlihatkan bahwa banyaknya aplikasi belum otomatis menjamin kemudahan. Keandalan, kemutakhiran informasi, dan ketersediaan bantuan tetap menjadi syarat utama agar teknologi benar-benar berorientasi pada kepentingan publik.

Pada aspek kepuasan, dokumentasi penelitian menunjukkan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2025 diikuti oleh 90 responden dan memperoleh indeks 3,93 atau 98,25%. Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dan Survei Persepsi Anti Korupsi masing-masing melibatkan 44 responden. Hasil survei kemudian dibahas dalam rapat tindak lanjut. Hal tersebut memperlihatkan bahwa pengukuran kepuasan telah digunakan sebagai bahan evaluasi, bukan hanya sebagai pemenuhan dokumen administratif.

Orientasi kepentingan publik juga tampak pada penyediaan fasilitas bagi kelompok rentan. Pengadilan Tinggi Agama Bandung menyediakan guiding block, kursi roda, toilet disabilitas, akses khusus, dan pendampingan petugas PTSP. Penyediaan fasilitas tersebut menunjukkan bahwa kesetaraan pelayanan tidak selalu berarti memberikan perlakuan yang sama persis, tetapi memberikan dukungan sesuai kebutuhan agar setiap masyarakat mempunyai kesempatan yang setara untuk memperoleh pelayanan.

Pada aspek pengaduan, masyarakat dapat menyampaikan keluhan secara langsung melalui PTSP, formulir pengaduan, surat, WhatsApp, layanan daring, dan SIWAS Mahkamah Agung. Pengaduan dicatat, diverifikasi, dan diteruskan kepada pimpinan atau petugas yang berwenang. Masyarakat juga menyatakan bahwa petugas mendengarkan keluhan, memberikan penjelasan, serta berusaha menawarkan solusi. Ulasan, kritik, dan saran masyarakat digunakan sebagai bahan evaluasi pelayanan.

Temuan tersebut dapat dibandingkan dengan penelitian (Soedirman, 2011) mengenai orientasi pelayanan publik melalui pendekatan New Public Service pada program Jamkesmas. Soerdiman menekankan bahwa birokrasi harus melayani warga negara, mengenali kepentingan publik, menghargai manusia, dan membangun akuntabilitas pelayanan. Persamaannya dengan penelitian ini terletak pada penempatan masyarakat sebagai pemegang hak, bukan sekadar penerima pasif. Pengadilan Tinggi Agama Bandung berupaya menerapkan orientasi tersebut melalui keterbukaan informasi, pendampingan, fasilitas kelompok rentan, serta berbagai saluran pengaduan.

Namun, (Soedirman, 2011) menemukan bahwa pelayanan Jamkesmas masih menghadapi persoalan prosedur yang rumit, ketidakakuratan data, kepesertaan yang belum tuntas, dan kesenjangan sosial. Perbedaan dengan penelitian ini terlihat pada tingkat aksesibilitas dan variasi sarana pelayanan. Pengadilan Tinggi Agama Bandung telah menyediakan kanal digital dan tatap muka, sementara persoalan utama yang masih muncul berkaitan dengan keandalan aplikasi dan kelengkapan informasi. Walaupun konteksnya berbeda, kedua penelitian sama-sama menunjukkan bahwa orientasi kepentingan publik sangat dipengaruhi oleh kualitas data, kemudahan prosedur, dan kesediaan aparatur membantu warga ketika mengalami hambatan administratif.

Perbandingan tersebut juga memperlihatkan satu hal penting. (Soedirman, 2011) menemukan bahwa aparatur desa mendampingi warga yang kesulitan menjalani prosedur

Jamkesmas, bahkan ketika identitas atau administrasi belum mencukupi. Hal tersebut sejalan dengan temuan penelitian ini bahwa petugas tidak langsung menolak masyarakat, tetapi memberikan penjelasan dan arahan untuk melengkapi persyaratan. Dengan demikian, orientasi publik tidak berarti mengabaikan aturan, melainkan membantu masyarakat memenuhi aturan secara wajar dan manusiawi.

Hasil penelitian ini juga mempunyai kesamaan dengan (Rahman, 2017) , yang menemukan penggunaan aplikasi pelayanan dan kotak saran sebagai upaya mempercepat pelayanan serta menampung aspirasi masyarakat. Kesamaannya terletak pada pemanfaatan teknologi dan saluran umpan balik. Perbedaannya, Pengadilan Tinggi Agama Bandung menyediakan lebih banyak kanal informasi dan pengaduan serta mempunyai data survei kepuasan yang terdokumentasi. Namun, penelitian Rahman mengingatkan bahwa tersedianya teknologi dan sarana aspirasi harus diikuti respons yang cepat; apabila respons aparatur lambat, keberadaan sarana tersebut belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian dan perbandingan dengan penelitian terdahulu, dimensi orientasi kepentingan publik dapat dinilai telah berjalan dengan baik. Pelayanan telah diarahkan pada kemudahan akses, keterbukaan informasi, pemenuhan kebutuhan kelompok rentan, pengukuran kepuasan, dan penanganan pengaduan. Akan tetapi, penilaian tersebut tidak boleh hanya didasarkan pada jumlah aplikasi atau tingginya nilai survei. Organisasi tetap perlu mengukur keandalan sistem, waktu penyelesaian pengaduan, tingkat penggunaan fasilitas kelompok rentan, serta keterlaksanaan rekomendasi hasil survei.

Secara praktis, Pengadilan Tinggi Agama Bandung perlu mempertahankan pelayanan hibrida, memperbarui informasi secara berkala, menyediakan petunjuk penggunaan aplikasi yang sederhana, mengukur waktu tindak lanjut pengaduan, dan memublikasikan perbaikan yang dilakukan berdasarkan hasil survei. Secara teoretis, temuan penelitian ini menegaskan bahwa orientasi kepentingan publik terbentuk melalui hubungan antara aksesibilitas, keterbukaan, inklusivitas, responsivitas, dan pengalaman masyarakat. Secara sosial, pelayanan yang mudah, terbuka, dan tidak diskriminatif dapat memperkuat rasa keadilan serta mengurangi anggapan bahwa pelayanan peradilan hanya dapat diakses oleh masyarakat yang memahami hukum atau teknologi.

Secara keseluruhan, ketiga dimensi menunjukkan hubungan yang saling menguatkan. SOP dan standar waktu memberikan kepastian proses; sikap serta tindakan aparatur

memastikan masyarakat tidak ditinggalkan ketika menghadapi kesulitan; sedangkan fasilitas, informasi, survei, dan mekanisme pengaduan menempatkan kebutuhan publik sebagai tujuan akhir pelayanan. Implementasi Zona Integritas di Pengadilan Tinggi Agama Bandung dengan demikian telah memberikan kontribusi terhadap akuntabilitas pelayanan publik. Meskipun demikian, kontribusi tersebut masih memerlukan perbaikan berkelanjutan pada sistem teknologi, koordinasi, konsistensi perilaku petugas, dan dokumentasi tindak lanjut agar kualitas pelayanan dapat dipertahankan secara lebih stabil dan dapat dipertanggungjawabkan.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini menghasilkan tiga simpulan utama yang menjawab rumusan masalah mengenai implementasi Zona Integritas terhadap akuntabilitas pelayanan publik di Pengadilan Tinggi Agama Bandung, sebagaimana diuraikan berikut.

1. Orientasi proses pelayanan di Pengadilan Tinggi Agama Bandung telah berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan, dan aparatur menjadikan prosedur tersebut sebagai pedoman yang konsisten dalam melaksanakan setiap tahapan pelayanan. Data penyelesaian perkara tahun 2025 menunjukkan bahwa 339 dari 354 perkara telah diselesaikan pada tahun berjalan, sedangkan capaian One Day Minutation sebesar 94,15% dan One Day Publish sebesar 95,00% memperlihatkan kontribusi digitalisasi terhadap kecepatan pelayanan. Kendala tertentu tetap ditemukan pada stabilitas aplikasi SI-RINO, kelengkapan data kontak pihak berperkara, dan koordinasi antarsatuan kerja, sehingga dimensi orientasi proses pelayanan dinilai belum sepenuhnya optimal walaupun secara umum telah mendukung implementasi Zona Integritas.
2. Tanggung jawab aparatur dalam memberikan pelayanan tercermin dari penerapan prinsip 5S (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun), sikap responsif dan tidak diskriminatif, serta tindakan nyata ketika masyarakat belum memenuhi persyaratan pelayanan. Aparatur memberikan penjelasan, kesempatan memperbaiki berkas, dan melakukan koordinasi dengan pihak berwenang ketika menghadapi persoalan di luar kewenangannya. Program pembinaan, monitoring, dan pemberian penghargaan turut memperkuat tanggung jawab tersebut, meskipun konsistensi perilaku antarpetugas, kecepatan respons, dan dokumentasi tindak lanjut masih memerlukan

penguatan agar kualitas pelayanan tidak bergantung pada karakter personal petugas tertentu.

3. Orientasi kepentingan publik diwujudkan melalui penyediaan pelayanan hibrida yang mencakup layanan langsung dan layanan digital, fasilitas bagi kelompok rentan, pengukuran kepuasan masyarakat, serta mekanisme pengaduan yang terbuka melalui berbagai saluran. Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2025 mencatat indeks kepuasan sebesar 3,93 atau 98,25%, dan hasil survei tersebut ditindaklanjuti melalui rapat evaluasi. Keandalan sistem aplikasi dan kemutakhiran informasi tetap menjadi aspek yang perlu diperkuat agar orientasi kepentingan publik dapat dirasakan secara merata oleh seluruh lapisan masyarakat.

Ketiga dimensi tersebut secara keseluruhan menunjukkan hubungan yang saling menguatkan dan membuktikan bahwa implementasi Zona Integritas di Pengadilan Tinggi Agama Bandung telah memberikan kontribusi terhadap akuntabilitas pelayanan publik. Perbaikan berkelanjutan pada sistem teknologi, koordinasi antarsatuan kerja, konsistensi perilaku aparatur, dan dokumentasi tindak lanjut tetap diperlukan agar kualitas pelayanan dapat dipertahankan secara stabil dan dapat dipertanggungjawabkan.

B. Saran

Beberapa saran diajukan berdasarkan simpulan penelitian ini sebagai berikut.

1. Bagi Pengadilan Tinggi Agama Bandung
 - a. Pemeliharaan dan peningkatan keandalan sistem aplikasi SI-RINO perlu dilakukan secara berkala agar notifikasi kepada pihak berperkara dapat tersampaikan tanpa hambatan teknis.
 - b. Pemutakhiran data kontak pihak berperkara dan penetapan jalur koordinasi yang lebih cepat antarsatuan kerja perlu diprioritaskan untuk mengurangi keterlambatan penyampaian informasi.
 - c. Standar komunikasi pelayanan yang lebih operasional, daftar periksa kelengkapan dokumen, dan catatan tindak lanjut pengaduan perlu disusun

agar konsistensi perilaku aparaturnya tidak bergantung pada karakter personal petugas tertentu.

- d. Pelayanan hibrida yang telah berjalan perlu dipertahankan disertai pembaruan informasi secara berkala dan penyediaan petunjuk penggunaan aplikasi yang sederhana bagi masyarakat dengan berbagai tingkat kemampuan teknologi.
- e. Waktu tindak lanjut pengaduan dan tingkat penggunaan fasilitas bagi kelompok rentan perlu diukur secara rutin, dan hasil perbaikan berdasarkan survei kepuasan masyarakat perlu dipublikasikan sebagai bentuk transparansi.

2. Bagi Masyarakat Pengguna Layanan

Masyarakat disarankan memanfaatkan kanal digital yang telah disediakan, seperti Info Perkara, SI-RINO, dan website resmi Pengadilan Tinggi Agama Bandung, guna memperoleh informasi pelayanan secara lebih efisien, serta menyampaikan masukan secara aktif melalui mekanisme pengaduan yang tersedia sebagai bahan evaluasi peningkatan kualitas pelayanan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya disarankan memperluas cakupan penelitian pada aspek akuntabilitas pelayanan publik lain yang belum dibahas dalam penelitian ini, seperti akuntabilitas keuangan atau akuntabilitas kinerja kelembagaan, serta menggunakan pendekatan kuantitatif atau mixed method guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai efektivitas implementasi Zona Integritas di lingkungan peradilan agama.

DAFTAR PUSTAKA

- Adelia, S. N. W. D. N., & Prabawati, N. P. A. (2024). Strategi Pengembangan Zona Integritas Dalam Mempertahankan Wilayah Bebas dari Korupsi serta Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (Studi Kasus Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar). *Socio-Political Communication and Policy Review*, 1(4), 71–76. <https://doi.org/10.61292/shkr.136>
- Anam, K. (2020). *IMPLEMENTASI PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS DALAM UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DAN PENCEGAHAN KORUPSI*.
- Anamil Rizki, S., Andi Ulil Abror, M., Hasanah, S., & Sisiawan Putra, R. (2023). *PERANAN APARATUR SIPIL NEGARA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS KANTOR KELURAHAN NGAGEL KOTA SURABAYA JAWA TIMUR)*.
- BTKLPP. (2020). *(Dokumen Rencana Kerja PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS (ZI) MENUJU WILAYAH BEBAS DARI KORUPSI (WBK) DAN WILAYAH BIROKRASI BERSIH DAN MELAYANI (WBBM)BTKLPP KELAS I BATAM. 2020.*
- Dwiyanto, A. (2018). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press.
- Engkus, & Syamsir, A. (2021). Public organizational performance: Policy implementation in environmental management in Bandung City Kinerja organisasi publik: Implementasi kebijakan dalam pengelolaan lingkungan hidup di Kota Bandung. *Masyarakat, Kebudayaan Dan Politik*, 34(4), 380–394.
- Hapsari. Julia H, Purnaweni, H., & Priyadi, B. P. (2019). Implementasi Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi DAN Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani Di BBWS Pemali Juana Semarang. *Dialogue: Jurnal Administrasi Publik*, 1(1), 25–42.
- Hariyanto, E., & Sundusiyah. (2022). E-Court Untuk Mewujudkan Asas Sederhana , Cepat. *AHKAM : Jurnal Ilmu Syariah*, 22(1), 471–498.
- Iqbal, M., Mulyana, D., & Abdullah, Y. (2024). ANALISIS DAMPAK PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS TERHADAP KINERJA ORGANISASI MELALUI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN PERSEPSI ANTI KORUPSI (Kasus pada Perguruan Tinggi Negeri di Tasikmalaya). *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 10(2), 89–100. <https://doi.org/10.37058/jem.v10i2.11414>
- KemenPAN-RB. (2020). *Pedoman Evaluasi Pembangunan Zona Integritas Menuju WBK dan WBBM*.
- Kpu. (2025). *Prosedur Agar Terwujudnya Zona Integritas Pada Instansi Pemerintah: Pedoman Lengkap 2025*.
- Loro, G., Arsad, R., & Huseno, T. (2023). *IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS MENUJU WILAYAH BEBAS KORUPSI DAN WILAYAH BIROKRASI BERSIH*. 5(9).

- Mareta, F. C., & Fakhri, F. (2024). Mekanisme Akuntabilitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 6(2), 231–240. <https://doi.org/10.48093/jiask.v6i2.210>
- Maulani, & Siti. (2022). *IMPLEMENTASI PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS MENUJU WILAYAH BEBAS DARI KORUPSI DI WILAYAH KANTOR KELURAHAN MAKASAR JAKARTA TIMUR*.
- Muhammad Fitri Rahmadana, et al. (2020). *Pelayanan Publik* (J. Simarmata, Ed.). Yayasan Menulis Kita.
- Mustanir, A. (2022). *Pelayanan Publik* (K. A. Ahmad Mustanir, Monalisa Ibrahim, Dr. Irmawati, Dr. Adnan, Dr. Andi Sadapto, Ed.). CV. PENERBIT QIARA MEDIA.
- Oktavia, S. (2023). *IMPLEMENTASI PROGRAM PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS DI UPTD PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH WILAYAH I BANDAR LAMPUNG*.
- Pangkey, & Rantung. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik*.
- Pengadilan tinggi agama. (2019). *laporan sosialisasi pembangunan zona integritas WBK/WBBM Pengadilan Tinggi Agama Jawa Barat*.
- PTA. (2025). *Laporan Pembangunan Zona Integritas dan Reformasi Birokrasi Tahun 2024–2025*.
- Rahmadana, F. M. (2020). *Pelayanan Publik* (J. Simarmata, Ed.). Yayasan Menulis Kita.
- Rahman, T. (2017). *KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM PELAYANAN PUBLIK*. 5(2), 661–672.
- RI, M. A. (2024). *Laporan Tahunan Mahkamah Agung Republik Indonesia*.
- Rodiyah, I., Sukamana, H., & Mursyidah, L. (2021a). *Pengantar Ilmu Administrasi Publik*. UMSIDA Press.
- Rodiyah, I., Sukamana, H., & Mursyidah, L. (2021b). *Pengantar Ilmu Administrasi Publik*. UMSIDA Press.
- Rudianto. (2024). *Reformasi birokrasi dan pelayanan publik*. 1(2), 1–13.
- Sailallah, S. (2021). *Optimalisasi pembangunan zona integritas pada lembaga peradilan dalam perspektif ketahanan nasional*. (59).
- Sakti, F. T., Lestari, C. D., & Sumarni, E. (2023). Perspektif Akuntabilitas Dalam Abuse of. *Dialektika*, 21(2), 149–155.
- Sarjito, A. (2024). *Dasar-dasar Administrasi Publik*. Indonesia Emas Group.
- Soedirman, U. J. (2011). Oleh: Andi Antono Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. In *Jurnal Pembangunan Pedesaan* (Vol. 11).
- Subianto, A. (2020). *Kebijakan Publik*. Brilliant.

- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. ALFABETA BANDUNG.
- Sukmana, P. (2024). *Administrasi Publik*. Ruang Karya.
- Syafri, W., & Setyoko, I. (2016). *Implementasi Kebijakan Publik Etika Profesi Pamong Praja*. ALQAPRINT JATINANGOR.
- Tjahjani, E. (2024). *MODEL IMPLEMENTASI KEBIJAKAN ZONA INTEGRITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR ATR / BPN KOTA BANDUNG*. 1–20.
- Ulin, T. T., & Aisyah, S. (2023). Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Ktp-El Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan. *Jurnal Minfo Polgan*, 12(2), 1946–1952. <https://doi.org/10.33395/jmp.v12i2.13114>



LAMPIRAN

A. PEDOMAN OBSERVASI

Lampiran 1 Pedoman Observasi

Dimensi	Aspek yang Diamati	Indikator Observasi
Orientasi Proses Pelayanan	1. Kejelasan Prosedur Pelayanan 2. Ketepatan Waktu Pelayanan 3. Kendala dan upaya aparatur dalam meningkatkan kualitas pelayanan	1. Pelayanan dilaksanakan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) 2. Pelayanan diselesaikan sesuai standar waktu pelayanan 3. Aparatur mampu mengatasi kendala yang terjadi selama proses pelayanan.
Tanggung Jawab Aparatur	1. Sikap Aparatur dalam memberikan pelayanan. 2. Kejelasan informasi pelayanan.	1. Aparatur melayani masyarakat dengan sopan dan ramah. 2. Aparatur memberikan

Dimensi	Aspek yang Diamati	Indikator Observasi
	3. Profesionalisme aparaturnya dalam pelayanan.	informasi mengenai persyaratan pelayanan. 3. Aparatur mematuhi SOP dalam memberikan pelayanan.
Orientasi Kepentingan Publik	1. Kemudahan akses layanan. 2. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan. 3. Penanganan pengaduan masyarakat	1. Tersedia fasilitas pendukung akses pelayanan, seperti PTSP, Website, Media Informasi, atau layanan berbasis teknologi dan tersedia akses pelayanan bagi penyandang disabilitas dan kelompok rentan. 2. Masyarakat menerima layanan secara ramah, cepat,

Dimensi	Aspek yang Diamati	Indikator Observasi
		dan sesuai dengan SOP. 3. Tersedia sarana penyampaian pengaduan, saran, dan masukan dari masyarakat.

B. PEDOMAN WAWANCARA

Lampiran 2 Pedoman Wawancara

Variabel	Dimensi	Pertanyaan	Informan
Akuntabilitas Pelayanan Publik (Dwiyanto, 2018)	Orientasi Pelayanan	1. Bagaimana prosedur pelayanan publik yang diterapkan di pengadilan tinggi agama bandung? 2. Apakah Prosedur pelayanan tersebut sudah sesuai dengan SOP yang ditetapkan? 3. Apakah pelayanan yang diberikan telah diselesaikan sesuai dengan standar waktu pelayanan yang	1. Tim Zona Integritas 2. Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu 3. Kordinator Area Penguatan Pelayanan Publik

Variabel	Dimensi	Pertanyaan	Informan
		telah ditetapkan? 4. Apa kendala yang sering terjadi dalam pelaksanaan proses pelayanan? 5. Bagaimana upaya peningkatan kualitas proses pelayanan dalam mendukung zona integritas?	
	Tanggung Jawab Aparatur	1. Bagaimana aparatur memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya? 2. Bagaimana sikap aparatur dalam melayani masyarakat, khususnya dalam memberikan informasi pelayanan? 3. Apa yang dilakukan aparatur ketika masyarakat tidak memenuhi	1. Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) 2. Kordinator Area Penguatan Pelayanan Publik 3. Masyarakat

Variabel	Dimensi	Pertanyaan	Informan
		persyaratan pelayanan? 4. Bagaimana penanganan jika terjadi kesalahan atau keluhan dalam pelayanan? 5. Bagaimana upaya meningkatkan tanggung jawab dan profesionalisme aparatur dalam pelayanan publik?	
	Orientasi Kepentingan Publik	1. Bagaimana kemudahan akses pelayanan bagi masyarakat? 2. Bagaimana transparansi informasi terkait prosedur, biaya, dan waktu pelayanan? 3. Apakah tersedia fasilitas atau layanan khusus bagi kelompok rentan? 4. Bagaimana pengadilan tinggi agama bandung menangani pengaduan	1. Tim Zona Integritas 2. Koordinator Area Penguatan Pelayanan Publik 3. Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) 4. Masyarakat

Variabel	Dimensi	Pertanyaan	Informan
		masyarakat terkait pelayanan publik? 5. Bagaimana respon instansi terhadap keluhan atau masukan dari masyarakat?	



C. SURAT KEPUTUSAN (SK)

Lampiran 3 Surat Keputusan (Sk)

57



**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN GUNUNG DJATI BANDUNG**
Nomor : II-401/Un.05/II.8/AP/PP.00.9/05/2026

Tentang
**JUDUL DAN PEMBIMBING PENYUSUNAN SKRIPSI MAHASISWA
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

- Menimbang** Bahwa Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Sunan Gunung Djati Bandung telah menyetujui judul skripsi yang bersangkutan pada tanggal 27 April 2026
- Mengingat**
1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional,
 2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi,
 3. Peraturan Presiden Nomor 57 Tahun 2005 tentang Perubahan Status IAIN Sunan Gunung Djati Bandung Menjadi UIN Sunan Gunung Djati Bandung,
 4. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 14 Tahun 2015 tentang Statuta UIN Sunan Gunung Djati Bandung,
 5. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 07 Tahun 2013 Jo. Peraturan Menteri Agama No. 77 Tahun 2013 Jo. Nomor 44 Tahun 2017 Jo. No 27 Tahun 2020 dan Jo. Nomor 45 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Sunan Gunung Djati Bandung,
 6. Keputusan Rektor UIN Sunan Gunung Djati Bandung Nomor 325/Un.05/II.2/KP.07.6/08/2023 tanggal 22 Agustus 2023 tentang Pengangkatan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
 7. Keputusan Rektor UIN Sunan Gunung Djati Bandung, Nomor B-1438/Un.05/II.1/PP.009/09/2023 Tentang Penetapan Pedoman Akademik UIN Sunan Gunung Djati Bandung Tahun Akademik 2023
 8. Keputusan Rektor UIN Sunan Gunung Djati Bandung, Nomor B-887/Un.05/II.1/PP.00.9/05/2025 Tentang Kalender Akademik UIN Sunan Gunung Djati Bandung Tahun Akademik 2025/2026
- Memperhatikan** Surat saudara NABILAH RAFIFAH, Nomor Pokok 1228010144, Tanggal : 22 Januari 2026 perihal pengajuan judul
- MEMUTUSKAN**
- Menetapkan** **KEPUTUSAN DEKAN TENTANG JUDUL DAN PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI MAHASISWA**
- Pertama** Mengesahkan Judul Skripsi
- AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM MENINGKATKAN IMPLEMENTASI ZONA INTEGRITAS PADA PENGADILAN TINGGI AGAMA BANDUNG
- Atas Nama : NABILAH RAFIFAH
Nomor Pokok : 1228010144
Jurusan : Administrasi Publik
- Kedua** Mengangkat saudara sebagai Pembimbing Penulisan Skripsi, sebagai berikut
1. Dr. H. Jamaluddin, S.H., M.Si.
 2. Al Samrotul Fauziah, M. Pd
- Ketiga** Pembimbing bertugas melakukan bimbingan penulisan skripsi sesuai dengan pedoman akademik yang berlaku pada UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- K keempat** Kepada Pembimbing diberikan honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku,
- Kelima** Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan sampai mahasiswa yang bersangkutan lulus dalam ujian program Strata Satu (S-1).
- Keenam** Segala sesuatu akan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini.

Ditetapkan di Bandung, 27 April 2026
Dekan,



Prof. H. Ahmad Ali Nurdin, Ph.D
NIP. 197305271998031001

Tembusan :

1. Yth. Rektor UIN Sunan Gunung Djati Bandung,
2. Yth. Pembimbing Skripsi,
3. Yang bersangkutan

Dokumen ini ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronik yang diterbitkan oleh
Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSSE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN)



D. SURAT PERMOHONAN IZIN PENELITIAN

Lampiran 4 Surat Permohonan Izin Penelitian



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI BANDUNG
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan A.H. Nasution No. 105 Cibiru Bandung 40614 Telp. (022) 7811918 Fax. (022) 7811918
Website: www.uinsgd.ac.id e-mail: info@uinsgd.ac.id

Nomor : B-738/Un.05/III.8/PP.00.9/4/2026 Bandung, 01 April 2026

Lamp. : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian/ Wawancara
Penyebaran Angket dan Data

Kepada Yth.

Ketua PTA Bandung : Dr. Abdul Hakim, M. H. I.

Jalan Soekarno Hatta. No. 714, Kec. Cinambo, Gedebage

Kota Bandung, Jawa Barat, 40295

Assalamu 'alaikum wr.wb.

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) UIN Sunan Gunung Djati Bandung, dengan ini memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk berkenan memberikan izin kepada :

Nama : Nabilah Rafifah

NIM : 1228010144

Jurusan/Program : Administrasi Publik / Strata Satu (S1)

Semester /Th. Akademik : VIII (Delapan) / 2025/2026

yang bersangkutan akan mengadakan Penelitian pada Instansi/Lembaga/Perusahaan yang Bapak/Ibu Pimpin, dan meminta data-data yang diperlukan dalam rangka penelitian/observasi.

Demikian atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

a.n. Dekan



Prof. Dr. Adore Nasurullah Jamaludin, M.Ag
NIP. 195503311997031001

Tembusan :
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN SGD Bandung (sebagai laporan).

E. SURAT KETERANGAN MELAKSANAKAN PENELITIAN DARI INSTANSI

Lampiran 5 Surat Keterangan Melaksanakan Penelitian Dari Instansi



MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN AGAMA
PENGADILAN TINGGI AGAMA BANDUNG
Jl. Soekarno Hatta No 714, Babakan Penghulu, Cinambo
Kota Bandung, Jawa Barat 40295, www.pta-bandung.go.id, kepaniteraan.ptabandung@gmail.com

Nomor : 0090 /WKPTA.W10-A/HK2.6/IV/2026 22 April 2026
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (satu) surat
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
UIN Sunan Gunung Djati Bandung
Jalan A.H. Nasution No. 105, Cipadung, Cibiru,
Kota Bandung, Jawa Barat 40614

Assalamu'alaikum wr wb

Sehubungan dengan surat Saudara Nomor: B-738/Un.05/III.8/PP.00.9/4/2026 tanggal 01 April 2026 perihal Permohonan Izin Penelitian/Wawancara Penyebaran Angket dan Data, dengan ini kami sampaikan bahwa kami **mengizinkan** mahasiswa sebagai berikut:

No	Nama	NIM
1	Nabilah Rafifah	1228010144

Untuk melaksanakan penelitian di Kantor Pengadilan Tinggi Agama Bandung. Pengadilan Tinggi Agama Bandung dalam memberikan pelayanan tidak menerima pemberian dalam bentuk apapun, baik kepada perorangan maupun Lembaga. Apabila terdapat penyimpangan saat menerima layanan kami, agar melaporkan melalui system pengawasan (SIWAS) Mahkamah Agung RI melalui link : <http://siwas.mahkamahagung.go.id>.

Demikian untuk ditindaklanjuti, terima kasih.



Assalamu'alaikum Wr. Wb.
Wakil Ketua,

F. DOKUMENTASI WAWANCARA

Lampiran 6 Dokumentasi Wawancara



(Wawancara dengan Bapak Syarief Basman selaku Kepala Bagian Perencanaan dan Kepegawaian sekaligus bagian dari Tim Zona Integritas)



(Wawancara dengan Ibu Suryati Dzuluqy selaku Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP))



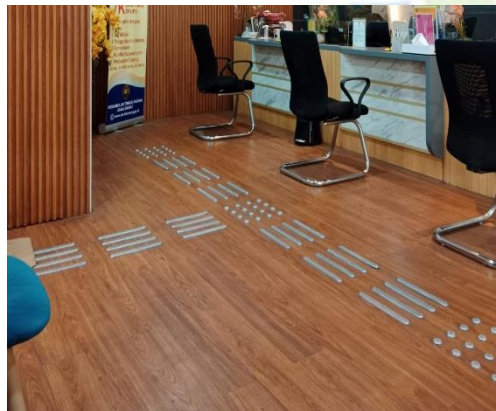
(Wawancara dengan Ibu Irma Yuliani selaku Kordinator Area Penguatan Pelayanan Publik)



(Daftar Tamu, Kotak Pengaduan, dan Merchandise)



(QR Survei Penilaian Khusus bagi Masyarakat)



(Fasilitas untuk Disabilitas dan kaum Rentsn)



(wawancara dengan Bapak Ajun Junaedi selaku Masyarakat)



(Wawancara dengan Ibu Naeda Salsabila selaku Masyarakat)

RIWAYAT HIDUP



Nama lengkap penulis Nabilah Rafifah, dilahirkan di Bandung, 19 Juni 2003. Merupakan anak kedua dari Bapak Cecep Hera S dan Ibu Yuningsih, SH. Saat ini penulis tinggal di Bandung. Penulis menyelesaikan pendidikan Taman Kanak-Kanak di TK RA Multazam pada tahun 2010, kemudian melanjutkan pendidikan Sekolah Dasar di SDN 02 Majalaya dan lulus pada tahun 2016. Pendidikan Menengah Pertama ditempuh di SMPN 01 Majalaya dan lulus pada tahun 2019, selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan Menengah Atas di SMA Negeri 02 Majalaya dan lulus pada tahun 2022. Pada tahun 2022, penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang Perguruan Tinggi di Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung, Program Studi Administrasi Publik.

