

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dengan seiring perkembangan di era modern teknologi tak lepas dari mengupayakan dalam perkembangan pemerintah menjadi tuntutan penyedia layanan untuk bersifat terbuka yang menjadi efektif dan efisien dalam menjalankan suatu tugas pemerintahan dan bisa memberikan kemudahan mengakses informasi khususnya informasi tentang pelayanan pada instansi tersebut. Dalam kehidupan masyarakat pelayanan publik merupakan suatu hal yang sangat penting dan menjadi dalam kehidupan masyarakat pelayanan publik merupakan suatu hal yang sangat penting dan menjadi sebuah pendukung dalam pemerintahan untuk menjalankan sistem pemerintahan yang lebih baik maka sangat diperlukan dengan mengedepankan aplikasi oleh adanya upaya peningkatan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan penggunaan aplikasi terhadap setiap daerah merupakan suatu cara memangkas jarak antara pemerintah dan masyarakat.

Pada zaman yang semakin canggih dan berkembang ini semakin banyak inovasi terbaru yang semakin canggih dan maju dari segi informasi maupun pelayanan publik dari media *online* yang digunakan pada saat ini sehingga bisa diakses melalui *handphone* maupun media lainnya, selain itu juga bisa diakses dimanapun dan kapanpun sehingga pada saat ini banyak yang menggunakan media *online* mulai dari berita sampai dengan kegiatan yang dilakukan oleh

kantor atau lembaga terutama lembaga peradilan yang ada di Indonesia guna memberikan kemudahan kepada masyarakat pencari keadilan dalam memberikan pelayanan berperkara dan seiring perkembangan zaman, semakin banyak yang harus diperbaiki dari segi inovasi pelayanan publik, dan juga inovasi ini sangat dibutuhkan oleh masyarakat pencari keadilan karena bisa memudahkan mereka dalam mendapatkan informasi berperkara.

Pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sebuah kelompok atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan tertentu.¹ Diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang disusul dengan diundangkannya Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, akan mampu menciptakan kekuatan bagi lembaga-lembaga publik untuk bersaing dalam pemberian layanan melalui berbagai model layanan publik yang diinginkan. Salah satu alternatif solusi di era teknologi 4.0 adalah inovasi layanan.²

Dalam mengembangkan pelayanan publik maka perlu adanya sistem yang menghubungkan masyarakat kepada masyarakat sehingga mempermudah adanya suatu pelayanan yang mudah dan efisien dilihat pada undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang layanan publik untuk memberikan pelayanan

¹ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bina Aksara, 2008), hal. 26

² Anang Sugeng Cahyono dkk, "Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Pada Pengadilan Agama Kelas I A Tulungagung" *Publiciana*. Vol. 15, No. 02, tahun 2022. hal. 83

yang harus menyediakan layanan informasi selengkapny tentang sistem prosedur dalam pelayanan.

Semakin berkembangnya zaman seperti saat ini banyak dari lembaga peradilan di Indonesia antara lain Pengadilan Agama Nganjuk dan Pengadilan Agama Kabupaten Kediri juga mulai banyak membuat inovasi untuk mempermudah masyarakat pencari keadilan dalam mendapatkan pelayanan. Mahkamah Agung Republik Indonesia melalui Direktorat Jenderal Peradilan Agama (Badilag) juga setiap tahun membuka kompetisi inovasi pelayanan publik untuk seluruh pengadilan agama se-Indonesia. Hal ini dilakukan untuk memberikan pelayanan sesuai prinsip standar pelayanan publik dan memberikan kemudahan kepada pihak yang membutuhkan pelayanan. Sejak tahun 2015, kompetisi ini secara tidak langsung telah memberikan kesempatan dan otonomi kepada Pengadilan Agama Indonesia untuk menciptakan banyak inovasi pelayanan publik.³

Salah satu tugas terpenting pemerintah termasuk pengadilan yang ada di Indonesia yaitu memberikan sebuah pelayanan publik kepada masyarakat yang mana pelayanan publik ini merupakan suatu pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, maupun termasuk pengadilan yang ada di Indonesia dengan pembiayaan maupun gratis guna memenuhi kebutuhan oleh atas kepentingan masyarakat pencari keadilan itu sendiri.⁴ Pada Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan bahwa

³ *Ibid.*, hal. 84

⁴ Muhammad Fitri Rahmadana dkk, *Pelayanan Publik*, (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020), hal. 2

pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Adapun tujuan pelayanan publik yaitu memberikan sebuah kepuasan atau layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat pencari keadilan pada lingkungan peradilan di Indonesia atau pelayanan pada umumnya agar dapat mencapai sebuah target dan harapan maka kualitas pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat.⁵

Pelayanan kepada masyarakat akan berjalan dengan sesuai harapan jika memenuhi beberapa faktor pendukungnya yang cukup memadai serta dapat difungsikan secara berhasil dan berdaya guna. Menurutmu nir terdapat beberapa faktor yang mendukung berjalannya suatu pelayanan publik yang baik antara lain yaitu faktor kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan publik tersebut faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan faktor organisasi yang merupakan suatu alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan publik tersebut faktor organisasi yang merupakan alat dan sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan faktor keterampilan petugas faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan publik yang mana karena faktor tersebut memiliki peran yang berbeda-beda agar tetapi saling mempengaruhi dan bersama-sama untuk mewujudkan pelaksanaan pelayanan publik secara optimal baik

⁵ *Ibid.*, hal. 3

pelayanan yang verbal pelayanan tulisan maupun pelayanan dalam bentuk tindakan atau tanpa tulisan.⁶

Seperti yang telah dilakukan oleh Pengadilan Agama Nganjuk dan Pengadilan Agama Kabupaten Kediri atau juga berapa pengadilan yang ada di Indonesia sudah mulai berlomba-lomba dalam membuat inovasi pada pengadilan masing-masing untuk mempermudah masyarakat dan juga berupaya meningkatkan pelayanan publik supaya masyarakat pencari keadilan bisa mudah dalam mendapatkan pelayanan, baik pelayanan berperkara maupun pelayanan dalam mendapatkan informasi terkait perkara yang dialaminya. Inovasi pelayanan publik pada Pengadilan Agama Nganjuk dan Pengadilan Agama Kabupaten Kediri di latar belakang dengan adanya upaya Pengadilan Agama Kabupaten Nganjuk maupun Pengadilan Agama Kabupaten Kediri untuk meningkatkan standar yang merupakan ukuran yang dilakukan dalam pelayanan publik.

Pada Pengadilan Agama Nganjuk memiliki inovasi antara lain yaitu Info Perkara, History Perkara, Validasi AC (Akta Cerai), SIMANTRI (Sistem Manajemen Antrian Sidang), SIBUTA (Sistem Informasi Buku Tamu), DIGILIB (Digital Library), dan SI ARI (Sistem Auto Replay Informasi Perkara). Sedangkan pada Pengadilan Agama Kabupaten Kediri terdiri dari berbagai inovasi pelayanan publik, antara lain yaitu E-SINARA (Sistem Informasi Notifikasi Administrasi Perkara), E-HIJAB (Hitung Panjar Biaya

⁶ Amelia Rezky Septiani Amin dan Muhammad Adil, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Distrik Hingk Kabupaten Pegunungan Arfak Provinsi Papua Barat" *Competitiveness*. Vol. 7, No. 1, Januari - Juni, 2018. hal. 68

Perkara), PTSP Online, SIVALAC (Sistem Validasi Akta Cerai), E-SINJILAR (Sistem Absensi Ijin Keluar), ENTRIS (Sistem Informasi Antrian Sidang), ENTRI PTSP (Antrian untuk layanan PTSP), SIANDOL (Sistem Antrian Sidang Online), Anjungan Gugatan Mandiri, Pengaduan melalui beberapa sosial media, antara lain yaitu Instagram, Facebook, dan Whatsapp, Buku Tamu Digital, dan Digitalisasi Sisa Panjar Perkara yang belum diambil. Dari beberapa inovasi pelayanan publik yang dibuat oleh kedua Pengadilan Agama tersebut, dalam mengimplementasikan inovasi pelayanan publik yang telah dibuatnya belum maksimal karena banyak dari masyarakat pencari keadilan yang belum mengetahui, mengenal, bahkan menggunakan inovasi tersebut dikarenakan beberapa hal yang membuat belum maksimalnya pengimplementasian inovasi pelayanan publik tersebut antara lain yaitu kurangnya sosialisasi dan kurang kesadaran digital oleh masyarakat di wilayah pengadilan tersebut sehingga yang seharusnya inovasi tersebut memberikan dampak positif bahkan manfaat yang sangat membantu untuk masyarakat pencari keadilan di wilayahnya masing-masing.

Jika dilihat dari jumlah inovasi layanan publik yang dibuat oleh masing-masing pengadilan baik dari Pengadilan Agama Nganjuk maupun Pengadilan Agama Kabupaten Kediri memiliki perbedaan jumlah inovasi yang telah dibuatnya. Walaupun Pengadilan Agama Kabupaten Kediri memiliki lebih banyak inovasi pelayanan publiknya akan tetapi terdapat berapa inovasi yang belum dipahami oleh masyarakat pencari keadilan karena kurang sosialisasi dan kurang dipahami dari pengimplementasian pada inovasi tersebut sehingga

pembuatan inovasi tersebut dinilai kurang maksimal dalam memberikan pelayanan di Pengadilan Agama Kabupaten Kediri begitu juga dengan inovasi pelayanan publik yang ada di Pengadilan Agama Nganjuk, walaupun dari jumlah inovasi lebih banyak Pengadilan Agama Kabupaten Kediri daripada Pengadilan Agama Nganjuk tetapi sama-sama belum maksimalnya sosialisasi dan belum maksimal dalam mengimplementasikan inovasi tersebut pada masyarakat pencari keadilan di wilayah masing-masing.

Berdasarkan hal-hal tersebut di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan kajian lebih mendalam tentang “Inovasi Pelayanan Publik di Pengadilan Agama Nganjuk dan Pengadilan Agama Kabupaten Kediri”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Apa saja inovasi pelayanan publik di Pengadilan Agama Nganjuk dan Pengadilan Kabupaten Kediri ?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat dalam mengimplementasikan inovasi pelayanan publik di Pengadilan Agama Nganjuk dan Pengadilan Agama Kabupaten Kediri ?
3. Bagaimana keefektifan inovasi pelayanan publik yang ada di Pengadilan Agama Nganjuk dan Pengadilan Agama Kabupaten Kediri ?

C. Tujuan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai oleh pneliti dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui inovasi pelayanan publik yang ada di Pengadilan Agama Nganjuk dan Pengadilan Kabupaten Kediri.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam mengimplementasikan inovasi pelayanan publik di Pengadilan Agama Nganjuk dan Pengadilan Kabupaten Kediri.
3. Untuk mengetahui keefektifan inovasi pelayanan publik di Pengadilan Agama Nganjuk dan Pengadilan Agama Kabupaten Kediri.

D. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis, yaitu sebagai berikut:

1. Dari segi teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan informasi mengenai inovasi pelayanan publik yang ada di Pengadilan Agama Nganjuk dan Pengadilan Agama Kabupaten Kediri, dengan demikian pembaca atau masyarakat pencari keadilan akan semakin mengenal dan mengetahui tentang inovasi apa saja yang ada di Pengadilan Agama Nganjuk dan Pengadilan Agama Kabupaten Kediri dalam memberikan kemudahan berperkara.

2. Dari segi praktis

- a. Diharapkan dapat memberikan kritik dan saran kepada Pengadilan Agama Nganjuk dan Pengadilan Agama Kabupaten Kediri tentang inovasi yang dibuatnya untuk lebih dimaksimalkan dalam

pengimplementasiannya, sehingga masyarakat bisa merasakan manfaat dari inovasi pelayanan publik tersebut dengan maksimal.

- b. Menambah wawasan pengetahuan peneliti dan diharapkan dapat berguna bagi peneliti lain yang ingin meneliti lebih lanjut tentang inovasi pelayanan publik yang ada pada Pengadilan Agama Nganjuk dan Pengadilan Agama Kabupaten Kediri.
- c. Bagi masyarakat pencari keadilan, penelitian ini berguna agar mereka bisa lebih memahami tentang inovasi pelayanan publik yang ada pada Pengadilan Agama Nganjuk dan Pengadilan Agama Kabupaten Kediri, serta memahami cara mengimplementasikan dari inovasi pelayanan publik yang ada tersebut.

E. Penegasan Istilah

Untuk mempermudah dalam memahami judul penelitian tentang “Inovasi Pelayanan Publik di Pengadilan Agama Nganjuk dan Pengadilan Agama Kabupaten Kediri” maka peneliti memandang perlu untuk memberikan penegasan konseptual sebagai berikut:

1. Penegasan Istilah Konseptual

a. Inovasi

Inovasi adalah suatu kegiatan yang meliputi seluruh proses penciptaan atau penawaran jasa atau barang baik yang sifatnya baru lebih baik atau lebih murah dibandingkan dengan yang tersedia pada

sebelumnya. Maka dari itu pengertian ini menekankan bahwa inovasi merupakan suatu kegiatan (proses) penemuan (invention).⁷

Dengan demikian dijelaskan bahwa inovasi merupakan suatu upaya untuk memperkenalkan berbagai hal baru dengan maksud dan tujuan yaitu memperbaiki apa saja yang sudah terbiasa demi timbulnya praktik yang baru dan baik dalam metode ataupun cara-cara bekerja untuk mencapai suatu tujuan.⁸

b. Pelayanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia terkait tentang pelayanan dengan jelas memiliki pengertian yaitu Bahwa pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa saja yang diperlukan oleh orang lain oleh karenanya pelayanan sangat berfungsi sebagai sebuah sistem yang menyediakan apa saja yang dibutuhkan oleh masyarakat khususnya kebutuhan dasar masyarakat.

Dengan demikian pelayanan dapat diartikan sebuah rangkaian dari suatu aktivitas atau kegiatan untuk melakukan suatu hal yang bermanfaat untuk masyarakat baik yang bersifat dapat diraba maupun yang tidak dapat diraba yang diberikan oleh unsur pemberi pelayanan (pemerintah) kepada unsur penerima pelayanan (masyarakat) atau pengertian lain dari pelayanan yaitu suatu kegiatan yang

⁷ Yogi Suwarno, *Inovasi di Sektor Publik*, (Jakarta: STIA-LAN Press, 2008), hal. 8-9

⁸ Syafaruddin, Asrul, dan Mesiono, *Inovasi Pendidikan (Suatu Analisis Terhadap Kebijakan Baru Pendidikan)*, (Medan: Perdana Publishing, 2012), hal. 22-23

bermanfaat dan yang ditawarkan oleh unsur organisasi atau perorangan kepada unsur konsumen yang dilayani yang bersifat tidak berwujud.⁹

c. Publik

Secara sosiologis pabrik ditandai dengan adanya sebuah kelompok individu yang memiliki suatu keinginan atau minat yang sama dan kehendak untuk memecahkan masalah secara bersama-sama serta mencapai suatu tujuan secara bersama-sama pula.

Definisi lain terkait publik yaitu sejumlah orang yang mempunyai suatu minat terhadap suatu persoalan tetapi mempunyai minat yang sama tidak berarti mempunyai pendapat yang sama oleh karena itu tapi adalah jumlah orang yang berminat dan merasa tertarik terhadap suatu masalah yang berhasrat mencari jalan keluar dengan wujudkan tindakan yang konkret.¹⁰

d. Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh birokrasi publik guna memenuhi kebutuhan warga pengguna pengguna yang dimaksud di sini yaitu warga negara yang membutuhkan pelayanan publik atau masyarakat.

Maka maka dari itu, pelayanan publik pada intinya adalah hasil dari salah satu aktivitas suatu lembaga birokrasi publik yang secara langsung diterima dan dirasakan oleh seluruh warga negara atau

⁹ Sri Maulidiah, *Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*, (Bandung: CV. Indra Prahasta, 2014), hal. 41

¹⁰ Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik*, (CV. Pustaka Setia, 2015), hal. 16

masyarakat yang dilayaninya sehingga pelayanan publik adalah rangkaian dari salah satu aktivitas dan tugas hakiki serta fungsi dasar dari pemerintah baik dari sisi personal aparatur pemerintah maupun dari sisi kelembagaan organisasi pemerintah itu sendiri untuk memenuhi segala bentuk kebutuhan dari masyarakat khususnya kebutuhan dasar warga negara oleh karena itu masyarakat tidak akan pernah lepas dari ketergantungannya terhadap lembaga pemerintah.¹¹

e. Pengadilan Agama

Peradilan Agama juga adalah salah satu diantara 3 Peradilan Khusus di Indonesia. Dikatakan Peradilan Khusus karena Peradilan Agama mengadili perkara-perkara perdata tertentu dan mengenai golongan rakyat tertentu. Dalam struktur Organisasi Peradilan Agama, ada Pengadilan Agama dan Pengadilan Tinggi Agama yang secara langsung bersentuhan dengan penyelesaian perkara di tingkat pertama dan banding sebagai manifestasi dari fungsi kekuasaan kehakiman. Kekuasaan kehakiman di lingkungan peradilan agama dilaksanakan oleh Pengadilan Agama dan Pengadilan Tinggi Agama.

Peradilan Agama bertugas dan berwenang memeriksa, memutus, dan menyelesaikan perkara- antara orang-orang yang beragama Islam di bidang: perkawinan, waris, wasiat, hibah, wakaf, zakat, infaq, shadaqah dan ekonomi syariah sebagaimana diatur dalam pasal 49 Undang-

¹¹ Sri Maulidiah, *Pelayanan Publik...* hal. 18

Undang Nomor 3 Tahun 2006 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1989 tentang Peradilan Agama.¹²

2. Penegasan Istilah Operasional

Berdasarkan definisi konseptual di atas, maka yang dimaksud dengan judul “Inovasi Pelayanan Publik di Pengadilan Agama Nganjuk dan Pengadilan Agama Kabupaten Kediri” adalah mengetahui apa saja inovasi yang ada di kedua pengadilan tersebut, memahami apa saja kendala, dan keefektifan dari pelayanan publik yang dibuat oleh kedua pengadilan tersebut.

F. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah dalam penyusunan dalam penyusunan skripsi ini, maka peneliti membuat sistematika penelitian yaitu pada bagian awal terdapat halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan, halamana pengesahan, halaman kata pengantar, halaman daftar isi, halaman daftar tabel, halaman daftar gambar, halaman daftar lampiran, halaman keaslian, motto, persembahan, pedoman transliterasi, dan abstrak.

Untuk memberikan gambaran yang utuh dan terpadu atas hasil penelitian ini, maka sistematika penulisan skripsi ini dibagi dalam enam bab.¹³

Adapun rinciannya sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan, pada bab ini penyusun akan menulis tentang pendahuluan yang berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian,

¹² Admin, “Apa sih Peradilan Agama?” dalam <https://badilag.mahkamahagung.go.id/seputar-peradilan-agama/berita-daerah/apa-sih-peradilan-agama> diakses pada 5 Oktober 2023.

¹³ Maftukhin, et. All., *Pedoman Penyusunan Skripsi FASIH 2018*, (Tulungagung: Buku Tidak Diterbitkan, 2018), hal. 5

kegunaan penelitian, penegasan istilah, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II Kajian Pustaka, berisi tentang kajian teori yang berkaitan dengan inovasi, pelayanan, publik, pelayanan publik, dan pengadilan agama.

BAB III Metode Penelitian, berisi tentang gambaran umum terkait dengan Inovasi Pelayanan Publik di Pengadilan Agama Nganjuk dan Pengadilan Agama Kabupaten Kediri. Dimana penelitian ini dilakukan dengan cara pengamatan langsung pada lokasi penelitian kemudian melakukan wawancara kepada para pihak yang ada secara mendalam dan diperkuat dengan adanya dokumentasi penelitian ini disebut *field research*. Pada bab ini berisi tentang lokasi penelitian, kehadiran peneliti, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan data, dan tahap-tahap penelitian.

BAB IV Hasil Penelitian, memuat tentang paparan data dan temuan penelitian yang telah diperoleh dari penelitian yang dilakukan secara langsung terkait Inovasi Pelayanan Publik di Pengadilan Agama Nganjuk dan Pengadilan Agama Kabupaten Kediri. Setelah paparan data diperoleh selama kegiatan penelitian telah dipaparkan, maka hal berikutnya memaparkan temuan yang dilakukan secara langsung di lokasi penelitian. Dimana penelitian ini akan dianalisis untuk mendapatkan kesimpulan sementara atau penelitian yang diteliti dilakukan.

BAB V Pembahasan, berisi tentang pembahasan, pada bab ini peneliti akan membahas mengenai pembahasan atau analisis data yang telah

didapatkan akan digabungkan serta dianalisis dalam bentuk analisis deskriptif guna menjawab pertanyaan penelitian terkait Inovasi Pelayanan Publik di Pengadilan Agama Nganjuk dan Pengadilan Agama Kabupaten Kediri, yang akan dibagi menjadi beberapa sub bab.

BAB VI Penutup, berisi tentang kesimpulan yang berkaitan dengan pembahasan Inovasi Pelayanan Publik di Pengadilan Agama Nganjuk dan Pengadilan Agama Kabupaten Kediri, kemudian juga mencakup saran yang diberikan oleh peneliti berkaitan dengan penelitian yang telah selesai dilakukan.