

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam suatu lembaga pemerintahan yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat, pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting. Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian (melayani) keperluan prorangan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan. Pemberian pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pemenuhan hak harus memenuhi standar yang ditetapkan dan mudah diakses oleh semua lapisan masyarakat. Pembentukan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bertujuan untuk melindungi hak-hak masyarakat dalam mendapatkan layanan yang layak. Pada pasal 1 ayat (1) bahwa pelayanan publik yaitu aktivitas dengan tujuan pemenuhan keperluan pelayanan agar sejalan dengan peraturan perundang-undangan bagi tiap-tiap warga negara serta penduduk atas barang, jasa maupun layanan administratif diberikan oleh penyelenggara pelayanan.

Selanjutnya ditegaskan pada pasal 1 ayat (7), yang menyertakan indikator yang dipergunakan sebagai patokan penyelenggaraan pelayanan serta acuan penilaian mutu pelayanan selaku kewajiban, janji penyelenggara pada masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan bermutu, sederhana, dapat dijangkau, dan terjangkau adalah indikator pelayanan. Dijelaskan pula pemerintah harus memiliki kedudukan, bertanggung jawab untuk menyediakan pelayanan unggul terhadap semua lapisan masyarakat (UU No.25 Tahun 2009).

Perwujudan penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintahan dapat diukur melalui kemampuan mengimplementasikan undang-undang pelayanan publik secara efisien, efektif, dan bertanggung jawab. Seluruh kepentingan publik harus dilaksanakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara. Hal ini mencakup berbagai sektor pelayanan, termasuk sektor hukum yang memiliki peran penting dalam memberikan kepastian, keadilan, dan perlindungan bagi masyarakat. Pemerintah bertanggung jawab untuk memastikan bahwa pelayanan hukum dapat

diakses secara merata dan berkeadilan oleh seluruh lapisan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah berkewajiban untuk menyediakan sarana dan prasarana yang dapat mendukung penyelenggaraan pelayanan publik di bidang hukum. Salah satunya adalah Pengadilan Agama yang berfungsi sebagai garda terdepan dalam memberikan pelayanan hukum, khususnya terkait dengan perkara-perkara keluarga seperti perceraian, waris, maupun sengketa lainnya di kalangan umat islam.

Pengadilan Agama merupakan salah satu sarana pelayanan publik di bidang hukum yang memiliki peran penting di Indonesia, khususnya dalam memberikan pelayanan hukum kepada masyarakat secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan dalam wilayah yurisdiksinya. Sebagai lembaga peradilan tingkat pertama di lingkungan peradilan agama, Pengadilan Agama berada dalam pengawasan administratif maupun teknis dari Mahkamah Agung, dengan tetap melibatkan partisipasi masyarakat melalui akses terhadap keadilan yang mudah, cepat, dan terjangkau.

Pengadilan Agama tersebar di Kota dan Kabupaten di Indonesia yang berjumlah 359 dari kelas 1A, 1B, dan 2. Salah satunya yang berada di Kota Bekasi Pengadilan Agama Kota Bekasi menduduki Kelas 1A yang mana perbedaan kelas itu terdapat dari keuangan atau tunjangan pegawai teknis dan non-teknis, pembinaan aparatur, jumlah perkara, infrastruktur dan sebagainya.

Adapun tugas pokok dan fungsi Pengadilan Agama Kota Bekasi adalah merupakan Pengadilan Tingkat Pertama bertugas dan berwenang memeriksa, memutus, dan menyelesaikan perkara-perkara di tingkat pertama antara orang-orang yang beragama Islam di bidang: perkawinan, waris, wasiat, hibah, wakaf, zakat, infaq, shadaqah dan ekonomi syariah sebagaimana diatur dalam pasal 49 Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2006 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1989 tentang Peradilan Agama.

Di samping tugas pokok dimaksud di atas, Pengadilan Agama Kota Bekasi mempunyai fungsi, antara lain sebagai berikut: Fungsi pembinaan, yakni memberikan pengarahan, bimbingan, dan petunjuk kepada pejabat struktural dan fungsional di bawah jajarannya, baik menyangkut teknis yudisial, administrasi peradilan, maupun administrasi umum/perlengkapan, keuangan, kepegawaian, dan

pembangunan. (vide: Pasal 53 ayat (3) Undang-Undang No. 3 Tahun 2006 jo. KMA Nomor KMA/080/VIII/2006). Fungsi pengawasan, yakni mengadakan pengawasan melekat atas pelaksanaan tugas dan tingkah laku Hakim, Panitera, Sekretaris, Panitera Pengganti, dan Jurusita/Jurusita Pengganti di bawah jajarannya agar peradilan diselenggarakan dengan seksama dan sewajarnya (vide: Pasal 53 ayat (1) dan (2) Undang-Undang No. 3 Tahun 2006) dan terhadap pelaksanaan administrasi umum kesekretariatan serta pembangunan. (vide: KMA Nomor KMA/080/VIII/2006). Fungsi nasehat, yakni memberikan pertimbangan dan nasehat tentang hukum Islam kepada instansi pemerintah di daerah hukumnya, apabila diminta. (vide: Pasal 52 ayat (1) Undang-Undang No. 3 Tahun 2006). Fungsi administratif, yakni menyelenggarakan administrasi peradilan (teknis dan persidangan), dan administrasi umum (kepegawaian, keuangan, dan umum/perengkapan) (vide: KMA Nomor KMA/080/ VIII/2006).

Untuk mewujudkan pemerintah yang menjalankan fungsinya sebagai pelayan dalam penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan sebuah kebijakan yang mengatur tentang pelayanan publik. Dalam hal ini, pemerintah akhirnya membuat kebijakan yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum bagi pihak penyelenggara pelayanan publik maupun masyarakat. Aparatur penyelenggara harus merasa memiliki kewajiban hukum untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, sedangkan masyarakat merasa apa yang harus dilakukan oleh aparatur Negara tersebut merupakan hak dari masyarakat (UU No. 25 tahun 2009).

Mengenai keinginan undang-undang ini, selanjutnya dapat dilihat atau tercermin di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yang di dalam ketentuan pada pasal 4 disebutkan sebagai berikut:

1. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraam pelayanan publik.
2. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publilk yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.

3. Terpenuhiya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Selanjutnya asas pelayanan publik juga dapat dilihat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dalam ketentuan pasal 4 yaitu:

1. Kepentingan umum
2. Kepastian hukum
3. Kesamaan hak
4. Keseimbangan hak dan kewajiban
5. Keprofesionalan
6. Partisipatif
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
8. Keterbukaan
9. Akuntabilitas
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
11. Ketepatan waktu
12. Kecepatan, kemudahan, dan kesejahteraan.

Selain memuat asas-asas pelayanan publik, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 juga menegaskan pentingnya penetapan Standar Pelayanan meliputi persyaratan pelayanan, sistem dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya atau tarif, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, penanganan pengaduan, pengawasan internal, jaminan pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan, serta evaluasi kinerja pelayanan. Penerapan standar ini dimaksudkan agar pelayanan publik dilaksanakan secara konsisten, transparan, tidak berbelit-belit, serta memberikan kepada masyarakat mengenai kualitas pelayanan yang akan diterima.

Permasalahan dalam pelayanan publik tersebut tidak hanya terjadi di sektor pelayanan administrasi umum, tetapi juga pada pelayanan publik di bidang hukum, termasuk yang dilakukan oleh lembaga peradilan. Pelayanan publik di Pengadilan Agama Kota Bekasi termasuk dalam kategori pelayanan publik di bidang hukum,

yaitu pelayanan administratif dan yustisial yang diberikan oleh lembaga peradilan dalam penyelesaian perkara keagamaan seperti perceraian, waris, dan perwalian. Pelayanan ini mencakup penyediaan informasi perkara, pendaftaran perkara, proses persidangan, hingga penerbitan putusan dan akta cerai sebagai produk pelayanan hukum. Pengadilan Agama Kota Bekasi memegang peran strategis dalam memastikan penerapan asas-asas pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Hal ini menjadi penting mengingat tingginya angka perkara perceraian di kota Bekasi setiap tahunnya, yang menuntut adanya pelayanan yang cepat, transparan, akuntabel, dan berkeadilan. Demikian halnya dengan Pengadilan Agama Kota Bekasi. Berdasarkan data dari Pengadilan Agama Kota Bekasi, angka Perceraian di Kota Bekasi tergolong tinggi setiap tahunnya. Kasus perceraian terus bertambah setiap tahunnya, bahkan mencapai ribuan kasus. Berikut adalah tabel kasus yang terdapat di Pengadilan Agama Kota Bekasi.

Tabel 1. 1 Tabel perkara Perceraian di Pengadilan Agama Kota Bekasi (2021-2024)

Tahun	Pemohon	Realita	%
2021	5.387	5.378	99,83%
2022	6.045	6.043	99,97%
2023	5.031	4.138	82,25%
2024	4.786	3.863	80,71%
Rata-rata			90,69%

Sumber: Website Pengadilan Agama Kota Bekasi

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa realitas penyelesaian kasus perceraian di Pengadilan Agama Kota Bekasi dalam empat tahun terakhir, terlihat bahwa tingkat penyelesaian perkara setiap tahun memang cukup tinggi, namun tidak pernah mencapai 100% sebagaimana seharusnya. Pada tahun 2021 realisasi penyelesaian sebesar 99,83% dan pada tahun 2022 sebesar 99,97%, tetap menunjukkan adanya perkara yang belum terselesaikan secara tuntas.

Kondisi makin menurun pada tahun 2023 dan 2024, dengan tingkat penyelesaian masing-masing hanya 82,25% dan 80,71%. Secara keseluruhan, rata-

rata penyelesaian perkara perceraian dalam empat tahun terakhir hanya mencapai 90,69%. Angka tersebut menunjukkan bahwa pelayanan belum berjalan dengan baik, karena seharusnya capaian penyelesaian perkara mencapai 100%, sehingga hal ini tidak sesuai dengan prinsip Pelayanan Publik sebagaimana diatur dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Berdasarkan data empiris yang diperoleh dari Pengadilan Agama Kota Bekasi, diketahui bahwa penyebab perceraian yang paling dominan adalah perselisihan dan pertengkaran yang terjadi terus menerus, disusul oleh faktor ekonomi serta berbagai faktor lain seperti judi, mabuk, kekerasan dalam rumah tangga (KDRT), murtad, meninggalkan salah satu pihak, poligami, perselingkuhan atau zina, hingga pasangan yang dijatuhi hukuman penjara. Fakta ini menunjukkan bahwa perceraian di Kota Bekasi bukan hanya dipengaruhi oleh satu faktor tunggal, melainkan hasil dari berbagai persoalan kompleks yang mencakup aspek sosial, ekonomi, moral, hingga hukum (<https://www.pa-bekasi.go.id/>).

Kondisi ini semakin terlihat dari keterangan Bapak Suprianto, S.E., S.H. selaku Panitera Muda Hukum pada Pengadilan Agama Kota Bekasi, yang menyampaikan bahwa dalam kurun waktu satu tahun terakhir jumlah perkara perceraian yang masuk tercatat sebanyak 4.786 perkara, sedangkan perkara perceraian yang berhasil diselesaikan hanya sebanyak 3.863 perkara. Dengan demikian, masih terdapat sejumlah perkara perceraian yang belum dapat diselesaikan pada periode tersebut, yang menurut beliau mencerminkan tingginya dinamika perkara perceraian yang harus ditangani oleh Pengadilan Agama Kota Bekasi.

Namun, dalam pengamatan penulis, pelayanan di Pengadilan Agama Kota Bekasi belum sepenuhnya optimal sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Realita di lapangan menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik belum memenuhi secara optimal prinsip-prinsip yang diamanatkan undang-undang. Hal ini tercermin dari berbagai persoalan yang masih dirasakan oleh masyarakat pengguna layanan seperti:

1. Proses pelayanan yang lambat dengan adanya ketidakpastian waktu dalam penyelesaian pelayanan, seperti pada saat pendaftaran untuk penerimaan perkara perceraian para pihak harus menunggu lebih dari satu jam untuk dipanggil meskipun sudah datang sesuai jadwal yang dimana sesuai aturan di Pengadilan Agama Kota Bekasi sendiri itu tidak melebihi dari 65 menit dan pemanggilan untuk sidang yang harus menunggu melebihi waktu yang diberikan. Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara yang disampaikan oleh Ibu Itha Juwitha seseorang yang mengajukan permohonan pelayanan terkait perkara perceraian di Pengadilan Agama Kota Bekasi pada 8 Oktober 2025:

“Iya, udah beberapa kali saya datang itu sesuai jadwal, kira- kira jam setengah 9 pagi udah sampai di sini. Saya pikir prosesnya cepet gitu soalnya kan saya juga udah lengkapin berkas biar gak ribet lagi tapi kenyataannya ada kali saya nunggu lebih dari satu jam buat dipanggil padahal saya udah ngambil nomor antrian, tapi masih aja nunggu lebih dari satu jam buat di panggil, sama buat sidang juga sudah dijadwalkan jam 10 mulai dan yang datang udah ramai ya tapi petugasnya belum ada.”

2. Sistem nomor antrian yang tidak berurutan, seperti terdapat pihak yang datang lebih lama tetapi didahulukan sehingga menimbulkan kebingungan dan ketidakpuasan. Hal ini diperkuat oleh hasil pengamatan penulis, di mana nomor antrian yang terpampang pada layar monitor di ruang pelayanan tidak sesuai dengan urutan yang seharusnya. Terdapat contoh ketidakteraturan, seperti nomor antrian pihak berpekarra yang semula menunjukkan urutan ke- 19, kemudian bergeser ke nomor 15, dan kembali turun ke nomor 8. Ketidaksesuaian ini menyebabkan kebingungan dan menimbulkan rasa ketidakpastian bagi para pihak terkait mengenai sistem antrian yang berlaku.

Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara yang disampaikan Ibu Itha Juwitha seseorang yang mengajukan permohonan pelayanan terkait perkara perceraian di Pengadilan Agama Kota Bekasi pada 8 Oktober 2025:

”Saya pernah nomor antriannya diduluin sama orang lain. Saya udah ambil nomor dan duduk nungguin, tapi ternyata ada yang dipanggil duluan padahal nomornya dibawah saya. Saya sempet nanya ke petugas nomor antrian yang di deket pintu masuk, tapi penjelasan yang saya dapat itu gak jelas. Petugasnya cuma menyarankan buat menunggu kembali tanpa memberikan

kepastian kapan dipanggil.”

Hal ini juga disampaikan dengan hasil wawancara yang disampaikan Bapak Andi Ikhawan Syarif, S.H selaku Advokat yang mendampingi persidangan perkara perceraian di Pengadilan Agama Kota Bekasi pada 8 Oktober 2025:

“Iya untuk urutan nomor antrian sidang terkadang engga sesuai dengan jadwal yang diberitahukan, nomor antrian yang di tampilkan di monitor itu naik turun yang tadinya 8 jadi 5 trus turun lagi ke nomor sebelum-sebelumnya trus naik lagi begitu terus ini belum dipanggil sampai udah mau jam istirahat.”

3. Fasilitas pelayanan yang belum memadai, seperti ruang tunggu yang terbatas sehingga tidak mampu menampung seluruh pencari keadilan yang hadir. Berdasarkan hasil observasi di ruang tunggu pendaftaran Pengadilan Agama Kota Bekasi, terlihat kondisi ruangan yang cukup padat. Di dalam ruang tunggu tersedia sekitar 30 kursi yang seluruhnya terisi penuh oleh para pihak yang datang untuk mendaftar perkara, sedangkan pada hari observasi tersebut jumlah pengunjung yang hadir mencapai lebih dari 50 orang. Selain itu, masih terdapat sejumlah pengunjung yang harus berdiri karena keterbatasan tempat duduk untuk menunggu giliran pelayanan informasi yang dibutuhkan pengunjung yang baru datang. Selain ruang tunggu dalam, terdapat pula ruang tunggu di area luar dengan kapasitas lebih dari 60 kursi. Namun, fasilitas penunjang di area tersebut belum memadai, khususnya pada aspek kenyamanan dikarenakan terdapat dua unit kipas angin yang tersedia, tetapi hanya satu yang berfungsi dengan baik, sehingga sirkulasi udara di ruang tunggu luar menjadi kurang optimal, terutama saat jumlah penungjung meningkat. Selain itu, ruang tunggu sidang di Pengadilan Agama Kota Bekasi terbilang cukup padat. Kondisi ini semakin kompleks karena area ruang tunggu tersebut berdampingan dengan *Playground* (area bermain anak), sehingga menimbulkan suasana yang kurang kondusif. Suara anak-anak yang bermain di sekitar area tersebut menimbulkan kebisingan dan mengganggu kenyamanan para pihak yang sedang menunggu giliran sidang. Hal ini menunjukkan bahwa penataan ruang pelayanan, khususnya ruang tunggu sidang, masih perlu diperhatikan

agar suasana tetap tertib dan mendukung proses pelayanan publik yang efektif serta memberikan kenyamanan bagi para pencari keadilan.

Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara yang disampaikan Ibu Maya seseorang yang sedang menunggu untuk persidangan di ruang tunggu bawah terkait perkara perceraian di Pengadilan Agama Kota Bekasi pada 8 Oktober 2025:

“Iya buat ruang tunggu sidang lumayan rame dan agak sempit menurut saya. Ruangan buat nunggu itu nyatu soalnya sama *Playground* anak jadi nya kadang suka berisik kalau udha da anak kecil main disitu. Apalagi pas banyak yang sidang, udah sempit, rame, ditambah suara anak-anak main, jadinya agak gak nyaman buat nunggu lama disitu makanya saya nunggu di bawah sini.”

4. Keberadaan ulasan di website resmi ini juga menjadi bukti otentik yang memperkuat temuan peneliti mengenai masih adanya pelayanan yang tak sesuai dengan standar pelayanan publik yang diatur dalam peraturan perundang-undangan dengan implementasi yang terjadi di Pengadilan Agama Kota Bekasi. Berikut saya tampilkan pendapat masyarakat yang ditampilkan di website resmi Pengadilan Agama Kota Bekasi.

Gambar 1. 1

Ulasan-ulasan Masyarakat di Website Resmi Mengenai Pelayanan di Pengadilan Agama Kota Bekasi



Sumber: Website PA Kota Bekasi



Sumber: Website PA Kota Bekasi



Sumber: Website PA Kota Bekasi



Sumber: Website PA Kota Bekasi



Sumber: Website PA Kota Bekasi



Sumber: Website PA Kota Bekasi

Berdasarkan pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa Pengadilan Agama Kota Bekasi masih menghadapi tantangan dalam hal ketepatan waktu pelayanan khususnya pada aspek administrasi, maupun sikap pegawai dalam melaksanakan tugasnya.

Berbagai ulasan keluhan tersebut dapat dipahami bahwa masih terdapat ketidaksesuaian antara standar pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dengan kenyataan di lapangan. Hal ini memperlihatkan bahwa meskipun Pengadilan Agama Kota Bekasi telah berupaya menyediakan layanan berbasis teknologi dan sistem antrian digital, namun praktiknya masih menimbulkan ketidakpuasan masyarakat. Kondisi ini menjadi dasar penting peneliti untuk mengkaji lebih lanjut implementasi pelayanan publik di Pengadilan Agama Kota Bekasi, khususnya dalam penanganan perkara perceraian.

Dengan tingginya angka perkara perceraian setiap tahunnya, tantangan yang dihadapi Pengadilan Agama adalah bagaimana tetap memberikan pelayanan yang baik tanpa mengabaikan hak-hak para pihak. Proses peradilan tidak seharusnya berhenti pada formalitas administratif semata, melainkan harus mampu

mencerminkan prinsip perlindungan dan pemberdayaan masyarakat pencari keadilan. Hal ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menekankan pentingnya pelayanan yang cepat, transparan, akuntabel, dan berkeadilan bagi seluruh masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk menulis permasalahan Pelayanan Publik di Pengadilan Agama Kota Bekasi, dengan judul: **“Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Penanganan Perkara Perceraian di Pengadilan Agama Kota Bekasi”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka identifikasi masalah yang lebih spesifik untuk penelitiannya adalah:

1. Bagaimana implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam penanganan perkara perceraian di Pengadilan Agama Kota Bekasi?
2. Faktor-faktor apa saja yang menghambat implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Pengadilan Agama Kota Bekasi?
3. Upaya-upaya apa saja yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam implementasi Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Pengadilan Agama Kota Bekasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam penanganan perkara perceraian di Pengadilan Agama Kota Bekasi.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Pengadilan Agama Kota Bekasi.
3. Untuk mengetahui upaya-upaya yang dilakukan oleh Pengadilan Agama

Kota Bekasi dalam mengatasi hambatan implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

1.4 Signifikan Penulisan

1.4.1 Signifikan Akademik

Berbagai penelitian terdahulu yang terkait dengan Implementasi Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dibuat untuk menyelesaikan permasalahan sosial telah banyak dilakukan. Jumlah kajian pustaka penelitian sebelumnya yang dijadikan rujukan dalam penelitian ini terdiri dari jurnal, diantaranya sebagai berikut:

1. Penelitian oleh Andi Bau Mallarangeng, Ari Wiyanti Arif tahun 2023 dengan judul Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Terhadap Keterbukaan Informasi Publik dalam Proses Penerbitan Surat Ijin Mengemudi di Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Wajo. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa penerapan Undang-Undang Pelayanan Publik telah berjalan sesuai indikator penilaian seperti jaminan, kendalan, daya tanggap, bukti fisk, dan empati. Faktor pendukung meliputi kualitas SDM, ketersediaan fasilitas kantor, serta kerjasama antar petugas, sedangkan faktor penghambat meliputi pelatihan yang belum merata dan tingkat kesadaran masyarakat yang rendah. Penulis memilih objek ini karena penerbitan SIM merupakan layanan publik dengan tingkat interaksi tinggi dengan masyarakat, sehingga keterbukaan informasi menjadi krusial. Selain itu, penelitian ini diharapkan memberikan rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik dan mendukung pelaksanaan reformasi birokrasi.
2. Penelitian oleh Yutinus Farid Setyobudih tahun 2013 dengan judul Peran Masyarakat dalam pelayanan Publik Sesuai Dengan undang-Undang No. 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat seharusnya berperan sejak tahap penyusunan standar pelayanan, pelaksanaan, evaluasi, hingga pemberian, penghargaan, namun implementasi Undang-undang tersebut masih rendah. Hal itu

terbukti dari Ombudsman yang menempatkan sebagian besar SKPD dalam zona merah atau tingkat kepatuhan rendah, dan partisipasi masyarakat masih terbatas pada forum Musrenbang ataupun PNPM. Penelitian ini menekankan pentingnya sosialisasi Undang-undang, transparansi, birokrasi, dan penguatan posisi masyarakat agar pelayanan publik lebih akuntabel dan responsif.

3. Penelitian oleh Mansyur dan Supriyatno tahun 2019 dengan judul Partisipasi masyarakat dalam Pengembangan Perpustakaan Perguruan Tinggi: Kajian Implementasi UU RI No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di Perpustakaan PTKIN se-Propinsi Jawa Timur. Hasil penelitian ini adalah partisipasi masyarakat sebagai variabel utama yang dikaitkan dengan implementasi Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dengan fokus pengembangan koleksi, sumber daya manusia, layanan, pengguna, dan sarana prasarana perpustakaan. Penelitian ini menemukan bahwa tingkat partisipasi masyarakat dalam pengembangan perpustakaan tergolong baik, bahkan dalam kasus UIN Sunan Ampel mencapai kategori sangat baik, ditunjukkan melalui kontribusi koleksi seperti hibah buku, corner dari lembaga asing, serta partisipasi tenaga melalui program magang, sahabat literasi, dan kerjasama dengan komunitas.
4. Penelitian oleh Muhammad Azhar Lawiya, Salmon Eliaser Marthen, Nirahua, dan Julistia Mustamu tahun 2023 dengan judul Penerapan Standar Pelayanan Sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan standar pelayanan di Pemerintah Provinsi Maluku belum sepenuhnya optimal. Hal ini ditunjukkan oleh temuan Ombudsman RI Perwakilan Maluku, di mana nilai kepatuhan pemerintah daerah terhadap standar pelayanan publik masih fluktuatif dan sering berada pada zona merah dan kuning, meskipun pada tahun terakhir terdapat peningkatan menjadi zona hijau. Kondisi ini menandakan perlunya penguatan standar pelayanan untuk mencegah maladministrasi, meningkatkan

transparansi, serta menjamin kualitas pelayanan publik.

5. Penelitian oleh Pratama No. Dzikri tahun 2019 dengan judul Penyelenggaraan Pelayanan Publik Berdasarkan UU Nomor 25 Tahun 2009. Hasil Penelitian adalah Penyelenggaraan pelayanan publik dalam penelitian ini ditempatkan dalam kerangka hukum Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yang menegaskan standar, asas, dan kewajiban birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Di dalamnya, pelayanan publik tidak hanya dilihat sebagai kewajiban administratif pemerintah, melainkan juga sebagai bentuk pemenuhan hak dasar masyarakat dalam berbagai sektor, seperti pendidikan, kesehatan, perumahan, lingkungan hidup, komunikasi, hingga jaminan sosial. Dengan demikian, penelitian ini menekankan bahwa pelayanan publik memiliki cakupan yang sangat luas dan harus dijalankan berdasarkan prinsip transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, dan profesionalisme birokrasi.
6. Penelitian oleh Rio Agustian dan Mutia Evi Kristhy tahun 2022 dengan judul Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai *Values of Law* atas Pelayanan Publik terhadap Penyandang Disabilitas. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Undang-undang Nomor 8 tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas telah mengatur hak-hak penyandang disabilitas dalam pelayanan publik, namun tidak memuat sanksi tegas terhadap penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban tersebut, sehingga menimbulkan kekosongan hukum dan ketidakpastian dalam pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas. Oleh karena itu, sanksi dapat merujuk pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai *values of law* yang menjadi dasar penegakan kewajiban pelayanan publik bagi penyandang disabilitas.
7. Penelitian oleh Miracle Cristiana, Erna Herawati, Ufa Anita Afrilia tahun 2004 dengan judul Urgensi Perubahan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Hasil penelitian No. bahwa masih terdapat sejumlah kelemahan dalam UU No. 25 Tahun

2009, di antaranya lemahnya mekanisme pengawasan dan evaluasi, minimnya sanksi terhadap pelanggaran standar pelayanan publik, serta belum maksimalnya partisipasi masyarakat dalam pengawasan. Kondisi ini berdampak pada terhambatnya peningkatan kualitas pelayanan publik di banyak daerah, meskipun secara normatif undang-undang tersebut telah mengatur asas transparansi, akuntabilitas, dan kepastian pelayanan.

8. Penelitian oleh Rozi Afrizal tahun 2019 dengan judul Implementasi Undang- Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik terhadap Pelayanan Kesehatan bagi Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Perspektif Fiqh Syasah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Undang- undang Nomor 25 Tahun 2009 dalam pelayanan kesehatan bagi pengguna BPJS sudah memberikan landasan hukum bagi tercapainya pelayanan publik yang lebih baik. Namun, masih terdapat hambatan dalam hal kualitas pelayanan, keterbatasan fasilitas kesehatan, dan kurangnya pemahaman aparatur kesehatan terhadap prinsip transparansi serta akuntabilitas. Dari perspektif fiqh siyasah, negara memiliki tanggung jaab besar dalam menjamin kesehatan masyarakat sebagai bentuk pemenuhan hak dasar warga negara, sehingga pelayanan kesehatan melalui BPJS harus terus ditingkatkan untuk memenuhi asa keadilan dan maslahatan.
9. Penelitian oleh Adiestya Yulistiani tahun 2025 dengan judul Imlementasi Undang-Undang No. 25 Tahun 2009: Studi Evaluasi Penyelenggaraan Pelyanan Administrasi Publik pada Bab (1) Pasal (1) ayat (1) di kantor Camat Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Camat Susoh telah berupaya menerapkan prinsip-prinsip pelayanan publik sesuai amanat Undang-undang Nomor 25 tahun 2009. Hal ini terlihat dari adanya pemanfaatan teknologi digital seperti penggunaan aplikasi pesan singkat WhatsApp untuk penyampaian informasi kepada masyarakat, serta komitmen pimpinan dalam melakukan inovasi pelayanan. Namun hasil penelitian ini juga menemukan kendala signifikan berupa keterbatasan fasilitas komputer

dan rendahnya pemahaman masyarakat tentang kewajiban administrasi, seperti pembayaran pajak bumi dan bangunan (PBB).

10. Penelitian oleh Suhraeni dan Nur Solikin tahun 2021 dengan judul Implementasi Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan di Dusdikcapil Jember sudah mengacu pada UU No. 25 Tahun 2009, namun masih terdapat beberapa kendala seperti keterbatasan sarana prasarana, kurangnya jumlah tenaga pelayananm serta masih adanya keluhan dari masyarakat terkait lamanya waktu penyelesaian dokumen. Penelitian ini memberikan gambaran bahwa meskipun implementasi Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 telah dijalankan, namun efektivitasnya masih dipengaruhi oleh faktor sumber daya manusia, fasilitas, serta sistem pelayanan yang digunakan. Rekomendasi yang diajukan adalah perlunya penignkatan kapasitas aparatur, penyediaan sarana teknologi informasi yang memadai, serta pembenahan sistem pelayanan agar sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Penelitian-penelitian terdahulu mengenai implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 secara umum menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik di berbagai sektor seperti administrasi kepolisian, pemerintah daerah, perpustakaan, keehatan, hingga kependudukan telah mengacu pada prinsip transparansi, akuntabilitas, dan standar pelayanan yang ditetapkan, namun belum berjalan optimal karena masih ditemui hambatan sumber daya manusia, sarana prasarana, keterbatasan pemahaman masyarakat, hingga lemahnya mekanisme pengawasan dan sanksi. Meskipun demikian, beberapa penelitian juga menyoroti adanya upaya perbaikan seperti pemanfaatan teknologi, peningkatan partisipasi masyarakat, dan inovasi palayanan. Perbedaan metode, fokus objek, serta konteks sektor layanan pada sepuluh penelitian tersebut memperlihatkan bahwa implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 masih beragam dan belum merata di seluruh lembaga pelayanan. Berdasarkan perbedaan tersebut, penelitian

ini memiliki kebaruan dengan mengkaji implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dalam konteks pelayanan publik di bidang hukum, khususnya penanganan perkara perceraian di Pengadilan Agama Kota Bekasi sebuah sektor yang belum banyak diteliti namun memiliki interaksi langsung dan intens dengan masyarakat serta menuntut kepastian prosedural, transparansi, dan kualitas layanan yang tinggi.

1.4.2 Signifikan Praktis

Penelitian ini menjadi syarat untuk memperoleh gelar sarjana satu di Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam 45 Bekasi. Hasil penelitian ini berharap akan bermanfaat sebagai masukan dan evaluasi yang baik mengenai kinerja Pengadilan Agama dalam mengimplementasikan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Deskripsi dari penelitian ini dapat menambah pengetahuan peneliti mengenai bagaimana hasil dari Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Penanganan Perceraian di Pengadilan Agama Kota Bekasi. Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan referensi tambahan yang digunakan untuk penelitian secara mendalam.

1.5 Signifikan Penulisan

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis membagi menjadi lima BAB, antara lain:

1. BAB I, Berisikan Pendahuluan. Peneliti menguraikan latar belakang masalah itu terjadi, serta rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikan penelitian, dan sistematika penulisan.
2. BAB II, Berisikan tentang Kerangka Teori yaitu, bab yang menguraikan tentang kajian pustaka bersumber dari buku-buku, internet, dan lainnya seperti perspektif teoritik, definisi-definisi, kerangka pemikiran, dan asumsi penelitian.
3. BAB III, Berisikan tentang metodologi penelitian, yaitu paradigma penelitian, metode penelitian, desain penelitian, sumber dan teknik

pengelolaan data, uji keabsahan data, tempat dan waktu penelitian, jadwal penelitian, serta keterbatasan penelitian.

4. BAB IV, Pembahasan. Berisikan tentang gambaran objek penelitian dan pembahasan dari data yang diperoleh.
5. BAB V, Penutup. Bab yang berisikan kesimpulan hasil penelitian dan saran dari hasil penelitian.