

ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN

**Munirja Candra Paputungan¹, Ni Made Ary Widyastini², Ni Luh Wayan Sayang
Telagawati³**

Universitas Pendidikan Ganesha

candra.p595@gmail.com; ary.widiastini@gmail.com;

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan (1) faktor pendukung penerapan PTSP, (2) implementasi sistem manajemen PTSP dan (3) sistem manajemen PTSP di Pengadilan Agama Singaraja. Metode yang digunakan dalam penelitian ini kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan melakukan wawancara terhadap beberapa informan diantaranya adalah kepala bidang pelayanan, beberapa pelaksana pelayanan dan masyarakat sebagai pengguna pelayanan PTSP. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: Pertama, faktor pendukung dalam pelaksanaan PTSP adalah sarana dan prasarana, adanya inovasi dalam mendukung berjalannya PTSP. Kedua, implementasi sistem manajemen PTSP di Pengadilan Agama Singaraja adalah tercapainya pelayanan prima dan pelayanan sederhana dan cepat. Ketiga, sistem manajemen PTSP di Pengadilan Agama Singaraja diantaranya adalah perencanaan kinerja penerapan beberapa tindakan yang harus dilakukan yaitu front office yang menerapkan 5S (senyum, salam, sapa, sopan, santun) serta pelayanan yang ramah kepada difabel seperti penyediaan tracking guide, pembinaan kinerja dengan melakukan pelatihan *service excellent* dimana kegiatan tersebut ditujukan dalam rangka sosialisasi penerapan budaya pelayanan prima pada Pengadilan Agama Singaraja. Pelaksanaan pemantauan kinerja dengan melihat absensi para pekerja. Penilaian kinerja dilakukan dengan mekanisme survei yang dilakukan kepada masyarakat dimana survei tersebut bertujuan untuk mengukur sejauh mana pelayanan dilakukan dan mampu memberikan kepuasan terhadap masyarakat.

Keywords: Kualitas Pelayanan, PTSP, Pengadilan Agama Singaraja

ABSTRACT

This study aims to describe (1) the supporting factors for implementing PTSP. (2) PTSP management system implementation and (3) PTSP management system in the Singaraja religious court. The method used in this research is descriptive qualitative. The data collection technique in this study was to conduct interviews with several informants including the head of the service sector, several service implementers and the community as PTSP service users. The results of this study indicate that: First, the supporting factors in the implementation of PTSP are facilities and infrastructure, there are innovations in supporting the running of PTSP. Second, the implementation of the PTSP management system at the Singaraja religious court is to achieve excellent service and simple and fast service. Third, the PTSP management system at the Singaraja religious court includes performance planning for the implementation of several actions that must be carried out, namely the front office that applies 5S (smile, greet, greet, polite, courteous) and services that are friendly to persons with disabilities such as providing tracking guides. performance development by conducting excellent service training where the activity is aimed at socializing the application of a culture of excellent service at the Singaraja Religious Court. Implementation of performance monitoring by looking at the absences of workers. Performance appraisal is carried out using a survey mechanism conducted on the

community where the survey aims to measure the extent to which the service is carried out and is able to provide satisfaction to the community.

Keywords: *Service Quality, PTSP, Singaraja Religious Court*

PENDAHULUAN

Keberadaan organisasi sektor publik tidak terlepas dari misi tertentu, bahkan faktor ktitis kesuksesan organisasi sektor publik adalah bagaimana mereka mencapai misi yang diembannya, misalnya bagaimana mencapai tingkat efisiensi atau dalam mengelola dana publik menjadi akuntabel, maupun menciptakan kepuasan masyarakat (Oja, 2016). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Bab I, Pasal 1 ayat (1) ditegaskan bahwa pemerintah wajib menyediakan pelayanan terbaik kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan, sesuai dengan kebutuhan masyarakat: baik, mudah, murah, cepat dan terukur merupakan amanah yang harus dilakukan dengan pelaksanaan pelayanan dalam memberikan pelayanan (Susanti, 2010).

Kondisi pelayanan perijinan yang rumit, prosedur yang lama, waktu yang lama, biaya yang tidak jelas, dan banyaknya jumlah pungutan illegal adalah potret buram pelayanan publik yang buruk. Kondisi seperti ini tentu berpengaruh besar terhadap lambatnya investasi dan perekonomian pertumbuhan. Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan upaya yang harus terpola, berkelanjutan dan dilaksanakan oleh seluruh lapisan masyarakat aparat pemerintah (Yustanto, 2019).

Menjawab tantangan tersebut pemerintah membutuhkan manajemen kinerja yang baik dimana hal tersebut diharapkan mampu memberikan pelayanan yang maksimal terhadap masyarakat. Salah satu kebijakan yang mampu menjawab tantangan tersebut adalah Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) (Gunawan, 2021). Sinkronisasi kelembagaan PTSP menjadi perhatian dalam penguatan kelembagaan dalam rangka perbaikan (reformasi). Prosedurnya perlu komprehensif dan koordinatif, oleh karena itu, sektor dan instansi yang memiliki kewenangan terkait dengan penerapan prosedur yang dipersyaratkan untuk melakukan perbaikan untuk mencapai tujuan reformasi (Ngalimun,2015).

Sistem pelayanan di Pengadilan Agama Singaraja telah menerapkan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) cukup maksimal. Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) mampu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Hal tersebut dibuktikan dengan pemaparan data dibawah ini:

Tabel 1.
Pelayanan Pengadilan Agama Singaraja

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan
1.	Kesesuaian prasarat pelayanan	3,69	Sangat Baik

2.	Kemudahan prosedur pelayanan	3,66	Sangat Baik
3.	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,48	Baik
4.	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3,42	Baik
5.	Kesesuaian produk pelayanan	3,69	Sangat baik
6.	Kompetensi/kemampuan petugas	3,73	Sangat Baik
7.	Perilaku petugas pelayanan	3,74	Sangat Baik
8.	Kualitas sarana dan prasarana	3,82	Sangat Baik
9.	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,71	Sangat Baik
	Rata-Rata tertimbang	3,66	Sangat Baik

Sumber: Data Pengadilan Agama, tahun 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat menunjukkan bahwa dari 9 unsur pelayanan, 2 unsur pelayanan memiliki kualitas pelayanan yang baik dan 7 unsur pelayanan memiliki kualitas yang sangat baik. Hasil penyusunan Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Singaraja Periode Juli – Desember Tahun 2021 menunjukkan kategori Sangat Baik, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM 3,67 atau konversi IKM 91,83.

Berdasarkan hasil pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Singaraja pada periode Januari – Juni Tahun 2021, didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

Tabel 2.
Kesimpulan Hasil Survei

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	91.45
2.	Kategori	Sangat Baik
3.	Unsur Terendah	U4 : keajaran biaya/tarif dalam pelayanan
	Unsur Teringgi	U8: kualitas sarana dan prasarana
4.	Prioritas perbaikan	U3 : kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan U4 : kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan U5 : keseuaian produk pelayanan

Sumber: Data Pengadilan Agama Singaraja, 2021

Semua unsur tersebut berdasarkan persepsi masyarakat sudah baik. Namun masyarakat masih menginginkan kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan serta kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. Pelayanan yang ada di Pengadilan Agama Singaraja dalam segi ketepatan waktu memang sudah baik. Hanya saja masih banyak kendala dalam penyelesaian berkas dimana masyarakat masih banyak yang tidak melengkapi persyaratan yang telah diinformasikan sehingga pihak Pengadilan Agama Singaraja belum dapat memproses perkara karena berkas yang ada belum lengkap (Yani, 2021).

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian yang berjudul “Analisis Majemen Pelayanan Terpadu Satu Puntu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi pada Pengadilan Agama

Singaraja)” yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan menggambarkan secara sistematis, aktual dan faktual mengenai fenomena yang diselidiki serta terbatas pada usaha untuk mengungkapkan suatu masalah dan keadaan secara apa adanya sehingga merupakan pengungkapan fakta-fakta dan tidak menguji hipotesa.

Penulis memilih jenis penelitian kualitatif dengan metode deskriptif bertujuan untuk mendapatkan gambaran secara jelas dan nyata gejala dilapangan secara menyeluruh, kemudian mengungkapkan secara deskriptif tentang manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Agama Singaraja.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Faktor Pendukung Dalam Penerapan PTSP Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Pengadilan Agama Singaraja

Ruang Layanan Informasi

Salah satu perangkat pendukung yang penting adalah sistem informasi. Sistem informasi penting dilakukan karena memudahkan warga untuk mengetahui semua informasi di Pengadilan Agama Singaraja. Berbagai informasi itu dapat berbentuk papan informasi, brosur, leaflet atau spanduk.

Ruang Pelayanan

Loket ini berfungsi sebagai tempat pendaftaran bagi warga yang mengajukan permohonan penyelesaian suatu dokumen. Pada loket pendaftaran ini, petugas akan memeriksa atau melakukan verifikasi kelengkapan berkas persyaratan.

Ruang Persidangan

Ruang persidangan merupakan ruang yang digunakan untuk memeriksa, mengadili dan memutuskan suatu perkara.

Ruang Tunggu

Para masyarakat yang memiliki kepentingan dalam kepengurusan segala macam pelayanan dapat menunggu di ruang tunggu yang disediakan oleh Pengadilan Agama Singaraja sebelum berkas-berkas di proses oleh pelaksana pelayanan.

Adanya Inovasi Dalam Mendukung Berjalannya PTSP

Inivasi-inovasi yang dikeluarkan oleh Pengadilan Agama Singaraja diantaranya adalah sebagai berikut:

SiMantap

Layanan SiMantap ini merupakan inovasi Pengadilan Agama Singaraja yang bekerjasama dengan Kantor Pos untuk mengantarkan produk pengadilan berupa akta cerai, salinan putusan atau penetapan ke tempat tinggal pemohon layanan SiMantap. Adapun tujuan dan manfaat dibuatkannya layanan SiMantap adalah memberi kemudahan kepada pengguna layanan yang bertempat tinggal jauh dari Pengadilan Agama Singaraja baik itu dari segi waktu maupun biaya.

Inovasi Layanan Informasi *Online*

Layanan Informasi *Online* merupakan inovasi layanan berupa penyediaan informasi bagi masyarakat pencari keadilan secara daring melalui aplikasi *whatsapp* resmi Pengadilan Agama Singaraja. Informasi yang dapat diberikan yakni: layanan informasi dan pengaduan, layanan pendaftaran perkara, layanan biaya perkara, layanan pengambilan produk.

Sehubungan dengan hal tersebut hasil wawancara dengan Iva Kurniatin, S.H selaku pelaksana pelayanan menyatakan bahwa: “kami memberikan pelayanan informasi secara *online* yang dapat diakses melalui portal web maupun bisa menghubungi langsung pihak pengadilan via *whatsapp*, inovasi ini memang ditujukan agar masyarakat lebih paham apa yang dibutuhkan.

Inovasi PADUKA

Layanan PADUKA (Pencatatan Akta Kependudukan) pasca perceraian merupakan terobosan inovasi yang dilakukan oleh Pengadilan Agama Singaraja bekerja sama dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Buleleng dalam pembaharuan data kependudukan bagi Para Pihak pencari keadilan pasca perceraian. Layanan PADUKA ini memudahkan para pihak untuk mengajukan permohonan perubahan status dalam KTP dan Kartu Keluarga pasca perceraian.

Inovasi Transaksi Non Tunai

TNT (Transaksi Non Tunai) merupakan inovasi layanan Pengadilan Agama Singaraja, dimana semua transaksi yang berhubungan dengan perkara dilakukan secara non tunai. Sehingga sudah tidak ada transaksi yang *hand to hand* atau dilakukan secara tunai antara masyarakat dengan petugas pengadilan dalam hal ini kasir di luar pengecualian. Inovasi ini bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat disesuaikan dengan perkembangan zaman yang mulai menggunakan metode virtual untuk transaksi keuangan serta menghindari terjadinya gratifikasi.

Implementasi Sistem Manajemen PTSP Terhadap Pelayanan Publik

Pelayanan Prima

Pelayanan prima selalu diberikan oleh Pengadilan Agama Singaraja dalam pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Wawancara pada Nursinah, S.H.I. pada 07 Januari 2023 pukul 12.21 WITA. Sependapat dengan hal tersebut hasil wawancara dengan Bapak Supian, S.H menyatakan bahwa: “kalau kita tidak membuat inovasi-inovasi tentu saja pelayanan tidak akan efektif diterima oleh masyarakat. Inovasi tersebut kan memang ditujukan untuk percepatan pelayanan. Ya bisa dibilang hal tersebut menjadi salah satu jalan dalam mewujudkan pelayanan prima.” Wawancara Pada Bapak Supian, S.H. Pada 02 Januari 10.12 WITA Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima diwujudkan dengan inovasi-inovasi

yang mampu mempermudah masyarakat dalam melaksanakan pelayanan di pengadilan agama Singaraja.

Pelayanan Sederhana dan Cepat

Pelayanan sederhana dan cepat dapat dilihat dari para pelaksana pelayanan mampu memberikan informasi yang lengkap kepada para pengguna pelayanan dalam memenuhi persyaratan dokumen. Sehubungan dengan hal tersebut hasil wawancara dengan Bapak Supian, S.H menyatakan bahwa: “kalau soal penyampaian informasi tentu saja kita selalu memberikan informasi yang lengkap apalagi soal kelengkapan berkas-berkas yang harus dipenuhi. Ya kalau satu-satu menginformasikan nya ya kasihan masyarakat harus bolak-balik lagi dan kita tidak dapat memproses dokumen dengan segera.” Wawancara Pada Bapak Supian, S.H Pada 02 Januari 10.12 WITA Sehubungan dengan hal tersebut hasil wawancara dengan salah satu pengguna pelayanan menyatakan bahwa: “kalau untuk kepengurusan memang cepat ya soalnya pekerja yang disana memberikan informasi nya jelas. Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang cepat dan sederhana disebabkan karena pemberian informasi yang jelas kepada masyarakat dalam melakukan kepengurusan berkas sehingga hal tersebut meminimalisir masyarakat bolak-balik hanya untuk melengkapi berkas.

Sistem manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Pengadilan Agama Singaraja

Perencanaan Kinerja

Perencanaan kinerja yang dilakukan oleh Pengadilan Agama Singaraja dalam mendukung Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah penerapan beberapa tindakan yang harus dilakukan yaitu front office yang menerapkan 5S (senyum, salam, sapa, sopan, santun) serta pelayanan yang ramah kepada difabel seperti penyediaan tracking guide. Sehubungan dengan hal tersebut hasil wawancara dengan Bapak Supian, S.H menyatakan bahwa: “kita selalu menekankan pada pelayanan yang memberikan metode 5S (senyum, salam, sapa, sopan, santun). Hal tersebut dilakukan agar pelayanan dapat berjalan dengan baik serta para masyarakat merasa puas dalam mendapatkan pelayanan di Pengadilan Agama Singaraja. Wawancara pada Pengguna Pelayanan Publik Pada 10 Januari 2023 14.01 WITA. Sehubungan dengan hal tersebut hasil wawancara dengan Eva Kurniatin, S.H selaku pelaksana pelayanan menyatakan bahwa: “kalau untuk penyandang disabilitas kita memang mengutamakan pelayanan yang ramah dan sabar mengingat keterbatasan mereka dan kita sebagai pelayan publik harus bisa memahami hal tersebut agar informasi dalam pelayanan mampu dilaksanakan dengan baik.

Pembinaan Kinerja

Pembinaan kinerja yang dilakukan oleh Pengadilan Agama Singaraja dengan melakukan pelatihan *service excellent* dimana kegiatan tersebut ditujukan dalam rangka

sosialisasi penerapan budaya pelayanan prima pada Pengadilan Agama Singaraja. Berdasarkan hasil wawancara dan pemaparan data diatas dapat disimpulkan bahwa Pengadilan Agama Singaraja dalam melakukan pembinaan kinerja dilakukan dengan pemberian pelatihan *service excellent* dimana kegiatan tersebut ditujukan dalam rangka sosialisasi penerapan budaya pelayanan prima.

Pelaksanaan Pemantauan Kinerja

Pemantauan yang dilakukan oleh pimpinan terhadap Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah dengan melihat absensi para pekerja. Sehubungan dengan hal tersebut hasil wawancara dengan Bapak Supian, S.H menyatakan bahwa:“iyaa kalau soal pemantauan yang bisa kita lakukan ya dilihat dari absensinya karyawan dimana disitu kan dapat dilihat mereka terlambat atau tidak soalnya sekarang ini absensinya kan *online*. Jadi tidak bisa dibuat-buat. Itu yang menjadi evaluasi nanti kedepanya” Wawancara Pada Bapak Supian, S.H Pada 02 Januari 10.12 WITA Sependapat dengan hal tersebut hasil wawancara dengan Iva Kurniatin, S.H.I selaku pelaksana pelayanan menyatakan bahwa:“memang absensi di Pengadilan Agama Singaraja sudah sistem nya *online*. Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa mekanisme absen dengan sistem *online* menjadi salah satu bentuk pemantauan bagi para karyawan dimana karyawan harus mematuhi jam kerja yang berlaku di Pengadilan Agama Singaraja.

Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja oleh Pengadilan Agama Singaraja dilakukan dengan mekanisme survei yang dilakukan kepada masyarakat dimana survei tersebut bertujuan untuk mengukur sejauh mana pelayanan dilakukan dan mampu memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Adapun 9 unsur/indikator yang dijadikan sebagai acuan pengukuran survey kepuasan pencari keadilan, yang meliputi: kesesuaian persyaratan pelayanan, kemudahan prosedur pelayanan, kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, kewajaran biaya/tariff dalam pelayanan, kesesuaian produk pelayanan, kompetensi/kemampuan petugas, perilaku petugas pelayanan, kualitas sarana dan prasarana, penanganan pengaduan pengguna layanan (Utina, 2019).

Berdasarkan data survei terakhir tahun 2021 dapat dilihat dalam tabel dibawah ini:

Tabel 3.
Nilai rata-rata unsur pelayanan Pengadilan Agama Singaraja

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan
1.	Kesesuaian prasarat pelayanan	3,69	Sangat Baik
2.	Kemudahan prosedur pelayanan	3,66	Sangat Baik
3.	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,48	Baik
4.	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3,42	Baik
5.	Kesesuaian produk pelayanan	3,69	Sangat baik

6.	Kompetensi/kemampuan petugas	3,73	Sangat Baik
7.	Perilaku petugas pelayanan	3,74	Sangat Baik
8.	Kualitas sarana dan prasarana	3,82	Sangat Baik
9.	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,71	Sangat Baik
	Rata-Rata tertimbang	3,66	Sangat Baik

Sumber: Dokumen Pengadilan Agama Singaraja, 2021

Berdasarkan tabel 3. Di atas menunjukkan bahwa dari 9 unsur pelayanan, 2 unsur pelayanan memiliki kualitas pelayanan yang baik dan 7 unsur pelayanan memiliki kualitas yang sangat baik. Berikut kesimpulan yang dapat diambil dari penilaian di atas adalah sebagai berikut:

Tabel 4.
Kesimpulan hasil survei kepuasan masyarakat

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	91.45
2.	Kategori	Sangat Baik
3.	Unsur Terendah	U4 : keajaran biaya/tarif dalam pelayanan
	Unsur Teringgi	U8: kualitas sarana dan prasarana
4.	Prioritas perbaikan	U3 : kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan U4 : kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan U5 : kesesuaian produk pelayanan

Sumber: Dokumen Pengadilan Agama Singaraja, 2021

Dengan demikian dapat dilihat bahwa nilai survei yang telah ditunjukkan di atas menjadi salah satu mekanisme penilaian yang dilakukan kepada para pelayanan publik di Pengadilan Agama Singaraja. Sehubungan dengan hal tersebut hasil wawancara dengan Bapak Supian, S.H selaku penanggungjawab bagian Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Agama Singaraja menyatakan bahwa: “kita memang selalu melakukan survei sebagai bahan penilaian kepada pegawai dimana dari survei tersebut kita bisa tahu kekurangan dari pegawai kita dari segi apa. Berdasarkan hasil wawancara dan pemaparan data di atas dapat disimpulkan bahwa survei menjadi salah satu mekanisme penilaian yang ditempuh oleh Pengadilan Agama Singaraja untuk mengetahui sejauh mana kinerja mereka telah dilaksanakan. Berdasarkan bentuk reward diberikan berupa piagam penghargaan dari ketua Pengadilan Agama Singaraja. Sehubungan dengan hal tersebut hasil wawancara dengan Bapak Agus Salim, S.Ag., M.Si. selaku Ketua Pengadilan Agama Singaraja menyatakan bahwa: “untuk pemberian penghargaan dan hukuman memang selalu diterapkan guna memberikan semangat karyawan dalam menjalankan pelayanan.

PEMBAHASAN

Faktor Pendukung Dalam Penerapan PTSP Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Pengadilan Agama Singaraja

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang diterapkan di Pengadilan Agama Singaraja memberikan beberapa faktor pendukung guna memberikan efektivitas pelayanan yang maksimal dimana diantaranya adalah kualitas sarana dan prasarana dan berbagai inovasi yang mampu mempercepat pelayanan. Terdapat meja informasi yang dapat digunakan untuk mengakses informasi terkait kepengurusan berkas. Kelengkapan sarana dan prasana inilah yang mampu membuat pelayanan dapat berjalan dengan baik. Lebih lanjut Fitzsimmons mengemukakan lima indikator pelayanan publik yaitu: Tangible, dalam hal ini dapat dilihat dari bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pengadilan agama Singaraja dengan menggunakan website dan aplikasi *whatsapp* untuk mempermudah para masyarakat berhubungan dengan pelayan PTSP di pengadilan agama Singaraja. Berdasarkan uraian diatas dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diberikan secara optimal dengan pemenuhan berbagai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan yang maksimal di pengadilan agama Singaraja juga diimbangi dengan adanya inovasi yang dilahirkan. Inovasi tersebut diantaranya adalah Layanan SiMantap (Sistem Antar Produk Pengadilan Via POS). Inovasi ini memberikan kemudahan dimana para pengguna pelayanan tidak harus datang ke Pengadilan Agama Singaraja dalam mengambil berkas yang sudah selesai. Layanan Informasi *Online* dimana inovasi ini menjadi salah satu pendukung dalam mempercepat pelayanan dimana masyarakat dapat mengakses terlebih dahulu hal-hal yang dibutuhkan dengan mencari informasi di laman website atau bisa melakukan tanya jawab kepada para pegawai melalui aplikasi *whatsapp* resmi kantor.

Layanan PADUKA (Pencatatan Akta Kependudukan) pasca perceraian merupakan terobosan inovasi yang dilakukan oleh Pengadilan Agama Singaraja bekerja sama dengan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Buleleng dalam pembaharuan data kependudukan bagi Para Pihak pencari keadilan pasca perceraian. TNT (Transaksi Non Tunai) merupakan inovasi layanan Pengadilan Agama Singaraja, dimana semua transaksi yang berhubungan dengan perkara dilakukan secara non tunai. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa inovasi yang telah dibuat menjadi salah satu mekanisme yang mampu mendukung segala pelayanan dapat berjalan dengan baik dan maksimal sehingga masyarakat bisa puas dalam menerima pelayanan di Pengadilan Agama Singaraja.

Implementasi Sistem Manajemen PTSP Terhadap Pelayanan Publik

Model implementasi kebijakan publik adalah pendekatan atau penyederhanaan konsep tentang korelasi diantara unsur-unsur yang paling berpengaruh di dalam keberhasilan atau kegagalan sebuah implementasi kebijakan publik. Kemudahan-kemudahan tersebut ditunjukkan dengan bagaimana mereka mampu mengakses informasi dan memberikan informasi dengan sangat mudah. Hal tersebut tentu saja menjadi salah satu pendukung dalam pelaksanaan pelayanan yang prima.

Sistem Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Pengadilan Agama Singaraja

Sistem manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Agama Singaraja dikelompokkan ke dalam manajemen perencanaan, Pembinaan kinerja yang dilakukan oleh Pengadilan Agama Singaraja dengan melakukan pelatihan *service excellent* dimana kegiatan tersebut ditujukan dalam rangka sosialisasi penerapan budaya pelayanan prima pada Pengadilan Agama Singaraja. Pemantauan yang dilakukan oleh pimpinan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah dengan melihat absensi para pekerja. Perencanaan kinerja yang dilakukan oleh Pengadilan Agama Singaraja dalam mendukung Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah penerapan beberapa tindakan yang harus dilakukan yaitu *front office* yang menerapkan 5S (senyum, salam, sapa, sopan, santun) serta pelayanan yang ramah kepada difabel seperti penyediaan *tracking guide*.

Pembinaan kinerja yang dilakukan oleh Pengadilan Agama Singaraja dengan melakukan pelatihan *service excellent* dimana kegiatan tersebut ditujukan dalam rangka sosialisasi penerapan budaya pelayanan prima pada Pengadilan Agama Singaraja. Dari segi pemantauan, sejatinya keseluruhan proses pada saat karyawan bekerja harus dimonitoring dan dibuat perubahan bila diperlukan. Pemantauan yang baik akan membuat karyawan untuk lebih disiplin dalam bekerja. Penilaian kinerja diperlukan untuk mengetahui hasil atau tingkat keberhasilan karyawan. Tujuan yang mendasari penilaian kinerja adalah untuk meningkatkan kinerja karyawan secara individu sehingga menyebabkan peningkatan kinerja organisasi secara keseluruhan.

SIMPULAN

Faktor pendukung dalam penerapan PTSP guna meningkatkan kualitas pelayanan di Pengadilan Agama Singaraja diantaranya adalah lengkapnya sarana dan prasarana yang tersedia guna mendukung proses pelayanan, adanya inovasi dalam mendukung berjalannya PTSP dimana inovasi tersebut diantaranya adalah SiMantap (sistem antar produk pengadilan via pos), inovasi Layanan Informasi *Online*, inovasi PADUKA (pencatatan akta kependudukan) dan inovasi Transaksi Non Tunai: (a) Implementasi sistem manajemen PTSP ditunjukkan dengan pelayanan prima dimana pelayanan prima selalu diberikan oleh Pengadilan Agama Singaraja dalam pelaksanaan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu (PTSP). Hal tersebut dibuktikan dengan inovasi-inovasi yang diberikan guna mempermudah para pengguna pelayanan dalam mengakses informasi dan melakukan kepengurusan di Pengadilan Agama Singaraja; (b) Sistem manajemen PTSP ditunjukkan dengan beberapa proses diantaranya adalah perencanaan kinerja penerapan beberapa tindakan yang harus dilakukan yaitu *front office* yang menerapkan 5S (senyum, salam, sapa, sopan, santun) serta pelayanan yang ramah kepada difabel seperti penyediaan *tracking guide*, pembinaan kinerja dengan melakukan pelatihan *service excellent* dimana kegiatan tersebut ditujukan dalam rangka sosialisasi penerapan budaya pelayanan prima pada Pengadilan Agama Singaraja. Pelaksanaan pemantauan kinerja dengan melihat absensi para pekerja. Penilaian kinerja dilakukan dengan mekanisme survei yang dilakukan kepada masyarakat dimana survei tersebut bertujuan untuk mengukur sejauh mana pelayanan dilakukan dan mampu memberikan kepuasan terhadap masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Gunawan, P. V. (2021). Peran Pemimpin Dalam Organisasi Pelayanan Sosial Uptd Pesanggrahan Pmks Majapahitkabupaten Mojokerto. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bina Taruna Gorontalo*, Volume VIII Nomor 1.
- Ngalimun. 2015. Implementation poliy integrated service in south Sumatra province. *Asian journal of social sciences&humanities*. Vol. 4 no. 4
- Oja, Hubertus. 2016. Penerapan manajemen starategi dalam mewujudkan kinerja organisasi sektor publik. *Journal ummus*. Vol. 5 no. 1
- Susanti, A. (2010). Impementation of the principles of good governance in improving public services at the investment office and one-stop integrated services of central Sulawesi. 1598-1611
- Utina, N. (2019). Proses Pelayanan Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Kabupate Bone Bolango. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bina Taruna Gorontalo*, Volume VI Nomor 1.
- Yani, A. (2021). Peningkatan Mutu Layanan Melalui Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Adminsitrasi dan Pelayanan Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bina Taruna Gorontalo*, Volume VIII Nomor 2.
- Yustanto. 2019. Role of notary implementing permendagri no. 138 concern implementation of one door integrated services through on submission in semarang. *Sounth East Asia journal of contemporary businnes, economics law*. Vol. 18 issue 2