

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pengelolaan sebagai hal utama dalam keberlangsungan pemerintah yang diwujudkan mulai dari pelayanan publik secara optimal. Pemerintah memiliki tiga fungsi yaitu mengorganisir pemerintahan, pembangunan, dan memberikan pelayanan publik. Pelayanan publik yang optimal amat penting untuk pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat pada tercapainya tujuan pemerintah dalam tujuan tercapainya kesejahteraan untuk seluruh masyarakat Indonesia. Dalam melaksanakan pengelolaan pemerintahan yang baik perlu memperhatikan pelayanan publik yang efektif dan responsif untuk masyarakat.

Peningkatan kemampuan aparatur pemerintahan khususnya pada pelaksanaan fungsi dan tugasnya secara profesional nantinya akan menghasilkan kinerja yang baik dalam penyelenggaraan pemerintahan. Selain itu, optimalisasi pelayanan publik juga dapat dilakukan melalui peningkatan pemahaman mengenai manajemen sumber daya manusia publik dan peningkatan keterbukaan informasi yang difokuskan pada implementasi serta praktik langsung pelayanan untuk publik. Pada prinsip desentralisasi, pemerintah daerah memiliki kewenangan dalam pemberian pelayanan yang lebih aktif serta efektif untuk masyarakatnya. Dengan demikian, pelayanan publik yang maksimal dan optimal merupakan unsur penting dari sebuah pengelolaan pemerintah yang optimal.

Salah satu peran pemerintah kepada rakyat atau warga negaranya yaitu pemberian pelayanan publik dengan melakukan penyediaan jasa dan barang yang maksimal. Pelayanan terhadap publik yang maksimal dapat diketahui melalui penilaian aspek kepuasan masyarakat, penilaian masyarakat dapat menjadi bahan acuan pemerintah untuk pemberian

pelayanan yang diterima. Hal ini tercantum ke dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, di dalamnya ditegaskan diperlukannya pemberian layanan terhadap masyarakat memiliki kualitas, agar masyarakat tidak mengeluhkan atas pelayanan yang kurang bahkan buruk.

Pelayanan publik merupakan bagian dalam kinerja pemerintah yang terlihat oleh seluruh lapisan masyarakat, sehingga masyarakat bisa langsung menilai dengan tolak ukur kinerja pemerintah sesuai melalui kualitas pelayanan yang didapatkan. Dari pelayanan publik yang menyediakan pelayanan administrasi atau barang dan jasa. Pelayanan publik dikatakan optimal apabila tidak adanya diskriminasi atau membeda-bedakan dalam unsur SARA (Suku, Agama, Ras, dan Antargolongan) dan disabilitas. Seperti contoh pelayanan publik seharusnya dalam penyampaian informasi lebih jelas serta kredibel serta bisa dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat dengan menggunakan elektronik seperti media sosial maupun manual. Kemudian bisa menggunakan tulisan, tulisan latin, tulisan yang menggunakan huruf braille, lisan, bahasa lokal atau daerah, dan gambar. Penilaian kinerja pemerintah selanjutnya yang dapat dilihat oleh masyarakat tidak hanya dari pelayanan saja, tapi bisa dari fasilitas serta sarana yang ada dalam kantor pelayanan publik. Pemerintah seharusnya memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan mudah diakses, cepat, terjangkau, terukur, dan memiliki kualitas yang baik.

Pada revolusi industri 4.0 adalah keharusan agar dapat berinovasi terhadap pelayanan publik sehingga secara maksimal berkembang dalam melayani masyarakat, inovasi tersebut sudah dicetuskan di Indonesia yaitu dinamakan pelayanan publik digital. Inovasi dalam pelayanan publik digital sangat diperlukan untuk dapat memberikan beberapa kemudahan. Di mana pelayanan publik digital memiliki konsep dengan melakukan pelayanan kepada masyarakat secara efisien serta efektif. Ciri-ciri selanjutnya adalah pelayanan publik digital menggunakan *paperless* yaitu dengan berkurangnya penggunaan media selain kertas.

Meskipun pelayanan publik merupakan inti dari bagian pengelolaan pemerintahan yang optimal, namun di Indonesia terdapat beberapa tantangan pada penyelenggaraannya. Berdasarkan Laporan Tahunan Ombudsman Tahun 2021, pada aspek kualitas pemberian pelayanan masih tergolong kurang optimal serta baik dan dalam implementasinya pemberian pelayanan untuk publik ini dinilai belum efektif maupun efisien. Khususnya pada sisi langkah atau prosesnya masyarakat masih merasa kesulitan, kurang mengerti, informasi yang diterima kurang lengkap, dan belum adanya landasan hukum yang dapat memberikan ketenangan untuk masyarakat dalam hal tarif hingga jangka waktu pelayanan menjadi dasar laporan pengaduan masyarakat (Titania & Nursadi, 2023). Selain itu, fasilitas teknologi informasi yang terjaring belum merata khususnya pada daerah di seluruh Indonesia, belum terdapat peraturan atau kebijakan yang mengatur tentang keamanan data para pengguna pelayanan, dan sumber daya manusia yang dimiliki dirasa belum memiliki kesiapan. Berdasarkan fakta-fakta tersebut perlu ditemukannya upaya hingga solusi akurat untuk menghadapi tantangan tersebut, seperti meningkatkan kualitas sumber daya manusia, memaksimalkan transparansi dan penyebaran informasi, dan mulai mengoptimalkan teknologi informasi untuk penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan demikian, pemerintah perlu berkomitmen agar dapat melakukan peningkatan dari segi kualitas pelayanan masyarakat agar tercapainya pemenuhan hak serta kebutuhan dasar masyarakat hingga akhirnya tercapai tujuan pemerintah dalam menumbuhkan kesejahteraan sosial untuk seluruh masyarakat.

Upaya yang telah diterapkan oleh pemerintah pada tujuan peningkatan kualitas pelayanan publik adalah melalui sistem terbaru yaitu Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di beberapa instansi pemerintahan. Penerapan PTSP di Indonesia masih menghadapi beberapa tantangan, seperti kurangnya sinkronisasi pemerintah pusat dengan daerah saat memberikan pelayanan publik (Trusiyana & Npm, 2019).

Untuk mengatasi tantangan tersebut, diperlukan solusi seperti mulai meningkatkan kompetensi maupun kualitas sumber daya manusia, meningkatkan transparansi dan keterbukaan informasi, dan pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Keterbukaan informasi bagi masyarakat juga menjadi bagian dari upaya membangun tata kelola pemerintah yang optimal dan peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Pemerintah harus dapat meyakinkan bahwa dengan diterapkannya sistem PTSP dapat berlangsung secara baik dan keadilan untuk seluruh daerah dengan kembali melakukan pengkajian serta penyempurnaan sistem agar nantinya dapat menunjang proses berusaha hingga muncul kesempatan yang lebih terjamin untuk lahirnya perusahaan baru hingga meningkatkan stabilitas iklim investasi di Indonesia.

Penyelenggaraan PTSP juga telah diimplementasikan pada instansi Pengadilan Tinggi Bandung, di mana penyelenggaraan PTSP ini mulai dijalankan pada tahun 2018 yang tercantum pada Surat Keputusan Mahkamah Agung Republik Indonesia Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 77/DJU/SK/HM02.3/2/2018 tentang Pedoman Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pada Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri.

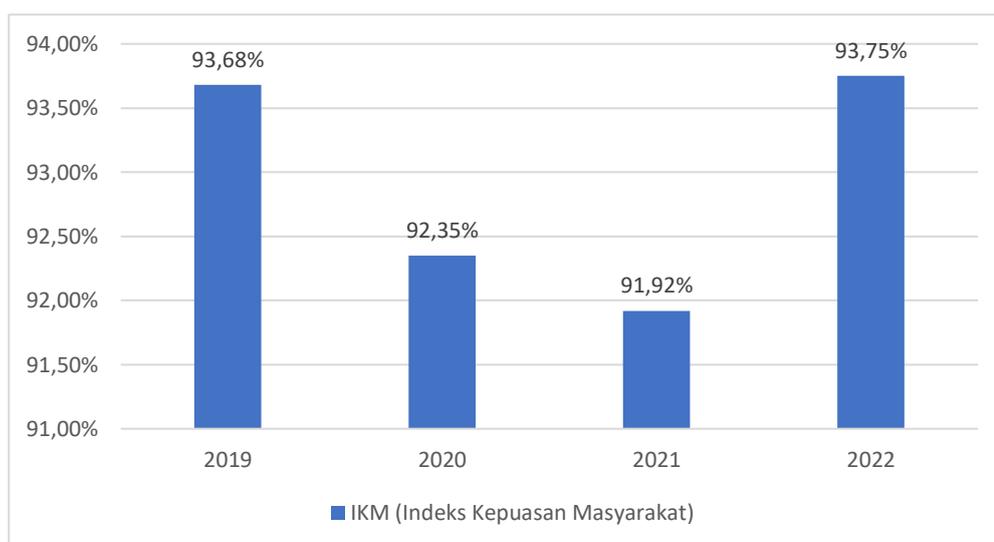
Kemudian pada tahun 2022, PTSP di Pengadilan Tinggi Bandung mengalami inovasi yang lebih maju menjadi PTSP Mandiri, di mana penyelenggaraan PTSP Mandiri ini tercantum pada kebijakan Keputusan Ketua Pengadilan Tinggi Bandung Nomor : W11.U/16/KP.01.1/1/2022 Tentang Pemberlakuan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Mandiri Pada Pengadilan Tinggi Bandung. Inovasi dari PTSP Mandiri yaitu untuk memudahkan serta mempercepat proses pelayanan dalam mengakses layanan publik tanpa harus bertemu secara langsung dengan petugas PTSP, sehingga meminimalkan kontak fisik dan tetap terwujudnya Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani keselarasan melalui acuan kebijakan Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor : 58/KMA/SK/III/2019 tanggal 28 Maret 2019 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju

Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) Mahkamah Agung dan Badan Peradilan di Bawahnya.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada pihak pengelola PTSP Mandiri di Pengadilan Tinggi Bandung, dalam pengimplementasian PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Mandiri tidaklah mudah terdapat tantangan yang dihadapi pula seperti terdapat kendala jaringan yang lambat dalam PTSP Mandiri mencerminkan tantangan kritis yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Seiring dengan perkembangan teknologi, PTSP Mandiri menjadi tergantung pada konektivitas jaringan yang andal untuk memastikan kelancaran proses pelayanan dan keterlibatan masyarakat. Namun, keterbatasan kecepatan dan ketidakstabilan jaringan dapat menimbulkan dampak serius terhadap efisiensi dan responsivitas layanan. Pengguna layanan atau masyarakat yang ingin mengakses layanan PTSP Mandiri dapat mengalami keterlambatan dalam proses pengajuan dokumen atau mendapatkan informasi yang diperlukan. Kendala jaringan yang lambat juga dapat menghambat komunikasi antara petugas layanan dan pemohon, mengakibatkan kesulitan dalam memberikan bantuan atau informasi yang diperlukan. Berdasarkan pemahaman pada masalah ini diperlukan untuk merancang solusi yang efektif, termasuk perbaikan dan pemeliharaan infrastruktur jaringan serta implementasi teknologi yang dapat meningkatkan kecepatan serta keandalan koneksi, sehingga PTSP Mandiri nantinya dapat menghasilkan pelayanan yang optimal untuk seluruh masyarakat.

Sebagai upaya mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik pula, terdapat evaluasi terhadap tingkat kepuasan masyarakat yang telah dilakukan oleh instansi Pengadilan Tinggi Bandung. Dalam melakukan pengukuran penelitian ini mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang diperbaharui dengan Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 1365/DJU/SK/HM.02.3/5/2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei dan Tata Cara Penggunaan Aplikasi Survei Pelayanan

Elektronik (Sisuper) pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum dan Peradilan di Bawahnya yang terdiri dari 9 (sembilan) aspek indikator, seperti: syarat-syarat, langkah-langkah, durasi penyelesaian, tarif, detail jenis produk layanan, kompetensi serta sikap pelaksana, pengelolaan pengaduan, masukan, dan sarana juga prasarana. Berikut terdapat data yang sudah diolah oleh peneliti terhadap analisis tingkat kepuasan pelayanan di Pengadilan Tinggi Bandung:



Sumber: Pengadilan Tinggi Bandung

Data Diolah Peneliti (2023)

Gambar 1.1 Indeks Kepuasan Masyarakat (2019-2022)

Grafik batang di atas menunjukkan bahwa terdapat beberapa variasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk layanan yang dilakukan Pengadilan Tinggi Bandung dari tahun ke tahun. Pada tahun 2019, IKM mencapai tingkat tertinggi sebesar 93,68%, menunjukkan bahwa masyarakat pada tahun tersebut cukup puas dengan pelayanan pengadilan. Namun, terdapat penurunan pada tahun 2020 menjadi 92,35%, menunjukkan adanya perubahan atau tantangan, serta hal ini bisa juga disebabkan dikarenakan adanya pandemi COVID-19 yang menyebabkan berkurangnya responden atau yang menggunakan layanan PTSP pada tahun tersebut. Kemudian, pada tahun 2021 IKM sedikit menurun menjadi 91,92%. Di tahun 2022, IKM mengalami peningkatan menjadi

93,75%. Dikarenakan di tahun ini juga PTSP Mandiri mulai diresmikan sehingga dapat meningkatkan pelayanan di Pengadilan Tinggi Bandung, peningkatan ini dapat mencerminkan komitmen pengadilan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memenuhi harapan masyarakat.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Mandiri bukan sekadar sebuah inovasi administratif, tetapi merupakan tonggak penting dalam mengarahkan pelayanan publik lebih memfokuskan pada aspek efisiensi, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Melalui integrasi layanan dan penyederhanaan proses, PTSP Mandiri menjadi perwujudan nyata dari usaha pemerintah dalam pemberian pengalaman pelayanan yang lebih optimal untuk masyarakat. Pemahaman yang lebih terperinci dalam pengembangan, tantangan, dan pencapaian program ini menjadi landasan bagi penelitian dan evaluasi yang mendetail, sehingga kita dapat terus menggali potensi perbaikan dan peningkatan. Dengan demikian, diharapkan PTSP Mandiri dapat terus berkembang dan memberikan dampak positif yang signifikan bagi efektivitas dan efisiensi tata kelola pelayanan publik di masa depan.

Berdasarkan latar belakang permasalahan, peneliti memiliki ketertarikan dalam meneliti bagaimana program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Mandiri yang dilakukan oleh Pengadilan Tinggi Bandung mempengaruhi kualitas layanan publik yang ada. Maka dari itu, judul yang diambil oleh peneliti adalah **“Pengaruh Program PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Mandiri Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Pengadilan Tinggi Bandung”**.

## **B. Rumusan Masalah Penelitian**

Berikut beberapa rumusan permasalahan di usung oleh peneliti dalam melakukan penelitian yang didasari latar belakang permasalahan hingga pengidentifikasian masalah yang sudah dijelaskan, sebagai berikut:

- 1) Seberapa besar sumbangan efektif (SE) pada dimensi Produktivitas dalam pengaruh program PTSP Mandiri terhadap kualitas pelayanan publik di Pengadilan Tinggi Bandung?
- 2) Seberapa besar sumbangan efektif (SE) pada dimensi Efisiensi dalam pengaruh program PTSP Mandiri terhadap kualitas pelayanan publik di Pengadilan Tinggi Bandung?
- 3) Seberapa besar sumbangan efektif (SE) pada dimensi Kepuasan dalam pengaruh program PTSP Mandiri terhadap kualitas pelayanan publik di Pengadilan Tinggi Bandung?
- 4) Seberapa besar sumbangan efektif (SE) pada dimensi Adaptasi dalam pengaruh program PTSP Mandiri terhadap kualitas pelayanan publik di Pengadilan Tinggi Bandung?
- 5) Seberapa besar sumbangan efektif (SE) pada dimensi Perkembangan dalam pengaruh program PTSP Mandiri terhadap kualitas pelayanan publik di Pengadilan Tinggi Bandung?

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN GUNUNG DJATI  
BANDUNG

## **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian yang dilakukan bertujuan untuk memperoleh beberapa hasil, yaitu:

- 1) Untuk mengetahui seberapa besar sumbangan efektif (SE) pada dimensi Produktivitas dalam pengaruh program PTSP Mandiri terhadap kualitas pelayanan publik di Pengadilan Tinggi Bandung.
- 2) Untuk mengetahui seberapa besar sumbangan efektif (SE) pada dimensi Efisiensi dalam pengaruh program PTSP Mandiri terhadap kualitas pelayanan publik di Pengadilan Tinggi Bandung.

- 3) Untuk mengetahui seberapa besar sumbangan efektif (SE) pada dimensi Kepuasan dalam pengaruh program PTSP Mandiri terhadap kualitas pelayanan publik di Pengadilan Tinggi Bandung.
- 4) Untuk mengetahui seberapa besar sumbangan efektif (SE) pada dimensi Adaptasi dalam pengaruh program PTSP Mandiri terhadap kualitas pelayanan publik di Pengadilan Tinggi Bandung.
- 5) Untuk mengetahui seberapa besar sumbangan efektif (SE) pada dimensi Perkembangan dalam pengaruh program PTSP Mandiri terhadap kualitas pelayanan publik di Pengadilan Tinggi Bandung.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini nantinya diharapkan mampu menghasilkan pemahaman lebih untuk digunakan sebagai panduan terkait dengan kualitas layanan untuk meningkatkan efektivitas dalam PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Mandiri.

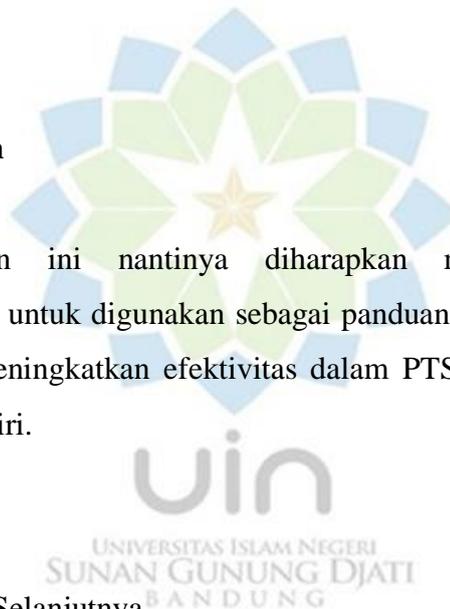
##### **2. Manfaat Praktis**

###### **1) Bagi Peneliti Selanjutnya**

Penelitian ini memiliki fungsi agar dapat mendorong penelitian lebih lanjut dalam meningkatkan pembelajaran sebagai acuan untuk perbandingan serta sumber rujukan terkait peningkatan kualitas pelayanan publik melalui PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Mandiri.

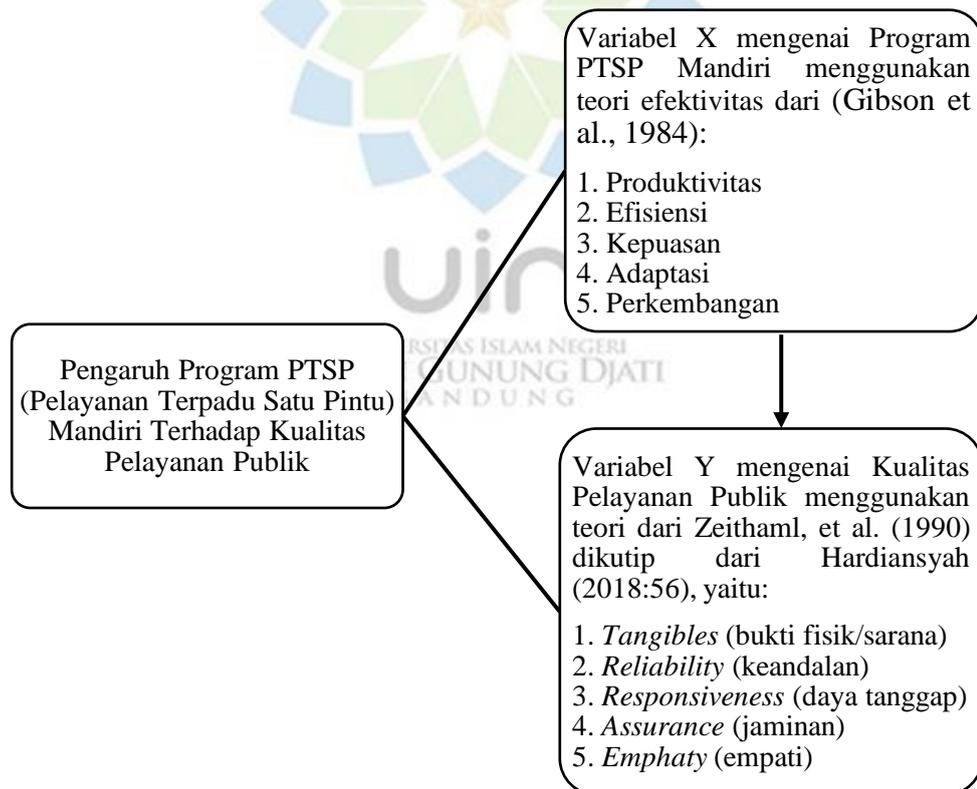
###### **2) Bagi Instansi**

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat serta berfungsi untuk tinjauan kritis atau evaluasi bagi instansi yang memiliki keterkaitan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan pada ranah PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Mandiri.



## E. Kerangka Pemikiran

Sehubungan dengan inovasi pelayanan publik, salah satu produk inovasi dari pelayanan publik adalah adanya program PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu), inovasi PTSP sudah diimplementasikan di sebagian kota besar. Inovasi di instansi Pengadilan Tinggi Bandung terhadap program PTSP yaitu berkembang menjadi program PTSP Mandiri. PTSP Mandiri hadir sebagai alat untuk mempermudah kegiatan pelayanan kepada masyarakat dalam mencapai indikator efisiensi dan efektivitas. Melalui PTSP Mandiri, identitas, kepentingan, dan segala proses serta langkah yang diterapkan tercatat atau tersimpan pada sebuah sistem, terobosan lainnya adalah para pengguna layanan tidak harus bertatap muka secara langsung dengan petugas PTSP Mandiri. Hal ini bukan lain bertujuan untuk dapat memberikan pelayanan yang responsif hingga akurat dapat dirasakan bagi masyarakat.



Gambar 1.2 Skema Kerangka Pemikiran

Sumber: Data diolah Peneliti (2023)

Kerangka berpikir variabel X, yang mencakup program PTSP Mandiri, dalam penelitian ini menjadi landasan konseptual yang kritis untuk memahami pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan publik di Pengadilan Tinggi Bandung. Program PTSP Mandiri sebagai variabel independen diartikan sebagai suatu inisiatif strategis yang memiliki dimensi-dimensi esensial, yang mencakup beberapa dimensi didasari oleh teori efektivitas dari (Gibson et al., 1984) seperti: Produktivitas, Efisiensi, Kepuasan, Adaptasi, dan Perkembangan. Sedangkan untuk variabel Y, yang mencakup kualitas pelayanan publik menjadi variabel dependen.

Kualitas pelayanan publik mengaplikasikan teori milik Zeithaml, et al. (1990) dikutip dari (Hardiyansyah, 2018), yaitu:

- 1) *Tangibles*, dimensi ini mencakup aspek fisik dan tampilan dari layanan yang diberikan. Dalam konteks Pengadilan Tinggi Bandung, *tangibles* dapat mencakup kebersihan, keteraturan, dan kondisi fisik dari fasilitas yang digunakan dalam proses pelayanan.
- 2) *Reliability*, kualitas pelayanan diukur dari segi kehandalan, yaitu tingkat kemampuan dalam pemberian pelayanan akurat dan konsisten. Dalam hal ini, kehandalan layanan Pengadilan Tinggi Bandung dapat tercermin dari ketepatan waktu dalam memberikan keputusan, kejelasan prosedur, dan akurasi informasi.
- 3) *Responsiveness*, menilai sejauh mana pemberian pelayanan oleh lembaga secara tepat dan responsif bagi pemenuhan kebutuhan masyarakat. Dalam konteks pengadilan, hal ini mencakup kecepatan dalam menanggapi pertanyaan atau permohonan, serta fleksibilitas dalam menangani kebutuhan mendesak.
- 4) *Assurance*, berkaitan dengan kemampuan lembaga memberikan rasa kepercayaan dan keyakinan kepada masyarakat. Dalam konteks Pengadilan Tinggi Bandung, aspek ini dapat melibatkan kualitas pengaturan dan penjelasan hukum, kejelasan prosedur, dan kompetensi petugas.

- 5) *Empathy*, mengukur kemampuan lembaga untuk memahami dan merespons perasaan masyarakat. Dalam konteks pengadilan, *empathy* dapat tercermin dari sikap penuh perhatian dan pengertian dari petugas terhadap kebutuhan atau masalah yang dihadapi oleh masyarakat.

Peneliti memilih teori efektivitas dari Gibson dikarenakan dapat memberikan pemahaman mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas dalam suatu organisasi, termasuk produktivitas, efisiensi, kepuasan, adaptasi, dan perkembangan. Teori ini sangat relevan untuk menilai bagaimana program PTSP Mandiri dapat mempengaruhi kinerja dan efektivitas pelayanan publik di Pengadilan Tinggi Bandung. Selanjutnya teori kualitas pelayanan publik dari Zeithaml, dkk. teori ini menekankan pentingnya perspektif pengguna dalam menilai kualitas pelayanan. Hal ini membantu penelitian untuk fokus pada pengalaman dan kepuasan pengguna layanan PTSP Mandiri, yang merupakan aspek penting dalam mengevaluasi keberhasilan program.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa menggunakan teori efektivitas dari Gibson dapat membantu peneliti dalam menilai aspek-aspek yang mempengaruhi kinerja program PTSP Mandiri, sementara teori kualitas pelayanan dari Zeithaml membantu menilai kualitas layanan dari perspektif pengguna. Kombinasi kedua teori ini memungkinkan penelitian untuk memberikan evaluasi yang komprehensif dan mendalam terhadap pengaruh PTSP Mandiri terhadap kualitas pelayanan publik di Pengadilan Tinggi Bandung.

## F. Hipotesis

Terdapat beberapa hipotesis yang dapat peneliti rumuskan sebagai berikut:

$H_0$  = Tidak terdapat pengaruh program PTSP Mandiri terhadap kualitas pelayanan publik di Pengadilan Tinggi Bandung.

$H_a$  = Terdapat pengaruh program PTSP Mandiri terhadap kualitas pelayanan publik di Pengadilan Tinggi Bandung.

