

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Pemerintah memiliki dua peran dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat, yaitu membuat kebijakan yang unggul dan memberikan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada semua pihak, baik masyarakat yang dilayani maupun penyelenggara pelayanan Rahmadana, dkk (2020). Suatu kebijakan ditetapkan agar mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan tingkat kepuasan yang diinginkan masyarakat. Kebijakan publik merupakan output utama pemerintah, karena dipandang sebagai proses di mana sumber daya manusia dan pejabat publik dikoordinasikan untuk mengembangkan, melaksanakan, dan mengelola keputusan kebijakan publik. Kehidupan masyarakat yang semakin kompleks menuntut adanya pelayanan yang lebih berkualitas dan pemerintah sebagai penyedia harus lebih bersungguh-sungguh dalam memperhatikan pelayanan tersebut (Syahrudin, 2018).

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari kegiatan manusia. Karena proses pelayanan tentunya berbeda untuk masing-masing pihak sesuai dengan kebutuhannya dan akan mempengaruhi hasil dari pelayanan itu sendiri, maka diperlukan fleksibilitas kinerja dan inovasi dalam pelaksanaan pelayanan untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan. Menurut Mukarom & Laksana (2015), pelayanan merupakan suatu proses untuk memenuhi kebutuhan kegiatan yang dilakukan secara langsung untuk memenuhi kebutuhan masyarakat

sehingga masyarakat mendapatkan kepuasan. Menurut *Kamus Besar Bahasa Indonesia* pelayanan diartikan sebagai suatu usaha membantu mengurus kebutuhan seseorang.

Pelayanan diberikan di setiap kantor dimana masyarakat memerlukan pelayanan yang baik. Keberhasilan suatu pelayanan dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Pada zaman serba digital seperti sekarang, inovasi berbasis teknologi sangat dibutuhkan untuk mempermudah pelayanan publik secara cepat dan tepat guna mewujudkan pelayanan yang bisa dipertanggung jawabkan dan transparan. Dengan kemajuan teknologi saat ini, maka pelayanan publik akan terus ditingkatkan untuk mewujudkan pengelolaan pemerintah yang efektif dan efisien.

Pelayanan publik pada dasarnya melibatkan tiga aspek pelayanan, yaitu barang, jasa, dan manajemen. Hal ini berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 5 tentang Pelayanan Publik, yang menyatakan : “Ruang lingkup pelayanan publik meliputi barang dan jasa layanan publik serta pelayanan administrasi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan”. Untuk mempermudah proses pelayanan di Pengadilan Negeri Padang telah menerapkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang disingkat PTSP. Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum No 77/DJU/SK/HM02.3/2/2018 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pada Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri menyatakan, Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan pelayanan yang diterapkan oleh suatu kantor dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada

masyarakat guna mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, transparan, terukur, dan terjangkau.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah pelayanan secara terintegrasi dalam suatu proses yang dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian pelayanan melalui satu pintu. Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Padang terdiri dari enam bidang layanan yang memiliki fungsi berbeda-beda, diantaranya Bidang Pidana, Bidang Perdata, Bidang Hukum, Bidang Tipikor, Bidang PHI, dan salah satunya Bidang Umum. Bidang Umum bertugas dalam memberikan layanan penginputan surat masuk melalui aplikasi PTSP. Aplikasi PTSP merupakan salah satu inovasi pelayanan terkait surat masuk yang bisa mempermudah dan mempercepat proses penginputan serta pendisposisian surat secara *online* atau daring. Adapun fitur-fitur yang terdapat dalam aplikasi tersebut, antara lain register surat masuk dan surat keluar, register buku tamu, pembuatan surat keterangan yang telah terstandarisasi, serta izin penyitaan / penggeledahan.

Aplikasi PTSP menggunakan teknologi berbasis *web* untuk membantu meningkatkan kualitas kinerja karyawan di Pengadilan Negeri Padang dalam hal penginputan surat yang masuk. Surat-surat yang diinput dapat dengan mudah ditemukan tanpa butuh waktu yang lama. Dengan adanya aplikasi PTSP karyawan di Pengadilan Negeri Padang harus lebih disiplin lagi dalam penginputan surat, karena surat yang masuk harus diinput pada saat itu juga agar tidak menjadi kendala untuk penginputan surat selanjutnya.

Menurut salah satu karyawan di Pengadilan Negeri Padang, penyelenggaraan aplikasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu dirilis pada tahun 2017, dan baru digunakan

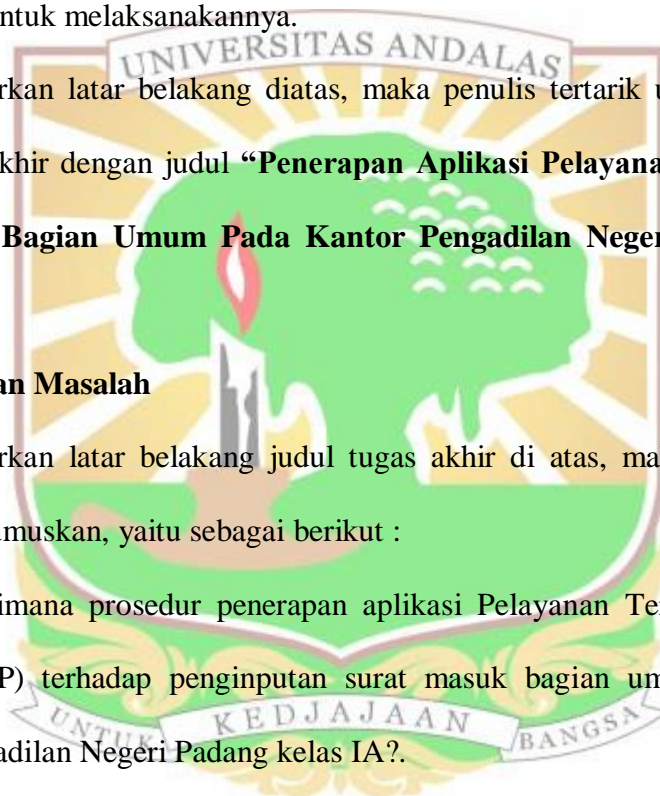
secara maksimal pada tahun 2019. Sebelum adanya aplikasi PTSP proses penginputan dan pendisposisian surat dilakukan secara manual, yaitu dengan cara surat yang masuk diantarkan oleh petugas bagian umum ke ruangan Ketua maupun Wakil Ketua untuk didisposisi, setelah surat tersebut didisposisi kemudian diantarkan kembali oleh petugas bagian umum ke ruangan panitera untuk diteruskan begitu proses selanjutnya sampai surat yang masuk tersebut dilaksanakan oleh pihak yang ditunjuk untuk melaksanakannya.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk menyusun laporan tugas akhir dengan judul **“Penerapan Aplikasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Bagian Umum Pada Kantor Pengadilan Negeri Padang Kelas IA”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang judul tugas akhir di atas, maka masalah yang dapat penulis rumuskan, yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana prosedur penerapan aplikasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) terhadap penginputan surat masuk bagian umum pada kantor Pengadilan Negeri Padang kelas IA?.
2. Apa saja kelebihan dalam penerapan aplikasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) bagian umum pada kantor Pengadilan Negeri Padang kelas IA?.
3. Apa saja kendala yang dihadapi dalam penerapan aplikasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) bagian umum pada kantor Pengadilan Negeri Padang kelas IA?.

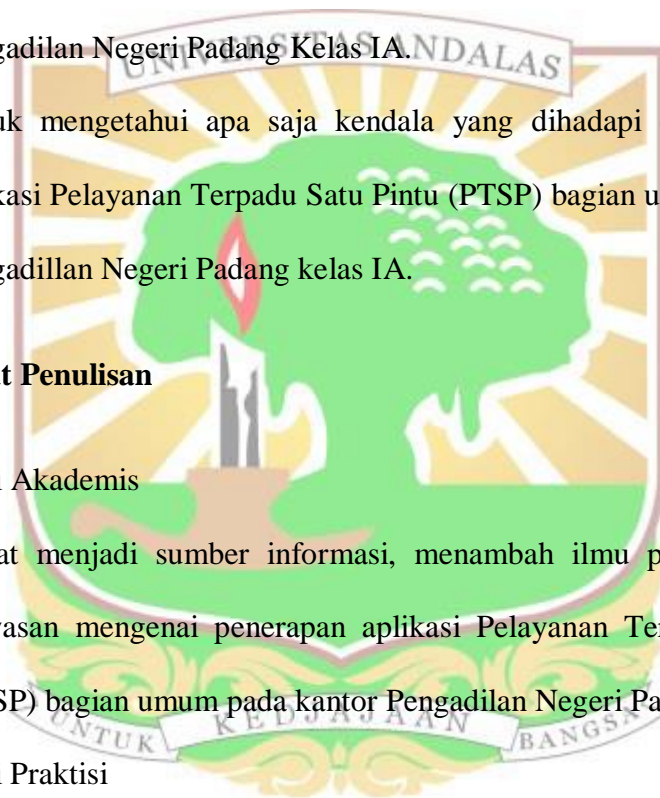


### 1.3 Tujuan Penulisan

1. Untuk mengetahui bagaimana prosedur penerapan aplikasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) terhadap penginputan surat masuk bagian umum Pada Kantor Pengadilan Negeri Padang Kelas IA.
2. Untuk mengetahui apa saja kelebihan dalam penerapan aplikasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) bagian umum pada kantor Pengadilan Negeri Padang Kelas IA.
3. Untuk mengetahui apa saja kendala yang dihadapi dalam penerapan aplikasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) bagian umum pada kantor Pengadillan Negeri Padang kelas IA.

### 1.4 Manfaat Penulisan

- a. Bagi Akademis  
Dapat menjadi sumber informasi, menambah ilmu pengetahuan serta wawasan mengenai penerapan aplikasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) bagian umum pada kantor Pengadilan Negeri Padang kelas IA.
- b. Bagi Praktisi  
Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk bahan penelitian selanjutnya mengenai penerapan aplikasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).



## 1.5 Metode Pengumpulan Data

Dalam mengumpulkan data selama magang, metode penelitian yang digunakan melalui metode observasi dan wawancara dimana kegiatan pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis dengan cara pengamatan dan terlibat secara langsung dalam setiap kegiatan yang dilakukan selama magang di Pengadilan Negeri Padang guna memperoleh data terkait penelitian yang akan dilakukan.

## 1.6 Tempat dan Waktu Magang

Tempat dan waktu pelaksanaan magang yang diambil penulis dalam penelitian ini yaitu di kantor Pengadilan Negeri Padang Kelas IA selama 40 hari kerja.

## 1.7 Ruang Lingkup Pembahasan

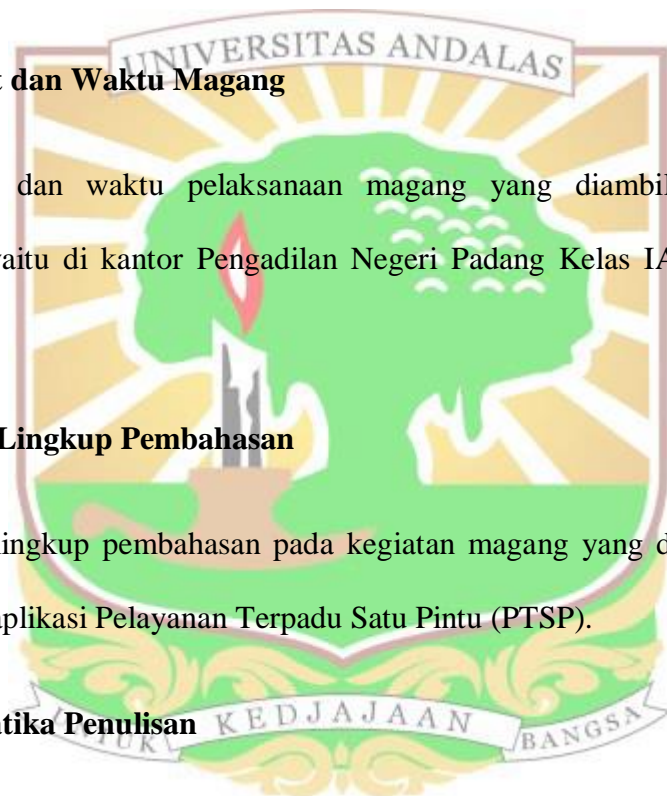
Ruang lingkup pembahasan pada kegiatan magang yang dilakukan penulis berfokus pada aplikasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

## 1.8 Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh laporan ini, maka penulis menyusun sistematika Laporan Tugas Akhir sebagai berikut:

## BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, metode penelitian, manfaat penelitian yang terdiri dari manfaat



praktis dan manfaat akademis, tempat dan waktu magang, serta sistematika penulisan.

## BAB II LANDASAN TEORI

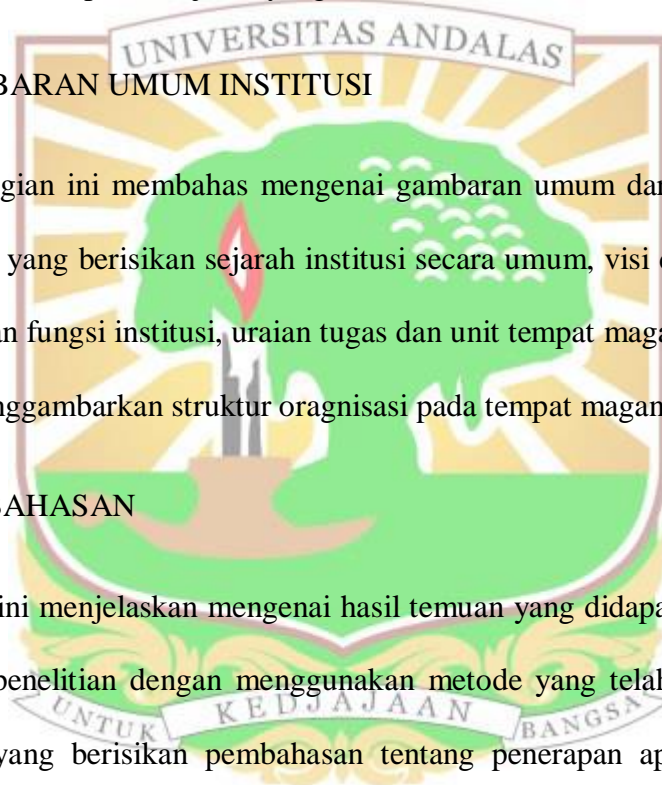
Bagian ini memuat konsep dan teori-teori yang digunakan di dalam penelitian yang berisikan tinjauan teoritis yang telah didapatkan selama kuliah berdasarkan topik atau judul yang akan dibahas.

## BAB III GAMBARAN UMUM INSTITUSI

Pada bagian ini membahas mengenai gambaran umum dari institusi tempat magang yang berisikan sejarah institusi secara umum, visi dan misi institusi, tugas dan fungsi institusi, uraian tugas dan unit tempat magang dilaksanakan, dan menggambarkan struktur organisasi pada tempat magang.

## BAB IV PEMBAHASAN

Bagian ini menjelaskan mengenai hasil temuan yang didapatkan berdasarkan proses penelitian dengan menggunakan metode yang telah dijelaskan pada Bab I yang berisikan pembahasan tentang penerapan aplikasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), kelebihan dalam penerapan aplikasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), hambatan dalam penerapan aplikasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).



## BAB V PENUTUP

Bagian ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang baik untuk institusi dan penelitian selanjutnya yang didasarkan pada data/hasil penelitian.

