

**KUALITAS PELAYANAN PERKARA PERCERAIAN DI KANTOR PENGADILAN AGAMA
KOTA SUKABUMI**

Oleh
Rizki Hegia Sampurna⁴ dan Irni Yuliani⁵

Abstract

This article discusses the quality of public services delivered by District Court for Religious Affairs of the Sukabumi in divorce cases. The study uses qualitative approach in analyzing data. The data are coded into five dimensions of public services according to a theory by Zeithaml, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The study reveals that the quality of public services delivered by the court in the divorce cases varies from one dimension to the other.

Key words: Quality, Public Services, Divorce, District Court for Religious Affairs of the Sukabumi

⁴ Dosen Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Sukabumi

⁵ Pegawai Kantor Pengadilan Agama Kota Sukabumi

Banyak atau sedikitnya jumlah perkara yang masuk di Pengadilan Agama Sukabumi juga tidak terlepas dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas administrasi perkara yang ditugaskan untuk melayani masyarakat pencari keadilan. Dari hasil observasi, peneliti menemukan beberapa masalah yang ada di Kantor Pengadilan Agama Sukabumi berkenaan dengan kualitas pelayanan pengajuan perkara khususnya perkara perceraian. Pertama, masalah kualitas sumber daya manusia (SDM) atau pegawai di Kantor Pengadilan Agama Sukabumi. Yaitu berkaitan dengan sikap (*attitudes*) dan ketanggapan (*responsiveness*) pegawai yang belum optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berperkara.

Kedua, masalah sarana dan prasarana. Yaitu berkaitan dengan fasilitas yang belum memadai seperti ruangan yang sempit, sistem antrian yang belum efektif, lahan parkir terbatas, dan lainnya. Hal ini tentu sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan perkara perceraian yang diberikan oleh pihak Kantor Pengadilan Agama Sukabumi kepada masyarakat berperkara.

Berdasarkan kondisi di atas, maka kepuasan masyarakat dapat menjadi salah satu tolak ukur terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pengadilan Agama Sukabumi. Sehingga setiap unit penyelenggara pelayanan yang ada di dalamnya dapat meningkatkan kualitas pelayanan untuk memberikan kepuasan pada masyarakat pengguna.

Oleh karena itu, maka perlu dilakukan penelitian terkait kualitas pelayanan di Kantor Pengadilan Agama Sukabumi untuk mengetahui harapan yang diinginkan oleh masyarakat. Rumusan masalah pada penelitian ini adalah untuk menjawab satu pertanyaan pokok. Yaitu bagaimana kualitas pelayanan perkara perceraian di Kantor Pengadilan Agama Kota Sukabumi.

II. Tinjauan Pustaka

2.1. 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*).

Sedangkan menurut Tjiptono dalam Hardiyansyah (2011: 40) pengertian kualitas adalah :

“(1) Kesesuaian dengan persyaratan; (2) Kecocokan untuk pemakaian; (3) Perbaikan berkelanjutan; (4) Bebas dari kerusakan/cacat; (5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; (6) Melakukan segala sesuatu secara benar; (7) Sesuatu yang bisa memabahagiakan pelanggan.”

Dari pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas merupakan kondisi dimana tingkat keunggulan yang diharapkan dapat memenuhi keinginan pelanggan. Kesesuaian, kecocokan, perbaikan berkelanjutan merupakan penilaian terhadap kualitas itu sendiri. Kualitas juga dapat memberi kebahagiaan kepada pelanggan, karena kualitas merupakan sesuatu yang dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan.

Pada prinsipnya pengertian-pengertian diatas dapat diterima bila dikaitkan dengan kebutuhan atau kepentingan masyarakat yang menginginkan kualitas pelayanan dalam takaran tertentu. Namun demikian setiap jenis pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi-instansi pemerintah tentu mempunyai kriteria kualitas tersendiri. 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 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.”

2.2. Pelayanan

Menurut Poerwadarminta dalam Hardiyansyah (2011: 11) pelayanan dapat diartikan sebagai “perihal atau cara melayani sehubungan dengan jual beli barang atau jasa”. Menurut Lovelock dalam Hardiyansyah (2011:10), mengemukakan bahwa *Service* (pelayanan) adalah “produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami”. Pendapat lain yang dikemukakan oleh Kotler dan Armstrong dalam Hutasoit (2011:16) bahwa pelayanan adalah “kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak kasat mata dan tidak kepemilikan”.

Dari beberapa pengertian diatas pada hakikatnya Pelayanan merupakan serangkaian kegiatan yang tidak berwujud berupa aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain. Proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi layanan.

2.3. Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan yang baik seharusnya memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat, sehingga masyarakat senantiasa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Salah satu fungsi pemerintahan yang kini disorot masyarakat adalah pelayanan publik yang di selenggarakan oleh instansi-instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan instansi pemerintahan kini semakin menjadi tuntutan masyarakat.

Pemerintah dalam melayani masyarakat berdasarkan karakteristik pelayanan yang berlaku. Karakteristik pelayanan diperlukan sebagai bahan acuan pemerintah dalam melayani masyarakat. Di dalam organisasi yang bergerak di bidang jasa pelayanan maka kepuasan pelanggan merupakan salah satu tujuan yang harus dicapai. Menurut Ibrahim dalam Hardiyansyah (2011: 40) Kualitas pelayanan publik merupakan “suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa,

manusia, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut”.

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu instansi pemerintah. Jika pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Kualitas pelayanan publik merupakan sebuah penilaian masyarakat terhadap baik buruknya pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan, dalam hal ini pemerintah. Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen (*consumer behavior*), yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, dan menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka. Suatu pelayanan dinilai memuaskan atau berkualitas bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Dalam kaitannya dengan objek masalah yang menjadi fokus dalam penelitian ini yaitu sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah (petugas administrasi perkara) di Kantor Pengadilan Agama Sukabumi kepada masyarakat, khususnya kepada masyarakat yang mengajukan gugatan perceraian. Tujuan yang dicapai dari proses pelayanan ini adalah untuk membentuk karakter pegawai dan aparatur yang menjadi lebih berkualitas, karena aparatur pemerintah pada saat ini merupakan tuntunan bagi masyarakat.

2.4. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Membangun sebuah pelayanan yang berkualitas memang bukanlah hal mudah, karena akan ditemui beberapa tantangan dan kendala yang harus disikapi positif demi pengembangan pelayanan selanjutnya. Petugas pelayanan merupakan ujung tombak terdepan yang

berhadapan langsung dengan publik. Itu sebabnya, sebagai petugas terdepan harus memiliki profesionalisme, bagaimana cara memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Penilaian kualitas pelayanan publik perlu dilakukan. Karena hal ini akan berdampak terhadap kepuasan masyarakat. Dengan demikian, untuk mengetahui sejauhmana mutu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh para ahli.

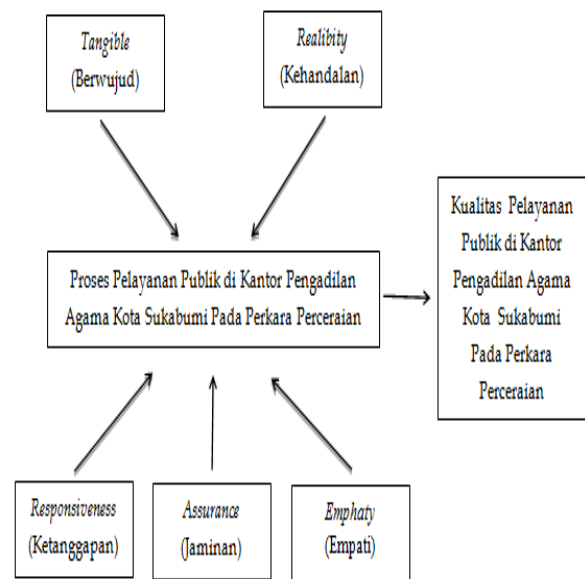
Menurut Zeithaml dalam Herdiansyah (2011: 46), mengemukakan bahwa kualitas pelayanan dapat dijelaskan dengan 5 dimensi yaitu. Pertama, *Tangibles* (berwujud/fisik) yaitu kemampuan suatu instansi pemerintah dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Kedua, *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan instansi pemerintah untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Ketiga, *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberi pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Keempat, *Assurance* (jaminan dan kepastian) yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai instansi pemerintah untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada instansi pemerintah. Kelima, *Empathy* (empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

2.5. Konsep Penelitian

Konsep penelitian dibuat dengan memperhatikan beberapa konsep teori yang dikemukakan oleh para ahli serta acuan-acuan lain yang dianggap relevan dengan judul penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti hanya meneliti satu variabel (Variabel Mandiri) yaitu Variabel Kualitas Pelayanan Publik. Konsep penelitian yang digunakan mengacu pada teori Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah (2011:46) yang menyatakan bahwa dimensi untuk melihat kualitas pelayanan publik adalah; (1) *Tangibles* (berwujud); (2) *Reliability* (kehandalan); (3) *Responsiveness*

(ketanggapan); (4) *Assurance* (jaminan dan kepastian); dan (5) *Empathy* (empati).

Alasan peneliti mengacu kepada teori tersebut, karena teori tersebut lebih mudah untuk dipahami. Sehingga menurut peneliti cocok digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik di Kantor Pengadilan Agama Sukabumi. Berikut adalah konsep penelitian berdasarkan teori Zeithaml:



Gambar 1. Konsep Penelitian Kualitas Pelayanan Perkara Perceraian di Kantor Pengadilan Agama Sukabumi yang mengacu pada teori dari Zeithaml hasil modifikasi peneliti

III. Metode Penelitian

3.1. Unit Analisis

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan rancangan atau desain studi kasus. Dalam rangka melaksanakan penelitian ini, yang menjadi unit penelitian adalah Kantor Pengadilan Agama Sukabumi sebagai tempat penelitian. Berdasarkan data yang diperoleh, di Kantor Pengadilan Agama Sukabumi terdapat 22 orang PNS dan 9 orang tenaga honorer. Dalam penelitian kualitatif berangkat dari kasus tertentu yang ada pada situasi sosial tertentu dan hasil kajiannya tidak akan diberlakukan pada populasi, tetapi di transferkan ke tempat lain pada situasi sosial dalam kasus yang di pelajari. Dalam penelitian kualitatif ini sampel tidak di sebut

sebagai responden melainkan narasumber, partisipan atau informan.

3.2. Informan Penelitian

Informan adalah seseorang yang benar-benar mengetahui suatu persoalan atau permasalahan tertentu yang darinya dapat diperoleh informasi yang jelas, akurat dan tepat. Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan metode *Purposive and snowball Sampling* yaitu teknik penentuan informan dengan pertimbangan tertentu dan akan terus bertambah jumlahnya sampai dianggap cukup sesuai dengan kebutuhan data penelitian.

Informan awal yang peneliti tentukan untuk menganalisis kualitas pelayanan di Kantor Pengadilan Agama Kota Sukabumi adalah masyarakat yang mengajukan gugatan perceraian. Data dari informan tersebut adalah sebagai berikut:

No	Insial	Jenis kelamin	Usia (Tahun)	Keterangan
1	SR	P	25	Berperkara pada 2013 dan sudah inkrah
2	SW	P	35	Berperkara pada 2014 dan sudah inkrah
3	RH	P	40	Berperkara pada 2015 dan belum inkrah (saat penelitian berlangsung)

3.3. Pengumpulan, Analisis dan Validasi Data

Teknik pengumpulannya data yang digunakan dalam penelitian ini lebih banyak menggunakan wawancara mendalam kepada informan. Hal ini bertujuan untuk mendapat penjelasan rinci tentang seluruh proses perceraian mereka di pengadilan serta menggali apa yang mereka rasakan terkait layanan yang diberikan pihak pengadilan dalam seluruh rangkaian perceraian tadi. Namun, observasi dan studi dokumen juga dilakukan sebagai pendukung. Khususnya terkait

kondisi fisik sarana dan catatan perkara perceraian di pengadilan.

Sedangkan analisis data dilakukan dengan mengikuti 3 (tiga) tahapan yaitu. Pertama, reduksi data, yaitu proses pemilahan data kedalam beberapa kode, kategori dan tema disaat dan sesudah data terkumpul dari informan. Adapaun kode, kategori dan tema yang dipakai mengacu pada teori dari Zeithaml sebagaimana diuraikan dalam konsep penelitian di atas. Kedua, penyajian data, yaitu proses menampilkan data dalam bentuk sekumpulan kode, kategori dan tema yang tersusun dengan baik. Ketiga, verifikasi atau pengambilan kesimpulan, yaitu tahapan dimana peneliti memberikan makna baik emik maupun etik terhadap data yang sudah tersaji.

Untuk menjaga keabsahan atau keterpercayaan data dan simpulan yang didapat, maka peneliti lakukan teknik triangulasi baik metode maupun sumber. Proses pemeriksaan teman sejawat juga dilakukan dengan meminta peneliti (dosen) lain untuk memeriksa semua alur penelitian dan simpulan yang didapat.

IV. Hasil dan Pembahasan

4.1. Deskripsi Lokus Penelitian

Pengadilan Agama di Indonesia berdiri sejak tahun 1882, sesuai dengan keputusan Raja Belanda/Statsblaad 1882 Nomor 152 Tanggal 19 Januari 1882 tentang Peraturan Peradilan Agama di daerah Jawa dan Madura. Berdasarkan data-data yang ada bahwa Pengadilan Agama Sukabumi telah berdiri sebelum tahun 1882 yaitu tepatnya pada tahun 1870 dimana sebelumnya Sukabumi disebut Distrik Gunung Parang termasuk *afdeling* Kabupaten Cianjur yang dikuasi oleh seorang kontroler. Nama Sukabumi mulai dipakai pada tahun 1815 yang waktu itu belum mempunyai pemerintahan daerah sendiri.

Pengadilan Agama Sukabumi pada waktu itu disebut *Priester Raad* yang apabila diterjemahkan secara harfiah adalah Pengadilan Pendeta, karena nama *Priester* dalam bahasa Belanda berarti pendeta/padri/bhiksu. Hal ini dapat di mengerti karena pemerintah Belanda pada waktu itu menganggap bahwa para alim ulama Islam yang menjadi hakim pada Pengadilan Agama adalah sama dengan pendeta/padri pada agama Kristen. Kemudian *Priester Raad* mengalami perubahan menjadi Raad Agama berdasarkan Statsblaad 1937 Nomor 116.

4.2. Kualitas Berwujud (*Tangible*)

Dalam penelitian ini beberapa kriteria dalam penilaian kualitas pelayanan perkara perceraian yang termasuk kedalam dimensi *tangible* diantaranya; (1) Penampilan petugas atau pegawai dalam melayani masyarakat; (2) Kedisiplinan petugas atau pegawai dalam melakukan pelayanan; (3) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan; (4) Kemudahan dalam proses pelayanan.

Kantor Pengadilan Agama Sukabumi merupakan instansi atau lembaga pemerintah yang mempunyai kewenangan untuk memberikan pelayanan publik terhadap masyarakat khususnya perceraian. Pelayanannya terhadap perkara pada dasarnya proses pelayanan perkara perceraian tidak begitu sulit akan tetapi pada kenyataannya, masih saja ada kendala yang dihadapi. Setelah peneliti melakukan observasi dan wawancara, peneliti memperoleh data diantaranya. Pertama, dilihat dari kriteria penilaian petugas pada dimensi *tangible* (berwujud) yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk, sudah sesuai kriteria. Hal ini dapat dilihat dari beberapa keterangan masyarakat, yaitu keterangan dari SR sebagai berikut penuturannya: “penampilan petugas administrasi perkara di Kantor Pengadilan Agama Sukabumi sudah sangat baik dan pakaian yang dipakai juga sopan (2 Januari 2016).”

Hal senada juga diungkapkan oleh SW berikut penuturannya:

“dari segi penampilan sih baik petugas dibagian pendaftaran ataupun hakim di persidangan penampilannya sudah baik dan sopan (3 Januari 2016).”

Keterangan selanjutnya diungkapkan oleh RH sebagai berikut:

“Menurut saya, pakaian yang dipakai oleh Petugas itu sopan dan enak dilihat (8 Januari 2016).”

Keterangan dari informan tersebut menunjukkan bahwa kriteria penampilan petugas dalam melayani masyarakat pada dimensi *tangible* (berwujud) sudah sesuai harapan. Masyarakat menilai baik pada kriteria ini. Penampilan petugas atau pegawai yang menarik dapat dilihat dari fisik dan cara berpakaian bertujuan meningkatkan

kualitas pelayanan secara keseluruhan. Dengan demikian, apabila petugas atau pegawai berpenampilan menarik dengan memeperlihatkan wajah yang cerah dan berpakaian rapih serta sopan, maka hal ini dapat memberikan rasa senang dan dapat menunjukkan ke-profesionalan kinerjanya bagi masyarakat yang hendak melakukan pelayanan.

Kedua, dilihat dari kriteria kedisiplinan petugas atau pegawai dalam melakukan pelayanan sudah sesuai dengan apa yang seharusnya atau sudah sesuai kriteria. Dari hasil observasi kelapangan untuk menjanging data peneliti, menemukan bahwa petugas pelayanan perkara yang ada di Kantor Pengadilan Agama Sukabumi sudah disiplin. Hal ini ditandai dengan tepatnya waktu datang ke kantor yakni pukul 08.00 WIB.

Peneliti melakukan wawancara kepada SR berkenaan dengan kedisiplinan petugas administrasi perkara di Kantor Pengadilan Agama Sukabumi. Berikut penuturannya :

“menurut saya untuk kedisiplinan petugas di Kantor Pengadilan Agama Sukabumi sudah bisa dikatakan baik karena waktu itu pas saya datang sih pelayanannya kebetulan tepat waktu, pas nunggu sidang juga tidak begitu lama karena sesuai antrian (2 Januari 2016).”

Keterangan serupa juga diberikan oleh kedua informan lain yaitu SW dan RH. Ini menjelaskan bahwa kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan sudah baik. Hasil wawancara diatas belum dapat meyakinkan peneliti akan keberadaan fenomena tersebut. Maka peneliti berinisiatif untuk melakukan pengamatan rutin terhadap kedisiplinan petugas. Hasilnya peneliti mendapatkan bahwa petugas secara umum berdisiplin dalam ketepatan waktu.

Ketiga, berkaitan dengan kenyamanan dan kelengkapan sarana dan prasarana tempat pelayanan seperti ruang tunggu dan sarana prasarana pendukung pelayanan lainnya seperti tempat parkir, toilet, dan tempat ibadah. Tempat pendaftaran dinilai masih kurang memadai karena sempit, akan tetapi sarana dan prasarana pendukung pelayanan lainnya seperti tempat ibadah dan toilet yang ada di Kantor Pengadilan Agama Sukabumi dinilai baik dan terurus.

Keempat, berkaitan dengan kemudahan dalam proses pelayanan. Pelayanan di Kantor

Pengadilan Agama Sukabumi prosesnya mudah dan tidak berbelit-belit karena semuanya sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada. Hal ini sesuai dengan keterangan dari SR sebagai berikut:

“Menurut saya proses pelayanannya sih mudah-mudah saja, saya cuma ngikutin prosedurnya saja soalnya kata petugasnya juga harus ngikutin prosedur terus kalau ada apa-apa tanyanya ke petugas langsung (3 Januari 2016).”

Hal ini diperkuat oleh keterangan yang didapatkan dari SW sebagai berikut:

“Untuk proses pelayanannya sih menurut saya tidak berbelit-belit, prosesnya juga mudah apalagi kalau kita ikuti peraturannya (3 Januari 2016).”

Berdasarkan beberapa keterangan diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan perkara perceraian di Kantor Pengadilan Agama Kota Sukabumi apabila dilihat dari dimensi berwujud belum memenuhi harapan masyarakat khususnya terkait fasilitas sarana dan prasarana. Namun, untuk kemudahan dan kedisiplinan petugas dapat dikatakan sudah sesuai harapan masyarakat.

4.3. Kualitas Keandalan (*Reliability*)

Keandalan merupakan kemampuan petugas untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, yang termasuk kedalam dimensi *reliability* (keandalan) dalam penelitian ini diantaranya:

1. Kecermatan petugas atau pegawai dalam memberikan pelayanan. Kemampuan seorang petugas atau pegawai Kantor Pengadilan Agama Sukabumi dalam memberikan pelayanan secara teliti dan cermat. Teliti dan cermat merupakan hal yang wajib dimiliki oleh seorang petugas atau pegawai dalam memberikan pelayanannya. Karena hal ini dapat memberikan citra positif atas pelayanan yang telah diberikan.
2. Memiliki standar pelayanan yang jelas. Standar pelayanan yang jelas harus dimiliki oleh setiap instansi atau lembaga pemerintah, karena standar pelayanan merupakan ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik.
3. Keahlian petugas atau pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Keahlian merupakan kemampuan

seorang individu untuk melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan. Keahlian merupakan suatu hal yang harus dimiliki oleh setiap petugas atau pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan berkenaan dengan dimensi *reliability* atau keandalan, pada petugas pelayanan perkara di Kantor Pengadilan Agama Sukabumi peneliti memperoleh data, dilihat dari kriteria kecermatan petugas atau pegawai dalam melayani masyarakat pada dimensi *reliability* atau keandalan yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk, sudah sesuai kriteria. Kecermatan petugas atau pegawai bertujuan untuk menjaga kepercayaan masyarakat atas pelayanan yang diberikan. Proses pelayanan perkara perceraian di Kantor Pengadilan Agama Sukabumi pelayanannya sudah jelas karena sudah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP).

Keberadaan ini peneliti pertegas dari hasil wawancara peneliti dengan salah satu petugas administrasi perkara di Kantor Pengadilan Agama Sukabumi, berikut penuturannya :

“Sampai saat ini kami memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur atau SOP yang berlaku (8 Januari 2016).”

Berdasarkan keterangan diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Pengadilan Agama Sukabumi khususnya pelayanan perkara perceraian apabila dilihat dari dimensi *Reliability* atau keandalan sudah memenuhi kriteria.

4.4. Kualitas Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat, dengan penyampaian informasi yang jelas. Ketanggapan secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu masyarakat dengan memberikan pelayanan yang baik dan cepat. Beberapa kriteria dalam penilaian kualitas pelayanan perkara perceraian di Kantor Pengadilan Agama Sukabumi yang termasuk kedalam dimensi *Responsiveness* atau ketanggapan diantaranya; (1) Merespon setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan; (2) Petugas administrasi perkara di Kantor Pengadilan Agama Sukabumi melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan berkenaan dengan dimensi *responsiveness* atau ketanggapan pada petugas pelayanan perkara perceraian di Kantor Pengadilan Agama Sukabumi, peneliti memperoleh data : Pertama, dilihat dari kriteria respon petugas pelayanan perkara perkara di Kantor Pengadilan Agama Sukabumi, belum sesuai dengan kriteria. Hal ini dapat terlihat dari masih adanya keluhan dari masyarakat yang berkenaan dengan hal itu. Berikut penuturan dari SR:

“Waktu saya mendaftar, saya merasa petugasnya agak kurang respon gitu sama saya, jadi kesannya kurang tanggap gitu (2 Januari 2016).”

Keterangan itu dipertegas lagi oleh SW, berikut penuturannya :

“Entah waktu itu saya sedang dalam keadaan sensitif atau seperti apa, yang jelas waktu itu saya merasa respon dari petugas agak kurang cepat, jadi saya merasa dicuekin gitu (3 Januari 2016).”

Namun keterangan berbeda, peneliti dapatkan dari RH sebagai berikut keterangannya : “Menurut saya, waktu itu petugas merespon dengan cepat dan tanggap sehingga saya tidak dibiarkan menunggu (8 Januari 2016).”

Kedua, dilihat dari kriteria petugas perkara perceraian di Kantor Pengadilan Agama Sukabumi melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat pada dimensi *responsiveness* atau ketanggapan dinilai sudah sesuai dengan kriteria karena waktu penyelesaian perkara yang masuk sudah sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP).

4.5. Kualitas Jaminan (*Assurance*)

Jaminan dan kepastian adalah kemampuan para petugas pelayanan perkara perceraian di Kantor Pengadilan Agama Sukabumi untuk menumbuhkan rasa percaya dan rasa aman (legalitas) masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Beberapa kriteria penilaian kualitas pelayanan perkara perceraian di Kantor Pengadilan Agama Sukaumi yang termasuk kedalam dimensi *Assurance* (jaminan), diantaranya; (1) Petugas atau pegawai memberikan jaminan legalitas atas pelayanan yang diberikan; (2) Petugas atau pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanannya; (3) Petugas atau pegawai memberikan jaminan kepastian biaya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan berkenaan dengan dimensi *assurance* atau jaminan pada petugas pelayanan perkara perceraian di Kantor Pengadilan Agama Sukabumi, diperoleh data. Pertama, untuk jaminan legalitas atas pelayanan yang diberikan khususnya pelayanan pada perkara perceraian sudah sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini dapat ditunjukkan dengan beberapa keterangan dari masyarakat yang pernah menjadi pendaftar di kantor Pengadilan Agama Sukabumi. Salah satu keterangannya yang diungkapkan oleh SR sebagai berikut:

“Untuk legalitas sih saya percaya saja, saya sudah mengikuti prosedur yang ada jadi mana mungkin akta cerai yang saya dapat itu palsu (2 Januari 2016).”

Hal serupa juga diungkapkan oleh SW, berikut penuturannya :

“Jaminan legalitas itu mungkin sama ya dengan jaminan kepastian hukum ya? Maksudnya keabsahan atau keaslian ya? Untuk akta cerai yang sudah saya miliki saat ini, saya yakin kok untuk keasliannya, saya mengikuti prosedur yang ada dan saya percaya kalau kantor Pengadilan Agama Sukabumi tidak akan mengeluarkan atau membuat dokumen palsu, orang saya juga sudah merasa ngikutin prosedur dari awal sampai akhir kok (3 Januari 2016).”

Mencerna keterangan dari informan di atas, untuk jaminan legalitas yang diberikan oleh petugas pelayanan perkara perceraian di Kantor Pengadilan Agama Sukabumi sudah berjalan baik atau sudah sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini sudah memenuhi kriteria pada dimensi *assurance* atau jaminan.

Kedua, kriteria pemberian jaminan tepat waktu oleh petugas administrasi pada Kantor Pengadilan Agama Sukabumi sudah sesuai dengan kriteria. Seperti yang diungkapkan oleh SR:

“yang saya rasakan waktu itu sih sudah tepat waktu terus kebetulan pas proses persidangan juga saya tidak ada masalah (2 Januari 2016).”

Informan yang lain juga memberikan penjelasan yang tidak jauh berbeda bahwa secara umum tidak ada masalah dengan ketepatan waktu pelayanan. Hal ini dapat dimaknai positif.

Ketiga, pemberian jaminan kepastian biaya oleh petugas administrasi di Kantor

Pengadilan Agama Sukabumi atas pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan kriteria. Di Kantor Pengadilan Agama Sukabumi sudah bisa di lihat berapa biaya yang harus dikeluarkan dalam setiap pelayanannya yang setiap pembayarannya harus di setor ke bank yang telah ditentukan agar menghindari adanya pungutan liar dari oknum-oknum petugas yang tidak bertanggungjawab, selain itu pelayanan juga diberikan gratis kepada pendaftar yang berasal dari keluarga yang tidak mampu asal melampirkan surat keterangan tidak mampu dan disebut dengan Perkara Prodeo. Berikut keterangan dari SR:

“mengenai biaya sih menurut saya sudah jelas, apalagi sudah di pampang juga di ruang pendaftaran dan sebelumnya sudah dijelaskan juga akan ada pengembalian sisa panjar jika lebih dan saya harus nambah jika kurang, tapi menurut saya wajar-wajar saja karena sudah dijelaskan dari awal, lagian saya bayarnya juga ke bank (2 Januari 2016).”

Selain itu, keterangan lain diungkapkan juga oleh SR sebagai berikut:

“untuk kepastian biaya sih udah jelas, terus katanya kalau dari keluarga yang tidak mampu bisa gratis asal ada surat keterangan tidak mampu, tapi yah kalau menurut saya bayarnya sih standar saja karena ada rinciannya juga, saya waktu itu bayarnya ke bank, awalnya saya pikir itu ribet harus bolak balik, tapi petugasnya menjelaskan kalau bayar ke bank tujuannya biar menghindari adanya pungutan liar dari orang-orang yang tidak bertanggungjawab (8 Januari 2016).”

Kualitas pelayanan khususnya perkara perceraian di Kantor Pengadilan Agama Sukabumi apabila dilihat dari dimensi *assurance* atau jaminan yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk dapat dikategorikan baik. Hal ini dapat dilihat dari beberapa kriteria yang dipaparkan oleh peneliti berdasarkan pada penjelasan informan. Dari ketiga kriteria yang dipaparkan oleh peneliti, semua kriteria terpenuhi. Dapat diambil kesimpulan, penilaian kualitas pelayanan perkara perceraian di Kantor Pengadilan Agama Sukabumi sudah sesuai dengan harapan masyarakat.

4.6. Kualitas Empati (*Empathy*)

Empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi tapi tidak

membeda-bedakan atau diskriminasi. Perhatian yang diberikan kepada masyarakat dengan berupaya memahami keinginan masyarakat secara keseluruhan. Beberapa kriteria penilaian kualitas pelayanan perkara perceraian di Pengadilan Agama Sukabumi yang termasuk kedalam dimensi *empathy* (empati) diantaranya; (1) Petugas atau pegawai melayani dengan sikap ramah; (2) Petugas atau pegawai melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan); (3) Petugas melayani dan menghargai masyarakat sebagai penerima layanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan berkenaan dengan dimensi *empathy* atau empati pada petugas pelayanan perkara Kantor Pengadilan Agama Sukabumi, diperoleh gambaran berikut. Pertama, untuk kriteria petugas atau pegawai melayani dengan sikap ramah dalam perkara perceraian menurut masyarakat masih belum sesuai harapan karena masih ada petugas yang bersikap kurang ramah. Hal ini peneliti temukan ketika peneliti melakukan observasi di lapangan yang kemudian dipertegas lagi dari beberapa keterangan masyarakat yang pernah mendaftarkan perkara di Kantor Pengadilan Agama Sukabumi. Salah satunya adalah SW yang menuturkan hal berikut:

“Waktu pertama kali saya datang untuk mendaftar dan menemui petugas, saya rasa petugasnya bersikap kurang ramah apalagi waktu itu saya di tolak karena ada persyaratan yang kurang, akan tetapi waktu saya ke sana lagi petugasnya bersikap jauh lebih ramah. Terus waktu saya di panggil oleh jurusita pengganti juga, saya rasa mereka ramah, selain itu majelis hakimnya juga ramah waktu persidangan berlangsung (2 Januari 2016).”

Keterangan tersebut diamini oleh SW sebagai berikut penurutannya:

“Menurut saya, ada petugas di Kantor Pengadilan Agama Sukabumi yang kurang ramah dan bicaranya agak kurang lemah lembut, padahal kan yang datang ke sana pasti semuanya dalam keadaan bermasalah jadi perasaannya jauh lebih sensitive (3 Januari 2016).”

Namun untuk lebih meyakinkan wawancara, peneliti melakukan wawancara lagi dengan informan lain dan mendapatkan keterangan yang berbeda dari SR:

“Menurut saya, petugas di Kantor pengadilan Agama Sukabumi itu ramah-ramah, dari mulai saya mendaftar, sidang sampai pengambilan akta cerai, saya merasa petugasnya ramah-ramah (8 Januari 2016).”

Keterangan dari masyarakat tersebut menunjukkan bahwa kriteria petugas atau bersikap ramah dalam melayani pemohon belum sesuai dengan apa yang diharapkan. Dalam hal ini peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan yang ada di Kantor Pengadilan Agama Sukabumi dapat dikatakan kurang baik.

Kedua, untuk kriteria petugas atau pegawai melayani dengan tidak *diskriminatif* (membeda-bedakan) dalam proses pelayanan khususnya pelayanan pada perkara perceraian, didapatkan bahwa petugas administrasi perkara pada Kantor Pengadilan Agama Sukabumi sudah sesuai dengan kriteria tersebut. Semua informan menyatakan hal tersebut salah satunya seperti ungkapan SR berikut:

“Kalau yang saya rasakan waktu itu, dimulai dari pendaftaran sampai proses persidangan, saya merasa tidak dibeda-bedakan, semuanya terasa profesional saja. Petugas pelayanan di pendaftaran bersikap netral, begitu juga dengan majelis hakim di persidangan (2 Januari 2016).”

Dari keterangan di atas, bisa disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Pengadilan Agama Sukabumi dari kriteria petugas atau pegawai melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan) dalam proses pelayanan pada dimensi *emphaty* atau empati dinilai sudah baik. Karena pada dasarnya standar pelayanan yang dipake untuk semua masyarakat yang berperkara bersifat baku dan dijadikan acuan utama.

Ketiga, untuk kriteria petugas atau pegawai melayani dan menghargai setiap pendaftar, didapatkan bahwa petugas pelayanan perkara perceraian di Kantor Pengadilan Agama Sukabumi sudah sesuai dengan kriteria tersebut. Seperti yang diungkapkan oleh SR, berikut penuturannya :

“Waktu dilayani, saya merasa dihargai karena saya diperlakukan baik oleh petugasnya (2 Januari 2016).”

SW juga mnyatakan bahwa pegawai selalu bersikap menghargai masyarakat yang berperkara. Berikut penuturannya:

“Menurut saya petugasnya menghargai dan melayani masyarakat dengan baik dan bisa saya nilai sudah maksimal lah segitu mah (wawancara, 3 Januari 2016).”

Berdasarkan keterangan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Pengadilan Agama Sukabumi khususnya pelayanan perkara perceraian apabila dilihat dari dimensi *empathy* atau empati belum dapat memenuhi kriteria karena masih ada keluhan dari masyarakat atau dapat dikatakan kurang baik. Meskipun tidak dipungkiri ada sisi lain yang sudah memenuhi harapan masyarakat. Hal ini menjadi sangat penting, karena *Empathy* atau empati bertujuan untuk memberikan perhatian maupun rasa peduli dalam proses pelayanan. Terlebih hal ini berkaitan dengan masalah yang sensitif dan mendasar yaitu nasib sebuah bangunan institusi dasar masyarat, rumah tangga.

V. Simpulan dan Saran

5.1. Simpulan

Hasil dan pembahasan di atas dapat membantu peneliti untuk membuat beberapa poin penting sebagai simpulan terkait kualitas pelayanan perkara perceraian di Kantor Pengadilan Agama Kota Sukabumi diantaranya. Pertama, kualitas pelayanan pada dimensi berwujud (*tangible*). Berdasarkan data dari informan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan perkara perceraian di Kantor Pengadilan Agama Sukabumi kurang baik. Hal ini nampak dari masih ada sejumlah keluhan dari masyarakat seperti sempitnya ruang pendaftaran dan ruang mediasi, dll.

Kedua, kualitas pelayanan pada dimensi kehandalan (*reliability*). Berdasarkan data yang disampaikan informan bahwa kehandalan dalam layanan perkara perceraian di Kantor Pengadilan Agama Sukabumi sudah baik. Petugas memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat atau dapat dikatakan berkualitas.

Ketiga, kualitas pelayanan pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*). Berdasarkan data dari informan mengenai dimensi *responsiveness* atau ketanggapan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan perkara perceraian di Kantor Pengadilan Agama Sukabumi adalah kurang baik. Hal ini dikarenakan masih ada sejumlah keluhan

dari masyarakat seperti kurang responnya petugas administrasi perkara di Kantor Pengadilan Agama Sukabumi kepada masyarakat.

Keempat, kualitas pelayanan pada dimensi jaminan (*Assurance*). Berdasarkan data informan mengenai dimensi *assurance* atau jaminan di Kantor Pengadilan Agama Sukabumi dalam pelayanan perkara perceraian dapat dikatakan berkualitas, karena sudah melaksanakan pelayanan kepada masyarakat dengan baik.

Kelima, kualitas pelayanan pada dimensi empati (*empathy*). Berdasarkan data dari informan penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Pengadilan Agama Sukabumi dalam pelayanan perkara perceraian dapat dinilai kurang baik. Karena masih ada sejumlah keluhan dari masyarakat seperti kurang ramahnya petugas Administrasi Perkara di Kantor Pengadilan Agama Sukabumi.

Dari hasil penelitian yang telah peneliti lakukan, peneliti dapat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor Pengadilan Agama Sukabumi khususnya pelayanan

perkara perceraian dilihat dari kelima dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk, tiga dimensi dinilai kurang baik sedangkan dua dimensi lainnya di nilai baik.

5.2. Saran

Berdasarkan penelitian yang secara langsung dilakukan oleh peneliti di Kantor Pengadilan Agama Sukabumi, melihat pelayanan yang sudah berjalan cukup baik. Namun ada beberapa hal yang perlu diperbaiki diantaranya. Pertama, Kantor Pengadilan Agama Sukabumi harus meningkatkan sarana dan prasarana khususnya ruang pendaftaran dan ruang mediasi agar membuat masyarakat jauh lebih nyaman saat menerima pelayanan.

Kedua, respon petugas harus lebih cepat dan tanggap saat memberi pelayanan serta petugas harus jauh lebih ramah kepada masyarakat yang datang mendaftar karena perasaan masyarakat yang datang ke Kantor Pengadilan Agama Sukabumi jauh lebih sensitif karena dalam keadaan bermasalah.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Bungin, Burhan. 2003. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- , 2007. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Hutasoit. 2011. *Pelayanan Publik Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Magna Script Publishing
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Widodo, Joko. 2001. *Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Malang. CV. CITRA
- Sugiyono. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta
- Idrus, Muhammad. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial*. Yogyakarta: Erlangga
- Sugiyono. 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung. CV. Alfabeta
- Lembaga Administrasi Negara. 2004. *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI)*. Buku 3. Jakarta: LAN

B. Dokumen lain

- Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1989 Tentang Peradilan Agama
- Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2006 Tentang Peradilan Agama
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003
- Laporan Tahunan Pengadilan Agama Sukabumi Tahun 2014
- Laporan Perkara Bulanan Pengadilan Agama Sukabumi
- Buku II Pedoman Pelaksanaan Tugas Dan Adiministrasi Peradilan Agama Mahkamah Agung RI.

C. Website

- <http://www.pa-sukabumi.go.id>. Diakses pukul 14.00 WIB, 28 Desember 2015.
- <http://www.republika.co.id/berita/dunia-islam/islam-nusantara/14/11/13/ney2or-menag-negara-dan-agama-tidak-bisa-dipisahkan>. Diakses pukul 10.00 WIB, 29 Desember 2015.