

## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA PENGADILAN TINGGI AGAMA JAKARTA**

Restiana Irwanti<sup>1</sup> dan Sri Yanthy Yosepha<sup>2</sup>

*Universitas Marsekal Dirgantara Suryadarma*  
*sriy@unsurya.ac.id*

### **ABSTRAK**

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan memberikan pengaruh besar terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Masyarakat lebih mudah dan percaya kepada pengadilan. Cepat dan transparan, kesan yang terbangun di pengadilan. Kepercayaan masyarakat terhadap pengadilan pun meningkat. Masyarakat lebih mudah untuk memperoleh informasi. Cukup datang ke PTSP pengadilan. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan terpadu satu pintu menjadi evaluasi pengadilan dalam mempertahankan atau meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) terhadap kepuasan masyarakat pada Pengadilan Tinggi Agama Jakarta. Penelitian ini menggunakan tinjauan kepustakaan (literature review) dari beberapa hasil penelitian terdahulu di Indonesia. Hasil penelitian analisis tentang pengaruh kualitas pelayanan PTSP terhadap kepuasan masyarakat pada Pengadilan Tinggi Agama Jakarta maka bisa disimpulkan sebagai berikut: Kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat pengguna PTSP pada Pengadilan Tinggi Agama Jakarta.

**Kata kunci** : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

### **ABSTRACT**

*The One Stop Integrated Service (PTSP) in court has a major influence on the services provided to the community. The community has an easier time and trust in the courts. Fast and transparent, an impression built on court. Public trust in the courts has also increased. Society is easier to obtain information. Just come to the PTSP court. Public satisfaction with the one-stop integrated service becomes a court evaluation in maintaining or improving service quality. This study aims to determine the effect of one stop service quality (PTSP) on community satisfaction at the Jakarta Religious High Court. This study uses a literature review of several previous research results in Indonesia. The results of the analysis of the effect of PTSP service quality on community satisfaction at the Jakarta High Religious Court can be concluded as follows: Service quality has a partial effect on community satisfaction of PTSP users at the Jakarta High Religious Court.*

**Keyword:** *Service Quality, Community Satisfaction*

### **PENDAHULUAN**

Peradilan adalah segala sesuatu atau sebuah proses yang dijalankan di Pengadilan yang berhubungan dengan tugas memeriksa, memutus dan mengadili perkara dengan menerapkan hukum dan/ atau menemukan hukum “*in concreto*” (hakim menerapkan peraturan hukum kepada hal-hal yang nyata yang dihadapkan kepadanya untuk diadili dan diputus) untuk mempertahankan

dan menjamin ditaatinya hukum materiil, dengan menggunakan cara prosedural yang ditetapkan oleh hukum formal.

Dari kedua uraian di atas dapat dikatakan bahwa, pengadilan adalah lembaga tempat subjek hukum mencari keadilan, sedangkan peradilan adalah sebuah proses dalam rangka menegakkan hukum dan keadilan atau suatu proses mencari keadilan itu sendiri.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan memberikan pengaruh besar terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Masyarakat lebih mudah dan percaya kepada pengadilan. Cepat dan transparan, kesan yang terbangun di pengadilan. Kepercayaan masyarakat terhadap pengadilan pun meningkat. Masyarakat lebih mudah untuk memperoleh informasi. Cukup datang ke PTSP pengadilan.

Pengadilan Tinggi Agama Jakarta penting bagi bagian dari pengadilan penyidikan di dalam Peradilan Umum. Khususnya Administrasi Satu Pintu yang disingkat PTSP, sangat penting untuk bagian dari kemajuan administrasi pengadilan di mana semua proses bantuan hukum saat ini disatukan untuk mencegah situasi yang tidak bisa didamaikan. One Stop Administrations menggabungkan administrasi kasus umum seperti ajakan dan klaim. Isu yang ada untuk situasi ini yaitu administrasi regulasi yang lambat dan melampaui waktu yang ditentukan administrasi melalui media berbasis web atau SIPP, termasuk administrasi yang masih baru dan sosialisasi ke daerah belum dilakukan

Kepuasan dapat didefinisikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau menjadikan sesuatu memadai), sedangkan Kotler mengartikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami sesudah membandingkan antara kenyataan dengan harapan. Berdasarkan definisi tersebut dapat dipahami bahwa kualitas pelayanan yang baik berpengaruh terhadap kepuasan, tanpa adanya pelayanan yang tepat maka tidak akan timbul kepuasan [1]. Oleh sebab itu kualitas pelayanan harus mencakup lima dimensi yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry yaitu bukti fisik (tangibles), reliabilitas (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy) [2]. Tjiptono bahwa kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada penerima layanan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan institusi jasa. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan sebuah institusi jasa untuk memahami dengan seksama harapan penerima layanan serta kebutuhan mereka [3].

Kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam menciptakan kepuasan masyarakat. Persepsi masyarakat mengenai pelayanan pemerintah baik atau tidaknya tergantung antara kesesuaian dan keinginan pelayanan yang diperolehnya. Apalagi untuk instansi pemerintah, pelayanan yang diberikan menjadi suatu tolak ukur kepuasan masyarakat. Bila kualitas pelayanan yang dirasakan lebih kecil daripada yang diharapkan maka masyarakat akan merasa kecewa dan tidak puas bahkan memberi dampak negatif lainnya pada instansi pemerintah.

## **METODE**

Penelitian ini merupakan penelitian tinjauan literatur (*literature review*) dari beberapa hasil penelitian di Indonesia. Literature review dilakukan untuk mendapatkan gambaran teori, temuan dan bahan penelitian lain yang berkenaan dengan apa yang sudah pernah dikerjakan orang lain sebelumnya sehingga dapat dijadikan landasan penelitian selanjutnya. Sumber pencarian jurnal melalui google scholar dalam kurun waktu 2014 – 2022 atau kurun waktu 7 tahun terakhir. Kata kunci yang peneliti gunakan dalam mencari artikel di google scholar, yaitu Kualitas pelayanan prima, kepuasan masyarakat. Adapun kriteria inklusi yang ditetapkan peneliti yaitu artikel menggunakan Bahasa Indonesia atau Bahasa Inggris, artikel dipublikasikan pada tahun 2014 - 2022, artikel tersedia open access/gratis pada database

## **HASIL**

Penelitian kepustakaan ini menjelaskan tentang pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dengan menggunakan sembilan hasil penelitian sebelumnya pembahasannya secara ilmiah yang dapat dilihat dari tabel dibawah ini.

Tabel 1. Hasil Literature Review

Tahun	Penulis dan Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil
2016	Nuria Siswi Enggarani “Kualitas Pelayanan Publik dalam Perizinan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Boyolali”	Penelitian yang dilakukan adalah penelitian hukum normatif-empiris dengan pendekatan perundang-undangan ( <i>statute approach</i> ) dan pendekatan konseptual ( <i>conceptual approach</i> ). Sehingga, penelitian tersebut merupakan perpaduan antara penelitian hukum normatif (kepuustakaan) dan penelitian hukum empiris (lapangan).	Data yang berhasil tim kumpulkan adalah untuk periode Januari s/d Juni 2014 hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) BPMP2T Kabupaten Boyolali sebesar 81,49 (sangat baik).
2016	Budi Harsono “Kualitas Pelayanan Publik dalam Perizinan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Boyolali”	Penelitian yang dilakukan penulis menggunakan metode deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif	Kualitas Pelayanan publik di PTSP Johar Baru sudah Baik. namun demikian, waktu penyelesaian perizinan masih menjadi masalah utama dalam penyelenggaraan PTSP.
2016	Januar Efendi Panjaitan “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada JNE Cabang Bandung.”	Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dan kausal dengan pendekatan kuantitatif.	Kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Jaminan, Bukti Fisik, Empati, dan Daya Tanggap secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
2018	Usnul Hatimah “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Prima Unggul Global (Tours & Travel) di Kota Makassar”	Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Dengan membahas variable bebas yang terdiri dari kualitas pelayanan, sedangkan variable terikat (Dependent Variable).	Keterkaitan kualitas Pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan pada kepuasan pelanggan pada PT. Prima Unggul Global (Tours & Travel) dengan F hitung = 23,209 > F tabel 3,95. F hitung yang lebih besar dari F tabel menunjukkan bahwa pengaruh kedua variabel yakni kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan tersebut.

2020	Fahtira Virdha Noor “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Herba Penawar Alwahida Indonesia”	Penelitian ini adalah penelitian asosiatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruhhataupun juga hubungan antara dua variabel atau lebih.	Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Al-Fatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu. Hasil penelitian diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ .
2020	Inka Janita Sembiring “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan”	Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah <i>explanatory research</i> (penelitian penjelasan) dengan pendekatan kuantitatif.	Kualitas pelayanan terbukti berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pelanggan (Z), Kualitas pelayanan terbukti berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas pelanggan (Y).
2014	Aceng Ulumudin Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Bayongbong Kabupaten Garut	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kausalitas verifikatif dengan menggunakan teknik survey	Pelaksanaan kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada umumnya sudah berjalan dengan baik, dapat dilihat dari rata-rata jawaban responden pada variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 64,46 % dari seluruh pertanyaan.
2020	Ratna Yulianingsih, Tuti Hartati dan Mawarta Onida Sinaga. “Pengaruh kualitas pelayanan perizinan terhadap kepuasan masyarakat pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP)”	Penelitian ini merupakan kategori penelitian kuantitatif dengan melakukan perhitungan terhadap uji yang dilakukan dalam menganalisis data. Penelitian ini mengetahui hubungan antar variabel kualitas pelayanan (X) dengan kepuasan masyarakat (Y).	Kualitas pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Bogor mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hubungan yang diukur dari hasil penelitian ini menunjukkan hubungan yang linear, kuat, signifikan serta memiliki pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan perizinan terhadap kepuasan masyarakat.
2020	Muhammad Andriansyah, Iswiyati Rahayu, Murakhman Sayuti Enggok “Pengaruh kinerja pegawai dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pengguna pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) pada pengadilan tinggi banjarmasin”	Penulis dalam Penelitian ini memakai metode penelitian deskriptif dan asosiatif	Berdasarkan dari pengujian hipotesis, maka diketahui pengaruh secara parsial antara kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pengguna PTSP pada Pengadilan Tinggi Banjarmasin. Hal ini terbukti dari nilai signifikansi uji t sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai thitung $3,807 >$ tabel 1,985 sehingga bisa disimpulkan maka H1 dalam penelitian ini diterima

2020	Retno Triawan1 , Murdiyansyah Herman , Fakhsiannor  Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu	Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif regresi. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner kepada 35 orang responden. Sampel ditentukan dengan menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data pada rumusan masalah pertama dan rumusan masalah kedua menggunakan <i>Chi Square Goodnes Of Fit</i> sedangkan rumusan masalah ketiga menggunakan analisis Regresi Linear Sederhana.	Hasil penelitian diketahui kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu menunjukkan 62,9% pada kategori cukup baik, dan tingkat kepuasan terhadap pelayanan menunjukkan 45,7% pada kategori cukup puas dan 45,7% pada kategori puas. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat menunjukkan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$ , dengan demikian $H_0$ ditolak dan $H_a$ diterima yang berarti terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu yaitu sebesar 26,9%.
------	--	---	---

Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan, seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu yang membahagiakan. Dalam perspektif TQM (Total Quality Management) kualitas dipandang secara luas, yaitu tidak hanya aspek hasil yang ditekankan, tetapi juga meliputi proses, lingkungan dan manusia.

Pelayanan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan/aktifitas yang diberikan oleh satu pihak atau lebih kepada pihak lain yang memiliki hubungan dengan tujuan untuk dapat memberikan kepuasan kepada pihak kedua yang bersangkutan atas barang dan jasa yang diberikan. Pelayanan memiliki pengertian yaitu terdapatnya dua unsur atau kelompok orang dimana masing-masing saling membutuhkan dan memiliki keterkaitan, oleh karena itu peranan dan fungsi yang melekat pada masing-masing unsur tersebut berbeda. Hal-hal yang menyangkut tentang pelayanan yaitu faktor manusia yang melayani, alat atau fasilitas yang digunakan untuk memberikan pelayanan, mekanisme kerja yang digunakan dan bahkan sikap masing-masing orang yang memberi pelayanan dan yang dilayani. Pada prinsipnya konsep pelayanan memiliki berbagai macam definisi yang berbeda menurut penjelasan para ahli, namun pada intinya tetap merujuk pada konsepsi dasar yang sama.

Menurut Lewis & Booms [3] mendefinisikan kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan/pengunjung. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diharapkan pelanggan/pengunjung dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Nilai kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Ada beberapa pendapat mengenai dimensi kualitas pelayanan [4] [5], antara lain berhasil mengidentifikasi sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas jasa. Kesepuluh faktor tersebut adalah: Reliability, mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama. Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati.

*Competence*, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu. *Accessibility*, meliputi kemudahan untuk menghubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi, dan lain-lain. *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan yang dimiliki para kontak personal. *Communication*, artinya memberikan informasi kepada pelanggan pada bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan. *Credibility*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik pribadi kontak personal, dan interaksi dengan pelanggan. *Security*, yaitu aman dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan finansial (*financial security*), dan kerahasiaan (*confidentiality*). *Understanding/Knowing the Customer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan. *Responsiveness*, yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan. *Tangibles*, yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, atau penampilan dari personal.

### **SIMPULAN**

Pemerintah sebagai perangkat negara harus mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat. Pemerintah yang juga akrab disebut birokrasi (termasuk pemerintah daerah) selama ini cenderung mendapatkan penilaian yang negatif dari masyarakat. Masyarakat menilai bahwa pelayanan publik yang diselenggarakan oleh birokrat cenderung lama, berbelit-belit, dengan persyaratan yang rumit dan regulasi yang tidak fleksibel ini jelas tidak menguntungkan masyarakat. Padahal birokrasi tidaklah ditujukan dan dibangun untuk melayani diri mereka sendiri, tetapi juga melayani masyarakat serta menciptakan kondisi anggota masyarakat yang sejahtera sesuai dengan tujuan pelayanan itu sendiri. Menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan sekaligus peluang. Pemerintah daerah seharusnya menyadari bahwa ada hal yang harus dibenahi dalam proses administrasi publik terutama terkait dengan pemberian pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan publik secara cepat, efisien, dan bisa memenuhi harapan masyarakat.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- [1] Kotler, Philip. 2003. Manajemen Pemasaran. Edisi kesebelas. Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia
- [2] Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2011. Service, Quality and Satisfaction. Ed 3. Yogyakarta: Andi.
- [3] Tjiptono, Fandy. 2012. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- [4] Parasuraman, A, Valerie A. Zeithaml, Leonard L. Berry. 2010 Dalam Saleh A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perception Of Service Quality. Journal Of Retailing Vo. 64 No. 1, Pp 12-37.
- [5] R. Ardianto and M. Bukhori, "Turnover Intentions: Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional dan Stres Kerja," *EKOMABIS J. Ekon. Manaj. Bisnis*, vol. 2, no. 01, pp. 89–98, 2021, doi: 10.37366/ekomabis.v2i01.71.