

Ernawati¹
M. Adib Zata Ilmam²

Analisis Kualitas Pelayanan Perkara Perceraian Di Pengadilan Agama Selong Kabupaten Lombok Timur

Artikel Penelitian

Abstrak.

Penelitian ini dilaksanakan di Pengadilan Agama Selong dengan tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis bagaimana kualitas pelayanan perkara perceraian dan untuk mengetahui faktor apa saja yang menjadi kendala dalam proses pelayanan perkara perceraian di Pengadilan Agama Selong. Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif yang bersifat deskriptif dan data yang diperoleh dari penelitian ini dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik pengolahan data yang peneliti gunakan adalah teknik analisis data. Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan pendekatan yang dikemukakan oleh Zeithaml bahwa “Kualitas Pelayanan Perkara Perceraian di Pengadilan Agama Selong” masih belum optimal dalam memberikan pelayanan perkara perceraian yang berkualitas kepada para pihak berperkara perceraian. kata kunci: Analisis, Kualitas, Pelayanan, Perkara Perceraian

¹Universitas Nahdlatul Wathan
Mataram

ernawati@gmail.com

²Universitas Nahdlatul Wathan
Mataram

zatailmam@gmail.com

Kata Kunci: Kinerja, Aparatur, Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Perceraian berarti sebutan untuk melepaskan ikatan pernikahan. Perceraian merupakan putusannya ikatan perkawinan antara suami dan istri dengan alasan rumah tangga tidak bisa hidup dengan rukun lagi sebagaimana pasangan suami istri yang hidup dengan rukun.

Perceraian merupakan salah satu hal yang terburuk dari pernikahan. Perubahan akan banyak terjadi dalam kehidupan keluarga yang bercerai. Diantaranya adalah masalah emosi (kemarahan, kesedihan, hingga depresi), masalah keuangan, dan tidak adanya pembagian tugas rumah tangga.

Di dalam Undang-undang Nomor 1 tahun 1974 tentang perkawinan menyebutkan bahwasanya perceraian harus ada alasan yang cukup, bahwa antara

suami istri itu tidak akan dapat hidup rukun sebagai suami istri. Hal ini juga semakin diperkuat dalam peraturan pemerintah Nomor 9 Tahun 1975 tentang pelaksanaan Undang-Undang No. 1 tahun 1974.

Proses perceraian di Indonesia hanya dapat dilakukan di Pengadilan Agama bagi yang beragama Islam dan di Pengadilan Negeri untuk Non-muslim. Pengadilan Agama memiliki peran yang strategis dalam melayani masyarakat dalam bidang perceraian. Untuk kelancaran dalam proses perceraian, Pengadilan Agama harus memberikan peranan yang terbaik bagi masyarakat.

Pengadilan Agama dalam memiliki peranan dan tugas yang cukup berat sekaligus mempunyai peran strategis dalam masyarakat. Saat ini Pengadilan Agama memiliki tugas yang padat, yaitu menyelesaikan perkara-perkara ditingkat 2 pertama antara orang-orang yang beragama Islam dibidang

Ini adalah artikel *Open Access* berdasarkan ketentuan *Creative Common Attribution License*, yang memungkinkan penggunaan, distribusi, dan produksi ulang dalam media apapun, asalkan karya aslinya dikutip dengan benar.

© 2021 Penulis. Jurnal SIKAP (Solusi Ilmiah Kebijakan dan Administrasi Publik) diterbitkan oleh Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Nahdlatul Wathan Mataram

perkawinan, kewarisan, wasiat, dan hibah berdasarkan hukum islam serta waqaf dan shadaqah.

Dari hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 02 juli 2021 peneliti menemukan data tertulis di tahun 2020 perkara yang paling banyak tercatat yaitu perkara perceraian yang dimana cerai talak tercatat sebanyak 208 sedangkan cerai gugat tercatat sebanyak 1006. Hal ini terlihat dari data tertulis yang diberikan langsung oleh pegawai bagian Panitra Muda Hukum di Pengadilan Agama Selong yang bertugas mengumpulkan data, mengelola dan mengkaji data atau menyusun laporan perkara.

Banyak atau sedikitnya jumlah perkara perceraian yang masuk di Pengadilan Agama Selong juga tidak terlepas dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai yang melayani perkara perceraian. Adapun terkait dengan pelayanan, peneliti menemukan beberapa masalah yang kaitannya dengan kualitas pelayanan ke pada para pihak yang berperkara perceraian yang dijelaskan langsung oleh salah satu pegawai Panitera Muda Gugatan di Pengadilan Agama Selong yaitu. Pertama, biaya untuk perkara perceraian yang tidak transparan atau biaya perkara perceraian yang diukur dari kediaman para pihak semakin jauh kediaman para pihak semakin besar biayanya. Kedua, proses penyelesaian perkara perceraian yang memakan waktu berbulan-bulan. Adapun pengalaman peneliti pada waktu peneliti melakukan magang di Pengadilan Agama Selong peneliti menemukan hal ini yaitu, kurangnya rasa empati pegawai yang memberikan pelayanan kepada para pihak-pihak yang berperkara perceraian, dan terkait dengan fasilitas seperti tempat parkir yang tidak terlindungi dari panasnya 3 sinar matahari dan hujan. Hal tersebut tentu sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan ke pada para pihak perkara perceraian yang diberikan oleh pegawai Pengadilan Agama Selong.

Menurut hasil wawancara peneliti dengan pihak yang berperkara perceraian yaitu ibu Yenti Alni Hidayati, S.Pd dengan No perkara 363/G/21 adalah selama proses pelayanan untuk mengajukan gugatan hingga sidang menurutnya baik, baik dari cara melayani peruses pengajuannya atau menangani permasalahannya, dan prosedur adminstrasinya tidak meribetkan. Namun sebelumnya ibu Yenti mengatakan bahwa waktu proses sidang berlangsung pernah terjadiketua haikm tersebut emosi dengan sikapnya hingga ketua haikm pernah mengancamnya untuk keluar dari ruang sidang akan tetapi ibu Yenti memaklumi hal tersebut karena ibu

Yenti merasakan bahwa ketua hakim emosi tersebut dikarenakan ibu Yenti berbisik dengan saksinya di depan para hakim saat peroses sidang sedang berlangsungsehingga membuat para hakim emosional dengan perilakunya. Akan tetapi para pihak yang berperkara perceraian sebagai pelanggan yang dilayani tentunya memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggaraan pelayanan karena pegawai di Pengadilan Agama Selong mempunyai tanggung jawab dan kewewnangan dalam memeberikan pelayanan yang berkualitas.

Tingkat kepuasan para pihak yang berperkara perceraian terhadap kualitas pelaynan yang diberikan oleh pegawai di Pengadilan Agama Selong sangat berpengaruh dalam mengangkat citra positif Pengadilan Agama Selong di mata para pihak perkara perceraian. 4 Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Perkara Perceraian di Pengadilan Agama Selong” dengan beberapa alasan yaitu biaya untuk perkara perceraian yang tidak transparan, proses penyelesaian perakara perceraian yang memakan waktu berbulan-bulan, kurangnya rasa empati pegawai yang memberikan pelayanan ke pada para pihak-pihak yang berperkara perceraian dan terakhir terkait dengan fasilitas yaitu tempat parkir yang tidak terlindungi dari panasnya matahari dan hujan.

Secara garis besar alasan peneliti untuk melakukan penelitian yang berjdul “Analisis Kualitas Pelayanan Perkara Perceraian di Pengadilan Agama Selong” yaitu dikarenakan masih ada beberapa yang terlihat kurang dalam memberikan pelayanan yang berkualitas ke pada para pihak-pihak yang berperkara perceraian. Karena pelayanan yang berkualitas yang diberikan kepada masyarakat khususnya para pihak yang berperkara perceraian menjadi sorotan kinerja pegawai yang ada di Pengadilan Agama Selong dan kualitas pelayanan yang baik akan menentukan citra yang baik pula di hadapan masyarakat pencari keadilan.

RUMUSAN MASALAH

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan perkara perceraian yang ada di Pengadilan Agama Selong Kab. Lombok Timur?
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi kendala

dalam peroses pelayanan perkara perceraian di Pengadilan Agama Selong Kab. Lombok Timur?

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas

Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi secara konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik produk seperti kinerja (performance), keandalan (reability), mudah dalam penggunaan (easy of use), estetika (esthetics), dan sebagainya. Sedangkan dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan (meeting the needs of customers). ("Rizki&Irni, 2017")

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kualitas adalah tingkat baik atau buruknya sesuatu. ("Balai Pustaka, 2009: 823")

Kualitas adalah (1) kesesuaian dengan persyaratan; (2) Kecocokan untuk pemakaian; (3) Perbaikan berkelanjutan; (4) Bebas dari kerusakan atau/cacat; (5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; (6) Melakukan segala sesuatu secara benar; (7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. ("Rizki&Irni, 2017")

Dari pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas merupakan suatu keadaan yang dimana tingkat kepuasan pelanggan yang diinginkan bisa terpenuhi sesuai dengan harapannya. Kualitas juga bisa memberikan suatu kesenangan terhadap pelanggan, dikarenakan kualitas merupakan suatu nilai utama dalam memberikan kepuasan terhadap pelanggan. ("Rizki&Irni, 2017")

Setiap jenis pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi-instansi pemerintah tentu mempunyai kriteria kualitas sendiri. Hal ini tentu terkait erat dengan atribut pada masing-masing jenis pelayanan. Adapun ciri-ciri atau atribut-atribut menurut Tjiptono dalam Hardiyansyah (2011: 40) yang ada dalam kualitas adalah "(1) Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses; (2) Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan-kesalahan; (3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan; (4) kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas yang

pendukung seperti computer; (5) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir ketersediaan informasi dan lain-lain; (6) Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber AC, kebersihan dan lain-lain. ("Rizki&Irni, 2017")

Pelayanan

Menurut Gronroos pelayanan adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal lain-lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. ("Zaenal dan Muhibudin, 2015: 80")

Adapun definisi pelayanan, menurut Warela pelayanan adalah suatu perbuatan, suatu kinerja atau suatu usaha, jadi menunjukkan pentingnya penerimaan jasa pelayanan terlibat secara aktif di dalam produksi atau penyampaian proses pelayanan itu sendiri. ("Zaenal dan Muhibudin, 2015: 106")

Tolak ukur pelayanan dapat dilihat dari beberapa aspek berikut.

- Menurut McDonald dan Lawton (1977), tolak ukur pelayanan menyangkut efisiensi dan efektivitas.
- Menurut Salim dan Woodward (1992), tolak ukur meliputi ekonomi, efisiensi, efektivitas, dan keadilan.
- Menurut Lervine (1990), tolak ukur pelayanan dapat dilihat dari segi responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas.
- Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990), tolak ukur pelayanan ada sepuluh, yakni ketampakan fisik, reliabilitas, responsivitas, kompetensi, kesopanan, kredibilitas, keamanan, akses, komunikasi, dan pengertian. ("Zaenal dan Muhibudin, 2015: 115-116")

Menurut Lethinen (dalam Sampara, 199:8), pelayanan mempunyai makna yaitu sebagai suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung dengan orang-orang atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan konsumen atau pelanggan. Pengertian pelayanan di sini lebih kepada upaya aktif kelompok pemberi pelayanan di dalam rangka memberikan pelayanan maksimal

terhadap konsumen. Sedangkan menurut Wirjatmi (1996:1) pelayanan adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan organisasi atau perorangan kepada 12 konsumen atau dalam bisnis sering disebut customer (yang dilayani) yang bersifat tidak berwujud. ("Rahman Mulyawan, 2016: 60")

Berdasarkan pandangan dan pendapat para ahli sebagaimana tertera di atas, dapat dipahami beberapa aspek penting sebagai berikut:

- 1) Pelayanan merupakan tindakan atau perbuatan yang ditawarkan. Mengandung implikasi bahwa kegiatan pelayanan sebagai aktivitas atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual dan penjualnya tergantung pada kualitas atau ketersediaan layanan yang menyertainya, seperti kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan.
- 2) Bahwa dalam pelayanan tidak menghasilkan kepemilikan terhadap seseorang dan hal yang dihasilkan bersifat abstrak atau tidak berwujud.
- 3) Proses pelayanan merupakan interaksi yang terjadi, baik antara orang dengan orang ataupun orang dengan mesin yang dapat menyebabkan kepuasan yang mendapat layanan. ("Rahman Mulyawan, 2016: 60")

Berdasarkan berbagai pendapat yang telah dikemukakan mengenai konsep pelayanan, dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan konsep pelayanan adalah pencapaian hasil tertentu dari aktivitas yang dilakukan dengan cara yang efektif guna menjalin hubungan dengan publik. Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak yang melekat 13 pada setiap orang, baik secara pribadi maupun berkelompok atau organisasi yang dilakukan secara universal. ("Rahman Mulyawan, 2016: 60")

Kualitas Pelayanan

Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima karena kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan. ("Zaenal dan Muhibudin, 2015: 79")

Istilah publik, dari bahasa Inggris yang antara lain memiliki definisi sebagai "Masyarakat", yakni public service (pelayanan masyarakat), public relation

(hubungan masyarakat). (Zaenal dan Muhibudin, 2015: 106)

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik (instansi pemerintah) sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan publik maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penerima pelayanan publik bisa perorangan, masyarakat, instansi pemerintah, dan organisasi berbadan hukum. ("Agus dkk., 2007: 1")

Supriyono mengemukakan bahwa aparatur pemerintah dituntut untuk meningkatkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Dimulai dari daya tanggap terhadap tuntutan publik, menerjemahkan dalam bentuk perencanaan, pelaksanaan hingga evaluasi yang memerlukan penerapan prinsip "3 E's" (economy, effectiveness, efficiency) dan "3 R's" (responsiveness, representativeness, responsibility). (Zaenal dan Muhibudin, 2015: 108)

Berdasarkan konsep kualitas dan pelayanan publik tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang berkualitas adalah setiap usaha membantu atau menyiapkan segala bentuk urusan yang dilakukan aparatur pemerintah dengan tujuan memenuhi kebutuhan dan harapan publik (masyarakat). (Zaenal dan Muhibudin, 2015: 108)

METODE PENELITIAN

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Menurut Sugiyono (2007:6) metode penelitian dapat diartikan secara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dikembangkan, dan dibuktikan suatu pengetahuan tertentu sehingga dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah. ("Khairuni Fatma Siahaan, 2019")

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian tentang riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui bagaimana kualitas pelayanan perkara perceraian dan kendala dalam memberikan pelayanan khususnya pelayanan perkara perceraian di kantor Pengadilan Agama Selong. ("Khairuni Fatma Siahaan, 2019")

PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Perkara Perceraian Yang Ada Di Pengadilan Agama Selong Kab Lombok Timur

Menurut Bapak H. Fahrurrozi, S.H.I., M.H salah satu pegawai pengadilan Agama Selong atau selaku sebagai hakim pamong peneliti saat melakukan penelitian, “bahwa terkait dengan kualitas pelayanan di Pengadilan Agama Selong itu khususnya pelayanan kepada para pihak perceraian yang berhak menilai bagaimana kualitasnya yaitu para pihak yang berperkara di Pengadilan Agama Selong ini. Namun Bapak H. Fahrurrozi, S.H.I., M.H juga mengatakan bahwa semua petugas atau pegawai yang ada di Pengadilan Agama Selong sangat berusaha dalam memberikan pelayanan yang berkualitas supaya para pihak merasakan puas dengan hasil kinerjanya para petugas atau pegawai di Pengadilan Agama Selong, namun apabila masih ada yang kurang memuaskan para pihak atas pelayanannya semua petugas atau pegawai di Pengadilan Agama Selong sangat terbuka untuk menerima kritikan dan saran dari para pihak agar lebih memaksimalkan pelayanannya (01 September 2021)”.

Fasilitas Yang Tersedia Di Pengadilan Agama Selong Ini Demi Kenyamanan Para Pihak Yang Berkunjung

Bapak H. Fahrurrozi, S.H.I., M.H juga mengatakan kualitas pelayanan perkara perceraian di Pengadilan Agama Selong dapat dilihat dari sarana yang telah disediakan di Pengadilan Agama Selong untuk kenyamanan para pihak seperti fasilitas tempat bermain anak, tempat ibu-ibu menyusui anak, wifi gratis agar para pihak tidak bosan menunggu, toilet, musholla dan tempat parkir hal tersebut bertujuan untuk memberikan kenyamanan para pihak yang ada di Pengadilan Agama Selong khususnya pihak yang berperkara perceraian, hal yang diungkapkan oleh Bapak H. Fahrurrozi, S.H.I juga diungkapkan sedemikian sama oleh Ibu Gita Utami, S.H (01 September 2021). Dan menurut beberapa petugas ataupun pegawai yang peneliti wawancara terkait masalah fasilitas yakni Ibu Hj. Kamliyah, S.H, dan Bapak Kasim, S.H bahwa “fasilitas yang ada atau yang telah disediakan sudah cukup bagus dalam memberikan kenyamanan para pihak yang berkunjung (02 September 2021)”.

Kemampuan Dan Pengetahuan Para Petugas Atau Pegawai Di Pengadilan Agama Selong Ini Dalam Memberikan Pelayanan

Menurut Bapak H. Fahrurrozi, S.H.I., M.H “bahwa

para petugas atau pegawai di Pengadilan Agama Selong ini tentunya sudah mempunyai kemampuan dan pengetahuan yang cukup optimal dalam memberikan pelayanan, baik kemampuan dalam menyelesaikan setiap masalah perkara-perkara yang ada atau pun dalam membagi harta benda setiap pasangan suami istri yang akan ingin bercerai dan 53 menurut Ibu Gita Utami, S.H bahwa “kemampuan dan pengetahuan para petugas atau pegawai di Pengadilan Agama Selong dalam memberikan pelayanan kepada para pihak berperkara perceraian sudah cukup baik (01 September 2021). Hal tersebut juga diungkapkan sama oleh beberapa petugas atau pegawainya yakni Ibu Hj. Kamliyah, S.H dan Bapak Kasim, S.H (02 September 2021)”

Biaya Yang Dikeluarkan Oleh Para Pihak Ketika Melakukan Gugatan Perceraian

Menurut Ibu Gita Utami, S.H bahwa “biaya perkara perceraian itu tergantung radius atau tempat tinggal para pihak semakin jauh radius para pihak semakin tinggi biayanya begitupun sebaliknya semakin dekat radius para pihak semakin redah biayanya. Sedangkan menurut Bapak H. Fahrurrozi, S.H.I., M.H bahwa “jika ada biaya perkara yang telah dikeluarkan namun ada yang terisisa biayanya, maka biaya tersebut akan dikembalikan oleh para petugas atau pegawainya jika dalam waktu jangka 6 bulan para pihak tidak datang untuk mengambilnya maka sisa biaya tersebut akan diserahkan ke Negara langsung (01 September 2021)”.

Faktor-faktor apa saja yang menjadi kendala dalam peroses pelayanan perkara perceraian di Pengadilan Agama Selong Kab. Lombok Timur

Adapun terkait dengan kendala dalam peroses pelayanan perkara perceraian di Pengadilan Agama Selong menurut beberapa informan yakni petugas atau pegawai di Pengadilan Agama Selong:

1). Saat Ibu/Bapak melayani para pihak khususnya yang berperkara perceraian apakah ada kendala atau tidak?

Menurut Bapak H. Fahrurrozi, S.H.I., M.H “bahwa belum pernah terjadi atau menemukan kendala dalam peroses memberikan pelayanan kepada para pihak perkara perceraian karena para petugas atau pegawai di Pengadilan Agama Selong sudah mempunyai skil di bidang masing-masing (01 September)”. Dan menurut salah satu petugas atau pegawai Panitera di Pengadilan Agama Selong yakni Ibu Hj. Kamliyah, S.H “bahwa kendala yang dirasakan adalah ketika para Jurusita memberikan

berkasnya para pihak sering terjadi keterlambatan, dan selain itu tidak ada kendala yang terjadi (02 September 2021)". Sedangkan menurut Bapak Kasim, S.H "dapat dilihat dari data-data yang tertulis bahwa perkara perceraianlah yang dominan paling banyak tercatat dan masuk setiap tahun di Pengadilan Agama Selong, namun untuk kendala dalam memberikan pelayanan belum pernah ditemukan selama Bapak Kasim, S.H menjadi salah satu petugas atau pegawai Panitera Muda Hukum di Pengadilan Agama Selong (02 September)". Adapun menurut salah satu petugas atau pegawai Panitra Muda

Gugatan yakni Ibu Gita Utami, S.H menurutnya kendala yang dirasakan yakni "ketika memberikan pelayanan perkara perceraian kepada para pihak yang ingin melakukan gugatan baik dari istri atau suami adalah ketika pihak tergugat datang ingin melakukan perceraian dengan kondisi istri atau suami sudah menikah lebih dari satu kali namun ketika para petugas atau pegawai menanyakan apakah istri atau suami ibu bapak sebelumnya memiliki akta cerai atau buku nikah dengan pasangan pertamanya? Namun yang sering terjadi yakni tidak memiliki buku nikah ataupun akta cerai, hal tersebut menurut Ibu Gita Utami, S,H proses perceraian akan susah dan lama untuk prosesnya karena harus memiliki buku nikah atau akta cerai dengan pasangan sebelumnya ataupun harus melakukan itshat nikah dengan mantan istri atau suami sebelumnya supaya proses gugatannya dengan suami istri yang ke dua bisa diproses (01 September 2021)".

2). Apakah ada kendala Ibu temukan ketika dilayani oleh para petugas atau pegawai di Pengadilan Agama Selong?

Menurut informan peneliti dari beberapa pihak yang berperkara perceraian yakni Ibu Anggriyanti "bahwa belum pernah menemukan kendala dalam proses pelayanan dari mulai pendaftaran hingga proses sidang, hal tersebut juga diungkapkan demikian sama dengan pihak yang lain yakni Ibu Baiq Titi Arimurti, Ibu MuliyanI dan Ibu Sharaeni, S.Pd (31 Agustus 2021)". Sedangkan menurut Ibu Baiq Rohiyatun Hasanah "bahwa kendala yang ditemukan yakni ketika 62 melakukan sidang dan didalam proses sidang harus ada salah satu kesaksian untuk permasalahan rumah tangganya namun yang dijadikan saksinya adalah anak kandung sendiri karena menurut Ibu Baiq Rohiyatun Hasanah anaknya lah yang paling tahu bagaimana kondisi rumah tangganya dengan suaminya hal tersebut membuat persidangan ditunda dan harus menunggu

sidang selanjutnya selama 1 minggu dan pada akhirnya sidang yang ke 6 kalinya perkaranya belum diputuskan oleh para hakim karena selalu saja ada kendala yang terjadi (31 Agustus 2021)".

Berdasarkan keterangan diatas dapat disimpulkan bahwa meskipun para petugas atau pegawai di Pengadilan Agama Selong sudah memiliki skil yang baik dalam melayani para pihak perkara perceraian akan tetapi masih ada kendala yang terjadi baik kendala proses pemberian berkas sering terlambat, atau proses dari pihak tergugat yakni pasangan suami/istri yang sudah menikah lebih dari 1 kali yang ingin melakukan gugatan dengan suami/istri ke duanya namun dengan pasangan sebelumnya tidak memiliki buku nikah atau akta cerai sehingga membuat para petugas atau pegawai kualahan dalam proses pelayanan perceraian karena untuk melakukan gugatan dengan suami/istri keduanya harus memiliki buku nikah atau akta cerai dengan pasangan sebelumnya. Sedangkan menurut beberapa pihak tidak ada kendala yang dialaminya namun ada dari salah satu pihak juga merasakan terjadinya kendala dalam proses pelayanan yang diberikan petugas atau pegawai di Pengadilan Agama Selong.

PENUTUP

Kesimpulan

Hasil dan pembahasan tersebut dapat disimpulkan beberapa point penting dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para pihak berperkara perceraian atau faktor kendala dalam proses dalam memberikan pelayanan perkara perceraian di Pengadilan Agama Selong. Meskipun para pihak sudah merasakan pelayanan di Pengadilan Agama Selong sudah maksimal dan tidak ada faktor kendala yang dirasakan namun masih ada yang kurang dalam memberikan pelayanan berperkara perceraian yakni :

Pertama, fasilitas masih terlihat kurang yakni tempat parkir yang tidak terlindungi dari panasnya sinar matahari dan hujan, kedua rasa empati para petugas atau pegawai di Pengadilan Agama Selong masih belum maksimal, ketiga sikap atau perilaku ramah para pegawai masih belum maksimal juga hal ini terlihat dari beberapa pegawai atau petugas di Pengadilan Agama Selong masih terlihat kurang perhatian, keempat rasa tanggung jawab para petugas atau pegawai dalam memberikan pelayanan kepada para pihak yang berperkara perceraian di Pengadilan Agama Selong masih belum maksimal. Adapun faktor kendala dalam pelayanan perkara perceraian di

Pengadilan Agama Selong meskipun menurut salah satu pegawai atau petugasnya sudah memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan akan tetapi masih ada kendala yang dirasakan baik kendala yang dirasakan dari petugas atau pegawainya seperti kendala yang dirasakan petugas atau pegawainya yakni persyaratan administrasi para pihak yang melakukan gugatan belum sesuai dengan persyaratan administrasi untuk melakukan gugatan dan kendala sering terjadinya keterlambatan petugas Jurusita dalam memberikan berkasnya para pihak kepada petugas Panitera dan adapun kendala yang dirasakan oleh pihak perkara perceraian seperti kendala terjadinya penundaan sidang. Hal tersebut membuat kualitas pelayanan perkara perceraian di Pengadilan Agama Selong belum optimal.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang ditemukan langsung oleh peneliti di Pengadilan Agama Selong yakni: Pertama, Pengadilan Agama Selong harus meningkatkan sarana dan prasarana khususnya tempat parkir yang teduh untuk para pengunjung atau para pihak yang datang. Kedua, rasa empati petugas atau pegawai kepada para pihak harus lebih ditingkatkan karena perasaan para pihak yang datang ke Pengadilan Agama Selong lebih sensitif dikarenakan dalam keadaan bermasalah. Ketiga, rasa tanggung jawab petugas atau pegawai dalam memberikan pelayanan harus lebih maksimal lagi. Keempat, sikap dan ramah para petugas dan pegawai kepada para pihak lebih ditingkatkan lagi agar para pihak yang datang merasakan nyaman atas perilaku para petugas atau pegawai di Pengadilan Agama Selong.

REFERENSI

- Abror, K, 2020. Hukum Perkawinan dan perceraian, Yogyakarta, penerbit LADANG KATA. Nunukan, tahun 2015
- Agus, dkk, 2007. Implementasi Mekanisme Komplain Terhadap Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi Masyarakat, Jakarta Selatan, penerbit PATTIRO dan ACCESS
- Balai Pustaka, 2008. Kamus Bahasa Indonesia, Jakarta
- Khairuni, F.S. 2019. Implementasi Sistem dan Prosedur Pelayanan Administrasi Perceraian di Pengadilan Agama Medan kelas- 1A. SKRIPSI, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Medan.

- Khisni, 2011. Hukum Peradilan Agama, Semarang, penerbit UNISSULA PRESS Semarang.
- Muhammad Isa', 2014. Perceraian di Luar Pengadilan Agama Menurut Perspektif Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 dan Kompilasi Hukum Islam. Vol 2
- Mukarom, Z. & Laksana, M.W. 2015,. Manajemen Pelayanan Publik, Bandung, penerbit CV.PUSTAKA.SETIA
- Mulyawan, R, 2016. Birokrasi & Pelayanan Publik, Bandung, penerbit Unpad Press.
- Pagar, 2015. Peradilan Agama di Indonesia, Medan, penerbit PERDANA PUBLISHING
- Rizki, H.S. & Irni, Y. 2017. Kualitas Pelayanan Perkara Perceraian di Kantor Pengadilan Agama Kota Sukabumi. Vol (VII).
- Samsu, 2017. Metode Penelitian (Teori dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, serta Research&Development), Jambi, penerbit Pusat Studi Agama dan Kemasyarakatan (PUSAKA)
- Sudirman, 2018. Pisah Demi Sakinah, Malang, penerbit Buku Pustaka Radja
- Sugiyono, 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, Bandung, penerbit ALFABETA, CV.