

SKRIPSI

EFEKTIVITAS STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI PENGADILAN NEGERI MAKASSAR KELAS 1A KHUSUS



OLEH:

ARIZKY FRICILIA YEMIMA BARAMULI

B021191015

PROGRAM STUDI SARJANA HUKUM ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS HASANUDDIN

MAKASSAR

2023



HALAMAN JUDUL

EFEKTIVITAS STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI PENGADILAN NEGERI MAKASSAR KELAS 1A KHUSUS

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar Sarjana
Pada Program Studi Sarjana Hukum Administrasi Negara

Disusun dan diajukan oleh :

Arizky Fricilia Yemima Baramuli
NIM. B021191015

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar Sarjana Pada
Program Studi Sarjana Hukum Administrasi Negara

PROGRAM STUDI SARJANA HUKUM ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR

2023



PENGESAHAN SKRIPSI

EFEKTIVITAS STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) BAGI
PENYANDANG DISABILITAS DI PENGADILAN NEGERI
MAKASSAR KELAS 1A KHUSUS

Disusun dan diajukan oleh

ARIZKY FRICILIA YEMIMA BARAMULI

B021191015

Telah dipertahankan dihadapan Panitia Ujian Skripsi yang dibentuk
dalam rangka Penyelesaian Studi Program Sarjana
Departemen Hukum Pidana Program Studi Ilmu Hukum
Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin
Pada Hari Senin, 27 November 2023
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan.

Menyetujui,

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

Dr. Ratnawati S.H., M.H.
NIP. 196904041998022002

Eka Merdekawati Djafar S.H., M.H.
NIP. 198205132009122001

Ketua Program Studi Sarjana Hukum Administrasi Negara



Dr. Hijrah Adhyan Mirzana S.H., M.H.
NIP. 19790326 200812 2 002



PERSETUJUAN PEMBIMBING

Efektivitas Standar Operasional Prosedur Pelayanan Terpadu Satu
Pintu (PTSP) Bagi Penyandang Disabilitas di Pengadilan Negeri
Makassar Kelas 1A Khusus

Diajukan dan disusun oleh:

Arizky Fricilia Yemima Baramuli

NIM. B021191015

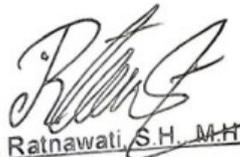
Untuk Tahap UJIAN SKRIPSI

Pada tanggal

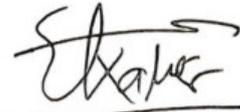
Menyetujui:

Komisi Penasehat

Pemimbing I


Dr. Ratnawati, S.H., M.H.
NIP. 196904041998022002

Pemimbing II


Eka Merdekawati Djafar, S.H., M.H.
NIP. 198205132009122001



PERNYATAAN KEASLIAN

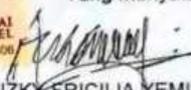
Nama : ARIZKY FRICILIA YEMIMA BARAMULI
NIM : B021191015
Program Studi : Sarjana Hukum Administrasi Negara

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penulisan Skripsi yang berjudul Efektivitas Standar Operasional Prosedur Pelayanan Terpadu Satu Pintu(PTSP) Bagi Penyandang Disabilitas di Pengadilan Negeri Makassar Kelas 1A Khusus adalah benar-benar karya saya sendiri. Hal yang bukan merupakan karya saya dalam penulisan Skripsi ini diberi tanda *citasi* dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 dan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku.



Makassar, Oktober 2023
Yang Menyatakan,


ARIZKY FRICILIA YEMIMA BARAMULI



SURAT PERNYATAAN

saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ARIZKY FRICILIA YEMIMA BARAMULI
Nomor Pokok : B021191015
Program Studi : S1 - HUKUM ADMINISTRASI NEGARA
Judul Naskah Tugas Akhir : Efektivitas Standar Operasional Prosedur Pelayanan PTSP bagi Penyandang Disabilitas di Pengadilan Negeri Makassar Kelas IA Khusus

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa :

1. Naskah Tugas Akhir yang saya serahkan untuk Uji Turnitin adalah naskah yang sama dengan naskah yang telah disetujui oleh Pembimbing/Promotor
2. Jika naskah Tugas Akhir yang saya serahkan untuk di uji Turnitin berbeda dengan naskah yang disetujui oleh Pembimbing/Promotor, dan berdasarkan hasil pemeriksaan Tim Turnitin dapat diduga dengan sengaja saya lakukan dengan maksud untuk memanipulasi dan mengakali aplikasi Turnitin, maka saya bertanggung jawab dan bersedia menerima sanksi untuk menunda proses uji turnitin Naskah Tugas Akhir saya selama jangka waktu 3 (tiga) bulan.

Demikian Pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada tekanan atau paksaan dari siapapun.

Makassar, 29 Oktober 2023

Yang membuat Pernyataan,



ARIZKY FRICILIA YEMIMA BARAMULI

#generated_by_law_information_system_BH-uh on 2023-10-29 22:22:30



Optimized using
trial version
www.balesio.com

Scanned by TapScanner

KATA PENGANTAR

Salam Sejahtera,

Puji Syukur atas Perkenanan Tuhan terhadap Penulis sehingga dapat menyelesaikan Skripsi yang Berjudul “ Efektivitas Standar Operasional Prosedur PTSP bagi Penyandang Disabilitas di Pengadilan Negeri Makassar Kelas 1A Khusus” sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana hukum di Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin

Ucapan Terimakasih yang sebesar-besarnya panulis sampaikan kepada:

1. Kedua orangtua Penulis Ayahanda Ady Franky Baramuli dan Almh. Ibunda Andika Vivery Roosanty yang menjadi penyemangat penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, Terima kasih telah memberikan doa dan dukungan hingga penulis bisa menyelesaikan satu lagi tugas penulis di dunia.
2. Bapak Prof. Dr. Jamaludin Jompa, M.Sc selaku rektor Universitas Hasanuddin beserta Para Wakil Rektor, Dewan Guru Besar, Senat Akademik dan seluruh jajarannya.
3. Bapak Prof. Dr. Hamzah Halim, S.H., M.H., M.AP selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin, beserta para Wakil Dekan, Senat Akademik Fakultasdan seluruh jajarannya
4. Ibu Dr. Hijrah Adhiyanti, S.H., M.H selaku Ketua Program Studi Sarjana Hukum Administrasi Negara Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin
5. Ibu Dr. Ratnawati Sudirman S.H., M.H Selaku Pembimbing Utama yang selalu baik membantu dan mengingatkan penulis untuk segera



selesaikan penelitian ini.

ca Merdekawati Djafar, S.H., M.H Selaku Pembimbing Pendamping

yang telah sabar memberikan arahan dan saran masukan dari awal penulisan hingga selesainya skripsi ini

7. Ibu Dr. Andi Syawiah Sapiddin S.H.,M.H selaku Penilai Utama dan Ibu Ariani Arifin S.H.,M.H . selaku Penilai Pendamping yang telah meberikan masukan, kritikan bahkan saran dalam penulisan skripsi ini.
8. Kepada Saudara-Saudara Penulis, Kakak Ika, Kakak Dito, Kakak Wiwi, Kakak Uwa, Kakak Sam, Kakak Putri, Kakak Eky, dan anti yang membantu saya melewati masa-masa penulisan skripsi
9. Keponakan Penulis, Fadhillah, Faraaid, Alfatih, Mikael. dan Ezra yang sudah menjadi penghibur bagi penulis.
10. Kepada Ricko Aditya yang sudah banyak membantu penulis dalam proses penulisan maupun pengurusan berkas -berkas Skripsi.
11. Kepada Angela, Frety, Tania, Adil yang telah menemani dan menyemangati penulis dari awal penulisan hingga selesainya skripsi ini.
12. Kepada Teman-teman Persekutuan Mahasiswa Kristen Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin atas doa dan dukungan yang diberikan kepada penulis.
13. Kepada Teman-teman KKN Gelombang 108 Desa Bulu Cindea, Pangkep atas dukungannya terhadap penulis.
14. Kepada Teman HAN 2019, Fitrah, Nita, Bayu, Fandy, Farhan, Yusri, Rohit yang sudah sama-sama berjuang dengan penulis dari awal



lian hingga penyusunan skripsi.

dan Ibu Hj.Rismawati selaku Panitera di Pengadilan Negeri

Makassar yang membantu penulis meneliti.

16. Kepada Seluruh Pihak yang sudah membantu penulis dalam proses meneliti baik itu dalam mencari dan mengolah data.



Optimized using
trial version
www.balesio.com

ABSTRAK

**ARIZKY FRICILIA YEMIMA BARAMULI (B021191015).
“EFEKTIVITAS STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU (PTSP) BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI
PENGADILAN NEGERI MAKASSAR KELAS 1A KHUSUS”.** Dibawah
bimbingan Ibu Ratnawati selaku pembimbingan dan Ibu Eka
Merdekawati Djafar selaku pembimbing pendamping.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan SOP bagi Penyandang Disabilitas serta untuk mengetahui kesesuaian SOP yang diterapkan dengan peraturan yang ada dan juga dengan pemenuhan hak dan kebutuhan penyandang disabilitas di PTSP Pengadilan Negeri Makassar Kelas 1A Khusus.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum empiris dengan meneliti ke lokasi penelitian sebagai data primer untuk melihat langsung bagaimana penerapannya serta melakukan wawancara dan memadukannya dengan bahan-bahan sekunder dalam hal ini studi kepustakaan. Bahan-bahan hukum yang diperoleh kemudian dianalisis melalui studi dokumen yang kemudian ditinjau secara kualitatif dan data yang dihasilkan diuraikan secara deskriptif untuk memperoleh gambaran yang dapat menjelaskan terkait dengan permasalahan yang sedang penulis teliti. Lokasi penelitian ini dilakukan di Pengadilan Negeri Makassar Kelas 1A Khusus.

Hasil Penelitian adalah (1) SOP dalam PTSP bagi penyandang disabilitas di Pengadilan Negeri Makassar kelas 1A khusus belum efektif dalam pemenuhan asas-asas pelayanan publik yang diatur dalam UU nomor 25 tahun 2009 dan juga dalam faktor efektivitas hukumnya dikarenakan adanya kekurangan dalam faktor sarana prasarana; (2) SOP ini dinilai belum sesuai dengan peraturan yang ada (UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 32) dikarenakan adanya alokasi anggaran yang tidak sesuai dan sarana yang dipakai tidak untuk peruntukannya. Hal-hal tersebut menyebabkan Hak dan Kebutuhan Penyandang Disabilitas belum terpenuhi.

Kata Kunci: standar operasional prosedur; PTSP; disabilitas



ABSTRACT

**ARIZKY FRICILIA YEMIMA BARAMULI (B021191015).
“EFFECTIVENESS OF OPERATIONAL STANDARDS FOR ONE-Stop
INTEGRATED SERVICE PROCEDURES (PTSP) FOR PERSONS WITH
DISABILITIES IN THE MAKASSAR STATE COURT CLASS 1A
SPECIAL”. Under the guidance of Mrs. Ratnawati as supervisor and
Mrs. Eka Merdekawati Djafar as co-supervisor.**

This research aims to determine the application of SOPs for Persons with Disabilities and to determine the conformity of the applied SOPs with existing regulations and also with fulfilling the rights and needs of persons with disabilities at the Class 1A Special Class 1A Makassar District Court PTSP.

This research uses empirical legal research methods by researching the research location as primary data to see firsthand how it is implemented as well as conducting interviews and combining it with secondary materials, in this case literature study. The legal materials obtained were then analyzed through document study which was then reviewed qualitatively and the resulting data was described descriptively to obtain a picture that could explain the problem the author was researching. The location of this research was the Special Class 1A Makassar District Court.

The results of the study are (1) The SOP in PTSP for persons with disabilities in Makassar District Court class 1A specifically have not been effective in fulfilling the principles of public services regulated in Law number 25 of 2009 and also in the legal effectiveness factor due to deficiencies in infrastructure factors;(2) This SOP is considered not in accordance with existing regulations (Law Number 25 of 2009 concerning Public Services in Article 32) due to inappropriate budget allocations and the facilities used are not for their allocation. These things cause the Rights and Needs of Persons with Disabilities to have not been met.

Keywords: standard operational procedures; PTSP ; disability



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
E. Keaslian Penelitian.....	10
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	14
A. Efektivitas Hukum	14
1. Pengertian Efektivitas.....	14
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Hukum	17
B. Pelayanan Publik.....	19
1. Pengertian Pelayanan Publik	19
2. Asas-Asas Pelayanan Publik yang Baik.....	20
3. Bentuk Bentuk Pelayanan Publik	22
C. Standar Operasional Prosedur	25
1. Pengertian Standar Operasional Prosedur.....	25
2. Prinsip Standar Operasional Prosedur	27



	3. Jenis-Jenis Standar Operasional Presedur	28
	D. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)	31
	1. Pengertian Pelayanan Terpadu Satu Pintu	31
	2. Tujuan dan Fungsi PTSP	31
	3. PTSP di Lembaga Peradilan	32
	E. Lembaga Peradilan	34
	1. Pengertian Lembaga Peradilan	34
	2. Jenis dan Fungsi Lembaga Peradilan	34
	3. Pengertian Pengadilan Khusus	38
	F. Disabilitas	41
	1. Pengertian Disabilitas	41
	2. Jenis Penyandang Disabilitas	43
	3. Hak Penyandang Disabilitas	44
	4. Pelayanan Publik bagi Penyandang Disabilitas ..	47
BAB 3	METODE PENELITIAN	49
	A. Jenis Penelitian	49
	B. Lokasi Penelitian	49
	C. Populasi dan Sampel	49
	D. Jenis dan Sumber Data	50
	E. Teknik Pengumpulan Data	51
	F. Analisis Data	52
BAB 4	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
	A. Efektivitas Standar Operasional Prosedur Dalam Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Bagi Penyandang Disabilitas di Pengadilan Negeri Makassar Kelas 1A Khusus	53



B. Analisis Prinsip Penyusunan Standar Operasional Prosedur dan Pemenuhan Hak dan Kebutuhan Penyandang Disabilitas dalam Standar Operasional Prosedur PTSP Bagi Penyandang Disabilitas	70
1. Analisis Prinsip Penyusunan Standar Operasional Prosedur Dalam Standar Operasional Prosedur PTSP di Pengadilan Negeri Makassar Kelas 1A Khusus	70
2. Analisis Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas di PTSP Pengadilan Negeri Makassar Kelas 1A Khusus	81
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	89
DAFTAR PUSTAKA.....	91
LAMPIRAN	



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pancasila dan Undang-undang Dasar 1945 adalah landasan dari Negara hukum Indonesia. Dalam amanat Undang-undang 1945 bahwa negara harus memenuhi kebutuhan dasar rakyatnya demi memenuhi kesejahteraan. Penyelenggaraan Pelayanan Publik merupakan standar baik buruk suatu pemerintahan yang juga harus sesuai dengan Pancasila terlebih lagi sila ke-5 “Keadilan Sosial bagi seluruh Rakyat Indonesia”¹.

Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara Pelayanan Publik.² Berdasarkan hal tersebut Pelayanan Publik memiliki fungsi sebagai pemenuhan sesuai dengan regulasi yang telah diatur oleh pemerintah.

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan



lakarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, 2015, *Manajemen Pelayanan Publik*, Pustaka Setia, hlm. 104.
undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat 1

terukur.³, Dalam Standarisasi penyelenggaraan Pelayanan Publik terdapat 14 komponen yang perlu dipenuhi komponen tersebut ialah:

1. Dasar hukum, dasar penyelenggaraan Pelayanan Publik yang sesuai dengan undang-undang;
2. Persyaratan, syarat yang harus dipenuhi dalam pelayanan baik itu syarat administratif maupun non-administratif;
3. Sistem, Mekanisme dan tata cara penyelesaian prosedur dalam pelayanan
4. Jangka waktu penyelesaian, waktu yang diperlukan dalam proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
5. Biaya/tarif, ongkos yang diperlukan dan yang ditetapkan oleh penyelenggara dalam mengurus pelayanan berdasarkan kesepakatan penyelenggara dan masyarakat;
6. Produk Pelayanan, hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
7. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas, peralatan yang diperlukan dalam penyelenggaraan fasilitas termasuk penyelenggaraan fasilitas bagi kelompok rentan;
8. Kompetensi Pelaksana, kemampuan yang harus dimiliki pelaksana pelayanan;



Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat 7

9. Pengawasan Internal, pengawasan atau pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana;
10. Penanganan Penghaduan, Saran, dan Masukan;
11. Jumlah Pelaksana, adanya pelaksana sesuai dengan beban kerja;
12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguguan;
14. Evaluasi kinerja pelaksana.

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, 14(empat belas) komponen ini kembali terbagi menjadi dua yaitu komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan dan komponen standar pelayanan yang terkait dengan pengelolaan pelayanan.

Komponen standar ini bertujuan bagi Penyelenggara, Pelaksana dan Penerima layanan agar terciptanya pemenuhan pelayanan dan keterbukaan informasi dengan tujuan kesejahteraan masyarakat. Undang-

Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan nggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga



independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan Pelayanan Publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Bentuk dari Pelayanan Publik dalam bidang hukum bagi masyarakat yaitu pelayanan peradilan di Pengadilan Negeri, Pengadilan Agama, dan juga Pengadilan Militer.

Pelayanan Publik di bidang peradilan merupakan hal yang penting karena Indonesia merupakan negara hukum yang dimana negara memiliki kekuasaan penyelenggaraan kehakiman yang dilakukan oleh Mahkamah Agung dan badan peradilan yang berada dibawahnya, dalam Lingkungan Peradilan Umum, Lingkungan Peradilan Agama, Lingkungan Peradilan Militer, dan Pengadilan Tata Usaha Negara dan oleh sebuah Mahkamah konstitusi, sebagaimana ditetapkan dalam ayat (2) Pasal 24 UUD 1945 yang kemudian dijabarkan dalam Pasal 2 Undang-Undang Kekuasaan Kehakiman.⁴ Hal ini lah yang menjadi dasar terbentuknya Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 026/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan sebagai wujud Mahkamah Agung pelayanan sebagai wujud membangun kepercayaan masyarakat dan meningkatkan kualitas Mahkamah Agung dan badan-badan peradilan di bawahnya.

Dalam peningkatan Pelayanan Publik, Pemerintah melakukan pendekatan sistem bagi masyarakat dengan proses yang pendek sehingga

akan pelayanan yang cepat, mudah, murah dan transparan yaitu



⁴ Nurhaini Butarbutar, 2010, *Sistem Peradilan Satu Atap dan Perwujudan Negara* it UU No.4 Tahun 2004, Jurnal Mimbar Hukum, Volume 1 Nomor 1, Hlm.189.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). PTSP merupakan sarana bagi pelayanan perizinan ataupun non-perizinan.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu juga diberlakukan di lingkungan pengadilan, hal ini diawali dengan payung hukum dikeluarkannya Surat Keputusan yaitu SK Dirjen Badilum Nomor 77/DJU/HM.02.3/2/2018 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri, SK Dirjen Badilag Nomor 1403.b/DJA/SK/OT.01.3/8/2018 tentang Pedoman Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Lingkungan Peradilan Agama dan SK Dirjen Badilmiltun Nomor 462/DJMT/KEP/8/2018 tentang Pedoman Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara dan Pengadilan Tata Usaha Negara.

Pengadilan Negeri Makassar pun menerapkan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu, PTSP yang secara terintegrasi sebagai dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu merupakan hal yang memudahkan bagi setiap penerima layanan termasuk penerima layanan penyandang disabilitas.

Dalam Penerimaan Pelayanan tentunya ada Standar Operasional Prosedur yang harus dilakukan oleh pemberi layanan untuk memberikan

masyarakat dalam menerima pelayanan. Asas Pelayanan Publik Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik



salah satunya ialah persamaan perlakuan/tindak diskriminatif dan fasilitas serta perlakuan khusus bagi kelompok rentan untuk memenuhi hal itu Pengadilan Negeri Makassar kelas 1A Khusus memberikan fasilitas pelayanan yang sama terhadap penyandang disabilitas dalam PTSP, demi menjamin hal itu diadakan SOP yang berlaku dalam pemberian Pelayanan Terpadu Satu Pintu bagi penyandang disabilitas.

Isu tentang disabilitas ini merupakan isu yang sangat sensitif di tengah masyarakat. Hal tersebut juga ternyata dipandang sebagai hal yang perlu untuk diperhatikan oleh lembaga peradilan agar tidak terjadinya diskriminasi bagi penyandang disabilitas dan agar terciptanya kesetaraan dan persamaan hak bagi seluruh rakyat Indonesia, khususnya yang sedang berperkara di lembaga peradilan. Terlebih lagi lembaga peradilan sendiri merupakan lembaga dimana salah satu tujuannya adalah menegakkan keadilan.

Maka dengan demikian maka Pengadilan Negeri Makassar Kelas 1A Khusus menciptakan sebuah pedoman agar menjadi lembaga yang ramah pada penyandang disabilitas. Pedoman yang merupakan Standar Operasional Prosedur pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang isinya mengatur tentang standar pelayanan bagi penyandang disabilitas. Salah satu contoh hasil dari pengamatan yaitu adanya fasilitas atau prasarana



memudahkan aktivitas dan kepentingan penyandang disabilitas dan penguatan Pelayanan Publik di Pengadilan Negeri Makassar Kelas 1A

Khusus, seperti kursi roda, tongkat, alat bantu dengar dan lonceng kamar mandi untuk penyandang disabilitas.

Namun dari semuanya itu terdapat beberapa permasalahan yang kemudian menjadi isu bagi penulis untuk mengangkat penelitian. Permasalahan yang dimaksudkan adalah terdapat prasarana yang ada untuk memudahkan penyandang disabilitas kondisinya rusak yang dirasakan juga adalah pada jumlah prasarana yang disediakan yang mana beberapa prasarananya hanya berjumlah satu buah saja.

Sementara dalam Standarisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik ada beberapa elemen-elemen dalam menjalankan Pelayanan Publik salah satunya yaitu prasarana, dalam Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 25 ayat 1 disebutkan Penyelenggara Pelayanan Publik berkewajiban memberikan kontribusi bagi kelancaran atau efektivitas hukum, dengan melihat apakah prasarana terpelihara dengan baik dan prasarana yang rusak perlu segera diperbaiki⁵ dan pada Pasal 26 Penyelenggara dilarang memberikan pihak lain untuk mempergunakan sarana/prasarana dan/atau fasilitas yang tidak sesuai peruntukannya.

Dengan berdasarkan pada beberapa kekurangan yang ada, maka penulis kemudian ingin meneliti lebih lanjut terkait dengan keefektivitasan



SP yang ada serta pembuatan SOP PTSP di Pengadilan Negeri

undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 25 dan Pasal

Makassar Kelas 1A Khusus itu telah sesuaikan dengan standar penyusunan SOP.

Untuk menjawab kedua pertanyaan tersebut maka Penulis mengangkat penelitian ini yang diberi judul “**Efektivitas Standar Operasional Prosedur Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Makassar Kelas 1A Khusus**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan pada latar belakang masalah, maka dalam penulisan ini dapat diidentifikasi 2 permasalahan yaitu :

1. Bagaimana efektivitas Standar Operasional Prosedur dalam pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) bagi penyandang disabilitas di Pengadilan Negeri Makassar kelas 1A Khusus?
2. Apakah Standar Operasional Prosedur PTSP tersebut sudah sesuai dengan prinsip Standar Penyusunan SOP dan kebutuhan penyandang disabilitas?

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian dan penulisan skripsi ini adalah:



Untuk mengetahui bagaimana penerapan SOP bagi Penyandang Disabilitas di PTSP Pengadilan Negeri Makassar Kelas 1A Khusus.

2. Untuk Mengetahui apakah SOP yang diterapkan sudah sesuai dengan peraturan serta pemenuhan hak dan kebutuhan penyandang disabilitas di PTSP Pengadilan Negeri Makassar Kelas 1A Khusus.

D. Kegunaan Penelitian

Dari hasil penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

1. Manfaat teoritis
 - a. Manfaat teoritis yang diharapkan dari penelitian ini adalah dapat memberikan sumbangsih pemikiran untuk berbagi pengetahuan dan pikiran dalam mengembangkan ilmu pengetahuan hukum khususnya dalam bidang Hukum Administrasi Negara yang berkaitan dengan Pelayanan Publik.
 - b. Untuk mendalami dan mengaplikasikan teori-teori yang telah diperoleh selama menjalanikuliah strata satu di Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin Makassar.
2. Manfaat praktis, dapat digunakan sebagai bahan referensi kepustakaan dan sebagai bahan informasi kepada peneliti lainnya dalam menyusun suatu karya ilmiah yang ada kaitannya dengan judul penelitian ini.



E. Keaslian Penelitian

Tujuan dari keaslian penelitian adalah sebagai bukti bahwa penelitian yang dilakukan dalam skripsi ini tidak mengandung *plagiarism* dari penelitian sebelumnya dan murni dari hasil penelitian yang dilakukan penulis sendiri. Berdasarkan hasil penelusuran penelitian yang dilakukan penulis dengan judul “Efektivitas Pelayanan Publik bagi Penyandang Disabilitas” dan melakukan perbandingan penelitian dengan penulisan yang telah didapatkan yaitu:

1. Skripsi yang ditulis oleh Fadila Hilma Mawaddah pada tahun 2022 di Fakultas Syariah Program Studi Hukum Keluarga Islam Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan judul “Implementasi Layanan Peradilan bagi Penyandang Disabilitas Perspektif Teori Efektivitas Hukum Soerjono Soekanto, Studi di Pengadilan Agama Malang” Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan mengetahui bagaimana tujuan Pengadilan Agama Malang untuk memenuhi hak penyandang disabilitas dalam memperoleh pelayanan peradilan berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas melalui perspektif Teori Efektivitas Hukum Soerjono Soekanto. Perbedaan pada penelitian yang penulis angkat yaitu pada instansi yang akan menjadi tempat penelitian serta perbedaan tinjauan penelitian yang digunakan oleh penulis.

2. Skripsi yang ditulis oleh Mutmainna pada tahun 2020 di Fakultas Hukum Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar yang berjudul Peran Terpadu Satu Pintu Terhadap Transparansi Informasi di



Pengadilan Negeri Takalar Kelas II B. (Telaah Perspektif Siyash Syar'iyah). Isu pada penelitian ini adalah tentang transparansi informasi melalui PTSP di lembaga peradilan. Adapun rumusan masalah pada penelitian ini yaitu bagaimana bentuk kegiatan PTSP dalam menunjang transparansi Informasi dan penerapan asas kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan pada PTSP di Pengadilan Takalar. Hasil pada penelitian ini yaitu bentuk kegiatan PTSP dalam menunjang transparansi informasi di pengadilan Negeri Takalar sudah berjalan sebagaimana mestinya yaitu PTSP di Pengadilan Negeri Takalar bisa memberikan pelayanan yang memuaskan kepada para pencari keadilan dan kemudian dalam hal penerapan asas kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan pada PTSP di Pengadilan Negeri Takalar juga semakin hari semakin meningkat dan semakin diperbaiki. Perbedaan penelitian ini dan penelitian penulis adalah walaupun sama-sama mengangkat tentang program PTSP, tetapi penulis lebih spesifik kepada PTSP bagi penyandang disabilitas dan penulis juga utamanya meneliti SOP pada program PTSP.

Matrik Keaslian Penelitian

Nama Penulis	: Fadillah Hilma Mawaddah
Judul Tulisan	: Implementasi Layanan Peradilan bagi Penyandang Disabilitas Perspektif Teori Efektivitas Hukum Soerjono Soekanto, Studi di Pengadilan Agama Malang
gori	: Skripsi



Tahun	: 2022	
Perguruan Tinggi	: Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang	
Uraian	: Penelitian Terdahulu	Rencana Penelitian
Isu dan Pembahasan	: Mengidentifikasi Kefektivitas Layanan Peradilan bagi Penyandang Disabilitas melalui Teori Efektivitas Hukum Soerjono Soekanto	Membahas mengenai bagaimana efektivitas SOP dalam pelayanan PTSP bagi Penyandang Disabilitas
Metode Penelitian	: Empiris	
Hasil dan Pembahasan	: Pengadilan Agama berhasil menjadi Pengadilan inklusif bagi Penyandang Disabilitas namun belum efektif dalam pelayanan personal disabilitas mental.	

Nama Penulis : Mutmainna

Judul Tulisan : Peran Pelayanan Terpadu Satu Pintu terhadap Transparansi Informasi di



Pengadilan Negeri Takalar Kelas II B (Telaah Perspektif Siyasa syariah)		
Kategori	: Skripsi	
Tahun	: 2020	
Perguruan Tinggi	: Universitas Islam Negeri Alaudin Makassar	
Uraian	Penelitian Terdahulu	Rencana Penelitian
Isu dan Pembahasan	Transparansi Informasi dan asas kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan di PTSP Pengadilan Negeri takalar II B	Membahas mengenai bagaimana efektivitas SOP dalam pelayanan PTSP bagi Penyandang Disabilitas
Metode Penelitian	Empiris	
Hasil dan Pembahasan :	Dalam menjalankan Transparansi informasi telah dilaksanakan semestinya namun melalui asas-asas kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan kurang inovatif dan tidak mencapai asas kecepatan.	



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Efektivitas Hukum

1. Pengertian Efektivitas

Efektif memiliki makna sesuatu yang berhasil, mengesankan dan ditaati. Kata Efektivitas berasal dari kata Efektif yang diserap dari bahasa Inggris *affective*. Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran tertentu sebagaimana yang telah ditentukan oleh suatu organisasi dan atau sebuah lembaga.

Efektivitas memegang peranan sebagai penunjang keberhasilan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Suatu kegiatan dapat dikatakan efektif jika kegiatan tersebut memenuhi konsep efektivitas yaitu mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara penuh.

Efektivitas merupakan pencapaian tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara efisien, ditinjau dari sisi masukan (input), proses, maupun keluaran (*output*). Dalam hal ini yang dimaksud sumber daya meliputi ketersediaan personil, sarana dan prasarana serta metode dan model yang digunakan. Selain daripada itu para ahli mengemukakan beberapa pandangan mengenai efektivitas sebagai berikut:



Menurut Gibson, “Efektivitas adalah pencapaian tujuan dan sasaran yang telah disepakati untuk mencapai tujuan usaha bersama. Tingkat tujuan dan sasaran itu menunjukkan tingkat

efektivitas. Tercapainya tujuan dan sasaran itu akan ditentukan oleh tingkat pengorbanan yang telah dikeluarkan”⁶

- b. Menurut Sondang P. Siagian memberikan definisi sebagai berikut: Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya.⁷
- c. Kurniawan menjelaskan bahwa efektivitas merupakan suatu konsep mengenai gambaran suatu keberhasilan kebijakan yang sangat penting, suatu organisasi dinyatakan berhasil jika dalam pelaksanaan kebijakan mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.⁸
- d. Menurut Abdulrahmat, Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan tepat pada waktunya.⁹



⁶ Gibson, L. J. dan J. M. Inancevich dan J. H. Donnelly, 2001, *Organisasi, terjemahan Agus Dharma*, Erlangga, hlm. 120.
⁷ P. Siagian, 2002, *Kiat Meningkatkan Produktivitas kerja*, Jakarta: PT Rineka Cipta, hlm. 77
⁸ Kurniawan, 2005, *Transformasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Pembaruan, hlm. 120
⁹ Abdulrahmat, 2003, *Efektivitas Implementasi*, Jakarta: PT Rineka Cipta, hlm. 92

Dari beberapa pandangan para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas bahwa efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu.

Hal tersebut juga sama dengan Teori efektivitas hukum . Efektivitas dalam masyarakat memiliki fungsi penyeimbang yang bertujuan sebagai keserasian stabilitas dalam masyarakat, hukum yang juga memiliki fungsi sebagai pembaharuan dalam masyarakat dari pemikiran tradisonal ke pemikiran yang lebih rasional atau modern. Teori efektivitas hukum dapat diartikan sebagai teori yang mengkaji dan menganalisis terkait keberhasilan, kegagalan, dan faktor-faktor yang memengaruhi pelaksanaan dan penerapan hukum itu sendiri.

Menurut Hans Kelsen, apabila berbicara tentang Efektivitas Hukum, dibicarakan pula tentang Validitas hukum. Validitas hukum berarti bahwa norma-norma hukum itu mengikat, bahwa orang harus berbuat sesuai dengan yang diharuskan oleh norma-norma hukum, bahwa orang harus mematuhi dan menerapkan norma-norma hukum. Efektifitas hukum berarti bahwa orang benar-benar berbuat sesuai dengan norma-norma hukum sebagaimana mereka harus berbuat, bahwa norma-norma itu benar-benar diterapkan dan dipatuhi.¹⁰



Kelsen, 2006, *Teori Umum Tentang Hukum dan Negara*, Bandung: Penerbit Nusa
n. 39.

Soerjono Soekanto berpendapat, untuk menghasilkan keefektifitasan diperlukan patokan elemen-elemen efektivitas yang dapat memberikan kontribusi untuk kelancaran mencapai tujuan di tempat atau lokasi kerjanya¹¹. Efektivitas hukum adalah pengaruh hukum terhadap masyarakat, pengaruh hukum terhadap masyarakat adalah perilaku masyarakat yang sesuai dengan hukum yang berlaku. Dapat dikatakan efektif apabila masyarakat berperilaku sesuai yang diharapkan oleh hukum.

2. Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Hukum

Dalam mencapai keefektifitasan dalam masyarakat tentunya ada faktor-faktor yang menunjang keberhasilan suatu tujuan tersebut. Soerjono Soekanto menyatakan bahwa efektif atau tidaknya suatu hukum ditentukan oleh 5 faktor yaitu Faktor hukumnya sendiri (undang-undang), Faktor penegak hukum (pihak-pihak yang membentuk maupun menerapkan hukum), Faktor sarana atau fasilitas yang mendukung penegakan hukum, Faktor masyarakat (lingkungan dimana hukum tersebut berlaku atau diterapkan), Faktor kebudayaan (sebagai hasil karya, cipta dan rasa yang didasarkan pada karsa manusia di dalam pergaulan hidup). Dari 5 faktor tersebut masing-masing dipengaruhi oleh beberapa sebab.

Pada poin faktor hukumnya atau Undang-Undang merupakan peraturan yang ada mengenai pada bidang-bidang kehidupan yang sistematis, Peraturan yang ada mengenai bidang-bidang kehidupan



¹⁰ Soekanto, 2008, *Faktor-Faktor yang mempengaruhi Penegakan Hukum*, T Raja Grafindo Persada, hlm. 82

tertentu sudah cukup sinkron, secara hierarki dan horizontal tidak ada pertentangan, Secara kualitatif dan kuantitatif peraturan-peraturan yang mengatur bidang-bidang kehidupan tertentu sudah mencukupi. Penerbitan peraturan-peraturan tertentu sudah sesuai dengan persyaratan yuridis yang ada.

Lalu, Faktor kedua yaitu penegak hukum yang menjadi pengaruh dalam keefektifan hukum seperti sampai sejauh mana petugas terikat oleh peraturan-peraturan yang ada, dimana batas petugas diperkenankan memberi kebijaksanaan teladan macam apa yang sebaiknya diberikan oleh petugas kepada masyarakat.

Faktor ketiga, yaitu sarana dan prasarana untuk mencapai keefektifan hukum. Sarana dan prasarana yang dimaksud adalah prasarana atau fasilitas yang digunakan sebagai alat untuk mencapai efektifitas hukum. Sehubungan dengan sarana dan prasarana yang dikatakan dengan istilah fasilitas ini.

Kemudian faktor-faktor lain ialah keberadaan hukum tersebut di masyarakat. Kepatuhan masyarakat tergantung dari motivasi yang secara internal muncul. Internalisasi faktor ini ada pada tiap individu yang menjadi elemen terkecil dari komunitas sosial. Oleh karena itu pendekatan paling tepat dalam hubungan disiplin ini adalah melalui motivasi yang ditanamkan secara individual.



B. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan Publik menjadi variabel penentu keberhasilan negara dalam melaksanakan otonomi daerah, hal ini merupakan keharusan bagi pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Paradigma Pelayanan Publik menjadi isu yang sering dibahas dalam pemberian pelayanan administrasi kepada masyarakat, hal ini disebabkan maraknya tindakan diskriminatif, KKN, materialistik dan lain sebagainya.

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang sesuai dengan harapan dan hasil Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh pemerintah. Dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan Publik adalah pelayanan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan Perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara Pelayanan Publik.

Pelayanan Publik merujuk pada istilah dalam bahasa Inggris yaitu *service*, Pelayanan Publik didefinisikan sebagai pelayanan yang dilakukan oleh seseorang ataupun sekelompok dengan landasan tertentu. Pelayanan Publik memberikan pelayanan keperluan bagi masyarakat sesuai dengan



kepentingan masyarakat pada sebuah organisasi sesuai dengan tata cara yang telah ditetapkan.¹²

Moenir mendefinisikan bahwa pelayanan yang dimana tingkat pemuasan pelayanan hanya dapat dirasakan melalui proses yang dilakukan masyarakat dan pemberi layanan, dari hal itu mereka mampu saling menerima baik tanpa adanya keluhan ketidakpuasan pelayanan tergantung bagaimana kemampuan penyedia jasa.¹³

2. Asas-asas Pelayanan Publik

Asas-asas Pelayanan Publik dilakukan tidak lain untuk kepuasan masyarakat dalam penyelenggaraan negara, maka dari itu diperlukan adanya asas yang memperhatikan penyelenggara dalam memberikan layanan. Asas- asas Pelayanan Publik ini kemudian diatur dalam Keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut:

- a. Transparansi Pemberian Pelayanan Publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas Pelayanan Publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan Perundang-undangan.



Minahasa Putra, 2019, *Pelayanan Publik, Good Governance, dan Ketahanan* Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, hlm.3
y Djafri, 2018, *Manajemen Pelayanan (Berbasis Revolusi Mental)*, Gorontalo: lishing, hlm.19

- c. Kondisional Pemberian Pelayanan Publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipasi Mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Tidak Diskriminatif Pemberian Pelayanan Publik tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial dan ekonomi.
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban Pemberian Pelayanan Publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Selanjutnya, diatur juga menurut Pasal 4 Undang- Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang berasaskan:

- a. Kepentingan umum;
- b. Kepastian hukum
- c. Kesamaan hak
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. Keprofesionalan;
- Parstisipatif;
- Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
- Keterbukaan



- i. Akuntabilitas
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. Ketepatan waktu; dan
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

3. Bentuk Pelayanan Publik

Pemberian Pelayanan Publik tidak hanya dilakukan oleh pemerintah namun dapat dilakukan oleh pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat. Moenir mengatakan bahwa, "Pelayanan umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari tiga macam", yaitu:

- a. Pelayanan dengan lisan
Pelayanan dengan lisan ini dilakukan oleh petugas-petugas bidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada masyarakat mengenai berbagai fasilitas layanan yang tersedia. Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku pelayanan, yaitu:
 - 1) Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
 - 2) Mampu memberikan penjelasan apa-apa saja yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.



- 3) Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.
 - 4) Meski dalam keadaan “sepi” tidak “ngobrol” dan bercanda dengan sesama pegawai, karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas. Tamu menjadi segan untuk bertanya dengan memutus keasikan “ngobrol”.
 - 5) Tidak melayani orang-orang yang ingin sekedar “ngobrol” dengan cara yang sopan.
- b. Pelayanan melalui tulisan Pelayanan bentuk tulisan, layanan yang diberikan dapat berupa pemberian penjelasan kepada masyarakat dengan penerangannya berupa suatu informasi mengenai hal atau masalah yang sering terjadi. Pelayanan melalui tulisan terdiri dari dua macam, yaitu:
- 1) Layanan yang berupa petunjuk, informasi dan sejenis yang ditujukan pada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga.
 - 2) Pelayanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberitahuan dan lain sebagainya.
- c. Pelayanan berbentuk perbuatan Pelayanan dalam bentuk perbuatan adalah pelayanan yang diberikan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar



kesanggupan dan penjelasan secara lisan. Negara berkewajiban untuk memberikan Pelayanan Publik yang menjadi hak setiap warga negara. Menurut Lembaga Administrasi Negara bentuk Pelayanan Publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan menjadi beberapa jenis pelayanan, yaitu:

- 1) Pelayanan pemerintah, adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait tugas-tugas umum pemerintah seperti pelayanan KTP, SIM, pajak dan keimigrasian.
- 2) Pelayanan pembangunan, yaitu suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara.
- 3) Pelayanan utilitas, yaitu jenis pelayanan yang terkait utilitas bagi masyarakat.
- 4) Pelayanan sandang, pangan, dan papan, merupakan jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan.
- 5) Pelayanan kemasyarakatan, yaitu jenis pelayanan masyarakat yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan- kegiatan sosial kemasyarakatan. Selain itu, Pelayanan Publik juga dapat



dilihat dari organisasi yang menyelenggarakannya. Pelayanan Publik atau pelayanan umum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu Pelayanan Publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi publik dan Pelayanan Publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat Pelayanan Publik.¹⁴

C. Standar Operasional Prosedur

1. Pengertian Standar Operasional Prosedur

Dalam tatanan kehidupan bermasyarakat dan bernegara tentu saja diperlukan tata cara atau prosedur untuk dapat berjalan dengan baik dan teratur. Keteraturan ini dapat tercipta apabila dilakukan sesuai prosedur yang baik. Sementara sebuah prosedur dapat dikatakan baik apabila ada patokan yang dibuat untuk dapat dikatakan baik atau tidak baik suatu hal yang dilakukan.

Patokan ini adalah sebuah standar yang mana dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) standar merupakan ukuran tertentu yang dipakai sebagai patokan. Patokan merupakan sebuah hal yang sangat vital dan sangat dibutuhkan untuk dapat mengetahui apakah yang dilakukan itu sudah sesuai atau tidak sesuai untuk bisa mencapai tujuan dan kemanfaatan yang dicita-citakan.



loenir, 2016, *Manajemen Pelayanan umum di Indonesia*, Jakarta, Bumi Aksara,

Begitupun dalam pelayanan administrasi yang dilakukan oleh pemerintah. Sangat diperlukan standar prosedur agar terciptanya pemenuhan pelayanan dan keterbukaan informasi dengan tujuan kesejahteraan masyarakat seperti yang tertulis dalam UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Maka dari itu pemerintah membuat pedoman standar operasional prosedur demi keberlangsungan pelayanan administrasi di pemerintahan yang direalisasikan salah satunya yang bisa kita lihat dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.

Menurut Sailendra Standar Operasional Prosedur merupakan sebuah panduan yang bertujuan memastikan pekerjaan dan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan lancar.

Standar Operasional Prosedur merupakan bagian dari Pelayanan Publik berdasarkan UU No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Dari pengertian tersebut, Standar Operasional Prosedur merupakan subjek yang penting dalam Pelayanan Publik dalam upaya atkan kualitas pemerintahan dalam penyelenggaraan dan



tanggung jawab negara serta mempertegas hak-hak dan kewajiban masyarakat sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.¹⁵

2. Prinsip Standar Operasional Prosedur

Dalam penyelenggaraan suatu Pelayanan Publik, tentunya diperlukan SOP yang memenuhi standarisasi Pelayanan Publik yang baik. Maka dari itu diperlukan pedoman dalam penyusunan SOP yang telah ditetapkan dalam PERMENPAN & RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.

Pedoman Penyusunan SOP ini merupakan acuan bagi instansi pemerintah pusat maupun daerah/provinsi/kota/kabupaten untuk menyusun SOP di lingkungan instansi masing-masing yang selanjutnya disebut sebagai SOP Administrasi Pemerintah. Dalam Pembentukan SOP ada beberapa hal yang harus diperhatikan yakni;

- a) Efisiensi dan efektivitas
- b) Berorientasi pada pengguna
- c) Kejelasan dan Kemudahan
- d) Keselarasan
- e) Keterukuran



ih dan Tyastuti Sri Lestari, 2021, *Potret PelayananTerpadu Perizinan SIUP Di*
asi, Yogyakarta: Bintang Pustaka Madani, hlm.1.

- f) Dinamis
- g) Kepatuhan hukum
- h) Kepastian hukum¹⁶

Prinsip-prinsip dalam pembuatan SOP pun tertuang dalam PERMENPAN No.52 Tahun 2011, prinsip-prinsip inilah yang menghasilkan SOP yang mencerminkan upaya pencapaian tujuan visi dan misi suatu organisasi, memenuhi kriteria manual SOP, dan dapat mengetahui hambatan dalam penyusunan dan implementasi SOP.¹⁷

3. Jenis-jenis SOP

Dalam realita Pelayanan Publik, ada beberapa jenis SOP sesuai dengan kebutuhan dan tujuan sebuah instansi, SOP kembali terbagi dalam beberapa jenis;

A. SOP berdasarkan sifat kegiatan

- a) SOP Teknis, SOP yang terurai dengan sangat teliti dari kegiatan yang dilakukan oleh satu aparatur dengan satu peran, dalam penyelenggaraanya hanya dilaksanakan oleh pelaksana tunggal sesuai dengan bidang-bidang dan pelaksanaan yang relatif sama dengan peran yang sama, contohnya: pemeliharaan kendaraan, perakitan kendaraan motor.



Farid, Tony Dwi Susanto, Amna Shifia Nisafani, "Pembuatan SOP menurut PAN No.52 Tahun 2011 dengan Best Practice Cobit 5 dan ITIL V3", Makalah Nasional Sistem Informasi Indonesia, Surabaya 2-4 Desember 2013, hlm.2
Sailendra, 2015, *Standard Operating Procedures*, Jogjakarta: Trans Idea j, hlm.49.

- b) SOP Administratif, Merupakan SOP yang tidak bersifat rinci dan dilaksanakan oleh beberapa pelaksana dan memiliki peran yang beragam, SOP ini memiliki ruang lingkup yang besar menyangkut Makro dan Mikro berisi langkah-langkah yang tidak menggambarkan cara melakukan kegiatan.

B. SOP menurut cakupan dan besar kegiatan

- a) SOP Makro, adalah SOP yang mencakup beberapa SOP yang mencerminkan bagian dari kegiatan SOP tersebut. Pendekatan lain yang dapat dilakukan untuk memahami SOP makro adalah dengan melakukan identifikasi awal terhadap kegiatan dari uraian/rincian tugas unit kerja atau satuan kerja terendah dari organisasi pemerintah karena pada dasarnya kegiatan yang dihasilkan dari identifikasi tersebut adalah kegiatan makro.¹⁸
- b) SOP Mikro, adalah SOP yang berdasarkan cakupan kegiatannya merupakan bagian dari sebuah SOP yang lebih besar cakupannya (SOP Makro).

C. SOP Menurut Cangkupan dan Kelengkapan Kegiatan

- a) SOP Final, Merupakan SOP yang telah menghasilkan Produk akhir/*final*, contohnya: SOP Penyelenggaraan Bimbingan Teknis merupakan SOP Final dari SOP Penyiapan Penyelenggaraan Bimbingan Teknis.



an Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi
jun 2012, hlm.10.

- b) SOP Parsial, SOP ini adalah kebalikan dari SOP final, SOP ini belum menghasilkan produk sehingga masih berjalan ke rangkaian kegiatan selanjutnya yang mencerminkan produk tujuan.

C. SOP Menurut Cakupan dan Jenis Kegiatan

- a) SOP Generik, merupakan SOP yang relatif bersifat sama dan umum baik dari segi kegiatan maupun tahapannya, perbedaan dari SOP ini hanya terletak pada lokasi pelaksanaan kegiatan.
- b) SOP Spesifik, adalah SOP khusus yang memiliki perbedaan dan hanya diterapkan pada satu tempat, SOP ini tidak memiliki kesamaan baik dari sifat dan muatannya, langkah kegiatan, pelaksana, dan tempat penerapan SOP.

D. Pelayanan Terpadu Satu Pintu

1. Pengertian Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau PTSP merupakan hal yang berbeda dari Penyelenggaraan Terpadu Satu Pintu (SAMSAT). PTSP merupakan pelayanan yang secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan hingga penyelesaian dengan produk pelayanan melalui satu pintu¹⁹.

PTSP merupakan kegiatan yang dibentuk oleh pemerintah sebagai bentuk perbaikan Pelayanan Publik dan bentuk perwujudan pemerintah



¹⁹ 2019, *Evaluasi Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Daerah, j Selatan: Indocamp, hlm.2*

mewujudkan sistem yang memudahkan bagi masyarakat dalam mengurus peradministrasian dalam lingkup pemerintahan.

PTSP dapat dilihat dan telah diatur diatur dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2007 dan Undang-undang Nomor 20 Tahun 2008 bahwa PTSP merupakan bentuk pelayanan perizinan.

PTSP menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal adalah kegiatan penyelenggaraan suatu perizinan dan nonperizinan yang mendapat pendelegasian wewenang dari instansi yang memiliki kewenangan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat.

Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa PTSP merupakan kegiatan yang dibentuk oleh pemerintah sebagai suatu langkah untuk lebih memudahkan masyarakat dalam proses adminitrasi di suatu lembaga pemerintah atau di suatu lembaga Pelayanan Publik.

2. Tujuan dan Fungsi PTSP

PTSP bukanlah hal yang baru dalam birokrasi dan dalam urusan pemerintahan. PTSP sendiri menurut tujuannya dibentuk dengan tujuan menghasilkan pelayanan singkat dengan menyatukan pelayanan perizinan dan non-perizinan yang terkadang dikeluhkan masyarakat dianggap terlalu lama dari proses permohonan hingga penerbitan.



onsep pelayanan terpadu inilah yang kemudian dibentuk menjadi khusus yang berfungsi untuk menghasilkan Pelayanan Publik yang

baik. Unit kerja ini memiliki tujuan yang menjadi dasar untuk terbentuknya, yaitu untuk memberikan kemudahan pelayanan perizinan ataupun non-perizinan dengan prinsip mudah, murah, cepat, dan transparansi dalam satu pintu, memberikan kepastian hukum, mewujudkan hak-hak masyarakat, bebas dari pungutan liar, dan lebih jelas biaya, persyaratan dan waktu yang digunakan dalam satu tempat.²⁰

3. PTSP di lembaga Peradilan

PTSP merupakan sebuah perwujudan dari komitmen pemerintah untuk terus meningkatkan kredibilitas Pelayanan Publik kepada masyarakat sehingga apa yang diharapkan yaitu menghasilkan suatu sistem pemerintahan yang baik/*good governance*, hal itu pula kemudian dilaksanakan oleh lembaga Pengadilan sebagai badan peradilan yang memegang kekuasaan kehakiman di Indonesia.

Berangkat dari UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Sistem Pelayanan Pengadilan didasari oleh Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan dengan tujuan menghasilkan pelayanan peradilan yang dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat yang mencari keadilan serta meningkatkan kualitas pelayanan peradilan mulai dari pengajuan kasus hingga penyelesaian.



www.Pengadaan.web.id/2019/03/pengertian-ptsp.html diakses pada rabu, 26

Melalui Mahkamah Agung yang secara garis kewenangan yang telah diatur di dalam peraturan perundang-undangan yang mana Mahkamah Agung membawahi empat badan peradilan serta peradilan khusus, kemudian dikeluarkannya beberapa produk atau payung hukum yang akan mendasari penerapan PTSP di lembaga pengadilan, yaitu Surat Keputusan Dirjen Badilum Nomor 77/DJU/SK/HM.02.3/2/2018 tentang Pedoman PTSP pada Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri, Surat Keputusan Dirjen Badilag Nomor 1403.b/DJA/SK/OT.01.3/8/2018 tentang Pedoman Standar PTSP pada Pengadilan Agama, dan Surat Keputusan Badilmiltun Nomor 462/DJMT/KEP/8/2018 tentang Pedoman Standar PTSP di lingkungan badan Peradilan Tata Usaha Negara.²¹ Dengan dikeluarkannya surat keputusan tersebut diharapkan setiap pengadilan yang ada di Indonesia dapat menerapkan sistem satu pintu di pelayanannya.

Secara umum PTSP di Pengadilan merupakan suatu kesatuan proses mulai dari tahap awal hingga penyelesaian²², hal ini diberlakukan untuk memangkas jalur pelayanan pengadilan sehingga masyarakat yang datang tidak perlu menunggu waktu lama menyelesaikan peradministrasian maupun non-administrasi.



²¹Imad Zaky Albana, Moch Ridwan dan Zulfia Hanum Alfi Syahr, 2019, *Peradilan Badan Peradilan yang Agung dan Modern Persepsi Publik terhadap PTSP di Indonesia*, Jakarta: Prenadamedia Group, hlm.5.

²²www.pn.surabaya.go.id/pages/ptsp, diakses pada tanggal 28 April 2023

E. Tinjauan Pustaka Lembaga Peradilan

1. Pengertian Lembaga Peradilan

Dalam kegiatan bermasyarakat terdapat banyak hak-hak yang harus dipertahankan dalam tatanan bermasyarakat. Dari banyaknya hak yang ada di masyarakat ialah salah satunya perlindungan hak hukum yang dapat diperoleh oleh seseorang ataupun badan hukum melalui putusan peradilan yang berwenang.

Peradilan merupakan pilar yang esensial dalam suatu negara hukum yang demokratis dengan karakteristik yang berbeda tiap negara, peradilan diberi tugas yang penting dalam menjalankan negara yaitu sebagai pengawal utama tegaknya konstitusi dan supremasi hukum dalam kehidupan berbangsa, bernegara dan bermasyarakat.²³

Peradilan dan Pengadilan memiliki makna yang berbeda, peradilan merupakan proses hukum yang berjalan untuk memeriksa, memutus, dan mengadili perkara di pengadilan sedangkan pengadilan merupakan badan atau lembaga peradilan tersebut untuk menjalankan proses peradilan maka dari itu pengadilan disebut juga lembaga peradilan. Basah.S berkesimpulan bahwa:

“... untuk penggunaan istilah pengadilan ditujukan kepada badan atau wadah yang memberikan keadilan, sedangkan peradilan menunjuk kepada proses yaitu segala sesuatu yang berkaitan dengan tugas memutus perkara dengan menerapkan hukum, menemukan hukum *“in concreto”* dalam mempertahankan dan



car, 2010, *Peradilan Satu Atap dalam Rezim Hukum Administrasi*, Yogyakarta: ansparansi Kebijakan (ITK) dengan Rangkang Education, hlm.40

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

Lembaga Peradilan berkaitan dengan kekuasaan kehakiman, berdasarkan Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman dinyatakan bahwa yang dimaksud kekuasaan kehakiman adalah kekuasaan Negara yang merdeka untuk menyelenggarakan peradilan guna menegakkan hukum dan keadilan berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 demi terselenggaranya Negara hukum Republik Indonesia.

2. Jenis dan Fungsi Lembaga Peradilan

Lembaga Peradilan atau Pengadilan dibagi menjadi dua di dalam Undang-undang Nomor 2 Tahun 1986 yaitu pengadilan negeri sebagai pengadilan tingkat pertama dan pengadilan tinggi sebagai pengadilan banding.

Pengadilan negeri dibentuk melalui keputusan presiden²⁴, yang sebelumnya diusulkan oleh Mahkamah Agung yang memegang Kekuasaan Kehakiman di Indonesia. Pengadilan umum di Indonesia terbagi atas pengadilan negeri, pengadilan tinggi, serta Mahkamah Agung.

Undang-undang Nomor 48 Tahun 2009 Pasal 25 tentang Kekuasaan Kehakiman menjelaskan bahwa Mahkamah Agung membawahi empat



²⁴-undang Nomor 8 Tahun 2004 tentang perubahan atas Undang-undang Nomor 986 Pasal 7.

badan peradilan yakni Badan Peradilan dalam Peradilan Umum, Peradilan Agama, Peradilan militer, serta Peradilan Tata Usaha Negara.

a. Peradilan Umum

Peradilan Umum adalah peradilan yang berwenang dan berfungsi untuk memeriksa, mengadili dan memutuskan perkara pidana maupun perdata sesuai dengan peraturan perundang-undangan, Peradilan ini diatur dalam UU Nomor 49 Tahun 2009 tentang Perubahan Kedua Atas UU Nomor 2 Tahun 1986 tentang Peradilan Umum yang kemudian diatur bahwa Peradilan Umum memiliki dua jenis pengadilan yaitu pengadilan negeri yang merupakan pengadilan tingkat pertama berkedudukan di kota/ibukota kabupaten yang wilayah hukumnya meliputi wilayah kota atau kabupaten, dan pengadilan tinggi yang merupakan pengadilan tingkat banding yang berkedudukan di ibukota provinsi dan wilayah hukumnya berada di wilayah provinsi²⁵

b. Peradilan Agama

Peradilan Agama diatur dalam Undang-undang Nomor 7 Tahun 1989 tentang peradilan agama, kekuasaan kehakiman peradilan agama juga dijalankan oleh dua lingkungan peradilan yaitu pengadilan agama berkedudukan di kota madya atau di ibukota kabupaten dan daerah hukumnya berada di wilayah kota madya atau kabupaten, sedangkan pengadilan tinggi agama



ajargiat.id/peradilan-umum-id-indonesia di akses pada tanggal 27 April 2022

berkedudukan di ibukota provinsi dan daerah hukumnya berada di wilayah provinsi. Peradilan Agama memiliki fungsi menjalankan tugas untuk menyelidiki, memeriksa, dan menyelesaikan perkara di tingkat pertama bagi rakyat yang beragama islam meliputi perkawinan, perceraian, warisan, dan lain lain sesuai dengan bidang tersebut berdasarkan hukum islam.

c. Peradilan Militer

Undang-undang Nomor 31 Tahun 1997 tentang Peradilan Militer mengatur mengenai Peradilan Militer yang berwenang untuk mengadili kejahatan atau pelanggaran yang dilakukan oleh anggota militer²⁶. pelaksanaan Peradilan Militer berbeda dengan Peradilan Umum mulai dari penyidikan, penuntutan, pemeriksaan hingga eksekusi secara teknis maupun penegak hukum yang ikut dalam proses penyelesaian perkara²⁷.

d. Peradilan Tata Usaha Negara

Peradilan Tata Usaha Negara merupakan peradilan yang dibentuk untuk menyelesaikan perkara antar pejabat negara dan warga negara yang berupa sengketa yaitu keputusan tata usaha negara yang dikeluarkan pejabat tata usaha negara. Objek Tata



anti Saalino, 2019, *Hukum Militer di Indonesia*, Jawa Timur: Uwais Inspirasi, Hlm. 34

.E Tappangan, Tesis "Kewenangan Pengadilan Militer untuk mengadili pelaku tana korupsi yang dilakukan oleh anggota militer" (Surabaya, Universitas 2020, hlm.5

usaha negara ini yang bersengketa diajukan di pengadilan tata usaha negara atau yang sering disingkat PTUN dan pengadilan tinggi tata usaha negara yang berwenang, adapun dalam proses upaya penyelesaian hukumnya dilakukan 2 upaya yaitu sanksi administratif serta gugatan Peradilan Tata Usaha Negara diatur dalam UU Nomor 5 Tahun 1989 yang telah diamandemen dengan UU Nomor 9 Tahun 2004 tentang Peradilan Tata Usaha Negara.

3. Pengertian Pengadilan Khusus

Seperti yang diketahui diatas bahwa Indonesia memiliki empat badan peradilan di bawah Mahkamah Konstitusi, tetapi pengadilan memberikan wewenang untuk dapat membentuk suatu badan tertentu yang berfungsi memeriksa, mengadili dan memutuskan perkara tertentu dalam salah satu lingkungan badan peradilan yang berada di bawah Mahkamah Agung.²⁸

Pengadilan Khusus dapat dibentuk oleh Pengadilan yang berada di bawah Mahkamah Agung, yang artinya Pengadilan Khusus bukan hanya bagi Peradilan Umum saja tetapi dapat dibentuk oleh lembaga peradilan lainnya yang membawahi Mahkamah Agung.



panitera.mahkamahagung.go.id/glosarium-hukum/1816-pengadilan-khusus,
ada 27 April 2023

Di Indonesia sendiri terdapat 6 Pengadilan khusus yang dibentuk oleh Peradilan Umum dan masing-masing memiliki kewenangannya sendiri antara lain:

- a) Pengadilan Niaga, Dibentuk berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 97 Tahun 1999. Kewenangan pengadilan ini meliputi perkara Kepailitan, Hak atas Kekayaan Intelektual, serta sengketa perniagaan lainnya yang diatur oleh undang-undang
- b) Pengadilan Anak, Pengadilan anak didirikan dengan tujuan setiap anak mendapatkan hak perlindungan baik itu dari bentuk eksploitasi, perlakuan kejam dan sewenang-wenang dalam proses peradilan pidana bagi mereka yang telah berusia 8 namun belum mencapai usia 18 tahun. Pengadilan anak ini dibentuk berdasarkan Undang-undang Nomor 3 Tahun 1997.
- c) Pengadilan Khusus Tindak Pidana Korupsi, dibentuk berdasarkan amanat dari Undang-undang Nomor 30 Tahun 2002 Pasal 53 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi yang telah mengalami perubahan kedua kali. Memiliki Yuridiksi untuk menyelesaikan perkara Tindak pidana korupsi. Pengadilan khusus Tipikor ini pertama kali berdiri di Jakarta pada Tahun 2004 dan saat ini tidak hanya menangani kasus dari KPK, tapi juga hasil penyelidikan kejaksaan²⁹



²⁹, 2022, *Baik dan Buruk Pengadilan Tindak Pidana Korupsi*, Tempo Publishing,

- d) Pengadilan Hak Asasi Manusia, didirikan melalui Undang-undang Nomor 26 Tahun 2000. Pengadilan ini berfokus untuk mengadili pelanggaran HAM berat namun tidak semua pelanggaran HAM berat diputuskan di pengadilan HAM, berdasarkan UU Nomor 26 Tahun 2000 Pasal 6 disebutkan bahwa ialah seseorang yang bermur di atas 18 Tahun yang dapat diperiksa dan mendapat putusan dari pengadilan HAM, selain itu terdapat pula Pengadilan HAM ad hoc yang dimana pengadilan ini dibentuk dengan Keputusan Presiden berdasarkan usul dari Dewan Perwakilan Rakyat dengan memperhatikan hasil penyelidikan dari instansi yang berwenang. Pengadilan HAM ad hoc ini berfungsi sebagai pemeriksa dan pemutus perkara yang dilakukan sebelum adanya Undang-undang Nomor 26 Tahun 2000.
- e) Pengadilan Pajak, memiliki yuridiksi menyelesaikan sengketa yang berhubungan dengan pajak. Sengketa yang terkadang muncul diantara penanggung pajak, pejabat yang berwenang sebagai akibat dari dikeluarkannya putusan yang mengakibatkan banding atau gugatan ke Pengadilan Pajak. Pengadilan Pajak didirikan berdasarkan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2004
- f) Pengadilan Perikanan, Pengadilan Perikanan berwenang untuk memeriksa, mengadili memutus tindak pidana di bidang perikanan. Pengadilan ini dibentuk berdasarkan Undang-



Undang 31 Tahun 2004, kekuasaan hukum pengadilan ini berada sama dengan pengadilan negeri sengketa yang bersangkutan.³⁰

F. Disabilitas

1. Pengertian Disabilitas

Disabilitas berasal dari bahasa Inggris yaitu *different ability* yang artinya memiliki kemampuan terbatas dalam mental ataupun fisik. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Disabilitas diartikan sebagai keadaan sakit atau cedera yang membatasi kemampuan mental dan fisik seseorang. Penyandang Disabilitas memiliki beberapa pengertian:

- a) Undang-undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia menuliskan bahwa penyandang cacat/disabilitas merupakan kelompok masyarakat rentan yang berhak memperoleh perlakuan dan perlindungan lebih berkenaan dengan kekhususannya
- b) Menurut Resolusi PBB Nomor 61/ 106 tanggal 13 Desember 2006, penyandang disabilitas adalah orang yang tidak mampu menjamin dirinya sendiri, seluruh atau sebagian kebutuhan individual normal atau kehidupan sosial, sebagai hasil dari kecatatan mereka, baik yang bersifat bawaan maupun tidak, dalam hal kemampuan fisik maupun mental



ari, 2017, "Sistem Peradilan di Indonesia", Makalah Pendidikan Khusus Profesi (PKPA) bekerja sama dengan Fakultas Hukum Universitas Sawerigading, hlm.4-5.

- c) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial, Penyandang Disabilitas digolongkan sebagai bagian dari masyarakat yang memiliki kehidupan yang tidak layak secara kemanusiaan dan memiliki kriteria masalah sosial.
- d) Undang-undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, Penyandang Disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental dan atau sensorik dalam jangka waktu yang lama dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak
- e) Undang-undang Nomor 4 Tahun 1997 tentang Penyandang cacat, penyandang disabilitas adalah setiap orang yang mempunyai kelainan fisik dan/atau mental yang dapat mengganggu atau merupakan rintangan dan hambatan baginya untuk melakukan secara selayaknya yang terdiri dari penyandang cacat fisik; penyandang cacat mental; penyandang cacat fisik dan mental.³¹



www.kajianpustaka.com/2018/07/pengertian-jenis-dan-hak-penyandang-.html diakses pada tanggal 2 Mei 2023

2. Jenis Penyandang Disabilitas

Berdasarkan Undang-undang Nomor 4 Tahun 1997 tentang Penyandang cacat, Disabilitas terbagi atas penyandang cacat fisik, cacat mental dan cacat fisik mental.

a. Cacat Fisik

Cacat Fisik adalah kecacatan fungsi pada tubuh, antara lain pergerakan tubuh, penglihatan, pendengaran dan kemampuan berbicara. Cacat fisik antara lain cacat kaki, cacat punggung, cacat tangan, cacat jari, cacat leher, cacat netra, cacat rungu, cacat wicara, cacat raba (rasa), cacat pembawaan. Cacat tubuh atau tuna daksa berasal dari kata tuna yang berarati rugi atau kurang, sedangkan daksa berarti tubuh. Jadi tuna daksa ditujukan bagi mereka yang memiliki anggota tubuh tidak sempurna

Cacat tubuh dapat digolongkan sebagai berikut:

- a) Menurut sebab cacat adalah cacat sejak lahir, disebabkan oleh penyakit, disebabkan kecelakaan, dan disebabkan oleh perang
- b) Menurut jenis cacatnya adalah putus (amputasi) tungkai dan lengan; cacat tulang, sendi, dan otot pada tungkai dan lengan; cacat tulang punggung; celebral palsy; cacat lain yang termasuk pada cacat tubuh orthopedi; paraplegia.



b. Cacat Mental

Cacat Mental adalah keadaan dimana terdapat kelainan tingkah laku seseorang baik cacat bawaan maupun penyakit antara lain; retardasi Mental; gangguan psikiatrik fungsional; alkoholisme; gangguan mental organik dan epilepsi.

c. Cacat Mental dan Fisik

Keadaan seseorang yang menyandang dua kecatatan sekaligus.³²

3. Hak Penyandang Disabilitas

Negara Menjamin hak setiap masyarakatnya, penyandang disabilitas juga memiliki hak dan kedudukan hukum yang sama sebagai warga negara Indonesia.

Hak-hak penyandang disabilitas dijamin oleh negara melalui Undang-undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia, terkait hal itu pada Undang-undang Nomor 8 Tahun 2016 Pasal 5 terdapat beberapa hak penyandang disabilitas yaitu hak hidup, hak bebas dari stigma, hak privasi, hak keadilan dan perlindungan hukum, hak pendidikan, hak pekerjaan, kewirausahaan, dan koperasi, hak kesehatan, hak politik, hak keagamaan, hak olahraga, hak kebudayaan dan pariwisata, hak kesejahteraan sosial, hak Pelayanan Publik, hak perlindungan dari bencana, hak habilitasi dan rehabilitasi, hak konsesi, hak



[/spa-pabk.kemennppa.go.id/index.php/perindungan-khusus/anak-penyandang-723-penyandang-disabilitas](https://spa-pabk.kemennppa.go.id/index.php/perindungan-khusus/anak-penyandang-723-penyandang-disabilitas) diakses pada tanggal 2 Mei 2023

pendataan, hak hidup secara mandiri dan dilibatkan dalam masyarakat, hak berekspresi dan berkomunikasi, hak berpindah tempat dan kewarganegaraan, hak bebas dari tindakan diskriminasi, penelantaran, penyiksaan dan eksploitasi.³³

Selain daripada hak-hak penyandang disabilitas, menurut Rahayu,dkk bahwa ada asas-asas penyandang disabilitas yang harus dipenuhi negara:

1) Asas Kemudahan

Asas kemudahan merupakan asas yang dimana setiap orang dapat mencapai semua tempat atau bangunan yang bersifat umum dalam satu lingkungan.

2) Asas Kegunaan

Asas kegunaan merupakan sebuah asas yang mana semua orang dapat mempergunakan semua tempat atau bangunan yang bersifat umum dalam satu lingkungan

3) Asas Keselamatan

Asas keselamatan yaitu setiap bangunan dalam satu lingkungan harus memperhatikan keselamatan termasuk penyandang disabilitas



am.go.id/2020/03/06/upaya-memenuhi-hak-penyandang-disabilitas/ diakses
gal 30 Mei 2023

4) Asas Kemandirian

Asas kemandirian yaitu setiap orang bisa mencapai dan masuk untuk mempergunakan semua tempat bangunan dalam satu lingkungan tanpa membutuhkan bantuan orang lain.³⁴

Pada dasarnya Penyandang disabilitas merupakan aset negara yang tidak bisa lepas dari kehidupan bermasyarakat. Penyandang disabilitas tidak memiliki perbedaan besar dengan masyarakat normal lainnya dalam hak-hak bernegara.

Mendapatkan Perlindungan hukum dan kehidupan yang layak merupakan salah satu tujuan negara bagi penyandang disabilitas. Di Indonesia, pemerintah sendiri melaksanakan program-program yang memberikan penguatan dan perlindungan sosial bagi masyarakat disabilitas.

Komite Nasional Disabilitas dibentuk pada Tahun 2021 dengan tujuan memberikan jaminan perlindungan hukum kepada disabilitas agar mendapatkan hak dan kesempatan yang sama dengan non-disabilitas. Hak mendapat Jaminan sosial adalah hak dasar manusia yang harus dipenuhi negara.³⁵

Penyandang Disabilitas juga memiliki hak yang sama dalam memperoleh keadilan dan perlindungan hukum. Pemerintah wajib



hayu(dkk.). 2013. *Pelayanan Publik Bidang Transportasi Bagi Difabel Di Daerah Yogyakarta*.
smono, 2021, *Mengenal Kehidupan Penyandang Disabilitas*, Bandung: Penerbit endekia, hlm.200.

memberikan bantuan hukum kepada penyandang disabilitas sebagai subjek hukum untuk melalui tindakan hukum yang sama dengan lainnya.³⁶

Disabilitas dilindungi oleh negara dan hukum yang berdasar dari Undang-undang. Penyandang Disabilitas merupakan kelompok prioritas dalam penerima pelayanan namun tidak memiliki perbedaan besar yang mendiskriminasi penyandang disabilitas dalam pemenuhan haknya.

4. Pelayanan Publik bagi Penyandang Disabilitas

Birokrasi merupakan penentu keberhasilan Pelayanan Publik. Reformasi birokrasi di negara-negara berkembang merupakan kebutuhan yang baik dalam memperkuat negara dan pemenuhan hak masyarakat³⁷.

Tugas Pokok dari pemerintahan modern pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, dengan kata lain ia tidak diadakan untuk melayani dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mencapai tujuan bersama. Organisasi publik dibentuk untuk mencapai tujuan itu untuk memberikan pelayanan kepada publik/masyarakat³⁸

Pemerintah merupakan penyelenggara dari Pelayanan Publik yang dapat dinikmati oleh setiap lapisan masyarakat, termasuk masyarakat yang memiliki keterbatasan fisik dan kelompok rentan seperti penyandang disabilitas. Dalam asas Pelayanan Publik yang baik terdapat asas



³⁶-undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas Pasal 28
³⁷di, 2018, *Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik*, Sleman: Penerbit
h, hlm.45.
³⁸insyah, 2018, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Penerbit Gava Media,

kesamaan hak dan asas persamaan perlakuan/ tindak diskriminatif yang artinya setiap masyarakat memiliki hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan yang baik tanpa adanya diskriminasi.

Pada saat ini perbaikan Pelayanan Publik kepada penyandang disabilitas terus dilakukan, contoh dari Pelayanan Publik yang dapat diberikan pemerintah kepada penyandang disabilitas yaitu mendahulukan penyandang disabilitas dalam antrian, tempat duduk bagi penyandang disabilitas pada kendaraan umum.

Selain daripada itu dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik yang dapat diakses oleh penyandang disabilitas, penyelenggaraan Pelayanan Publik harus menerapkan sistem standar pelayanan bagi penyandang disabilitas. Standar pelayanan ini menjadi mutu pelayanan dasar yang menentukan jenis kebutuhan dasar serta pemenuhannya³⁹. Oleh karena itu dalam Pelayanan Publik masalah profesionalisme dalam memberikan Pelayanan Publik adalah hal yang mutlak demi menjamin berjalannya negara.⁴⁰



o, Haris iriyanto, 2021, *Pelayanan Publik bagi Penyandang Disabilitas*, Malang: sa Creative, hlm. 44
o Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat, 2009, *Hukum Administrasi Negara dan Pelayanan Publik*, Bandung: Penerbit Nuansa Cendekia, hlm.15.