

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan keseluruhan tanggapan informan dan analisi, maka kesimpulan yang dapat diberikan berkaitan dengan Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Pengadilan Agama Kota Bekasi pada Perkara Perceraian adalah sebagai berikut. Implementasi pelayanan publik di Pengadilan Agama Kota Bekasi pada perkara perceraian telah dilaksanakan dengan cukup baik. Hal tersebut didasarkan pada hasil penelitian terhadap empat indikator, yaitu Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, dan Struktur Organisasi. Keempat Indikator tersebut imenjadi dasar analisis pelaksanaan pelayanan publik di Pengadilan Agama Kota Bekasi.

1. Indikator Komunikasi yang mempunyai indikator kejelasan informasi, konsisten penyampaian informasi, dan transparansi prosedur sudah diterapkan dengan cukup jelas. Namun, masih terdapat beberapa indikator yang belum sepenuhnya terlaksana yaitu mengenai kejelasan informasi pada sistem antrian serta adanya miskomunikasi terkait persyaratan administrasi bagi masyarakat.
2. Indikator Sumber Daya yang mempunyai indikator kualitas dan kuantitas apratur, sarana dan prasarana, serta dukungan anggaran dinilai sudah mencukupi dan berjalan sesuai tugasnya masing-masing. Namun, ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu keterbatasan kapasitas ruang tunggu, fasilitas pendingin (kipas angin) untuk ruang tunggu diluar yang belum optimal, serta ketersediaan parkir yang terbatas.
3. Indikator Disposisi (Sikap/Komitmen) yang mempunyai indikator keramahan, kesopanan, dan integritas aparatur dalam melayani sudah diterapkan dengan baik. Sebagian besar pengguna layanan merasa terbantu karena petugas berpedoman pada SOP, meskipun pada kondisi ramai masih terdapat petugas yang dinilai kurang ramah atau terburu-buru dalam

memberikan penjelasan.

4. Indikator Struktur Birokrasi yang mempunyai indikator mekanisme satu pintu (PTSP) dan koordinasi antarunit sudah berjalan sesuai standar operasional prosedur (SOP). Hal ini diperkuat dengan pemanfaatan sistem elektronik (E-Court dan SIPP) yang memudahkan masyarakat memantau perkembangan perkara secara transparan.
5. Faktor penghambat implementasi publik di Pengadilan Agama Kota Bekasi pada perkara perceraian adalah kurangnya ketidakkonsistenan sistem antrian, keterbatasan komunikasi, perbedaan tingkat pemahaman masyarakat, serta keterbatasan sarana dan prasarana seperti ruang tunggu dan lahan parkir.
6. Faktor pendukung implementasi pelayanan publik di Pengadilan Agama Kota Bekasi pada perkara perceraian adalah penerapan Sistem elektronik (*E-Court* dan SIPP), peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pendidikan dan pelatihan, pemberian *briefing* rutin kepada aparatur, penyediaan informasi melalui berbagai media, penguatan koordinasi antarbagian, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas, serta upaya peningkatan integritas dan pencegahan pungli.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka dapat diberikan saran-saran sebagai berikut:

- a. Pengadilan Agama Kota Bekasi sebaiknya meningkatkan kualitas komunikasi pelayanan dengan memberikan penjelasan yang lebih runtut dan jelas mengenai sistem antrian serta persyaratan administrasi, khususnya kepada masyarakat awam, guna meminimalkan terjadinya miskomunikasi.
- b. Pengadilan Agama Kota Bekasi perlu dilakukan pemeliharaan dan perbaikan terhadap sarana dan prasarana pelayanan, seperti perbaikan fasilitas kipas angin di ruang tunggu luar, serta mengupayakan solusi terkait area parkir guna meningkatkan kenyamanan masyarakat pengguna layanan.
- c. Disarankan agar pimpinan memberikan pengarahan atau pembinaan secara

rutin kepada petugas garda depan untuk menjaga konsistensi sikap ramah, sabar, dan tenang dalam melayani masyarakat, terutama pada saat volume perkara dan jumlah pengunjung sedang tinggi.

- d. Pengadilan Agama Kota Bekasi perlu melakukan evaluasi secara berkala terhadap sistem antrean digital agar pelaksanaannya lebih konsisten, sehingga dapat mengurangi keluhan masyarakat terkait nomor antrean yang terlewat dan meningkatkan kepastian pelayanan.