

ABSTRAK

Erlinda Aqmarina (21190096), Kualitas Pelayanan Administrasi Persidangan Cerai pada Pengadilan Agama Jakarta Barat

Penelitian ini bertujuan mengetahui bagaimana kualitas pelayanan administrasi persidangan Kantor Pengadilan Agama Jakarta Barat pada kasus perceraian. Dan untuk mengetahui faktor-faktor apa yang mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi persidangan Kantor pengadilan Agama Jakarta Barat pada kasus perceraian. Proses pengumpulan data dan fakta pada penelitian skripsi ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif-analisis yaitu menggambarkan dan menjelaskan secara jelas serta menganalisa data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dokumentasi, penelusuran data online dan bahan visual berupa foto-foto kegiatan saat penelitian berlangsung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi persidangan Kantor Pengadilan Agama Jakarta Barat dari aspek kedisiplinan sudah cukup baik dilihat dari kepemimpinan yang tegas dan bertanggung jawab serta bawahan yang taat pada peraturan yang berlaku. Pelaksanaan tugas pegawai pada aspek ketepatan waktu pelayanan dapat dikatakan baik dan cukup responsif terhadap keluhan-keluhan masyarakat serta pelayanan cukup memuaskan kepada pengguna jasa yang dilihat dari ketepatan waktu pelayanan, keramah-tamahan dan kesopanan sesuai dengan norma adat yang berlaku, serta secara spontanitas mengenali permasalahan dan berusaha memperkecil permasalahan tersebut. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terdiri dari faktor pendukung yaitu kemampuan manajer/pimpinan, kemampuan sumber daya manusia, informasi dan budaya. Sedangkan kendala yang terjadi adalah motivasi, lingkungan internal pegawai, lingkungan eksternal pegawai dan sarana dan prasarana.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Administrasi

ABSTRACT

Erlinda Aqmarina (21190096), *Quality of Divorce Trial Administration Services at the West Jakarta Religious Court*

This study aims to find out how the quality of trial administration services at the West Jakarta Religious Court Office in divorce cases. And to find out what factors influence the quality of trial administration services at the West Jakarta Religious Court Office in divorce cases. The process of collecting data and facts in this thesis research uses a qualitative research method with a descriptive-analytic research type, namely describing and explaining clearly and analyzing the data that has been collected as it is without intending to make general conclusions. Sources of data used in this study are primary data and secondary data. Data collection techniques were carried out by means of observation, interviews, documentation, online data tracking and visual materials in the form of photos of activities during the research. The results of the study show that the quality of trial administration services at the West Jakarta Religious Court Office from a disciplinary aspect is quite good, in terms of firm and responsible leadership and subordinates who comply with applicable regulations. The implementation of employee duties in the aspect of timeliness of service can be said to be good and quite responsive to public complaints and service is quite satisfying to service users as seen from the timeliness of service, friendliness and courtesy in accordance with applicable customary norms, and spontaneously recognizing problems and trying to minimize the problem. The factors that affect service quality consist of supporting factors, namely the ability of managers/leaders, human resource capabilities, information and culture. While the constraints that occur are motivation, employee internal environment, employee external environment and facilities and infrastructure.

Keywords: Service Quality, Administration