

**INOVASI SISTEM ANTRIAN SIDANG ONLINE PADA
KASUS PERCERAIAN DI PENGADILAN AGAMA
KOTA BEKASI**

SKRIPSI

“Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Strata Satu dalam
Bidang Ilmu Pemerintahan”



Oleh

ASRI WULANDARI

41183506180023

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UNIVERSITAS ISLAM 45

BEKASI

2022

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Asri Wulandari
NPM : 41183506180023
Judul Skripsi : Inovasi Sistem Antrian Sidang Online Pada Kasus Perceraian Di Pengadilan Agama Kota Bekasi

Menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, magister dan atau doctor) baik di Universitas Islam "45" Bekasi maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri yang dibimbing oleh Dosen Pembimbing Skripsi yang ditentukan atau Dosen lain yang kompeten.
3. Karya tulis ini terbebas dari:
 - a. *Fabrikas*, yaitu tindakan membuat data yang tidak ada menjadi seolah-olah ada (pemalsuan hasil penelitian) yaitu mengarang, mencatat dan atau mengumumkan hasil penelitian tanpa pembuktian telah melakukan proses penelitian;
 - b. *Faslsifikasi*, yaitu pengubahan data dengan maksud agar sesuai dengan yang di khedaki peneliti (pemalsuan hasil penelitian) yaitu manipulasi bahan penelitian, peralatan atau proses mengubah atau tidak mencantumkan data atau hasil sedemikian rupa, sehingga penelitian itu tidak disajikan secara akurat dalam catatan penelitian;
 - c. *Plagiarisme*, yaitu pencurian gagasan, pemikiran, proses, objek dan hasil penelitian baik dalam bentuk data atau kata-kata, termasuk bahan yang diperoleh melalui penelitian terbatas (bersifat rahasia), usulan rencana penelitian dan atau naskah orang lain tanpa menyatakan penghargaan.
4. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
5. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat pengimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Islam "45" Bekasi.

Bekasi, 25 Oktober 2022



Asri Wulandari
NPM: 41183506180023

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul : Inovasi Sistem Antrian Sidang Online Pada Kasus Perceraian Di
Pengadilan Agama Kota Bekasi
Penyusun : Asri Wulandari
NPM : 41183506180023

Bekasi, 25 Oktober 2022

Menyetujui

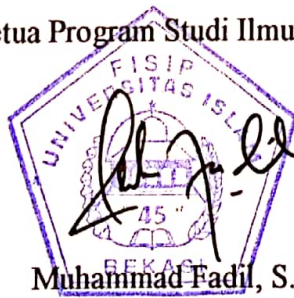
Pembimbing



Ainur Rofieq, S.IP., M.IP

Mengetahui

Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan



Muhammad Fadil, S.IP., M.Si

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJIAN SKRIPSI

Inovasi Sistem Antrian Sidang Online Pada Kasus Percecalan Di Pengadilan Agama

Kota Bekasi

Dipersiapkan dan Disusun Oleh:

Asri Wulandari

NPM: 41183506180023



Telah diujikan di hadapan Dewan Penguji

Pada Tanggal : 25 Oktober 2022

Dan telah dinyatakan Lulus/Disahkan:

Di Universitas Islam "45" Bekasi

Pada Tanggal: 25 Oktober 2022

Dewan Penguji:

Ketua : Muhammad Fadil, S.IP., M.Si. (.....)

Sekretaris : Yanto Supriyatno, Drs., M.Si. (.....)

Anggota : 1. Ainur Rofieq, S.IP., M.IP. (.....)

2. Dr. Andi Sopandi, M.Si. (.....)

ABSTRAK

Inovasi Sistem Antrian Sidang Online Pada Kasus Perceraian di Pengadilan Agama Kota Bekasi

Asri Wulandari

Universitas Islam “45” Bekasi

Email: asriwulandari0700@gmail.com

Penelitian ini berangkat dari tingginya kasus perceraian selama pandemi covid-19, khususnya pada Kota Bekasi. Hal tersebut menyebabkan Pengadilan Agama Kota Bekasi menerapkan inovasi Sistem Antrian Sidang Online guna memberi solusi atas meningkatnya kasus perceraian yang mengakibatkan kerumunan masyarakat untuk hadir dalam sidang perceraian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan inovasi Sistem Antrian Sidang Online di Pengadilan Agama Kota Bekasi. Selain itu, akan membahas hambatan serta upaya dalam inovasi Sistem Antrian Sidang Online. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi Sistem Antrian Sidang Online mampu memberi manfaat, menjadi solusi terhadap masalah yang terjadi baik bagi masyarakat maupun pegawai Pengadilan Agama Kota Bekasi dan merupakan inovasi yang berkelanjutan. Namun, terdapat hambatan dalam inovasi tersebut, yaitu hambatan internal dan hambatan eksternal. Hambatan internal berkaitan dengan kendala jaringan, keterbatasan SDM dan anggaran. Sedangkan hambatan eksternal berkaitan dengan ketidakpahaman masyarakat terhadap Sistem Antrian Sidang Online dan keterlambatan dalam *screenshot* nomor antrian.

Kata kunci: inovasi, perceraian, Sistem Antrian Sidang Online, Pengadilan Agama Kota Bekasi.

ABSTRACT

Online Court Queue System Innovation in Divorce Cases at the Bekasi City Religious Court

Asri Wulandari

Universitas Islam “45” Bekasi

Email: asriwulandari0700@gmail.com

This research departs from the high number of divorce cases during the COVID-19 pandemic, especially in Bekasi City. This has caused the Bekasi City Religious Court to apply the Online Session Queue System innovation to provide a solution to the increasing number of divorce cases which resulted in crowds of people attending the divorce trial. This study aims to determine how the application of the Online Session Queue System innovation at the Bekasi City Religious Court. In addition, it will discuss the obstacles and efforts in the innovation of the Online Session Queue System. The method used in this study is a qualitative method with a descriptive approach. The results of this study indicate that the Online Session Queue System innovation is able to provide benefits, be a solution to problems that occur both for the community and employees of the Bekasi City Religious Court and is a sustainable innovation. However, there are obstacles in the innovation, namely internal barriers and external barriers. Internal constraints are related to network constraints, limited human resources and budget. Meanwhile, external obstacles relate to public misunderstanding of the Online Session Queue System and delays in screenshots of queue numbers.

Keywords: innovation, divorce, Online Court Queue System, Bekasi City Religious Court.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan penelitian Skripsi ini, dengan tepat waktu. Tanpa pertolongan-Nya tentu saja penulis tidak akan sanggup untuk menyelesaikan penulisan Skripsi ini dengan baik.

Skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana Ilmu Pemerintahan, disamping itu Skripsi ini diharapkan agar dapat berguna dan bermanfaat bagi penulis sebagai penulis dan untuk pembaca yang lain sebagai referensi.

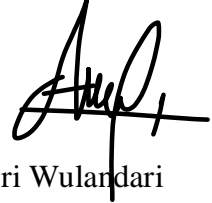
Dalam penyusunan Skripsi ini, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Ainur Rofieq, S.IP., M.IP, selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu dalam menyelesaikan Skripsi ini.
2. Ibu Dr. Siti Nuraeni., Dra., M.Si, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan banyak saran dan mempermudah dalam penyelesaian Skripsi ini.
3. Bapak Muhammad Fadil, S.IP., M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan.
4. Bapak Yanto Supriyatno, Drs., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
5. Bapak Dr. Hermanto, M.M., M.Pd, selaku Rektor Universitas Islam 45 Bekasi.
6. Kedua orang tua yang senantiasa mendukung dan selalu mendoakan saya dalam setiap kegiatan saya agar berjalan dengan lancar.
7. Bapak Drs. M. Danil, M.A, selaku Ketua Pengadilan Agama Kota Bekasi yang telah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian dan bersedia menjadi informan.

8. Bapak Cuzaintra Baros, S.T, selaku Pranata Komputer di Pengadilan Agama Kota Bekasi yang telah membantu dalam memperoleh data dan bersedia menjadi informan.
9. Ibu Siti Maimunah, S.H.I, selaku Kasubag Perencanaan IT di Pengadilan Agama Kota Bekasi yang telah bersedia menjadi informan.
10. Teman-teman seangkatan terutama B6 yang telah memberikan doa dan dukungan dalam menyelesaikan penulisan Skripsi ini.

Sebagai penulis saya mohonkan saran dan kritik apabila terdapat kekurangan pada hasil Skripsi ini, semoga Skripsi yang telah saya buat ini memberikan banyak manfaat untuk semua pihak termasuk untuk penulis sendiri yang telah menyusunnya. Terima kasih.

Bekasi, 23 Mei 2022



Asri Wulandari

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJIAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
RIWAYAT HIDUP.....	vii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	viii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah	12
1.3. Tujuan Penelitian	13
1.4. Batasan Masalah	13
1.5. Signifikansi Penelitian.....	13

	Halaman
1.5.1 Signifikansi Akademik.....	13
1.5.2 Signifikansi Praktis.....	21
1.6 Sistematika Penulisan.....	21
BAB II KERANGKA TEORI	23
2.1 Perspektif /Teoretik.....	23
2.2 Definisi.....	23
2.2.1 Inovasi.....	23
2.2.2 Pelayanan Publik	26
2.2.3 Inovasi Pelayanan Publik	28
2.3 Perceraian	29
2.4 Kerangka Pemikiran.....	30
2.5 Definisi Operasional	32
2.6 Asumsi penelitian.....	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	34
3.1 Paradigma Penelitian.....	34
3.1.1 Paradigma Konstruktivisme	34
3.2 Metode Penelitian Kualitatif.....	35
3.3 Desain Penelitian	36
3.4 Sumber dan Teknik Perolehan Data	36
3.4.1 Teknik Perolehan Data.....	36
3.4.2 Teknik Perolehan Informan.....	37
3.5 Teknik Analisis Data.....	38
3.6 Goodness dan Quality Criteria Penelitian	38
3.6.1 Trustworthiness	38
3.6.2 Otentitas	38
3.7 Tempat dan Waktu Penelitian.....	39

	Halaman
3.8 Jadwal Penelitian	39
3.9 Keterbatasan Penelitian	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN.....	41
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	41
4.1.1 Gambaran Umum Kota Bekasi	41
4.1.2 Gambaran Umum Pengadilan Agama Kota Bekasi	43
4.1.2.1 Sumber Daya Manusia di Pengadilan Agama Kota Bekasi	44
4.2 Inovasi Sistem Antrian Sidang Online di Pengadilan Agama Kota Bekasi	46
4.2.1 Indikator Adanya Dampak Positif atau Manfaat dari Inovasi	46
4.2.2 Indikator Mampu Menjadi Solusi Terhadap Masalah	52
4.2.3 Indikator Inovasi yang Berkelanjutan	57
4.2.4 Analisis 3 (Tiga) Indikator	60
4.3 Hambatan yang dihadapi Pengadilan Agama Kota Bekasi dalam Sistem Antrian Sidang Online	64
4.4 Upaya Pengadilan Agama Kota Bekasi dalam Menghadapi Hambatan yang Terjadi	66
BAB V PENUTUP	68
5.1 Kesimpulan.....	68
5.2 Saran	70
DAFTAR PUSTAKA.....	71
LAMPIRAN.....	78

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Angka Perceraian di Jawa Barat.....	4
Tabel 1.2 Perbandingan Angka Perceraian Kab/Kota di Jawa Barat.....	5
Tabel 1.3 Angka Perceraian di Kota Bekasi Sebelum Pandemi	5
Tabel 1.4 Angka Perceraian di Kota Bekasi Sesudah Pandemi.....	6
Tabel 1.5 IKM PA Kota Bekasi Tahun 2019-2021	7
Tabel 1.6 Jumlah Sidang Cerai di Pengadilan Agama Kota Bekasi	9
Tabel 1.7 Signifikansi Akademik.....	17
Tabel 3.1 Tabel Informan	37
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian	38
Tabel 4.1 Daftar Kecamatan dan Kelurahan Kota Bekasi.....	42
Tabel 4.2 Wilayah Yurisdiksi PA Kota Bekasi	44
Tabel 4.3 Komposisi SDM Berdasarkan Pangkat/Golongan	44
Tabel 4.4 Komposisi SDM Berdasarkan Jabatan	45
Tabel 4.5 Komposisi SDM Berdasarkan Pendidikan.....	45
Tabel 4.6 Analisis Indikator Adanya Dampak Positif atau Manfaat dari Inovasi	49
Tabel 4.7 Analisis Indikator Mampu Menjadi Solusi Terhadap Masalah.....	54
Tabel 4.8 Analisis Indikator Inovasi yang Berkelanjutan	58

Tabel 4.9 Analisis 3 (Tiga) Indikator 60

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Alur Sistem Antrian Sidang Online	11
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	31
Gambar 4.1 Peta Kota Bekasi	41
Gambar 4.2 Alur Proses Pembentukan Inovasi Sistem Antrian Sidang Online	63

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Pedoman Wawancara	78
Lampiran 2 Bukti Pelaksanaan Observasi Awal di Pengadilan Agama Kota Bekasi	79
Lampiran 3 Traskrip Wawancara 1	80
Lampiran 4 Traskrip Wawancara 2	84
Lampiran 5 Traskrip Wawancara 3	87
Lampiran 6 Traskrip Wawancara 4	90
Lampiran 7 Traskrip Wawancara 5	92
Lampiran 8 Traskrip Wawancara 6	93
Lampiran 9 Surat Pernyataan Keabsahan dan Kebenaran Dokumen 1	95
Lampiran 10 Surat Pernyataan Keabsahan dan Kebenaran Dokumen 2	96
Lampiran 11 Surat Pernyataan Keabsahan dan Kebenaran Dokumen 3	97
Lampiran 12 Dokumentasi	98

skripsi

ORIGINALITY REPORT

2%

SIMILARITY INDEX

2%

INTERNET SOURCES

1%

PUBLICATIONS

2%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

repository.unismabekasi.ac.id

Internet Source

1%

2

www.pa-bekasi.go.id

Internet Source

1%

3

digilib.uinsby.ac.id

Internet Source

1%

Exclude quotes Off

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography Off