

SKRIPSI
PELAYANAN PENANGANAN PERKARA PERCERAIAN DI
KANTOR PENGADILAN AGAMA KOTA BANJARMASIN

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)

Pada Program Studi Administrasi Publik



Aginta Marsha Vania

NIM. 2110411220039

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN

2024

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Aginta Marsha Vania
NIM : 2110411220039
Tempat/Tanggal Lahir : Banjarmasin, 19 Agustus 2003
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan bahwa dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul "*Pelayanan Penanganan Perkara Perceraian di Kantor Pengadilan Agama Kota Banjarmasin*" merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan dan pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini adalah hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Hal-hal yang berkaitan dengan teknis penulisan, telah sesuai dengan pedoman penulisan karya tulis ilmiah Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Banjarmasin, 17 Januari 2025
Yang Membuat Pernyataan



Aginta Marsha Vania
NIM. 2110411220039

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya sehingga penyusunan Skripsi yang berjudul “**Pelayanan Penanganan Perkara Perceraian di Kantor Pengadilan Agama Kota Banjarmasin**” dapat terselesaikan. Adapun skripsi ini dibuat sebagai pemenuhan syarat yang merupakan tugas akhir perkuliahan atau sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.A.P) tingkat Strata-1 (S1) bagi mahasiswa Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Skripsi ini telah disusun dengan usaha seoptimal dan semaksimal mungkin serta bantuan dari berbagai sumber referensi. Untuk itu penulis menyampaikan banyak-banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi langsung maupun tidak langsung dalam pembuatan karya tulis ini. Terima kasih penulis ucapkan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, SE., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Ibu Avela Dewi, S. Sos., M.Si selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

4. Bapak Dr. Syakrani, MS selaku Dosen Penasehat Akademik selama penulis berkuliah di Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat dan terus memberi dukungan kepada penulis.
5. Bapak Sidderatul Akbar, S.Sos, M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta saran kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
6. Ibu Trisyilvana Azwari, S.Sos, M.A.P selaku Penguji I penulis yang banyak memberi kritik dan saran.
7. Ibu Dewi Purboningsih S.A.P., M.AP selaku Penguji II penulis yang banyak memberi kritik dan saran.
8. Dosen beserta Pegawai dan Staff Program Studi Administrasi Publik yang telah memberikan dukungan moral agar peneliti dapat menyelesaikan tulisan ini.
9. Ibu Dr. Hj. Norhayati, M.H selaku Ketua Pengadilan Agama Banjarmasin Kelas IA yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melaksanakan penelitian di Kantor Pengadilan Agama Kota Banjarmasin.
10. Bapak Irwan Hendarmin dan Ibu Rahmi Sofia, S.H selaku orang tua tercinta penulis yang menjadi alasan utama penulis dapat bertahan dalam setiap proses yang penulis jalani selama masa perkuliahan. Terimakasih karena telah senantiasa memberikan doa dan dukungan yang tulus kepada penulis untuk kelanjutan studi penulis hingga saat ini.

11. Ahmad Reza S. Pn selaku saudara dan sahabat terbaik penulis sejak kecil yang selalu memberi dukungan, dorongan, doa serta motivasi agar penulis dapat cepat menyelesaikan skripsi ini.
12. Adam Zikrian Allu selaku pasangan yang senantiasa mendengarkan keluh kesah penulis, memberi dukungan, motivasi, dan menemani penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
13. Ajwa Syabina, Najwa Adhani, Elma Diva dan Marissa Fayyaza selaku sahabat yang menjadi tempat untuk berbagi pikiran dan pendapat. Terima kasih atas dukungan yang tidak pernah hilang di tengah kesibukan masing-masing.
14. Nishrina Anjalianti, Nur Mutiara dan Ajwa Syabina selaku sahabat yang menjadi tempat untuk mencurahkan berbagai perasaan selama perjalanan ini. Dukungan kalian telah membantu penulis melewati masa-masa sulit dengan lebih ringan.
15. Rihadatul Aisy dan Rizqa Amaliqa selaku sahabat yang selalu memberikan motivasi yang baik melalui kata-kata, perhatian, maupun dukungan yang konsisten dalam menyelesaikan skripsi ini.
16. Zaina Aisyah, Annisa Diandra, Maulida Putri, Maulida Rahmi, dan Khairatun Hisan Nabila selaku teman seperjuangan sejak hari pertama di bangku kuliah hingga saat ini. Terima kasih telah menjadi bagian penting dari perjalanan penulis selama ini.

17. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu memberikan pemikiran demi kelancaran dan keberhasilan penyusunan skripsi ini.
18. Terakhir, terimakasih untuk Aginta Marsha Vania, diri saya sendiri, karena telah mampu berusaha dan berjuang sejauh ini.

Akhirnya penulis mengucapkan terimakasih serta memberikan doa terbaik kepada para pihak yang telah memberikan andilnya dalam penyusunan penelitian ini. Akhir kata semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi seluruh pembacanya.

Banjarmasin, November 2024

Aginta Marsha Vania

ABSTRAK

Aginta Marsha Vania, 2110411220039, 2024. Pelayanan Penanganan Perkara Perceraian di Kantor Pengadilan Agama Kota Banjarmasin. Di bawah bimbingan Sidderatul Akbar.

Upaya pemerintah meningkatkan kualitas pelayanan publik belum menunjukkan perubahan yang signifikan, terlihat dari keluhan masyarakat terkait birokrasi rumit, ketidakpastian waktu, biaya tinggi, dan sikap petugas yang kurang responsif. Pengadilan Agama, khususnya dalam penanganan perkara perceraian, memiliki peran penting dan diharapkan memberikan layanan terbaik demi membangun citra positif. Penelitian di Pengadilan Agama Banjarmasin menemukan kendala dalam pelayanan perceraian, termasuk biaya proses sesuai jarak panggilan. Pengadilan diharapkan mengatasi hambatan ini dengan mengedepankan profesionalisme dan keadilan. Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan dan menganalisis pelayanan penanganan perkara perceraian di Kantor Pengadilan Agama Kota Banjarmasin.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknis pengolahan data yakni reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian dan pembahasan pelayanan penanganan perkara perceraian di Kantor Pengadilan Agama Kota Banjarmasin mencakup tiga tahap utama: pendaftaran, proses persidangan, dan penetapan putusan akhir. Secara umum, layanan ini dinilai baik dengan prosedur yang jelas dan memudahkan masyarakat. Namun, kendala fasilitas fisik seperti ruang sidang, ruang tunggu, dan peralatan teknis masih perlu diperbaiki agar kenyamanan masyarakat dapat lebih terjamin. Di tahap akhir, masyarakat menerima dokumen resmi seperti akta cerai yang sah. Meskipun pelayanan sudah efektif, peningkatan fasilitas fisik diperlukan untuk kualitas yang lebih baik.

Kantor Pengadilan Agama Kota Banjarmasin diharapkan meningkatkan pelayanan dengan memperbaiki fasilitas fisik seperti ruang sidang, ruang tunggu, dan peralatan teknis untuk meningkatkan kenyamanan dan efisiensi. Pemanfaatan teknologi informasi, seperti sistem antrian elektronik dan layanan kasus online, akan membantu mempercepat pelayanan. Evaluasi rutin terkait standar pelayanan juga penting untuk menyesuaikan kualitas layanan dengan kebutuhan masyarakat. Meskipun kompetensi petugas baik, pelatihan berkala tetap diperlukan, terutama dalam komunikasi dan teknologi informasi. Sistem pengaduan yang transparan perlu dipertahankan agar masyarakat merasa dilayani dengan baik.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Perceraian, Pengadilan Agama Kota Banjarmasin

ABSTRACT

Aginta Marsha Vania, 2110411220039, 2024. Divorce Case Handling Services at the Banjarmasin City Religious Court Office. Under the guidance of Sidderatul Akbar.

The government's efforts to improve the quality of public services have not shown significant changes, as can be seen from public complaints regarding complicated bureaucracy, time uncertainty, high costs, and the unresponsive attitude of officers. Religious Courts, especially in handling divorce cases, have an important role and are expected to provide the best service in order to build a positive image. Research at the Banjarmasin Religious Court found obstacles in providing divorce services, including processing costs according to the distance of the call. Courts are expected to overcome these obstacles by prioritizing professionalism and justice. The aim of this research is to describe and analyze the services for handling divorce cases at the Banjarmasin City Religious Court Office.

The research method used is a descriptive qualitative method with data collection techniques through interviews, observation and documentation. Data processing techniques include data reduction, data presentation, and drawing conclusions.

Results of research and discussion. Divorce case handling services at the Banjarmasin City Religious Court Office include three main stages: registration, trial process, and final decision. In general, this service is considered good with clear procedures that make things easier for the public. However, physical facilities such as courtrooms, waiting rooms and technical equipment still need to be improved so that public comfort can be guaranteed. In the final stage, people receive official documents such as a valid divorce certificate. Although services are effective, improvements to physical facilities are needed for better quality.

The Banjarmasin City Religious Court Office is expected to improve services by updating physical facilities such as courtrooms, waiting rooms and technical equipment to increase comfort and efficiency. Utilization of information technology, such as electronic queuing systems and online case services, will help speed up service. Routine evaluation of service standards is also important to adapt service quality to community needs. Even though officer competency is good, regular training is still needed, especially in communications and information technology. A transparent complaint system needs to be maintained so that the public feels well served.

Keywords: *Public Services, Divorce, Banjarmasin City Religious Court*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Konsep Pelayanan	12
2.3 Konsep Pelayanan Publik	14
2.3.1 Jenis-jenis Pelayanan Publik	15
2.3.2 Prinsip Pelayanan Publik	16
2.3.3 Standar Pelayanan Publik	17
2.4 Konsep Kualitas Pelayanan Publik.....	18
2.4.1 Manfaat Kualitas Pelayanan Publik.....	20
2.4.2 Dimensi/Indikator Pengukuran Kualitas Pelayanan	20
2.4.3 Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan	22
2.5 Pengadilan Agama	24
2.5.1 Tugas Pokok Pengadilan Agama	25
2.5.2 Fungsi Pengadilan Agama	25
2.6 Penanganan Perkara Perceraian di Pengadilan Agama	27
2.7 Kerangka Pemikiran	30
BAB III METODE PENELITIAN	33

3.1 Jenis Penelitian	33
3.2 Tipe Penelitian.....	34
3.3 Lokasi Penelitian	34
3.4 Sumber Data	35
3.5 Teknik Pengumpulan Data	36
3.6 Teknik Pengolahan Data.....	37
BAB IV HASIL PENELITIAN	40
4.1 Gambaran Umum Penelitian	40
4.1.1 Wilayah Hukum Pengadilan Agama Kota Banjarmasin Secara Geografis	41
4.1.2 Profil Pengadilan Agama Kota Banjarmasin.....	42
4.1.3 Sejarah Singkat Pengadilan Agama Kota Banjarmasin.....	42
4.1.4 Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran Strategis Pengadilan Agama Kota Banjarmasin.....	44
4.1.5 Struktur Organisasi Pengadilan Agama Kota Banjarmasin.....	45
4.1.6 Tugas Pokok Dan Fungsi Pengadilan Agama Kota Banjarmasin	46
4.2 Uraian Temuan Penelitian	52
4.2.1 Pelayanan Penanganan Perkara Perceraian di Kantor Pengadilan Agama Kota Banjarmasin	54
4.2.2 Faktor Penghambat Pelayanan Penanganan Perkara Perceraian di Kantor Pengadilan Agama Kota Banjarmasin.....	69
BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	73
5.1 Analisis Temuan Penelitian	73
5.1.1 Pelayanan Penanganan Perkara Perceraian di Kantor Pengadilan Agama Kota Banjarmasin	73
5.1.2 Faktor Penghambat Pelayanan Penanganan Perkara Perceraian di Kantor Pengadilan Agama Kota Banjarmasin.....	84
BAB VI PENUTUP	90
6.1 Kesimpulan.....	90
6.2 Saran	91
DAFTAR PUSTAKA.....	93
LAMPIRAN.....	97

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Rekapitulasi jenis pelayanan penanganan perkara yang diterima di Pengadilan Agama Banjarmasin.....	4
Tabel 2.1	Matriks Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3.1	Informan Penelitian	37
Tabel 4.1	Biaya Radius Panggilan Sidang	55
Tabel 5.1	Matriks Pembahasan Hasil Penelitian Pelayanan Penanganan Perkara Perceraian di Kantor Pengadilan Agama.....	86
Tabel 5.2	Matriks Pembahasan Teori Penelitian Pelayanan Penanganan Perkara Perceraian di Kantor Pengadilan Agama Kota Banjarmasin.....	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	32
Gambar 4.1	Kantor Pengadilan Agama Kota Banjarmasin Kelas IA	40
Gambar 4.2	Peta Wilayah Hukum Pengadilan Agama Kota Banjarmasin.....	41
Gambar 4.3	Struktur Organisasi Pengadilan Agama Kota Banjarmasin.....	45
Gambar 4.4	Pelayanan Pendaftaran Perkara Perceraian	58
Gambar 4.5	Fasilitas Ruang Sidang Yang Belum Memadai	62
Gambar 4.6	Fasilitas Ruang Tunggu Yang Belum Memadai	63
Gambar 4.7	Kapasitas Ruang Sidang Yang Belum Memadai.....	64
Gambar 4.8	Pelayanan Penyerahan Produk Pengadilan	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Pedoman Wawancara	97
Lampiran 2	Dokumentasi Penelitian.....	101
Lampiran 3	Surat Izin Penelitian dari FISIP ULM	106