

BAB V

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian, dapat ditarik kesimpulan bahwa Pengadilan Negeri Purwokerto menerapkan lima prinsip *good governance* dalam penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan penjelasan sebagai berikut.

- a. **Transparansi:** Pengadilan Negeri Purwokerto telah menyediakan informasi melalui website dan media sosial, namun sosialisasi yang lebih masif diperlukan agar masyarakat lebih terbiasa dan memanfaatkan platform digital tersebut. Selain itu, meskipun media cetak juga disediakan bagi masyarakat dengan keterbatasan akses internet, informasi yang disajikan masih belum memadai bagi masyarakat yang membutuhkan informasi berkaitan dengan layanan.
- b. **Partisipasi:** Pengadilan Negeri Purwokerto sudah cukup menyediakan ruang untuk masyarakat turut berpartisipasi dalam memberikan masukan berkaitan dengan layanan. Namun, sosialisasi dan konsultasi yang belum dilakukan secara intensif membuat partisipasi masyarakat belum sepenuhnya optimal.
- c. **Responsivitas:** Pengadilan Negeri Purwokerto merespons dengan baik keluhan masyarakat berkaitan dengan layanan dan memiliki standar operasional yang jelas mengenai waktu layanan. Namun,

masih terdapat masalah berkaitan dengan waktu layanan karena beberapa hal salah satunya masalah teknis dan terlambatnya waktu pelayanan yang masih sering dirasakan oleh masyarakat.

- d. Akuntabilitas: Pengadilan Negeri Purwokerto sudah sangat baik dalam menjalankan layanan sesuai dengan standar operasional yang berlaku dan senantiasa melakukan evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan yang dijalankan.
- e. Rule of Law: Pengadilan Negeri Purwokerto sudah sangat baik dalam menyediakan layanan yang ramah bagi kaum rentan dan tidak memberikan diskriminasi terhadap kelompok masyarakat tertentu.

Pengadilan Negeri Purwokerto sudah baik dalam menerapkan kedua prinsip *good governance* yaitu akuntabilitas dan rule of law seperti yang telah dijelaskan. Namun, terdapat beberapa kendala dalam penerapan prinsip transparansi, partisipasi, dan responsivitas. Oleh karena itu, untuk mencapai tujuan pelaksanaan PTSP, perlu dilakukan perbaikan agar kualitas layanan semakin meningkat dan pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan berkelanjutan.

5.2. Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah disimpulkan, terdapat beberapa implikasi baik itu secara praktis maupun teoritis yang dapat diberikan. Dalam sisi implikasi teoritis, penelitian ini memberikan pemahaman dan perspektif baru tentang penerapan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) pada lembaga yang

memberikan layanan peradilan yaitu Pengadilan Negeri Purwokerto. Penelitian ini menunjukkan bahwa prinsip-prinsip *good governance* saling terikat dan mempengaruhi satu sama lain. Oleh karena itu, kegagalan dalam menerapkan satu prinsip dapat menghambat keberhasilan prinsip lainnya. Selain itu, berdasarkan hasil transparansi dan partisipasi, dapat diketahui pula bahwa keberhasilan digitalisasi layanan bergantung pada kesiapan masyarakat dalam menggunakan teknologi dan seberapa baik sosialisasi tentang teknologi itu dilakukan. Pendekatan partisipatif sangat diperlukan dalam menerapkan prinsip transparansi, partisipasi, dan responsivitas, hal ini dikarenakan pendekatan partisipatif menjadi kunci dalam memastikan bahwa prinsip-prinsip tersebut terus relevan dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Selain implikasi teoritis, terdapat implikasi di sisi praktis. Adapun implikasi praktis dari penelitian ini adalah bahwa penerapan *good governance* di PTSP Pengadilan Negeri Purwokerto memiliki potensi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang dijalankan. Akan tetapi dalam praktiknya, masih terdapat sejumlah tantangan dalam menerapkan prinsip *good governance* ini. Oleh karena itu terdapat beberapa hal yang dapat dijadikan bahan masukan sekaligus tindak lanjut dari masalah yang terjadi di lapangan. Berikut merupakan rekomendasi yang peneliti ajukan.

- a. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi yang lebih intensif dapat pemahaman serta mendorong partisipasi masyarakat. Oleh karena itu, perlu diadakan sosialisasi ataupun konsultasi publik yang dilakukan secara intensif dan berkelanjutan. Sosialisasi dan

konsultasi publik ini sebagai wadah masyarakat berpartisipasi dalam memberikan masukan berkaitan dengan layanan. Selain itu, sosialisasi tersebut juga sebagai sarana mengenalkan layanan yang dijalankan oleh Pengadilan Negeri Purwokerto. Dengan sosialisasi dan konsultasi publik ini, masyarakat lebih mengetahui layanan yang ada di Pengadilan Negeri Purwokerto beserta persyaratannya yang membuat layanan dapat dilakukan lebih lancar dan efisien.

- b. Untuk menyediakan alternatif bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan dalam mengakses internet dibutuhkan transparansi informasi dalam media cetak dengan lebih lengkap. Hal tersebut agar informasi dapat disampaikan secara efektif baik di dalam maupun di luar jaringan serta dapat mengurangi potensi misinformasi prosedur pelayanan. Penyediaan informasi pada media cetak tersebut dapat dilakukan dengan desain ulang agar memuat informasi yang lebih lengkap dan spesifik dan penyediaan jumlah yang lebih mencukupi untuk pengguna PTSP. Selain itu, perlu dilakukan pembaruan secara berkala agar informasi pada media cetak tersebut lebih relevan dan akurat.
- c. Untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pelayanan, dapat dilakukan upaya peningkatan penggunaan media sosial sebagai *platform* untuk memberikan informasi sekaligus sosialisasi layanan kepada masyarakat. Dengan memanfaatkan media sosial, informasi layanan dapat menjangkau masyarakat yang lebih luas serta

memberikan ruang interaksi dengan masyarakat berkaitan dengan layanan yang dijalankan oleh Pengadilan Negeri Purwokerto.

- d. Terkait dengan hambatan pada waktu pelayanan, perlu adanya ketegasan pimpinan Pengadilan Negeri Purwokerto dalam menerapkan standar pelayanan terutama pada waktu pelayanan agar pelayanan dilakukan dengan tepat waktu tanpa adanya keterlambatan waktu karena penundaan yang tidak perlu serta penyimpangan prosedur lainnya. Selain itu, perlu dilakukan inovasi dalam beberapa aspek pelayanan untuk memungkinkan hasil pelayanan disetujui secara digital. Yang mana Pengadilan Negeri Purwokerto sering menghadapi kendala keterlambatan waktu karena sistem yang masih manual ini. Oleh karena itu, masih diperlukan inovasi lebih lanjut yang bertujuan untuk mengurangi waktu tunggu, risiko kesalahan, serta meningkatkan kepuasan pengguna layanan.
- e. Menambahkan rekomendasi atas kendala tentang waktu layanan, perlu dilakukan perbaikan *website-website* menunjang pelayanan sesuai dengan masukan pengguna layanan. Perbaikan tersebut contohnya adalah optimalisasi performa *website* yang sering mengalami masalah kecepatan sehingga *website* tersebut mampu menampung lonjakan trafik yang memungkinkan akses lancar meskipun lalu lintas sedang padat. Hal ini dilakukan untuk meminimalkan keterlambatan layanan akibat dari masalah teknis yang berpengaruh pada waktu pelayanan.