



Analisis Implementasi SOP Kesekretariatan dan Kepaniteraan dalam Mewujudkan Akuntabilitas Publik di Pengadilan Negeri Sukoharjo

Azahra Aulia Damayanti^{1*}, Dristya Herra Talitha², Olivia Intan Widi Prabawani³, Allycia Vania Sherly⁴, Amrihakim Dwi Fa'unnas⁵, Dhanifa Whisnu Anandha⁶, Surya Putra Ardana⁷, Yokhebed Arumdika⁸

¹⁻⁸ Fakultas Hukum, Universitas Slamet Riyadi, Indonesia

*Penulis Korespondensi: azahraauliaa90@gmail.com

Abstract. *This study aims to analyze the implementation of Standard Operating Procedures (SOP) in the secretariat and clerkship divisions in realizing public accountability at the Sukoharjo District Court and to identify the obstacles faced in its implementation. This research employed an empirical legal research method with a qualitative descriptive approach. Data were obtained through observation, interviews, and literature studies on laws and regulations, references, and documents related to judicial administrative services. The results indicate that the implementation of SOPs in the secretariat and clerkship divisions has been carried out quite effectively through the application of One-Stop Integrated Services (PTSP), electronic-based administrative services, and structured division of work responsibilities. The implementation of these SOPs supports the creation of administrative services that are more transparent, orderly, and accountable. However, several obstacles remain, including limited human resources, disruptions in information technology systems, high administrative service workloads, and the limited public understanding of digital court services. Therefore, improving the quality of human resources, optimizing information technology facilities, and strengthening public service socialization are necessary to support the effectiveness of SOP implementation and improve the quality of public services within the judicial environment.*

Keywords: *Clerkship; Public Accountability; Public Service; Secretariat; SOP Implementation.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) pada bidang kesekretariatan dan kepaniteraan dalam mewujudkan akuntabilitas publik di Pengadilan Negeri Sukoharjo serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Penelitian menggunakan metode hukum empiris dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, serta studi kepustakaan terhadap peraturan perundang-undangan, literatur, dan dokumen terkait pelayanan administrasi peradilan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SOP pada bidang kesekretariatan dan kepaniteraan telah berjalan cukup efektif melalui penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), pelayanan administrasi berbasis elektronik, serta pembagian tugas kerja yang terstruktur. Implementasi SOP tersebut mendukung terciptanya pelayanan administrasi yang lebih transparan, tertib, dan akuntabel. Namun demikian, pelaksanaannya masih menghadapi beberapa kendala, seperti keterbatasan sumber daya manusia, gangguan sistem teknologi informasi, tingginya volume pelayanan administrasi, serta rendahnya pemahaman sebagian masyarakat terhadap layanan digital pengadilan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kualitas sumber daya manusia, optimalisasi sarana teknologi informasi, serta penguatan pelayanan dan sosialisasi kepada masyarakat guna mendukung efektivitas implementasi SOP dan peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan peradilan.

Kata Kunci: Akuntabilitas Publik; Implementasi SOP; Kepaniteraan; Kesekretariatan; Pelayanan Publik.

1. LATAR BELAKANG

Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) pada bidang kesekretariatan dan kepaniteraan merupakan salah satu unsur penting dalam mewujudkan tata kelola peradilan yang profesional, transparan, dan akuntabel. Dalam sistem peradilan saat ini, pengadilan tidak hanya menjalankan fungsi yudisial melalui pemeriksaan dan penyelesaian perkara, tetapi juga memiliki tanggung jawab memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat

pencari keadilan. Pelayanan tersebut meliputi administrasi perkara, pelayanan informasi, pengelolaan arsip, surat menyurat, hingga pelayanan persidangan yang seluruh pelaksanaannya harus mengacu pada prosedur kerja yang jelas dan terstandarisasi. Oleh karena itu, keberadaan SOP menjadi pedoman penting dalam menciptakan kepastian prosedur, meningkatkan efektivitas kerja aparaturnya pengadilan, serta mendukung terwujudnya pelayanan publik yang dapat dipertanggungjawabkan (Ridwan HR. 2020).

Secara yuridis, implementasi SOP di lingkungan pengadilan telah diatur dalam berbagai ketentuan peraturan perundang-undangan, antara lain Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (UU No. 25 Tahun 2009), Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman (UU No.48 Tahun 2009), serta berbagai Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia mengenai pelayanan publik di pengadilan. Ketentuan tersebut menegaskan bahwa pengadilan wajib memberikan pelayanan yang sederhana, cepat, transparan, dan berbiaya ringan (UU No.48 Tahun 2009). Selain itu, Mahkamah Agung juga mendorong modernisasi administrasi peradilan melalui sistem pelayanan berbasis elektronik guna meningkatkan efektivitas pelayanan kepada masyarakat (Perma No.1 Tahun 2019). Dalam kondisi ini, seluruh aparaturnya pengadilan diharapkan mampu melaksanakan tugas sesuai dengan SOP yang berlaku agar tercipta pelayanan yang efektif dan profesional. Akan tetapi, dalam praktiknya implementasi SOP masih menghadapi berbagai hambatan administratif dan teknis yang memengaruhi kualitas pelayanan publik di lingkungan pengadilan (Hamidi, 2019).

Berdasarkan laporan tahunan Mahkamah Agung Republik Indonesia, masih ditemukan berbagai permasalahan dalam pelayanan administrasi peradilan, seperti keterlambatan penyelesaian administrasi perkara, belum optimalnya pelayanan berbasis elektronik, dan kendala koordinasi antarbagian dalam pengelolaan administrasi pengadilan (Mahkamah Agung RI, 2025). Selain itu, Ombudsman Republik Indonesia dalam beberapa laporan pengawasan pelayanan publik juga masih menemukan adanya maladministrasi pada sektor pelayanan peradilan, terutama terkait kepastian waktu pelayanan dan transparansi informasi perkara (Ombudsman RI, 2024). Hasil survei kepuasan masyarakat pada beberapa pengadilan tingkat pertama juga menunjukkan bahwa masyarakat masih mengeluhkan lamanya proses administrasi dan kurang optimalnya akses informasi pelayanan (Ombudsman RI, 2024). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa implementasi SOP belum sepenuhnya berjalan optimal sebagaimana yang diharapkan dalam regulasi pelayanan publik. Permasalahan tersebut dapat memengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga peradilan sebagai institusi penegak hukum (Thoha, 2019).

Pengadilan Negeri Sukoharjo sebagai salah satu lembaga peradilan tingkat pertama memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan hukum dan administrasi kepada masyarakat. Dalam pelaksanaannya, bagian kesekretariatan dan kepaniteraan memegang peranan penting karena kedua bagian tersebut menjadi pusat pengelolaan administrasi pengadilan (Perma No.7 Tahun 2015). Sayangnya akibat meningkatnya jumlah perkara, perkembangan sistem administrasi berbasis elektronik, serta tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat dan transparan menjadi tantangan tersendiri dalam implementasi SOP (Mahkamah Agung RI, 2020). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa efektivitas penerapan SOP tidak hanya dipengaruhi oleh keberadaan aturan tertulis, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia, koordinasi birokrasi, dan kemampuan aparatur dalam menyesuaikan diri terhadap perkembangan teknologi pelayanan peradilan.

Penelitian terdahulu pada umumnya lebih banyak membahas kualitas pelayanan publik dan administrasi peradilan secara umum. Sementara itu, penelitian mengenai implementasi SOP pada bidang kesekretariatan dan kepaniteraan yang dikaitkan secara khusus dengan akuntabilitas publik masih relatif terbatas, terutama pada Pengadilan Negeri Sukoharjo. Selain itu, penelitian sebelumnya cenderung berfokus pada aspek normatif dan belum mengkaji secara mendalam kendala implementasi SOP dalam praktik pelayanan administrasi sehari-hari. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan pada analisis implementasi SOP kesekretariatan dan kepaniteraan dalam mewujudkan akuntabilitas publik di Pengadilan Negeri Sukoharjo

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini difokuskan pada analisis implementasi SOP kesekretariatan dan kepaniteraan dalam mewujudkan akuntabilitas publik di Pengadilan Negeri Sukoharjo. Fokus penelitian diarahkan pada efektivitas penerapan SOP, kendala implementasi yang dihadapi aparatur pengadilan, serta pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan publik. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan kajian administrasi publik dan administrasi peradilan, serta memberikan kontribusi praktis bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan dan tata kelola administrasi pengadilan yang lebih profesional, transparan, dan akuntabel (Soekanto, 2019).

2. KAJIAN TEORITIS

Dalam kajian administrasi publik, implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) memiliki kaitan erat dengan prinsip akuntabilitas publik. Menurut Mardiasmo (2018), akuntabilitas publik merupakan kewajiban lembaga publik untuk mempertanggungjawabkan seluruh aktivitas dan kebijakan kepada masyarakat sebagai bentuk pelaksanaan amanah publik. Selain itu, teori implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh George C. Edward III (1980)

menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi suatu kebijakan dipengaruhi oleh komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi. Selain itu, keberhasilan implementasi suatu kebijakan dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi sebagaimana dikemukakan oleh George C. Edward III. Pendapat tersebut juga diperkuat oleh Van Meter dan Van Horn (1975) yang menyatakan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh standar kebijakan dan kemampuan organisasi pelaksana. Dalam lingkungan peradilan, implementasi SOP yang baik menunjukkan adanya kesesuaian antara prosedur kerja dengan pelaksanaan tugas aparatur pengadilan sehingga dapat mendukung terciptanya pelayanan publik yang profesional, efektif, dan akuntabel (Syafiie, 2017).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum empiris dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan tersebut digunakan untuk menganalisis implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) pada bidang kesekretariatan dan kepaniteraan dalam mewujudkan akuntabilitas publik di Pengadilan Negeri Sukoharjo. Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer yang diperoleh melalui wawancara dan observasi terhadap aparatur pengadilan, serta data sekunder yang berasal dari peraturan perundang-undangan, literatur, jurnal, dan dokumen terkait SOP pelayanan pengadilan. Pendekatan peraturan perundang-undangan (*statute approach*) digunakan untuk mengkaji ketentuan hukum yang mengatur pelayanan publik dan administrasi peradilan, seperti Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman. Teknik analisis data dilakukan secara kualitatif melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan guna memperoleh gambaran mengenai implementasi SOP serta kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan administrasi pengadilan (Moeloeng, 2021).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) pada bidang kesekretariatan dan kepaniteraan Pengadilan Negeri Sukoharjo

Pelaksanaan implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) pada bidang kesekretariatan dan kepaniteraan di Pengadilan Negeri Sukoharjo menjadi bagian penting dalam mendukung terwujudnya akuntabilitas publik di lingkungan peradilan. SOP digunakan sebagai pedoman kerja bagi aparatur pengadilan dalam melaksanakan pelayanan administrasi

kepada masyarakat pencari keadilan. Keberadaan SOP bertujuan untuk menciptakan pelayanan yang terstruktur, efektif, transparan, serta memberikan kepastian prosedur kepada masyarakat. Menurut Mardiasmo (2018), akuntabilitas publik merupakan kewajiban lembaga publik untuk mempertanggungjawabkan seluruh aktivitas dan kebijakan kepada masyarakat. Melalui kajian ini, implementasi SOP menjadi salah satu bentuk pertanggungjawaban pelayanan administrasi yang dilakukan oleh lembaga peradilan kepada masyarakat.

Penelitian ini dilakukan melalui observasi dan wawancara selama kegiatan magang peneliti di Pengadilan Negeri Sukoharjo selama kurang lebih tiga bulan. Berdasarkan hasil observasi, pelayanan administrasi perkara pada bidang kepaniteraan telah dilaksanakan melalui sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Sistem pelayanan tersebut memusatkan seluruh pelayanan administrasi pada satu lokasi pelayanan sehingga memudahkan masyarakat dalam memperoleh layanan administrasi perkara (Sinambela, 2019). Pada ruang pelayanan juga tersedia papan informasi mengenai alur pelayanan, persyaratan administrasi, biaya perkara, serta estimasi waktu pelayanan. Selama kegiatan observasi berlangsung, pelayanan PTSP rata-rata melayani lebih dari 20 masyarakat setiap hari kerja, khususnya pada pelayanan perkara perdata dan pidana. Pada jam pelayanan tertentu, antrean pelayanan terlihat meningkat, terutama pada awal pekan dan setelah jadwal persidangan berlangsung. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa implementasi SOP cukup mendukung efektivitas pelayanan administrasi di lingkungan pengadilan.

Implementasi SOP pada bidang kepaniteraan dilaksanakan melalui tahapan pelayanan administrasi perkara yang telah ditentukan, mulai dari pendaftaran perkara, pemeriksaan kelengkapan berkas, pembayaran biaya perkara, hingga pengarsipan dokumen perkara. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu petugas PTSP pada Februari 2026, setiap pelayanan administrasi dilakukan berdasarkan prosedur kerja yang telah ditetapkan Mahkamah Agung guna meminimalisasi kesalahan administrasi dan keterlambatan pelayanan. Selain itu, petugas pelayanan juga memberikan arahan kepada masyarakat mengenai prosedur administrasi yang harus dipenuhi sebelum proses pelayanan dilakukan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa faktor komunikasi dalam implementasi kebijakan sebagaimana dikemukakan George C. Edward III memiliki peran penting dalam mendukung efektivitas pelaksanaan SOP di lingkungan pengadilan.

Selain pelayanan administrasi secara langsung, implementasi SOP juga didukung melalui penerapan sistem pelayanan berbasis elektronik, seperti *e-Court* dan administrasi perkara digital lainnya (Perma No.1 Tahun 2019). Berdasarkan hasil observasi selama kegiatan magang, penggunaan sistem elektronik membantu aparaturnya pengadilan dalam mempercepat

proses administrasi perkara dan mengurangi penumpukan pelayanan secara langsung. Dalam satu hari kerja, terdapat lebih dari 10 pengguna layanan yang memanfaatkan administrasi perkara berbasis elektronik, terutama untuk pendaftaran perkara dan pengiriman dokumen persidangan. Salah satu pegawai kepaniteraan menyampaikan bahwa penggunaan layanan elektronik membantu mempercepat proses pelayanan administrasi meskipun masih terdapat kendala teknis, seperti gangguan jaringan internet dan kurangnya pemahaman sebagian masyarakat terhadap penggunaan layanan digital. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi menjadi bagian penting dalam mendukung implementasi SOP yang lebih efektif dan transparan.

Menurut teori implementasi kebijakan George C. Edward III, keberhasilan implementasi SOP dipengaruhi oleh faktor komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi (Sedarmayanti, 2020). Faktor komunikasi terlihat dari adanya penyampaian informasi pelayanan melalui papan informasi, meja PTSP, dan media pelayanan elektronik sehingga masyarakat memperoleh penjelasan mengenai prosedur pelayanan secara jelas. Selain itu, struktur birokrasi pelayanan yang terpusat melalui PTSP membantu memperjelas pembagian tugas aparatur pengadilan dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Dengan adanya pembagian pelayanan tersebut, proses administrasi menjadi lebih terarah dan meminimalisasi terjadinya kesalahan pelayanan administrasi.

Pada bidang kesekretariatan, implementasi SOP dilakukan melalui pengelolaan administrasi umum, surat-menyurat, kepegawaian, dan pelayanan informasi publik (Perma No.7 Tahun 2015). Berdasarkan hasil observasi peneliti selama kegiatan magang, setiap bagian kesekretariatan telah memiliki pembagian tugas kerja yang jelas sesuai fungsi masing-masing bagian. Pengelolaan dokumen administrasi dilakukan melalui sistem pengarsipan dan klasifikasi dokumen yang tertata sehingga memudahkan aparatur dalam proses administrasi internal pengadilan. Selain itu, pelayanan informasi kepada masyarakat juga dilakukan melalui meja informasi dan media pelayanan elektronik yang tersedia di lingkungan pengadilan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa implementasi SOP pada bidang kesekretariatan cukup mendukung efektivitas administrasi dan pelayanan publik di lingkungan pengadilan.

Implementasi SOP juga berkaitan erat dengan prinsip akuntabilitas publik dalam pelayanan peradilan. Kejelasan prosedur pelayanan, keterbukaan informasi administrasi perkara, transparansi biaya perkara, serta adanya kepastian waktu pelayanan menunjukkan adanya upaya pengadilan dalam menerapkan prinsip pelayanan publik yang akuntabel (Hardiyansyah, 2018). Melalui implementasi SOP, masyarakat dapat mengetahui prosedur pelayanan secara terbuka sehingga dapat meminimalisasi terjadinya maladministrasi maupun

penyalahgunaan wewenang dalam pelayanan administrasi pengadilan. Dengan demikian, implementasi SOP tidak hanya berfungsi sebagai pedoman kerja administratif, tetapi juga sebagai instrumen pengawasan pelayanan publik di lingkungan peradilan.

Meskipun implementasi SOP pada dasarnya menunjukkan pelaksanaan yang relatif efektif, dalam praktiknya masih ditemukan beberapa kendala administratif dan teknis. Berdasarkan hasil observasi peneliti, pada waktu tertentu jumlah masyarakat yang datang untuk mengurus administrasi perkara mengalami peningkatan sehingga menyebabkan antrean pelayanan menjadi lebih panjang. Selain itu, sebagian masyarakat masih mengalami kesulitan dalam memahami penggunaan layanan administrasi berbasis elektronik, terutama bagi masyarakat yang belum terbiasa menggunakan teknologi digital (Sugiyono, 2021). Kondisi tersebut menyebabkan aparaturnya pengadilan harus memberikan pendampingan tambahan kepada masyarakat dalam proses pelayanan administrasi perkara.

Kendala lainnya berkaitan dengan keterbatasan sumber daya manusia pada beberapa bagian pelayanan administrasi. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pegawai bagian kepaniteraan pada Maret 2026, jumlah petugas pelayanan administrasi yang terbatas menyebabkan beban kerja aparaturnya menjadi lebih besar, khususnya pada pelayanan administrasi perkara dengan volume pelayanan yang cukup tinggi. Selama observasi berlangsung, pelayanan administrasi pada PTSP umumnya dilaksanakan oleh beberapa petugas pelayanan yang bertugas secara bergantian pada setiap hari kerja. Meskipun demikian, aparaturnya pengadilan tetap berupaya melaksanakan pelayanan sesuai prosedur yang berlaku melalui pembagian tugas kerja yang lebih terkoordinasi dan pemanfaatan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi (Miles et al., 2014).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Novigawati dan Djatmiko (2021) yang menyatakan bahwa kepastian prosedur pelayanan memiliki pengaruh penting terhadap kualitas pelayanan publik dan perlindungan hak masyarakat. Akan tetapi, penelitian ini menemukan bahwa implementasi SOP di lingkungan pengadilan tidak hanya dipengaruhi oleh faktor administratif, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia dan kemampuan aparaturnya dalam menyesuaikan diri terhadap perkembangan teknologi pelayanan berbasis elektronik. Dengan demikian, implementasi SOP di Pengadilan Negeri Sukoharjo menunjukkan bahwa keberadaan prosedur kerja yang terstandarisasi mampu mendukung terwujudnya akuntabilitas publik, meskipun masih memerlukan optimalisasi sumber daya manusia serta peningkatan adaptasi pelayanan berbasis teknologi informasi agar kualitas pelayanan publik dapat berjalan lebih maksimal dan berkelanjutan.

Kendala yang Dihadapi dalam Implementasi SOP pada Bidang Kesekretariatan dan Kepaniteraan di Pengadilan Negeri Sukoharjo

Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada bidang kesekretariatan dan kepaniteraan di Pengadilan Negeri Sukoharjo masih menghadapi berbagai kendala yang memengaruhi optimalisasi pelayanan administrasi peradilan. Meskipun prosedur kerja telah ditetapkan sebagai pedoman pelayanan, dalam praktiknya masih ditemukan hambatan yang berkaitan dengan sumber daya manusia, perkembangan administrasi berbasis teknologi informasi, koordinasi birokrasi, serta tingkat pemahaman masyarakat terhadap mekanisme pelayanan pengadilan (Widodo, J., 2017). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan tidak hanya ditentukan oleh keberadaan aturan, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan pelaksana kebijakan dan kondisi pendukung dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti, keterbatasan sumber daya manusia menjadi salah satu faktor yang memengaruhi efektivitas pelaksanaan administrasi perkara. Pada waktu tertentu, jumlah pelayanan administrasi mengalami peningkatan sehingga aparaturnya pengadilan harus menangani beberapa pekerjaan secara bersamaan. Selain melaksanakan pelayanan kepada masyarakat, aparaturnya kepaniteraan juga bertanggung jawab terhadap penyelesaian administrasi internal, seperti pengelolaan dokumen perkara, penyusunan administrasi persidangan, dan pengarsipan berkas (Sedarmayanti, 2020). Kondisi tersebut menyebabkan beban kerja aparaturnya menjadi lebih tinggi dan berdampak pada lamanya penyelesaian administrasi tertentu.

Permasalahan lain yang ditemukan berkaitan dengan perubahan sistem administrasi pengadilan menuju pelayanan berbasis elektronik. Penggunaan teknologi informasi dalam administrasi perkara pada dasarnya bertujuan meningkatkan efektivitas pelayanan publik sebagaimana amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menekankan pentingnya pelayanan yang cepat, transparan, dan efisien. Akan tetapi, dalam praktiknya masih ditemukan kendala teknis yang memengaruhi kelancaran administrasi perkara (UU No.25 Tahun 2009). Gangguan jaringan internet dan penyesuaian sistem aplikasi terkadang menyebabkan proses administrasi mengalami keterlambatan sehingga aparaturnya pengadilan harus melakukan penyesuaian ulang terhadap data administrasi yang diproses. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kesiapan sarana dan prasarana teknologi informasi masih menjadi faktor penting dalam mendukung implementasi SOP di lingkungan pengadilan.

Selain kendala teknis, implementasi pelayanan administrasi berbasis digital juga dipengaruhi oleh tingkat pemahaman masyarakat terhadap penggunaan sistem elektronik. Berdasarkan hasil penelitian, masih terdapat masyarakat yang belum memahami tata cara penggunaan layanan administrasi digital, khususnya dalam proses pengunggahan dokumen dan administrasi perkara secara mandiri. Akibatnya, masyarakat masih memerlukan bantuan aparaturnya pengadilan dalam menyelesaikan proses administrasi tersebut (Thoha, 2019). Situasi tersebut menyebabkan waktu pelayanan menjadi lebih lama karena aparaturnya harus memberikan penjelasan dan pendampingan tambahan kepada masyarakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa perkembangan pelayanan berbasis teknologi belum sepenuhnya diimbangi dengan kesiapan masyarakat dalam memanfaatkan sistem pelayanan digital.

Kendala implementasi SOP juga terlihat dalam koordinasi administrasi antarbagian di lingkungan pengadilan. Beberapa proses administrasi perkara memerlukan penyelesaian dokumen secara berjenjang sehingga membutuhkan koordinasi antara bagian kepaniteraan, kesekretariatan, dan administrasi pendukung lainnya (Sugiyono, 2021). Dalam praktiknya, tingginya aktivitas administrasi pada masing-masing bagian terkadang menyebabkan proses koordinasi memerlukan waktu yang lebih lama. Hal tersebut berdampak pada keterlambatan penyelesaian administrasi tertentu dan memengaruhi efektivitas pelayanan kepada masyarakat pencari keadilan.

Dalam teori implementasi kebijakan, keberhasilan pelaksanaan suatu kebijakan dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya, efektivitas komunikasi, dan kemampuan organisasi pelaksana dalam menjalankan kebijakan secara konsisten. Kondisi yang ditemukan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi SOP di lingkungan pengadilan masih menghadapi kendala pada aspek sumber daya manusia dan kesiapan sistem administrasi berbasis teknologi informasi. Selain itu, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan digital juga menunjukkan bahwa komunikasi pelayanan publik belum sepenuhnya berjalan optimal (Widodo, J., 2017). Dengan demikian, pelaksanaan SOP tidak hanya membutuhkan aturan yang jelas, tetapi juga memerlukan dukungan sumber daya dan sistem pelayanan yang memadai agar tujuan pelayanan publik dapat tercapai secara efektif.

Berbagai kendala tersebut memberikan dampak terhadap pelaksanaan akuntabilitas publik di lingkungan pengadilan. Peningkatan beban administrasi dan hambatan teknis dalam pelayanan menyebabkan proses penyelesaian administrasi tertentu membutuhkan waktu lebih lama dibandingkan standar pelayanan yang diharapkan. Selain itu, keterlambatan administrasi juga dapat memengaruhi kepastian pelayanan kepada masyarakat pencari keadilan (Hardiyansyah, 2018). Dalam perspektif pelayanan publik, kondisi tersebut menunjukkan

bahwa implementasi SOP belum sepenuhnya mampu mewujudkan pelayanan yang sederhana, cepat, dan efektif sebagaimana prinsip pelayanan publik yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Namun aparaturnya Pengadilan Negeri Sukoharjo tetap berupaya menjaga kualitas pelayanan administrasi melalui pembagian tugas kerja secara bergantian, penyesuaian administrasi berbasis digital, dan pendampingan kepada masyarakat yang mengalami kesulitan dalam proses administrasi elektronik. Selain itu, evaluasi internal juga dilakukan sebagai upaya meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi dan menyesuaikan pelaksanaan SOP dengan perkembangan sistem administrasi peradilan (Moleong, 2021). Langkah tersebut menunjukkan adanya upaya perbaikan pelayanan secara berkelanjutan guna mendukung terciptanya akuntabilitas publik di lingkungan pengadilan.

Melalui ini, kendala implementasi SOP pada bidang kesekretariatan dan kepaniteraan di Pengadilan Negeri Sukoharjo dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal yang memengaruhi efektivitas pelayanan administrasi peradilan. Hambatan pada aspek sumber daya manusia, perkembangan sistem administrasi digital, koordinasi birokrasi, dan tingkat pemahaman masyarakat terhadap pelayanan elektronik masih menjadi tantangan dalam pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan pengadilan. Untuk selanjutnya diharapkan peningkatan kualitas aparaturnya, penguatan sistem teknologi informasi, dan optimalisasi komunikasi pelayanan kepada masyarakat menjadi langkah penting dalam mendukung pelaksanaan pelayanan administrasi yang lebih efektif, profesional, dan akuntabel.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) pada bidang kesekretariatan dan kepaniteraan di Pengadilan Negeri Sukoharjo secara umum telah berjalan cukup baik dalam mendukung terciptanya akuntabilitas publik melalui pelayanan administrasi yang lebih sistematis, transparan, dan efektif. Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), penggunaan administrasi perkara berbasis elektronik, serta pembagian tugas aparaturnya yang terstruktur menunjukkan adanya upaya pengadilan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat pencari keadilan. Keberadaan SOP memberikan kepastian prosedur pelayanan, keterbukaan informasi administrasi, serta membantu meminimalisasi kesalahan dalam proses pelayanan perkara. Meskipun demikian, pelaksanaan SOP masih menghadapi beberapa hambatan, seperti keterbatasan sumber daya manusia, tingginya beban pelayanan administrasi, kendala pada sistem teknologi informasi, serta rendahnya pemahaman

sebagian masyarakat terhadap penggunaan layanan digital pengadilan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa optimalisasi implementasi SOP tidak hanya bergantung pada keberadaan aturan dan prosedur kerja, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan aparatur, efektivitas koordinasi birokrasi, serta kemampuan penyesuaian terhadap perkembangan teknologi pelayanan publik di lingkungan peradilan.

Saran

Pengadilan Negeri Sukoharjo diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi melalui penguatan kapasitas sumber daya manusia, khususnya dalam penguasaan administrasi berbasis teknologi informasi dan pelayanan publik yang profesional. Selain itu, pengadilan perlu melakukan pengembangan serta pemeliharaan sarana teknologi informasi guna meminimalisasi kendala teknis yang dapat menghambat proses administrasi perkara. Sosialisasi dan pendampingan kepada masyarakat mengenai penggunaan layanan administrasi elektronik juga perlu ditingkatkan agar masyarakat lebih memahami mekanisme pelayanan digital di lingkungan pengadilan. Di samping itu, evaluasi pelaksanaan SOP secara berkala dan penguatan koordinasi antarbagian perlu terus dilakukan sebagai upaya meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi peradilan sehingga tercipta pelayanan publik yang lebih transparan, cepat, profesional, dan akuntabel.

DAFTAR REFERENSI

- Dwiyanto, A. (2018). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Edward III, G. C. (1980). *Implementing Public Policy*. Washington DC: Congressional Quarterly Press.
- Hamidi, J. (2019). *Hukum Lembaga Kepresidenan Indonesia*. Malang: UB Press.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kencana Syafiie, I. (2017). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Mahkamah Agung Republik Indonesia. (2020). *Blueprint Pembaruan Peradilan 2020–2035*. Jakarta: Mahkamah Agung RI.
- Mahkamah Agung Republik Indonesia. (2025). *Laporan Tahunan Mahkamah Agung Republik Indonesia Tahun 2025*. Jakarta: Mahkamah Agung RI.
- Mardiasmo. (2018). *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Miftah Thoha. (2019). *Birokrasi dan Politik di Indonesia*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. California: Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

- Novigawati, R., & Djatmiko, A. (2021). Pengaruh Kepastian Prosedur Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Lembaga Peradilan. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(2), 112–120.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2024). Laporan Hasil Pengawasan Pelayanan Publik Tahun 2024. Jakarta: Ombudsman RI.
- Pasolong, H. (2019). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2019 tentang Administrasi Perkara dan Persidangan di Pengadilan Secara Elektronik.
- Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepaniteraan dan Kesekretariatan Peradilan.
- Ridwan HR. (2020). *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Sedarmayanti. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Refika Aditama.
- Sinambela, L. P. (2019). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Soekanto, S. (2019). *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Press.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman.
- Van Meter, D., & Van Horn, C. (1975). The Policy Implementation Process. *Administration and Society*, 6(4), 445–448. <https://doi.org/10.1177/009539977500600404>
- Widodo, J. (2017). *Analisis Kebijakan Publik*. Malang: Bayumedia Publishing.