

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Salah satu tugas utama pemerintah sebagai penyedia layanan publik adalah memberikan layanan terbaik kepada warganya. Layanan dapat digambarkan sebagai upaya untuk membantu, mengorganisir, dan mengelola barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain. Layanan publik sangat erat kaitannya dengan kehidupan masyarakat di semua aspek kehidupan berbangsa dan bernegara. Setiap tahap kehidupan seseorang, mulai dari kelahiran (akta kelahiran) hingga kematian (akta kematian dan pemakaman), melibatkan layanan publik. Pada dasarnya, manusia membutuhkan layanan, dan dapat dikatakan bahwa layanan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan manusia. (Sinambela, 2010)

Fokus utama pelayanan publik adalah melayani masyarakat. Seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan hak mereka untuk menerima layanan dan kewajiban pemerintah untuk memenuhi kebutuhan tersebut, permintaan terhadap pelayanan publik terus meningkat. Pelayanan sudah menjadi tuntutan yang diinginkan oleh seluruh masyarakat, meskipun dalam kenyataannya hal ini masih sulit untuk didapatkan oleh masyarakat dan diwujudkan oleh pemerintah. Pemberian pelayanan dilakukan karena adanya hal-hal administratif yang tidak mungkin dapat dilakukan ataupun diselesaikan oleh masyarakat tersendiri. Dengan demikian, tantangan yang dihadapi pemerintah dalam memberikan layanan publik melampaui sekadar mengembangkan layanan yang efisien dan efektif. Tantangan tersebut juga mencakup memastikan layanan ini tidak mendiskriminasi berdasarkan status sosial serta mendorong penyediaan layanan yang adil dan demokratis.

Ketika masyarakat terus mengharapkan pelayanan yang berkualitas dari birokrasi, meskipun seringkali harapan tersebut tidak terpenuhi karena pelayanan yang telah ada cenderung rumit, lambat, mahal, dan melelahkan secara empiris. Hal ini disebabkan oleh posisi masyarakat yang masih dianggap sebagai pihak yang

"dilayani" daripada yang "melayani". Oleh karena itu, peningkatan kinerja aparat pelayanan publik menjadi suatu keharusan, terutama jika kita menghubungkannya dengan kemajuan dan harapan masyarakat.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah pelaksanaan berbagai kegiatan perizinan dan non-perizinan yang prosesnya dimulai dari tahap permohonan hingga tahap penerbitan dokumen, yang dilakukan secara terintegrasi di satu lokasi (Robby, U. B. I., & Tarwini, 2019). Kehadiran PTSP di suatu daerah diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan produktivitas layanan publik, yang pada akhirnya akan berkontribusi pada peningkatan investasi dan pendapatan daerah (Kurniawan, 2021). Oleh karena itu, mengevaluasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menjadi suatu kebutuhan, karena evaluasi ini penting untuk menentukan apakah kebijakan PTSP telah mencapai tujuan yang ditetapkan dan apakah implementasinya telah berhasil atau tidak. Seperti yang dijelaskan oleh (Ambiyar, 2019), tujuan evaluasi adalah untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menyajikan informasi berharga tentang subjek yang dievaluasi. Ini melibatkan penilaian subjek dengan membandingkannya dengan indikator evaluasi dan menggunakan temuan tersebut untuk membuat keputusan terkait objek evaluasi.

Penerapan sistem evaluasi juga mempengaruhi pencapaian tata kelola yang baik. Informasi yang diperoleh dari hasil evaluasi bisa digunakan sebagai masukan untuk meningkatkan kinerja pegawai dan organisasi di masa depan. Namun, melaksanakan evaluasi yang berkualitas tidaklah mudah, karena tergantung pada berbagai faktor, seperti yang disampaikan oleh (Mwangi, Mirie & Murigu, 2015), seperti dukungan dari pimpinan, kompetensi evaluator, dan partisipasi *stakeholder*.

Dengan menjunjung tinggi visi “Mewujudkan Badan Peradilan Indonesia yang Agung” Kantor Pengadilan Negeri Bandung Kelas IA Khusus, sebagai penyelenggara kekuasaan kehakiman di daerah dan pengadilan tingkat pertama dalam Mahkamah Agung Republik Indonesia, berkomitmen dengan misi sebagai berikut:

1. Memastikan kemandirian Pengadilan Negeri Bandung Kelas IA Khusus.
2. Memberikan layanan hukum yang adil kepada pencari keadilan.

3. Meningkatkan kualitas kepemimpinan Pengadilan Negeri Bandung Kelas IA Khusus.
4. Meningkatkan kredibilitas dan transparansi Pengadilan Negeri Bandung Kelas IA Khusus.

Pengadilan Negeri Bandung Kelas IA Khusus bertujuan untuk memberikan layanan yang unggul kepada masyarakat pencari keadilan, sesuai dengan visi Mahkamah Agung Republik Indonesia. Hal ini melibatkan pemenuhan tugas dan tanggung jawab utamanya dalam menangani perkara Pidana, Perdata, Hubungan Industrial, dan Korupsi di tingkat pertama. Sebagai lembaga pemerintah, Pengadilan Negeri Bandung Kelas IA Khusus harus bertanggung jawab atas perannya, termasuk pengelolaan sumber daya, anggaran, dan kewenangan, dalam memberikan keadilan kepada publik.

Komponen penting dari informasi pelayanan publik di Kantor Pengadilan Negeri Bandung Kelas IA Khusus adalah Pusat Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Wawancara dengan Kepala Bagian Umum mengungkapkan bahwa surat menyurat masih ditangani dengan metode tradisional. Proses ini melibatkan pencetakan lembar disposisi untuk surat masuk, pencatatan surat keluar dalam buku disposisi, dan pencarian dokumen surat, serta tugas lainnya, yang memerlukan waktu cukup lama dan berkontribusi pada keterlambatan layanan. Selain itu, penandatanganan disposisi surat masuk dan keluar secara manual oleh kepala bagian juga menjadi hambatan, bersama dengan masalah lain yang mempengaruhi efisiensi layanan. Masyarakat mengharapkan layanan yang lebih baik, lebih cepat, lebih mutakhir, ekonomis, dan sederhana. Harapan ini sejalan dengan implementasi UU RI No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Sesuai dengan arahan kebijakan Mahkamah Agung RI, Pengadilan Negeri Bandung Kelas IA Khusus telah menetapkan program prioritas yang berfokus pada Transparansi Sistem Informasi. Sebagaimana diatur dalam Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 2-144/KMA/SK/VIII/2022 tentang Standar Pelayanan Informasi Publik Di Pengadilan, Pengadilan Negeri Bandung Kelas IA

Khusus telah melaksanakan beberapa program untuk memfasilitasi transparansi informasi, di antaranya:

1. *E-Court* (Peradilan elektronik)
2. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)
3. Aplikasi MIS (Monitoring Implementasi SIPP)
4. *E-Litigation* (Persidangan Elektronik)
5. Eraterang (Surat Keterangan Elektronik)
6. Kang Dilan (Kabar dan Informasi tentang Layanan Pengadilan))

Pada tanggal 27 April 2018, Pengadilan Negeri Bandung Kelas 1A Khusus dijadikan simbol Layanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dengan peluncuran resmi layanan ini untuk wilayah Pengadilan Tinggi Jawa Barat oleh Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia di Kantor Pengadilan Negeri Bandung Kelas 1A Khusus. Pengadilan Negeri Bandung Kelas 1A Khusus menyediakan 7 meja layanan terpadu yang meliputi:

1. Bagian Pidana
2. Bagian Perdata
3. Bagian Pengadilan Hubungan Industrial (PHI)
4. Bagian Tindak Pidana Korupsi
5. Bagian Hukum
6. Bagian Tata Usaha Persuratan
7. Bagian *E-Court*

Pemerintah berupaya meningkatkan efisiensi dengan menyederhanakan penyelenggaraan pelayanan publik, seperti melalui implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Kantor Pengadilan Negeri Bandung Kelas 1A Khusus menerapkan sistem PTSP untuk mempermudah proses administratif bagi masyarakat, mengingat kompleksitasnya. Ini dilakukan untuk mendukung pertumbuhan ekonomi dengan meningkatkan efisiensi dan memastikan kinerja optimal dari Aparatur Sipil Negara (ASN).

Memberikan layanan yang tepat waktu merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan publik dari suatu instansi pemerintah. Jika pelayanan berjalan lancar, ini mencerminkan kinerja yang baik dari instansi tersebut. Oleh karena itu, pemerintah harus mengoptimalkan program-programnya sesuai tugas yang ditetapkan untuk mencapai kinerja yang baik. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Pengadilan Negeri Bandung Kelas 1A Khusus bertujuan untuk memberikan kemudahan, efisiensi, dan menciptakan lingkungan pelayanan yang baik. Meskipun telah berjalan cukup efektif, masih ada beberapa masalah yang perlu di atasi agar cita-cita untuk memiliki pelayanan yang cepat, tepat, dan aman sepenuhnya tercapai.

Masih terdapat fenomena yang ditemukan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu di mana beberapa tahap proses administrasi memiliki persyaratan yang kompleks dan alurnya belum dipahami oleh masyarakat. Hal ini disebabkan oleh penggabungan proses pengurusan dokumen secara *online* dan *offline* yang rumit, padahal pelayanan seharusnya dapat disediakan dengan memperhatikan efektivitas dan efisiensi. Terdapat kasus pengurusan dokumen yang tidak sesuai prosedur, terutama dalam hal waktu, serta masih terjadi kasus pungutan liar yang bertujuan untuk mempercepat proses pelayanan, dan terbatasnya jumlah pegawai yang memberikan pelayanan. Situasi ini berdampak pada pelaksanaan pelayanan publik, terutama dalam proses administrasi di PTSP Kantor Pengadilan Negeri Bandung Kelas 1A Khusus. Fenomena ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan masih belum mencapai standar yang diharapkan.

Tujuan dari pengukuran kinerja di lembaga pemerintah adalah untuk mengevaluasi pencapaian dalam melaksanakan program, visi, dan misi yang telah ditetapkan. Rencana strategis dibuat berdasarkan rekomendasi dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara, yang didasarkan pada evaluasi laporan kinerja Mahkamah Agung RI dan pradilan di bawahnya. Rencana tersebut juga disusun sesuai dengan UU RI No. 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional, termasuk Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJM) dan Rencana Pembangunan Jangka Panjang untuk periode 5 dan 20 tahun. Matriks

pendanaan disesuaikan dengan alokasi anggaran yang diterima oleh Pengadilan Negeri Bandung Kelas 1A Khusus.

Dengan demikian, rencana strategis ini diharapkan dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas kinerja Pengadilan Negeri Bandung Khusus Kelas 1A dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya. Lebih lanjut, tersedianya dokumen rencana strategis (RENSTRA) Mahkamah Agung tahun 2020-2024 diharapkan dapat semakin meningkatkan akuntabilitas. Pengadilan Negeri Khusus Bandung Kelas 1A bertugas menyelenggarakan peradilan untuk menegakkan hukum dan menjamin keadilan di Kota Bandung.

Tabel 1. 1 Target Kinerja Tahun 2020-2023

Indikator Kinerja	Tahun	Target
Indeks Responden Pecari Keadilan yang puas terhadap Layanan Peradilan	2020	95%
	2021	96%
	2022	93%
	2023	93%

Sumber: RENSTRA Pengadilan Negeri Bandung Kelas IA Khusus Tahun 2020-2024.

Tabel di atas merupakan target kinerja berdasarkan rencana strategis (RENSTRA) Pengadilan Negeri Bandung Kelas 1A Khusus dibuat sebagai acuan dalam pembuatan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKJIP), besaran nilai target di atas sebagai nilai yang direncanakan untuk mencapai kinerja nantinya. Adapun di Pengadilan Negeri Bandung Kelas 1A Khusus sebagai lembaga yang salah satunya menyelenggarakan sebuah pelayanan hukum, mengacu pada rencana strategis tersebut untuk mencapai kinerja yang baik. Dasar penyusunan anggaran tersebut telah dicantumkan dalam rencana strategis yang dalam kurun waktu 5 (lima) tahun.

Tabel 1. 2 Target dan Realisasi Kinerja Layanan Peradilan Tahun 2020-2022

Tahun	Target	Realisasi
2020	95%	96,10%
2021	96%	91,79%
2022	93%	94,53%

Sumber: Diolah Peneliti (2023)

Tabel di atas merupakan target dan realisasi kinerja layanan di peradilan dari tahun 2020-2022 yang menunjukkan adanya penurunan kinerja pada tahun 2021 dengan capaian 91,79% yang tidak mencapai target dan adanya peningkatan kinerja kembali di tahun 2022 dengan capaian 94,53% meningkat dibandingkan tahun sebelumnya, namun fenomena itu masih diperlukannya sebuah peningkatan dalam kinerjanya dikarenakan belum mencapai target kinerja yang ditentukan. Maka dari itu atas fenomena yang terjadi perlunya sebuah evaluasi kinerja pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan secara rinci dijelaskan penyebab dari timbulnya penurunan dan peningkatan kinerja atas permasalahan yang terjadi, atas hasil pra-observasi peneliti melakukan wawancara kepada kepala bagian umum bahwa dasar dari penentuan target tersebut ditetapkan berdasarkan arahan dari Pengadilan.

“Nah untuk target penerimaan itu kita yang nyusun sendiri atas petunjuk pengadilan disesuaikan dengan target sebelumnya, petunjuk dari pengadilan harus naik dari tahun anggaran sebelumnya, selebihnya kita menentukan target, tetapi ditahun 2022 dan 2023 target nya menurun 3% karena pada tahun 2021 capaiannya tidak mencapai target”.

(Wawancara, pada tanggal 17 Juli 2023 bertempat di Pengadilan Negeri Ban)

Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pengadilan Negeri Bandung sebagian besar sudah dapat memberikan layanan yang terbaik kepada masyarakat meskipun masih terdapat beberapa kekurangan. Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada Kepala Bagian Umum Pengadilan Negeri Kelas IA Khusus Bandung, diketahui bahwa kinerja pegawai di kantor Pengadilan Negeri Kelas IA Khusus Bandung mengalami fluktuasi dari waktu ke waktu.

Terjadinya hal ini salah satunya disebabkan oleh belum terpenuhinya kuantitas aparatur fungsional untuk mengelola pekerjaan secara khusus dan fokus menangani bidang yang sesuai dengan kualifikasi, sehingga masih terdapat rangkap pekerjaan berbeda secara fungsi. Hal tersebut menyebabkan kekurangan pegawai untuk menunjang pelayanan terhadap pencari keadilan sehingga banyak pegawai yang melakukan rangkap tugas.

Di sisi lain, kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) pada penelitian dilapangan, peneliti menemukan terdapat kinerja pegawai yang masih rendah hal ini berkaitan dengan kedisiplinan para pegawai. Contohnya terdapat beberapa pegawai yang terlambat saat datang bekerja, beberapa pegawai yang sering melalaikan tugasnya, dan waktu pulang pegawai yang masih belum sesuai dengan yang sudah ditentukan sebelumnya. Apabila hal ini tidak diperhatikan secara rutin dan tidak adanya teguran cepat atau lambat akan berpengaruh pada tingkat kinerja pegawai dan citra Kantor Pengadilan Negeri Bandung Kelas IA Khusus.

Dapat ditarik kesimpulan terdapat permasalahan di Kantor Pengadilan Negeri Bandung Kelas 1A Khusus yaitu Kinerja Pegawai yang belum maksimal dalam melakukan tugas kerjanya, kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) dan masih rendahnya disiplin pegawai. Munculnya permasalahan ini dapat menimbulkan dampak yang cukup serius untuk proses pencapaian tujuan suatu organisasi dan juga menurunannya tingkat kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka peneliti bertujuan untuk melakukan kajian yang lebih detail dan fokus terhadap kinerja pegawai di Kantor Pengadilan Negeri Kelas IA Khusus Bandung. Penelitian ini akan dilakukan dengan judul **“Evaluasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Pengadilan Negeri Kelas IA Khusus Bandung Tahun 2021-2023.”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, peneliti dapat merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana *input* (masukan) Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Negeri Bandung Kelas IA Khusus tahun 2021-2023?
2. Bagaimana *process* (pelaksanaan) Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Negeri Bandung Kelas IA Khusus tahun 2021-2023?
3. Bagaimana *output* (hasil) Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Negeri Bandung Kelas IA Khusus tahun 2021-2023?
4. Bagaimana *outcomes* (dampak) Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Negeri Bandung Kelas IA Khusus tahun 2021-2023?

C. Tujuan Penelitian

Rumusan permasalahan yang peneliti tetapkan sebagai tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana *input* (masukan) Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Negeri Bandung Kelas IA Khusus tahun 2021-2023.
2. Untuk mengetahui bagaimana *process* (pelaksanaan) Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Negeri Bandung Kelas IA Khusus tahun 2021-2023.
3. Untuk mengetahui bagaimana *output* (hasil) Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Negeri Bandung Kelas IA Khusus tahun 2021-2023.
4. Untuk mengetahui bagaimana *outcomes* (dampak) Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Negeri Bandung Kelas IA Khusus tahun 2021-2023.

D. Manfaat Hasil Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam membantu pengembangan ilmu dan administrasi. Sesuai dengan topik yang peneliti angkat, penelitian ini

dibagi menjadi dua jenis, yaitu manfaat teoretis dan manfaat praktis. Manfaat hasil penelitian ini dapat diuraikan, sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Berkaitan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti berharap dapat memberikan informasi dan pengetahuan untuk perkembangan pelayanan publik, Peneliti yakin bahwa Pengadilan Negeri Kota Bandung Kelas 1A Khusus dapat meningkatkan kinerjanya dalam melayani publik.

2. Manfaat Praktis dari penelitian ini mencakup berbagai aspek:

- a. Bagi peneliti, hasil penelitian ini dapat berfungsi sebagai pedoman dan referensi untuk memperluas pemahaman dan mengarahkan penelitian lanjutan sesuai dengan topik yang dibahas sebagai persyaratan untuk mendapatkan gelar sarjana di Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.
- b. Bagi Universitas, penelitian ini diharapkan dapat menjadi fokus dalam pengembangan dan peningkatan pengetahuan dalam ilmu administrasi di lingkungan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.
- c. Bagi Instansi terkait, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada analisis kebijakan pemerintah Kota Bandung dan membantu dalam proses pengambilan keputusan.
- d. Bagi Masyarakat, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai sumber informasi mengenai kinerja pegawai dalam memberikan layanan di Pengadilan Negeri Bandung Kelas 1A Khusus. Hal ini diharapkan dapat mendorong partisipasi masyarakat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

E. Kerangka Pemikiran

Pada penelitian ini terdapat tiga konsep dasar kerangka pemikiran yang diangkat sebagai acuan pada penelitian baik bersifat teoritis maupun eksperimental, kerangka berpikir disusun berdasarkan pada teori yang dideskripsikan. Dalam

mempermudah penulis dan pembaca dalam menganalisis dan mengetahui tujuan dari penelitian ini yaitu Evaluasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Negeri Bandung Kelas 1A Khusus, maka dibutuhkan kerangka pemikiran yang tersusun dengan jelas, yaitu *Grand Theory*, *Middle Theory*, dan *Applied Theory*. *Grand theory* pada penelitian ini merupakan administrasi publik. Administrasi publik merupakan sebuah wujud atau bentuk kerjasama yang dilakukan dua atau suatu kelompok atau]badan agar dapat melaksanakan kegiatan pemerintahan yang efektif dan efisien dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat. (Pasolong, 2014)

Middle theory yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kebijakan Publik. Menurut (Nugroho, 2014), Kebijakan publik merupakan serangkaian peraturan hukum yang dirancang oleh pemerintah atau negara untuk mengatur kehidupan bersama dan masyarakat dalam suatu negara. Tujuan dari kebijakan publik ini adalah untuk meningkatkan kesejahteraan warga negara sehingga kehidupan mereka menjadi makmur, damai, tenteram, aman, dan sejahtera.

Applied theory dalam penelitian ini adalah Evaluasi Kebijakan. Kebijakan merupakan hal yang penting dalam menentukan seberapa jauh pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat diimplementasikan dengan baik. Menurut Bridgman dan Davis (2000) dalam (Nurcholis, 2007), dalam mengukur evaluasi kebijakan terdiri dari beberapa indikator, yaitu:

1. *Input* (masukan)
2. *Process* (pelaksanaan)
3. *Output* (hasil)
4. *Outcomes* (dampak)

Dengan demikian, mengacu pada penjelasan yang telah disampaikan sebelumnya, peneliti menggunakan konsep kerangka pemikiran tertentu untuk mendapatkan gambaran dalam penelitian mereka, yang dapat dilihat pada gambar seperti yang ditunjukkan di bawah ini.

Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran