E-ISSN: 3025-0994
Halaman 2101-2111
Volume 4 Nomor 2 Tahun 2026

Implementasi PTSP pada Layanan Pengambilan Akta Cerai Berbasis Edukasi Prosedural di Pengadilan Agama Palu

Ahmad Jailani[1], Nur Azizah[2], Intan Nur Amalia[3], Alysa Anggie Sondang Banjarnahor[4], Navisha Aulia[5], Mohamad Safrin[6], Ira Rahmawati[7]

[1,2,3,4,5,67] Universitas Tadulako
e-mail: jailni1204@gmail.com[1], ichaabdillah98@gmail.com[2], nuramaliaintan2@gmail.com[3], anggibnjr04@gmail.com[4], nvshhaa@gmail.com[5], Mohammadsafrin7@gmail.com[6], kepegawaian.palu2025@gmail.com[7]

Abstrak

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan sistem pelayanan administrasi peradilan yang diamanatkan Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 guna mewujudkan penyelenggaraan layanan publik yang cepat, transparan, dan akuntabel. Salah satu layanan dengan volume permohonan tertinggi di PTSP Pengadilan Agama Palu adalah pengambilan akta cerai, mengingat tingginya angka perceraian di wilayah Kota Palu, Sulawesi Tengah. Pengabdian ini bertujuan menganalisis implementasi PTSP pada layanan pengambilan akta cerai, mengidentifikasi kendala operasional yang dihadapi, serta merumuskan rekomendasi perbaikan yang sistematis. Kegiatan dilaksanakan pada periode Februari hingga Mei 2026 menggunakan pendekatan partisipatif dengan metode kualitatif deskriptif, melalui teknik observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi. Data dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman serta divalidasi melalui triangulasi sumber dan metode. Hasil pengabdian mengidentifikasi tiga kendala utama yang bersifat sistemik, yakni keterbatasan mekanisme pembayaran non-tunai, ketidaklengkapan dokumen persyaratan akibat minimnya informasi prosedural kepada masyarakat, serta keterlambatan penerbitan akta cerai yang bersumber dari lemahnya koordinasi internal antara panitera dan staf pembuat akta cerai. Edukasi prosedural yang dilakukan secara langsung kepada pemohon terbukti efektif, namun bersifat tidak sistemik. Pengadilan Agama Palu perlu menindaklanjuti temuan ini melalui perluasan mekanisme pembayaran, optimalisasi informasi prosedural, penguatan SOP internal, serta monitoring berkala guna mewujudkan layanan PTSP yang lebih responsif dan berpihak pada masyarakat pencari keadilan.

Kata kunci: Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Akta Cerai, Pengadilan Agama, Pelayanan Publik, Good Governance

Abstract

The One-Stop Integrated Service (PTSP) is a judicial administrative service system mandated by Presidential Regulation No. 97 of 2014 to ensure the delivery of public services that are

fast, transparent, and accountable. One of the services with the highest volume of requests at the PTSP of the Palu Religious Court is the issuance of divorce certificates, given the high divorce rate in the city of Palu, Central Sulawesi. This study aims to analyze the implementation of the PTSP in the issuance of divorce certificates, identify operational challenges faced, and formulate systematic recommendations for improvement. The activities were conducted from February to May 2026 using a participatory approach with a descriptive qualitative method, employing participatory observation, in-depth interviews, and document analysis. Data were analyzed using the Miles and Huberman interactive model and validated through triangulation of sources and methods. The results of the community service project identified three major systemic challenges: limitations in non-cash payment mechanisms; incomplete required documents due to a lack of procedural information provided to the public; and delays in the issuance of divorce certificates stemming from weak internal coordination between court clerks and divorce certificate drafting staff. Procedural education provided directly to applicants has proven effective, but it is not systematic. The Palu Religious Court needs to follow up on these findings by expanding payment mechanisms, optimizing procedural information, strengthening internal SOPs, and conducting regular monitoring to create a One-Stop Integrated Service (PTSP) that is more responsive and supportive of those seeking justice.

Keywords: One-Stop Integrated Service, Divorce Certificate, Religious Court, Public Service, Good Governance

PENDAHULUAN

Pengadilan Agama merupakan instansi yang memegang peranan penting dalam memberikan pelayanan hukum bagi masyarakat, khususnya dalam penyelesaian perkara perdata Islam. Dalam kerangka tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), pelayanan publik di lingkungan peradilan dituntut untuk diselenggarakan secara cepat, transparan, efektif, dan akuntabel sebagai upaya memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas layanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Engkus., Azan, A.R., Hanif, A., & Fitri, A.T. 2021).

Kewajiban penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia telah diatur secara tegas dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengamanatkan setiap instansi pemerintah untuk memberikan pelayanan cepat, mudah, terjangkau, dan tidak diskriminatif kepada seluruh masyarakat (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009).Sebagai dasar nasional yang lebih spesifik, Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Instansi Pemerintah menetapkan kewajiban penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) bagi seluruh instansi pemerintah, termasuk Pengadilan Agama, guna memperpendek proses pelayanan dan memastikan penyelesaian layanan dalam jangka waktu tertentu, yaitu maksimal 7 (tujuh) hari kerja (Presiden RI. (2014). Dalam rangka mewujudkan standar pelayanan tersebut, Mahkamah Agung mendorong penerapan sistem PTSP di seluruh satuan kerja peradilan sebagai bagian dari reformasi birokrasi peradilan, termasuk di Pengadilan Agama Palu (Direktur Jenderal Badan Peradilan Agama. 2018).

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Agama merupakan sistem pelayanan yang mengintegrasikan berbagai jenis layanan administrasi dalam satu meja atau loket pelayanan, sehingga masyarakat dapat mengakses seluruh layanan pengadilan melalui satu pintu tanpa harus berpindah-pindah unit. Selain itu, PTSP di Pengadilan Agama merupakan pelayanan administrasi peradilan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses yang dimulai dari tahap permohonan informasi, pengaduan, pendaftaran perkara, pembayaran, hingga penyerahan produk pengadilan melalui satu pintu, dengan semangat mewujudkan proses peradilan yang sederhana, cepat, dan biaya ringan (Baaj, F.T. 2023). Salah satu bentuk layanan yang paling sering diakses adalah pengambilan produk pengadilan berupa akta cerai, yaitu dokumen resmi yang menjadi bukti sah terputusnya ikatan perkawinan berdasarkan putusan pengadilan. Di Pengadilan Agama Palu, layanan pengambilan akta cerai menjadi salah satu layanan tersibuk mengingat tingginya angka perkara perceraian di wilayah Kota Palu, Sulawesi Tengah, sehingga kualitas dan efisiensi layanan PTSP pada tahapan ini memiliki dampak langsung terhadap kepuasan dan kepastian hukum bagi para pihak (Pengadilan Agama Palu. 2025).

Namun, dalam praktiknya, implementasi PTSP di Pengadilan Agama Palu masih menghadapi sejumlah hambatan operasional utama, terkait efisiensi waktu dan tingkat pemahaman masyarakat mengenai prosedur pengambilan produk akta cerai melalui PTSP. Dalam pengamatan magang, penulis menemukan bahwa ketentuan pembayaran biaya produk akta cerai wajib via transfer bank (M-Banking) tanpa opsi tunai memaksa pemohon berkunjung berulang kali ke agen BRI-link atau agen banking, sementara kurangnya kesadaran membawa KTP untuk verifikasi identitas pengambilan akta cerai, ditambah ketidaklengkapan surat kuasa bagi perwakilan sering menyebabkan penolakan layanan, serta keterlambatan penerbitan akta cerai yang bersumber dari belum optimalnya koordinasi internal antara panitera dan staf pembuat akta cerai pasca persidangan. Akta cerai kerap belum tersedia saat pemohon datang untuk mengambilnya akibat panitera yang belum segera memverifikasi dan meneruskan berkas perkara kepada staf pembuat akta cerai setelah sidang selesai, sehingga pemohon terpaksa kembali berulang kali untuk menanyakan status penerbitannya (Observasi partisipatif penulis dan wawancara. 2026).

Selaku mahasiswa hukum yang sedang menjalani magang di Pengadilan Agama Palu, penulis berkesempatan mengamati secara langsung proses pelayanan di meja PTSP, baik dari sisi petugas maupun pemohon, dan menemukan adanya potensi peningkatan kualitas layanan melalui evaluasi menyeluruh terhadap pelaksanaan PTSP pada layanan pengambilan akta cerai. Selain melakukan observasi, penulis sebagai mahasiswa magang juga turut berpartisipasi secara langsung pada layanan pengambilan produk di meja PTSP, sehingga memahami kendala pelayanan yang dihadapi petugas maupun masyarakat. Berangkat dari kondisi tersebut, kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk menganalisis implementasi layanan PTSP dalam pengambilan produk akta cerai di Pengadilan Agama Palu, mengidentifikasi kendala yang dihadapi petugas dan pemohon, serta merumuskan rekomendasi praktis untuk perbaikan sistem pelayanan agar lebih efektif, informatif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat pencari keadilan.

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini menggunakan pendekatan partisipatif dengan jenis kualitatif deskriptif. Pendekatan partisipatif digunakan karena penulis sebagai mahasiswa magang turut terlibat secara langsung dalam kegiatan pelayanan pada meja Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), khususnya pada bagian pengambilan produk pengadilan. Melalui keterlibatan tersebut, penulis dapat berinteraksi langsung dengan petugas pelayanan maupun masyarakat pengguna layanan, serta memahami kendala administratif yang sering terjadi dalam proses pengambilan akta cerai. Sementara itu, pendekatan deskriptif kualitatif digunakan untuk menggambarkan kondisi faktual pelaksanaan PTSP sekaligus menjelaskan proses edukasi yang diberikan kepada masyarakat selama kegiatan magang berlangsung (Sugiyono. 2019).

Lokasi Dan Waktu Pelaksanaan

Kegiatan pengabdian dilaksanakan pada unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pengadilan Agama Palu yang berlokasi di Jalan WR. Supratman, Kota Palu, Sulawesi Tengah. Bagian PTSP ini merupakan pusat layanan administrasi peradilan yang secara langsung menangani permohonan pengambilan akta cerai sebagai salah satu layanan tersibuk mengingat tingginya angka perceraian di wilayah Sulawesi Tengah. Lokasi dipilih karena merupakan pusat layanan pengambilan produk pengadilan, termasuk akta cerai. Pelaksanaan pengabdian berlangsung pada bulan Februari sampai Mei 2026 di pengadilan tersebut.

Subjek Dan Teknik Pengumpulan Data

Subjek pengabdian meliputi dua kelompok utama dalam proses layanan PTSP pengambilan akta cerai, yaitu, petugas pelayanan PTSP yang bertanggung jawab atas verifikasi pembayaran dan dokumen; serta pemohon layanan akta cerai yang mengalami kendala dalam proses pengambilan. Data primer dikumpulkan melalui tiga teknik utama:

1. **Observasi partisipatif,** terhadap alur pelayanan, interaksi petugas-pemohon, dan proses verifikasi dokumen untuk mengamati secara langsung proses Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sepanjang masa magang, mencatat alur proses, waktu tunggu dan interaksi antara-petugas maupun pemohon
2. **Wawancara mendalam,** dengan pelaku kunci pelayanan PTSP secara semi-terstruktur untuk memperoleh informasi terkait pengalaman, pemahaman terhadap Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)
3. **Studi dokumentasi,** melalui penelaahan dokumen internal pengadilan meliputi buku agenda permohonan akta cerai dan kebijakan terkait layanan PTSP sebagai data pendukung untuk memperkuat hasil temuan observasi dan wawancara.

Analisis Data dan Keabsahan Data

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman (1994) yang meliputi tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Tahap reduksi data dilakukan dengan memilih dan memfokuskan data yang relevan dengan tujuan kegiatan pengabdian. Selanjutnya, data disajikan secara deskriptif untuk mempermudah proses interpretasi, kemudian dilakukan penarikan kesimpulan berdasarkan hasil temuan lapangan (Miles, M.B. dan Huberman, A.M. 1994).

Keabsahan data dilakukan melalui teknik triangulasi sumber dan triangulasi metode. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari petugas PTSP dan masyarakat pengguna layanan, sedangkan triangulasi metode dilakukan melalui perbandingan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi guna memperoleh data yang lebih valid dan objektif (Sugiyono. 2019).

HASIL dan PEMBAHASAN

Gambaran Umum Pelaksanaan PTSP di Pengadilan Agama Palu

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Agama Palu diselenggarakan sebagai satu titik layanan administrasi terpadu yang menangani berbagai permohonan, termasuk pengambilan produk pengadilan berupa akta cerai. Berdasarkan hasil observasi partisipatif selama masa magang pada periode Februari hingga Mei 2026 layanan pengambilan akta cerai menjadi salah satu layanan dengan volume permohonan tertinggi, sejalan dengan tingginya angka perkara perceraian di wilayah Kota Palu, Sulawesi Tengah secara umum (Observasi partisipatif penulis, meja PTSP Pengadilan Agama Palu. 2026),

Secara prosedural, alur pengambilan akta cerai di meja PTSP Pengadilan Agama Palu meliputi: (1) pemohon atau kuasanya datang ke meja PTSP; (2) petugas melakukan verifikasi identitas melalui KTP dan kelengkapan dokumen pendukung; (3) pemohon membayar biaya pengambilan produk/rincian biaya PNBP sebesar Rp10.000 melalui transfer bank; (4) petugas mencetak dan menyerahkan akta cerai kepada pemohon yang berhak (Pengadilan Agama Palu, 2026). Meskipun alur tersebut tampak sederhana, implementasinya di lapangan menemukan sejumlah hambatan yang berulang dan bersifat sistemik. Kondisi fisik meja layanan PTSP Pengadilan Agama Palu tempat berlangsungnya proses pengambilan akta cerai dapat dilihat pada gambar 1.

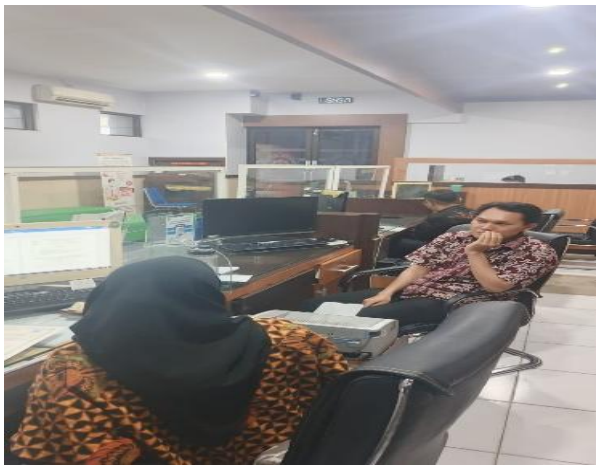


Gambar 1.
Meja Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)
Pengadilan Agama Palu (Dokumentasi Penulis, April 2026)

Temuan Kendala Implementasi PTSP

Wawancara mendalam dilakukan terhadap beberapa pemohon layanan pengambilan akta cerai yang mengalami hambatan dalam proses tersebut. Pemilihan informan dilakukan berdasarkan kriteria bahwa mereka secara langsung mengalami kendala pada saat

mendatangi meja PTSP untuk mengambil akta cerai selama periode magang berlangsung. Pertanyaan wawancara mencakup tiga aspek utama: pengetahuan awal pemohon mengenai syarat pengambilan akta cerai, kendala yang dialami selama proses pengambilan, dan saran pemohon terhadap peningkatan kualitas layanan PTSP. Selain wawancara dengan pemohon, penulis juga melakukan wawancara dengan petugas layanan PTSP untuk memperoleh perspektif dari sisi pelaksana layanan, sehingga temuan yang dihasilkan dapat mencerminkan kondisi layanan secara lebih menyeluruh dan berimbang. Proses wawancara dengan beberapa pihak dan petugas PTSP dilaksanakan secara langsung di lingkungan PTSP Pengadilan Agama Palu sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 2 dan Gambar 3.



Gambar 2.

Proses wawancara dengan petugas PTSP bagian layanan pengambilan akta cerai di Pengadilan Agama Palu. (Dokumentasi Penulis, April 2026)



Gambar 3.

Proses wawancara dengan para pihak/pemohon layanan pengambilan akta cerai di PTSP, Pengadilan Agama Palu. (Dokumentasi Penulis, April 2026)

Dari hasil wawancara tersebut, ditemukan tiga kendala utama sebagai berikut:

1. Kendala Mekanisme Pembayaran Non-Tunai

Seluruh informan yang diwawancarai menyatakan mengalami hambatan pada tahap pembayaran biaya pengambilan akta cerai. Kebijakan pembayaran wajib melalui transfer bank tanpa tersedianya pilihan pembayaran tunai menjadi sumber utama ketidaknyamanan pemohon, meskipun nominal biaya yang ditetapkan hanya sebesar Rp10.000. Permasalahan ini tidak bersumber dari ketidakmampuan finansial pemohon, melainkan dari keterbatasan akses terhadap layanan perbankan digital.

Mayoritas informan tidak memiliki aplikasi mobile banking, sehingga mereka terpaksa mendatangi agen BRILink atau agen bank terdekat untuk melakukan pembayaran. Hal ini mengakibatkan pemohon harus meninggalkan lingkungan pengadilan, kemudian pergi melakukan transaksi di luar, setelah itu kembali lagi untuk melanjutkan proses pengambilan.

Berdasarkan keterangan informan, waktu yang dihabiskan untuk menyelesaikan satu kali proses pembayaran berkisar antara 30 menit hingga lebih, belum termasuk waktu antrean di PTSP. Di samping itu, informan juga mengeluhkan adanya biaya administrasi transfer yang harus ditanggung sendiri, sehingga biaya yang dikeluarkan melebihi tarif resmi Rp10.000 yang telah ditetapkan.

Temuan ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kebijakan pembayaran non-tunai yang dirancang untuk efisiensi dan akuntabilitas keuangan negara, dengan realitas literasi dan aksesibilitas digital masyarakat pengguna layanan pengadilan yang belum merata. Dalam pelayanan publik, kebijakan yang tidak mempertimbangkan kapasitas dan kondisi penerima layanan berisiko menciptakan beban tambahan yang justru bertentangan dengan prinsip efektivitas dan kemudahan akses sebagaimana diamanatkan dalam Perpres Nomor 97 Tahun 2014.

2. Kendala Kelengkapan Dokumen meliputi KTP dan Surat Kuasa

Kendala kedua yang ditemukan berkaitan dengan kelengkapan dokumen yang wajib dibawa oleh pemohon. Hasil wawancara mengungkap dua permasalahan yang saling terkait, yakni tidak adanya KTP atau bukti identitas pada pemohon langsung, dan ketiadaan surat kuasa pada pemohon yang bertindak sebagai perwakilan pihak lain.

Pada kasus perwakilan, hambatan ini terjadi bukan karena kesengajaan, melainkan karena minimnya informasi yang diterima oleh pihak yang diwakili. Pemohon menyatakan bahwa mereka tidak mengetahui adanya kewajiban membawa surat kuasa sebagai syarat pengambilan akta cerai oleh perwakilan. Tidak adanya pemberitahuan resmi baik secara tertulis di ruang tunggu, maupun melalui pengumuman dalam persidangan menyebabkan informasi ini tidak sampai secara langsung kepada masyarakat. Akibat nya, petugas PTSP terpaksa menolak permohonan dan meminta pemohon kembali dengan membawa dokumen yang lengkap, sehingga menambah jumlah kunjungan yang seharusnya dapat dihindari.

Kondisi ini mencerminkan lemahnya sistem penyebaran informasi prosedural kepada masyarakat pencari keadilan. Informasi mengenai syarat pengambilan akta cerai belum terdistribusikan secara lebih aktif dan merata, baik melalui media fisik di ruang pelayanan maupun melalui media komunikasi digital yang dapat diakses publik.

3. Kendala Keterlambatan Penerbitan Akta Cerai akibat Koordinasi Internal

Kendala ketiga yang ditemukan berbeda secara mendasar dari dua kendala sebelumnya, karena bersumber dari faktor internal pengadilan, bukan dari ketidakpahaman pemohon terhadap prosedur yang berlaku. Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas layanan pengambilan produk PTSP, pemohon sebenarnya telah diberitahukan mengenai ketentuan tenggang waktu 14 hari penerbitan akta cerai setelah putusan berkekuatan hukum tetap melalui meja informasi di PTSP (Wawancara , 2026). Putusan yang berkekuatan hukum tetap adalah putusan pengadilan yang diterima oleh kedua belah pihak yang berperkara dan tidak mengajukan upaya hukum dalam tenggang waktu yang ditentukan (Indonesiabaik.id. (2023). Namun, setelah waktu 14 hari setelah putusan dibacakan, penerbitan akta cerai sering belum tersedia karena terletak pada tahap koordinasi internal antara panitera dan staf pembuat akta cerai. Panitera belum secara konsisten memverifikasi dan meneruskan berkas perkara kepada staf pembuat akta cerai setelah persidangan selesai (Wawancara , 2026). Akibatnya, meskipun tenggang waktu 14 hari telah terlewati, akta cerai sering belum tersedia

saat pemohon datang ke meja PTSP untuk mengambilnya, sehingga pemohon terpaksa kembali berulang kali dan mempertanyakan status penerbitannya kepada petugas layanan.

Kondisi ini menunjukkan bahwa sumber permasalahan bukan pada sisi masyarakat, melainkan pada lemahnya mekanisme kontrol prosedural internal pengadilan. Belum adanya standar operasional yang secara tegas mengatur batas waktu panitera dalam meneruskan berkas kepada staf pembuat akta cerai menjadi celah yang secara langsung berdampak pada keterlambatan penerbitan akta dan menurunnya kepercayaan pemohon terhadap kualitas layanan PTSP (Observasi, 2026).

Upaya Edukasi Prosedur sebagai Respon terhadap Kendala Layanan

Sebagai respons terhadap temuan kendala di atas, penulis selama masa magang secara aktif melakukan edukasi prosedural kepada pemohon yang datang ke meja PTSP. Edukasi dilakukan secara langsung dan bersifat personal, yaitu dengan memberikan penjelasan lisan kepada setiap pemohon mengenai syarat-syarat pengambilan akta cerai, mekanisme pembayaran, dan informasi mengenai penerbitan akta cerai yang mana putusan harus berkekuatan hukum tetap setelah 14 hari (*inkracht)* (Observasi , 2026). Pendekatan ini terbukti efektif dalam membantu pemohon memahami prosedur yang berlaku, namun sifatnya yang tidak sistemik menjadi keterbatasan karena bergantung pada kehadiran individu tertentu dan tidak dapat menjangkau seluruh pemohon secara merata. Kegiatan edukasi prosedural yang dilakukan penulis secara langsung kepada pemohon di meja PTSP dapat dilihat pada Gambar 4.



Gambar 4.

Kegiatan Edukasi Prosedural Kepada Pemohon Layanan Pengambilan Akta Cerai Di Meja PTSP, Pengadilan Agama Palu. (Dokumentasi Penulis, 2026)

Analisis Kesenjangan Antara Standar PTSP Dan Realitas Layanan

Berdasarkan keseluruhan temuan yang ada, terdapat kesenjangan yang nyata antara standar pelayanan yang diamanatkan oleh regulasi dan realitas implementasi di lapangan. Perpres Nomor 97 Tahun 2014 mengamanatkan penyelesaian layanan maksimal dalam 7 hari kerja dengan prinsip kemudahan, kecepatan, dan transparansi. Namun, temuan lapangan

menunjukkan bahwa tiga kendala utama mekanisme pembayaran, kelengkapan dokumen, dan keterlambatan penerbitan akta cerai secara konsisten memperlambat dan mempersulit proses layanan, bukan karena kompleksitas regulasi, melainkan karena lemahnya sistem informasi, komunikasi prosedural kepada masyarakat, dan koordinasi internal pengadilan.

Dalam perspektif pelayanan publik, kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh tersedianya prosedur administrasi, tetapi juga oleh sejauh mana prosedur tersebut dapat diakses dan dipahami bagi masyarakat pengguna layanan, mengingat reformasi pelayanan publik pada dasarnya memerlukan pergeseran orientasi dari yang bersifat prosedural menuju pelayanan yang benar-benar berorientasi pada kebutuhan masyarakat (Afrizal, D. 2019).Pelayanan publik yang baik dan berkualitas harus memenuhi prinsip transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, serta keseimbangan hak dan kewajiban antara penyelenggara dan penerima layanan (Sinambela, L.P., dkk. 2010). Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur pengambilan akta cerai, khususnya kewajiban membawa KTP, surat kuasa bagi perwakilan, dan mekanisme pembayaran non-tunai menunjukkan bahwa penyampaian informasi pelayanan masih belum optimal dan sistematis oleh instansi pengadilan.

Selain itu, kendala koordinasi internal antara panitera dan staf pembuat akta cerai yang menyebabkan keterlambatan penerbitan akta cerai menunjukkan belum terpenuhinya prinsip akuntabilitas prosedural di internal instansi. Dalam perspektif *good governance*, akuntabilitas tidak hanya berlaku pada hubungan antara instansi dengan masyarakat, tetapi juga pada mekanisme pertanggungjawaban antarpegawai di dalam instansi itu sendiri (Sedarmayanti. 2012). Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan PTSP Pengadilan Agama Palu perlu dilakukan tidak hanya melalui perbaikan sistem administrasi eksternal yang berhadapan langsung dengan masyarakat, tetapi juga melalui optimalisasi edukasi prosedural dan penguatan koordinasi internal pelayanan.

Rekomendasi Perbaikan Layanan PTSP

Berdasarkan hasil temuan dan analisis di atas, penulis merumuskan beberapa rekomendasi praktis sebagai berikut: Pertama, perluasan mekanisme pembayaran Pengadilan Agama Palu perlu mengkaji kemungkinan pengadaan mesin EDC (*Electronic Data Capture*) atau QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) di meja PTSP, sehingga pemohon tidak perlu keluar lingkungan pengadilan hanya untuk melakukan pembayaran Rp10.000 (Bank Indonesia. 2024). serta membuka pembayaran tunai secara langsung agar memudahkan para pihak yang tidak M-banking atau Mobile banking.

Kedua, pemasangan papan informasi dan brosur prosedur Informasi mengenai syarat pengambilan akta cerai, termasuk kewajiban membawa KTP, surat kuasa bagi perwakilan, dan ketentuan setelah 14 hari suatu putusan berkekuatan hukum tetap (*inkracht*) untuk penerbitan akta cerai, perlu ditampilkan secara visual dan mudah terbaca di ruang tunggu PTSP.

Ketiga, pemberitahuan prosedural di akhir persidangan majelis hakim atau panitera perlu menyampaikan secara lisan kepada para pihak yang berperkara mengenai prosedur dan waktu pengambilan akta cerai, termasuk ketentuan berkekuatan hukum tetap (*inkracht*) 14 hari, segera setelah putusan diucapkan.

Keempat, penguatan koordinasi internal melalui penetapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang secara tegas mengatur batas waktu panitera dalam memverifikasi dan meneruskan berkas perkara kepada staf pembuat akta cerai setelah persidangan selesai, guna memastikan akta cerai dapat diterbitkan tepat waktu sesuai ketentuan 14 hari berkekuatan hukum tetap (*inkracht*).

Kelima, Melakukan monitoring dan evaluasi berkala seperti audit internal secara periodik terhadap koordinasi antara lini persidangan dan lini pelayanan untuk meminimalisir keterlambatan penerbitan dokumen pasca-putusan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pengadilan Agama Palu, dapat disimpulkan bahwa implementasi PTSP pada layanan pengambilan akta cerai sudah berjalan sesuai alur dasar pelayanan yang ditetapkan. Tetapi terdapat tiga kendala operasional yang bersifat sistematik dan berulang, yakni terbatasnya mekanisme pembayaran non-tunai, ketidaklengkapan dokumen persyaratan, dan keterlambatan penerbitan akta cerai karena belum optimalnya koordinasi internal antara panitera dan staf pembuat akta cerai. Ketiga kendala tersebut pada dasarnya bukan disebabkan oleh kompleksitas regulasi, melainkan oleh lemahnya sistem penyampaian informasi prosedural kepada masyarakat dan belum adanya standar operasional yang memadai. Upaya edukasi prosedural yang dilakukan penulis secara langsung kepada pemohon selama masa magang terbukti efektif dalam meningkatkan pemahaman pemohon terhadap prosedur pengambilan akta cerai. Meski demikian, pendekatan ini bersifat tidak sistemik karena bergantung pada kehadiran individu tertentu dan tidak dapat menjangkau seluruh pemohon secara merata, sehingga perlu ditindaklanjuti dengan langkah-langkah yang lebih struktural dan berkelanjutan oleh Pengadilan Agama Palu. Pengadilan Agama Palu diharapkan dapat menindaklanjuti temuan ini melalui perluasan mekanisme pembayaran selain transfer bank, optimalisasi penyebaran informasi prosedural, penguatan koordinasi internal melalui penetapan SOP yang tegas bagi panitera, serta monitoring dan evaluasi berkala, guna mewujudkan layanan PTSP yang lebih efektif, informatif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat pencari keadilan, sesuai amanat Perpres No.97 Tahun 2014 dan prinsip *good governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

Afrizal, D. (2019). Pelaksanaan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik. Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis, Ejournal Stia-Lk Dumai. (Diakses Pada 20 April 2026, Https://Ejournal.Stia-Lk-Dumai.Ac.Id/Index.Php/Japabis/Article/Download/2/1)

Baaj, F.T. (2023). Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Ptsp) Sebagai Ujung Tombak Pelayanan Di Pengadilan Aama. Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama, Mahkamah Agung Ri. (Diakses Pada 20 April 2026 Dari Https://Badilag.Mahkamahagung.Go.Id/Artikel/Pelayanan-Terpadu-Satu-Pintu-Ptsp-Sebagai-Ujung-Tombak-Pelayanan-Di-Pengadilan-Agama.)

Bank Indonesia. (2024). Quick Response Code Indonesian Standard (Qris). (Diakses Pada 21 April 2026 Dari Https://Www.Bi.Go.Id/Id/Fungsi-Utama/Sistem-Pembayaran/Ritel/Kanal-Layanan/Qris/Default.Aspx)

Dwiyanto, A. (2006). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Engkus., Azan, A.R., Hanif, A., & Fitri, A.T. (2021). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial, 19(1), 39–46.

Indonesiabaik.Id. (2023). Kapan Putusan Pengadilan Berkekuatan Hukum Tetap? Kementerian Komunikasi Dan Informatika Ri. (Diakses Pada 2 Mei 2026 Dari (Https://Indonesiabaik.Id/Infografis/Kapan-Putusan-Pengadilan-Berkekuatan-Hukum-Tetap

Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Agama Nomor 1403.B/Dja/Sk/Ot.01.3/8/2018 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Lingkungan Peradilan Agama.

Miles, M.B. Dan Huberman, A.M. (1994). Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook. London: Sage Publications.

Pengadilan Agama Palu. (2024). Sop Pelayanan Penerbitan Dan Penyerahan Akta Cerai. (Diakses Pada 6 Mei 2026 Dari Https://Drive.Google.Com/File/D/11nbrqtqlhgk-6um1l27mplqmtwqdbk7s/View)

Pengadilan Agama Palu. (2025). Laporan Tahunan Pelayanan Ptsp Pengadilan Agama Palu Tahun 2025. (Diakses Pada 7 Mei 2026 Dari Https://Www.Pa-Palu.Go.Id/Laporan-Tahunan)

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Sedarmayanti. (2012). Good Governance Dan Good Corporate Governance. Bandung: Mandar Maju.

Sinambela, L.P., Dkk. (2010). Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.