

**IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009
TENTANG PELAYANAN PUBLIK DALAM PENANGANAN PERKARA
PERCERAIAN DI PENGADILAN AGAMA KOTA BEKASI**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat dalam Memperoleh Gelar Sarjana
(S1) Ilmu Pemerintahan



Oleh:

Fara Putri Nabila

41183506210010

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ISLAM 45
BEKASI
2026**

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul : Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang
Pelayanan Publik dalam Penanganan Perceraian di Pengadilan
Agama Kota Bekasi

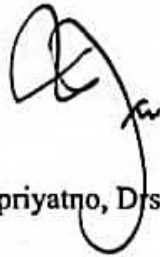
Penyusun : Fara Putri Nabila

NPM : 41183506210010

Bekasi, 12 Februari 2026

Menyetujui:

Pembimbing,



Yanto Supriyatno, Drs., M.Si.

Mengetahui:

Ketua Program Studi



Muhammad Fadil, S.IP., M. Si.

LEMBAR PENGESAHAN

Impelemntasi Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

dalam Penanganan Perceraian di Pengadilan Agama Kota Bekasi

Dipersiapkan dan disusun oleh :

Fara Putri Nabila

NPM : 41183506210010

Telah diujikan dihadapan Dewan Penguji

Pada Tanggal : 12 Februari 2026

Dan telah dinyatakan Lulus / Disahkan :

di Universitas Islam 45 Bekasi

Pada Tanggal : 12 Februari 2026



Dewan Penguji :

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

Sekretaris : Ainur Rofieq, S.IP., M.IP.

Anggota : 1. Yanto Supriyatno, Drs., M.Si.

2. R. Achmad Mulyana, Drs., M.Si.

PERNYATAAN KEASLIAN/ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fara Putri Nabila

NPM : 41183506210010

Judul Skripsi : Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Dalam Penanganan Perkara Perceraian di Pengadilan Agama Kota Bekasi



Menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik (Sarjana, Magister, dan/atau Doktor), baik di Universitas Islam 45 Bekasi maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini merupakan murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, yang dibimbing oleh dosen pembimbing skripsi yang telah ditentukan atau dosen lain yang kompeten.
3. Karya tulis ini terbebas dari:
 - a. Fabrikasi, yaitu tindakan membuat data yang sebenarnya tidak ada menjadi seolah-olah ada (pemalsuan hasil penelitian), seperti mengarang, mencatat, dan/atau mengumumkan hasil penelitian tanpa bukti telah melakukan proses penelitian.
 - b. Falsifikasi, yaitu pengubahan data dengan maksud agar sesuai dengan kehendak peneliti (pemalsuan data penelitian), seperti memanipulasi bahan penelitian, peralatan, atau proses; mengubah atau tidak mencantumkan data atau hasil secara akurat dalam catatan penelitian.
 - c. Plagiarisme, yaitu pencurian gagasan, pemikiran, proses, objek, dan hasil penelitian, baik dalam bentuk data maupun kata-kata, termasuk bahan yang diperoleh melalui penelitian terbatas (bersifat rahasia), usulan rencana penelitian, dan/atau naskah orang lain tanpa memberikan pengakuan secara tertulis.
4. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain yang telah ditulis atau dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam daftar pustaka.
5. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan atau ketidaksesuaian 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, 12 Februari 2026

nbua) pernyataan,


Putri Nabila
41183506210010

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Islam 45 Bekasi, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fara Putri Nabila
NPM : 41183506210010
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Karya Ilmiah : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam 45 Bekasi hak bebas royalti non eksklusif (Non-Exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah yang berjudul:

Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Penanganan Perceraian di Pengadilan Agama Kota Bekasi

Beserta perangkat yang ada jika diperlukan. Dengan hak bebas royalti non eksklusif ini, Universitas Islam 45 Bekasi berhak menyimpan, mengalihmedia, memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis atau pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Bekasi, 26 Februari 2026

Fara Putri Nabila

RIWAYAT HIDUP

Nama : Fara Putri Nabila
Tempat Tanggal Lahir : Jakarta, 12 November 2001
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Perum Papan Indah 1, Tambun Selatan

Data Keluarga:

Nama Ayah : Kasmui Prabowo
Nama Ibu : Nurhayati

Riwayat Pendidikan:

SDN Mangun Jaya 06 : Lulus Tahun 2014
SMP 10 Tambun Selatan : Lulus Tahun 2016
SMKN 1 Tambun Selatan : Lulus Tahun 2019

Diterima sebagai Mahasiswa FISIP Universitas Islam 45 Bekasi pada tahun 2021

Riwayat Organisasi :

1. Anggota Departement Kajian dan Penelitian, Himpunan Mahasiswa Jurusan Ilmu Pemerintahan tahun 2021-2022
2. Anggota Departement Kaderisasi, Senat Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam 45 Bekasi tahun 2021-2022

LEMBAR PERSEMBAHAN

Tiada lembar skripsi yang paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali persembahan. Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW. Karya tulis sederhana ini penulis persembahkan sebagai ungkapan terima kasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada semua pihak yang telah memberikan doa, dukungan, dan bantuan selama proses penyusunan skripsi.

1. Sebagai tanda bukti kepada kedua orang tua penulis Mamah dan Bapa yang telah memberikan kasih sayang, secara dukungan, restu, dan cinta kasih yang tiada terhingga, yang mungkin tidak dapat kubalas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan lembar persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Mamah dan Bapa bahagia, karena penulis sadar bahwa selama ini penulis belum bisa berbuat lebih. Terima kasih, karena selalu membuat penulis termotivasi dan selalu mengingatkan rasa syukur, selalu mendoakan, selalu menasehati, serta meridhokan dalam hal baik lainnya. Besar harapan penulis semoga Mamah dan Bapa selalu sehat, panjang umur, dan bisa menyaksikan keberhasilan lainnya yang akan penulis raih di masa yang akan datang.
2. Kepada saudara perempuan penulis satu-satunya Mufanny Ayu Junfia, terima kasih penulis ucapkan yang selalu menjadi bagian terdekat dalam perjalanan hidup penulis. Kebersamaan yang terjalin tidak selalu berjalan mulus, sering kali diwarnai perbedaan pendapat dan pertengkaran kecil. Dalam setiap proses, Mba Nani selalu hadir dengan caranya sendiri memberi dukungan, perhatian, dan semangat seperti selalu memasak masakan yang enak menjadi penguat bagi penulis untuk terus melangkah hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Untuk ketiga sahabat penulis Alshanda, Evelen, dan Widiya yang telah kebersamai penulis sejak masa di bangku SMK. Terima kasih telah hadir dalam setiap fase perjalanan, berbagi cerita, tawa, dan keluh kesah, serta saling menguatkan di tengah proses pendewasaan. Kebersamaan, dukungan,

dan loyalitas yang terjalin selama ini menjadi bagian yang memberi semangat hingga skripsi dapat diselesaikan.

4. Terakhir, untuk diri sendiri saya sendiri Fara Putri Nabila, terima kasih atas segala kerja keras dan semangatnya sehingga mampu bertahan dan terus melangkah sejauh ini. Terima kasih pada raga dan jiwa yang masih tetap tegar dan ikhlas menjalani semuanya hingga sekarang. Terima kasih telah percaya pada keraguan dan kelelahan dalam setiap proses ini, meskipun jalannya terasa begitu berat. Saya bangga pada diri saya sendiri.

MOTTO

*“In the end I’m gonna be alraight
But it might take a hundred sleepless nights.”*
(Lany)

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-nya kepada kita semua, tak lupa pula shalawat serta salam kita curahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa umatnya dari zaman kebodohan hingga zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti sekarang ini, sehingga kita dapat menyusun skripsi ini yang berjudul “Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Penanganan perkara Perceraian di Pengadilan Agama Kota Bekasi” dengan yang diharapkan.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari bahwa masih terdapat berbagai keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu, bimbingan, arahan, serta dukungan dari berbagai pihak, baik secara moral, spritual, maupun material, sangat berperan dalam membantu peneliti menyelesaikan skripsi ini. Peneliti juga menyadari bahwa skripsi ini belum sepenuhnya sempurna, sehingga kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan karya ilmiah ini. Pada kesempatan ini, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak H. Yanto Supriyatno, Drs.,M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan sekaligus sebagai dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan kritik dan saran selama penelitian dan penyusunan skripsi ini sehingga dapat diselesaikan dengan baik.
2. Bapak Muhammad Fadil, S.Ip.,M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam 45 Bekasi.
3. Bapak, Ibu Dosen dan Staf Tata Usaha Fisip Unisma Bekasi.
4. Kepala Pengadilan Agama beserta Staf Pengadilan Agama Kota Bekasi yang telah memberikan izin, informasi, serta membantu penulis selama proses penelitian berlangsung, sehingga penelitian ini.
5. Kepada para informan yang telah banyak membantu dalam memberikan informasi yang sangat dibutuhkan dalam penulisan skripsi ini.

6. Kedua orang tua dan keluarga tercinta, yang selalu memberikan doa, semangat, kasih sayang, dukungan, serta perhatiannya. Semoga peneliti bisa menjadi kebanggaan keluarga, aamiin.
7. Teman-teman seangkatan Ilmu Pemerintahan 21 yang telah kebersamai sedari awal perkuliahan hingga tahap penyusunan skripsi ini Amelda, Ahmar, Diaz, Jumhatta, Julia, Kafi, Rafli, dan Syahrul.
8. Kepada Saripah yang telah membantu dan menemani selama penelitian serta tempat penulis berkeluh kesah, penulis ucapkan terima kasih semoga kebaikannya dibalaskan oleh Allah SWT, aamin.
9. Terakhir, penulis memberikan apresiasi kepada diri sendiri atas komitmen dan ketekunan dalam menyelesaikan skripsi ini. Proses yang dijalani penuh dengan pembelajaran, tantangan, serta upaya untuk terus bertahan dan berkembang.

Akhir kata, semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan karunianya dan membalas semua kebaikan pihak-pihak yang telah membantu penelitian dalam proses menyusun skripsi ini dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti dan pembacanya.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Bekasi, 7 Februari 2026

Penyusun

Fara Putri Nabila

NPM: 41183506210010

**IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009
TENTANG PELAYANAN PUBLIK DALAM PENANGANAN PERKARA
PERCERAIAN DI PENGADILAN AGAMA KOTA BEKASI**

Fara Putri Nabila

faraputrinabila@gmail.com

Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Islam 24 Bekasi

ABSTRAK

Pelayanan publik di bidang hukum merupakan bagian dari pemenuhan hak masyarakat sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dalam penanganan perkara perceraian di Pengadilan Agama Kota Bekasi, mengidentifikasi faktor penghambat, serta mengetahui upaya yang dilakukan untuk mengatasinya. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan aparaturnya pengadilan dan masyarakat pencari keadilan. Analisis penelitian menggunakan teori implementasi kebijakan George C. Edwards III yang meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi pelayanan publik dalam penanganan perkara perceraian di Pengadilan Agama Kota Bekasi belum berjalan optimal, ditandai dengan keterlambatan pelayanan, ketidakaturan sistem antrian, serta keterbatasan sarana dan prasarana. Faktor penghambat utama meliputi keterbatasan sumber daya manusia dan tingginya jumlah perkara. Upaya perbaikan dilakukan melalui peningkatan kualitas aparaturnya, pemanfaatan teknologi informasi, serta pembenahan fasilitas pelayanan.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Implementasi Kebijakan, Perceraian, Pengadilan Agama.

**IMPLEMENTATION OF LAW NUMBER 25 OF 2009 ON PUBLIC
SERVICES IN THE HANDLING OF DIVORCE CASES AT THE
RELIGIOUS COURT OF BEKASI CITY**

Fara Putri Nabila

faraputrinabila@gmail.com

*Department of Government Studies, Faculty of Social and Political Sciences,
Islamic University 24 Bekasi*

ABSTRACT

Public services in the legal sector are part of the fulfillment of citizens' rights as regulated in Law Number 25 of 2009 on Public Services. This study aims to analyze the implementation of Law Number 25 of 2009 in handling divorce cases at the Bekasi City Religious Court, identify the inhibiting factors, and examine the efforts undertaken to overcome these obstacles. This research employs a qualitative method with a descriptive approach. Data were collected through interviews, observations, and documentation involving court officials and justice seekers. The analysis is based on George C. Edward III's policy implementation theory, which includes communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. The findings indicate that the implementation of public services in handling divorce cases at the Bekasi City Religious Court has not been optimal, as reflected in service delays, irregularities in the queuing system, and limited facilities and infrastructure. The main inhibiting factors include limited human resources and a high volume of cases. Efforts to improve service quality include enhancing the capacity of personnel, utilizing information technology, and improving service facilities.

Keywords : Public Service, Policy Implementation, Divorce, Religious Court.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iv
RIWAYAT HIDUP	vi
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Signifikan Penulisan.....	12
1.4.1 Signifikan Akademik.....	12
1.4.2 Signifikan Praktis	17
1.5 Signifikan Penulisan	17
BAB II KERANGKA TEORI	19
2.1 Pengertian Implementasi	19
2.2 Pelayanan Publik	21
2.3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik ...	23
2.4 Kerangka Berpikir	24
2.5 Definisi Operasional.....	26
2.6 Asumsi Penelitian.....	27
BAB III METODELOGI PENELITIAN	29
3.1 Paradigma Penelitian	29

3.2 Metode Penelitian Kualitatif.....	30
3.3 Desain Penelitian.....	31
3.4 Sumber dan Teknik Penelitian Data.....	31
3.4.1 Teknik Perolehan Data	31
3.4.2 Informan Penelitian	32
3.5 Teknik Analisis Data.....	33
3.6 Goodness and Quality Criteria Penelitian (Uji Keabsahan Data).....	34
3.6.1 Trusuworhtiness.....	34
3.6.2 Otentitas	35
3.7 Tempat dan Waktu Penelitian	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Gambaran Umum Kota Bekasi	37
4.1.1 Kondisi Geografis Wilayah Kota Bekasi	37
4.1.2 Kondisi Demografis Kota Bekasi.....	38
4.1.3 Jenis Pengadilan di Indonesia.....	40
4.1.4 Sejarah Singkat Pengadilan Agama Kota Bekasi	41
4.1.5 Visi dan Misi	43
4.1.6 Struktur Organisasi dan Kepegawaian	43
4.1.7 Tugas Pokok dan Fungsi	44
4.1.8 Sarana dan Prasarana.....	45
4.2 Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Dalam Perkara Perceraian di Pengadilan Agama Kota Bekasi.....	46
A Komunikasi	47
B Sumber Daya	58
C Disposisi	70
D Struktur Birokrasi.....	80
4.3 Faktor-Faktor yang Menghambat Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Pengadilan Agama Kota Bekasi.....	91
4.4 Upaya-Upaya yang Dilakukan untuk Mengatasi Hambatan dalam	

Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Pengadilan Agama Kota Bekasi.....	95
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	101
5.1 Kesimpulan	101
5.2 Saran	102
DAFTAR PUSTAKA	104

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Tabel perkara Perceraian di Pengadilan Agama Kota Bekasi (2021-2024)	5
Tabel 3. 1 Informan	33
Tabel 3. 2 Rencana Penelitian Tahun 2025	36
Tabel 4. 1 Luas Wilayah Kecamatan Kota Bekasi	38
Tabel 4. 2 Jumlah penduduk Menurut Kecamatan di Kota Bekasi Tahun 2024	39
Tabel 4. 3 Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis kelamin di Kota Bekasi Tahun 2024	39
Tabel 4. 4 Matriks Hasil Wawancara Indikator Komunikasi	56
Tabel 4. 5 Matriks Hasil Wawancara Indikator Sumber Daya	67
Tabel 4. 6 Matriks Hasil Wawancara Indikator Disposisi	76
Tabel 4. 7 Matriks Hasil Wawancara Indikator Struktur Birokrasi	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Ulasan-ulasan Masyarakat di Website Resmi Mengenai Pelayanan di Pengadilan Agama Kota Bekasi	9
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir.....	25
Gambar 4. 1 Peta Wilayah Kota Bekasi.....	37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara	108
Lampiran 2. Transkrip Wawancara 1	110
Lampiran 3. Transkrip Wawancara 2	114
Lampiran 4. Transkrip Wawancara 3	118
Lampiran 5. Transkrip Wawancara 4	122
Lampiran 6. Surat Izin Penelitian Pengadilan Agama Kota Bekasi	126
Lampiran 7. Surat Balasan Penelitian Pengadilan Agama Kota Bekasi	127
Lampiran 8. Dokumentasi Penelitian.....	128

BUKTI PLAGIARISME

SKRIPSI FARA REVISI PRINT

ORIGINALITY REPORT

16%	15%	9%	9%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.unismabekasi.ac.id Internet Source	3%
2	Submitted to Institut Agama Islam Al-Zaytun Indonesia Student Paper	2%
3	repository.uinjambi.ac.id Internet Source	1%
4	Submitted to Konsorsium Perguruan Tinggi Swasta Indonesia Student Paper	1%
5	digilib.ptdisttd.ac.id Internet Source	1%
6	journal.uin-alaudidin.ac.id Internet Source	1%
7	repository.ub.ac.id Internet Source	1%
8	repository.iainsasbabel.ac.id Internet Source	<1%

repository.uin-suska.ac.id