

**PENTINGNYA KUALITAS PELAYANAN PADA
PENGADILAN TATA USAHA NEGARA MANADO**

TUGAS AKHIR

Oleh
CHRISTINE MOKOGINTA
NIM : 19 051 031



**POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
2022**

DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
MOTTO	iv
LEMBAR PERSETUJUAN	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	vii
BIOGRAFI	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Rumusan Masalah	4
1.4 Tujuan Dan Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Tujuan	4
1.4.2 Manfaat	5
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pengertian Kualitas	6

2.2 Pengertian Pelayanan	7
2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan	10
2.3.1 Tujuan Kualitas Pelayanan	12
2.3.2 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan	12
2.3.3 Fungsi Kualitas Pelayanan	14
2.3.4 Dimensi Kualitas Pelayanan	14

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Tempat Penelitian.....	17
3.2 Jenis Penelitian dan Metode Penelitian.....	17
3.2.1 Jenis Penelitian.....	17
3.2.2 Metode Penelitian.....	17
3.3 Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data.....	18
3.4 Metode Pengumpulan Data	18

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan/Instansi	19
4.1.1 Sejarah Perusahaan/Instansi	19
4.1.2 Visi dan Misi	21
4.1.2.1 Visi PTUN Manado.....	21
4.1.2.2 Misi PTUN Manado	21
4.1.3 Logo PTUN Manado.....	21
4.1.4 Sumber Daya Manusia	22
4.1.5 Sruktur Organisasi.....	22
4.2 Pembahasan.....	29

4.2.1	Kualitas Pelayanan Pada Pengadilan Tata Usaha Negara Manado.....	29
4.2.2	Pentingnya Pelaksanaan Pelayanan Yang Berkualitas Pada Pengadilan Tata Usaha Negara Manado	31
4.2.3	Dampak Pelaksanaan Pelayanan Yang Berkualitas Pada Pengadilan Tata Tata Usaha Negara Manado	35
4.2.4	Upaya Yang Dilakukan Untuuk Mencapai Pelayanan Yang Berkualitas	37

BAB V PENUTUP

5.1	Kesimpulan	39
5.2	Saran.....	40

DAFTAR PUSTAKA

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pengadilan Tata Usaha Negara merupakan sebuah lembaga peradilan di lingkungan Peradilan Tata Usaha Negara yang mempunyai kedudukan di Ibu Kota Kabupaten atau Kota. Sebagai Pengadilan Tingkat Pertama, Pengadilan Tata Usaha Negara memiliki fungsi untuk memeriksa, memutus, dan menyelesaikan yang termasuk dalam ranah sengketa Tata Usaha Negara yang mana adalah administrasi negara yang melaksanakan fungsi untuk menyelenggarakan pemerintahan baik di pusat maupun di daerah. Melalui Undang-Undang Peradilan Tata Usaha Negara, Pengadilan TUN diberikan wewenang dalam hal mengontrol tindakan pemerintah seperti menyelesaikan, memeriksa dan memutuskan sengketa tata usaha negara.

Dalam menghadapi para rakyat pencari keadilan, pelayanan menjadi garda depan dan dituntut harus optimal ketika melayani para tamu yang ada, oleh karena itu agar pelayanan berjalan dengan baik maka pelayanan itu harus berkualitas. Kualitas Pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan para tamu serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan tamu (Tjiptono, 2007). Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan sebuah instansi. Jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang

diterima melampaui harapan para tamu, maka kualitas pelayanan yang di pesepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

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 mengenai perkara administrasi negara. Peradilan Tata Usaha Negara Manado adalah salah satu pelaku kekuasaan kehakiman bagi rakyat pencari keadilan terhadap sengketa Tata Usaha Negara.

Dalam hal ini selain menangani masalah perkara-perkara dari para rakyat pencari keadilan, pelayanan sangat penting dan harus diperhatikan. Setiap instansi berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan yang terbaik, oleh karena itu menuntut adanya kualitas dalam pelayanan sehingga mampu memberikan kepuasan para pencari keadilan. Dengan memberikan pelayanan yang baik kepada para rakyat pencari keadilan, dapat meningkatkan kepercayaan para pencari keadilan kepada Lembaga peradilan.

Lembaga pengadilan yang gagal memuaskan tamu atau para pencari keadilan pasti akan memiliki masalah yang besar, jika para pencari keadilan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan para tamu tersebut akan membagikan pengalaman buruknya kepada orang lain dan bisa mengurangi rasa kepercayaan para tamu yang lain dan merusak citra baik dari Lembaga pengadilan tersebut. Oleh karena itu, untuk mencegah hal tersebut dalam menerapkan pelayanan yang berkualitas perlu adanya dukungan dari pihak lainnya seperti Sumber Daya Manusia (SDM), yaitu para pegawai yang sudah terbiasa berhadapan dengan para

tamu atau para pencari keadilan. Untuk hal ini kualitas SDM juga sangat penting untuk menunjang pelayanan dalam Lembaga peradilan dan perlu ditingkatkan agar kinerja dapat terarah dengan baik.

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 dibawahnya berdasarkan peraturan perundang-undangan dan prinsip-prinsip pelayanan publik. Kualitas pelayanan merupakan bentuk penilaian para pencari keadilan terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan, jika para pencari keadilan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan sesuai dengan apa yang mereka harapkan maka pelayanan yang diberikan oleh Lembaga pengadilan sudah pasti memiliki kualitas yang sangat baik. Dalam pelayanan, kualitas sangatlah penting.

Kualitas pelayanan Pengadilan Tata Usaha Negara Manado sebagai tempat penelitian saat ini masih kurang maksimal, ketika para tamu ingin bertemu dengan panitera yang sudah ada janji temu sebelumnya tetapi selalu yang bersangkutan sering tidak hadir sehingga para tamu sering bolak balik membuat waktu para tamu terbuang sia-sia, dan juga sering dibagian penjagaan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) terjadi kekosongan tidak ada yang membackup untuk menjaga PTSP tersebut terhadap masalah-masalah tersebut menyebabkan sehingga para tamu merasa kecewa terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik mengambil judul :
“PENTINGNYA KUALITAS PELAYANAN PADA PENGADILAN TATA USAHA NEGARA MANADO”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas masalah dan hasil observasi di lapangan diidentifikasi ada beberapa masalah yaitu sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan pada PTUN Manado belum berjalan secara maksimal`
2. Panitera yang kurang memperhatikan pelayanan.
3. Panitera mengabaikan tamu yang datang.
4. Tidak ada perhatian terhadap penjagaan Pelayan Satu Pintu (PTSP).

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis merumuskan permasalahan pokok adalah “Apakah Kualitas Pelayanan Sangat Penting Pada Pengadilan Tata Usaha Negara Manado”.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Pengadilan Tata Usaha Negara Manado.
2. Untuk mengetahui pentingnya pelaksanaan pelayanan yang berkualitas pada Pengadilan Tata Usaha Negara Manado.
3. Untuk mengetahui dampak pentingnya pelaksanaan pelayanan yang berkualitas.
4. Mengetahui upaya yang dilakukan untuk mencapai pelayanan yang berkualitas

1.4.2 Manfaat

1. Untuk Pengadilan Tata Usaha Negara Manado agar dapat menjadi masukan dalam memecahkan masalah yang dihadapi dalam pentingnya kualitas pelayanan di kantor.
2. Untuk Politeknik Negeri Manado khususnya Jurusan Administrasi Bisnis yaitu menambah referensi bacaan mengenai pentingnya kualitas pelaya untuk mahasiswa yang akan melakukan penelitian yang sama dikemudian hari.
3. Untuk penulis untuk memecahkan masalah yang ada dilingkungan kerja Pengadilan Tata Usaha Negara Manado serta menambah wawasan pengetahuan mengenai pentingnya kualitas pelayanan