

**Implementasi Sila Kemanusiaan yang Adil dan Beradab pada Pelayanan
Terpadu Satu Pintu dalam Menghadapi Lansia di Pengadilan Negeri
Banjarmasin**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Mencapai Derajat S-1
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Pemerintahan

Ferens Nissha

2210413120026



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

BANJARMASIN

2026

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Implementasi Sila Kemanusiaan yang Adil dan Beradab pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Menghadapi Lansia di Pengadilan Negeri Banjarmasin

- A. Nama Mahasiswa : Ferens Nissha NIM : 2210413120026
- B. Dinyatakan lulus dengan nilai (A) dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1) Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal : 08 Juni 2026
- C. Tim Penguji:

a. Ketua
Dr. Abdurrahman, M.Si
NIP. 19631227 198903 1 002

b. Sekretaris
Muhammad Farisan Kasyfi, S.H.I.,
M.I.P
NIP. 19931225 202496 1 001

c. Anggota
Dr. Mahyuni., M.AP
NIP. 19730405 200212 1 006

Banjarmasin, 08 Juni 2026
Ketua Pembimbing

Dr. Abdurrahman., M.Si
NIP. 19631227 198903 1 002

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Lambung Mangkurat



Dr. Irwansyah, S.Sos., M.Si
NIP. 197104201999031001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
 UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
 FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 JURUSAN PEMERINTAHAN
 PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
 Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
 Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Senin tanggal 08 bulan Juni tahun 2026, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 1655/UN8.1.13/KP.10.00/2026 tanggal 04 Juni 2026 untuk menguji Skripsi :

Nama : Ferens Nissha
 NIM : 2210413120026
 Jurusan/Program Studi : Ilmu Pemerintahan
 Judul Skripsi : Implementasi Sila Kemanusiaan yang Adil dan Beradab pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Menghadapi Emosional Lansia di Pengadilan Negeri Banjarmasin
 Tempat Ujian : Ruang Sidang 3 Gedung Lama FISIP ULM
 Waktu Ujian : 10.30 Wita – Selesai
 Nilai : 81 A
 Dinyatakan : Lulus / Tidak Lulus

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
 Pada Tanggal : 08 Juni 2026

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Ferens Nissha

1. Ketua : Drs. Abdurrahman, M.Si
 ()
2. Sekretaris : Muhammad Faris Kasyfi, S.H.I.,
 M.I.P
 ()
3. Anggota : Dr. Mahyuni, S.Sos., M.AP
 ()

Mengetahui/membenarkan :
 Ketua Jurusan Pemerintahan
 Program Studi Ilmu Pemerintahan

Husein Abdurrahman, S.Sos, M.Si
 NIP 197111031999031002

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ferens Nissha
NIM : 2210413120026
Tempat Tanggal Lahir : Barito Kuala, 28 Februari 2004
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas : Lambung Mangkurat

Saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini yang berjudul “Implementasi Sila Kemanusiaan yang Adil dan Beradab pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Menghadapi Lansia di Pengadilan Negeri Banjarmasin” merupakan hasil penelitian yang saya lakukan. Segala kutipan dan bantuan dari berbagai sumber telah diungkapkan sebagaimana mestinya.

Apabila dikemudian hari ternyata pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi dari ketidakbenaran pernyataan tersebut. Hal-hal ini yang terkait dengan teknis penulisan, telah sesuai dengan pedoman penulisan Karya Tulis Ilmiah Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Banjarmasin, 08 Juni 2026



Ferens Nissha

NIM 2210413120026

ABSTRAK

Ferens Nissha, 2210413120026, *Implementasi Sila Kemanusiaan Yang Adil dan Beradab pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Menghadapi Lansia di Pengadilan Negeri Banjarmasin*. Di bimbing oleh Abdurrahman.

Penelitian ini dilakukan dengan bertujuan untuk menganalisis secara mendalam implementasi Sila Kemanusiaan yang Adil dan Beradab pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam menghadapi pengguna layanan lansia di Pengadilan Negeri Banjarmasin. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman yang mencakup tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Informan dalam penelitian ini berjumlah 4 orang yang terdiri dari 2 Informan ahli atau pegawai dan 2 informan lansia yang melakukan administrasi pelayanan PTSP.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan, implementasi pelayanan di PTSP Pengadilan Negeri Banjarmasin telah secara nyata mencerminkan pengamalan nilai-nilai Sila Kedua Pancasila. Keberhasilan ini ditunjukkan melalui komunikasi petugas yang adaptif dan sabar, ketersediaan fasilitas prioritas yang representatif disertai kompetensi empati yang tinggi, serta komitmen sikap humanis yang menjaga martabat lansia. Meskipun masih terdapat keterbatasan kuantitas petugas pendamping permanen dan belum adanya SOP khusus tertulis bagi lansia, kekakuan birokrasi tersebut berhasil dieliminasi di lapangan melalui diskresi positif berupa mekanisme jalur cepat (fast-track). Pelayanan ini membuktikan bahwa birokrasi hukum di Pengadilan Negeri Banjarmasin telah berhasil bertransformasi menjadi institusi yang inklusif, adaptif, dan benar-benar memanusiakan manusia.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menyarankan pihak Pengadilan Negeri Banjarmasin untuk menyusun regulasi formal berupa SOP khusus pelayanan lansia demi kepastian hukum, dan penambahan petugas pendamping permanen oleh manajemen pengadilan, pemeliharaan sikap empati oleh petugas PTSP, peran aktif keluarga dalam memberikan informasi awal kepada lansia.

Kata Kunci: PTSP, Lansia, Sila Kedua Pancasila.

ABSTRACT

Ferens Nissha, 2210413120026, Implementation of the Precept of Just and Civilized Humanity at the One-Stop Integrated Service (PTSP) in Addressing the Elderly at the Banjarmasin District Court. Supervised by Abdurrahman.

This study aims to comprehensively analyze the implementation of the Second Precept of Pancasila (Just and Civilized Humanity) at the One-Stop Integrated Service (PTSP) in addressing elderly service users at the Banjarmasin District Court. This study employed a qualitative method with a descriptive research type.

Data collection was conducted through direct observation, in-depth interviews, and documentation. The obtained data were then analyzed using the Miles and Huberman interactive analysis model, which comprises three stages: data reduction, data display, and conclusion drawing. The informants in this study consisted of 4 individuals, including 2 expert informants or employees and 2 elderly informants undergoing PTSP administrative services.

The results indicate that overall, the service implementation at the PTSP of the Banjarmasin District Court demonstrably reflects the practices of the Second Precept values of Pancasila. This success is evidenced by adaptive and patient communication by officers, the representative availability of priority facilities accompanied by high empathetic competence, and a commitment to humanistic attitudes that preserve the dignity of the elderly. Although limitations remain regarding the quantity of permanent assistance officers and the absence of a specific written SOP for the elderly, such bureaucratic rigidity was successfully eliminated in the field through positive discretion in the form of a fast-track mechanism. This service proves that the legal bureaucracy at the Banjarmasin District Court has successfully transformed into an inclusive, adaptive, and truly humanizing institution.

Based on the research findings, the researcher suggests that the Banjarmasin District Court establish formal regulations in the form of a specific SOP for elderly services to ensure legal certainty, and add permanent assistance officers through court management. Furthermore, PTSP officers are encouraged to maintain their empathetic attitudes, and families are expected to play an active role in providing preliminary information to the elderly.

Keywords: PTSP, Elderly, The Second Principle of Pancasila

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Penulis Panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini, dengan judul **"Implementasi Sila Kemanusiaan yang Adil dan Beradab pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Menghadapi Lansia di Pengadilan Negeri Banjarmasin"** Sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana Strata S1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini terselesaikan adanya bantuan baik secara moril dan materil dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang tak terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada Bapak/Ibu sebagai berikut :

1. Prof. Dr. Ahmad, S.E., M.Si., selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
2. Dr. Irwansyah, S.Sos., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Banjarmasin.
3. Husein Abdurrahman, S.Sos., M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan ilmu Politik serta para dosen dan staff Ilmu Pemerintahan FISIP ULM.

4. Drs. Gazali Rahman S.Sos., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang sudah memberi masukan dan bimbingan serta nasehat kepada penulis selama menimba ilmu.
5. Drs. Abdurrahman, M.Si., selaku Dosen Pembimbing saya yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan sampai selesainya proposal ini.
6. Muhammad Farisan Kasyfi, S.H.I, M.I.P., selaku Dosen Penguji saya yang telah memberikan masukan dan arahan sampai selesainya proposal ini.
7. Dr. Mahyuni, M.AP., selaku Dosen penguji saya yang telah memberikan masukan dan arahan sampai selesainya proposal ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen Ilmu Pemerintahan Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin yang selama ini telah memberikan didikan dan ilmu pengetahuan kepada peneliti selama dari awal perkuliahan sampai akhir penyusunan skripsi.
9. Seluruh Staf Tata Usaha Universitas Lambung Mngkurat, yang telah banyak membantu dan memberikan kemudahan kepada peneliti selama perkuliahan ini.
10. Ferens Nissha, ya! Diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya yang telah berjuang untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Sulit bisa bertahan sampai dititik ini. Terimakasih untuk tetap hidup dan merayakan dirimu sendiri walaupun sering kali putus asa atas apa yang sedang diusahakan. Tetaplah menjadi manusia yang mau berusaha dan tidak lelah untuk

mencoba. *God thank you for being me independent women, i know there are more great ones but i.m proud of this achievement.*

11. Bidadari surgaku Ibu Hernita, ibu tunggal yang hebat luar biasa yang selalu menjadi penyemangat saya sebagai sandaran terkuat menghadapi kerasnya dunia ini. Skripsi ini penulis persembahkan untuk beliau . Terimakasih sudah melahirkan, berjuang sekuat tenaga untuk memberikan kehidupan yang layak untuk saya, kerja keras dan menjadi tulang punggung keluarga hingga akhirnya saya bisa tumbuh dewasa dan bisa berada di posisi ini. Kesuksesan dan segala hal baik yang kedepannya akan penulis dapatkan adalah karena beliau. Tolong hidup lebih lama didunia ini, mama.
12. Keluarga kecil Mamah, kakak dita, kakak amay, dan ponakan ku sayang. Terimakasih telah ada dan menjadi sosok yang menghangatkan dalam rumah kecil kita. Semoga kalian selalu sehat dan kita selalu bersama. Terimakasih atas semua bantuan dan support kalian selama menjadi saudara hingga sekarang dan nanti.
13. Terimakasih kepada sosok 17 juli 2024, orang yang pernah ada dihati saya selama 2 tahun hingga berakhirnya hubungan kami. Terimakasih telah menjadi sosok rumah yang selama ini saya cari. Telah berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini, baik tenaga, waktu dan pikiran kepada saya dan senantiasa sabar menghadapi saya. Terimakasih sudah pernah menjadi bagian dari hidup perjalanan saya, see u in another life dengan jiwa yang lebih baik dari sekarang.

14. Terimakasih kepada sahabat rekan kerja yang selalu membantu saya dalam hal pekerjaan dan tugas tugas kuliah. Ka Shella dan Dijah, terimakasih atas segala bantuan yang telah diberikan, baik tenaga maupun pikiran, juga segala motivasi, dukungan kalian sanagat berarti, love teman kerja ku.
15. Terimakasih kepada Sahabat seperjuangan Siti Miskiyah, Siti Aisyah, Cahaya Yulianti, Ellyana Andini, Sarah Nor Safitri, Nur Aspia Dini, Octavia Anggraeni, Nindy Putri, yang sudah menjadi teman penulis mulai 2022 sampai saat ini, terimakasih atas segala motivasi, dukungan, pengalaman yang sangat berkesan serta memberikan semangat yang paling berharga sampai terselesainya perkuliahan ini. *See u on top, Guys!*
16. Seluruh informan yang sudah meluangkan waktu guna membantu peneliti mengumpulkan data informasi selama proses penelitian. Semoga Allah SWT memberikan imbalan atas bantuan yang telah diberikan. Proposal skripsi ini jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu saran dan kritik sangat diperlukan guna menunjang semangat penulis.

Banjarmasin, 08 Juni 2026



Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR BAGAN.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Konsep Pelayanan Publik dalam Negara Hukum	11
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	11
2.2.2 Prinsip Pelayanan Publik	12
2.2.3 Pelayanan Publik Sebagai dasar Hukum.....	13
2.2.4 Pengadilan Negeri Sebagai Lembaga Penyelenggaraa Pelayanan Publik 16	
2.2.5 Pancasila sebagai Dasar Nilai Penyelenggaraan Pelayanan Publik	19
2.3 Makna Sila Kemanusiaan yang Adil dan Beradab	20
2.4 Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Lingkungan Peradilan.....	22
2.4.1 PTSP sebagai Garda Terdepan Interaksi Pengadilan dan Masyarakat	25
2.5 Kelompok Rentan dan Pelayanan Khusus bagi Lanjut Usia (Lansia)	27
2.5.1 Definisi dan Karakteristik Psikologis-Emosional Lansia	27
2.5.2 Hak Pelayanan Prioritas bagi Kelompok Rentan di Pengadilan	28
2.6 Dasar Hukum	31
2.7 Model	33

2.7.1 Model George C. Edward III	33
2.8 Kerangka Pemikiran.....	37
2.9. Kesenjangan (GAP) antara teori implementasi dan nilai sila kedua.....	38
BAB III METODE PENELITIAN.....	40
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian	40
3.2 Lokasi Penelitian.....	41
3.3 Informan Penelitian.....	41
3.4 Sumber data	43
3.5 Teknik Pengumpulan Data	44
3.6 Instrumen Penelitian	46
3.7 Analisis Data.....	46
BAB IV GAMBARAN UMUM.....	48
4.1 Kondisi Umum Kota Banjarmasin.....	48
4.1.1 Sejarah Kota Banjarmasin.....	48
4.2 Profil Pengadilan Negeri Banjarmasin.....	50
4.2.1 Sejarah Pengadilan Negeri Banjarmasin.....	50
4.2.2 Dasar Hukum Pembentukan Pengadilan Negeri Banjarmasin.....	52
4.2.3 Tugas dan Fungsi Pengadilan Negeri Banjarmasin	54
4.2.4 Rencana Strategis dan Kebijakan Pengadilan Negeri Banjarmasin.....	56
4.2.5 Visi Misi Pengadilan Negeri Banjarmasin	59
4.2.6 Struktur Organisasi Pengadilan Negeri Banjarmasin.....	60
4.2.7 PTSP Pengadilan Negeri Banjarmasin.....	64
4.2.8 Pelayanan Terpadu Satu Pintu Umum dan Keuangan.....	66
4.2.9 Pelayanan Umum.....	68
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	73
5.1 Hasil Penelitian	73
5.1.1 Penyampaian Informasi Petugas terhadap Pengguna Layanan Lansia ...	73
5.1.2 Ketersediaan Fasilitas Prioritas dan Kompetensi Empati Petugas PTSP	76
5.1.3 Sikap, Komitmen, dan Penerapan Nilai Sila Kedua dalam Pelayanan Lansia ⁸⁰	
5.1.4 Standardisasi Operasional Prosedur (SOP) dan mekanisme pendampingan Lansia	82
5.2 Pembahasan.....	84

5.2.1. Penyampaian Informasi Petugas terhadap Pengguna Layanan Lansia ...	84
5.2.2. Ketersediaan Fasilitas Prioritas dan Kompetensi Empati Petugas PTSP	86
5.2.3. Sikap, Komitmen, dan Penerapan Nilai Sila Kedua dalam Pelayanan Lansia	87
5.2.4. Standardisasi Operasional Prosedur (SOP) dan Mekanisme Pendampingan Lansia.....	89
BAB VI PENUTUP	91
6.1. Kesimpulan	91
6.2. Saran	93
DAFTAR PUSTAKA.....	xciv
LAMPIRAN.....	xcix

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
Gambar 1	Struktur Organisasi Sub Bagian Umum dan Keuangan Pengadilan Negeri Banjarmasin.....	67
Gambar 2	Kursi roda dan Banner Prioritas	77
Gambar 3	Ruang Tunggu prioritas dan tempat duduk di Pengadilan Negeri Banjarmasin	77
Gambar 4	Toilet duduk kelompok rentan/disabilitas	78

DAFTAR BAGAN

No	Judul	Halaman
Bagan 1	Model George C. Edward III	36
Bagan 2	Kerangka Pemikiran.....	37
Bagan 3	Analisis Data Kualitatif Menurut Miles dan Huberman	48
Bagan 4	Bagan Struktur Organisasi Pengadilan Negeri Banjarmasin	63

DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
Tabel 1	Wilayah Administrasi Kecamatan di Kota Banjarmasin	49
Tabel 2	Struktur Organisasi.....	63
Tabel 3	Sarana dan Prasarana Disabilitas/Kelompok Rentan	68
Tabel 4	Matriks analisis variabel disposisi pelaksana PTSP dengan sila kedua pancasila	87

DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul	Halaman
Lampiran 1	Surat Penelitian dari Fakultas	xcix
Lampiran 2	Surat Balasan Izin Penelitian dari Pengadilan Negeri Banjarmasin	c
Lampiran 3	Pedoman Wawancara	ci
Lampiran 4	Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2024	ciii
Lampiran 5	Keputusan Menteri Pendayaagunaan Apatur Negara No 63 Tahun 2003	cxix
Lampiran 6	Standar Pelayanan Peradilan	cxxi
Lampiran 7	UU Lanjut Usia Nomor 13 Tahun 1998	cvxixi
Lampiran 8	Dokumentasi Wawancara	cviivx