

**PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PERADILAN
PADA PENGADILAN TATA USAHA NEGARA
MANADO**

TUGAS AKHIR

Oleh :

**ARLINDA
NIM 19 051 001**



**POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS**

2022

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	
HALAMAN JUDUL DALAM	i
ABSTRAK	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
MOTTO.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	v
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	vi
LEMBAR KEASLIAN TUGAS AKHIR	vii
BIOGRAFI.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Perumusan Masalah	3
1.4 Tujuan dan Manfaat Peneliti	3
1.4.1 Tujuan	3
1.4.1 Manfaat	3
BAB II KAJIAN PUSTAKA	5
2.1 Landasan Teori.....	5
2.1.1 Pelayanan Peradilan	6

2.1.1.1 Pengertian Pelayanan	7
2.1.1.2 Definisi Pelayanan	7
2.1.1.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan	7
2.2 Hasil Penelitian Yang Relevan.....	10
BAB III METODE PENELITIAN	11
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	11
3.2 Jenis dan Metode Penelitian.....	11
3.2.1 Jenis Pnelitian.....	11
3.2.2 Metode Penelitian.....	11
3.3 Jenis Data dan Prosedur Pengumpulan Data.....	12
3.3.1 Jenis Data	12
3.3.2 Metode Pengumpulan Data	12
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	13
4.1 Gambaran Umum PTUN Manado	13
4.1.1 Logo	13
4.1.2 Sejarah.....	13
4.1.3 Visi dan Misi	15
4.1.3.1 Visi	15
4.1.3.2 Misi	15
4.1.4 Struktur Organisasi.....	15
4.1.4.1 Uraian Tugas	17

4.1.5 Sumber Daya	22
4.1.5.1 Jumlah Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin	23
4.1.5.2 Jumlah Pegawai Berdasarkan Usia	
4.1.5.3 Jumlah Pegawai Berdasarkan Pendidikan.....	24
4.2 Pelayanan Peradilan Untuk Masyarakat	25
4.3 Penerapan Pelayanan Sesuai Standar Yang Dijadikan Pedoman Pada PTUN Manado.....	27
BAB V PENUTUP	31
5.1 Kesimpulan	31
5.2 Saran.....	32
DAFTAR PUSTAKA	33
LAMPIRAN	

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring berkembangnya era global saat ini, masyarakat menuntut adanya peningkatan kualitas kinerja, salah satunya kualitas pelayanan. Pelayanan yang berkualitas merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan yang terbaik yang diberikan untuk memberikan citra dan nama baik bagi kantor tersebut.

Setiap lembaga dibentuk dengan suatu tujuan tertentu dan untuk mencapai tujuan diperlukan sumber daya manusia yang efektif dan efisien dalam melakukan pekerjaannya. Mewujudkan Standar Pelayanan Pengadilan yang bersifat nasional dan memberikan pedoman bagi semua badan peradilan di semua lingkungan peradilan pada tingkatan untuk menyusun Standat Pelayanan Pengadilan pada masing-masing satuan kerja.

Standar pelayanan pengadilan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi masyarakat, khususnya pencari keadilan, yang disediakan oleh Mahkamah Agung dan badan-badan peradilan di bawahnya berdasarkan peraturan perundang-undangan dan prinsip-prinsip pelayanan. Standar pelayanan pengadilan pada pengadilan tingkat pertama dan banding dalam empat lingkungan badan peradilan serta di Mahkamah Agung.

Kantor Pengadilan Tata Usaha Negara Manado merupakan lingkungan peradilan di bawah Mahkamah Agung sebagai pelaku kekuasaan kehakiman yang

merdeka, untuk menyelenggarakan peradilan guna menegakkan hukum dan keadilan. Pengadilan Tata Usaha Negara Manado adalah salah satu pelaku kekuasaan kehakiman bagi rakyat pencari keadilan terhadap sengketa Tata Usaha Negara.

Berdasarkan observasi pada kantor Pengadilan Tata Usaha Negara Manado, terdapat beberapa permasalahan yang terkait dengan pelayanan publik. Pada dasarnya, pegawai sudah memberikan pelayanan pengadilan yang baik kepada masyarakat, berbagai macam cara yang dilakukan untuk menunjang kepuasan masyarakat atau pencari keadilan, tetapi penulis melihat masih ada yang kurang dalam pelayanan pengadilan untuk masyarakat.

Identifikasi masalah Seperti ruang tunggu yang tidak memadai, panitera panitera sering tidak hadir pada saat persidangan, pelayanan kepada masyarakat kurang maksimal. Untuk pelayanan yang lebih baik maka perlu meningkatkan pelayanan pengadilan dengan memberikan dan menerapkan standar pelayanan peradilan yang adil dan tidak diskriminatif, cermat, profesional, tidak mempersulit, menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara.

Berdasarkan uraian pada latar belakang tersebut diatas maka penulis tertarik membuat Tugas Akhir dengan judul : Penerapan Standar Pelayanan Peradilan Pada Pengadilan Tata Usaha Negara Manado.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Kurangnya ruangan yang memadai untuk melakukan sidang
2. Panitera sering tidak hadir pada saat persidangan
3. Pelayanan kepada masyarakat kurang maksimal

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan pada identifikasi masalah maka rumusan masalah pada tugas akhir adalah “Bagaimana melaksanakan pelayanan peradilan pada Pengadilan Tata Usaha Negara Manado?”

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan

1. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan peradilan untuk masyarakat.
2. Untuk mengetahui penerapan pelayanan sesuai standar yang dijadikan pedoman pada PTUN Manado

1.4.2 Manfaat

1. Sebagai bagian dari komitmen pengadilan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.
2. Sebagai pedoman bagi masyarakat dalam menilai kualitas pelayanan pengadilan

3. Sebagai tolak ukur bagi setiap satuan kerja dalam penyelenggaraan pelayanan