

Elsha Emilia¹, Ramayani Yusuf², Nur Azizah³, Said Bambang Nurcahya⁴

PROSES PELAKSANAAN SOP APLIKASI PELAYANAN TERPADU U SATU PINTU (PTSP) DALAM KEGIATAN ADMINISTRASI PADA SUBBAGIAN UMUM DI PENGADILAN TINGGI BANDUNG

Elsha Emilia¹, Ramayani Yusuf², Nur Azizah³, Said Bambang Nurcahya⁴

^{1,2,2,4}Politeknik Pajajaran ICB (Administrasi Perkantoran)

lshaemilia@gmail.com¹, ramayani.yusuf@poljan.ac.id², nur.azizah@poljan.ac.id³,

said.bmbangnurcahya@poljan.ac.id⁴

Abstract

This study aims to examine the implementation of Standard Operating Procedures (SOP) in the One-Stop Integrated Service (PTSP) application for administrative activities at the General Subdivision of Bandung High Court. The research uses a descriptive qualitative method with data collection techniques including interviews, observations, and literature review. The results show that PTSP SOP implementation improves effectiveness, efficiency, transparency, and accountability of administrative processes. However, technical challenges remain, such as internet network instability and limited staff understanding. Overall, PTSP supports the enhancement of public service quality and contributes to more efficient bureaucratic reform.

Keywords: administrative system; SOP; PTSP; public service.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses pelaksanaan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) aplikasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam kegiatan administrasi pada Subbagian Umum Pengadilan Tinggi Bandung. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SOP PTSP meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas administrasi. Namun, kendala teknis seperti gangguan jaringan internet dan keterbatasan pemahaman pegawai masih menjadi tantangan. Secara keseluruhan, PTSP mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik serta berkontribusi pada reformasi birokrasi yang lebih efisien.

Kata kunci: Sistem administrasi; SOP; PTSP; Pelayanan Publik.

Corresponding author : lshaemilia@gmail.com¹

PENDAHULUAN

Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam Aplikasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Tinggi Bandung merupakan langkah strategis untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi publik (Ramadhan et al., 2021). PTSP bertujuan untuk menyederhanakan dan mempercepat proses pelayanan bagi masyarakat, terutama dalam hal administrasi perkara hukum (Wibowo & Putri, 2024). Proses ini memerlukan keterlibatan semua pihak yang terlibat dalam setiap tahapan SOP, termasuk pengumpulan, pengolahan, dan distribusi dokumen yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Azizah, 2024).

Pemahaman yang baik mengenai SOP menjadi sangat penting bagi pegawai di Pengadilan Tinggi Bandung untuk memastikan bahwa setiap langkah dalam proses pelayanan dijalankan dengan disiplin dan konsisten (Wibowo & Putri, 2024). Hal ini penting agar tidak terjadi ketidakpatuhan terhadap prosedur yang dapat mengakibatkan keterlambatan atau bahkan kesalahan dalam pengolahan dokumen (Majestika & Farida, 2022). Kedisiplinan dalam pelaksanaan SOP sangat berdampak pada efisiensi birokrasi. Dalam konteks Pengadilan Tinggi, hal ini meliputi kepatuhan pegawai dalam melengkapi dan menyerahkan berkas sesuai standar yang telah ditentukan.

Penggunaan teknologi dalam PTSP dapat mempermudah akses pengajuan berkas. Salah satu contoh penerapan sistem informasi adalah dengan mengoptimalkan antarmuka pengguna dalam sistem pengajuan, yang diharapkan dapat mengurangi waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan proses pengumpulan data. Selain itu, penerapan sistem ini juga berkontribusi pada penciptaan

transparansi dalam proses layanan yang bisa meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga peradilan (Nuraeny, 2015).

Meski ada niatan baik dalam menerapkan sistem PTSP, terdapat beberapa tantangan yang harus dihadapi, seperti kurangnya sosialisasi tentang prosedur baru kepada masyarakat luas yang dapat menyebabkan kebingungan atau kesalahpahaman dalam mengajukan berkas (Purba, 2020). Oleh karena itu, penting bagi Pengadilan Tinggi Bandung untuk meningkatkan upaya sosialisasi melalui berbagai media dan pelatihan, agar pihak-pihak terkait, termasuk masyarakat dan pegawai pengadilan, memahami SOP dengan baik dan mampu menjalankan proses dengan efisien (Cahyadi et al., 2023).

Analisis keberlanjutan dari SOP yang diterapkan diperlukan untuk mengevaluasi kelemahan dan kekuatan dari sistem yang ada. Melalui pengumpulan data statistik mengenai waktu penyelesaian, tingkat kepuasan pengguna, serta kesalahan dalam berkas, pengadilan bisa melakukan perbaikan secara berkala. Ini mendukung prinsip continuous improvement yang penting dalam layanan publik. Dalam rangka mencapai tujuan pelayanan yang optimal, Pengadilan Tinggi Bandung juga perlu membangun budaya kerja yang mengutamakan pelayanan publik di antara pegawai. Hal ini bisa dicapai dengan memberikan pelatihan rutin dan membangun sistem penghargaan bagi pegawai yang menunjukkan kinerja baik dalam melaksanakan SOP PTSP. Dengan cara tersebut, diharapkan semua unsur di Pengadilan Tinggi Bandung dapat berkontribusi dalam menciptakan layanan yang lebih baik bagi masyarakat.

KAJIAN PUSTAKA

Sistem administrasi perkantoran didefinisikan sebagai serangkaian proses kerja terstruktur yang bertujuan mengelola dokumen dan informasi organisasi secara efisien (Harahap, 2020). Penerapan sistem digital dalam administrasi meningkatkan akurasi, mempercepat proses, serta mendukung transparansi (Rustan *et al.*, 2023). Namun, keterbatasan infrastruktur dan literasi digital pegawai masih menjadi hambatan (Rosari *et al.*, 2022).

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman tertulis yang menjamin keseragaman pelaksanaan tugas serta akuntabilitas kerja (El Sophos Daeli *et al.*, 2023). Penerapan SOP efektif jika disertai konsistensi, efisiensi, dan monitoring berkelanjutan (Cahyanti *et al.*, 2022). SOP juga berfungsi sebagai instrumen pengendalian mutu dan sarana transfer pengetahuan, khususnya bagi pegawai baru (Majestika & Farida, 2022).

PTSP adalah mekanisme layanan publik yang mengintegrasikan berbagai jenis layanan dalam satu pintu, dengan prinsip kecepatan, akurasi, transparansi, dan akuntabilitas (Mahkamah Agung RI, 2024). Implementasi PTSP terbukti mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik di berbagai pengadilan, meskipun masih menghadapi tantangan teknis dan sumber daya (Mudriyanti *et al.*, 2021). Penelitian (Wibowo & Putri, 2024) menambahkan bahwa PTSP mendukung pembangunan zona integritas yang menjadi indikator reformasi birokrasi di sektor peradilan.

Selain itu, studi (Apriana, 2018) dan (Fadillah & Marsofiyati, 2024) menekankan bahwa digitalisasi administrasi perkantoran

dapat meningkatkan efisiensi kerja hingga 40% dibandingkan metode manual. Sistem digital tidak hanya mempercepat akses informasi tetapi juga mengurangi risiko kehilangan data. Temuan ini relevan dengan hasil penelitian di berbagai lembaga publik yang menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi sangat dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia dan budaya organisasi (Sukarno & Nurmandi, 2023).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan pegawai Subbagian Umum, observasi langsung terhadap proses administrasi dan sistem PTSP, serta studi literatur dari jurnal dan dokumen resmi. Analisis dilakukan dengan menelaah temuan lapangan, membandingkannya dengan teori, dan menarik kesimpulan mengenai efektivitas implementasi SOP PTSP.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SOP PTSP di Subbagian Umum Pengadilan Tinggi Bandung memiliki beberapa capaian penting:

1. **Efisiensi Administrasi:** SOP PTSP mempercepat pengelolaan surat masuk dan keluar, mengurangi proses manual, serta memastikan alur kerja lebih tertata. Proses ini memberikan dampak langsung terhadap ketepatan waktu distribusi dokumen, sehingga setiap unit kerja dapat menerima informasi sesuai jadwal yang ditetapkan.
2. **Transparansi dan Akuntabilitas:** Sistem digital mencatat setiap dokumen sehingga meminimalkan risiko kehilangan arsip dan manipulasi. Setiap

surat yang diterima melalui PTSP dapat dipantau statusnya secara *real-time*, mulai dari penerimaan, disposisi, hingga tindak lanjut. Hal ini mendukung prinsip akuntabilitas birokrasi dan meningkatkan kepercayaan publik.

3. **Kemudahan Akses:** PTSP memberikan kepastian prosedur yang jelas bagi masyarakat maupun pegawai, sehingga pelayanan lebih mudah dipahami. Prosedur standar yang tertulis dan tersosialisasi dengan baik membuat masyarakat lebih cepat memahami alur layanan tanpa harus bergantung sepenuhnya pada petugas.
4. **Peningkatan Pelayanan Publik:** PTSP mendukung terciptanya layanan yang lebih cepat, tepat, dan responsif. Penggunaan aplikasi memungkinkan masyarakat untuk mendapatkan kepastian waktu layanan, mengurangi antrean, dan mempercepat penyelesaian permohonan.

Namun, terdapat kendala teknis berupa keterbatasan jaringan internet dan kurangnya literasi teknologi sebagian pegawai. Gangguan jaringan menyebabkan keterlambatan akses data, sedangkan keterbatasan pemahaman pegawai membuat implementasi sistem tidak selalu optimal. Kondisi ini menunjukkan perlunya pelatihan berkelanjutan untuk meningkatkan literasi digital aparatur.

Dari perspektif teoritis, hasil penelitian ini sejalan dengan temuan (Prasetya, *et al.*, 2018) yang menegaskan bahwa digitalisasi administrasi mendukung *good governance*. Dengan memperkuat transparansi dan efisiensi layanan publik, PTSP juga menjadi instrumen strategis dalam mencegah praktik Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN) yang kerap

muncul dalam birokrasi manual. Selain itu, keberadaan PTSP Mandiri di Pengadilan Tinggi Bandung memperlihatkan inovasi baru dalam pelayanan publik. Melalui mesin layanan mandiri, pengguna dapat mengakses berbagai dokumen dan layanan tanpa harus berinteraksi langsung dengan petugas. Inovasi ini tidak hanya mempercepat pelayanan, tetapi juga mendukung program zona integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi.

Secara empiris, manfaat PTSP juga tercermin dari meningkatnya jumlah layanan yang dapat ditangani dengan lebih cepat. Data internal menunjukkan bahwa ribuan surat dan berkas perkara dapat terdistribusi lebih efisien dengan adanya sistem digital. Hal ini memperlihatkan bahwa PTSP berkontribusi langsung terhadap peningkatan kinerja lembaga peradilan.

Namun demikian, hambatan teknis tidak bisa diabaikan. Minimnya kesiapan infrastruktur digital di beberapa unit kerja menyebabkan sistem belum berjalan maksimal. Selain itu, budaya kerja pegawai yang terbiasa dengan cara manual juga memperlambat proses adaptasi. Oleh karena itu, reformasi administrasi tidak hanya membutuhkan teknologi, tetapi juga perubahan pola pikir (*mindset*) serta penguatan budaya kerja berbasis digital.

Secara keseluruhan, PTSP dapat dipandang sebagai instrumen penting dalam modernisasi administrasi peradilan. Melalui penerapan SOP yang konsisten, sistem ini berfungsi sebagai model bagi lembaga publik lain dalam mewujudkan pelayanan yang cepat, transparan, dan bebas dari praktik-praktik maladministrasi.

Elsha Emilia¹, Ramayani Yusuf², Nur Azizah³, Said Bambang Nurcahya⁴

KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi SOP PTSP di Subbagian Umum Pengadilan Tinggi Bandung memberikan dampak positif yang signifikan dalam meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas proses administrasi. Sistem ini mendukung percepatan distribusi surat, meminimalkan risiko kehilangan arsip, dan memperkuat akuntabilitas layanan publik. Dengan adanya PTSP, kinerja administrasi perkantoran menjadi lebih tertata, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Meskipun demikian, penelitian juga menemukan adanya sejumlah hambatan, terutama terkait infrastruktur jaringan internet yang belum stabil serta keterbatasan pemahaman teknologi di kalangan pegawai. Hambatan ini mengindikasikan bahwa transformasi digital tidak hanya bergantung pada perangkat lunak atau aplikasi, tetapi juga pada kesiapan sumber daya manusia dan dukungan sarana prasarana.

Berdasarkan temuan tersebut, beberapa saran yang dapat diajukan; peningkatan infrastruktur jaringan, pelatihan pegawai terkait literasi digital, serta monitoring berkala agar implementasi PTSP semakin optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriana, H. (2018). Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Pelaksanaan Administrasi Perkantoran Di Kantor Camat Poleang Kabupaten Bombana. *Jurnal Rez Publica*, 2(2), 1–11.
- Azizah, K. N. R. Y. (2024). IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI APLIKASI SIMPEL-SAKTI DALAM PENGALUAN SURAT KETERANGAN DI BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KOTA BANDUNG. *Jurnal Administrasi Dan Kesekretariatan*, 3(1), 31–36.
- Cahyadi, N. A., Veranita, M., Yusuf, R., & Setiyani, W. (2023). *PENINGKATAN KEMAMPUAN KERJA MANDIRI MELALUI PROGRAM KERJA MANDIRI IN HOUSE TRAINING KEJURUAN LAS LISTRIK DASAR*.
- Cahyanti, Y. D., Wiranti, Y. T., & Atrinawati, L. H. (2022). Penyusunan Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (SOP AP) pada Kelurahan Sepinggan. *JTKSI (Jurnal Teknologi Komputer Dan Sistem Informasi)*, 5(3), 183. <https://doi.org/10.56327/jtksi.v5i3.1236>
- El Sophos Daeli, H., Baene, E., Berkat Iman Jaya Gea, J., Zebua, E., Sekolah Pada Sd Negeri, P., Kecamatan Sirombu Kabupaten Nias Barat Hillel El Sophos Daeli, F., & Ekonomi, F. (2023). Analisis Standar Operasional Prosedur (Sop) Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Sekolah Pada Sd Negeri 071183 Faondrato Kecamatan Sirombu Kabupaten Nias Barat. *Journal Of Social Science Research*, 3 Nomor 6, 8603–8611.
- Fadillah, A. D., & Marsofiyati. (2024). Penerapan Teknologi Digital Pada Administrasi Perkantoran. *OPTIMAL Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 4(2), 234–241. <https://doi.org/10.55606/optimal.v4i2.3547>
- Harahap, A. F. (2020). Implementasi E-Office Sebagai Pendukung Kegiatan Administrasi Perkantoran. *Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 7 No 2(2), 494–498.
- Mahkamah Agung RI. (2024). *Unjuk Inovasi, Pengadilan di Wilayah Pengadilan Tinggi Bandung Ikuti Pameran Inovasi Pelayanan Publik*. Mahkamah Agung RI.
- Majestika, A. Q., & Farida. (2022). Analisa Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (Sop) Pelayanan Oleh Staff Ticketing Di Sales Office Garuda Indonesia Senayan City. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Kewirausahaan*, 1(2), 243–257. <https://doi.org/10.55606/jimak.v1i2.335>
- Mudriyanti, M., Salim, M., & Anggarawati, S. (2021). Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Ptsp) Dalam Rangka Peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pengadilan Negeri/ Hubungan Industrial/Tindak Pidana Korupsi Bengkulu Kelas Ia. *The Manager Review*, 3(2), 123–146. <https://doi.org/10.33369/tmr.v3i2.19710>
- Nuraeny, H. (2015). Pengiriman Tenaga Kerja Migran Sebagai Salah Satu Bentuk Perbudakan Modern dari Tindak Pidana Perdagangan Orang (Migran

Elsha Emilia¹, Ramayani Yusuf², Nur Azizah³, Said Bambang Nurcahya⁴

- Workers, a New Modern-Day Form of Slavery, is a Part of Human Trafficking Crime). *Jurnal Hukum & Peradilan*, 4(3), 501–518. <https://jurnalhukumdandanperadilan.org/index.php/jurnalhukumperadilan/article/view/59/70>
- Prasetya, G. A., Murtini, W., & Ninghardjanti, P. (2018). Peranan Sistem Paperless Office dalam Mendukung Upaya Otomatisasi Kantor Pemerintahan (Studi Kasus di Kantor Dinas Kebudayaan Kota Surakarta). *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan Administrasi Perkantoran (SNPAP) 2018, Masalah utama yang diteliti adalah sejauh mana paperless office ini diterapkan di instansi pemerintahan*, 113–118.
- Purba, K. (2020). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Upt Disdukcapil Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(1), 31–55. <https://doi.org/10.31506/jap.v11i1.7127>
- Ramadhan, F., Muhafidin, D., & Miradhia, D. (2021). Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Ibun Kabupaten Bandung. *JANE - Jurnal Administrasi Negara*, 12(2), 58. <https://doi.org/10.24198/jane.v12i2.28684>
- Rosari, R., Cakranegara, P. A., Pratiwi, R., Kamal, I., & Sari, C. I. (2022). Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Pengelolaan Keuangan BUMDES di Era Digitalisasi. *Owner*, 6(3), 2921–2930. <https://doi.org/10.33395/owner.v6i3.870>
- Rustan, Pratiwi Hamzah, Adindah Novihartina Jafar, Asdi, A. A. A. (2023). The Influence of Human Resource Capabilities, And Financial Resources On Business Sustainability. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(3), 2750–2758.
- Sukarno, M., & Nurmandi, A. (2023). E-Government Development Index Impact on World Governance Indicator Index in Southeast Asian Countries. *Journal of Contemporary Governance and Public Policy*, 4(1), 97–114. <https://doi.org/10.46507/jcgpp.v4i1.106>
- Wibowo, & Putri, S. H. (2024). *Pengaruh program PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) mandiri terhadap kualitas pelayanan publik di Pengadilan Tinggi Bandung*. 11(1), 1–14.