

PTSP SEBAGAI KOMITMEN PENGADILAN AGAMA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Oleh : Mariyatul Qibtiyah, S.H.I.

(Hakim Pengadilan Agama Tabanan)

A. Latar Belakang

Pengadilan Agama sebagai salah satu penyelenggara kekuasaan kehakiman. Mempunyai tugas pokok menerima, memeriksa, memutus dan menyelesaikan perkara di tingkat pertama bagi masyarakat pencari keadilan. Berkewajiban untuk selalu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat pencari keadilan.

Sebelum adanya kewajiban untuk menerapkan PTSP. Kondisi pelayanan di pengadilan agama masih terdapat sekat-sekat yang memisahkan tiap-tiap ruangan pada bagian pelayanan kepaniteraan yang mengakibatkan masyarakat mondar-mandir mencari tempat yang dituju. Disamping itu, masyarakat pencari keadilan susah untuk berbicara secara langsung dan jelas dengan petugas pelayanan. Karena biasanya hanya tersedia ruang terbuka seukuran satu kepala. Hal ini membuat apa yang dikatakan oleh para pencari informasi atau pencari keadilan dan petugas kurang jelas didengar sehingga dirasakan tidak efektif dan efisien.

Selain itu masyarakat menganggap. Selama ini pelayanan di Pengadilan agama kurang transparan dan akuntabel dalam memberikan pelayanan hukum kepada masyarakat sehingga mengundang kritik dari pihak luar.

Merespon masalah tersebut, Secara ideal sebuah badan peradilan haruslah berorientasi pada pelayanan publik yang prima. Sebagai salah satu penjabaran visi badan peradilan yakni terwujudnya badan peradilan yang agung. Dan sejalan dengan agenda reformasi birokrasi berupa peningkatan pelayanan publik. Maka teretus pemikiran untuk melakukan terobosan atau inovasi dengan mengambil langkah strategis. Menerapkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (*One Gate Integrated Service*) yang transparan dan akuntabel sebagai salah satu solusi, yang meliputi semua urusan administrasi baik bidang teknis maupun nonteknis.

Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan agama sama sekali tidak mengurangi ketentuan tentang Pedoman Pelaksanaan Tugas dan Administrasi Pengadilan yang sudah diatur dalam Buku II. Tetapi, semata-mata dimaksudkan untuk lebih mengoptimalkan pelayanan publik. Sehingga dengan penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (*One Gate Integrated Service*), diharapkan membantu masyarakat

pencari keadilan untuk mendapatkan pelayanan peradilan yang prima yakni peradilan sederhana, murah, akuntabel, responsibility, transparan, efektif, efisien dan ekonomis.

Dengan sistem tersebut diharapkan pula pelayanan yang diberikan menjadi terstruktur dan terukur (*direct service*). Meningkatkan hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik, serta tidak terjadi KKN di Pengadilan agama. Seperti layaknya suatu sistem, maka untuk berhasilnya pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini akan sangat ditentukan oleh semua komponen baik dari internal pengadilan agama, pemerintah, aparat penegak hukum lain termasuk Advokat, maupun masyarakat pada umumnya khususnya para pencari keadilan. Karena itu, dibutuhkan komitmen, kerja keras, kerjasama dan dukungan dari kita semua, termasuk kontrol atau evaluasi dalam pelaksanaannya.

B. PEMBAHASAN

1. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (*One Gate Integrated*) Penerapan PTSP Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

a) Pelayanan Terpadu Satu Pintu (*One Gate Integrated Service*)

Berdasarkan SK Direktur Jenderal Badan Peradilan Agama MA RI Nomor 1403. b/ DJA/SKOT.01.3/8/2018 Tentang Pedoman Pelayanan Peradilan Agama.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat PTSP adalah pelayanan administrasi peradilan secara terintegrasi, pengaduan, pendaftaran perkara, pembayaran dan pengembalian panjar biaya perkara, hingga penyerahan/pengambilan produk Pengadilan melalui satu pintu.¹

b) Dasar Hukum

- ✓ UU Nomor 8 Tahun 1981 tentang KUHAP;
- ✓ UU Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman;
- ✓ UU Nomor 49 Tahun 2009 tentang Peradilan Agama;
- ✓ UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik;
- ✓ UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi;
- ✓ Surat Keputusan Dirjen Badilag Nomor 1403. b/DJA/SKOT.01.3/8/2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Peradilan Terpadu Satu Pintu di Lingkungan Pengadilan

¹SK Direktur Jenderal Badan Peradilan Agama MA RI Nomor 1403. b/DJA/SKOT.01.3/8/2018 Tentang Pedoman Pelayanan Peradilan Agama.

Jenis-jenis layanan peradilan yang masuk ruang lingkup Pelayanan Terpadu Satu Pintu (*One Gate Integrated Service*) tersebut, meliputi² :

- Pendaftaran perkara gugatan biasa;
- Pendaftaran perkara gugatan sederhana;
- Pendaftaran verzet atas putusan verstek;
- Pendaftaran perkara perlawanan/bantahan;
- Pendaftaran perkara permohonan;
- Pendaftaran permohonan banding, kasasi dan peninjauan kembali;
- Penerimaan memori/kontra memori banding, kasasi dan peninjauan kembali;
- Penerimaan permohonan sumpah (*novum*) atas ditemukannya bukti baru dalam permohonan;
- peninjauan kembali;
- Permohonan dan pengambilan sisa panjar biaya perkara;
- Permohonan dan pengambilan salinan putusan;
- Pendaftaran permohonan eksekusi;
- Pendaftaran permohonan konsinyasi;
- Permohonan pengambilan uang hasil eksekusi dan uang konsinyasi;
- Permohonan pencabutan gugatan, permohonan, banding, kasasi, peninjauan kembali dan eksekusi serta konsinyasi;
- Permohonan pendaftaran putusan arbitrase;
- Layanan-layanan lain yang berhubungan dengan proses dan informasi penyelesaian perkara perdata.

c) Alur pemberian layanan melalui PTSP

Untuk lebih memudahkan masyarakat pencari keadilan mengetahui dan memahami penyelesaian layanan terpadu Pengadilan, maka disusunlah alur penyelesaian PTSP, sebagai berikut:

1. Pemohon layanan mengambil nomor urut antrian layanan
2. Petugas layanan menerima permohonan layanan
3. Pemohon layanan membayar PNBPN (jika ada)
4. Petugas layanan terpadu memanggil para pemohon sesuai nomor antrian

² Pasal 20-23, SK Direktur Jenderal Badan Peradilan Agama MA RI Nomor 1403. b/ DJA/SKOT.01.3/8/2018 Tentang Pedoman Pelayanan Peradilan Agama, h. 7.

5. Petugas layanan memeriksa persyaratan permohonan, kemudian petugas minta persetujuan di meja satu/ panmud
6. Setelah scanning selesai berkas fisik untuk di input ke aplikasi persuratan dan mengirim berkas fisik kepada masing-masing kepaniteraan/ kesekretariatan untuk di proses lebih lanjut
7. Masing-masing kepaniteraan/ kesekretariatan memproses permohonan
8. Layanan tersebut sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan
9. Setelah permohonan layanan selesai diproses masing-masing kepaniteraan/ kesekretariatan menyerahkan hasil layanan ke petugas layanan terpadu
10. Menyerahkan hasil layanan kepada pemohon layanan
11. Petugas layanan mengirim berkas fisik ke bagian tata usaha untuk proses scan.

d) SOP Penyelesaian pendaftaran perkara melalui Layanan PTSP

Penyelesaian jenis-jenis pelayanan terpadu harus terukur agar masyarakat pencari keadilan mendapatkan kepastian penyelesaiannya. Untuk memastikan hal itu, maka dalam SOP tentang PTSP telah ditentukan jangka waktu penyelesaian jenis-jenis layanan terpadu sebagai berikut³:

1. Permohonan Pendaftaran Perkara Gugatan:
 - ✓ Meja I meneliti kelengkapan berkas
 - ✓ Pemohon Membayar SKUM
 - ✓ Kasir Memberikan Nomor Perkara
 - ✓ Meja II menginput dalam SIPP dan register
2. Penerbitan Akta Banding:
 - ✓ Meja III Penerimaan Memori Banding dan Kontra Memori Banding, Petugas memberikan nomor akta Banding dan mencatat dalam register, kemudian selanjutnya menyerahkan kepada pihak yang mengajukan upaya hukum Banding;
 - ✓ Petugas Panitera Muda Hukum setelah meneliti jangka waktu relaas Pemberitahuan selanjutnya memerintahkan untuk menyiapkan akta banding dan membubuhkan paraf dan mengajukan kepada Panitera untuk tandatangan.

³ Buku petunjuk untuk PTSP, www.pn-rangkasbitung.go.id/media/files/20171011034428193538647259.

3. Penerbitan Akta Kasasi:

- ✓ Petugas menerima Memori Kasasi dan Kontra Memori Kasasi;
- ✓ Petugas memberikan nomor akta Kasasi dan mencatat dalam register dan selanjutnya menyerahkan kepada pihak yang mengajukan upaya hukum Kasasi;
- ✓ Petugas Panitera Muda Hukum setelah meneliti relaas Pemberitahuan dan jangka waktu selanjutnya memerintahkan untuk menyiapkan akta kasasi dan membubuhkan paraf dan mengajukan kepada Panitera untuk tandatangan. (20 Menit untuk 1 akta)

4. Penerbitan Akta Peninjauan Kembali (PK):

- ✓ Petugas menerima Memori PK dan Kontra Memori PK
- ✓ Petugas memberikan nomor akta PK dan mencatat dalam register dan selanjutnya menyerahkan kepada pihak yang mengajukan upaya hukum PK;
- ✓ Petugas Panitera Muda Hukum setelah meneliti relas Pemberitahuan dan jangka waktu selanjutnya memerintahkan untuk menyiapkan akta PK dan membubuhkan paraf dan mengajukan kepada Panitera untuk tandatangan.

5. Penerbitan Salinan Putusan:

- ✓ Petugas membuatkan salinan putusan atas permintaan para pihak;
- ✓ Petugas Panitera Muda Hukum meneliti relaas pemberitahuan putusan dan memastikan pihak yang meminta salinan putusan adalah pihak-pihak yang berperkara.

e) Pengguna layanan PTSP

Pengguna layanan PTSP terdiri dari pihak berperkara dan buka pihak berperkara.⁴ Pihak berperkara terdiri dari Penggugat/Pemohon, Tergugat/Termohon, Turut Tergugat/ Termohon, kuasa hukum, dan pihak lainnya yang berkaitan langsung dengan suatu perkara.

Sedangkan bukan pihak berperkara adalah pihaklain yang tidak berkaitan langsung dengan dengan suatu perkara.

Pada Pengadilan agama, penerapan PTSP sesuai dengan instruksi dari Dirjen Badilag telah dimulai sejak awal Januari 2019. Meskipun tidak seluruhnya sesuai

⁴Berdasarkan SK Direktur Jenderal Badan Peradilan Agama MA RI Nomor 1403. b/ DJA/SKOT.01.3/8/2018 Tentang Pedoman Pelayanan Peradilan Agama. Pasal 5,6, dan 7 bab III, tentang Pengguna layanan, h. 4.

dengan Pedoman Pelayanan PTSP akan tetapi secara garis besar sudah sesuai dengan standar PTSP yang ditentukan oleh Dirjen Badilag.

2. Relevansi Antara Penerapan PTSP Dengan Asas Peradilan Sederhana, Cepat, Dan Biaya Ringan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu dibentuk dan dioperasikan dengan tujuan antara lain:

- a. Mewujudkan proses peradilan yang sederhana, cepat, dan biaya ringan.
- b. Memberikan pelayanan administrasi yang mudah, pasti, terukur, dan bebas dari korupsi kepada pengguna layanan.
- c. Menjaga independensi dan imparialitas aparatur Pengadilan.⁵

Adapun relevansi Penerapan PTSP terhadap penerapan UU tersebut, jika dicermati secara detail relevansi penerapan PTSP terhadap asas tersebut adalah:

1. Asas Sederhana, sederhana berarti tidak berbeli-belit dan mudah dilakukan oleh siapa saja, serta pemeriksaan dan penyelesaian perkara dilakukan Penerapan PTSP untuk mempermudah layanan kepada masyarakat serta dapat menyederhanakan pelayanan, dengan cara memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien sesuai dengan asas peradilan yang sederhana, cepat dan biaya ringan **sebagaimana** diatur dalam Pasal 57 ayat (3) UU No. 7/1989 jo Pasal 2 ayat(4) UU No. 48 Tahun. 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman dengan efektif dan efisien.⁶ Dengan penerapan PTSP ini para pencari keadilan dapat lebih mudah untuk mendapatkan informasi dan pengaduan, melakukan pendaftaran perkara, dan pembayaran panjar biaya dan hal-hal lain berkenaan dengan peradilan dapat dilakukan di satu ruangan serta para pencari keadilan tidak kesulitan mencari tempat atau ruangan petugas-petugas yang terkait Jadi menurut Penulis, penerapan PTSP ini sangat relevan dengan asas sederhana.
2. Asas Cepat disini mengandung arti pemeriksaan dan penyelesaian perkara dilakukan dengan cara yang efisien dan efektif tidak membutuhkan waktu yang lama, tetapi tetap cermat dan teliti dalam memeriksa syarat-syarat pendaftaran dan juga hal-hal yang terkait. Karena semua fasilitas yang berhubungan dengan pelayanan dalam pengadilan telah disediakan dalam satu ruangan yang sangat mudah untuk diakses oleh siapa saja selama jam kerja. Mulai masuk ruang pelayanan telah diberi kode/plat jenis pelayanan yang diberikan, sehingga para

⁵Berdasarkan SK Direktur Jenderal Badan Peradilan Agama MA RI Nomor 1403. b/ DJA/SKOT.01.3/8/2018 Tentang Pedoman Pelayanan Peradilan Agama. Pasal 2 bab II, tentang Pengguna layanan, h. 3

⁶

pencari keadilan akan cepat dan mudah mencari apa yang dibutuhkannya. Sehingga dapat Penulis katakan bahwa penerapan PTSP ini sangat relevan dengan Asas Cepat.

3. Asas biaya ringan mengandung arti biaya perkara ditekan serendah mungkin agar dapat dijangkau oleh masyarakat.⁷ Selama ini bagi para calon pencari keadilan beranggapan bahwa biaya berperkara terlalu mahal. Hal ini dikarenakan ketidaktahuan mereka tentang distribusi uang yang mereka bayarkan. Dan diharapkan dapat memangkas adanya pungli yang dilakukan oleh pihak-pihak yang memanfaatkan ramainya kondisi di Pengadilan agama terutama pada ruang pelayanan yang sangat berjubel.

Dengan diterapkan penerapan PTSP ini terbukti pelayanan dilakukan dengan transparan sehingga dapat menghilangkan anggapan negatif di mata masyarakat bahwa di dunia peradilan tidak dapat dilepaskan dengan stigma “segala sesuatu dapat dibeli dengan uang dan uang adalah yang maha kuasa”.

Selain itu, setelah penerapan PTSP ini kondisi di ruang pelayanan menjadi semakin kondusif, meskipun tidak mengurangi kepadatan para pencari keadilan, namun kondisi mereka dapat teratur, tidak berlalu-lalang seperti sebelum diterapkan PTSP.

3. Urgensi Penerapan PTSP Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Bertolak dari VISI MISI Mahkamah Agung point ke 2 yakni Memberikan Pelayanan Hukum yang Berkeadilan Kepada Pencari Keadilan yang di *break down* menjadi Visi Misi Pengadilan Agama“, sehingga diperlukan komitmen untuk memberikan pelayanan prima yakni peradilan sederhana, murah, akuntabel, *responsibility*, transparan tetapi juga harus efektif, efisien, dan produktivitas.⁸

Berdasarkan SK Direktur Jenderal Badan Peradilan Agama MA RI Nomor 1403. b/ DJA/SKOT.01.3/8/2018 Tentang Pedoman Pelayanan Peradilan Agama. Bahwa, paling lambat pada bulan Januari 2019 seluruh pengadilan agama di bawah naungan MA RI harus sudah menerapkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam memberikan pelayanan publik. Hal-hal mengenai standart operasional prosedur PTSP telah diatur dalam SK Dirjen Badilag. sejak diberlakukannya Peraturan Mahkamah Agung ini, Sekretaris Mahkamah Agung dan Direktorat Jenderal Badan Peradilan harus menetapkan peraturan pelaksana dan/atau

⁷ Sarmin Syukur, Hukum Acara Peradilan Agama di Indonesia, Jaudar Press, Surabaya: 2019. Cet.ke-2, h. 52

⁸ Peresmian PTSP dan aplikasi berbasis IT, <http://pn-jakartapusat.go.id/berita-pengadilan/51/peresmian-ptsp-dan-aplikasi-pelayanan-berbasis-it>

ketentuan administrasi perkara yang diperlukan sesuai dengan karakteristik layanan dan perkara pada tiap-tiap peradilan. Sehingga mau atau tidak, siap atau tidak siap, perlu atau tidak setiap pengadilan harus menerapkan PTSP.

Penerapan PTSP merupakan bagian dari usaha MA untuk berbenah diri seiring dengan fakta masih maraknya praktik pungutan liar di berbagai lembaga peradilan Indonesia. Dari penerapan PTSP ini diharapkan berbagai keperluan masyarakat hanya akan dilayani oleh petugas informasi dan pelayanan.

Penerapan PTSP dianggap sangat urgen karena dengan penerapan PTSP Apapun keperluan para pencari keadilan hanya dapat dilakukan sampai depan saja, sehingga dapat menghindarkan para pencari keadilan untuk masuk ke ruangan gedung pengadilan. Artinya antara para pihak dan aparatur sipil negara yang bertugas di pengadilan tidak dapat bertemu di tempat-tempat yang dapat terindikasi untuk melakukan transaksi-transaksi mencurigakan atau melakukan hal-hal yang dapat menciderai martabat lembaga peradilan.

Pengadilan berusaha mengatasi segala hambatan dan rintangan untuk dapat tercapainya peradilan yang sederhana, cepat dan biaya ringan, serta dapat mencegah perbuatan menyimpang seperti praktik pungli, suap dan lainnya.⁹ Sehingga tercapailah pelayanan publik yang memuaskan baik bagi pencari keadilan maupun bagi aparat hukum sendiri terutama pada pelayanan Kepaniteraan Pengadilan Agama.

C. KESIMPULAN

Sesuai dengan Keputusan Direktur Jenderal Badilag Tahun 2018 tentang Pedoman Pelayanan PTSP. Pengadilan agama telah menerapkan PTSP pada pelayanan Kepaniteraan. Pelayanan tersebut meliputi pemberian informasi dan pengaduan, pendaftaran perkara baik perkara tingkat perkara sampai dengan Peninjauan Kembali, serta fasilitas-fasilitas eksternal seperti Posbakum, Bank dan Pos yang telah terintegrasi dengan pelayanan di Kepaniteraan.

Penerapan PTSP di samping sebagai bentuk transparansi pelayanan lembaga peradilan yang bertujuan meningkatkan pelayanan publik sebagaimana yang diatur dalam UU No. 14 Tahun 2018 tentang Keterbukaan Informasi Publik yang dapat

⁹Moh. Nadlir, [Kompas.com](https://nasional.kompas.com/read/2018/01/12/16111661/cegah-pungli-ma-terapkan-sistem-ptsp-di-semua-pengadilan), Cegah Pungli, MA Terapkan Sistem PTSP di Semua Pengadilan", <https://nasional.kompas.com/read/2018/01/12/16111661/cegah-pungli-ma-terapkan-sistem-ptsp-di-semua-pengadilan>.

menghilangkan adanya praktek pungli, korupsi dan nepotisme, juga merupakan perwujudan dari Pasal 2 ayat (4) UU No. 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman bahwa proses peradilan dilakukan dengan sederhana cepat dan biaya ringan.