

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada saat ini, masyarakat terus berharap akan pelayanan publik yang cepat, tepat, efektif dan efisien. Hal tersebut lah yang menimbulkan tuntutan bagi pemerintah agar memberikan pelayanan yang berkualitas. Selain itu, tuntutan dari masyarakat juga melatarbelakangi hadirnya inovasi-inovasi dalam pelayanan publik (Wahyuni, Gunawan & Barlian, 2022). Tuntutan yang semakin mendesak pada pemerintah pusat dan pemerintah daerah untuk melakukan inovasi harus diwujudkan secara terpadu dan bersamaan guna berdampak bagi semua organisasi (Sururi, 2017).

Pelayanan publik di Indonesia sudah berkembang saat lahirnya UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Pada saat itu pelayanan publik terus berkembang dan semakin dirasa pada terjadi pandemi Covid 19 yang melanda berbagai Negara di dunia, Indonesia sendiri menyatakan bahwa virus Covid 19 telah memasuki Indonesia pada tanggal 2 Maret 2020. Perkembangan yang dirasakan ialah semakin kompleksnya penerapan digitalisasi dalam pelayanan publik yang dilakukan pemerintah (Katharina, 2020: 11).

Wabah Covid-19 yang telah melanda seluruh dunia ini mengubah semua kebiasaan dan tatanan yang ada diseluruh dunia, termasuk Indonesia. Wabah ini berdampak pada berbagai bidang mulai dari bidang ekonomi, pendidikan, masyarakat dan bidang lainnya. Berbagai cara telah dilakukan semaksimal mungkin memutus mata rantai penyebaran Covid-19, pemerintah Indonesia pun tidak tinggal diam dengan menerapkan kebijakan seperti menjaga jarak sosial baik untuk skala besar atau kecil. Hal tersebut dilakukan dengan menerapkan protokol kesehatan disemua bidang kehidupan agar tidak semakin luas persebaran virus Covid 19 (Ramadhan & Tamaya, 2021).

Pelayanan publik pun tidak luput dari kebijakan-kebijakan pembatasan sosial. Meskipun begitu, pelayanan publik harus tetap berjalan dengan semestinya. Karena pada dasarnya pelayanan publik bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat dan memenuhi kepentingan-kepentingan dari masyarakat, segala bentuk kegiatan dari pelayanan publik telah diatur dalam Undang-Undang. Tetapi pada penyelenggaraannya pelayanan publik masih menghadapi berbagai masalah. Terutama pada masa pandemi seperti saat ini menjadi rintangan bagi pemerintah. Pemerintah dihadapkan untuk menyesuaikan segala kebijakan yang dikeluarkan dengan keadaan *new normal*. Keluhan dari masyarakat dalam pelayanan publik akan berdampak pada kinerja pemerintah, dimana akan menghilangkan rasa kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Dewi & Tobing, 2021).

Namun demikian, Pemerintah memiliki kewajiban untuk melayani seluruh masyarakat agar kebutuhan dan hak mereka terpenuhi dengan pelayanan publik. Kepercayaan masyarakat dalam pelayanan publik diperoleh melalui memberikan pelayanan yang sesuai keinginan dan harapan mereka, dengan begitu pelayanan publik akan semakin maksimal. Selain itu, pelayanan publik sebagai bentuk terselenggaranya azas umum pemerintah dalam memberikan perlindungan kepada masyarakat dari tindakan penyalahgunaan wewenang pada pelayanan publik sekaligus terpenuhinya hak dan kewajiban masyarakat (Firmansyah, dkk., 2022: 24).

Oleh karena itu, untuk menjalankan tujuan dari pelayanan publik dan upaya dalam memecahkan masalah dalam pelayanan publik inovasi hadir sebagai solusi. Adanya inovasi sebagai sebuah cara baru akan menggantikan cara lama dalam pelayanan publik. Karena, pada dasarnya inovasi merupakan terobosan baru yang diperlukan dalam pelayanan publik (Mirnasari, 2013).

Sebagai salah satu bentuk organisasi pemerintahan Pengadilan Agama Bekasi memiliki tugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam menyelesaikan kasus perkara di Tingkat Pertama. Berdasarkan pada Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dalam Pasal 24 ayat (2) menyebutkan bahwa “Peradilan Agama merupakan salah satu lingkungan peradilan yang berada di

bawah Mahkamah Agung bersama badan peradilan lainnya di lingkungan Peradilan Umum, Peradilan Tata Usaha Negara, dan Peradilan Milliter, merupakan salah satu badan peradilan pelaku kekuasaan kehakiman untuk menyelenggarakan hukum dan keadilan bagi rakyat pencari keadilan perkara tertentu antara orang-orang yang beragama islam.” Pengadilan Agama Kota Bekasi merupakan Pengadilan Tingkat Pertama yang “Bertugas dan berwenang untuk memeriksa, memutus, dan menyelesaikan perkara ditingkat pertama bagi semua orang yang beragama islam dalam bidang perkawinan, waris, wasiat, hibah, wakaf, zakat, infaq, shodaqah dan ekonomi syariah.” Sesuai dengan Pasal 49 ayat (1) UU No. 3 Tahun 2006 Tentang Perubahan atas UU No. 7 Tahun 1989 Tentang Peradilan Agama (<https://www.pa-bekasi.go.id> diakses pada 02 Juni 2022). Selanjutnya pada Pasal 49 ayat (2) UU No. 3 Tahun 2006 Tentang Perubahan atas UU No. 7 Tahun 1989 Tentang Peradilan Agama menyebutkan bahwa “Bidang perkawinan sebagaimana yang dimaksud dalam ayat (1) huruf a ialah hal-hal yang diatur dalam atau berdasarkan undang-undang mengenai perkawinan yang berlaku.

Perceraian merupakan perkara pada bidang perkawinan yang ditangani oleh Pengadilan Agama, baik cerai gugat ataupun cerai talak. Sesuai dengan Pasal 65 UU No. 3 Tahun 2006 Tentang Perubahan atas UU No. 7 Tahun 1989 Tentang Peradilan Agama menyebutkan bahwa “Perceraian hanya dapat dilakukan di depan sidang Pengadilan setelah Pengadilan yang bersangkutan dan tidak berhasil mendamaikan kedua belah pihak”.

Menurut Subekti (Royani, 2021: 15) menjelaskan bahwa “perceraian adalah penghapusan perkawinan dengan putusan hakim atau tuntutan salah satu pihak dalam perkawinan itu”. Sedangkan dalam KUHP istilah perceraian atau putusanya suatu perkawinan dikenal dengan istilah pembubaran perkawinan (Swislyn, 2021: 145). Perceraian yang berkembang di Indonesia dikenal dengan istilah cerai talak dan cerai gugat. Menurut Arto (Lubis, 2018) cerai talak merupakan perceraian yang dilayangkan oleh suami kepada istri, dalam hal ini suami yang memiliki kedudukan sebagai pemohon ikrar talak. Sedangkan cerai gugat merupakan perceraian yang

timbul dari gugatan pihak istri kepada Pengadilan Agama dan hanya dapat diputuskan oleh Pengadilan Agama (Solochin, 2018).

Pada masa pandemi covid-19 di Indonesia kasus perceraian meningkat pesat, secara garis besar perceraian yang terjadi selama pandemi covid-19 disebabkan oleh masalah perekonomian, hubungan yang tidak seimbang, adanya tindak kekerasan dalam rumah tangga, komunikasi yang kurang baik, dan usia yang belum cukup untuk membangun rumah tangga (Tistanto, 2020a). Menurut Badan Pusat Statistik, terdapat tiga Provinsi dengan kasus perceraian tertinggi di Indonesia yaitu Jawa Barat, Jawa Timur dan Jawa Tengah. Jawa barat merupakan Provinsi dengan jumlah kasus perceraian mencapai 98.088 kasus pada tahun 2021, sedangkan Jawa Timur sebanyak 88.235 kasus dan Jawa Tengah sebanyak 75.509 kasus (<https://www.bps.go.id> diakses 24 mei 2022).

Berdasarkan situs SI-KABAYAN kasus perceraian yang terjadi di Jawa Barat sebagai berikut:

Tabel 1.1 Angka Perceraian di Jawa Barat

Tahun	Cerai Gugat	Presentase %	Cerai Talak	Presentase %	Jumlah
2019	78.285	75%	26.560	25%	104.845
2020	76.389	75%	25.775	25%	102.164
2021	79.617	76%	25.927	24%	105.544
2022	32.332	75%	10.481	25%	42.813
Jumlah					355.366

Sumber: data diolah

Berdasarkan data diatas, diketahui bahwa angka perceraian di Jawa Barat sangat tinggi, ditotal dari tahun 2019-2022 kasus perceraian di Jawa Barat mencapai 355.366 ribu kasus. Setiap tahunnya kasus perceraian di Jawa Barat didominasi oleh cerai gugat. Rata-rata kasus cerai gugat di Jawa Barat 75% lebih banyak dibanding dengan kasus cerai talak yang rata-rata 25% kasus pertahunnya. Kasus cerai gugat paling banyak terjadi pada tahun 2021, sedangkan kasus cerai talak paling banyak terjadi pada tahun 2019.

Pada angka kasus perceraian yang terjadi di Kota Bekasi menduduki urutan ketiga dengan jumlah perceraian terbanyak dibandingkan dengan beberapa Kabupaten/Kota di Jawa Barat. Hal tersebut dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

Tabel 1.2 Perbandingan Angka Perceraian Kab/Kota di Jawa Barat

Kab/Kota	Tahun			Jumlah
	2019	2020	2021	
Indramayu	9.136	8.379	8.519	26.034
Bandung	6.085	6.058	6.058	18.201
Bekasi	4.563	4.097	4.327	12.987
Karawang	4.298	3.873	4.041	12.212
Depok	4.350	3.617	3.910	11.877
Bogor	1.746	1.624	1.651	5.021
Sukabumi	723	155	817	1.695

Sumber: Peneliti 2022

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa kasus perceraian yang terjadi di Kota Bekasi sebanyak 12.987 kasus yang terhitung dari tahun 2019-2021. Kasus perceraian di Kota Bekasi menduduki 3 (tiga) Kab/Kota dengan angka kasus perceraian terbanyak setelah Kab. Indramayu dengan jumlah 26.034 kasus perceraian dan Kota Bandung dengan jumlah 18.201 kasus perceraian. Selanjutnya, disusul oleh Kab. Karawang, Kota Depok, Kota Bogor dan Kota Sukabumi.

Lebih rinci data kasus perceraian di Kota Bekasi dari sebelum adanya pandemi dan sesudah pandemi sebagai berikut:

Tabel 1.3 Angka Perceraian di Kota Bekasi sebelum pandemi

Tahun	Cerai Gugat	Presentase %	Cerai Talak	Presentase %	Jumlah
2016	2.423	73%	890	27%	3.313
2017	2.086	73%	781	27%	2.867
2018	2.612	74%	901	26%	3.513
Jumlah					9.693

Sumber: data diolah

Tabel 1.4 Angka Perceraian di Kota Bekasi sesudah pandemi

Tahun	Cerai Gugat	Presentase %	Cerai Talak	Presentase %	Jumlah
2019	3.367	74%	1.196	26%	4.563
2020	2.984	73%	1.113	27%	4.097
2021	3.215	74%	1.112	26%	4.327
Jumlah					12.987

Sumber: data diolah

Begitu pula dengan kasus perceraian di Kota Bekasi yang didominasi dengan kasus cerai gugat. Rata-rata kasus cerai gugat di Kota Bekasi 73-74% lebih banyak dibanding dengan cerai talak hanya 26-27%. Terlihat kasus cerai gugat dan cerai talak paling banyak terjadi ditahun 2019. Berdasarkan dari kedua data kasus perceraian diatas diketahui bahwa angka perceraian yang terjadi pada wilayah Jawa Barat khususnya Kota Bekasi masih mengalami kenaikan kasus pada tiga tahun terakhir ini sebanyak 12.987 ribu kasus yang disebabkan oleh adanya pandemi covid-19, dibandingkan dengan tiga tahun sebelum adanya pandemi sebanyak 9.693 ribu kasus.

Tingginya kasus perceraian di Kota Bekasi disebabkan oleh beberapa faktor. Berdasarkan laporan tahunan Kota Bekasi tahun 2021 faktor-faktor yang menjadi penyebab perceraian di Kota Bekasi adalah Poligami tidak sehat, mabuk, madat, ekonomi, meninggalkan salah satu pihak, judi, kekerasan dalam rumah tangga, dihukum penjara, cacat badan, murtad, perselisihan dan pertengkaran, dan zina. Faktor yang menjadi penyebab paling banyak kasus perceraian di Kota Bekasi adalah perselisihan dan pertengkaran. Namun, situasi pada saat ini bukan menjadi penghalang bagi organisasi pemerintah khususnya pemerintah daerah untuk menjalani kegiatan pemerintahan, adanya inovasi serta kebaruan dalam menjalankan tugas menjadi solusi untuk memecahkan masalah (Mulyaningsih, 2021).

Hal tersebut menjadi tantangan serta motivasi bagi Pengadilan Agama Kota Bekasi untuk terus melakukan pelayanan yang optimal dan inovatif. Berdasarkan data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pengadilan Agama Kota Bekasi yang dinilai dengan Sembilan unsur Survey Kepuasan Masyarakat dalam Permen PAN & RB No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap

Penyelenggaraan Pelayanan Publik terlihat bahwa penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Agama Kota Bekasi sangat baik, penilaian kepuasan masyarakat dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 1.5 IKM Pengadilan Agama Kota Bekasi Tahun 2019-2021

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan		
		2019	2020	2021
1.	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3,62 (A)	3,61 (A)	3,99 (A)
2.	Kemudahan prosedur pelayanan	3,64 (A)	3,66 (A)	3,98 (A)
3.	Kecpatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,58 (A)	3,63 (A)	3,98 (A)
4.	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3,57 (A)	3,62 (A)	4,00 (A)
5.	Kesesuaian produk pelayanan	3,78 (A)	3,83 (A)	3,98 (A)
6.	Kompetensi/kemampuan petugas	3,63 (A)	3,66 (A)	3,97 (A)
7.	Perilaku petugas pelayanan	3,63 (A)	3,67 (A)	4,00 (A)
8.	Kualitas sarana dan prasarana	3,63 (A)	3,63 (A)	4,00 (A)
9.	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,78 (A)	3,82 (A)	4,00 (A)
Rata-rata		3,33 (A)	3,68 (A)	3,99 (A)

Sumber: pa-bekasi.go.id (Laporan SKM PA Kota Bekasi Tahun 2019-2021).

Jika dilihat dari tabel diatas, maka Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari tahun 2019-2021 menunjukkan penilaian yang sangat baik. Berdasarkan pada Nilai Interval IKM menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menjelaskan bahwa nilai interval IKM mulai dari 3,26-4,00 mutu pelayanan menunjukkan (A) dengan kinerja unit pelayanan sangat baik. Artinya bahwa IKM di Pengadilan Agama memiliki nilai sangat baik. Hasil dari perolehan IKM oleh Pengadilan Agama menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan Pengadilan Agama kepada masyarakat memberikan kepuasan layanan yang memuaskan.

Perubahan pada tata administrasi dan pola kerja organisasi pemerintahan yang dipengaruhi oleh kebijakan *social distancing* menyebabkan perubahan dalam pola kerja yang biasanya dilakukan di kantor menjadi bekerja dari rumah. Hal tersebut tentu saja menjadi hambatan dalam pelayanan publik yang sangat dirasakan oleh

masyarakat, sehingga membutuhkan penanganan untuk memberikan layanan yang prima. Pemerintah pun berusaha untuk melakukan pelayanan yang optimal dengan tetap memerhatikan protokol kesehatan (Sutrisna, 2022). Sejalan dengan hal tersebut, Pengadilan Agama Kota Bekasi pun terus berusaha untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat salah satunya dengan menerapkan inovasi SIASAN ONLINE (Sistem Antrian Sidang Online).

Sebagai bentuk dalam mengurangi mobilitas dan tetap menjalankan protokol kesehatan dengan tidak berkerumun Pengadilan Agama Kota Bekasi menghadirkan Sistem Antrian Sidang Online yang berfungsi sebagai pengambilan nomor antrian sidang online yang dapat diakses melalui Website Pengadilan Agama Kota Bekasi. Sistem Antrian Sidang Online merupakan sebuah inovasi Pengadilan Agama Kota Bekasi yang dibuat oleh tim IT (*Information dan Technology*) Pengadilan Agama Kota Bekasi, yang diluncurkan pada tanggal 7 Agustus 2020. Dikutip dari Website Pengadilan Agama Kota Bekasi, Ketua Pengadilan Agama Kota Bekasi Bapak Dr. H. Hasanuddin, S.H., M.H menyampaikan pada saat launching Aplikasi Inovasi dan Majalah Pengadilan Agama Kota Bekasi bahwa “Aplikasi-aplikasi yang diluncurkan dalam rangka peningkatan pelayanan ini bagian dari reformasi berkelanjutan, dimana pada tahun 2019 lalu Pengadilan Agama Kota Bekasi berhasil meraih predikat Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan pada tahun 2020 ini dalam proses menuju Wilayah Birokrasi Bersih Melayani” (<https://www.pa-bekasi.go.id> diakses pada 02 Juni 2022).

Hal tersebut juga disampaikan oleh Bapak Cuzaintra Baros, S.T sebagai Pranata Komputer di Pengadilan Agama Kota Bekasi dalam wawancara awal, beliau menyampaikan bahwa:

“Hadirnya Sistem Antrian Sidang Online itu dilatarbelakangi munculnya pandemi covid tahun 2020, sebelumnya kita untuk pengambilan antrian sidang masih manual, jadi pihak datang kesini nanti ke mesin antrian nanti muncul nomor antriannya. Sebelum pandemi setiap hari numpuk, waktu awal pandemi itu tidak kondusif. Jadi, berangkat dari situ kita mencari solusi biar tidak jadi penumpukan. Akhirnya muncul ide dari

pimpinan juga waktu itu, gimana kalau dibikin secara online bisa diakses dari website Pengadilan, mulai dari jam 07.00 samapai jam 14.00 sudah bisa diakses, dengan memasukan nomer perkara. Sistem Antrian Sidang Online ini juga merupakan yang pertama di Pengadilan Agama se-Jawa Barat. Nah kita juga dari sistem antrian sidang online itu ada live streaming antrian sidang yang bisa dilihat dari web kita”. (Wawancara awal, 09 Juni 2022).

Berdasarkan dari wawancara awal di atas diketahui bahwa inovasi Sistem Antrian Sidang Online hadir karena adanya pandemi covid, karena ketidak efektifannya pengambilan nomor sidang yang semula dilakukan dengan manual menggunakan mesin cetak antrian sidang dimana masyarakat harus datang langsung ke Pengadilan Agama Kota Bekasi menimbulkan kerumunan. Semenjak hadir inovasi Sistem Antrian Sidang Online masyarakat tidak perlu datang langsung ke Pengadilan Agama Kota Bekasi hanya untuk mengambil nomor antrian, cukup dengan mengakses melalui web Pengadilan Agama Bekasi masyarakat sudah bisa mendapatkan nomor antrain sidang. Penumpukan masyarakat yang hadir dalam persidangan sudah terlihat sebelum masa pandemi, terlebih lagi setelah adanya pandemi angka perceraian semakin meningkat menyebabkan Pengadilan Agama semakin dipenuhi oleh masyarakat yang ingin melaksanakan persidangan. Jumlah persidangan di Pengadilan Agama Kota Bekasi bisa dilihat pada tabel di bawah, sebagai berikut:

Tabel 1.6 Jumlah Sidang Cerai di Pengadilan Agama Kota Bekasi

Bulan	Tahun		
	2019	2020	2021
Januari	1.146	1.047	1.179
Februari	1.238	1.129	1.156
Maret	1.082	1.022	1.372
April	1.126	1.128	1.242
Mei	1.154	1.012	1.159
Juni	680	1.005	1.152
Juli	1.282	902	1.175
Agustus	1.331	950	1.205
September	1.155	1.009	1.211
Oktober	1.388	1.012	1.065

November	1.197	1.004	1.085
Desember	1.159	1.018	1.090
Jumlah	13.935	12.238	14.091

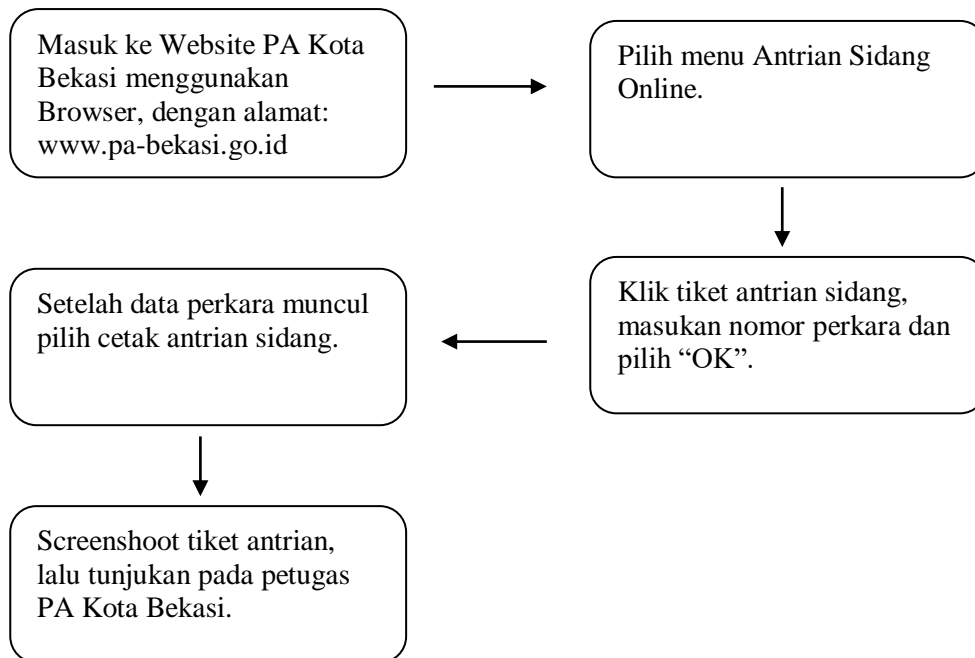
Sumber: Pengadilan Agama Kota Bekasi

Berdasarkan data di atas diketahui bahwa jumlah persidangan di Pengadilan Agama sudah terlihat meningkat pada tahun 2019 dengan jumlah 13.935 ribu persidangan, dimana pada bulan Oktober merupakan jumlah persidangan terbanyak dibandingkan dengan bulan lainnya pada tahun 2019. Agar mengantisipasi kerumunan masyarakat di masa pandemi pada tahun 2020 maka Pengadilan Agama menciptakan inovasi Sistem Antrian Sidang Online. Terlihat pada tahun 2020 jumlah persidangan menurun menjadi 12.238 ribu persidangan, dibandingkan pada tahun 2019. Terhitung dari data tiga tahun tersebut jumlah persidangan terbanyak terjadi pada tahun 2021 dengan jumlah 14.091 ribu persidangan. Banyaknya jumlah persidangan disebabkan oleh kasus sidang cerai yang tidak hanya dilakukan satu kali saja, tetapi lebih dari dua kali persidangan. Hal tersebut diakibatkan dari ketidakhadiran penggugat atau tergugat dan saksi dalam persidangan.

Banyaknya sidang perceraian yang terjadi membuat Pengadilan Agama Kota Bekasi melakukan inovasi Sistem Antrian Sidang Online untuk melerai kerumunan masyarakat yang hendak melakukan persidangan mulai dari pengambilan nomor antrian dan memantau jalannya antrian sidang. Hal tersebut dikarenakan ruang tunggu sidang yang minim, dimana dengan luas 1.856 M² Pengadilan Agama Kota Bekasi memiliki ruang tunggu area luar dan area dalam, dengan ruang sidang di Pengadilan Agama Kota Bekasi berjumlah 3 (tiga) ruang persidangan. Selain itu, sarana dan prasarana lain seperti lahan parkir, toilet umum, dan mushalla di Pengadilan Agama Kota Bekasi yang minim. Oleh karena itu, untuk mengatasi terbatasnya sarana dan prasarana Pengadilan Agama Kota Bekasi menerapkan inovasi Sistem Antrian Sidang Online.

Adapun alur dari proses Sistem Antrian Sidang Online di Pengadilan Agama adalah sebagai berikut:

Gambar 1.1 Alur Sistem Antrian Sidang Online



Sistem Antrian Sidang Online yang di bentuk oleh tim IT (*Information dan Technology*) Pengadilan Agama Kota Bekasi ini ditetapkan dalam Surat Keputusan Ketua Pengadilan Agama No. 5214 tahun 2020 Tentang Inovasi Sistem Antrian Sidang Online Pengadilan Agama Bekasi. Surat Keputusan tersebut berlandaskan beberapa hukum lainnya, yaitu:

1. UU No. 3 Tahun 2009 Tentang Perubahan Kedua Atas UU No. 14 Tahun 1985 Tentang MA RI.
2. UU No. 50 Tahun 2009 Tentang Perubahan kedua atas UU No. 7 Tahun 2009 Tentang Perubahan Kedua Atas UU No. 7 Tahun 1989 tentang Peradilan Agama.
3. UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
4. Keputusan Presiden RI No. 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
5. Peraturan Komisi Informasi No. 1 Tahun 2010 Tentang Standar Layanan Informasi Publik.

6. Surat Keputusan Ketua MA RI No. 114 Tahun 2007 Tentang Keterbukaan Informasi di Pengadilan.
7. Surat Keputusan Ketua MA RI No. 1-144 Tahun 2011 Tentang Pedoman Pelayanan Informasi di Pengadilan.
8. Surat Keputusan Ketua MA RI No. 026 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Peradilan.
9. Surat Keputusan Wakil Ketua Mahkamah Agung RI Bidang Yudisial No. 01 Tahun 2009 Tentang Pedoman Pelayanan Informasi pada MA.
10. Surat Keputusan Direktur Jendral Badan Peradilan Agama MA RI No. 1403.b Tahun 2018 Tentang Pedoman Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Lingkungan Peradilan Agama.

Sebagai salah satu upaya dalam menghadapi masalah pelayanan publik inovasi hadir untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan publik, dengan menerapkan perubahan dalam layanan yang dilakukan oleh pemerintah bertujuan mempermudah proses layanan publik yang sedang mengalami masalah (Wahyuni, Gunawan & Barlian, 2022). Begitu juga sama halnya yang dilakukan oleh Pengadilan Agama Kota Bekasi yang telah melakukan penerapan inovasi dalam layanannya dengan menggunakan Sistem Antrian Sidang Online. Maka dalam penelitian ini yang berjudul “Inovasi Sistem Antrian Sidang Online Pada Kasus Perceraian Di Pengadilan Agama Kota Bekasi” akan dihubungkan dengan indikator inovasi menurut Widodo (Ramdani, 2018) yang dinilai relevan dalam penelitian ini. Pada teori tersebut terdapat tiga indikator inovasi, yaitu:

1. Adanya dampak positif atau manfaat dari inovasi.
2. Mampu menjadi solusi terhadap masalah.
3. Inovasi yang berkelanjutan

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan perumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Inovasi Sistem Antrian Sidang Online pada kasus perceraian di Pengadilan Agama Kota Bekasi?
2. Apa saja hambatan yang dihadapi oleh Pengadilan Agama Kota Bekasi dalam Sistem Antrian Sidang Online?
3. Apa saja upaya yang dilakukan oleh Pengadilan Agama Kota Bekasi dalam menghadapi hambatan tersebut?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana Inovasi Sistem Antrian Sidang Online pada kasus perceraian di Pengadilan Agama Kota Bekasi.
2. Untuk mengetahui apa saja hambatan yang dihadapi oleh Pengadilan Agama Kota Bekasi dalam Sistem Antrian Sidang Online.
3. Untuk mengetahui apa saja upaya yang dilakukan oleh Pengadilan Agama Kota Bekasi dalam menghadapi hambatan yang dialami pada Sistem Antrian Sidang Online.

1.4 Batasan Masalah

Pada penelitian ini akan difokuskan kepada salah satu inovasi yang dilakukan oleh Pengadilan Agama Kota Bekasi dalam pelayanan yang menggunakan Sistem Antrian Sidang Online pada kasus perceraian untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pencari keadilan, mengingat kasus perceraian di Kota Bekasi semakin meningkat di masa pandemi covid-19 dan hambatan yang dihadapi oleh Pengadilan Agama dalam Sistem Antrian Sidang online. Serta bagaimana upaya yang dilakukan oleh Pengadilan Agama Kota Bekasi untuk menghadapi hambatan yang terjadi.

1.5 Signifikansi Penelitian

1.5.1 Signifikansi Akademik

Ajeng Dwi Apsari (2020) yang berjudul “Efektifitas Pelayanan Publik Satuan Penyelenggara Administrasi SIM dalam Pelayanan SIM Online di Kota Tarakan”, penelitian ini diawali dengan latarbelakang masalah yang berkaitan dengan memberikan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat. Pelayanan yang mudah didapatkan oleh masyarakat khususnya masyarakat Tarakan, selain itu pelayanan SIM

Online di tersebut merupakan wujud dari implementasi e-government di Polres Tarakan. Penelitian tersebut menggunakan teori dari Denhart dan Denhardt tentang efektivitas pelayanan publik, dalam penelitian tersebut menghasilkan bahwa SIM Online yang dilakukan Polres Tarakan diselenggarakan dengan baik sesuai dengan SOP yang berlaku, selain itu pembuatan SIM menjadi lebih efektif dan efisien.

Fauzan Maulana (2020) yang berjudul “Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman (Studi Kasus Pelayanan E-KTP Keliling)”, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penyelenggaraan inovasi pada Disdukcapil Kab. Pasaman. Inovasi yang dilakukan oleh Disdukcapil tersebut didasarkan oleh Permendagri No. 471.13/5386/SJ mengenai program Jemput Bola dengan melakukan pelayanan E-KTP keliling. Pelayanan tersebut dilakukan agar seluruh masyarakat bisa mendapatkan E-KTP dengan mudah, karena masih banyak masyarakat Kab. Pasaman yang tinggal di Kecamatan terpencil yang belum memiliki E-KTP. Penelitian tersebut menggunakan lima kriteria inovasi dari PERMENPAN-RB. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa inovasi yang dilakukan dinilai efektif dan merupakan inovasi yang berkelanjutan.

Iren Revina Primadara (2021) yang berjudul “Implementasi E-Government dalam Pelayanan Publik di Masa Pandemi Covid-19”, penelitian ini membahas mengenai penerapan e-government yang dilakukan oleh Humas (Prokopin) Kota Bandung melalui media komunikasi yang bisa diakses oleh masyarakat dengan situs humas.bandung.go.id, situs tersebut dapat diakses oleh masyarakat khususnya Kota Bandung untuk mendapatkan informasi. Penelitian ini merujuk pada teori yang dikemukakan oleh George C. Edwarad mengenai implementasi kebijakan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa penerapan e-government sudah berjalan semestinya, namun harus menghadapi beberapa kendala seperti kendala teknis dan pengoprasian situs itu sendiri.

Denny Nazaria Rifani (2021) yang berjudul “Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau”, penelitian ini

didasarkan pada latarbelakang masalah mengenai adanya pandemi covid-19 yang berdampak terhadap seluruh aktivitas masyarakat terutama pada bidang pelayanan publik yang mengharuskan penerapan protokol kesehatan. Namun, demikian pelayanan publik harus tetap dijalankan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Upaya yang dilakukan agar tetap memberikan pelayanan publik dan mencegah penyebaran covid-19 dengan meningkatkan standarisasi pelayanan publik. Penelitian tersebut berdasarkan teori Tismayuni dari Ombudsman Republik Indonesia tentang pelayanan publik. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan di Kecamatan Sambaliung sudah sesuai standarisasi pelayanan yang baik, namun pelayanan di Kecamatan tersebut masih dilakukan secara *offline* atau mendatangi langsung kantor Kecamatan.

Intan Permata Wangi, Adella Lukiantina dan Rike Anggun Artisa (2021) yang berjudul “Efektifitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Masa Pandemi Covid-19 Studi Kasus di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang”, penelitian ini membahas mengenai Mal pelayanan publik yang ada di Kabupaten Sumedang dengan 23 jenis pelayanan yang terdiri dari pelayanan pemerintah daerah setempat, pemerintah pusat, pihak swasta, BUMN dan BUMSwasta. Hadirnya Mal pelayanan publik di Kab. Sumedang merupakan bentuk peningkatan kualitas pelayanan publik di Kab. Sumedang terutama di masa pandemi covid-19 yang mengharuskan memberikan pelayanan yang berkualitas sekaligus pelayanan yang menerapkan pembatasan sosial. Penelitian ini dalam mengukur efektivitas dari Mal pelayanan publik Kab. Sumedang menggunakan aspek proses internal dan aspek eksternal pada organisasi. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan di Kab. Sumedang diselenggarakan dengan baik dan sangat membantu pelayanan di masa pandemi covid-19. Namun, pelayanan publik tersebut belum efektif dan efisien dalam hal memperoleh keuntungan dari segi ekonomis dan sosial.

Mochammad Haidar Fayyadh (2021) yang berjudul “Inovasi Pelayanan E-KTP di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya)”, penelitian ini membahas mengenai inovasi pelayanan e-KTP

yang dilakukan Disdukcapil Kota Surabaya menggunakan metode penelitian lapangan dengan teori yang dikemukakan oleh Sianipar. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan pembuatan e-KTP telah dilaksanakan secara online dan pelayanan dilakukan melalui kelurahan yang ada di Surabaya agar tidak terjadi penumpukan di Disdukcapil Kota Surabaya. Pada penelitian tersebut juga menemukan hambatan dalam pelayanan e-KTP, dimana hambatan tersebut disebabkan ketika blanko e-KTP tidak tersedia yang menyebabkan lamanya proses pembuatan e-KTP.

Ariesta Amanda, Thahrina Azriah dan Dian Nastiti (2022) yang berjudul “Pelayanan Publik Masa Pandemi Covid-19 di Kabupaten Banyumas”, penelitian ini membahas mengenai mal pelayanan publik di Kabupaten Banyumas dimana pelayanan publik yang dilakukan sebelum dan sesudah pandemi terdapat perbedaan, sebelum pandemi pelayanan dilakukan secara *offline* dan setelah pandemi pelayanan dilakukan secara *online*. Selain itu, terdapat permasalahan dalam pelayanan di masa pandemi yaitu, protokol kesehatan yang seringkali diabaikan, terkendala pada sistem/website yang tidak berjalan semestinya, masyarakat yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan secara online, pelayanan IMB yang memiliki antrian panjang dan pelayanan yang lamban dalam merespon.

Muhammad Roihan Ibrahim (2021) yang berjudul “Penerapan Sistem E-Court Pada Pengadilan Agama Sarolangun”, penelitian ini membahas mengenai penerapan E-Court yang diluncurkan oleh Mahkamah Agung yang diterapkan di Pengadilan Agama Sarolangun. Hasil dari penelitian tersebut mengungkapkan bahwa terdapat tiga hambatan yang terjadi pada penerapan E-Court, hambatan tersebut adalah sedikitnya advokat dan masyarakat yang menggunakan E-Court dalam mendaftarkan perkaranya, minimnya pengetahuan akan penggunaan E-Court dan kurang maksimalnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai E-Court sehingga banyak pihak yang tidak mengetahui penggunaan E-Court.

Yuli Maryani dan Septa Agustina (2021) yang berjudul “Inovasi Layanan Perpustakaan Nasional RI dalam Masa Pandemi Covid-19”, penelitian ini dilatar

belakangi dengan adanya pandemi covid-19 yang menyebabkan seluruh bidang aktivitas masyarakat menerapkan kebijakan yang berlaku. Sebagai lembaga publik yang memiliki peran penting dalam memberikan informasi dan pengetahuan kepada masyarakat Perpustakaan menerapkan inovasi agar tetap menyelenggarakan pelayanan. Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa terdapat beberapa inovasi yang diterapkan Perpustakaan di masa pandemi yaitu, adanya kartu anggota virtual untuk pemustaka, bertanya kepada pustakawan yang dilakukan melalui *chat*, bimbingan pemustaka dan literasi informasi yang dilakukan dengan dua cara *offline* dan *online*.

M. Rizki Syamsudin, Sukaesih, Evi Nursanti Rukmana dan Encang Saepudin (2021) yang berjudul “Inovasi Pelayanan Perpustakaan di Masa Pandemi Covid19 di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Jawa Barat”, penelitian ini membahas mengenai inovasi pada perpustakaan Jawa Barat yang mulai diterapkan pada bulan Juni 2020. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat dua inovasi yang diterapkan pada perpustakaan Jawa Barat yaitu, inovasi layanan sirkulasi terbatas dengan sistem akses tertutup dan layanan referensi terbatas. Inovasi yang dilakukan perpustakaan Jawa Barat diterima dengan baik oleh masyarakat dan diminati oleh masyarakat, hal itu dibuktikan dari meningkatnya pemustaka.

Tabel 1.7 Signifikansi Akademik

No.	Judul	Peneliti	Hasil	Persamaan dan Perbedaan
1.	Efektivitas Pelayanan Publik Satuan Penyelenggara Administrasi SIM dalam Pelayanan SIM Online Di Kota Tarakan.	Ajeng Dwi Apsari, 2020	SIM Online yang dilakukan Polres Tarakan diselenggarakan dengan baik sesuai dengan SOP yang berlaku, selain itu pembuatan SIM menjadi lebih efektif dan efisien.	Persamaan : membahas pelayanan yang dilakukan secara online dan metode yang digunakan. Perbedaan : wilayah penelitian, teori penelitian dan objek penelitian.
2.	Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan	Fauzan Maulana, 2020	Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa	Persamaan : membahas mengenai inovasi

	dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman (Studi Kasus Pelayanan E-KTP Keliling).		inovasi yang dilakukan dinilai efektif dan merupakan inovasi yang berkelanjutan.	<p>pelayanan publik dan metode yang digunakan..</p> <p>Perbedaan : wilayah penelitian, teori penelitian dan objek penelitian.</p>
3.	Implementasi E-government dalam Pelayanan Publik di Masa Pandemi Covid-19.	Iren Revina Primadara, 2021	Penerapan e-government sudah berjalan semestinya, namun harus menghadapi beberapa kendala seperti kendala teknis dan pengoprasian situs itu sendiri.	<p>Persamaan : membahas mengenai inovasi pelayanan publik dan metode yang digunakan.</p> <p>Perbedaan : wilayah penelitian, teori penelitian dan objek penelitian.</p>
4.	Pelayanan Publik di Masa Pandemi Covid-19 di Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau.	Denny Nazaria Rifani, 2021	Pelayanan di Kecamatan Sambaliung sudah sesuai standarisasi pelayanan yang baik, namun pelayanan di Kecamatan tersebut masih dilakukan secara <i>offline</i> atau mendatangi langsung kantor Kecamatan.	<p>Persamaan : fokus penelitian dan metode penelitian.</p> <p>Perbedaan : wilayah penelitian, teori penelitian dan objek penelitian.</p>
5.	Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Masa Pandemi Covid-19 Studi Kasus Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang.	Intan Permata Wangi, 2021	Pelayanan di Kab. Sumedang diselenggarakan dengan baik dan sangat membantu pelayanan di masa pandemi covid-19. Namun, pelayanan publik tersebut belum efektif dan efisien dalam hal	<p>Persamaan : fokus penelitian dan metode penelitian.</p> <p>Perbedaan : wilayah penelitian, teori penelitian dan objek penelitian.</p>

			memperoleh keuntungan dari segi ekonomis dan sosial.	
6.	Inovasi Pelayanan E-KTP di masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya).	Mochammad Haidar Fayyadh, 2021	Hasil penelitian tersebut bahwa pelayanan dilakukan secara online. Namun, terdapat hambatan dalam pelayanan e-KTP, dimana hambatan tersebut disebabkan ketika blanko e-KTP tidak tersedia yang menyebabkan lamanya proses pembuatan e-KTP.	Persamaan : membahas pelayanan yang dilakukan secara online dan metode yang digunakan. Perbedaan : wilayah penelitian, teori penelitian dan objek penelitian.
7.	Pelayanan Publik Masa Pandemi Covid-19 di Kabupaten Banyumas.	Ariesta Amanda, Thahrina Azriah dan Dian Nastiti, 2022	Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat permasalahan dalam pelayanan di masa pandemi yaitu, protokol kesehatan yang seringkali diabaikan, terkendala pada sistem/website yang tidak berjalan semestinya.	Persamaan : membahas pelayanan yang dilakukan secara online dan metode yang digunakan. Perbedaan : wilayah penelitian, teori penelitian dan objek penelitian.
8.	Penerapan Sistem E-Court Pada Pengadilan Agama Sarolangun.	Muhammad Roihan Ibrahim, 2021	Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat tiga hambatan yang berkaitan dengan kurangnya pengetahuan masyarakat terkait penerapan E-Court	Persamaan : membahas pelayanan yang dilakukan secara online dan metode yang digunakan. Perbedaan : wilayah penelitian, teori penelitian dan

				objek penelitian.
9.	Inovasi Layanan Perpustakaan Nasional RI dalam Masa Pandemi Covid-19.	Yuli Maryani dan Septa Agustina, 2021	Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa terdapat beberapa inovasi yang diterapkan Perpusnas di masa pandemi yaitu, adanya kartu anggota virtual untuk pemustaka, bertanya kepada pustakawan yang dilakukan melalui <i>chat</i> , bimbingan pemustaka dan literasi informasi yang dilakukan dengan dua cara <i>offline</i> dan <i>online</i> .	Persamaan : membahas pelayanan yang dilakukan secara online dan metode yang digunakan. Perbedaan : wilayah penelitian, teori penelitian dan objek penelitian.
10.	Inovasi Pelayanan Perpustakaan di Masa Pandemi Covid-19 di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Jawa Barat.	M. Rizki Syamsudin, Sukaesih, Evi Nursanti Rukmana dan Encang Saepudin, 2021	Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat dua inovasi yang diterapkan oleh Dispusipda Jawa Barat. Inovasi yang dilakukan diterima dengan baik oleh masyarakat dan diminati oleh masyarakat, sehingga terjadi peningkatan jumlah pemustaka.	Persamaan : membahas pelayanan yang dilakukan secara online dan metode yang digunakan. Perbedaan : wilayah penelitian, teori penelitian dan objek penelitian.

Berdasarkan dari pemaparan penelitian terdahulu diatas, terdapat perbedaan antara penelitian terdahulu dan penelitian ini, yaitu penelitian ini merupakan penelitian yang pertama kali dilakukan di Pengadilan Agama Kota Bekasi yang membahas mengenai inovasi Sistem Antrian Sidang Online pada kasus perceraian,

teori yang digunakan dalam penelitian ini tidak digunakan dalam penelitian terdahulu sehingga terdapat kebaruan dari teori yang dipakai dan lokus penelitian yang berbeda dari penelitian terdahulu. Peneliti memilih judul ini karena penelitian ini belum pernah dilakukan sebelumnya dan inovasi Sistem Antrian Sidang Online merupakan inovasi yang pertama kali dilakukan oleh Pengadilan Agama seluruh Jawa Barat sehingga menjadi kebaruan dalam bidang Ilmu Pemerintahan. Penelitian ini bisa dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi Pengadilan Agama Kota Bekasi dalam inovasi Sistem Antrian Sidang Online.

1.5.2 Signifikansi Praktis

Penelitian ini adalah salah satu syarat untuk mendapatkan gelar strata satu pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Penelitian ini diharapkan agar memberikan penyegaran ilmu khususnya pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Islam 45 Bekasi karena penelitian ini belum pernah dilakukan sebelumnya. Selain itu adanya penelitian ini akan memberikan manfaat bagi masyarakat untuk mengetahui bagaimana penerapan inovasi Sistem Antrian Sidang Online di Pengadilan Agama Kota Bekasi. Sekaligus penelitian ini agar dimanfaatkan sebagai masukan untuk Pengadilan Agama Kota Bekasi agar terus memaksimalkan inovasi yang telah ada dan Instansi lainnya sebagai contoh penerapan inovasi dilingkungan instansi pemerintahan.

1.6 Sistematika Penulisan

Pada penyusunan skripsi ini mengacu pada pedoman penulisan skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Prodi Ilmu Pemerintahan Universitas Islam 45 Bekasi tahun 2020. Maka penulisan skripsi ini terdiri dari:

1. **BAB I PENDAHULUAN** berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, signifikansi penelitian yang terdiri dari signifikansi akademik dan signifikansi praktis dan sistematika penulisan.

2. **BAB II KERANGKA TEORI** berisi tentang perspektif teoretik, definisi, kerangka pemikiran, definisi operasional dan asumsi penulisan.
3. **BAB III METODOLOGI PENELITIAN** berisi tentang paradigma penelitian, metode penelitian kualitatif, desain penelitian, sumber dan teknik perolehan data, teknik analisis data, goodness dan quality criteria penelitian, tempat dan waktu penelitian, jadwal penelitian dan keterbatasan penelitian.
4. **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN** berisi tentang gambaran umum objek penelitian, pembahasan mengenai inovasi sistem antrian sidang online, analisis inovasi sistem antrian sidang online, kesimpulan analisis setiap indikator, hambatan inovasi sistem antrian sidang online dan upaya dalam menghadapi hambatan inovasi sistem antrian sidang online.
5. **BAB V PENUTUP** berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan. Serta, saran yang peneliti berikan untuk masukan dalam inovasi sistem antrian sidang online.