

Volume (8) No. (1) (114-128) 2025

ISSN: 2599-1191

<https://journal.usimar.ac.id/index.php/jsh/index>

PERAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DALAM MEWUJUDKAN TRANSPARANSI DAN AKUNTABILITAS DI PENGADILAN AGAMA MAKASSAR KELAS 1A

Haeril mujahidin¹, Amriati²

Universitas Sains Islam Alkawaddah warrohman

Email : Haerimujahidin@gmail.com, rhyaamriaty@yahoo.com

Abstract

This study aims to analyze the role of the One-Stop Integrated Service (PTSP) in realizing transparency and accountability at the Makassar Class 1A Religious Court. PTSP is part of the bureaucratic reform effort aimed at increasing efficiency, information openness, and accountability in public services, especially in the justice sector. Using a descriptive qualitative approach, data were collected through interviews, observations, and documentation studies, and analyzed thematically. The results of the study indicate that the implementation of PTSP has had a positive impact on service quality, with increased access to real-time case information, clarity of procedures and costs, and strengthening of the monitoring and evaluation system. However, challenges such as the digital literacy gap, limited technological infrastructure, and internal resistance still need to be overcome. PTSP at the Makassar Class 1A Religious Court has been proven to support the principles of good governance and New Public Management, and can be used as a model for other courts in building more transparent, accountable, and responsive services.

Keywords: *PTSP, transparency, accountability, judicial services, good governance.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam mewujudkan transparansi dan akuntabilitas di Pengadilan Agama Makassar Kelas 1A. PTSP merupakan bagian dari upaya reformasi birokrasi yang ditujukan untuk meningkatkan efisiensi, keterbukaan informasi, serta pertanggungjawaban dalam pelayanan publik, khususnya di sektor peradilan. Menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi, serta dianalisis secara tematik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi PTSP telah memberikan dampak positif terhadap

kualitas layanan, dengan peningkatan akses informasi perkara secara real-time, kejelasan prosedur dan biaya, serta penguatan sistem monitoring dan evaluasi. Namun demikian, tantangan seperti kesenjangan literasi digital, keterbatasan infrastruktur teknologi, dan resistensi internal masih perlu diatasi. PTSP di Pengadilan Agama Makassar Kelas 1A terbukti mendukung prinsip good governance dan New Public Management, serta dapat dijadikan model percontohan bagi pengadilan lainnya dalam membangun layanan yang lebih transparan, akuntabel, dan responsif.

Kata kunci: PTSP, transparansi, akuntabilitas, pelayanan peradilan, tata kelola pemerintahan yang baik.

PENDAHULUAN

Reformasi birokrasi di Indonesia telah mengalami perkembangan signifikan sejak era reformasi dimulai, dengan fokus utama pada peningkatan kualitas pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan efisien¹. Dalam konteks peradilan, transformasi ini menjadi semakin penting mengingat peran strategis lembaga peradilan sebagai pilar penegakan hukum dan keadilan bagi masyarakat. Pengadilan Agama, sebagai salah satu lingkungan peradilan di bawah Mahkamah Agung Republik Indonesia, memiliki tanggung jawab khusus dalam memberikan pelayanan hukum kepada masyarakat Muslim Indonesia, khususnya dalam perkara perdata yang berkaitan dengan hukum Islam.²

Konsep Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) telah menjadi paradigma baru dalam reformasi pelayanan publik di Indonesia³. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) didefinisikan sebagai penyelenggaraan pelayanan publik yang diintegrasikan dalam satu kesatuan proses, dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu⁴. Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam lingkungan peradilan bertujuan untuk menyederhanakan proses pelayanan, mengurangi biaya dan waktu, serta meningkatkan kepuasan pengguna layanan⁵.

¹ Kairupan, J. K. (2015). *Pengaruh Reformasi Birokrasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara*. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(35).

² Nasution, B. J. (2016). *Kedudukan Pengadilan Agama dalam Sistem Ketatanegaraan Republik Indonesia*. *Jurnal Konstitusi*, 13(3), 509–531.

³ Yuliana, S., & Rachmawati, N. (2019). *Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Pemerintah Daerah*. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(1), 56-66.

⁴ Ari, R. P., & Wibowo, A. (2019). *Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Semarang*. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(3), 231-242.

⁵ Nurhadi, D., & Santoso, B. (2020). *Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Agama: Upaya Penyederhanaan Proses dan Peningkatan Kepuasan Pengguna Layanan*. *Jurnal Ilmu Hukum dan Peradilan*, 9(2), 112-123.

Transparansi dan akuntabilitas merupakan dua prinsip fundamental dalam tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*)⁶. Transparansi mengacu pada keterbukaan informasi publik yang memungkinkan masyarakat untuk mengakses, memahami, dan memantau proses pengambilan keputusan serta kinerja institusi publik. Sementara itu, akuntabilitas merujuk pada kewajiban institusi publik untuk mempertanggungjawabkan tindakan dan keputusannya kepada masyarakat. Dalam konteks peradilan, kedua prinsip ini menjadi esensial untuk menjaga integritas dan kredibilitas sistem peradilan di mata masyarakat.⁷

Pengadilan Agama Makassar Kelas 1A, sebagai salah satu pengadilan agama dengan wilayah yurisdiksi yang luas dan volume perkara yang tinggi, menghadapi tantangan kompleks dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Data statistik menunjukkan bahwa volume perkara di pengadilan agama secara nasional mengalami peningkatan signifikan dalam lima tahun terakhir, dengan rata-rata pertumbuhan sekitar 8-12% per tahun⁸. Kondisi ini menuntut adanya inovasi dalam sistem pelayanan untuk memastikan akses keadilan yang mudah, cepat, dan terjangkau bagi masyarakat.⁹

Namun demikian, kajian khusus mengenai implementasi PTSP dalam lingkungan peradilan, khususnya pengadilan agama, masih relatif terbatas¹⁰. Sebagian besar penelitian terdahulu lebih fokus pada aspek teknis operasional PTSP di instansi pemerintah umum, dengan kurang memperhatikan karakteristik khusus dan kompleksitas pelayanan peradilan¹¹. Karakteristik unik pelayanan peradilan yang melibatkan aspek hukum, prosedural, dan keadilan memerlukan pendekatan khusus dalam implementasi PTSP¹². Oleh karena itu, implementasi PTSP di pengadilan tidak hanya berkaitan dengan efisiensi administratif, tetapi juga harus memastikan bahwa kualitas keadilan tidak terganggu.¹³

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara komprehensif peran PTSP dalam mewujudkan transparansi dan akuntabilitas di Pengadilan Agama Makassar Kelas 1A. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan konsep Pelayanan terpadu satu pintu PTSP di lingkungan peradilan, sekaligus memberikan rekomendasi praktis untuk peningkatan kualitas pelayanan peradilan di Indonesia¹⁴. Selain itu, pentingnya penelitian ini juga

⁶ Rahman, A., & Nugroho, S. (2020). *Transparansi dan Akuntabilitas dalam Pemerintahan Daerah di Indonesia*. Jurnal Manajemen Publik, 5(3), 120-130.

⁷ Pratama, A., & Wijaya, R. (2020). *Transparansi dan Akuntabilitas dalam Sistem Peradilan Indonesia*. Jurnal Hukum dan Pembangunan, 50(1), 67-79.

⁸ Amin, M., & Fahmi, A. (2021). *Analisis Peningkatan Volume Perkara di Pengadilan Agama di Indonesia*. Jurnal Hukum dan Peradilan, 10(1), 45-57.

⁹ Prasetyo, B., & Kusuma, A. (2020). *Inovasi Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Akses Keadilan di Lembaga Peradilan*. Jurnal Administrasi Publik, 8(1), 33-42.

¹⁰ Sari, N. M. (2019). *Keterbatasan Kajian Implementasi PTSP di Lingkungan Peradilan Agama*. Jurnal Administrasi Publik, 7(2), 120-128.

¹¹ Marzuki, P. M. (2017). *Penelitian Hukum: Suatu Tinjauan Filosofis, Teoretis, dan Metodologis*. Prenadamedia Group

¹² Soekanto, S., & Mamudji, S. (2018). *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*. Rajawali Pers.

¹³ Nasution, A. H. (2018). *Administrasi Peradilan dan Pelayanan Publik*. Kencana.

¹⁴ Marzuki, P. M. (2019). *Metodologi Penelitian Hukum: Teori dan Praktik*. Kencana.

didorong oleh komitmen pemerintah Indonesia terhadap pencapaian Sustainable Development Goals (SDGs), khususnya Goal 16 mengenai perdamaian, keadilan, dan kelembagaan yang kuat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk mengkaji peran Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam mewujudkan transparansi dan akuntabilitas di Pengadilan Agama Makassar Kelas 1A¹⁵. Lokasi penelitian ditentukan secara purposive, dengan informan yang dipilih melalui purposive dan snowball sampling, terdiri dari petugas PTSP, hakim, panitera, dan pengguna layanan. Teknik pengumpulan data meliputi observasi non-partisipatif, wawancara mendalam dengan panduan semi-terstruktur, serta studi dokumentasi terhadap dokumen resmi seperti SOP dan laporan tahunan. Validitas data dijamin melalui triangulasi sumber dan metode. Data dianalisis menggunakan analisis tematik, melalui tahap reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan secara induktif. Metode ini diharapkan dapat menggambarkan secara komprehensif implementasi PTSP serta kontribusinya terhadap transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan peradilan.¹⁶

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Agama Makassar Kelas 1A telah menunjukkan perkembangan signifikan sejak tahun 2020, sebagai bagian dari reformasi birokrasi dan modernisasi pelayanan yang diinisiasi oleh Mahkamah Agung Republik Indonesia.¹⁷ Berdasarkan data yang dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, PTSP di pengadilan ini telah menjadi langkah strategis dalam menjawab tuntutan masyarakat akan pelayanan yang lebih efisien dan transparan¹⁸.

Wawancara dengan Ketua Pengadilan Agama Makassar kelas 1A menunjukkan bahwa PTSP hadir sebagai respons terhadap kebutuhan masyarakat akan akses layanan yang mudah, cepat, dan terintegrasi.¹⁹ Sistem PTSP mengonsolidasikan berbagai layanan ke dalam satu pintu dengan dukungan teknologi informasi serta sistem evaluasi berkala.²⁰ Konsep ini sejalan dengan pendapat para ahli yang menekankan pentingnya integrasi proses, teknologi, dan sumber daya manusia untuk efektivitas pelayanan.²¹

Pelaksanaan di lapangan memperlihatkan bahwa fasilitas fisik dan digital telah mendukung jalannya layanan di front office, mulai dari sistem antrian elektronik hingga

¹⁵ Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta

¹⁶ Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.

¹⁷ Mahkamah Agung Republik Indonesia. (2020). *Buku Saku Reformasi Birokrasi Mahkamah Agung RI*. Jakarta: MA RI.

¹⁸ Sitompul, H. (2019). *Modernisasi Pelayanan Peradilan di Indonesia*. Rajawali Pers.

¹⁹ Soekanto, S. (2019). *Pelayanan Publik: Konsep dan Implementasi*. Rajawali Pers.

²⁰ Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

²¹ Sedarmayanti. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Refika Aditama

informasi digital dan petugas yang kompeten²². Dalam hal transparansi, Pelayanan terpadu satu pintu PTSP memungkinkan masyarakat untuk mengakses informasi perkara secara real-time, meningkatkan pemahaman prosedur, dan mengurangi ketidakpastian biaya melalui sistem biaya yang jelas dan otomatis. Survei menunjukkan peningkatan kepuasan masyarakat terkait keterbukaan informasi dan pelayanan.²³

Kontribusi Pelayanan terpadu satu pintu PTSP terhadap akuntabilitas juga terlihat jelas.²⁴ Sistem monitoring dan evaluasi memungkinkan identifikasi hambatan layanan secara cepat dan akurat, mendorong pengambilan keputusan yang lebih responsif. Akuntabilitas keuangan juga meningkat berkat pencatatan transaksi digital yang mempermudah proses audit.²⁵ Mekanisme pengaduan terintegrasi menjadikan pengadilan lebih terbuka dan bertanggung jawab terhadap masukan masyarakat.²⁶

Meski demikian, implementasi PTSP menghadapi beberapa tantangan. Kesenjangan literasi digital di kalangan pengguna layanan lansia serta keterbatasan infrastruktur TI masih menjadi kendala. Selain itu, resistensi perubahan dari sebagian pegawai senior memerlukan pendekatan manajemen perubahan yang tepat agar adaptasi terhadap sistem baru berjalan lebih mulus.²⁷

Secara umum, dampak implementasi PTSP terhadap kualitas pelayanan sangat positif. Rata-rata waktu layanan menurun drastis, dan jumlah perkara yang diselesaikan meningkat, mencerminkan efisiensi organisasi. Indeks Kepuasan Masyarakat pun menunjukkan peningkatan dari kategori “cukup” menjadi “baik”, yang menandakan keberhasilan PTSP dalam memperbaiki layanan dari berbagai aspek.²⁸

Faktor pendukung keberhasilan implementasi PTSP antara lain adalah komitmen pimpinan yang kuat, dukungan regulasi dari Mahkamah Agung, serta kualitas SDM yang mumpuni. Namun, hambatan seperti keterbatasan anggaran dan kompleksitas regulasi tetap perlu diatasi dengan strategi kebijakan yang tepat dan inovatif agar pengembangan sistem tidak terhambat.²⁹

Secara teoritis, temuan ini mendukung konsep good governance dan New Public Management dalam konteks pelayanan peradilan. Praktisnya, model PTSP di Pengadilan Agama Makassar Kelas 1A dapat dijadikan referensi untuk pengadilan lain di Indonesia. Strategi yang diusulkan, seperti literasi digital, peningkatan infrastruktur TI, dan integrasi

²² Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama.

²³ Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama.

²⁴ LAN-RI. (2012). *Pedoman Umum Reformasi Birokrasi*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.

²⁵ Mardiasmo. (2018). *Akuntansi Sektor Publik: Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi.

²⁶ Marzuki, P. M. (2019). *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik di Indonesia*. Jakarta: Prenadamedia Group.

²⁷ Nugroho, R. (2017). *Public Policy: Dinamika Kebijakan, Analisis Kebijakan, Manajemen Kebijakan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

²⁸ Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama.

²⁹ Nugroho, R. (2017). *Public Policy: Dinamika Kebijakan, Analisis Kebijakan, Manajemen Kebijakan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

teknologi lanjutan, diharapkan mampu mendorong peningkatan layanan publik yang lebih responsif, transparan, dan akuntabel di masa depan.³⁰

KESIMPULAN

Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Agama Makassar Kelas 1A merupakan langkah strategis dalam mendukung reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik di sektor peradilan. PTSP terbukti berperan signifikan dalam mewujudkan prinsip transparansi dan akuntabilitas, melalui penyederhanaan proses layanan, pemanfaatan teknologi informasi, serta sistem evaluasi yang berkelanjutan. Dari hasil penelitian, PTSP mampu meningkatkan akses masyarakat terhadap informasi perkara secara real-time, memperjelas prosedur dan biaya layanan, serta memperkuat akuntabilitas lembaga melalui sistem pelaporan dan pengawasan yang lebih terbuka dan terukur. Dampak positif lainnya mencakup efisiensi waktu penyelesaian perkara, peningkatan kepuasan masyarakat, serta penguatan integritas institusi peradilan. Namun, keberhasilan ini tidak lepas dari tantangan, seperti rendahnya literasi digital di kalangan pengguna tertentu, keterbatasan infrastruktur teknologi, dan resistensi dari sebagian pegawai. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan manajerial yang adaptif serta dukungan kebijakan dan anggaran yang berkelanjutan. Secara keseluruhan, PTSP di Pengadilan Agama Makassar Kelas 1A dapat dijadikan model percontohan bagi pengadilan lainnya dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih responsif, transparan, dan akuntabel. Temuan ini sekaligus memperkuat penerapan prinsip good governance dan pendekatan New Public Management dalam sistem pelayanan peradilan di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Kairupan, J. K. (2015). *Pengaruh Reformasi Birokrasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara*. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(35).
- Nasution, B. J. (2016). *Kedudukan Pengadilan Agama dalam Sistem Ketatanegaraan Republik Indonesia*. *Jurnal Konstitusi*, 13(3), 509–531.
- Yuliana, S., & Rachmawati, N. (2019). *Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Pemerintah Daerah*. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(1), 56-66.
- ari, R. P., & Wibowo, A. (2019). *Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Semarang*. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(3), 231-242.
- Nurhadi, D., & Santoso, B. (2020). *Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Agama: Upaya Penyederhanaan Proses dan Peningkatan Kepuasan Pengguna Layanan*. *Jurnal Ilmu Hukum dan Peradilan*, 9(2), 112-123.
- Rahman, A., & Nugroho, S. (2020). *Transparansi dan Akuntabilitas dalam Pemerintahan Daerah di Indonesia*. *Jurnal Manajemen Publik*, 5(3), 120-130.
- Pratama, A., & Wijaya, R. (2020). *Transparansi dan Akuntabilitas dalam Sistem Peradilan Indonesia*. *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, 50(1), 67-79.
- Amin, M., & Fahmi, A. (2021). *Analisis Peningkatan Volume Perkara di Pengadilan*

³⁰ Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. Reading, MA: Addison-Wesley.

- Agama di Indonesia*. Jurnal Hukum dan Peradilan, 10(1), 45-57.
- Prasetyo, B., & Kusuma, A. (2020). *Inovasi Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Akses Keadilan di Lembaga Peradilan*. Jurnal Administrasi Publik, 8(1), 33-42.
- Sari, N. M. (2019). *Keterbatasan Kajian Implementasi PTSP di Lingkungan Peradilan Agama*. Jurnal Administrasi Publik, 7(2), 120-128.
- Marzuki, P. M. (2017). *Penelitian Hukum: Suatu Tinjauan Filosofis, Teoretis, dan Metodologis*. Prenadamedia Group
- Soekanto, S., & Mamudji, S. (2018). *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*. Rajawali Pers.
- Nasution, A. H. (2018). *Administrasi Peradilan dan Pelayanan Publik*. Kencana.
- Marzuki, P. M. (2019). *Metodologi Penelitian Hukum: Teori dan Praktik*. Kencana.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Mahkamah Agung Republik Indonesia. (2020). *Buku Saku Reformasi Birokrasi Mahkamah Agung RI*. Jakarta: MA RI.
- Sitompul, H. (2019). *Modernisasi Pelayanan Peradilan di Indonesia*. Rajawali Pers.
- Soekanto, S. (2019). *Pelayanan Publik: Konsep dan Implementasi*. Rajawali Pers.
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Sedarmayanti. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Refika Aditama
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama.
- LAN-RI. (2012). *Pedoman Umum Reformasi Birokrasi*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Mardiasmo. (2018). *Akuntansi Sektor Publik: Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi.
- Marzuki, P. M. (2019). *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik di Indonesia*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Nugroho, R. (2017). *Public Policy: Dinamika Kebijakan, Analisis Kebijakan, Manajemen Kebijakan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama.
- Nugroho, R. (2017). *Public Policy: Dinamika Kebijakan, Analisis Kebijakan, Manajemen Kebijakan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. Reading, MA: Addison-Wesley.