

Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Bagi Penyandang Disabilitas di Pengadilan Militer Tinggi III Mahkamah Agung RI

UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
SIDOARJO



Oleh:

Nila Rukhama,

Dosen Pembimbing : Hendra Sukmana, M.KP.

Progam Studi Administrasi Publik

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

2025



www.umsida.ac.id



[umsida1912](#)



[umsida1912](#)



universitas
muhammadiyah
sidoarjo



[umsida1912](#)

Pendahuluan

Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Pasal 29 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Penyelenggaraan pelayanan publik

(SK KMA) Nomor : 026/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan

(SK Ditjenbadilmiltun) Nomor : 252/DJMT/KEP/OT.01.3/VI/2022 tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan bagi Penyandang Disabilitas

Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu bagi Penyandang Disabilitas sudah berjalan sejak tahun 2022. Layanan ini khususnya difokuskan pada Pengadilan Militer Tinggi III Mahkamah Agung RI yang memiliki tugas pokok memberikan pelayanan kepada pencari keadilan dan membantu menyelesaikan permasalahan hukum yang timbul di masyarakat. Hak untuk hadir di pengadilan merupakan hak asasi manusia yang bernilai fundamental, dan tidak mendiskriminasi berdasarkan disabilitas. Sayangnya, banyak dari mereka yang masih menerima perilaku diskriminatif. Hal ini bertentangan dengan apa yang dikatakan undang-undang: bahwa setiap orang yang secara resmi diakui sebagai "Penyandang Disabilitas" seharusnya berhak atas akomodasi yang layak tergantung pada tingkat kewenangannya.



DATA EMPIRIS

No.	Tahun	Jumlah Perkara		Pengguna layanan Disabilitas
		Tingkat Banding	Tingkat Pertama	
1	2022	213	40	17 orang
2	2023	218	35	21 orang
3	2024	149	27	12 orang

Sumber: Diolah dari data Perkara Pengadilan Militer Tinggi III Mahkamah Agung RI (2024)



Pertanyaan Penelitian (Rumusan Masalah)

Kedua

belum adanya juru bahasa isyarat sebagai pendamping.

Ketiga

belum adanya publikasi melalui media sosial, website dan sosialisasi secara langsung kepada Penyandang Disabilitas.

Keempat

belum adanya Pendidikan dan pelatihan kepada petugas PTSP.

Pertama

hak aksesibilitas bagi penyandang disabilitas belum sepenuhnya tersedia.

Kelima

belum adanya Screen Reader atau huruf braille.



Penelitian Terdahulu

1

pertama yang ditulis oleh (Rahmawati, Qiqi Asmara, 2024) yang berjudul "Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Agama Kelas I A Kota Depok

2

Kedua, penelitian ini dilakukan oleh (Fadila Hilma Mawaddah Abdul Haris, 2022) yang berjudul "Implementasi Layanan Peradilan Bagi Penyandang Disabilitas Perspektif Teori Efektivitas Hukum Soerjono Soekanto".

3

Ketiga, penelitian ini dilakukan oleh (Hj. Dedeh Saadah¹*, Silfi Meidianti², H. Hasanuddin³, Waliadin⁴, Chitra Imelda, 2023) yang berjudul "Implementasi Asas Equality Before The Law Terhadap Penyandang Disabilitas di Pengadilan Tinggi Palembang".

George Edward III
(1980)
yang meliputi:

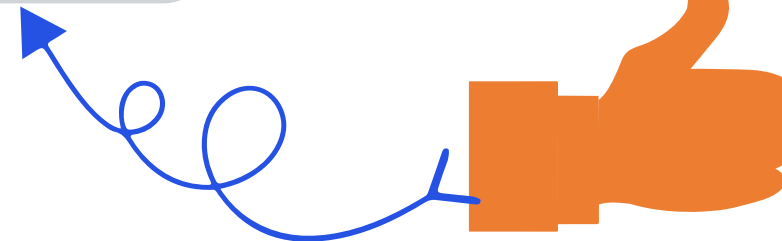


Komunikasi

Ketersediaan sumber daya
pendukung pelaksanaan kebijakan

Disposisi atau sikap
dari pelaksana kebijakan

Pembentukan struktur birokrasi



Tujuan Penelitian



Mengetahui hak aksesibilitas yang disediakan oleh Pengadilan Militer Tinggi III Mahkamah Agung RI dalam menyediakan fasilitas publik dan memberikan pelayanan prima kepada penyandang disabilitas

METODE PENELITIAN

1

Jenis dan pendekatan Penelitian

Deskriptif dengan pendekatan kualitatif

2

Lokasi Penelitian

Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya

3

Fokus Penelitian

Implementasi penyediaan hak aksesibilitas serta layanan prima terhadap penyandang disabilitas

4

Jenis data

Data primer dan data sekunder

5

Teknik Pengumpulan Data

wawancara, observasi, dan dokumentasi

Teknik Penentuan Informan

purposive sampling

Informan Penelitian

Kepala Pengadilan, Hakim Tinggi, Petugas PTSP, dan Penyandang Disabilitas (2 orang)

Teknik analisis data

a

Pengumpulan Data

b

Reduksi Data

c

Penyajian Data

d

Penarikan Kesimpulan

Hasil Pembahasan

1. Komunikasi

Komunikasi tidak sesuai dengan teori yang sudah dikemukakan, seperti sosialisasi tidak dilakukan secara langsung kepada Penyandang Disabilitas, Implementasi bimbingan teknis yang dilakukan tidak secara berkala dan dalam penyampaian materi bimbingan teknis tidak dijelaskan secara signifikan mengenai Pelayanan yang dikhususkan kepada penyandang disabilitas sehingga Petugas PTSP kurang memahami informasi yang diberikan.

Hasil Pembahasan

2. Sumber daya

sumber daya, dapat dikatakan tidak sesuai. Dalam implementasi PTSP pada penyandang disabilitas masih kekurangan sumber daya manusia seperti pegawai ataupun staf PTSP yang belum responsive dalam memberikan pelayanan Kepada Masyarakat khususnya penyandang disabilitas karena kurangnya pelatihan yang diselenggarakan dan masih ada pegawai yang mendapatkan beban kerja berlebih karena adanya keterbatasan jumlah pegawai yang dimiliki, Selain itu akses informasi berupa sosialisasi secara langsung ke penyandang disabilitas masih belum dilakukan, tidak hanya itu sarana / fasilitas yang tersedia masih belum memadai dalam menunjang pelaksanaan kegiatan

Hasil Pembahasan

3. Disposisi

aspek disposisi sudah sesuai dan berjalan maksimal, sebagaimana dalam Teori disposisi berfokus pada kepribadian dan ciri-ciri pelaksana, seperti kejujuran, sifat demokratis, dan komitmen dalam menjalankan aturan yang sudah ada. Jelas bahwa pelaksana kebijakan dan masyarakat mendukung implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu bagi Penyandang Disabilitas, karena dapat membantu memberikan pelayanan yang optimal dan prima serta menumbuhkan komitmen, kejujuran, dan sifat demokratis, jika orang yang menerapkan memiliki sikap positif, ia kemudian akan dapat mengimplementasikan kebijakan dan keinginan pembuat kebijakan.

Hasil Pembahasan

4. Struktur Birokrasi

- Aspek Struktur birokrasi sudah sesuai , implementasi kebijakan yang menjadi salah satu aspek terpentingnya merupakan standar operasonal prosedur (SOP), SOP merupakan dasar pelaksanaan, jika tidak sesuai dengan SOP maka dapat menciptakan inefisiensi maupun inefektivitas dalam proses implementasi, karena pada pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bagi Penyandang Disabilitas sudah berjalan dengan dibuktikan adanya SOP pada masing-masing Bidang PTSP.

Temuan Penting Penelitian

1. Sumber Daya Manusia, Kebijakan terbaru tahun 2025 PTSP sudah dibentuk sesuai sprin dari Kadilmilti sebanyak 17 orang yang tugasnya saling bergantian setiap harinya dan disesuaikan dengan jabatan/fungsi yang ada pada masing-masing bidang PTSP.
2. peningkatan sarana dan prasarana pengadilan yang membutuhkan perbaikan maupun pengadaan langsung yang disusun sesuai dengan regulasi yang berlaku dengan Pagu RKA-KL atau Pagu revisi RKA-KL di tiap tahunnya”.

Referensi

- [1] R. A. Wiranata and M. E. Kristhy, "Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Sebagai Values Of Law Atas Pelayanan Publik Terhadap Penyandang Disabilitas," *J. Komun. Huk.*, vol. 8, no. 1, pp. 208–218, 2022.
- [2] U.-U. Nomor, "tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas," 8AD.
- [3] M. M. Raharjo, *Manajemen Pelayanan Publik*. Bumi Aksara, 2022.
- [4] M. F. Rahmadana *et al.*, "Pelayanan Publik," 2020, *Yayasan Kita Menulis*.
- [5] M. Alfisyahrin, "Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia," (*No Title*), 2017.
- [6] S. Suhartoyo, "Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)," *Adm. Law Gov. J.*, vol. 2, no. 1, pp. 143–154, 2019.
- [7] D. Saadah, S. Meidianti, H. Hasanuddin, W. Waliadin, and C. Imelda, "Implementasi Asas Equality Before The Law Terhadap Penyandang Disabilitas Di Pengadilan Tinggi Palembang," *JIM J. Ilm. Mhs. Pendidik. Sej.*, vol. 8, no. 4, pp. 6172–6179, 2023.
- [8] G. C. Edwards, "Implementing public policy," (*No Title*), 1980.
- [9] R. Rahmawati and Q. Asmara, "Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Agama Kelas IA Kota Depok," *J. Media Adm.*, vol. 9, no. 1, pp. 63–84, 2024.
- [10] F. H. Mawaddah and A. Haris, "Implementasi layanan peradilan bagi penyandang disabilitas perspektif teori efektivitas hukum Soerjono Soekanto," *Sakina J. Fam. Stud.*, vol. 6, no. 2, 2022.
- [11] D. Sugiyono, "Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D," 2013.
- [12] J. W. Creswell, "Research design: pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed," 2012.
- [13] M. B. Miles, "Qualitative data analysis: An expanded sourcebook," *Thousand Oaks*, 1994.
- [14] Surat Edaran Menteri Pemberdayaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 20 Tahun 2021 Tentang Implementasi Core Values dan Employer Branding ASN
- [15] Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 026/KMA/SK/II/2012 Tanggal 9 Februari 2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan
- [16] Peraturan Pemerintah No. 39 tahun 2020 mengenai Akomodasi yang Layak bagi Penyandang Disabilitas
- [17] Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Militer dan Peradilan Tata Usaha Negara Nomor 252/DJMT/KEP/OT.01.3/VI/2022 tentang Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Bagi Penyandang Disabilitas di Lingkungan Peradilan Militer
- [18] Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Militer dan Tata Usaha Negara Nomor 460/DJMT/KEP/8/2018 tanggal 8 Agustus 2018 tentang Pedoman Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Pengadilan Militer Utama, Pengadilan Militer Tinggi, dan Pengadilan Militer
- [19] Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menpan-RB) Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (SP4N) perubahan atas Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.



THANK YOU

UMSIDA

DARI SINI PENCERAHAN BERSEMI