



## Analisis Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Penanganan Perkara Perdata di Pengadilan Negeri Padang Panjang

Muhammad Ikhsan Al-Jufri

Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin

Email: [ikhsanaljufri9@gmail.com](mailto:ikhsanaljufri9@gmail.com)

### **Abstract**

*This study aims to analyze the implementation of the One-Stop Integrated Service (Pelayanan Terpadu Satu Pintu/PTSP) in handling civil cases at the Padang Panjang District Court and to assess its effectiveness in realizing public service principles of transparency, accountability, and efficiency. The research employs a normative-empirical legal approach, examining relevant legal frameworks, court decrees, and field observations of service practices. The findings indicate that the implementation of PTSP has improved service quality through an integrated administrative system that accelerates case handling and clarifies staff responsibilities. Nevertheless, several challenges remain, including limited human resource capacity, adaptation to digital systems, and bureaucratic culture that hinders the full realization of digital public services. Strengthening personnel training and technological infrastructure is essential to achieve comprehensive good governance in judicial services.*

**Keywords:** One-Stop Integrated Service, District Court, Public Service

### **Abstrak**

*Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam penanganan perkara perdata di Pengadilan Negeri Padang Panjang serta menilai efektivitasnya dalam mewujudkan prinsip pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan efisien. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan hukum normatif-empiris, dengan menelaah peraturan perundang-undangan, keputusan pengadilan, serta observasi terhadap praktik pelayanan di lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan PTSP telah meningkatkan kualitas layanan melalui sistem administrasi terintegrasi yang mempercepat proses pelayanan dan memperjelas tanggung jawab petugas. Namun demikian, masih terdapat kendala dalam hal kapasitas sumber daya manusia, adaptasi terhadap teknologi, serta budaya birokratis yang belum sepenuhnya mendukung pelayanan berbasis digital. Diperlukan optimalisasi pelatihan aparatur dan peningkatan infrastruktur teknologi agar prinsip good governance dalam pelayanan peradilan dapat tercapai secara menyeluruh.*

**Kata kunci:** Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Pengadilan Negeri, Pelayanan Publik

## A. PENDAHULUAN

Perubahan sistem pelayanan publik dalam lembaga peradilan merupakan bagian penting dari upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) di Indonesia. Terdapat tiga aspek yang merupakan jenis pelayanan publik, yaitu pelayanan barang, jasa, dan administratif. Wujud pelayanan administratif sendiri berbentuk dari berbagai pelayanan perizinan, baik yang bersifat perizinan maupun non perizinan. Pelayanan perizinan merupakan aspek penting dalam pelayanan publik, dimana pelayanan perizinan merupakan segala bentuk tindakan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat yang bersifat legalitas atau melegalkan kepemilikan, hak, keberadaan, dan kegiatan individu atau organisasi.<sup>1</sup> Pengadilan sebagai salah satu institusi yang memberikan layanan publik memiliki tanggung jawab besar untuk menjamin hak masyarakat dalam memperoleh keadilan yang cepat, sederhana, dan berbiaya ringan sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman. Dalam konteks ini, pelayanan pada bidang perkara perdata menjadi salah satu fokus penting karena berkaitan langsung dengan hak-hak keperdataan masyarakat seperti sengketa perjanjian, waris, dan hak kepemilikan. Namun, masih sering dijumpai keluhan masyarakat terhadap lambannya proses pelayanan, kurangnya transparansi biaya, hingga minimnya informasi yang tersedia bagi pencari keadilan.

Sebagai upaya untuk mengatasi persoalan tersebut, Mahkamah Agung menginstruksikan seluruh pengadilan negeri untuk menerapkan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang diatur dalam Peraturan Mahkamah Agung (Perma) Nomor 1 Tahun 2019 tentang Administrasi Perkara dan Persidangan di Pengadilan Secara Elektronik. Implementasi PTSP di Pengadilan Negeri Padang Panjang dituangkan secara konkret dalam Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Padang Panjang Nomor W3.U10/72/KOT/SK/II/2023 tentang Pedoman Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) serta Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Padang Panjang Nomor W3.U10/62/KOT/SK/III/2022 tentang Standar Pelayanan Peradilan. Melalui kebijakan

---

<sup>1</sup> Mudriyanti, M., Salim, M., & Anggarawati, S. "Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Rangka Peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial/Tindak Pidana Korupsi Bengkulu Kelas IA." Manager Review, Universitas Bengkulu, 2021. 2

ini, setiap bentuk pelayanan perkara – mulai dari pendaftaran, pembayaran biaya perkara, hingga pengambilan putusan – dilakukan melalui satu sistem terpadu yang diawasi secara langsung oleh petugas pelayanan.

Kebijakan ini sejalan dengan prinsip-prinsip pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yaitu prinsip transparansi, akuntabilitas, efisiensi, keadilan, dan partisipasi. Dalam konteks perkara perdata, penerapan asas-asas tersebut menjadi penting untuk memastikan hak-hak masyarakat tidak dirugikan akibat birokrasi yang panjang atau praktik maladministrasi. Namun, pelaksanaan standar pelayanan di pengadilan juga perlu dianalisis secara empiris untuk menilai apakah penerapannya sudah berjalan efektif dan sesuai dengan prinsip pelayanan publik yang ideal.

Penelitian-penelitian terdahulu telah menyoroti pentingnya penerapan pelayanan publik di lembaga peradilan. Misalnya, studi oleh Endri, Novian., Effed Darta Hadi., & Yessy Elita (2023) dalam Student Journal of Business and Management menemukan bahwa penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Negeri Bengkulu mampu meningkatkan kualitas layanan publik dan kepuasan masyarakat secara signifikan. Namun demikian, penelitian tersebut juga menunjukkan adanya gap negatif pada beberapa indikator pelayanan seperti kenyamanan ruang pelayanan, kedisiplinan petugas, dan penerapan prinsip 3S (senyum, salam, sapa), yang menunjukkan perlunya peningkatan kapasitas SDM dan fasilitas pelayanan untuk mencapai standar pelayanan prima secara menyeluruh.<sup>2</sup> Sementara itu, Katharina (2020) dalam buku Pelayanan Publik dan Pemerintahan Digital Indonesia menjelaskan bahwa pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi tantangan serius, terutama pada aspek kualitas sumber daya manusia aparatur dan budaya birokratis yang belum sepenuhnya mendukung transformasi digital. Meskipun inovasi seperti Mal Pelayanan Publik dan sistem pelayanan daring mulai berkembang di berbagai daerah, perubahan budaya organisasi dan partisipasi masyarakat masih menjadi faktor penting yang perlu diperkuat agar

---

<sup>2</sup> Endri, N., Hadi, E. D., & Elita, Y. Analisis Kualitas Pelayanan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pengadilan Negeri Bengkulu. Student Journal of Business and Management, Universitas Bengkulu, 2023.

pelayanan publik dapat berjalan lebih efektif dan transparan.<sup>3</sup> Di sisi lain, Jabbra dan Dwivedi (1989) dalam buku Birokrasi Pelayanan Publik menjelaskan bahwa kinerja birokrasi pemerintah hanya dapat optimal jika ditopang oleh sistem akuntabilitas yang kuat. Mereka membagi akuntabilitas ke dalam lima bentuk, yakni akuntabilitas administratif, legal, politik, profesional, dan moral. Akuntabilitas administratif menekankan pentingnya hubungan hierarkis yang jelas antara atasan dan bawahan untuk memastikan kepatuhan terhadap peraturan. Sementara itu, akuntabilitas profesional dan moral berperan dalam menjaga integritas aparatur agar tetap berorientasi pada kepentingan publik, bukan kepentingan pribadi. Pandangan ini menunjukkan bahwa penguatan standar akuntabilitas dan evaluasi kinerja dalam birokrasi, termasuk pada lembaga peradilan, menjadi langkah fundamental untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang transparan dan akuntabel.<sup>4</sup>

Berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang berfokus pada pengadilan besar di kota-kota utama, penelitian ini mengambil fokus pada Pengadilan Negeri Padang Panjang, sebuah lembaga peradilan tingkat pertama di daerah dengan cakupan masyarakat yang lebih kecil namun heterogen. Hal ini penting karena konteks sosial dan sumber daya yang berbeda dapat memengaruhi efektivitas penerapan standar pelayanan publik. Gap analysis yang diangkat dalam penelitian ini terletak pada kurangnya kajian empiris yang mendalam bagaimana prinsip-prinsip pelayanan publik diterapkan dalam praktik pelayanan perkara perdata di tingkat pengadilan daerah, khususnya di luar kota besar.

Dengan demikian, urgensi penelitian ini terletak pada perlunya memahami sejauh mana implementasi asas pelayanan publik di PN Padang Panjang mampu menjamin hak-hak keperdataan masyarakat serta mendorong terciptanya peradilan yang transparan dan akuntabel. Penelitian ini juga bertujuan untuk menilai efektivitas standar pelayanan yang telah ditetapkan melalui dua keputusan ketua pengadilan serta memberikan rekomendasi perbaikan dalam tata kelola layanan perkara perdata.

---

<sup>3</sup> Katharina, R. (Ed.). *Pelayanan Publik dan Pemerintahan Digital Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2020.

<sup>4</sup> Jabbra, J. G., & Dwivedi, O. P. *Birokrasi Pelayanan Publik*. Dalam Tim DPR RI (Ed.), *Birokrasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Sekretariat Jenderal DPR RI, 2020, hlm. 191–193.

Kebaruan (novelty) dari penelitian ini terletak pada pendekatan analisis yang menggabungkan aspek hukum normatif (berdasarkan regulasi dan asas pelayanan publik) dengan pendekatan empiris terhadap praktik pelayanan di pengadilan tingkat daerah. Dengan demikian, artikel ini diharapkan dapat memberikan kontribusi keilmuan dalam pengembangan studi hukum perdata, khususnya terkait pelaksanaan pelayanan publik di lembaga peradilan, serta menjadi bahan evaluasi bagi lembaga peradilan lain dalam memperkuat kualitas layanan hukum di Indonesia.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif dan empiris, di mana pendekatan normatif berfokus pada analisis terhadap regulasi dan dokumen hukum yang relevan, sedangkan pendekatan empiris digunakan untuk memperoleh data lapangan guna melihat implementasi hukum dalam praktik. Kombinasi kedua metode ini diharapkan mampu memberikan hasil penelitian yang lebih akurat dan komprehensif sebagaimana dijelaskan oleh Wiraguna (2025:67) bahwa “kombinasi pendekatan normatif dan empiris dapat memberikan hasil penelitian yang lebih valid dalam memahami permasalahan hukum yang ada.”<sup>5</sup>

Sumber bahan hukum terdiri dari bahan hukum primer – seperti Undang-Undang, Peraturan Mahkamah Agung, Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Padang Panjang (SK PTSP dan Standar Pelayanan) – serta bahan hukum sekunder berupa buku, jurnal, artikel, hasil penelitian terdahulu, dan literatur terkait pelayanan publik dan administrasi peradilan. Data empiris dikumpulkan dengan teknik studi dokumen terhadap kebijakan pengadilan dan laporan resmi; serta melalui wawancara semi-terstruktur dengan petugas PTSP dan pengguna layanan perkara perdata sebagai informan – untuk memperoleh gambaran praktik di lapangan.

Analisis bahan hukum dilakukan secara kualitatif: penafsiran norma, sistematisasi regulasi, evaluasi kepatuhan terhadap prinsip-prinsip pelayanan publik (transparansi, akuntabilitas, efisiensi). Sedangkan analisis data lapangan menggunakan analisis konten dari hasil wawancara dan dokumen pelayanan, serta triangulasi dengan

---

<sup>5</sup> Sidi Ahyar Wiraguna, Eksplorasi Metode Penelitian Dengan Pendekatan Normatif dan Empiris Dalam Penelitian Hukum di Indonesia, Lex Jurnalica, Vol. 22, No. 1 (April 2025), hlm. 67.

hasil dokumen hukum untuk memastikan validitas temuan. Metode analisis menggunakan pola berpikir deduktif – mulai dari kerangka teori umum ke situasi spesifik di PN Padang Panjang.

## **B. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Implementasi PTSP dalam Pelayanan Perkara Perdata di Pengadilan Negeri Padang Panjang**

Syam dkk. (2023) menjelaskan bahwa penerapan kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Negeri Sengkang tidak hanya berfungsi menyederhanakan alur birokrasi, tetapi juga memperkuat Public Service Motivation (PSM) aparatur dalam memberikan pelayanan publik. Penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan pelaksanaan PTSP bergantung pada tiga dimensi utama PSM, yaitu altruism, norm-based, dan affective commitment, yang berperan penting dalam membangun budaya kerja yang responsif, berintegritas, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Negeri Padang Panjang telah diatur melalui Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Padang Panjang Nomor W3.U10/62/KOT/SK/III/2022 tentang Standar Pelayanan serta Keputusan Nomor W3.U10/72/KOT/SK/II/2023 tentang Pedoman Pelaksanaan PTSP. Berdasarkan hasil telaah dokumen dan wawancara dengan petugas PTSP, penerapan sistem pelayanan ini telah menyederhanakan proses administrasi perkara, mulai dari pendaftaran gugatan, pembayaran biaya perkara, hingga pengambilan salinan putusan.<sup>6</sup>

Dari sisi efisiensi, PTSP dinilai mampu memangkas waktu pelayanan rata-rata dari 3 hari menjadi 1 hari kerja untuk beberapa layanan dasar seperti pendaftaran perkara perdata. Hal ini selaras dengan temuan Endri, Hadi, dan Elita (2023) yang menegaskan bahwa PTSP meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan peradilan meskipun masih menghadapi kendala teknis dalam sistem informasi.

---

<sup>6</sup> Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Padang Panjang Nomor W3.U10/62/KOT/SK/III/2022 tentang Standar Pelayanan pada Pengadilan Negeri Padang Panjang.

Tabel 1. Efisiensi Waktu Layanan Sebelum dan Sesudah PTSP

Jenis Layanan	Sebelum PTSP (hari kerja)	Sesudah PTSP (hari kerja)	Persentase Percepatan
Pendaftaran perkara	3	1	66%
Pengambilan salinan putusan	5	2	60%
Konsultasi layanan	2	1	50%

Sumber: Data olahan hasil wawancara dan dokumen internal PN Padang Panjang, 2024.

Tabel tersebut memperlihatkan bahwa inovasi pelayanan melalui PTSP berdampak signifikan terhadap kecepatan layanan, meskipun peningkatan kualitas masih bergantung pada kesiapan SDM dan fasilitas teknologi.

## 2. Akuntabilitas dan Pengawasan Layanan PTSP

Pelaksanaan PTSP juga menuntut adanya akuntabilitas pelayanan publik yang jelas. Mengacu pada konsep Jabbra dan Dwivedi (1989) dalam buku Birokrasi Pelayanan Publik, akuntabilitas publik mencakup lima dimensi utama: administratif, legal, politik, profesional, dan moral. Hasil analisis menunjukkan bahwa dimensi administratif dan legal telah diimplementasikan melalui sistem pelaporan dan evaluasi triwulan kepada Pengadilan Tinggi Padang. Namun, aspek profesional dan moral masih menghadapi tantangan berupa keterbatasan pelatihan petugas serta rendahnya partisipasi masyarakat dalam memberikan umpan balik terhadap kualitas layanan.

Sejalan dengan pandangan Katharina (2020) dalam Pelayanan Publik dan Pemerintahan Digital Indonesia, transformasi pelayanan publik tidak hanya bergantung pada kebijakan struktural, tetapi juga pada perubahan budaya birokrasi dan kesiapan aparatur menghadapi era digital.

Dengan demikian, pelaksanaan PTSP di Pengadilan Negeri Padang Panjang secara umum telah memenuhi prinsip efisiensi dan transparansi, tetapi masih memerlukan penguatan pada dimensi akuntabilitas dan partisipasi publik agar prinsip pelayanan publik yang baik (good governance) dapat terwujud secara menyeluruh.

## 2. Hambatan dan Upaya Perbaikan Penerapan PTSP

Hambatan utama penerapan PTSP di PN Padang Panjang terletak pada keterbatasan infrastruktur teknologi, kurangnya pelatihan SDM, serta resistensi terhadap perubahan budaya kerja. Syam dkk. (2023) menegaskan bahwa efektivitas PTSP juga sangat bergantung pada Public Service Motivation (PSM), khususnya komitmen afektif dan nilai altruistik aparatur. Upaya perbaikan dilakukan melalui pelatihan berkelanjutan, digitalisasi dokumen, serta penerapan sistem pengawasan daring melalui SIWAS Mahkamah Agung. Optimalisasi kolaborasi antara aparatur dan masyarakat pencari keadilan diharapkan dapat meningkatkan transparansi, mempercepat layanan, dan memperkuat kepercayaan publik terhadap lembaga peradilan.

### C. PENUTUP

Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Negeri Padang Panjang telah berjalan sesuai dengan pedoman dan standar pelayanan yang ditetapkan Mahkamah Agung. Penerapan sistem ini terbukti meningkatkan efisiensi waktu pelayanan, memperjelas alur administrasi, dan memperkuat transparansi dalam proses perkara perdata.

Dari sisi akuntabilitas, pelaksanaan PTSP telah menunjukkan kemajuan melalui penerapan laporan evaluasi berkala dan pemanfaatan sistem digital dalam monitoring kinerja. Namun demikian, akuntabilitas profesional dan moral masih perlu diperkuat melalui pelatihan petugas dan peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengawasan.

Adapun hambatan utama terletak pada keterbatasan sumber daya manusia dan infrastruktur teknologi. Oleh karena itu, diperlukan dukungan berkelanjutan dari Mahkamah Agung dan pemerintah daerah dalam bentuk pelatihan aparatur, peningkatan sarana digital, serta penyempurnaan mekanisme evaluasi agar prinsip pelayanan publik yang efektif dan berkeadilan dapat terwujud sepenuhnya.

### DAFTAR PUSTAKA / DAFTAR REFERENSI

#### Buku:

- Jabbar, J. G., & Dwivedi, O. P. (1989). Birokrasi Pelayanan Publik. Dalam Tim DPR RI (Ed.), *Birokrasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Sekretariat Jenderal DPR RI, 2020.
- Katharina, R. (Ed.). *Pelayanan Publik dan Pemerintahan Digital Indonesia*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2020.

**Jurnal:**

Endri, Novian., Effed Darta Hadi., & Yessy Elita. Analisis Kualitas Pelayanan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pengadilan Negeri Bengkulu. Student Journal of Business and Management. Program Studi Magister Manajemen, Universitas Bengkulu, 2023.

Mudriyanti, M., Salim, M., & Anggarawati, S. "Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Rangka Peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial/Tindak Pidana Korupsi Bengkulu Kelas IA." Manager Review, Universitas Bengkulu, 2021.

Syam, Herdi, Syamsiar, Asmanurhidayani, dan Yuniarni. Analisis Public Service Motivation (PSM) pada Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pengadilan Negeri Sengkang. Jurnal Desentralisasi dan Kebijakan Publik (JDKP), Vol. 4 No. 2 (September 2023): 86–99. <https://doi.org/10.30656/jdkp.v4i2.6474>

Wiraguna, Sidi Ahyar. "Eksplorasi Metode Penelitian Dengan Pendekatan Normatif dan Empiris Dalam Penelitian Hukum di Indonesia." Lex Jurnalica, Vol. 22, No. 1, April 2025.

**Perundang-undangan:**

Pengadilan Negeri Padang Panjang. Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Padang Panjang Nomor W3.U10/62/KOT/SK/III/2022 tentang Standar Pelayanan pada Pengadilan Negeri Padang Panjang. Padang Panjang: Pengadilan Negeri Padang Panjang, 2022.