

Implementation of One Stop Integrated Services for Persons with Disabilities at the III High Military Court, Supreme Court of the Republic of Indonesia

[Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bagi Penyandang Disabilitas di Pengadilan Militer Tinggi III Mahkamah Agung RI]

Nila Rukhama¹⁾, Hendra Sukmana^{*,2)}

¹⁾ Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

²⁾ Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

*Email Penulis Korespondensi: hendrasukmana@umsida.ac.id

Abstract. This research study aims to determine how the Implementation of Integrated One-Stop Service and Accessibility Rights for Persons with Disabilities at the High Military Court III of Surabaya. This study uses a qualitative descriptive method with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The determination of informants in this study was through purposive sampling, consisting of the head of the court, high judges, PTSP officers, and individuals with disabilities. In implementing the Integrated One-Stop Service for Persons with Disabilities at the High Military Court III of the Supreme Court of the Republic of Indonesia, many challenges are still found in its implementation. The data analysis model used the Miles and Huberman analysis model (1994:12), namely, data collection, data reduction, data presentation and drawing conclusions. The results of the research obtained indicate that direct socialization is needed because many people with disabilities do not know about the policies and service procedures in PTSP, the quantity of officers in PTSP is sufficient but there are still officers who hold more than one task in different fields, education and training are needed because there are still officers who are less responsive, and the facilities and infrastructure in PTSP are not all integrated in one door.

Keywords - Implementation; One Stop Integrated Services; Persons with Disabilities

Abstrak. Studi penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Hak Aksesibilitas Bagi Penyandang Disabilitas di Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya. Penelitian ini memakai metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penetapan informan dalam penelitian ini melalui purposive sampling, yang terdiri dari kepala pengadilan, hakim tinggi, petugas PTSP, dan individu penyandang disabilitas. Dalam mengimplementasikan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bagi Penyandang Disabilitas di Pengadilan Militer Tinggi III Mahkamah Agung RI masih ditemukan banyak tantangan dalam pelaksanaannya. Model analisis data yang dilakukan melalui model analisis Miles dan Huberman (1994:12) yakni, pengumpulan data, reduksi data, Penyajian Data serta penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian yang di dapatkan menunjukkan bahwa perlu dilakukan sosialisasi secara langsung karena banyak Penyandang Disabilitas yang tidak mengetahui terkait kebijakan dan prosedur pelayanan yang ada pada PTSP, kuantitas jumlah petugas yang ada pada PTSP sudah cukup namun masih terdapat petugas yang memegang lebih dari tugas pada bidang yang berbeda, perlu adanya pendidikan dan pelatihan karena masih ditemukan petugas yang kurang responsif, serta fasilitas sarana dan prasarana yang ada di PTSP belum terintegrasi semua dalam satu pintu.

Kata Kunci - Implementasi; Pelayanan Terpadu Satu Pintu; Penyandang Disabilitas

I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang bermutu merupakan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada semua pihak, baik masyarakat penerima layanan maupun masyarakat yang memberikan layanan. Pemerintah berupaya mencegah terjadinya praktik korupsi dalam pemberian layanan melalui kebijakan pemerintah yang dirancang agar terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan kepada semua pihak yang terlibat. Produk utama pemerintah adalah kebijakan publik yang merupakan hasil kerja bersama antara badan publik dan sumber daya manusia dalam merumuskan, melaksanakan, dan mengawasi keputusan kebijakan. Pemerintah sebagai penyelenggara layanan perlu lebih aktif dalam memberikan layanan yang ramah masyarakat dan inklusif terhadap disabilitas guna memenuhi harapan masyarakat yang semakin kompleks. Sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dasar dari layanan publik adalah persamaan perlakuan, persamaan hak dan kemudahan, serta perhatian khusus kepada kelompok masyarakat yang tidak mampu. Sedangkan, menurut Pasal 29 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Penyelenggaraan pelayanan publik wajib memberikan layanan

dengan perlakuan istimewa kepada kelompok masyarakat rentan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tujuan untuk memastikan bahwa kelompok dengan kebutuhan atau kondisi tertentu memiliki aksesibilitas yang lebih baik terhadap layanan publik. Perlakuan istimewa tersebut dimaksudkan agar tidak ada diskriminasi dalam akses terhadap layanan publik, serta untuk mewujudkan prinsip kesetaraan dan prinsip keadilan.

Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia harus mengutamakan kebutuhan penyandang disabilitas karena mereka merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari masyarakat Indonesia. Setiap orang memiliki akses terhadap pelayanan publik tanpa pandang bulu. Dalam hal ini, untuk menjamin bahwa setiap orang, termasuk penyandang disabilitas, memiliki akses yang tidak terbatas terhadap pelayanan publik, maka perlu dibangun strategi yang inklusif. Penyandang disabilitas mental maupun fisik mempunyai hak untuk hidup seperti orang lain dalam masyarakat yang inklusif, berperan dalam semua aspek kehidupan bermasyarakat, dan memiliki kesempatan yang sama untuk tumbuh dan berkembang secara pribadi seperti orang lain. Inilah yang dimaksudkan dengan "penyandang disabilitas" di Indonesia. Penyandang disabilitas memiliki hak yang sama dengan orang lain, menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas (UUPD) [1]. Termasuk di dalamnya hak untuk mengikuti proses peradilan. Hak dan kesempatan inilah yang menjadikan penyandang disabilitas secara umum dihormati oleh aturan ini. Untuk memastikan bahwa penyandang disabilitas memiliki hak dan kesempatan yang sama di semua bidang kehidupan, pemerintah telah memperkenalkan kebijakan baru. Dengan memberikan sumber daya yang dibutuhkan untuk mencapai keberhasilan secara sosial dan ekonomi, serta bebas dari diskriminasi, adalah prioritas utama. Tujuan utama kebijakan ini adalah untuk menghilangkan diskriminasi terhadap penyandang disabilitas di bidang layanan, pekerjaan, pendidikan, dan prospek pekerjaan sehingga mereka dapat berpartisipasi penuh dalam masyarakat. Sebagai contoh upaya pemerintah untuk menciptakan masyarakat yang lebih adil dan inklusif, penyedia layanan publik secara hukum berkewajiban untuk menyediakan barang, layanan, atau dukungan administratif tertentu kepada semua warga negara dan penduduk tetap untuk menjamin hak-hak sosial ekonomi warga negara dan mewujudkan prinsip pemerintahan yang baik, termasuk transparansi, akuntabilitas, serta partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan publik. Hal tersebut diatur dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yang berkaitan dengan Pelayanan Publik.

Sementara itu, seluruh lembaga negara, korporasi, lembaga independen, dan badan hukum lain yang dibentuk khusus untuk kegiatan pelayanan publik wajib mematuhi pedoman pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional sebagaimana tercantum dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) RB nomor 24 tahun 2014 [2]. Pelayanan publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau penerima pelayanan secara menyeluruh. Dengan demikian, pelayanan masyarakat yang bermutu merupakan perwujudan tugas aparatur negara sebagai abdi masyarakat merupakan hak asasi manusia yang hakiki dan tidak dapat dicabut dari setiap warga negara Indonesia untuk memperoleh pelayanan pemerintahan. Masyarakat Indonesia senantiasa mengutamakan rasa hormat kepada sesama karena ini merupakan negara yang taat hukum, berlandaskan pada Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Pelayanan publik meliputi tiga kategori utama, yaitu pelayanan administrasi, produk, dan jasa. Sedangkan, pelayanan administrasi yang meliputi berbagai macam layanan perizinan, ada yang bersifat nonperizinan dan ada pula yang bersifat perizinan. Upaya pemerintah untuk melegitimasi kepemilikan, hak, keberadaan, dan kegiatan orang atau badan mencakup berbagai fungsi, salah satunya adalah perizinan. Menanggapi tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang lebih modern dan lebih baik, pemerintah harus melakukan proses penyederhanaan operasionalnya dengan melembagakan reformasi untuk membentuk organisasi pemerintah dengan sistem yang lebih modern.

Saat ini, Mahkamah Agung RI dan Badan Peradilan di bawahnya tengah berupaya untuk melakukan pengendalian dan penyederhanaan sistem pelayanan publik melalui penerapan kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang merupakan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017. Pemanfaatan kebijakan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu diharapkan dapat menjadi salah satu alternatif dalam rangka peningkatan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Oleh karena itu, agar sistem baru ini dapat memberikan manfaat yang diharapkan, maka sistem baru ini harus mampu menunjukkan efisiensi pelayanan, memiliki persyaratan waktu dan biaya yang transparan, memiliki prosedur pelayanan yang jelas, dan dapat diakses oleh masyarakat yang membutuhkan. Sebagai salah satu organ kekuasaan kehakiman, Mahkamah Agung RI dan Badan Peradilan yang berada di bawah naungannya berkewajiban untuk senantiasa meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka menegakkan keadilan. Fungsi utama Mahkamah Agung RI adalah menerima, memeriksa, memutus, dan menyelesaikan perkara di tingkat pertama dan tingkat banding. Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menjadi wahana yang digunakan pemerintah dalam melaksanakan kebijakan ini. Pelayanan Terpadu Satu Pintu mengoptimalkan siklus hidup produk melalui sentralisasi semua interaksi barang dan jasa peradilan dalam satu titik kontak. Tujuan dari Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah memberikan layanan yang cepat, mudah, transparansi, dan akuntabel. Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu harus dilaksanakan oleh Pemerintah Pusat, Pemerintah Kabupaten, dan Pemerintah Kota agar pelayanan publik, baik perizinan maupun nonperizinan, dapat terwujud secara mudah, terjangkau, murah, tepat waktu, pasti, dan, transparan serta mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Mahkamah Agung RI beserta Badan Peradilan di bawahnya telah serius melaksanakan Pelayanan Terpadu Satu

Pintu sejak diterbitkannya Surat Keputusan (SK KMA) Nomor : 026/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan. Prinsip-prinsip berikut menjadi dasar pelaksanaannya, yaitu : 1. Integrasi 2. Aksesibilitas 3. Akuntabilitas 4. Koordinasi 5. Efektifitas. 6. Tranparansi, 7. Efisiensi. Hal ini sesuai dengan Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Militer dan Tata Usaha Negara (SK Ditjenbadilmiltun) Mahkamah Agung RI Nomor 460/DJMT/KEP/8/2018, telah mengeluarkan Keputusan Direktur Jenderal Peradilan Militer dan Tata Usaha Negara tentang Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Pengadilan Militer Utama, Pengadilan Militer Tinggi, dan Pengadilan Militer [3]. Menyikapi keputusan tersebut, dibentuklah Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan tujuan untuk mewujudkan tata cara pelayanan yang mudah, cepat, sederhana, transparansi, dan sesuai standar. Tujuan pokoknya adalah menegakkan asas Bermoral yang merupakan salah satu asas ASN dengan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dan penyandang disabilitas. Ciri-ciri yang dimaksud antara lain: memiliki komitmen menolong sesama, bertanggung jawab atas perbuatannya, cakap, menyenangkan, loyal, luwes, dan kooperatif. Pelayanan Terpadu Satu Pintu di pengadilan menyediakan berbagai sumber daya untuk membantu masyarakat Penyandang Disabilitas mendapatkan bantuan yang mereka butuhkan, termasuk bagan alur pemrosesan kasus dan SOP prosedur alur penanganan perkara, brosur informasi yang mencakup persyaratan berbagai jenis layanan, dan ruang khusus bagi mereka yang membutuhkan bantuan tambahan, seperti mereka yang bekerja dengan penyandang disabilitas. Pelayanan Terpadu Satu Pintu bagi Penyandang Disabilitas telah berjalan sejak tahun 2022 dengan mematuhi ketentuan yang berlaku dari Surat Keputusan Direktur Jenderal Peradilan Militer dan Tata Usaha Negara (SK Ditjenbadilmiltun) Nomor : 252/DJMT/KEP/OT.01.3/VI/2022, tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan bagi Penyandang Disabilitas di Lingkungan Peradilan Militer [4].

Pemerintah harus membuat kebijakan yang tepat dalam memberikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat, karena pelayanan bersifat sangat erat kaitannya dengan interaksi antar manusia, maka proses pemberian pelayanan akan berbeda-beda antara pengguna layanan yang satu dengan pengguna layanan yang lainnya, tergantung pada kebutuhan spesifik masing-masing masyarakat, yang pada akhirnya akan berdampak pada hasil akhir pelayanan. Oleh karena itu, penyelenggara pelayanan harus tanggap dan kreatif dalam memberikan pelayanan baru agar dapat mengikuti perubahan tuntutan klien dan meningkatkan mutu pelayanan. Setiap instansi memberikan pelayanan yang bermutu dan efisien untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Tingkat pelayanan yang diterima oleh masyarakat dan penyandang disabilitas menjadi salah satu indikator keberhasilan program. Pelayanan publik yang cepat, akurat, akuntabel, dan transparan membutuhkan inovasi teknologi, seperti halnya di era digital saat ini. Penyelenggaraan pemerintahan akan menjadi lebih efektif dan efisien berkat perbaikan layanan publik yang berkelanjutan dari hasil terobosan teknologi saat ini, untuk memastikan dan menjamin setiap orang mempunyai akses yang sama terhadap pelayanan hukum yang transparan dan Mematuhi kerangka hukum yang komprehensif dan menanggapi kebutuhan dan keinginan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah harus memastikan bahwa penyandang disabilitas memiliki akses baik dalam bentuk materiil maupun nonmateriil. Hal ini tentu saja berlaku di daerah mana pun yang jumlah penduduknya banyak, termasuk penyandang disabilitas. Penetapan peraturan yang mengatur hak-hak penyandang disabilitas harus menjadi tolok ukur bagi pengadilan untuk menegakkan hak-hak yang secara tegas diatur dalam peraturan tersebut. Selain itu, pemerintah daerah dapat secara proaktif memenuhi kebutuhan penyandang disabilitas dengan menerapkan kebijakan yang mengutamakan aksesibilitas, khususnya di bidang jasa.

Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu bagi Penyandang Disabilitas sudah berjalan sejak tahun 2022 sesuai aturan yang berlaku mengenai Pedoman Pelaksanaan Layanan Bagi Penyandang Disabilitas di Lingkungan Peradilan Militer. 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. Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya terbagi menjadi tiga bagian yaitu Kepaniteraan, Kesekretariatan, dan Informasi Pengaduan, ketiga bagian tersebut merupakan bagian penting dalam memastikan pelayanan yang cepat, transparan, dan efisien di pengadilan. Dengan adanya PTSP, masyarakat dapat lebih mudah mengakses layanan hukum yang mereka butuhkan tanpa perlu melalui prosedur yang berbelit-belit dengan mengutamakan prinsip keterpaduan, efektif, efisien, ekonomis, koordinasi, akuntabilitas dan aksesibilitas. Akses pengadilan tersedia bagi siapapun termasuk penyandang disabilitas ketika sedang berada dihadapan hukum sebagai korban atau saksi. Penanganan perkara yang melibatkan penyandang disabilitas khususnya di bagian Kepaniteraan Pengadilan Militer Tinggi III Mahkamah Agung RI masih sangat minim. Meskipun demikian, Pengadilan Militer Tinggi III Mahkamah Agung RI tetap mengutamakan hal tersebut guna meningkatkan dan memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang telah ditetapkan. 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 ketentuan yang berlaku dari Surat Keputusan Direktur Jenderal Peradilan Militer dan Tata Usaha Negara (SK Ditjenbadilmiltun) Nomor : 252/DJMT/KEP/OT.01.3/VI/2022, tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan bagi Penyandang Disabilitas di Lingkungan Peradilan Militer. Dengan demikian, dapat diartikan setiap orang yang secara resmi diakui sebagai "Penyandang Disabilitas" seharusnya berhak atas akomodasi yang layak

tergantung pada tingkat kewenangannya.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu dapat memberikan layanan perizinan atau nonperizinan. Badan pelaksana juga mengoordinasikan seluruh proses penyelenggaraan pelayanan publik, mulai dari penerimaan permohonan hingga pemberian izin dan dokumentasi lainnya. Mahkamah Agung Republik Indonesia membentuk Pelayanan Terpadu Satu Pintu di wilayah Peradilan Militer yang meliputi 23 Pengadilan Militer di seluruh Indonesia, salah satunya adalah Pengadilan Militer Tinggi III Mahkamah Agung RI, yang bertanggung jawab untuk melaksanakan kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Berikut ini adalah informasi mengenai pengguna layanan, khususnya penyandang disabilitas, yang dihimpun oleh bagian kepaniteraan berdasarkan data perkara di Tingkat Pertama dan Tingkat Banding seperti di bawah ini :

Tabel 1. Rekapitulasi Pengguna layanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) bagi Penyandang Disabilitas di Pengadilan Militer Tinggi III Mahkamah Agung RI

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

Sumber: Data Perkara Pengadilan Militer Tinggi III Mahkamah Agung RI (2024)

Berdasarkan data pada tabel 1. menunjukkan bahwa sepanjang tahun 2022 sampai dengan tahun 2024 Pengadilan Militer Tinggi III Mahkamah Agung RI telah menerima 580 perkara banding dan 102 perkara tingkat pertama. Dari jumlah tersebut, 50 perkara melibatkan saksi atau korban yang merupakan penyandang disabilitas. Persoalan seperti belum lengkapnya hak aksesibilitas dan minimnya sarana dan prasarana pendukung masih terus menghantui Pengadilan Militer Tinggi III Mahkamah Agung RI dalam upaya penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bagi Penyandang Disabilitas. Mengingat banyaknya masyarakat pencari keadilan yang datang langsung ke pengadilan untuk memperoleh informasi atau mengikuti persidangan, maka sudah seharusnya pelayanan PTSP mengikuti pedoman yang telah ditetapkan oleh Mahkamah Agung RI.

Dari penelitian diatas secara umum, terdapat beberapa penelitian terdahulu tentang Pelayanan publik bagi Penyandang Disabilitas yang dimana dalam penelitian diatas memfokuskan pada bagaimana pelayanan publik untuk memperoleh hak aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Penelitian pertama yang berjudul "Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Agama Kelas I A Kota Depok". Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Pada penelitian ini menggunakan teori dari George C Edward III (1980) yang dimana melakukan observasi di lokasi penelitian dengan mencatat hasil dari pengamatan secara langsung untuk mendapatkan informasi dan dokumentasi yang dimuat, memperkuat data yang telah diperoleh dengan sebanyak-banyaknya mengenai mekanisme kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Pelayanan Terpadu Satu Pintu dikategorikan cukup baik berdasarkan empat kriteria/indikator [5].

Kedua, penelitian yang berjudul "Implementasi Layanan Peradilan Bagi Penyandang Disabilitas Perspektif Teori Efektivitas Hukum Soerjono Soekanto", Pada penelitian ini menggunakan teori menurut Abdul Kadir Muhamad, 2004 yaitu menggunakan metode penelitian hukum empiris, yang bertujuan untuk memberikan wawasan tentang bagaimana hukum bekerja di masyarakat. Pendekatan ini didasarkan pada kerangka hukum sosiologis, yang mencermati berbagai isu dunia nyata dan kaitannya dengan hukum dan peraturan. Oleh karena itu, metode dan struktur yang digunakan untuk menyediakan akses keadilan bagi penyandang disabilitas menjadi fokus utama penelitian ini. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa inisiatif pengadilan inklusif mengalami kemajuan menuju tujuan mereka untuk memastikan bahwa penyandang disabilitas memiliki akses yang sama terhadap keadilan, pengakuan penuh sebagai badan hukum, layanan peradilan yang dapat diakses serta memperoleh penyediaan aksesibilitas dalam layanan peradilan telah berjalan dengan efektif namun belum sepenuhnya sempurna [6].

Ketiga, penelitian yang berjudul "Implementasi Asas Equality Before The Law Terhadap Penyandang Disabilitas di Pengadilan Tinggi Palembang". Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan hukum normatif (normative law research) dan sosiologis, untuk membandingkan dan menganalisis penerapan hukum secara vertikal dan horizontal yang mengatur hak hukum penyandang disabilitas. Pendekatan yang digunakan adalah metode perundang-undangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa saksi korban sering kali tidak dapat memberikan keterangan yang cukup untuk dijadikan kesaksian dalam perkara yang melibatkan Penyandang Disabilitas, sehingga mengakibatkan penanganan perkara tersebut tidak berjalan sebagaimana mestinya. Dengan demikian, pemberian akomodasi yang layak bagi penyandang disabilitas dalam proses hukum merupakan subjek Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2020 [7].

Berdasarkan observasi dilapangan terdapat beberapa masalah dalam implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu bagi Penyandang Disabilitas di Pengadilan Militer Tinggi III Mahkamah Agung RI diantaranya: Pertama, masih

terdapat sarana dan prasarana baik fisik maupun non fisik yang tidak sesuai dengan standar, salah satunya belum terdapat ruang penyimpanan alat disabilitas sehingga masih diletakkan dan disimpan di depan lobby PTSP.



Gambar 1. Penyimpanan sarana Disabilitas

Sumber: Pengadilan Militer Tinggi III Mahkamah Agung RI (2025)

Kedua, penyandang disabilitas sulit berkomunikasi dan memberikan keterangan di pengadilan karena tidak adanya juru bahasa isyarat yang mendampingi saat membutuhkan keterangan atau saat menjadi saksi atau korban dalam persidangan. Ketiga, Pengadilan Militer Tinggi III Mahkamah Agung RI tidak melakukan publikasi melalui media sosial, situs web, maupun sosialisasi langsung kepada penyandang disabilitas. Akibatnya, penyandang disabilitas kesulitan mengakses layanan publik khusus yang disediakan bagi mereka sebagai pengguna layanan publik. Keempat, petugas PTSP kurang mendapatkan pendidikan dan pelatihan perihal informasi yang memadai tentang cara terbaik membantu penyandang disabilitas dalam memberikan layanan. Kelima, penyandang disabilitas tidak dapat memperoleh informasi melalui website karena belum tersedia Screen Reader dalam membantu mereka melihat dan membaca pada situs web pengadilan. Hambatan-hambatan tersebut mengakibatkan keterlambatan dalam pemberian pelayanan, yang pada gilirannya akan menghambat pelaksanaan kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bagi Penyandang Disabilitas.

Dari observasi di lapangan peneliti memelih teori implementasi kebijakan yang dirumuskan berdasarkan teori implementasi dari George C Edward III, yang meliputi: Pertama, proses komunikasi yang terjadi selama implementasi kebijakan, baik dengan masyarakat umum atau dengan pelaku kebijakan lainnya. Jika individu yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki panduan yang jelas tentang apa yang perlu dilakukan, proses tersebut dapat berjalan lancar [8]. Kebijakan harus dikomunikasikan kepada mereka yang dapat memahami dan menjalankannya dengan cara yang jelas, lugas, akurat, dan konsisten jika ada perintah dari atasan tertinggi di lembaga terkait. Di tingkat pelaksana, kesalahpahaman dan kebingungan cenderung terjadi jika pesan dan perintah kebijakan yang disampaikan tidak jelas dan spesifik, terutama dalam hal memahami uraian tugas yang perlu diselesaikan. Kedua, keadaan atau ketersediaan Sumber Daya pendukung. Penyesuaian terhadap setiap orang yang terlibat dalam implementasi kebijakan, informasi yang memadai dan tepat tentang cara mengimplementasikan kebijakan, dan keterampilan yang tepat dalam personel semuanya penting. Kekuasaan untuk mengarahkan penggunaan aset fisik (seperti bangunan, mesin, tanah, dan perlengkapan) dalam mengejar tujuan yang telah ditentukan sebelumnya sesuai dengan kebijakan ini, termasuk di dalamnya untuk kepentingan publik. Ketiga, Proses implementasi pelaksanaan kebijakan melalui sikap dari pelaksana kebijakan atau disposisi dalam memastikan peluncuran strategi yang lancar, orang yang ditugaskan untuk melaksanakannya harus memiliki informasi yang cukup dan antusias tentang tugas yang ada. Keempat, ketersediaan proses pembentukan Struktur Birokrasi sebagai pedoman penyelesaian tugas dan fungsi dalam menyusun dan menjalankan prosedur standar kebijakan.

Oleh karena itu, dengan adanya implementasi kebijakan pelayanan yang kurang maksimal dan realisasi yang tidak menyeluruh ini menjadikan pelayanan terpadu satu pintu bagi Penyandang Disabilitas sangat penting untuk dilaksanakan sesuai dengan situasi kondisi di pengadilan maupun kebutuhan Penyandang Disabilitas dan tidak menimbulkan pelayanan yang merugikan bagi pencari keadilan, melainkan benar-benar dilakukan pelayan prima secara optimal dengan terus melibatkan stakeholder didalamnya. Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka peneliti dapat melakukan penelitian yang berjudul “Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu bagi Penyandang Disabilitas pada Pengadilan Militer Tinggi III Mahkamah Agung RI”.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan secara kualitatif menjelaskan bahwa kualitatif merupakan penelitian dalam memahami, mengamati, mendeskripsikan, menganalisis, dan mengeksplorasi berbagai makna kelompok atau individu yang mempunyai proses melibatkan upaya yang penting, dengan pertanyaan yang diajukan lalu mengumpulkan data dari partisipan yang spesifik, menganalisa dengan cara induktif dari khusus ke umum [9]. Penggunaan teknik kualitatif dibenarkan oleh fakta bahwa penelitian dapat memberikan data deskriptif dalam bentuk kata-kata yang diucapkan, gambar visual, atau perilaku yang diamati. Tujuannya untuk memahami informasi yang dikumpulkan dari survei lapangan. Lokasi Penelitian ini di Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya. Lokasi ini dipilih dikarenakan karena kepraktisannya dalam kaitannya dengan penyelenggaraan layanan bagi penyandang disabilitas di lingkungan pengadilan militer, serta relevansinya dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Oleh karena itu, tindakan dan struktur organisasi ini, beserta hak aksesibilitasnya, menjadi fokus utama penelitian ini terkait dengan penyediaan layanan pengadilan bagi penyandang disabilitas. Data dapat dikumpulkan melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi. Sumber data mencakup sumber primer dan sekunder. Informasi yang dikumpulkan melalui laporan langsung, wawancara, dan bentuk pengamatan langsung lainnya dikenal sebagai data primer. Selain data primer, data sekunder berasal dari sumber lain yang lebih tidak langsung. Data sekunder dapat ditemukan di jurnal dan outlet berita terkemuka. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan deskriptif untuk membantu peneliti mengevaluasi dan memahami apa yang terjadi selama penyelidikan [10].

Peneliti dalam studi ini menggunakan metodologi purposive sampling untuk menemukan informan. Metode ini melibatkan sejumlah langkah untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan mewakili populasi secara luas. Informasi data berdasarkan aspek-aspek tertentu diperoleh dari teknik ini. Informan dalam penelitian ini mencakup kelompok-kelompok berikut: individu penyandang disabilitas, kepala pengadilan, hakim tinggi, dan petugas PTSP. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data yang peneliti gunakan seperti yang dijelaskan oleh Miles dan Huberman yang meliputi: Pertama, pengumpulan data yang dapat dilakukan dengan cara observasi, dokumentasi, penulisan, dan wawancara, semua metode ini adalah cara yang baik untuk mengumpulkan informasi. Kedua, reduksi data adalah proses seleksi yang berfokus pada pemeriksaan fakta terpenting dengan mentransformasikan data mentah dan mereduksi abstraksi yang rumit dalam penelitian sehingga dapat diperoleh data-data penting. Ketiga, Penyajian Data adalah menyusun semua data lapangan dengan meletakkan seluruh data dalam format yang mudah digunakan dan dibaca. Hal ini menciptakan pandangan yang mencakup segalanya dan membuat proses penilaian menjadi lebih mudah. Keempat, menarik kesimpulan adalah menyusun dan menyatakan semua data di lapangan [11].

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya merupakan salah satu Peradilan Militer di bawah Mahkamah Agung Republik Indonesia yang berada di wilayah hukum Indonesia. Pengadilan ini memiliki kewenangan untuk menangani perkara-perkara hukum yang melibatkan anggota Tentara Nasional Indonesia (TNI) dan Peraturan Perundang-undangan Militer lainnya. Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya memiliki wilayah hukum yang meliputi 8 Pengadilan Militer Tingkat Pertama yang tersebar di wilayah Surabaya s.d. Jayapura, sebagai pengadilan tingkat tinggi, Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya tidak hanya mengadili perkara di tingkat pertama, tetapi juga menangani perkara tingkat banding yang berasal dari Pengadilan Militer Tingkat Pertama di wilayah hukumnya. Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bagi Penyandang disabilitas memiliki tujuan untuk Mengetahui hak aksesibilitas yang disediakan oleh Pengadilan Militer Tinggi III Mahkamah Agung RI dalam menyediakan fasilitas publik dan memberikan pelayanan prima kepada penyandang disabilitas.

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya terbagi menjadi tiga bagian yaitu Kepaniteraan, Kesekretariatan, dan Informasi Pengaduan, ketiga pelayanan tersebut memiliki fungsi masing-masing dalam memberikan dan memastikan pelayanan yang cepat, transparan, dan efisien di pengadilan.

Tabel 2. Bidang Penyelenggaraan PTSP di Pengadilan Militer Tinggi III Mahkamah Agung RI

Nomor	Bidang	Output	Keterangan
1.	Kepaniteraan	Pendaftaran perkara, pengambilan salinan putusan/BHT, Layanan Administrasi Perkara Persidangan	Laporan Perkara

2.	Kesekretariatan	Administrasi umum terkait surat menyurat, Siratmil, E-Tamil,	Survey Kepuasan Masyarakat, Indeks Persepsi Korupsi
3.	Informasi Pelayanan Pengaduan	Informasi mengenai prosedur peradilan, jadwal sidang, dan perkembangan perkara. Menerima pengaduan dari masyarakat terkait pelayanan pengadilan serta pelayanan pengaduan, saran dan masukan secara langsung maupun tidak langsung	Siwas Mahkamah Agung RI

Sumber: Pengadilan Militer Tinggi III Mahkamah Agung RI (2025)

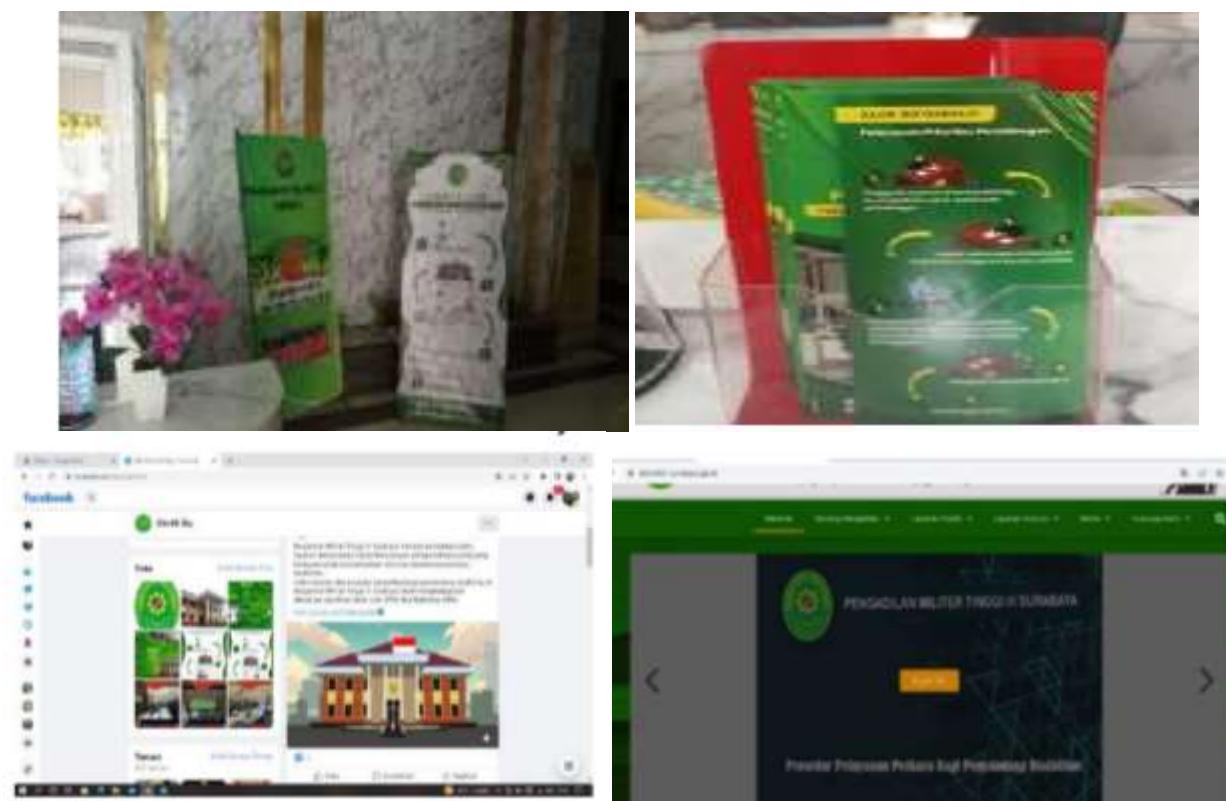
PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) bagi Penyandang Disabilitas merupakan sebuah sistem layanan yang mengintegrasikan berbagai jenis layanan administratif dan perizinan di pengadilan dalam satu tempat atau satu pintu, namun masih terdapat beberapa kendala dalam pelayanannya serta hak aksesibilitas yang belum sepenuhnya terpenuhi. Tujuan dari PTSP ini untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan peradilan, mempercepat proses administrasi, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan di Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya khususnya pelayanan bagi penyandang disabilitas. Konsep implementasi Edward III digunakan dalam penelitian ini beserta empat variabel lainnya: komunikasi, sumber daya, disposisi, serta struktur birokrasi.

A. Komunikasi

Implementasi kebijakan dapat berjalan efektif apabila implementasi kebijakan memahami apa yang harus dilakukan. Perintah dalam mengimplementasikan kebijakan harus disampaikan secara jelas, akurat dan konsisten kepada orang yang benar-benar mampu dalam melaksanakannya. Tingkat keberhasilan komunikasi dalam pelaksanaan implementasi kebijakan pelayanan terpadu satu pintu terdapat 3 aspek yaitu (1) transmisi, cara informasi disampaikan kepada publik, (2) kejelasan informasi yang disampaikan, dan (3) konsisten penyampaian informasi itu, berikut hasil wawancara bersama Bapak Brigjend Esron Sinambela, S.S., S.H., M.H. sebagai Kepala Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya menyatakan bahwa :

“Pada aspek transmisi menunjukkan bahwa Penyandang disabilitas sendiri belum mengetahui isi dari kebijakan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas dalam Pelayanan khususnya kelompok rentan. hal ini dikarenakan masyarakat merasa belum adanya sosialisasi yang dilakukan sehingga informasi mengenai isi dari kebijakan tersebut tidak diketahui oleh masyarakat. Sedangkan pada aspek kejelasan bahwa sosialisasi komunikasi kepada masyarakat sudah dilakukan secara online melalui media social Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya, namun sosialisasi secara langsung masih belum dilaksanakan. Pegawai hanya memberikan informasi secara online, sehingga masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui terkait penggunaan sosial media untuk penyebarluasan informasi tersebut, serta dalam hal konsistensi perlu adanya kebijakan pelayanan terpadu satu pintu yang menghasilkan sebuah pengawasan terhadap kinerja staf pelayanan sehingga dalam memberikan pelayanan tersebut harus memenuhi prosedur yang telah ditetapkan dengan kata lain Pengadilan Militer menjaga konsistensi dalam memberikan pelayanan. Namun masih ada beberapa hambatan yang menjadi kendala sehingga pelayanan yang diberikan belum maksimal”. (wawancara tanggal 17 Maret 2025)

Komunikasi antara pelaksana kebijakan tentunya harus disampaikan dengan jelas sehingga tidak terjadinya sebuah hambatan dalam pelaksanaan implementasi kebijakan. Komunikasi yang sudah berjalan di Pengadilan Militer Tinggi III Mahkamah Agung RI disampaikan secara online melalui media social antara lain, facebook, website, serta komunikasi melalui brosur dan banner yang disediakan di Pengadilan.



Gambar 2. Publikasi PTSP Melalui Media Sosial Pengadilan Militer Tinggi III Mahkamah Agung RI
Sumber: Pengadilan Militer Tinggi III Mahkamah Agung RI (2024)

Pernyataan tersebut ikut diungkapkan oleh Bapak Kolonel Riza Fadhilah, S.H., Selaku Hakim Tinggi Pengawas bidang PTSP di Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya :

“Bawa seluruh pegawai yang memberikan pelayanan terpadu satu pintu di Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya telah memahami isi dan pelaksanaan teknis serta paham akan isi dari kebijakan tersebut. Hal ini dibuktikan dengan adanya sosialisasi internal antar penyelenggara kebijakan dengan pelaksanaannya, namun ditemukan bahwa masyarakat khususnya penyandang disabilitas sebagai penerima dari layanan tersebut belum mengetahui isi dari kebijakan tersebut, hal ini dikarenakan masyarakat merasa tidak adanya sosialisasi yang dilakukan sehingga informasi mengenai isi dari kebijakan tersebut tidak diketahui oleh masyarakat”. (wawancara tanggal 28 Februari 2025)

Pembinaan Kepala Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya dilakukan secara berkala setiap awal bulan dan sosialisasi internal terkait Pelayanan Publik disampaikan pada setiap triwulan dalam rangka meningkatkan pelayanan prima kepada pencari keadilan. Tujuan pembinaan ini agar semua kebijakan yang sudah dibuat dapat dijalankan dengan maksimal dan disampaikan kepada pelaksana kebijakan dengan jelas dan bisa dipertanggungjawabkan, dengan demikian perintah kebijakan yang diberikan tidak jelas maka kemungkinan besar akan terjadi kesalah pahaman dan kebingungan khususnya dalam memahami deskripsi tugas yang harus dilakukan.



Gambar 3. Pembinaan dan Sosialisasi PTSP di Intern Pengadilan Militer Tinggi III Mahkamah Agung RI
Sumber: Pengadilan Militer Tinggi III Mahkamah Agung RI (2025)

Kemudian penjelasan yang telah dikatakan oleh Bapak Kolonel Riza Fadhilah, S.H., diperkuat oleh Gilang Putra selaku masyarakat penyandang disabilitas yang menyampaikan :

“Selama saya datang ke pengadilan militer ini saya belum pernah mendapatkan sosialisasi yang dilakukan secara langsung kepada Masyarakat khususnya kelompok rentan. Saya hanya mengetahui informasi mengenai alur informasi pengadilan hanya melalui website karena saya pernah mengaksesnya sekali itu pun juga tidak dijelaskan secara detail , jadi saat berperkara hanya mengikuti alur saja dan didampingi oleh keluarga saya ”. (wawancara tanggal 26 Maret 2025)

Pernyataan di atas, jika dikaitkan dengan teori implementasi George Edward III, menunjukkan bahwa komunikasi tidak sesuai dengan teori yang sudah dikemukakan seperti sosialisasi tidak dilakukan secara langsung kepada Penyandang Disabilitas, mengingat bahwa proses komunikasi menyalurkan informasi kebijakan dari pembuat kebijakan pada pelaksana kebijakan, yang diteruskan pada kelompok tujuan untuk mendapat tanggapan dari pihak-pihak terkait, dibuktikan dalam Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu bagi Penyandang Disabilitas antara penyelenggara masih terdapat bimbingan teknis yang dilakukan tidak secara berkala dan dalam penyampaian materi bimbingan teknis tidak dijelaskan secara signifikan mengenai Pelayanan yang dikhkususkan kepada penyandang disabilitas sehingga Petugas PTSP kurang memahami informasi yang diberikan, sehingga komunikasi yang dilakukan antara pihak pelaksana kebijakan dan masyarakat tidak berjalan dengan baik sehingga menyebabkan masyarakat tidak mengetahui tentang kebijakan PTSP serta prosedur pelayanan yang diberikan. Penelitian ini tidak sejalan dengan Mawaddah & Haris (2022) tentang Implementasi Layanan Peradilan Bagi Penyandang Disabilitas Perspektif Teori Efektivitas Hukum Soerjono Soekanto. Hal ini menunjukkan bahwa aspek komunikasi, baik berupa penyampaian informasi, sosialisasi kebijakan, maupun pemahaman petugas terhadap kebutuhan penyandang disabilitas, telah berjalan secara efektif dan mendukung pelaksanaan layanan peradilan yang inklusif. Sebaliknya, dalam penelitian ini masih ditemukan hambatan komunikasi, seperti kurangnya sosialisasi khusus terkait pelayanan bagi penyandang disabilitas, minimnya pelatihan komunikasi inklusif bagi petugas, serta belum optimalnya media informasi yang lebih mudah diakses oleh penyandang disabilitas. Kondisi ini menghambat tersampaikannya informasi layanan secara merata kepada seluruh pencari keadilan.

B. Sumber Daya

Indikator sumber daya juga dianggap penting pada Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) bagi penyandang disabilitas di Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya yang mencakup beberapa hal yang berkaitan dengan

keterjangkauan, keberfungsian, dan aksesibilitas layanan yang disediakan untuk penyandang disabilitas Termasuk di dalamnya untuk kepentingan publik seperti :

1. Sumber Daya Manusia yang Memadai

Keberhasilan penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang inklusif dan ramah bagi penyandang disabilitas di lingkungan Peradilan, hal tersebut sangat dipengaruhi oleh kecukupan sumber daya manusia yang memadai, baik dalam jumlah, kompetensi, maupun kedulian terhadap kebutuhan penyandang disabilitas. Berikut hasil wawancara bersama Bapak Kolonel Riza Fadhilah, S.H., Selaku Hakim Tinggi Pengawas bidang PTSP di Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya menyatakan bahwa :

“Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya memiliki 17 pegawai atau staf yang telah di perintah berdasarkan Sprin Kadilmilti untuk bergantian menjadi petugas PTSP dan sudah memahami isi dari kebijakan tersebut dan mampu melaksanakan tugasnya dengan baik, akan tetapi masih terdapat beberapa pegawai yang memiliki latar belakang Pendidikan yang berbeda dengan posisi kerjanya pada saat ini. Kemudian masih ditemukan juga pegawai ataupun staf yang belum responsive dalam memberikan pelayanan Kepada”. (wawancara tanggal 28 Februari 2025)

Kemudian penjelasan yang telah dikatakan oleh Bapak Kolonel Riza Fadhilah, S.H., diperkuat oleh Ibu Amanda Rosaline F.S, S.H., M.H sebagai Petugas PTSP Bidang kepaniteraan yang menyampaikan :

“Bawa sebelumnya petugas PTSP hanya dijaga dengan 3 orang saja dari golongan PPNPN/Honorar, akan tetapi 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, akan tetapi yang sudah berjalan sampai saat ini memang dari pihak satuan kerja belum mengadakan sosialisasi terkait penyandang disabilitas ke organisasi atau ke penyandang disabilitasnya langsung, selama ini petugas PTSP hanya mendapat pembekalan secara umum saja untuk pelatihan khusus memang belum ada sampai saat ini, hal ini juga terkendala mengenai anggaran juga apalagi untuk tahun ini Mahkamah Agung juga terdampak efisiensi anggaran yang mengakibatkan beberapa anggaran tidak ada di Dipa Unit 05 maupun Dipa Unit 01 yang diselenggarakan oleh Mahkamah Agung RI”. (wawancara tanggal 24 Maret 2025)

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) menjadi wujud nyata komitmen lembaga dalam memberikan layanan yang cepat, transparan, dan akuntabel. Oleh karena itu indikator sumber daya manusia berperan dalam mendukung kualitas layanan PTSP di lingkungan peradilan militer. Faktor kunci yang menentukan efektivitas penyelenggaraan PTSP adalah sumber daya manusia, yang tidak hanya dituntut memiliki kompetensi teknis, tetapi juga integritas, profesionalisme, dan orientasi pelayanan.

Tabel 3. Penyelenggaraan PTSP di Pengadilan Militer Tinggi III Mahkamah Agung RI

No.	Nama	Jabatan	Tupoksi
1.	Dr. Esron Sinambela, S.S., S.H., M.H.	Kepala	Pengarah PTSP
2.	Dr. Tri Achmad. B, S.H., M.H.	Wakil Kepala	Pengawas PTSP
3.	Muh. Nirwan Said, S.H., M.H.	Panitera	Pengelola PTSP Bidang Kepaniteraan
4.	Djati Santoso, S.H., M.H.	Sekretaris	Pengelola PTSP Bidang Kesekretariatan
5.	Iyah Syafriah, S.H., M.H.	Panmud Hukum	Pengelola PTSP Bidang Informasi Pengaduan
6.	Afni Syafaatun, S.H.	Analisis SDM Aparatur	Petugas PTSP Bidang Kesekretariatan
7.	Fajar Eka Pratama, S.E.	Penyusun Rencana Kegiatan dan Anggaran	Petugas PTSP Bidang Kesekretariatan
8.	Amanda Rosaline F.S., S.H., M.H.	Analisis Pengelola Perkara	Petugas PTSP Bidang Kepaniteraan
9.	Nila Rukhama, A.Md.	Pengelola Perkara	Petugas PTSP Bidang Kepaniteraan
10.	Afrida Eka Sabilla, A.Md., A.B.	Pengelola Perkara	Petugas PTSP Bidang Informasi Pengaduan

11.	Reza Aziz Pasya, S.H.	Analis Hukum	Petugas PTSP Bidang Informasi Pengaduan
12.	Angga Permana Putra, A.Md, S.H.	Penyusun Kuangan	Laporan Petugas PTSP Bidang Kesekretariatan
13.	M Yusuf Efendi	PPNPN	Petugas PTSP Bidang Kesekretariatan
14.	Gilang Pratama	PPNPN	Petugas PTSP Bidang Kepaniteraan
15.	Karmayani	PPNPN	Petugas PTSP Bidang Kepaniteraan
16.	Agita Kartika Ayuningtyas, S.H.	PPNPN	Petugas PTSP Bidang Kepaniteraan
17.	Faisal Dwikky Koco N	PPNPN	Petugas PTSP Bidang Kesekretariatan
18.	Nugraha Kencana Efendi	PPNPN	Petugas PTSP Bidang Kesekretariatan
19.	Purwaning Wahyudi	PPNPN	Petugas PTSP Bidang Informasi Pengaduan
20.	Akhmad Santoso	PPNPN	Petugas PTSP Bidang Informasi Pengaduan
21.	Nonikca Florence Tiara, S.H.	Analis Peradilan	Perkara Petugas PTSP Bidang Informasi Pengaduan
22.	Fahrudin S.E.	Perencana Ahli Pertama	Petugas PTSP Bidang Informasi Pengaduan

Sumber: Pengadilan Militer Tinggi III Mahkamah Agung RI (2025)

Sumber daya manusia memiliki peran yang sangat strategis dalam mendukung keberhasilan penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Militer Tinggi III Mahkamah Agung RI. Kompetensi, integritas, serta sikap profesional petugas PTSP terbukti berkontribusi langsung terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat pencari keadilan.

2. Sumber Daya Anggaran

Ketersediaan sumber daya anggaran merupakan syarat utama untuk mendukung pelaksanaan layanan inklusif di bidang peradilan, dukungan anggaran yang cukup menjadi dasar untuk menjamin aksesibilitas, penyediaan infrastruktur adaptif, serta pelatihan petugas yang fokus pada kebutuhan penyandang disabilitas [12]. Berikut hasil wawancara bersama Bapak Fajar Eka Pratama, S.E., selaku Penyusun Rencana Kegiatan dan Anggaran di Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya menyatakan bahwa :

"Sesuai dengan RKA-KL pada masing-masing DIPA bahwa Mahkamah Agung RI telah mengalokasikan sebagian anggaran dari pagu DIPA 01 untuk belanja modal berupa pemeliharaan gedung, sarana dan prasarana salah satunya komponen kegiatan dan fasilitas untuk ramah disabilitas. Anggaran ini difokuskan pada peningkatan sarana dan prasarana pengadilan yang membutuhkan perbaikan maupun pengadaan langsung, pelatihan aparatur pengadilan terkait pelayanan seperti bimtek, diklat maupun sosialisasi, serta penyediaan teknologi pendukung di pengadilan." Anggaran ini disusun sesuai dengan regulasi yang berlaku sesuai dengan Pagu RKA-KL atau Pagu revisi RKA-KL di tiap tahunnya". (wawancara tanggal 21 April 2025)

Tabel 4. Rekapitulasi Anggaran di Pengadilan Militer Tinggi III Mahkamah Agung RI

Nomor	Komponen	Tahun		
		2023	2024	2025
1.	Belanja Modal	Rp. 196.775.000	Rp. 196.775.000	Rp. 187.375.000
2.	Belanja Barang	Rp. 1.000.000	Rp. 1.000.000	Rp. 1.000.000
3.	Biaya Operasional	Rp. 10.000.000	Rp. 10.000.000	Rp. 8.050.000

Sumber: Pengadilan Militer Tinggi III Mahkamah Agung RI (2025)

Kinerja Anggaran di lingkungan Pengadilan Militer telah diupayakan selaras dengan pagu anggaran yang tersedia. Meskipun masih terdapat sejumlah tantangan dalam proses perencanaan dan realisasi anggaran, secara umum alokasi dan pemanfaatan sumber daya telah mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi peradilan militer. Upaya peningkatan akurasi perencanaan, efisiensi penggunaan anggaran, serta penguatan sistem pengawasan perlu terus dilakukan guna memastikan anggaran yang tersedia dapat digunakan secara optimal, efektif, dan akuntabel.

3. Akses Informasi

Akses informasi yang setara dan mudah diakses merupakan faktor penting dalam mewujudkan pelayanan

publik yang inklusif di bidang peradilan. Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) menyediakan informasi yang aksesibel bagi disabilitas yang mana manifestasinya komitmen pengadilan dalam memberikan layanan hukum yang adil dan tanpa diskriminasi untuk seluruh lapisan masyarakat, termasuk bagi penyandang disabilitas [13]. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara bersama Ibu Afrida Eka Sabilla, A.Md., A.B. sebagai Petugas PTSP Bidang Informasi Pengaduan yang menyampaikan:

“Mengenai aspek informasi bahwa telah ada petunjuk teknis pelaksanaan bahwa pihak Pengadilan dalam pelaksanaannya mengacu pada Standar Pelayanan Peradilan Pada Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya Nomor W3.MI/ 03 /OT.01.3/I/2024 tentang standar pelayanan sebagai informasi petunjuk teknis dalam pelaksanaannya. Namun dalam memberikan pelayanan ini merasa perlu adanya perbaikan untuk kedepannya, masyarakat tidak mengetahui informasi berupa petunjuk teknis pada saat melakukan pengurusan perkara dikarenakan tidak adanya sosialisasi. Dengan minimnya pegawai yang bertugas di Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini terdapat keterlambatan dalam pelayanannya sehingga mempengaruhi waktu pelayanan”. (wawancara tanggal 25 Maret 2025)

Kemudian penjelasan yang telah dikatakan oleh Ibu Afrida Eka Sabilla, A.Md., A.B., diperkuat oleh Gilang Permana Putra selaku masyarakat penyandang disabilitas yang menyampaikan :

“Akses informasi secara langsung ke pengadilan masih terbatas , begitupun informasi melalui media social Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya tidak sepenuhnya terekspos, seperti yang saya alami pada saat mengakses web pengadilan ada beberapa informasi yang tidak bisa diakses seperti pada menu jadwal sidang tidak bisa muncul, sehingga pada akhirnya saya harus datang langsung ke pengadilan , hal ini harus tetap di perbaiki oleh pihak pengadilan agar kami penyandang disabilitas tidak mengalami kendala pada saat akses informasi maupun saat kami berkunjung ke pengadilan”. (wawancara tanggal 25 Maret 2025)

Upaya peningkatan melalui pemanfaatan teknologi informasi dan penyediaan layanan informasi secara langsung, masih dibutuhkan penguatan dari segi regulasi internal, kualitas sdm, dan sarana prasarana pendukung. Oleh Karena Itu, Pengadilan Militer Tinggi III Mahkamah Agung RI perlu terus berinovasi dan berkomitmen untuk membuka akses informasi secara adil dan proporsional, guna memenuhi hak publik atas informasi dan mendukung kepercayaan masyarakat.

4. Fasilitas

Fasilitas yang tersedia di lingkungan pengadilan dalam menerapkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan faktor penting untuk menjamin layanan yang inklusif dan bersahabat dengan disabilitas [14]. Kemudahan akses terhadap sarana dan prasarana adalah indikator krusial untuk mencapai kesetaraan hak bagi penyandang disabilitas dalam mendapatkan keadilan. Berdasarkan observasi dan wawancara bersama Ibu Afni Syafaatun, S.AP., sebagai Petugas PTSP Bidang Kesekretariatan yang menyampaikan:

“Dapat diketahui bahwa Pada Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya dalam mengimplementasikan PTSP ini mempunyai ruangan PTSP yang cukup luas namun kursi yang ada pada ruang tunggu didalam terbatas, sehingga jika ada yang datang secara bersamaan dengan kebutuhan informasi yang berbeda-beda, mereka akan menunggu secara bergantian , akan tetapi hal itu tidak terjadi setiap hari , hanya hari tertentu seperti pada saat ada siding perkara. Fasilitas toilet untuk penyandang disabilitas yang belum memadai disekitar PTSP. Kurangnya fasilitas tambahan seperti komputer untuk penerima pelayanan yang terbatas sehingga harus bergantian dalam pemakaiannya. Fasilitas Disabilitas lainnya di Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya masih terbatas atau belum sesuai dengan Peraturan mengenai hak aksesibilitas yang diperoleh penyandang disabilitas”. (wawancara tanggal 24 Maret 2025)

Fasilitas yang memadai merupakan salah satu syarat utama dalam mendukung terselenggaranya pelayanan peradilan yang efektif, efisien, dan ramah bagi pengguna layanan. Di lingkungan peradilan, ketersediaan dan kualitas fasilitas seperti ruang sidang, ruang tunggu, sarana bagi penyandang disabilitas, serta teknologi informasi memiliki peranan penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif sekaligus meningkatkan kepuasan masyarakat pencari keadilan.

Tabel 5. Sarana Prasarana Difabel di Pengadilan Militer Tinggi III Mahkamah Agung RI

Nomor	Sarana Prasarana	Jumlah
1	Tanah dan Bangunan	1
2	Komputer	2
3	Kursi Roda	1
4	Tongkat 3 Kaki	1
5	Walker	1
6	Ruang Laktasi/Obat-obatan	1
7	Guiding Block	1
8	Warning Block	1
9	Ramp/Bidang Landai	1
10	Akses Pintu Masuk	1
11	Lebar Akses Pintu 90 cm	1
12	Lahan Parkir Difabel	1
13	Tempat Penyimpanan Sarana Difabel	1
14	Hand Rail	1
15	Toilet Difabel	1
16	Papan Informasi	1
17.	Video Layanan dengan JBI	1
18.	Brosur	1
19.	Buku Tamu Elektronik	1
20.	Antrian Prioritas	1

Sumber: Pengadilan Militer Tinggi III Mahkamah Agung RI (2025)

5. Partisipasi Penyandang Disabilitas

Keterlibatan langsung penyandang disabilitas dalam pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan indikator krusial untuk mewujudkan peradilan yang adil dan inklusif bagi seluruh masyarakat. Partisipasi mereka tidak hanya menggambarkan penghargaan terhadap hak-hak disabilitas, tetapi juga menjamin bahwa layanan pengadilan dapat diakses dan dimanfaatkan secara adil oleh semua lapisan masyarakat, khususnya penyandang disabilitas. Berikut hasil wawancara dan observasi bersama Bapak Brigjend Esron Sinambela, S.S., S.H., M.H. sebagai Kepala Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya menyatakan bahwa :

“Dengan menciptakan lingkungan yang mendukung partisipasi penyandang disabilitas, pengadilan militer dapat memastikan bahwa mereka diperlakukan dengan adil dan diberikan kesempatan untuk mengakses layanan hukum yang mereka butuhkan dengan cara yang setara dan inklusif. Ini akan memperkuat keadilan dan transparansi dalam sistem peradilan militer. Partisipasi bisa saja dilakukan dengan bekerjasama dengan organisasi Disabilitas akan tetapi sampai saat ini belum dilakukan karena minimnya anggaran yang tersedia, dalam hal ini saya tetap berupaya akan memonitor dan mengevaluasi jalannya pelayanan untuk masyarakat khususnya penyandang disabilitas”. (wawancara tanggal 17 Maret 2025)

Pernyataan diatas jika dikaitkan teori implementasi Edward III dalam hal sumber daya, dapat dikatakan tidak sesuai karena secara teori implementasi tidak akan berhasil jika sumber daya tidak cukup tersedia untuk melaksanakannya. Sumber daya yang dimaksud dapat berupa sumber daya manusia, sumber daya anggaran, akses Informasi, Fasilitas , Partisipasi Penyandang Disabilitas. 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. Penelitian ini tidak sejalan dengan temuan Rahmawati & Asmara (2024) tentang Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Agama Kelas I A Kota Depok. Ketersediaan sumber daya, baik dari segi jumlah aparatur, kompetensi petugas, maupun sarana prasarana, telah memadai dan mendukung optimalnya implementasi kebijakan PTSP. Sebaliknya, dalam penelitian ini masih ditemukan keterbatasan sumber daya, khususnya dalam hal jumlah petugas terlatih untuk menangani penyandang disabilitas serta keterbatasan

fasilitas. Hal ini menjadi salah satu kendala dalam mewujudkan pelayanan yang inklusif dan setara bagi seluruh pencari keadilan, khususnya penyandang disabilitas.

C. Disposisi/Sikap Pelaksana

Dalam implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di pengadilan militer bagi penyandang disabilitas, disposisi atau sikap pelaksana sangat penting untuk memastikan layanan yang inklusif, ramah, dan sesuai dengan kebutuhan penyandang disabilitas [15]. Disposisi dan sikap pelaksana sangat berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi layanan bagi penyandang disabilitas. Sikap yang sensitif, responsif, inklusif, dan fleksibel sangat diperlukan untuk mengatasi berbagai tantangan yang dihadapi penyandang disabilitas dalam proses hukum. Pelaksana PTSP yang memiliki pengetahuan yang cukup, keterampilan komunikasi yang baik, dan penghormatan terhadap martabat penyandang disabilitas dapat membantu menciptakan lingkungan pengadilan yang adil dan setara bagi semua pihak, berikut hasil wawancara dan observasi bersama Bapak Brigjend Esron Sinambela, S.S., S.H., M.H., sebagai Kepala Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya menyatakan bahwa :

“Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya telah memiliki SOP sendiri dan telah dilakukan review SOP yang mengacu pada Surat Nomor W3.Mil/01/SOP.01/I/2023 tentang Penyandang Disabilitas dan SOP Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang telah dilakukan review SOP dengan Surat Nomor W3.Mil/19/SOP.01/II/2022 tentang Administrasi pelayanan terpadu satu pintu yang menjadi sebuah keharusan untuk mengikuti peraturan yang telah ditetapkan oleh Kepala Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya, sehingga para staf yang memberikan pelayanan dapat bekerja dengan terarah. Kepala Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya juga memberikan reward atau punishment kepada siapa saja yang menjadi Pegawai teladan atau pegawai yang tidak taat akan aturan yang sudah dibuat. Komitmen ini sejalan dengan visi Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya untuk menjadi lembaga peradilan yang agung dan misi untuk memberikan pelayanan hukum yang berkeadilan kepada semua pencari keadilan, termasuk penyandang disabilitas. (wawancara tanggal 17 Maret 2025)

Kemudian penjelasan yang telah dikatakan oleh Bapak Brigjend Esron Sinambela, S.S., S.H., M.H. diperkuat oleh Ibu Afni selaku Petugas PTSP Bidang Kesekretariatan yang menyampaikan:

“Sikap pelaksana maupun kewenangan para pelaksana kebijakan telah memahami wewenang yang diberikan, kewenangan ini bersifat formal sehingga dilaksanakan dengan baik. Dengan mengikuti regulasi yang telah ditetapkan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Dalam hal ini wewenang diberikan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan SOP yang berlaku”. (wawancara tanggal 24 Maret 2025)

Pernyataan di atas apabila dikaitkan dengan teori implementasi Edward III dalam 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. Jika pelaksana memiliki pola pikir yang positif, maka proses implementasi kebijakan akan berhasil. Sebaliknya, jika eksekutor memiliki sifat dan cara pandang yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses tersebut tidak akan berhasil. 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. Kegagalan tahap implementasi kebijakan terjadi saat implementor mempunyai perbedaan sifat, karakter maupun perspektif dengan pembuat kebijakan. Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Saadah, et al tentang Implementasi Asas Equality Before The Law Terhadap Penyandang Disabilitas di Pengadilan Tinggi Palembang, yang menunjukkan bahwa aspek nilai, komitmen, dan kesadaran aparatur terhadap pentingnya kesetaraan layanan hukum serta komitmen, atau nilai-nilai pelaksana dalam memperlakukan penyandang disabilitas secara setara di hadapan hukum [16].

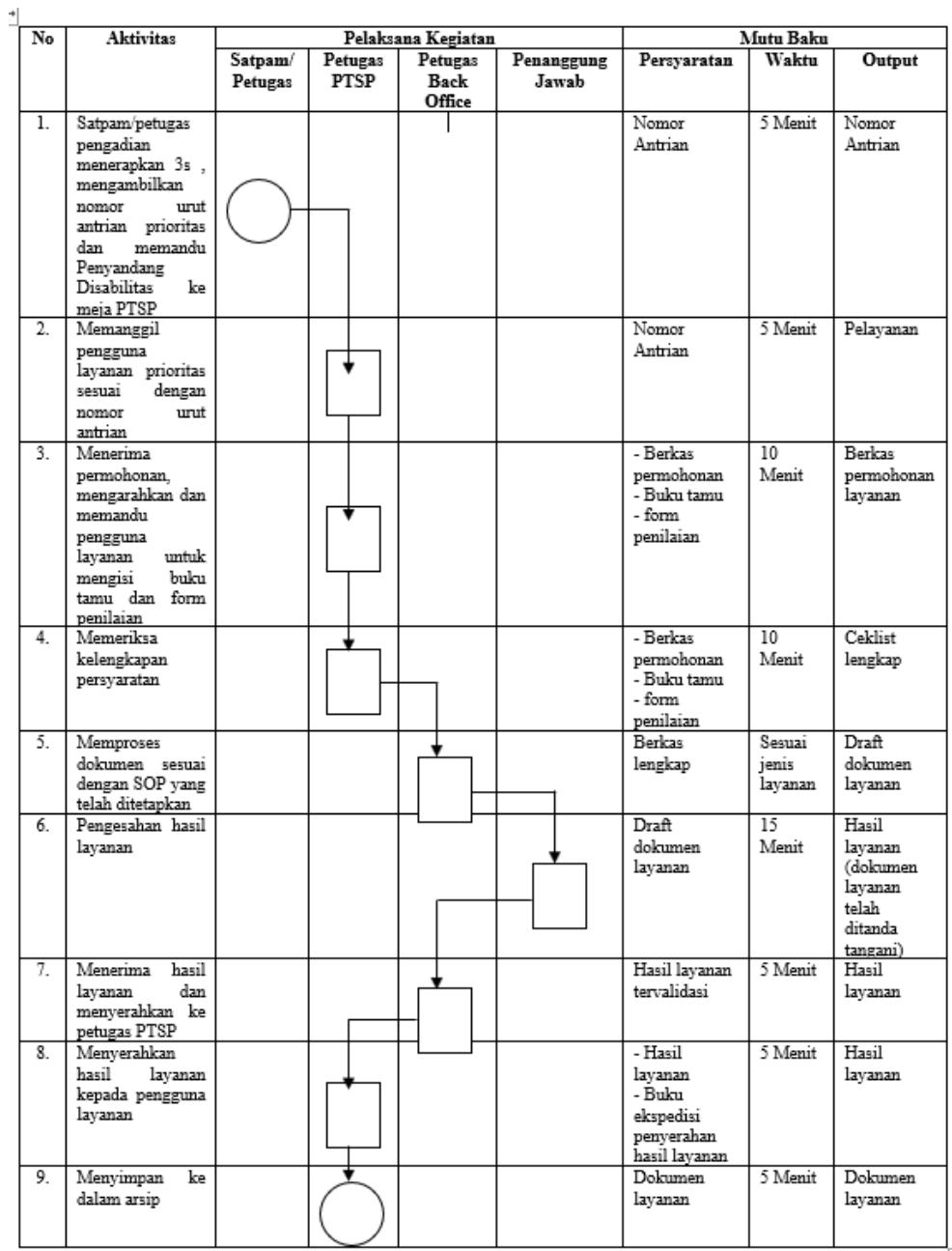
D. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi dalam implementasi PTSP bagi penyandang disabilitas di Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya harus didasarkan pada prinsip inklusivitas dan keberagaman, dengan setiap level birokrasi memiliki peran yang jelas dalam memastikan layanan yang efektif dan ramah disabilitas. Kolaborasi antara pimpinan pengadilan, petugas PTSP, tim aksesibilitas, dan unit-unit lainnya akan sangat penting untuk menciptakan sistem pelayanan yang adil dan dapat diakses oleh penyandang disabilitas salah satunya Standard Operating Prosedure (SOP), berikut hasil wawancara dan observasi bersama Bapak Brigjend Esron Sinambela, S.S., S.H., M.H. sebagai Kepala Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya menyatakan bahwa :

“Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya telah memiliki SOP sendiri dan telah melaksanakan tugasnya sesuai

dengan SOP yang mengacu pada SOP Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang telah dilakukan review SOP dengan Surat Nomor W3.Mil/19/SOP.01/II/2022 tentang Administrasi pelayanan terpadu satu pintu yang menjadi sebuah keharusan untuk mengikuti peraturan yang telah ditetapkan, sehingga para staf yang memberikan pelayanan dapat bekerja dengan terarah". (wawancara tanggal 17 Maret 2025)

Struktur birokrasi yang inklusif menjadi fondasi utama dalam mewujudkan pelayanan publik yang adil dan merata bagi seluruh lapisan masyarakat, termasuk penyandang disabilitas. Standar Operasional Prosedur (SOP) khusus penyandang disabilitas menjadi tolak ukur untuk memastikan bahwa proses peradilan dapat diakses secara adil, efektif, dan tidak diskriminatif melalui kebijakan, prosedur, dan mekanisme pelayanan yang terstandarisasi.



Gambar 4. SOP PTSP Penyandang Disabilitas di Pengadilan Militer Tinggi III Mahkamah Agung RI
Sumber: Pengadilan Militer Tinggi III Mahkamah Agung RI (2025)

Kemudian penjelasan yang telah dikatakan oleh Bapak Brigjend Esron Sinambela, S.S., S.H., M.H, diperkuat oleh Gilang Putra selaku masyarakat penyandang disabilitas yang menyampaikan :

“Prosedur pelayanan yang dilakukan oleh Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya sejauh ini sudah cukup baik. Namun demikian dengan pelaksanaan prosedur yang sudah cukup baik dan mengikuti alur SOP yang ada, masih merasakan adanya keterlambatan proses pelayanan dan sosialisasi yang belum berjalan, serta sarana prasarana yang kurang bagus dan tidak memadai”. (wawancara tanggal 26 Maret 2025)

Pernyataan di atas apabila dikaitkan dengan teori implementasi Edward III dalam aspek Struktur birokrasi sudah sesuai atau berjalan maksimal sebagaimana dalam teori struktur birokrasi yang bertanggungjawab atas implementasi kebijakan yang menjadi salah satu aspek terpentingnya merupakan standar operasional 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 dibuktikannya adanya SOP pada masing-masing Bidang PTSP dan Pengadilan Militer Tinggi III Mahkamah Agung RI tidak ketinggalan dalam memberikan pelayanan meskipun mengalami beberapa kendala dapat dikatakan sudah sesuai SOP dalam penerapannya. Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati & Asmara (2024) tentang Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Agama Kelas I A Kota Depok, yang menunjukkan bahwa penerapan kebijakan PTSP cenderung mengacu pada pedoman dan prosedur yang telah ditetapkan, meskipun menghadapi tantangan tertentu di lapangan. Namun demikian dengan pelaksanaan prosedur yang sudah cukup baik dan mengikuti alur SOP yang ada, masyarakat masih merasakan adanya keterlambatan proses pelayanan dikarenakan belum adanya sosialisasi yang dilaksanakan..

VII. SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dan uraian tentang Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bagi Penyandang Disabilitas di Pengadilan Militer Tinggi III Mahkamah Agung RI dapat disimpulkan dengan ditinjau dari 4 aspek yakni sebagai berikut: Pertama, Komunikasi pada pelaksanaan penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bagi Penyandang Disabilitas pada Pengadilan Militer Tinggi III Mahkamah Agung RI yang menjadi tolak ukur keberhasilan, sosialisasi dan penyampaian informasi terkait layanan khusus bagi penyandang disabilitas belum berjalan efektif, meskipun publikasi melalui media sosial telah dilakukan dengan baik. Kurangnya komunikasi langsung antara pelaksana dan masyarakat menyebabkan minimnya pemahaman publik terhadap kebijakan ini. Kedua adalah Sumber daya, pada Pengadilan Militer Tinggi III Mahkamah Agung RI dari segi sumber daya manusia terbukti masih terdapat pegawai ataupun staf PTSP yang belum responsive dalam memberikan pelayanan sehingga terjadinya keterlambatan dalam penyelesaian pelayanan selain itu adanya akses informasi yang terbatas antara petugas PTSP kepada masyarakat khususnya Penyandang Disabilitas, fasilitas yang belum sepenuhnya ramah disabilitas, hingga belum terjalannya kemitraan dengan organisasi disabilitas, yang mengindikasikan sumber daya yang belum memadai. Ketiga adalah Disposisi/Sikap Pelaksana kebijakan sudah cukup baik, para pelaksana kebijakan memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan prima kepada seluruh Masyarakat khususnya Penyandang Disabilitas sebagai bentuk komitmen dalam melaksanakan kebijakan dengan melakukan pengawasan dan koordinasi. Hal ini dilakukan sebagai bentuk pencegahan terjadinya kesalahan dalam memberikan pelayanan yang prima. Keempat yaitu Struktur birokrasi, pada Pengadilan Militer Tinggi III Mahkamah Agung RI sudah berjalan secara maksimal dalam melaksanakan kebijakan pelayanan terpadu satu pintu, hal ini ditandai dengan tersedianya Standart Operating Procedures (SOP) khusus layanan disabilitas yang mulai diterapkan oleh petugas pelayanan, menunjukkan bahwa struktur pendukung kebijakan telah berjalan secara maksimal.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena dengan rahmat tauhid dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian tentang “Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bagi Penyandang Disabilitas di Pengadilan Militer Tinggi III Mahkamah Agung RI” hingga selesai. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Tidak hanya itu, penulis ingin berterima kasih kepada seluruh pihak yang terlibat dalam menyelesaikan penelitian ini khususnya suami, anak, keluarga dan Pengadilan Militer Tinggi III Mahkamah Agung RI tempat dimana saya melakukan penelitian ini, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh teman-teman yang telah memberikan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.

REFERENSI

- [1] U.-U. Nomor 8, “tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas,” 8AD.

- [2] 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.
- [3] 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
- [4] Surat 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.
- [5] 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.
- [6] 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.
- [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] J. W. Creswell, "Research design: pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed," 2012.
- [10] D. Sugiyono, "Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D," 2013.
- [11] M. B. Miles, "Qualitative data analysis: An expanded sourcebook," *Thousand Oaks*, 1994.
- [12] S. Suhartoyo, "Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)," *Adm. Law Gov. J.*, vol. 2, no. 1, pp. 143–154, 2019.
- [13] M. F. Rahmadana *et al.*, "Pelayanan Publik," *Yayasan Kita Menulis*.2020.
- [14] M. Alfisyahrin, "Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia," (*No Title*), 2017.
- [15] M. M. Raharjo, *Manajemen Pelayanan Publik*. Bumi Aksara, 2022.
- [16] 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.

Conflict of Interest Statement:

The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.