

IMPLEMENTASI PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) DALAM MEWUJUDKAN ASAS CEPAT, SEDERHANA, BIAYA RINGAN DI PENGADILAN AGAMA ARGA MAKMUR

Stevri Iskandar¹, Dimas Ghozi Al Fajri², Ramdhan Ryovi Nesta³

Fakultas Hukum, Universitas Bengkulu ^{1,2,3}

Email: dimasghozi27@gmail.com², ramdhanryo@gmail.com³

Informasi

Abstract

Volume : 2
Nomor : 11
Bulan : November
Tahun : 2025
E-ISSN : 3062-9624

The purpose of this study is to examine and analyze the implementation of the One-Stop Integrated Service (PTSP) in realizing the principles of fast, simple, and low-cost justice at the Religious Court of Arga Makmur. This research focuses on how PTSP operates as a front-line service in handling administrative processes and public requests related to court cases. The study uses a juridical empirical method with a descriptive analytical approach. Primary data were obtained through interviews and observations during internship activities at the Religious Court of Arga Makmur, while secondary data were collected from legislation, court regulations, and relevant literature. The results show that the implementation of PTSP has improved service quality by simplifying procedures, shortening processing times, and increasing transparency and accountability. However, several obstacles remain, such as limited human resources, inadequate digital infrastructure, and low public legal awareness. These findings indicate that continuous improvement in human resource capacity and technology utilization is essential to fully realize the principles of fast, simple, and low-cost justice.

Keyword: One-Stop Integrated Service Public Service, Religious Court

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam mewujudkan asas peradilan yang cepat, sederhana, dan biaya ringan di Pengadilan Agama Kota Arga Makmur. Penelitian ini menitikberatkan pada bagaimana PTSP berperan sebagai garda terdepan dalam pelayanan administrasi dan penerimaan permohonan masyarakat terkait perkara di pengadilan. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis empiris dengan pendekatan deskriptif analitis. Data primer diperoleh melalui wawancara dan observasi selama kegiatan magang di Pengadilan Agama Kota Arga Makmur, sedangkan data sekunder diperoleh dari peraturan perundang-undangan, regulasi pengadilan, dan literatur terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan PTSP telah meningkatkan kualitas pelayanan dengan menyederhanakan prosedur, mempercepat waktu penyelesaian, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik. Namun demikian, masih terdapat kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia, infrastruktur digital yang belum optimal, dan rendahnya kesadaran hukum masyarakat. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan kapasitas aparatur dan pemanfaatan teknologi agar asas cepat, sederhana, dan biaya ringan dapat terwujud sepenuhnya.

Kata Kunci: Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Pelayanan Publik, Pengadilan Agama

A. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pada hakikatnya, lembaga peradilan merupakan instrumen penting dalam mewujudkan supremasi hukum dan keadilan di Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Setiap proses hukum yang diselenggarakan oleh lembaga peradilan harus dilaksanakan sesuai dengan asas keadilan, kepastian, dan kemanfaatan hukum sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman. Salah satu perwujudan asas tersebut adalah pelaksanaan prinsip peradilan yang cepat, sederhana, dan biaya ringan, yang bertujuan agar masyarakat pencari keadilan dapat memperoleh akses hukum secara efektif tanpa hambatan birokrasi dan biaya yang berlebihan.

Dalam upaya untuk mewujudkan prinsip ini, Mahkamah Agung Republik Indonesia telah melaksanakan berbagai reformasi institusional, salah satunya melalui implementasi Layanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di lingkungan peradilan. PTSP merupakan sistem layanan publik yang mengintegrasikan seluruh proses administrasi peradilan ke dalam mekanisme tunggal, terpadu, transparan, dan efisien. Melalui PTSP, masyarakat dapat mengurus berbagai kebutuhan administratif, mulai dari pendaftaran perkara, layanan informasi, pembayaran biaya perkara, hingga memperoleh salinan putusan tanpa harus berpindah dari satu bagian ke bagian lain.

Kebijakan PTSP diatur dalam Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2019 tentang Administrasi Perkara Elektronik dan Persidangan, yang menekankan pentingnya modernisasi sistem peradilan berdasarkan teknologi informasi. Selain itu, Mahkamah Agung juga menerbitkan Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 026/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan, yang berfungsi sebagai landasan operasional bagi setiap unit kerja peradilan dalam memberikan pelayanan publik yang profesional dan berintegritas.

Pengadilan Agama Arga Makmur, sebagai salah satu pengadilan tingkat pertama di bawah Mahkamah Agung, telah menerapkan kebijakan ini dengan mendirikan sistem PTSP yang secara langsung melayani masyarakat. Pelaksanaan PTSP di Pengadilan Agama Arga Makmur tidak hanya bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat yang mencari keadilan, tetapi juga untuk memperkuat integritas layanan publik, meminimalkan penyalahgunaan wewenang, dan meningkatkan transparansi kinerja peradilan. Dalam praktiknya, setiap layanan yang disediakan melalui PTSP harus mematuhi prinsip keterbukaan, kecepatan, dan kesederhanaan dalam prosedur.

Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai tantangan, baik dari aspek sumber daya manusia, ketersediaan sarana dan prasarana, maupun pemahaman masyarakat terhadap mekanisme PTSP itu sendiri. Sebagian masyarakat belum sepenuhnya memahami manfaat dan tata cara penggunaan layanan PTSP, terutama bagi mereka yang sebelumnya terbiasa dengan sistem pelayanan manual. Selain itu, keterbatasan fasilitas teknologi informasi seperti jaringan internet dan perangkat elektronik juga menjadi kendala dalam optimalisasi pelayanan di daerah.

Keberadaan PTSP sebenarnya diharapkan menjadi solusi bagi masalah klasik di bidang peradilan, yang selama ini dianggap lambat dan rumit. Dengan integrasi sistem, semua tahap administrasi perkara dapat dilakukan secara terpusat dan terdokumentasi dengan baik. Hal ini mendukung transparansi dalam proses, mengurangi interaksi langsung antara masyarakat dan pejabat pengadilan yang berpotensi menimbulkan ketidakberesan, serta menjamin kepastian dalam hal waktu dan biaya bagi mereka yang mencari keadilan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini berfokus untuk mengkaji “IMPLEMENTASI PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) DALAM MEWUJUDKAN ASAS PERADILAN YANG CEPAT, SEDERHANA, BIAYA RINGAN DI PENGADILAN AGAMA ARGAMAKMUR”. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai efektivitas PTSP dalam mendukung terwujudnya sistem peradilan yang modern dan berorientasi pada pelayanan publik.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif-empiris. Penelitian normatif-empiris merupakan pendekatan yang menggabungkan antara kajian normatif terhadap peraturan perundang-undangan dan penerapannya secara empiris di lapangan guna mengetahui sejauh mana peraturan atau undang-undang dan hukum yang berjalan efektif. Pendekatan normatif digunakan untuk menganalisis dasar hukum dan kebijakan mengenai PTSP sebagaimana diatur dalam peraturan Mahkamah Agung, sedangkan pendekatan empiris digunakan untuk meneliti pelaksanaan dan efektivitas kebijakan tersebut dalam praktik di Pengadilan Agama Kota Arga Makmur. Jenis penelitian ini bersifat deskriptif analitis, yaitu bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Agama serta menganalisis sejauh mana implementasinya telah sesuai dengan asas cepat, sederhana, dan biaya ringan sebagaimana diatur dalam ketentuan hukum positif. Data yang digunakan meliputi data primer yang diperoleh melalui lapangan seperti

wawancara dengan petugas PTSP, panitera, dan pengguna layanan (masyarakat), serta data sekunder yang mencakup peraturan perundang-undangan, literatur hukum, dan jurnal ilmiah. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi dokumen dengan mengkaji arsip administrasi PTSP, laporan kegiatan, dan pengumpulan dokumen SOP. Data yang diperoleh dianalisis secara kualitatif deskriptif, yaitu dengan menguraikan fakta empiris yang ditemukan di lapangan kemudian dikaitkan dengan teori dan norma hukum yang berlaku. Analisis dilakukan untuk mengetahui sejauh mana penerapan PTSP telah mendukung prinsip pelayanan publik serta asas peradilan yang cepat, sederhana, dan biaya ringan.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hubungan Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dengan Asas Cepat, Sederhana, dan Biaya Ringan di Pengadilan Agama Kelas IB Kota Arga Makmur

Asas sederhana, cepat, dan biaya ringan disebutkan dalam Pasal 2 ayat (4) Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman yang mengandung arti pemeriksaan dan penyelesaian perkara dilakukan dengan cara yang efisien dan efektif. Asas cepat yakni asas yang bersifat universal berkaitan dengan waktu penyelesaian yang tidak berlarut-larut. Asas biaya ringan sangat berhubungan dengan sederhana dan cepat. Dengan pemeriksaan perkara yang tidak banyaknya formalitas dan waktu penyelesaian yang tidak lama, maka biaya perkara pun juga ikut menjadi ringan dan dapat dijangkau oleh masyarakat. Menurut UU Nomor 48 tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman, pada Pasal 2 ayat (4) menyebutkan bahwa peradilan dilakukan dengan sederhana, cepat, dan biaya ringan. Asas sederhana, cepat, dan biaya ringan adalah asas peradilan yang paling mendasar dari pelaksanaan dan pelayanan administrasi peradilan yang mengarah pada prinsip dan asas efektif dan efisien.

Penerapan peradilan elektronik sangat membantu terwujudnya Visi Mahkamah Agung menjadi Badan Peradilan Indonesia Yang Agung, yang pada poin ke-10 perwujudan Visi Mahkamah Agung dalam Cetak Biru Pembaruan Peradilan 2010-2035 adalah mewujudkan Badan Peradilan Modern dengan berbasis Teknologi Informasi Terpadu (Atikah, 2018). Dalam upaya mewujudkan Visi Mahkamah Agung tersebut, telah dinyatakan adanya Modernisasi Manajemen Perkara, mulai dari Pelaporan Perkara Berbasis Elektronik hingga Pengadilan online. Menurut Nando selaku Panitera Muda Perdata di Pengadilan Agama Kota Arga Makmur adapun upaya tersebut yakni masyarakat tidak perlu lagi datang dan antri ke kantor Pengadilan Agama Kota Arga Makmur, tinggal unggah dokumen perkara dari mana saja melalui aplikasi,

dan bayar melalui virtual account. Pakai e-court, biayanya menjadi lebih murah dibandingkan sistem manual karena dilakukan melalui email sehingga biaya panggilan sidang menjadi tidak ada dan tentunya telah mendapatkan persetujuan dari para pihak.

Peraturan Mahkamah Agung Nomor 3 Tahun 2018 berisi tentang aturan-aturan berperkara di pengadilan secara elektronik. Proses berperkaranya hampir sama seperti di hukum acara yang biasa dilakukan sebelumnya, seperti pendaftaran perkara, pemanggilan para pihak, jawab-menjawab sewaktu sidang, replik, duplik, sampai dengan penyampaian salinan putusan.

Selanjutnya Pengadilan Agama Kota Arga Makmur mewajibkan semua staff untuk mengurus keperluan e-court, mengarahkan, dan memberi petunjuk tentang pendaftaran perkara perdata melalui elektronik. Dalam mengimplementasikan perma tersebut secara elektronik 1) menyiapkan SDM yang mumpuni untuk memberikan pelayanan prima dalam menjelaskan tata cara berperkara secara elektronik di Pengadilan Agama Kota Arga Makmur; 2. menyediakan fasilitas sarana dan prasarana sebagai penunjang terlaksananya Perma tersebut secara efektif; 3) melakukan evaluasi dan pembaharuan dalam penerapan aplikasi e-court; dan 4) bekerja sama dengan pos bantuan hukum dalam merealisasikan persidangan secara elektronik.

1. Asas Cepat

Menurut Nando, sebagai Pegawai Muda, Mahkamah Agung dalam Surat Edaran Nomor 2 Tahun 2014 menetapkan batas waktu bagi pengadilan tingkat pertama untuk menyelesaikan perkara dalam waktu paling lama lima (5) bulan, dihitung sejak tanggal perkara diterima hingga perkara tersebut diputus. Hal ini berarti setiap perkara harus diselesaikan dalam jangka waktu maksimal 5 (lima) bulan sejak tanggal perkara didaftarkan di kantor panitera pengadilan, kecuali jika tidak mungkin menyelesaikan perkara dalam lima bulan sesuai dengan ketentuan undang-undang. Sementara itu, pendaftaran perkara secara manual menyulitkan penerapan prinsip kecepatan karena para pemohon keadilan harus meluangkan waktu untuk datang langsung ke pengadilan tempat perkara diajukan. Meskipun prinsip ini bertujuan untuk mempercepat penyelesaian perkara, hasil yang diinginkan tetap harus didasarkan pada tujuan hukum.

Melalui implementasi PTSP, Pengadilan Agama Arga Makmur telah menghilangkan pola layanan yang berlapis dan berulang. Sebelum sistem ini diterapkan, masyarakat harus melewati beberapa departemen berbeda, seperti kantor panitera, kasir, dan keuangan, yang sering menyebabkan keterlambatan dalam pelayanan. Dengan PTSP, seluruh alur layanan kini

terpusat di satu tempat, memperpendek waktu tunggu dan memperjelas tanggung jawab pejabat. Selain menyederhanakan proses, implementasi Sistem Informasi Pelacakan Perkara (SIPP), *e-Court*, dan *e-Litigation* telah mempercepat proses administratif dan komunikasi antar departemen. Melalui sistem digital ini, setiap perkara dapat dipantau secara online, mulai dari pendaftaran hingga penyelesaian. Integrasi antara sistem elektronik dan layanan PTSP meminimalkan risiko keterlambatan dan memastikan masyarakat menerima layanan yang tepat waktu dan akurat.

2. Asas Sederhana

Dalam istilah linguistik, asas berarti dasar hukum, landasan (sesuatu yang menjadi dasar pemikiran atau pendapat, dasar dari idealisme (organisasi atau asosiasi)). Sementara itu, sederhana dalam istilah linguistik berarti moderat (dalam arti tidak terlalu tinggi maupun rendah). Sederhana merujuk pada tingkat kompleksitas dalam menyelesaikan suatu kasus. Oleh karena itu, asas sederhana berarti metode yang jelas, mudah dipahami, dan langsung. Hal terpenting adalah para pihak dapat mengemukakan keinginan mereka dengan jelas dan definitif (tanpa berubah pikiran) dan penyelesaian dilakukan secara jelas, terbuka, teratur, dan definitif dengan penerapan hukum prosedural yang fleksibel demi kepentingan para pihak yang menginginkan prosedur sederhana. Dengan ketentuan bahwa tujuan penyelesaian kasus adalah dilakukan secara sederhana, disarankan agar petugas penegak hukum terus bertindak sesuai rekomendasi agar proses tidak mengandung unsur yang menyebabkan kesulitan atau menunda penyelesaian pemeriksaan kasus. Oleh karena itu, setiap tindakan yang diambil oleh petugas penegak hukum atau siapa pun yang mencari keadilan harus dilakukan secara profesional untuk memenuhi tanggung jawab mereka tanpa kecuali. Hal ini untuk menghindari ketidakpastian dalam suatu perkara sehingga perkara dapat diselesaikan secara sederhana tanpa komplikasi. Pendaftaran perkara secara manual mengharuskan mereka yang mencari keadilan untuk datang langsung ke pengadilan dan menyerahkan berkas mereka secara langsung pada saat sidang.

PTSP di Pengadilan Agama Arga Makmur dirancang berdasarkan prinsip sistem layanan satu pintu, di mana semua layanan dilakukan dari satu loket layanan oleh petugas yang terlatih secara profesional. Setiap layanan memiliki prosedur operasional standar (SOP) yang jelas, sehingga masyarakat tidak perlu berpindah-pindah atau menyerahkan dokumen ke beberapa tempat yang berbeda. Sistem layanan yang sederhana ini tidak hanya meminimalkan kesalahan administratif tetapi juga mencegah peluang terjadinya penyalahgunaan wewenang. Masyarakat hanya perlu datang ke ruang PTSP untuk mendapatkan semua jenis layanan, mulai

dari pendaftaran perkara dan permohonan sertifikat cerai hingga pengambilan salinan putusan. Hal ini mencerminkan penerapan praktis prinsip kesederhanaan dalam layanan publik yang efisien dan transparan.

3. Asas Biaya Ringan

Selanjutnya prinsip ini juga berarti bahwa setiap pihak yang terlibat dalam suatu perkara memiliki status ekonomi yang berbeda-beda, sehingga diharapkan dengan prinsip ini, setiap orang dapat mengajukan perkara tanpa harus mempertimbangkan biaya yang tinggi. Biaya yang rendah ini merupakan salah satu cara agar setiap orang dapat memperoleh keadilan. Secara dasar, biaya yang dikeluarkan hanya untuk penyelesaian perkara tanpa biaya tambahan. Dengan demikian, pembiayaan ini jelas hanya untuk perkara tersebut. Setiap pembayaran biaya perkara pasti akan didokumentasikan. Hal ini berguna untuk kejelasan agar setiap pihak dalam suatu perkara dapat menilai kelonggaran pembiayaan. Untuk menjaga ketertiban dalam pembiayaan setiap perkara, Mahkamah Agung mengantisipasinya dengan menerbitkan Keputusan Nomor: 144 Tahun 2007 tentang Keterbukaan Lembaga Peradilan. Atas nama Ketua Mahkamah Agung, Wakil Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Bidang Non-Peradilan menerbitkan Surat Edaran Nomor: 04 Tahun 2008 tentang Pengumpulan Biaya Perkara, yang membahas:

- 1) Biaya perkara yang harus dibayar oleh para pihak dalam perkara harus dilaksanakan secara transparan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Ketua Pengadilan Negeri, Ketua Pengadilan Tinggi, dan Ketua Mahkamah Agung.
- 2) Pembayaran biaya pengadilan oleh para pihak dalam perkara harus dilakukan melalui bank, kecuali jika tidak ada bank di wilayah tersebut. Oleh karena itu, tidak diperbolehkan lagi bagi pegawai untuk menerima pembayaran biaya pengadilan secara langsung dari para pihak dalam perkara.
- 3) Jika terdapat biaya perkara yang berlebih dan tidak digunakan dalam proses litigasi, biaya tersebut harus dikembalikan kepada pihak yang berhak. Jika biaya tersebut tidak dikumpulkan dalam waktu 6 (enam) bulan setelah pihak yang bersangkutan diberitahu, uang berlebih tersebut harus dihapus dari buku besar yang bersangkutan dan dicatat dalam buku terpisah sebagai uang tak bertuan (1948 KUHPer). Uang tak bertuan tersebut harus disetorkan secara berkala ke kas negara.
- 4) Jika uang disetorkan oleh pihak-pihak yang terkait dengan pengadilan, uang tersebut harus disimpan di bank. Jika uang tersebut menghasilkan bunga, bunga tersebut harus disetorkan kepada Negara.

Biaya pengadilan untuk kasus *e-court* diatur dalam Perma No. 7 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Mahkamah Agung No. 1 Tahun 2019 tentang Administrasi Perkara dan Sidang Pengadilan Elektronik, di mana panggilan sidang dikirim melalui pos tercatat dan biaya otomatis rendah karena hanya biaya pengiriman surat di kantor pos yang dibayarkan. Berdasarkan Surat Edaran Mahkamah Agung Nomor 04 Tahun 2008 tentang Pengumpulan Biaya Perkara, dinyatakan bahwa pembayaran biaya perkara perdata, agama, dan administrasi harus dibayarkan oleh para pihak dalam perkara melalui bank. Tidak diperbolehkan bagi pegawai pengadilan untuk menerima bentuk pembayaran apa pun untuk pembiayaan perkara.

Dengan PTSP, Pengadilan Agama Arga Makmur memberikan kejelasan mengenai biaya layanan pada tahap awal, sehingga masyarakat dapat mengetahui biaya resmi yang berlaku. Selain itu, penyederhanaan prosedur dan penggunaan sistem elektronik juga mengurangi biaya tidak langsung seperti waktu tunggu yang lama, transportasi antar departemen, dan interaksi yang memakan waktu.

Selain itu, inovasi pendidikan melalui media digital yang dilakukan oleh pengadilan—seperti siaran langsung di TikTok dan konten pendidikan di YouTube dan TikTok melengkapi efisiensi biaya sistem dengan meningkatkan pemahaman masyarakat tentang mekanisme layanan dan mengurangi kebutuhan untuk mengunjungi pengadilan secara fisik. Akibatnya, masyarakat dapat mengakses informasi dan layanan dengan lebih cepat dan murah. Namun, studi menunjukkan bahwa implementasi prinsip biaya rendah seringkali masih menghadapi tantangan seperti kurangnya fasilitas teknologi di daerah pedesaan, ketidakmampuan sebagian masyarakat untuk mengakses layanan elektronik, dan biaya tambahan yang timbul dari prosedur yang belum sepenuhnya disederhanakan.

B. Implementasi PTSP di Pengadilan Kota Arga Makmur Sebagai Mekanisme Pelayanan Publik

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah sistem layanan publik yang dibuat untuk mengintegrasikan berbagai jenis layanan administratif di bawah mekanisme terpusat, cepat, transparan, dan dapat diukur. Dalam konteks lembaga peradilan, PTSP didirikan untuk memastikan bahwa masyarakat yang mencari keadilan dapat mengakses semua layanan dengan mudah tanpa harus berpindah dari satu bagian ke bagian lain. Konsep PTSP lahir sebagai manifestasi reformasi birokrasi di Mahkamah Agung, yang menuntut efisiensi layanan dan peningkatan kualitas layanan publik di sektor peradilan. Menurut Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 26/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan, PTSP dimaksudkan untuk memberikan layanan yang “mudah, cepat, pasti, dan terjangkau bagi

masyarakat.” Dengan kata lain, PTSP bukan sekadar sistem administrasi, tetapi merupakan bentuk manifestasi dari prinsip *access to justice* yang menekankan pelayanan yang inklusif dan efisien.

Pelaksanaan PTSP di Pengadilan Agama Arga Makmur telah berjalan selama beberapa tahun sebagai bagian dari kebijakan Mahkamah Agung untuk menstandarkan standar pelayanan di seluruh sistem pengadilan agama. Berdasarkan pengamatan lapangan selama magang, terlihat bahwa PTSP di Pengadilan Agama Arga Makmur memainkan peran penting sebagai titik kontak utama bagi masyarakat yang membutuhkan layanan, baik dalam hal pendaftaran perkara, pengurusan sertifikat cerai, permintaan salinan putusan, maupun pengajuan pengaduan publik.

Berikut ini merupakan uraian mendalam mengenai tiga aspek utama dari implementasi PTSP di Pengadilan Agama Kota Arga Makmur:

1. Prosedur Layanan Terpadu dan Efisiensi Administrasi

Layanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Agama Arga Makmur didirikan berdasarkan prinsip sistem satu pintu, di mana semua layanan publik difokuskan pada satu titik layanan. Sebelum PTSP diterapkan, orang yang ingin mengajukan perkara harus berpindah dari satu bagian ke bagian lain, seperti kantor panitera pengadilan, kasir, dan bagian urusan umum. Proses ini sering menimbulkan kebingungan, memperpanjang waktu pelayanan, dan membuka peluang terjadinya kesalahan administratif. Dengan PTSP, semua layanan kini terpusat di satu tempat, sehingga semua kegiatan dapat dilakukan secara efisien dan terfokus.

Dalam praktiknya, PTSP di Pengadilan Agama Arga Makmur memiliki beberapa loket pelayanan, antara lain: loket informasi, loket pendaftaran perkara, loket keuangan, dan loket produk pengadilan. Petugas di setiap loket telah dilengkapi dengan prosedur operasional standar (SOP) yang seragam, sehingga proses kerja menjadi lebih sistematis dan efisien. Setiap anggota masyarakat yang datang ke pengadilan akan diarahkan sesuai dengan kebutuhannya, tanpa perlu berpindah ke ruangan lain.

Efisiensi administratif juga terlihat dalam implementasi alur layanan tunggal, di mana semua data dan berkas administratif ditangani langsung oleh petugas PTSP dan diteruskan secara internal ke departemen terkait melalui sistem digital. Hal ini mempercepat penyampaian layanan dan menyederhanakan proses birokrasi. Di sisi lain, PTSP juga memastikan adanya Perjanjian Tingkat Layanan (SLA) yang mengatur batas waktu maksimum untuk menyelesaikan setiap jenis layanan, seperti pendaftaran kasus, pengambilan salinan keputusan, dan penerbitan sertifikat cerai.

Sistem kerja yang sederhana dan terpusat ini mencerminkan prinsip pelayanan publik yang efektif, di mana masyarakat tidak lagi dibebani oleh proses administratif yang berulang. Layanan yang disediakan di loket PTSP juga diawasi langsung oleh pengawas internal untuk memastikan bahwa setiap layanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan batas waktu yang ditetapkan.

Selain mempercepat proses, mekanisme satu atap ini juga meningkatkan kepercayaan publik terhadap pengadilan. Warga tidak lagi mengalami kesulitan karena semua informasi tersedia di satu tempat. Dengan kata lain, PTSP berfungsi sebagai kantor depan modern yang menjadi wajah utama pengadilan dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

2. Keterpaduan Sistem Informasi dan Pelayanan Berbasis Teknologi

Salah satu aspek utama dalam implementasi Layanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Agama Arga Makmur adalah penggunaan sistem informasi dan teknologi digital untuk mendukung efektivitas dan efisiensi layanan publik. Teknologi informasi merupakan komponen penting dalam mewujudkan prinsip-prinsip keadilan yang cepat, sederhana, dan murah, karena memungkinkan proses layanan dilakukan secara transparan, akurat, dan mudah diakses oleh masyarakat.

Penerapan sistem berbasis teknologi ini tidak hanya bertujuan untuk menyederhanakan administrasi perkara, tetapi juga untuk meningkatkan kualitas komunikasi dan interaksi antara pengadilan dan masyarakat. Dalam praktiknya, PTSP di Pengadilan Agama Arga Makmur telah terintegrasi dengan sejumlah aplikasi resmi yang dikembangkan oleh Mahkamah Agung Republik Indonesia, seperti Sistem Informasi Pelacakan Perkara (SIPP), e-Court, dan e-Litigation. Melalui aplikasi-aplikasi ini, masyarakat dapat mengakses berbagai layanan hukum tanpa harus datang langsung ke kantor pengadilan, seperti pendaftaran perkara secara elektronik, pembayaran biaya perkara melalui sistem digital, dan pemantauan status perkara secara online.

Dengan integrasi ini, seluruh proses administratif menjadi lebih cepat dan efisien. Petugas PTSP dapat langsung memasukkan data pendaftaran ke dalam sistem SIPP, yang kemudian secara otomatis diteruskan ke kantor panitera pengadilan dan panel hakim yang bersangkutan. Proses ini mengurangi risiko kehilangan dokumen, menghindari keterlambatan administratif, dan memastikan bahwa setiap langkah dalam layanan dapat dilacak secara digital.

Selain memanfaatkan sistem aplikasi internal, Pengadilan Agama Arga Makmur juga telah menunjukkan inovasi yang lebih luas dalam penggunaan teknologi informasi, yaitu dengan memanfaatkan media sosial sebagai sarana pendidikan dan komunikasi publik. Pengadilan ini

secara aktif mengadakan pendidikan hukum melalui siaran langsung di platform TikTok, membuat video edukatif singkat di TikTok, dan mengunggah video informatif serta informasi hukum di kanal YouTube resminya. Kegiatan pendidikan ini bertujuan untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang proses persidangan, hak-hak hukum para pihak, dan informasi tentang layanan publik yang tersedia di PTSP. Melalui media sosial, Pengadilan Agama Arga Makmur dapat menjangkau masyarakat dengan cara yang lebih interaktif dan modern, sekaligus meningkatkan kesadaran hukum di kalangan masyarakat luas, terutama generasi muda yang aktif di dunia digital. Dengan menyediakan konten edukatif melalui media digital, pengadilan berhasil memperluas jangkauan layanan informasinya, yang sebelumnya terbatas pada ruang fisik kantornya. Kini, masyarakat dapat memperoleh penjelasan hukum dan informasi tentang prosedur layanan tanpa harus datang langsung ke pengadilan, cukup dengan mengakses akun media sosial resmi pengadilan.

Dengan demikian, integrasi sistem informasi dan penggunaan teknologi di PTSP tidak hanya terbatas pada layanan administratif elektronik, tetapi juga mencakup dimensi pendidikan dan partisipatif. Inovasi melalui media sosial dan saluran digital telah menjadikan Pengadilan Agama Arga Makmur sebagai lembaga yang responsif terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat modern.

3. Transparansi dan Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik

Transparansi merupakan prinsip dasar yang harus diterapkan dalam setiap layanan publik. Dalam konteks PTSP di Pengadilan Agama Arga Makmur, transparansi diwujudkan melalui penyediaan informasi terbuka mengenai prosedur, jam layanan, dan besaran biaya yang harus dibayarkan oleh masyarakat. Informasi ini disajikan secara jelas melalui papan pengumuman, brosur, spanduk, dan situs web resmi pengadilan sehingga mudah diakses oleh siapa pun yang membutuhkannya.

Selain itu, PTSP juga menyediakan fasilitas pengaduan publik yang dapat digunakan dalam hal ketidakkonsistenan layanan atau dugaan pelanggaran prosedural. Pengaduan dapat diajukan langsung di meja pengaduan atau melalui pusat panggilan dan kotak saran yang disediakan di ruang PTSP. Mekanisme ini merupakan wujud nyata dari prinsip akuntabilitas, di mana setiap petugas layanan memiliki tanggung jawab hukum dan moral atas tugas yang mereka laksanakan.

Akuntabilitas dalam pelaksanaan PTSP juga tercermin dalam sistem pemantauan internal. Pengadilan Agama Arga Makmur secara rutin mengevaluasi kinerja PTSP melalui rapat bulanan dan pemantauan layanan. Evaluasi ini mencakup aspek ketepatan waktu, akurasi

data, dan kepuasan pengguna. Hasil evaluasi digunakan sebagai dasar untuk meningkatkan dan menyempurnakan sistem layanan pada bulan berikutnya.

Dengan pengawasan yang sistematis dan transparan, PTSP menjadi lebih akuntabel dan menghindari praktik-praktik maladministrasi. Masyarakat dapat memantau langsung proses pelayanan dan memahami hak serta kewajiban mereka sebagai pengguna layanan publik. Prinsip ini sejalan dengan konsep hukum (*rechtsidee*) yang menempatkan keadilan dan kepastian hukum sebagai dua pilar utama dalam penyediaan layanan publik di sektor yudisial.

Selain itu, transparansi PTSP juga mendukung implementasi tata kelola yang baik dalam sistem peradilan. Dengan ketersediaan informasi, masyarakat dapat mengevaluasi kinerja lembaga peradilan dan memberikan masukan konstruktif untuk meningkatkan kualitas layanan di masa depan.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai implementasi Layanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Agama Kelas IB Kota Arga Makmur, dapat disimpulkan bahwa penerapan PTSP telah memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan kualitas layanan publik di lingkungan pengadilan agama. Melalui sistem PTSP, semua layanan pengadilan kini terintegrasi ke dalam satu saluran administratif yang jelas, transparan, dan efisien.

Pertama, dalam hal kecepatan, implementasi PTSP telah berhasil memperpendek waktu pelayanan dengan mengonsolidasikan semua proses di satu loket dan memanfaatkan teknologi informasi seperti Sistem Informasi Pelacakan Perkara (SIPP), e-Court, dan e-Litigation. Integrasi digital ini telah membuat proses pendaftaran, pembayaran, dan pelacakan perkara menjadi lebih cepat dan transparan. Kedua, dalam mewujudkan prinsip kesederhanaan, sistem PTSP memberikan kemudahan bagi masyarakat dengan menerapkan konsep satu pintu yang menghilangkan prosedur berlapis. Masyarakat hanya perlu datang ke satu tempat untuk mengurus berbagai kebutuhan administratif, baik yang terkait dengan perkara maupun tidak. Adanya prosedur operasional standar (SOP) juga mencegah kesalahan administratif dan meningkatkan efisiensi kerja petugas pengadilan. Ketiga, dalam menerapkan prinsip biaya rendah, PTSP berperan penting dalam menghilangkan biaya tambahan akibat birokrasi yang rumit. Sistem satu atap menutup celah untuk biaya ilegal, sementara e-Court memfasilitasi pembayaran biaya perkara secara online sehingga masyarakat tidak perlu lagi datang ke pengadilan hanya untuk membayar biaya pendaftaran. Publikasi daftar biaya resmi di ruang PTSP juga memastikan transparansi informasi bagi masyarakat.

Selain layanan administratif, Pengadilan Agama Arga Makmur juga telah menerapkan inovasi pendidikan melalui platform media sosial TikTok dan YouTube sebagai sarana penyebaran informasi hukum dan promosi layanannya. Upaya ini telah memperluas jangkauan layanan publik sekaligus mengurangi beban biaya bagi masyarakat dalam memperoleh informasi hukum.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa implementasi PTSP di Pengadilan Agama Kelas IB Kota Arga Makmur merupakan manifestasi konkret dari prinsip-prinsip kecepatan, kesederhanaan, dan biaya rendah, sekaligus mencerminkan keberhasilan reformasi birokrasi dalam sistem pengadilan agama yang berorientasi pada pelayanan publik yang efektif, efisien, dan transparan.

Saran

Terhadap permasalahan diatas perlu disarankan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagi Pengadilan Agama Kelas IB Kota Arga Makmur, diharapkan terus meningkatkan kualitas sumber daya manusia PTSP dan memperkuat pemanfaatan teknologi digital agar pelayanan semakin cepat dan akurat.
2. Bagi Mahkamah Agung Republik Indonesia, disarankan untuk memperluas pengembangan dan standarisasi sistem PTSP di seluruh pengadilan agama agar pelayanan publik di bidang peradilan semakin merata, efektif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

E. DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Mahkamah Agung Republik Indonesia. (2018). Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Lingkungan Peradilan. Jakarta: Badan Pengawasan Mahkamah Agung RI.
- Mulyana, Dadan. (2020). Reformasi Pelayanan Publik di Lingkungan Peradilan. Bandung: Refika Aditama.
- Taufik, Ahmad & Rahman, Syaiful. (2021). Administrasi Peradilan dan Pelayanan Publik di Indonesia. Yogyakarta: Deepublish.
- Rasyid, Muhammad. (2022). Hukum Pelayanan Publik dan Birokrasi Pemerintahan. Jakarta: Rajawali Pers.

Jurnal

- Suryani, Dwi dan Ananda, Rizky. Kajian Asas Sederhana, Cepat, Dan Biaya Ringan Dalam Proses Beracara Perdata Di Indonesia (Study Of The Principles Of Simplicity, Speed And Low Cost

In Civil Litigation Processes In Indonesia) Jurnal Birokrasi dan Pelayanan Publik Gapenas Publisher, Vol. 5, No. 2, 2025

Ahmad, dan Hakimah. PENERAPAN ASAS CEPAT, SEDERHANA, DAN BIAYA RINGAN TERHADAP PELAKSANAAN E-COURT DI PENGADILAN AGAMA. Jurnal Ilmiah Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Gunung Djati Bandung. (2023) Vol. 6, No. 1, 2023

Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 026/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan di Pengadilan.

Lain-lain

Pengadilan Agama Kota Arga Makmur. (2024). Profil dan Inovasi Pelayanan PTSP Pengadilan Agama Arga Makmur. Diakses tanggal 28 Oktober 2025, <https://pa-argamakmur.go.id>

Mahkamah Agung Republik Indonesia. (2023). Laporan Implementasi PTSP di Lingkungan Peradilan Agama. Diakses tanggal 28 Oktober 2025 <https://www.mahkamahagung.go.id>

Kanal Resmi TikTok dan YouTube Pengadilan Agama Kota Arga Makmur. (2024). Konten Edukasi dan Sosialisasi Pelayanan PTSP.