

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Baik-buruknya pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi sangat terkait dengan kemampuan dan kualitas dari birokrasi itu sendiri. Kemampuan birokrasi pemerintahan selain dibentuk melalui pengembangan dan peningkatan pengetahuan dan keahlian individu juga sangat dipengaruhi oleh sistem organisasi tersebut seperti orientasi kerja, struktur organisasi, model kepemimpinan serta remunerasi yang diterima oleh aparatur.

Birokrasi dituntut lebih peka terhadap berbagai perubahan dan mencari pendekatan baru bagi pengembangan pelayanan kepada publik. Serta meninggalkan proses pelayanan yang sangat prosedural dan birokratis. Keberadaan aturan formal bukan dijadikan alasan untuk tidak memperbaiki cara kerja yang responsif serta bermain di atas aturan guna mensahkan setiap tindakan. Pekerjaan yang sebetulnya dapat dikerjakan secara cepat dan singkat dibuat menjadi lama dan memerlukan biaya besar. Pembuatan laporan perceraian bisa menjadi contoh bagaimana birokrasi tingkat bawah telah terkontaminasi oleh perilaku-perilaku negatif yang selama ini lebih didominasi manajemen atas. Pengadilan Agama Jakarta Barat sebagai salah satu instansi publik bertugas menerima, memeriksa, memutuskan dan menyelesaikan perkara tertentu di tingkat pertama antara orang-orang yang beragama Islam khususnya pelayanan perceraian.

Sasaran adalah hasil yang akan dicapai organisasi dalam waktu yang lebih pendek dari pada tujuan. Sasaran yang ditetapkan dalam renstra Pengadilan Agama Jakarta Barat antara lain: terwujudnya aparat teknis dan non teknis yang professional,

terwujudnya aparat yang memiliki etos kerja dan integritas moral, terwujudnya kerja pelayanan yang mudah, murah, dan nyaman, terwujudnya kepuasan masyarakat pengguna, optimalisasi penggunaan sumber daya yang tersedia, terselenggaranya administrasi peradilan yang transparan dan akuntabel, tersedianya gedung kantor yang standar, tersedianya fasilitas kerja yang modern, dan tersedianya rumah Negara yang layak bagi hakim/pejabat lainnya.

Banyak sorotan tajam tentang kinerja birokrasi dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Tuntutan masyarakat pada saat ini menghendaki birokrasi lebih profesional, netral dan menjadi abdi negara dan abdi masyarakat dengan mengutamakan pada pelayanan umum dan pemberdayaan masyarakat. Namun pada kenyataannya peran sebagai abdi negara menjadi sangat dominan dibanding peran sebagai abdi masyarakat. Siklus pelayanan lebih berakses pada kekuasaan birokrasi ketimbang melayani masyarakat. Akibatnya aparaturnya cenderung melayani dirinya sendiri dan meminta layanan dari masyarakat. (Osborne, 1992) mengemukakan bahwa hal ini disebabkan oleh rendahnya kinerja birokrasi dalam memberikan pelayanan dan pada sisi lain munculnya konsep privatisasi, swastanisasi, kontak kerja yang pada intinya ingin meminimalkan campur tangan pemerintah yang terlalu besar dalam pelayanan publik.

Keluhan masyarakat terhadap pelayanan administrasi persidangan di kantor Pengadilan Agama Jakarta Barat sangat banyak. Khususnya di bidang perceraian seperti layanan mediasi, syarat pengajuan gugatan, prosedur berperkara dan sebagainya selalu mengalami kendala yang sangat besar. Dipersulit, prosedur berbelit-belit, dan rendahnya ketidakpastian waktu pelayanan serta pengalihan pelayanan dari pegawai yang satu ke pegawai yang lainnya. Hal ini sudah membuat banyak masyarakat membandingkan instansi negara dengan pihak-pihak swasta atau

kelembagaan masyarakat lainnya. Penilaian kinerja birokrat selama ini didasarkan pada faktor-faktor seperti anggaran yang dinilai kurang memadai, penilaian terhadap seorang individu pegawai yang melayani, peraturan perundangan yang dirasa belum menyentuh kehidupan masyarakat secara langsung, dan teknis pelaksanaan pelayanan yang tidak terarah.

Semua ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi persidangan Kantor Pengadilan Agama Jakarta Barat pada kasus perceraian masih memerlukan kajian yang mendalam dan sungguh-sungguh memperbaiki cara kerja yang responsif serta bermain di atas aturan sehingga peran birokrasi sebagai instrumen pemerintah mampu memahami dan meningkatkan kualitas pelayanannya.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, peneliti terinspirasi untuk melakukan suatu penelitian tentang **“Kualitas Pelayanan Administrasi Persidangan Kantor Pengadilan Agama Jakarta Barat (Studi Kasus Perceraian)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan administrasi persidangan Kantor Pengadilan Agama Jakarta Barat pada kasus perceraian?
2. Apa saja kendala dan solusi yang dihadapi dalam proses pelayanan administrasi persidangan cerai pada Pengadilan Agama?
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi pada pelayanan administrasi persidangan cerai pada Pengadilan Agama?

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan administrasi persidangan Kantor Pengadilan Agama Jakarta Barat pada kasus perceraian ditinjau dari aspek kedisiplinan, ketepatan waktu pelayanan, responsivitas dan kepuasan masyarakat.
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor apa yang mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi persidangan Kantor Pengadilan Agama Jakarta Barat pada kasus perceraian.

1.3.2. Manfaat Penelitian

Sedangkan manfaat dari penelitian dan penulisan Tugas Akhir ini antara lain sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Dapat meningkatkan wawasan dan keilmuan penulis serta memperkaya konsep atau teori yang menyokong perkembangan ilmu pengetahuan khususnya terkait Kualitas Pelayanan Administrasi.

2. Bagi Perusahaan

Dapat menjadi masukan bagi perusahaan untuk menentukan kebijakan perusahaan di masa yang akan datang berdasarkan hasil pengkajian dan analisis yang dilakukan mahasiswa selama melakukan kegiatan penelitian.

3. Bagi Pembaca

Memberikan gambaran mengenai proses administrasi gudang pada sebuah perusahaan serta dapat menjadikan sumber pengetahuan mengenai proses Kualitas Pelayanan Administrasi Persidangan Cerai pada Pengadilan Agama Jakarta Barat.

1.4 Metode Penelitian

1.4.1 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan langkah penting dalam penyusunan Tugas Akhir ini. Dalam proses penelitian ini penulis melakukan pengumpulan data melalui cara:

1. Metode Wawancara (*Interview*)

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dengan narasumber secara langsung. Dalam metode ini penulis menggali informasi melalui tanya jawab dengan Bapak Drs. Cik Basir S.H.,M.H.I selaku Kepala Ketua, dan juga Bapak Sajidan S.H., M.H Selaku Kepala Panitera. Mengenai Kualitas Pelayanan Administrasi Persidangan Kantor Pengadilan Agama Jakarta Barat (Studi Kasus Perceraian)”

2. Metode Observasi (*Observation*)

Metode observasi lapangan adalah metode pengumpulan data melalui pengamatan langsung atau peninjauan secara cermat dan langsung untuk mengamati objek yang diteliti. Dalam metode observasi lapangan menulis bertujuan untuk meneliti pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan dan kantor Pengadilan Agama Jakarta Barat.

3. Metode Dokumentasi (*Documentation*)

Memperoleh data pelengkap dengan cara melampirkan beberapa dokumen pendukung sebagai bukti hasil penelitian serta beberapa sumber buku dan jurnal sebagai landasan teori dalam hasil penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Administrasi yang menyangkut Tugas Akhir ini.

1.4.2 Metode Analisis Data

Metode analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu metode

Deskriptif Kuantitatif, yaitu dengan pendekatan deskriptif. Dengan prosedur penelitian kuantitatif, peneliti akan meneliti tentang bagaimana kualitas pelayanan administrasi persidangan cerai pada Pengadilan Agama Jakarta Barat.

1.5 Ruang Lingkup

Dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis membahas tentang Kualitas, proses Pelayanan, dan fungsi Administrasi serta kendala dari proses Kualitas Pelayanan Administrasi serta bagaimana cara mengatasinya. Data yang penulis bahas dalam Tugas Akhir merupakan data untuk periode 01 Agustus 2022 sampai dengan 31 Oktober 2022.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mengetahui secara ringkas permasalahan dalam penulisan Tugas Akhir ini, maka digunakan sistematika penulisan yang bertujuan untuk mempermudah pembaca menelusuri dan memahami Tugas Akhir ini.

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis menguraikan tentang gambaran umum penyusunan Tugas Akhir yang mencakup latar belakang penulisan, perumusan masalah, tujuan dan manfaat, metode penelitian, ruang lingkup yang membatasi pembahasan, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini penulis menguraikan tentang pengertian dan teori-teori yang berkaitan mengenai Kualitas pelayanan, Prinsip Pelayanan, Dimensi Kualitas pelayanan, Faktor Kualitas pelayanan, mengenai pelayanan, dasar pelayanan, larangan pelayanan, tujuan pelayanan, ciri-ciri pelayanan, unsur-unsur pelayanan, manfaat pelayanan prima,

mengenai Administrasi , unsur administrasi, fungsi administrasi, tujuan administrasi, ruang lingkup administrasi, peranan administrasi.

BAB III PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis menguraikan tentang tinjauan umum perusahaan yang meliputi sejarah dan perkembangan perusahaan atau organisasi, struktur dan tata kerja organisasi, dan hasil penelitian serta penjelasan beberapa data yang berkaitan dengan perumusan masalah seperti Kualitas Pelayanan Administrasi, solusi dan kendala Kualitas Pelayanan Administrasi.

BAB IV PENUTUP

Bab ini merupakan bab terakhir yang berisikan kesimpulan dari apa yang telah penulis bahas pada bab sebelumnya dan dilanjutkan dengan saran-saran untuk mencapai suatu akhir yang baik.