

**EFEKTIVITAS SERTIFIKASI AKREDITASI PENJAMINAN MUTU DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN BAGI PARA PIHAK BERPERKARA DI
PENGADILAN AGAMA BLITAR**

SKRIPSI

OLEH:

FENDI ARIANTO

NIM 16210012



PROGRAM STUDI HUKUM KELUARGA ISLAM

FAKULTAS SYARI'AH

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG

2020

**EFEKTIVITAS SERTIFIKASI AKREDITASI PENJAMINAN MUTU DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN BAGI PARA PIHAK BERPERKARA DI
PENGADILAN AGAMA BLITAR**

SKRIPSI

OLEH:

FENDI ARIANTO

NIM 16210012



PROGRAM STUDI HUKUM KELUARGA ISLAM

FAKULTAS SYARI'AH

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG

2020

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Demi Allah,

Dengan kesadaran dan rasa tanggung jawab terhadap pengembangan keilmuan,
Peneliti menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

EFEKTIVITAS SERTIFIKASI AKREDITASI PENJAMINAN MUTU DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN BAGI PARA PIHAK BERPERKARA DI PENGADILAN AGAMA BLITAR

benar-benar merupakan karya ilmiah yang disusun sendiri, bukan duplikat atau memindah dan milik orang lain, kecuali yang disebutkan referensinya secara benar. Jika di kemudian hari terbukti disusun orang lain, ada penjiplakan, duplikasi, atau memindah data orang lain, baik secara keseluruhan atau sebagian, maka skripsi dan gelar sarjana yang saya peroleh karenanya, batal demi hukum.

Malang, 5 Mei 2020

Peneliti,



Fendi Arianto
Fendi Arianto

NIM. 16210012

HALAMAN PERSETUJUAN

Setelah membaca dan mengoreksi skripsi saudara Fendi Arianto, NIM: 16210012 Program Studi Hukum Keluarga Islam Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan judul:

**EFEKTIVITAS SERTIFIKASI AKREDITASI PENJAMINAN MUTU
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN BAGI PARA PIHAK
BERPERKARA DI PENGADILAN AGAMA BLITAR**

maka pembimbing menyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah untuk diajukan dan diuji pada Majelis Dewan Penguji.

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Hukum Keluarga Islam


Dr. Sudirman, MA.
NIP 197708222005011003

Malang, 5 Mei 2020
Dosen Pembimbing


Dr. Sudirman, MA.
NIP 197708222005011003

PENGESAHAN SKRIPSI

Dewan Penguji Skripsi saudara Fendi Arianto , NIM 16210012, Mahasiswa Program Studi Hukum Keluarga Islam Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul :

**EFEKTIVITAS SERTIFIKASI AKREDITASI PENJAMINAN MUTU DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN BAGI PARA PIHAK BERPERKARA DI
PENGADILAN AGAMA BLITAR**

Telah dinyatakan lulus dengan nilai : A

Malang, 14 Juli 2020



Dean, SH., M.Hum
16512052000031001

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil al-'Âlamîn, lâ Hawla walâ Quwwata illâ bi Allâhi al-Âliyy al-Âdhîm, dengan hanya rahmat-Mu serta hidayah-Nya penulisan skripsi yang berjudul **“Efektivitas Sertifikasi Akreditasi Penjaminan Mutu dalam Meningkatkan Pelayanan bagi Para Pihak Berperkara di Pengadilan Agama Blitar”** dapat diselesaikan dengan curahan kasih sayang-Nya, kedamaian dan ketenangan jiwa. Shalawat dan salam kita haturkan kepada Baginda kita yakni Nabi Muhammad SAW yang telah mengajarkan kita tentang dari alam kegelapan menuju alam terang menderang di dalam kehidupan ini. Semoga kita tergolong orang-orang yang beriman dan mendapatkan syafaat dari beliau di hari akhir kelak. Amiin...

Dengan segala daya dan upaya serta bantuan, bimbingan maupun pengarahan dan hasil diskusi dari pelbagai pihak dalam proses penulisan skripsi ini, maka dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tiada batas kepada:

1. Prof. Dr. H. Abdul Haris, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Dr. H. Syaifullah, S.H., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Syari'ah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Dr. Sudirman, M.A, selaku Ketua Program Studi Hukum Keluarga Islam Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
4. Segenap Dewan Penguji Skripsi diantaranya Ketua yakni Abdul Aziz, M.H.I., Sekretaris yakni Dr. Sudirman, M.A., serta Penguji Utama yakni Dr.

- H. Moh. Toriquddin, Lc., M.H.I. *Syukran katsîr* penulis haturkan atas waktu yang telah dilimpahkan dan bersedia menjadi dewan penguji skripsi penulis.
5. Segenap Dewan Penguji Proposal Skripsi diantaranya Penguji I yakni Abdul Aziz, M.H., Penguji II yakni Faridatus Suhadak, M.H.I., serta Pembimbing yakni Dr. Sudirman, M.A. Terima kasih penulis haturkan atas ketersediaannya menjadi dewan penguji proposal skripsi penulis dan masukan-masukan yang telah diberikan yang sangat membantu penulis dalam membuat karya ilmiah yang lebih baik lagi.
 6. Dr. Sudirman, M.A., selaku dosen pembimbing penulis selama mengerjakan tugas ahir ini. Terimakasih penulis haurkan kepada beliau yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
 7. Dr. Sudirman, M.A., selaku dosen wali penulis selama menempuh kuliah di Fakultas Syari'ah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Terima kasih penulis haturkan kepada beliau yang telah memberikan bimbingan, saran, serta motivasi selama menempuh perkuliahan.
 8. Segenap Dosen Fakultas Syari'ah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah menyampaikan pengajaran, mendidik, membimbing, serta mengamalkan ilmunya dengan ikhlas. Semoga Allah swt memberikan pahala-Nya yang sepadan kepada beliau semua.

9. Staf serta Karyawan Fakultas Syari'ah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, penulis ucapkan terimakasih atas partisipasinya dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Kepada orangtua penulis yang telah dengan sabar, dengan ketulusan hati memberikan bimbingan dan juga arahan kepada penulis, yang pastinya akan membawa penulis kepada tujuan dan cita-cita yang mulia.
11. Serta seluruh pihak yang berpartisipasi untuk menyelesaikan dalam skripsi ini yang tidak dapat satu persatu dituliskan oleh penulis semoga mendapatkan balasan amal kebaikan dari Allah Swt.

Semoga apa yang telah saya peroleh selama kuliah di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang ini, bisa bermanfaat bagi semua pembaca, khususnya bagi saya pribadi. Disini penulis sebagai manusia biasa yang tak pernah luput dari salah dan dosa, menyadari bahwasannya skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharap kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Malang, 5 Mei 2020

Peneliti,

Fendi Arianto

NIM. 16210012

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pengalihan huruf Arab-Indonesia dalam naskah ini didasarkan atas Surat Keputusan Bersama (SKB) Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No.158/1987 dan 0543/b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988, sebagaimana yang tertera dalam Buku Pedoman Transliterasi Bahasa Arab (*A Guide to Arabic Transliteration*), INIS Fellow 1992.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	ba'	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	sa	s\	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	je
ح	ha'	H	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	dal	D	de
ذ	zal	z\	zet (dengan titik di atas)
ر	ra	R	er
ز	zai	Z	zet
س	sin	S	es
ش	syin	Sy	es dan ye
ص	sad	s}	es (dengan titik di bawah)
ض	dad	d}	de (dengan titik di bawah)
ط	ta'	t}	te (dengan titik di bawah)
ظ	za'	z}	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik
غ	gain	G	ge
ف	fa'	F	ef
ق	qaf	Q	qi
ك	kaf	K	ka
ل	lam	L	el
م	mim	M	em

ن	nun	N	en
و	wawu	W	we
ه	ha'	H	ha
ء	hamzah	'	apostrof
ي	ya'	Y	ye

Konsonan Rangkap karena Syaddah ditulis rangkap

متعقد بين	Ditulis	<i>muta' aqqidain</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

B. Ta'Marbutah

1. Bila dimatikan ditulis h

هبة	Ditulis	<i>hibbah</i>
جزية	Ditulis	<i>jizyah</i>

Ketentuan ini tidak diperlakukan terhadap kata-kata arab yang sudah terserap ke dalambahasa indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya). Bila diikuti dengan kata sandang "al" serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرمة الأولياء	Ditulis	<i>karamah al-auliya</i>
---------------	---------	--------------------------

2. Bila ta'marbutah hidup atau dengan harkat, fathah, kasrah atau dammah ditulis t.

زكاة الفطر	Ditulis	<i>zakatul fitri</i>
------------	---------	----------------------

C. Vokal pendek

◌َ	Fathah	Ditulis	a
◌ِ	Kasrah	Ditulis	i
◌ُ	Dammah	Ditulis	u

D. Vokal Panjang

Fathah + alif	Ditulis	<i>a</i>
جاهلية	Ditulis	<i>Jahiliyyah</i>
Fathah + ya' mati	Ditulis	<i>A</i>

يسعي	Ditulis	<i>yas 'a</i>
Kasrah + ya' mati	Ditulis	<i>i</i>
كريم	Ditulis	<i>karim</i>
Dammah + wawu mati	Ditulis	<i>u</i>
فروض	Ditulis	<i>furud</i>

E. Vokal Rangkap

Fathah + ya' mati	Ditulis	<i>ai</i>
بينكم	Ditulis	<i>bainakum</i>
Fathah + wawu mati	Ditulis	<i>au</i>
قول	Ditulis	<i>qaulun</i>

F. Vokal Pendek yang berurutan dalam satu Kata dipisahkan dengan Apostrof

أنتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
أعدت	Ditulis	<i>u 'iddat</i>
لعن سكرتم	Ditulis	<i>la 'in syakartum</i>

G. Kata sandang Alif + Lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	Ditulis	<i>al-qur'an</i>
القياس	Ditulis	<i>al-qiyas</i>

Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf *Syamsiyyah* yang mengikutinya serta menghilangkan huruf "l" (*el*) nya.

السماء	Ditulis	<i>as-Sama>'</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

H. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut penulisannya

ذوي الفروض	Ditulis	<i>zawl al-furud</i>
اهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-sunnah</i>

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
PEDOMAN TRANSLITERASI	viii
DAFTAR ISI.....	xi
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT.....	xiv
ملخص البحث	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Definisi Operasional	6
F. Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Penelitian Terdahulu.....	11
B. Kajian Pustaka.....	16
1. Teori Efektivitas	16
2. Standar Sertifikasi Akreditasi Penjaminan Mutu	20
3. Pengertian Administrasi Peradilan Agama	29
4. Pengertian Pelayanan.....	31
5. Dimensi Pelayanan Publik.....	32

BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Jenis Penelitian	34
B. Pendekatan Penelitian.....	35
C. Lokasi Penelitian	35
D. Sumber Data	36
E. Metode Pengumpulan Data	37
F. Metode Pengolahan Data	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42
A. Deskripsi Lokasi Penelitian	42
B. Hasil Penelitian	43
C. Pembahasan	49
BAB V PENUTUP.....	61
A. Kesimpulan	61
B. Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA.....	64

ABSTRAK

Fendi Arianto NIM. 16210012, 2020. **Efektivitas Sertifikasi Akreditasi Penjaminan Mutu dalam Meningkatkan Pelayanan bagi Para Pihak Berperkara di Pengadilan Agama Blitar**. Skripsi. Jurusan Hukum Keluarga Islam, Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Pembimbing: Dr. Sudirman, M.A.

Kata Kunci : Efektivitas, SAPM, Pelayanan

Sertifikasi Akreditasi Penjaminan Mutu (SAPM) lahir sebagai bentuk komitmen Dirjen Badilag dalam mengembangkan kualitas pengadilan agama dengan menstandarisasi serta meningkatkan kinerja setiap unit di pengadilan agama. Pengadilan Agama Blitar merupakan salah satu pengadilan yang memiliki banyak kasus yang diputus setiap tahunnya. Tercatat pada tahun 2019, pengadilan ini telah memutus sebanyak 5.018 perkara, 4.815 perkara pada tahun 2017 dan 4.750 perkara pada tahun 2018. Banyaknya perkara yang diputus tentunya perlu diimbangi dengan peningkatan pelayanan yang ada. Dengan hadirnya SAPM, akan diketahui apakah program tersebut hanya bersifat dokumentasi atau benar-benar menimbulkan manfaat bagi para pihak yang berperkara di pengadilan tersebut.

Rumusan masalah penelitian yaitu: bagaimana pelaksanaan tugas panitera setelah adanya program SAPM di Pengadilan Agama Blitar dan bagaimana efektivitas SAPM dalam meningkatkan pelayanan bagi para pihak berperkara di Pengadilan Agama Blitar. Sedangkan tujuan penelitian yaitu: menjelaskan pelaksanaan tugas panitera setelah adanya program SAPM di Pengadilan Agama Blitar dan menjelaskan efektivitas SAPM dalam meningkatkan pelayanan kepada pihak berperkara di Pengadilan Agama Blitar.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) dan menggunakan pendekatan kualitatif. Sumber data terdiri dari data primer yang dikumpulkan dari wawancara, observasi sesuai dengan fokus bahasan di Pengadilan Agama Blitar. Literatur dan dokumentasi tentang persoalan yang terkait digunakan sebagai sumber data sekunder.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa program SAPM memberikan pengaruh yang signifikan terhadap pelaksanaan tugas panitera, yaitu dengan adanya pembakuan pelaksanaan tugas panitera, pengelolaan berkas sesuai dengan SOP dan peningkatan kedisiplinan. Selain itu dengan adanya penilaian secara periodik akan meningkatkan kompetensi panitera. Program SAPM efektif dalam meningkatkan pelayanan bagi para pihak berperkara di Pengadilan Agama Blitar dengan ditunjukkan adanya mutu pelayanan yang baik, pelaksanaannya yang efektif, dan terdapat inovasi seperti pembagian kartu identitas bagi pihak berperkara dan penilaian kepuasan pelayanan dengan *emoticon*.

ABSTRACT

Fendi Arianto NIM. 16210012, 2020. **Effectiveness of the Quality Assurance Accreditation Certification to Improve Services for Parties in the Blitar Religious Court.** Thesis. Islamic Family Law Department, Syariah Faculty, The State Islamic University Maulana Malik Ibrahim of Malang. Supervisor: Dr. Sudirman, M.A.

Keywords: Effectiveness, SAPM, Services

The Quality Assurance Accreditation Certification (SAPM) was born as a form of the commitment of Dirjen Badilag in developing the quality of the religious court by standardizing and improving the performance of each unit in the religious court. The Blitar Religious Court is one of the courts which has many cases that are decided each year. Recorded in 2019, this court has decided 5,018 cases, 4,815 cases in 2017 and 4,750 cases in 2018. The number of cases decided certainly needs to be balanced with the improvement of existing services. With the presence of SAPM, it will be known whether the program is only documentation or really beneficial to the parties in the court.

The formulation of problems are: How to perform the tasks and the functions of clerks after the SAPM program in the Blitar religious court and how the effectiveness of SAPM in improving services for the parties in the Blitar religious court. While the research objectives are: explain the execution of the tasks of clerks after the program SAPM in the Blitar religious court and explain the effectiveness of SAPM in improving services to the parties in the Blitar Religious Court.

The type of research is field research with qualitative approach. Most of the primary data were collected from interviews, observation according to the focus of study at the Blitar Religious Court. Literature and documentation on related issues are used as secondary data sources.

The results showed that the SAPM program has a significant influence on the implementation of the duties and functions of the court clerks, with the standardization of the execution of the clerks' tasks, documents management in accordance with the SOP and increased discipline. In addition, the periodic assessment will increase the competency of clerk. The SAPM program is effective in improving services for the parties in Blitar Religious Courts by showing good service quality, effective implementation, and there are innovations such as the creation of identity cards for the parties and evaluation of service satisfaction with emoticons

ملخص البحث

فندي أريانتو. ١٦٢١٠٠١٢، ٢٠٢٠. فعالية شهادة اعتماد ضمان الجودة في تحسين الخدمات لأطراف التقاضي في المحاكم الدينية بليتار. بحث جامعي، شعبة الأحوال الشخصية كلية الشريعة . جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية، مالانج .المشريف :الدكتور سودرمان الماجستير

الكلمات الرئيسية : الفاعلية ، SAPM ، الخدمات

وقد ولدت شهادة اعتماد ضمان الجودة (SAPM) كشكل من أشكال مدير ديرجين باديلاج في تطوير نوعية المحاكم الدينية من خلال توحيد وتحسين أداء كل وحدة في المحاكم الدينية. ومحكمة الدينية بليتار هي إحدى المحاكم التي تنظر في قضايا عديدة كل عام. سجلت هذه المحكمة من يناير إلى ٢٣ نوفمبر ٢٠١٩ ، وقد نظرت في ما يصل إلى ٤,٣٩٥ قضية و ٤,٧٨٩ قضية في عام ٢٠١٧ و ٤,٧٥٠ قضية في عام ٢٠١٨. ومن المؤكد أن عدد القضايا القائمة يجب موازنته مع تحسين الخدمات القائمة. مع وجود SAPM ، سيكون من المعروف ما إذا كان البرنامج هو وثائق فقط أو مفيد حقاً للأطراف في المحكمة.

محور النقاش هو: كيفية أداء واجبات الكتبة بعد برنامج SAPM في محكمة الدينية بليتار وكيف فعالية SAPM في تحسين الخدمات المقدمة للأطراف في محكمة الدينية بليتار. في حين أن أهداف البحث هي: شرح تنفيذ واجبات الكتبة بعد برنامج SAPM في المحكمة الدينية بليتار وشرح فعالية SAPM في تحسين الخدمات المقدمة للمتقاضين في محكمة الدينية بليتار.

يستخدم هذا البحث نوعاً من البحث الميداني ونهجاً نوعياً. تم جمع معظم البيانات الأولية من المقابلات والملاحظة وفقاً لتركيز المناقشة في محكمة الدينية بليتار. يتم استخدام الأدب والوثائق حول القضايا ذات الصلة كمصادر بيانات ثانوية.

أوضحت النتائج أن برنامج SAPM كان له تأثير كبير على تنفيذ مهام الكتبة ، أي من خلال توحيد تنفيذ واجبات الكتبة ، وإدارة الملفات وفقاً لـ SOP وزيادة الانضباط. بالإضافة إلى ذلك ، سيزيد التقييم الدوري من كفاءة كاتب المحكمة. برنامج SAPM فعال في تحسين الخدمات للمتقاضين في محاكم بليتار الدينية من خلال إظهار جودة الخدمة الجيدة والتنفيذ الفعال ، وهناك ابتكارات مثل توزيع بطاقات الهوية للمتقاضين وتقييم مدى رضا الخدمة عن الرموز التعبيرية.



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sertifikasi Akreditasi Penjaminan Mutu atau lebih dikenal dengan sebutan SAPM merupakan salah satu program yang dirancang oleh Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama (Dirjen Badilag) untuk mewujudkan visi dan misi Dirjen Badilag. SAPM lahir sebagai bentuk komitmen Dirjen Badilag dalam mengembangkan kualitas pengadilan agama. Melalui program tersebut, Dirjen Badilag akan menstandarisasi serta meningkatkan kinerja setiap unit yang ada di pengadilan agama sehingga akan terbentuk pelayanan prima kepada para pencari keadilan di lingkungan peradilan agama. Adapun visi Dirjen Badilag yaitu mewujudkan badan peradilan agama yang agung di semua jenjang peradilan, baik dari pengadilan agama/mahkamah syari'ah tingkat pertama sampai pengadilan tinggi agama. Agar visi tersebut dapat tercapai dengan baik, maka Dirjen Badilag menetapkan empat misi, yakni

mengembangkan tingkat profesionalitas para pegawai peradilan agama; membentuk sistem peradilan agama yang dapat berkembang sesuai dengan perkembangan zaman; mengembangkan kemudahan bagi para pihak berperkara dalam mengakses pelayanan peradilan secara maksimal; dan mengembangkan tingkat kepercayaan, tanggung jawab, dan keterbukaan badan peradilan kepada masyarakat.¹

SAPM pertama kali disosialisasikan pada pertengahan tahun 2017. Dasar pelaksanaan sosialisasi tersebut melalui surat edaran dari Dirjen Badilag Nomor 2971/DJA/OT.01.3/07/2017 tentang Persiapan Sertifikasi Akreditasi Penjaminan Mutu Pengadilan Agama/Mahkamah Syar'iyah pada tanggal 27 Juli 2017. Kemudian pelaksanaan dari SAPM baru dilakukan pada tahun 2018 di seluruh Pengadilan Agama/Mahkamah Syar'iyah di Indonesia. Sebelum program SAPM diberlakukan, memungkinkan pemberian layanan dapat menghabiskan waktu yang lama sehingga pemberian layanan belum dapat dilakukan secara maksimal. Hal ini disebabkan belum adanya pembakuan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pemberian layanan di setiap unit yang berada di pengadilan agama serta belum adanya langkah-langkah yang tepat dalam mengatasi kendala-kendala selama pemberian layanan tersebut. SAPM dilakukan dengan memberi penilaian terhadap beberapa bidang yang berpengaruh dalam peningkatan serta pengembangan kualitas pengadilan agama. Penilaian SAPM tersebut meliputi lima bidang atau bab, yaitu

¹Hirpan Hilmi, "Visi dan Misi Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama," *Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama*, 11 Maret 2014, diakses 23 November 2019, <https://badilag.mahkamahagung.go.id/visi-dan-misi/profil-ditjen-badilag-1/visi-dan-misi>.

Manajemen, Kepaniteraan, Kesekretariatan, Sarana-Prasarana dan Program Prioritas. Kelima hal tersebut tentunya akan berdampak terhadap bagaimana peningkatan mutu pelayanan pengadilan kepada para pencari keadilan, khususnya di Pengadilan Agama Blitar.

Pengadilan Agama Blitar merupakan pengadilan agama tingkat pertama kelas IA yang berkedudukan di Jalan Imam Bonjol 42 Kota Blitar. Pengadilan ini memiliki wilayah yuridiksi yang mencakup wilayah kota dan kabupaten Blitar. Tercatat pada tahun 2019, Pengadilan Agama Blitar telah memutus sebanyak 5.018 perkara. Sedangkan pada tahun-tahun sebelumnya, yaitu pada tahun 2017, Pengadilan Agama Blitar telah memutus sebanyak 4.915 perkara dan 4.750 perkara pada tahun 2018.² Banyaknya jumlah perkara yang diputus, menempatkan Pengadilan Agama Blitar sebagai Pengadilan Agama penyandang kelas 1A.

Pada dasarnya, pengklasifikasian Pengadilan Agama dibagi menjadi tiga kelas, dari bawah ke atas, yaitu kelas II, IB dan IA. Hal ini sesuai dengan Pasal 3 Peraturan Mahkamah Agung (Perma) Nomor 5 Tahun 2018 tentang Kelas, Tipe dan Daerah Hukum Pengadilan Tingkat Pertama dan Pengadilan Tingkat Banding³. Pengklasifikasian tersebut dilakukan berdasarkan pada tiga hal, yaitu jumlah perkara, lokasi, dan sejarah pengadilan tersebut terbentuk. Dari hal tersebut dapat diketahui bahwa banyaknya jumlah perkara pada suatu

² Kepaniteraan Pengadilan Agama Blitar, "Statistik Perkara," *Sistem Informasi Penelusuran Perkara Pengadilan Agama Blitar*, diakses pada 23 November 2019, http://sipp.pablitar.go.id/statistik_perkara.

³ Pasal 3 Peraturan Mahkamah Agung Nomor 5 Tahun 2018 tentang Kelas, Tipe dan Daerah Hukum Pengadilan Tingkat Pertama dan Pengadilan Tingkat Banding; Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1339.

pengadilan bukan menjadi tolak ukur klasifikasi. Sebuah Pengadilan Agama yang berkedudukan di lokasi yang strategis seperti ibu kota provinsi, meskipun memiliki jumlah perkaranya sedikit, dapat diklasifikasikan sebagai Pengadilan Agama Kelas I A.⁴

Banyaknya perkara yang masuk atau diputus pada suatu pengadilan perlu diimbangi dengan terdapatnya peningkatan pelayanan pengadilan. Panitera sebagai pihak yang bertugas dalam mengelola segala bentuk urusan yang terkait dengan perkara di sebuah pengadilan tentunya harus memperhatikan hal tersebut. Meskipun pada dasarnya tugas dan fungsi Panitera telah termuat di dalam Perma Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepaniteraan dan Kesekretariatan Peradilan. Dengan hadirnya program SAPM pada tahun 2017 tentunya akan berimbas kepada pelaksanaan tugas dan fungsi Panitera.

Peningkatan kualitas dalam pelayanan masyarakat tentunya juga sangat perlu diperhatikan mengingat Pengadilan Agama merupakan tempat di mana masyarakat memperjuangkan haknya untuk mendapat keadilan sebagai semestinya. Pelayanan yang baik dan bermutu tentunya akan menciptakan rasa kepercayaan masyarakat kepada lembaga peradilan dalam memutus setiap permasalahan mereka. Dengan hadirnya SAPM, akan diketahui apakah program tersebut hanya bersifat dokumentasi atau benar-benar menimbulkan manfaat bagi para pihak yang berperkara di pengadilan tersebut.

⁴ Hermansyah, "Setelah Naik Kelas, Apa Lagi?," *Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama*, 20 Februari 2017, diakses 23 November 2019, <https://badilag.mahkamahagung.go.id/seputar-ditjen-badilag/seputar-ditjen-badilag/setelah-naik-kelas-apa-lagi>

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Panitera menjalankan tugasnya setelah terdapat program Sertifikasi Akreditasi Penjaminan Mutu di Pengadilan Agama Blitar?
2. Bagaimana efektivitas Sertifikasi Akreditasi Penjaminan Mutu dalam meningkatkan pelayanan bagi para pihak berperkara di Pengadilan Agama Blitar?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menjelaskan bagaimana Panitera menjalankan tugasnya setelah terdapat program setelah terdapat program Sertifikasi Akreditasi Penjaminan Mutu (SAPM) di Pengadilan Agama Blitar.
2. Untuk menjelaskan pengaruh Sertifikasi Akreditasi Penjaminan Mutu (SAPM) dalam meningkatkan pelayanan kepada pihak berperkara di Pengadilan Agama Blitar.

D. Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan tambahan wawasan pengetahuan dan manfaat baik bagi pembaca maupun pihak terkait dengan pelaksanaan SAPM di pengadilan agama, khususnya di Pengadilan Agama Blitar. Dalam hal ini peneliti membagi manfaat penelitian menjadi dua kategori sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam mengembangkan wawasan pengetahuan di bidang hukum, khususnya tentang efektifitas SAPM dalam meningkatkan pelayanan bagi para pihak berperkara di Pengadilan Agama Blitar. Sehingga dapat dijadikan rujukan dan pembanding bagi peneliti selanjutnya.

2. Secara Praktis

a. Bagi Pengadilan Agama Blitar

Melalui penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dalam memaksimalkan program SAPM sebagai salah satu wadah dalam meningkatkan kinerja dan pelayanan di Pengadilan Agama Blitar.

b. Bagi Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama (Dirjen Badilag)

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberi solusi mengenai permasalahan-permasalahan yang terjadi terkait pelaksanaan SAPM dan masukan untuk terus mengembangkan program SAPM dan menciptakan program-program lain yang dapat memajukan kinerja dan pelayanan semua peradilan di lingkungan peradilan agama.

E. Definisi Operasional

Sebagai upaya dalam mempermudah pemahaman terhadap penelitian tentang efektivitas SAPM dalam meningkatkan pelayanan bagi pihak berperkara di Pengadilan Agama Blitar, maka perlu dipertegas kembali beberapa pengertian berikut.

1. Efektivitas adalah ukuran keberhasilan dalam memenuhi suatu tujuan yang berupa peningkatan pelayanan Pengadilan Agama Blitar setelah program SAPM diterapkan.
2. SAPM adalah singkatan dari Sertifikasi Akreditasi Penjaminan Mutu yang merupakan salah satu program dari Dirjen Badilag dalam meningkatkan kinerja dan pelayanan di pengadilan Agama.
3. Pelayanan adalah jasa yang diberikan untuk melengkapi suatu kebutuhan seseorang. Pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu pelayanan kepada pihak berperkara yang terkait dengan tugas dan fungsi Panitera.
4. Pihak Berperkara adalah setiap orang yang beracara di Pengadilan Agama Blitar dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan hukumnya.
5. Pengadilan Agama adalah badan peradilan yang berada dalam pengawasan Mahkamah Agung yang bertugas memeriksa, mengadili, dan memutus permasalahan terkait dengan perkawinan, waris, wasiat, hibah, zakat, wakaf, infaq, shadaqah dan ekonomi syari'ah.

F. Sistematika Penulisan

Peneliti menyusun sistematika penulisan yang terbagi menjadi 5 bab yang lain saling berkaitan sebagai berikut:

1) Bab I Pendahuluan

Bab ini terdiri dari enam subbab, yaitu latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional, dan sistematika penulisan itu sendiri. Di dalam latar belakang, memuat

penjelasan tentang bagaimana gambaran umum yang dan kegelisahan penulis tentang efektifitas Sertifikasi Akreditasi Penjaminan Mutu dalam meningkatkan pelayanan di Pengadilan Agama Blitar. Berdasarkan hal tersebut, kemudian peneliti menetapkan rumusan masalah sebagai pembahasan dalam penelitian ini. Setelah itu menjelaskan tentang tujuan penelitian dan manfaat penelitian. Hal ini dilakukan agar dalam penelitian ini peneliti dapat menunjukkan tujuan penelitian ini dan menjelaskan apa timbal balik dari penelitian yang peneliti lakukan. Dengan terdapat hal tersebut, maka pembaca akan mengetahui tujuan dan manfaat secara teoritis maupun praktis dari penelitian yang dilakukan penulis. Kemudian sistematika pembahasan, hal ini berguna agar peneliti mengetahui secara jelas tentang sistematika yang akan dibahas dalam penulisannya.

2) Bab II Tinjauan Pustaka

Melalui penelitian terdahulu, peneliti menampilkan penelitian yang telah dikaji oleh peneliti-peneliti sebelumnya, baik dalam bentuk skripsi atau jurnal yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian ini. Hal ini dilakukan sebagai upaya untuk menghindari masalah plagiasi atau duplikasi. Melalui hal tersebut, peneliti juga akan menjelaskan perbedaan dengan penelitian-penelitian terdahulu sehingga hal ini akan menjadi bukti bahwa penelitian yang peneliti lakukan benar-benar belum dilakukan sebelumnya.

Sedangkan Tinjauan pustaka berisi pemaparan teori dan konsep yang akan peneliti gunakan sebagai alat analisis permasalahan dalam

penelitian ini. teori dan konsep tersebut dipergunakan untuk menganalisa masalah pada penelitian ini yaitu tentang Efektivitas SAPM dalam meningkatkan pelayanan di Pengadilan Agama Blitar. Oleh karena itu, teori atau konsep tersebut harus berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti pada penelitian ini.

3) Bab III Metode Penelitian.

Penentuan tentang jenis dan pendekatan penelitian bertujuan untuk memesifikasi penelitian sehingga penelitian memiliki arah yang jelas. Selanjutnya lokasi penelitian berisi tentang penjelasan tentang tempat penelitian dan alasan pemilihan tempat tersebut. Jenis dan sumber data akan berisi paparan mengenai apasaja yang menjadi sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini, yang terklasifikasi menjadi primer dan skunder. Kemudian penjelasan tentang alat-alat atau bagaimana peneliti menggali informasi terkait fokus penelitian terdapat pada metode pengumpulan data. Sedangkan metode pengolahan data berisi tentang langkah-langkah peneliti dalam menganalisis hasil penelitian.

4) Bab IV Hasil dan Pembahasan

Bab ini merupakan inti dari penelitian karena pada bab ini berisi analisis dari permasalahan pada penelitian ini, yaitu efektivitas SAPM dalam meningkatkan pelayanan Pengadilan Agama Blitar. Hasil penelitian yang terkumpul melalui data primer maupun data sekunder akan dianalisis untuk menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan, yaitu bagaimana

pelaksanaan SAPM di Pengadilan Agama Blitar dan bagaimana pengaruh SAPM dalam meningkatkan pelayanan di Pengadilan Agama

5) Bab V Penutup

Bab ini terbagi menjadi dua subbab, yaitu kesimpulan dan saran. Di dalam kesimpulan, peneliti memaparkan jawaban singkat atas rumusan masalah yang telah ditetapkan sesuai dengan hasil penelitian. Sedangkan saran berisi pesan kepada Dirjen Badilag dan Pengadilan Agama Blitar. Hal ini bermaksud untuk memberi masukan kepada pihak yang memiliki wewenang dalam pelaksanaan program SAPM sesuai dengan hasil penelitian guna memaksimalkan kinerja mereka dalam meningkatkan pelayanan di pengadilan agama, khususnya di Pengadilan Agama Blitar.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Hasil penelusuran peneliti terhadap karya ilmiah atau penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian ini terdapat pada subbab ini. Hal sangat penting guna menunjukkan keorisinalitas atau keunikan penelitian ini dengan menjabarkan perbedaan dengan penelitian yang sudah dikaji. Adapun penelitian tersebut sebagai berikut:

1. Penelitian Ahmad Mathar

Penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Mathar, Mahasiswa Universitas Islam Negeri Alaudin Makassar (Skripsi tahun 2015) dengan judul “Pandangan Para Pihak Terhadap Pelayanan dan Pengelolaan Administrasi Perkara di Pengadilan Agama Sungguminasa.” Mengkaji tentang bagaimana pelayanan dan pengelolaan administrasi perkara di Pengadilan Agama Sungguminasa dari perspektif para pihak yang berperkara di pengadilan tersebut. Pengelolaan perkara

di Pengadilan Sungguminasa berjalan dengan baik, namun dirasa belum maksimal karena kekurangan sumber daya manusia yang ada. Oleh karena itu, para pihak berperkara menginginkan beberapa peningkatan dan perbaikan pelayanan seperti: pengaturan antrean dengan nomor; peningkatan pelayanan penerimaan perkara, dan keefektivitasan penerimaan perkara.⁵

Dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa penelitian Ahmad Mathar dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti kali ini ada sisi persamaan yaitu dari pelayanan pengadilan agama, sedangkan sisi perbedaannya terletak pada hal yang memengaruhinya, yaitu program SAPM.

2. Penelitian Eva Fitiyanah

Penelitian yang dilakukan oleh Eva Fitriyanah, Mahasiswa Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung (Skripsi tahun 2018) dengan judul “Pelayanan Perkara Prodeo di Pengadilan Agama dalam Perspektif Hukum Islam: Studi Kasus di Pengadilan Agama Kelas IA Tanjung Karang Tahun 2017” Mengkaji tentang pelayanan perkara prodeo ditinjau dari hukum Islam. Prosedur pelayanan prodeo pada Pengadilan Agama Tanjung Karang dinilai sudah berjalan sesuai dengan ketentuan yang tercantum pada Pertauran Mahkamah Agung (Perma) Nomor 1, namun terdapat beberapa kendala pada pendanaan dan terbatasnya kuota layanan tersebut sehingga tidak semua kebutuhan hukum bagi masyarakat miskin dapat terpenuhi. Sedangkan jika ditinjau dalam hukum Islam, maka layanan tersebut telah

⁵ Ahmad Mathar, “Pandangan Para Pihak Terhadap Pelayanan dan Pengelolaan Administrasi Perkara di Pengadilan Agama Sungguminasa,” (Undergraduate thesis, Universitas Islam Negeri Alaudin Makassar, 2015), <http://repositori.uin-alaudind.ac.id/10776/>

sesuai dengan hukum Islam karena bertujuan untuk mewujudkan persamaan hak dan keadilan di hadapan hukum.⁶

Dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa penelitian Eva Fitriyanah dengan penelitian yang akan dilakukan oleh Peneliti kali ini ada sisi persamaan yaitu dari mengkaji pelayanan yang ada pada pengadilan agama, sedangkan sisi perbedaannya terletak pada jenis pelayanan yang dikaji, yaitu pelayanan prodeo

3. Penelitian Niska Shofia, Lilia Sinta W, dan Putri Kusuma A

Penelitian yang dilakukan oleh Niska Shofia, Lilia Sinta W, dan Putri Kusuma A, Mahasiswa Universitas Nusantara PGRI Kediri (Jurnal tahun 2017) dengan judul “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Pengadilan Agama Kabupaten Kediri dengan Pendekatan Logika Fuzzy.” Mengkaji tentang tingkat kepuasan para pencari keadilan terhadap pelayanan di Pengadilan Agama Kabupaten Kediri. Pelayanan tersebut berupa pelayanan yang diberikan oleh petugas Meja Informasi. Berdasarkan hasil penelitian yang kemudian dianalisis dengan pendekatan logika fuzzy menunjukkan bahwa penilaian para pencari keadilan terhadap pelayanan di Pengadilan Agama Kabupaten Kediri telah memenuhi harapan dan kebutuhan mereka.⁷

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa penelitian Niska Shofia, Lilia Sinta W, dan Putri Kusuma A dengan penelitian yang akan dilakukan oleh Peneliti

⁶ Eva Fitriyanah, “Pelayanan Perkara Prodeo di Pengadilan Agama dalam Perspektif Hukum Islam: Studi Kasus di Pengadilan Agama Kelas IA Tanjung Karang Tahun 2017,” (Undergraduate thesis, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2018), <http://repository.radenintan.ac.id/3735/>

⁷Niska Shofia, Lilia Sinta W, dan Putri Kusuma A, “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Pengadilan Agama Kabupaten Kediri dengan Pendekatan Logika Fuzzy.” *Jurnal Matematika dan Pendidikan Matematika*, 2, (September 2017), 126-127

kali ini ada sisi persamaan yaitu dari mengkaji pelayanan yang ada pada pengadilan agama, sedangkan sisi perbedaannya yaitu penelitian tersebut menilai kualitas pelayanan Petugas Informasi sedangkan Peneliti lebih menitikberatkan kepada perubahan apa yang terjadi setelah program SAPM diterapkan.

4. Penelitian Rizki Hegia Sampurna dan Irni Yuliani

Penelitian yang dilakukan oleh Rizki Hegia Sampurna dan Irni Yuliani, Dosen Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Sukabumi dan Pegawai Kantor Pengadilan Agama Kota Sukabumi (Jurnal tahun 2017) dengan judul “Kualitas Pelayanan Perkara Perceraian di Kantor Pengadilan Agama Kota Sukabumi.” Indikator penilaian kualitas pelayanan pada penelitian ini mengacu kepada lima hal, yaitu pelayanan berwujud (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empaty*). Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayananan perkara perceraian di Pengadilan Agama Sukabumi sudah berjalan cukup baik, namun terdapat beberapa hal yang perlu diperbaiki seperti peningkatan sarana prasarana dan lebih ramah dalam memberikan pelayanan.⁸

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa penelitian Rizki Hegia Sampurna dan Irni Yuliani dengan penelitian yang akan dilakukan oleh Peneliti kali ini ada sisi persamaan yaitu dari mengkaji pelayanan yang ada pada pengadilan agama, sedangkan sisi perbedaannya yaitu penelitian tersebut menilai kualitas pelayanan

⁸ Rizki Hegia Sampurna dan Irni Yuliani, “Kualitas Pelayanan Perkara Perceraian di Kantor Pengadilan Agama Kota Sukabumi,” *Jurnal Adhum*, 1, (Januari 2017), 63-64.

perkara perceraian sedangkan Peneliti lebih menitikberatkan kepada perubahan apa yang terjadi setelah program SAPM diterapkan.

Tabel 1.1 Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu

NO	PENELITI	JUDUL	PERSAMAAN	PERBEDAAN
1	Ahmad Mathar	Pandangan Para Pihak Terhadap Pelayanan dan Pengelolaan Administrasi Perkara di Pengadilan Agama Sungguminasa	Mengkaji tentang pelayanan pengadilan agama	Penelitian ini mengkaji pandangan para pihak sedangkan Peneliti mengkaji tentang keefektivitasan SAPM
2	Eva Fitriyanah	Pelayanan Perkara Prodeo di Pengadilan Agama dalam Perspektif Hukum Islam: Studi Kasus di Pengadilan Agama Kelas IA Tanjung Karang Tahun 2017	Mengkaji tentang pelayanan pengadilan agama	Penelitian ini mengkaji pelayanan berupa prodeo
3	Niska Shofia, Lilia Sinta W, dan Putri Kusuma A	Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Pengadilan Agama Kabupaten Kediri dengan Pendekatan Logika Fuzzy	Mengkaji tentang pelayanan pengadilan agama	Penelitian ini menilai kualitas pelayanan petugas meja informasi sedangkan Peneliti lebih menitikberatkan kepada perubahan apa yang terjadi setelah program SAPM diterapkan.

4	Rizki Hegia Sampurna dan Irni Yuliani	Kualitas Pelayanan Perkara Perceraian di Kantor Pengadilan Agama Kota Sukabumi	Mengkaji tentang pelayanan pengadilan agama	Penelitian ini menilai kualitas pelayanan perceraian sedangkan Peneliti lebih menitikberatkan kepada perubahan apa yang terjadi setelah program SAPM diterapkan.
---	---------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Berdasarkan penjabaran mengenai persamaan dan perbedaan dengan penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penelitian tersebut memiliki perbedaan dengan penelitian yang akan diteliti. Selain itu, penelitian terdahulu yang telah dicantumkan hanya akan dijadikan pengukur keistimewaan penelitian yang akan peneliti lakukan dibandingkan dengan penelitian terdahulu.

B. Kajian Pustaka

1. Teori Efektivitas

Secara bahasa, kata efektivitas berasal dari kata *effective* yang memiliki arti sesuatu yang dilakukan dengan baik; memiliki efek (akibatnya pengaruhnya, kesannya); berhasil; dan hal mulai berlakunya (tentang perundang-undangan)⁹. Sedangkan secara istilah, efektivitas yaitu perbandingan setimpal antara hasil yang dicapai dengan tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya.

⁹ Kamus Besar Bahasa Indonesia. (Jakarta: Balai Pustaka, 2002), 284

Menurut Sedarmayanti, efektivitas adalah suatu tolak ukur yang dapat memberikan visual mengenai tingkat keberhasilan target yang sudah tercapai¹⁰. Kemudian menurut Subagyo, efektivitas merupakan keserasian antara keluaran (*output*) dengan sasaran yang ditetapkan¹¹. Sedangkan menurut Emerson, efektivitas adalah tingkat tercapainya sebuah tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya¹². Dari beberapa definisi tersebut, maka dapat dikatakan bahwa efektivitas merupakan tolak ukur dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Suatu hal dapat dikatakan efektivitas jika memenuhi indikator tertentu. Hal tersebut akan dijadikan acuan untuk menentukan sebuah keefektifitasan. Menurut Sutrisno, dalam mengukur suatu kegiatan atau aktivitas dapat dikatakan efektif, maka perlu terdapat indikator berikut:¹³

- a. Pengenalan Program
- b. Ketepatan Sasaran Program
- c. Ketepatan Waktu Pelaksanaan
- d. Keberhasilan Tujuan
- e. Terdapat Perubahan

¹⁰ Sedarmayanti, *Manajemen Sumber Daya Manusia dan Profektivitas Kerja*, (Bandung: Mandar Maju, 2006), 61.

¹¹ Ahmad Wito Subagyo, *Efektivitas Program Penanggulangan Kemiskinan dalam Pemberdayaan Masyarakat Pedesaan*, (Yogyakarta: UGM, 2000), 52.

¹² Soewarno Handyaningrat, *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*, (Jakarta: Toko Gunung Agung, 2006), 34.

¹³ Edy Sutrisno, *Budaya Organisasi*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2007), 125-126

Subagyo menyebutkan indikator yang dapat digunakan untuk dijadikan tolak ukur efektivitas adalah sebagai berikut:¹⁴

a. Ketepatan sasaran program

Hal ini memiliki arti sejauh mana ketepatan dalam menentukan peserta program sehingga program tersebut dapat dimaksimalkan oleh peserta. Menurut Makmur¹⁵, Penentuan sasaran yang tepat, baik yang ditetapkan secara individu maupun secara kelompok (organisasi) sangat menentukan tingkat keberhasilan pelaksanaan program tersebut. Demikian pula sebaliknya, jika sasaran yang ditetapkan itu tidak tepat maka akan menghalangi pelaksanaan program tersebut, sehingga tujuan dari diadakannya program tersebut menjadi sulit tercapai.

b. Sosialisasi program

Sosialisasi program yaitu kompetensi penyelenggara dalam melakukan pengenalan program tersebut sehingga informasi mengenai bagaimana sasaran, pelaksanaan, dan tujuan program dapat tersampaikan dengan baik kepada peserta sasaran program pada khususnya. Melakukan pengenalan merupakan tahap pertama yang perlu dilakukan agar mendapatkan hasil sesuai harapan. Hal tersebut dilakukan dengan tujuan memberikan sebuah informasi dari awal dapat dipergunakan dalam meningkatkan pemahaman bagi orang yang menerima informasi tersebut, sehingga melakukan persiapan yang lebih matang lagi.

¹⁴ Ni Wayan Budiani, "Efektifitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna Eka Taruna Bhakti". *Jurnal Ekonomi dan Sosial*, 2, (2007), 53.

¹⁵ Syarif Makmur, *Pemberdayaan Sumber Daya Manusia dan Efektivitas Organisasi: Kajian Penyelenggaraan Pemerintah Desa*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011), 8.

c. Tujuan program

Tujuan program dalam hal ini diartikan sebagai sejauh mana keserasian atau keberhasilan antara hasil program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya. Menurut Duncan¹⁶, tujuan program merupakan keseluruhan upaya yang harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh sebab itu, agar pencapaian tujuan memiliki tingkat keberhasilan yang tinggi, maka diperlukan penjenjangan, baik dalam hal pencapaian bagian-bagiannya maupun dalam arti waktu pelaksanaannya. Sehingga dari terdapat hal tersebut, untuk mencapai tujuan maka diperlukan beberapa indikator yaitu: waktu (proses) dan sasaran.

d. Pemantauan program

Pemantauan program yaitu aktivitas yang dilakukan setelah program tersebut dilaksanakan. Hal ini sebagai bentuk pengawasan dan perhatian kepada peserta program akan pelaksanaan program tersebut. Selanjutnya menurut Winardi¹⁷, pengawasan meliputi mengecek dan membandingkan hasil yang dicapai dengan standar yang telah ditetapkan. Apabila ditemukan hasil yang ternyata menyimpang dari standar yang telah ditetapkan, maka perlu dilakukan tindakan evaluasi sebagai langkah perbaikan. Selanjutnya menurut Bohari¹⁸, pengawasan merupakan suatu pemeriksaan dan pengontrolan dari pihak yang berwenang kepada pihak yang berada dalam pengawasannya. Kemudian Siagian menyebutkan bahwa pengawasan merupakan proses pengamatan dari

¹⁶ M. Richard Streers, *Efektivitas Organisasi*, (Jakarta: Erlangga, 1985), 53

¹⁷ Winardi, *Asas-Asas Manajemen*, (Bandung: Mandar Maju, 2010), 7.

¹⁸ Bohari. *Pengawasan Keuangan Negara*. (Jakarta: CV. Rajawali, 1992), 3.

pelaksanaan seluruh kegiatan untuk menjamin agar pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya¹⁹.

2. Standar Sertifikasi Akreditasi Penjaminan Mutu (SAPM)

Standar SAPM merupakan kriteria yang harus dipenuhi oleh pengadilan agama agar dapat memenuhi penilaian. Hal tersebut meliputi:

a. Manajemen

Hal yang perlu diperhatikan agar dapat memenuhi standar SAPM yaitu: Pemahaman Organisasi dan Konteksnya; Kepemimpinan dan Komitmen; Perencanaan; Dukungan; Informasi Terdokumentasi; Asesmen Internal; Tinjauan Manajemen; Evaluasi Kepuasan Para Pihak Berperkarra terhadap Pelayanan Pengadilan; Kendala dan Tindakan Korektif; dan Pengendalian Produk Tidak Sesuai.²⁰

b. Kesekretariatan

Hal yang perlu diperhatikan agar dapat memenuhi standar SAPM yaitu: Susunan Pegawai Pengadilan Agama/Mahkamah Syar'iyah: Orientasi Pegawai dan Komunikasi; Penghargaan Pegawai; Pengembangan Pegawai Pengelolaan Pegawai; Penilaian Pegawai dan Pendelegasian Wewenang; Pengelolaan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP); Pelaksanaan Anggaran; Penyusunan Rencana Program dan Anggaran; dan Penyusunan Laporan

¹⁹ M. Victor Situmorang dan Jusuf Juhur, *Aspek Hukum Pengawasan Melekat Dalam Lingkungan Aparatur Pemerintah*. (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1993), 19.

²⁰ Komite Sertifikasi Akreditasi Penjaminan Mutu. *Pedoman Standar Sertifikasi Akreditasi Penjaminan Mutu Pengadilan Agama/Mahkamah Syar'iah*. (Jakarta: Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama, 2018), 1.

(Laporan e-Money dan Laporan Tahunan); dan Pengelolaan Teknologi Informasi.²¹

c. Kepaniteraan

1) Layanan Informasi

Layanan informasi harus memenuhi hal berikut: terdapat tahapan terstruktur tentang pemberian layanan informasi; terdapat penentuan mengenai macam layanan informasi yang akan diberikan; terdapat penunjukan Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi; Terdapat persyaratan pengajuan dan tanggapan atas keberatan yang diajukan; adanya pelaporan, pengawasan, serta perbaikan layanan informasi atas keluhan yang ada.²²

2) Layanan Posbakum

Layanan ini harus memenuhi hal berikut: Terdapat tahapan terstruktur tentang pemberian layanan posbakum; Terdapat penentuan mengenai sarana dan prasarana yang dapat mendukung layanan posbakum; Terdapat penentuan mengenai pihak pemberi jasa bantuan hukum; Terdapat penentuan spesifikasi jenis layanan bantuan hukum; adanya pelaporan, pengawasan, serta perbaikan layanan oleh pemberi layanan hukum.²³

²¹ Komite Sertifikasi. *Pedoman Standar Sertifikasi*, 13.

²² Komite Sertifikasi. *Pedoman Standar Sertifikasi*, 34-36.

²³ Komite Sertifikasi. *Pedoman Standar Sertifikasi*, 36-39.

3) Layanan Sidang di Luar Gedung Pengadilan

Layanan ini harus memenuhi hal berikut: Terdapat tahapan terstruktur tentang pemberian layanan sidang di luar gedung; Terdapat penentuan bagaimana alur kegiatan sidang di luar area pengadilan; Terdapat pemeriksaan ulang mengenai jumlah perkara yang akan disidangkan; Terdapat penyelenggaraan sidang di luar pengadilan; Terdapat bentuk laporan mengenai penyelenggaraan persidangan diluar pengadilan.²⁴

4) Layanan Penerimaan Perkara

Layanan ini harus memenuhi hal berikut: Terdapat tahapan terstruktur tentang alur penerimaan perkara; Terdapat dokumen penetapan mengenai petugas penerimaan perkara; Terdapat penentuan mengenai nilai panjar biaya perkara; Terdapat perkiraan mengenai panjar biaya perkara; Terdapat pengajuan perkara yang telah memenuhi persyaratan.²⁵

5) Layanan Sidang Terpadu

Layanan ini harus memenuhi hal berikut: Terdapat tahapan terstruktur tentang pemberian layanan sidang terpadu; Terdapat penetapan penyelenggaraan sidang terpadu; Terdapat pihak yang mendaftarkan perkara untuk diproses dalam sidang terpadu; Terdapat penyelenggaraan sidang terpadu; Terdapat bentuk laporan penyelenggaraan sidang terpadu.²⁶

²⁴ Komite Sertifikasi. *Pedoman Standar Sertifikasi*, 39.

²⁵ Komite Sertifikasi. *Pedoman Standar Sertifikasi*, 40.

²⁶ Komite Sertifikasi. *Pedoman Standar Sertifikasi*, 41.

6) Layanan Mediasi

Layanan ini harus memenuhi hal berikut: Terdapat tahapan terstruktur bagaimana pelayanan mediasi; Terdapat petunjuk tentang identitas mediator di Pengadilan Agama/Mahkamah Syari'ah; Terdapat alur yang tepat dalam pemanggilan para pihak; Terdapat para pihak yang telah terdaftar dalam upaya mediasi; Terdapat pemberitahuan kepada para pihak mengenai bagaimana penyelenggaraan proses mediasi; Terdapat alur penentuan mediator oleh para pihak berperkara atau Majelis Hakim; Terdapat bentuk dokumentasi dari penyelenggaraan mediasi; Terdapat pemberitahuan mengenai kesimpulan dari upaya Mediasi.²⁷

7) Layanan Pemeriksaan Setempat

Layanan ini harus memenuhi hal berikut: Terdapat tahapan terstruktur tentang pemberian layanan pemeriksaan setempat; Terdapat takaran penetapan besarnya biaya pemeriksaan setempat; Terdapat perkiraan besarnya biaya pemeriksaan setempat; Terdapat intruksi mengenai penambahan panjar biaya perkara; Terdapat pemenuhan atas pembayaran tambah panjar; Terdapat dasar yang jelas untuk penyelenggaraan pemeriksaan setempat; Terdapat hasil penyelenggaraan setempat.²⁸

²⁷ Komite Sertifikasi. *Pedoman Standar Sertifikasi*, 51-52.

²⁸ Komite Sertifikasi. *Pedoman Standar Sertifikasi*, 54-55.

8) Layanan Permohonan Sita Jaminan

Layanan ini harus memenuhi hal berikut: Terdapat tahapan terstruktur tentang pemberian layanan sita jaminan; Terdapat pengajuan sita jaminan yang dimohonkan dalam surat gugatan; Terdapat penentuan takaran biaya sita jaminan; Terdapat pelunasan atas panjar biaya sita jaminan; Terdapat penerimaan atau penundaan atau penolakan atas permohonan sita jaminan; Terdapat pendaftaran sita jaminan; Terdapat pengumuman tentang penyelenggaraan sita jaminan; Terdapat penyelenggaraan atas sita jaminan²⁹

9) Layanan Pemberitahuan Isi Putusan

Layanan ini harus memenuhi hal berikut: Terdapat tahapan terstruktur tentang bagaimana tata cara pengumuman isi putusan; Terdapat pihak berperkara yang absen ketika pengucapan putusan diberlangsungkan; Terdapat intruksi atas pengumuman isi putusan kepada para pihak berperkara; Terdapat penetapan biaya atas pemberitahuan isi putusan; Terdapat penyelenggaraan atas pemberitahuan isi putusan; Terdapat pemberian surat panggilan atas pemberitahuan isi putusan kepada Panitera Muda; Terdapat penulisan tentang isi putusan yang sudah diberitahukan kepada para pihak berperkara.³⁰

²⁹ Komite Sertifikasi. *Pedoman Standar Sertifikasi*, 56-58.

³⁰ Komite Sertifikasi. *Pedoman Standar Sertifikasi*, 61.

10) Layanan Pengelolaan Uang Sisa Panjar

Layanan ini harus memenuhi hal berikut: Terdapat tahapan terstruktur tentang bagaimana manajemen uang sisa panjar; Terdapat informasi mengenai perkara yang sudah putus; Terdapat uraian jelas tentang pemakaian panjar biaya perkara; Terdapat pengumuman sisa panjar biaya perkara yang harus dikembalikan kepada pihak berperkara; Terdapat sisa panjar biaya perkara yang dikembalikan; Terdapat pembukuan atas pemeriksaan sisa panjar biaya perkara; Terdapat sisa panjar biaya perkara yang belum diambil oleh pihak berperkara lebih dari 6 bulan; Terdapat pelimpahan atas sisa panjar yang lebih dari 6 bulan kepada Bendahara penerima; dan Terdapat pengembalian atas sisa panjang biaya perkara.³¹

11) Layanan Penyerahan Salinan Putusan Pertama Kepada Para Pihak

Layanan ini harus memenuhi hal berikut: Terdapat tahapan terstruktur tentang pemberian layanan penyerahan salinan putusan pertama kepada para pihak; Terdapat daftar perkara yang sudah diputus; Terdapat pemberian salinan putusan kepada para pihak berperkara; dan Terdapat pembukuan atas pemberitahuan salinan putusan.³²

12) Layanan Pengembalian Kutipan Akta Nikah

Layanan ini harus memenuhi hal berikut: Terdapat tahapan terstruktur tentang pemberian layanan pengembalian kutipan akta nikah; Terdapat pengumuman rujuk dari Kantor Urusan Agama setempat;

³¹ Komite Sertifikasi. *Pedoman Standar Sertifikasi*, 62-63.

³² Komite Sertifikasi. *Pedoman Standar Sertifikasi*, 63-64.

Terdapat permohonan mengenai pengambilan buku kutipan akta nikah; Terdapat pemberian kutipan akta nikah; Terdapat pembukuan atas pemberian buku kutipan akta nikah.³³

13) Layanan Ikrar Talak

Layanan ini harus memenuhi hal berikut: Terdapat tahapan terstruktur tentang pemberian layanan ikrar talak; Terdapat perkara cerai talak yang telah inkrah; Terdapat penentuan Majelis hakim di Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP); Terdapat penentu Panitera Pengganti di dalam SIPP; Terdapat penentuan atas Jurusita atau Jurusita Pengganti di dalam SIPP; Terdapat penentuan jadwal sidang ikrar talak; Terdapat intruksi pemanggilan para pihak berperkara untuk pelaksanaan sidang ikrar talak; Terdapat peyelenggaraan atas pemanggilan sidang ikrar talak; dan Terdapat pembukuan atas ikrar talak.³⁴

14) Layanan Penerbitan dan Penyerahan Akta Cerai

Layanan ini harus memenuhi hal berikut: Terdapat tahapan terstruktur tentang pemberian layanan penerbitan dan penyerahan akta cerai; Terdapat putusan yang telah inkrah; Terdapat akta cerai yang telah dicetak melalui SIPP; Terdapat permohonan dari para pihak berperkara untuk akta cerai yang belum mengambil; Terdapat penjabaran mengenai pembebanan biaya PNBPN atas pengambilan akta cerai kepada para pihak berperkara; Terdapat pemenuhan PNBPN akta cerai oleh pihak berperkara;

³³ Komite Sertifikasi. *Pedoman Standar Sertifikasi*, 64.

³⁴ Komite Sertifikasi. *Pedoman Standar Sertifikasi*, 65.

Terdapat pemberian akta cerai kepada pihak berperkara; Terdapat pembukuan atas akta cerai; Terdapat bentuk laporan atas pengaturan dokumen akta cerai.³⁵

15) Layanan Banding

Layanan ini harus memenuhi hal berikut: Terdapat tahapan terstruktur tentang pemberian layanan banding; Terdapat permohonan banding oleh pihak berperkara; Terdapat pelunasan atas panjar biaya perkara banding oleh pihak berperkara; Terdapat pembukuan banding pada buku register banding; Terdapat pengumuman atas pemberitahuan banding; Terdapat memori banding; Terdapat pengumuman atas pemberian memori banding kepada Terbanding; Terdapat kontra memori banding; Terdapat pengumuman atas kontra memori banding kepada Pemanding; Terdapat pengumuman atas pemeriksaan berkas perkara kepada Para Pihak berperkara; ada atau tidak adanya pelaksanaan pemeriksaan berkas oleh para pihak berperkara; Terdapat pengiriman biaya proses banding ke Pengadilan Tinggi Agama atau Mahkamah Syariah Aceh; Terdapat pengiriman bundel A dan B ke Pengadilan Tinggi Agama atau Mahkamah Syariah Aceh.³⁶

16) Layanan Kasasi

Layanan ini harus memenuhi hal berikut: Terdapat tahapan terstruktur tentang pemberian layanan kasasi; Terdapat pihak yang

³⁵ Komite Sertifikasi. *Pedoman Standar Sertifikasi*, 66.

³⁶ Komite Sertifikasi. *Pedoman Standar Sertifikasi*, 75-77.

mengajukan surat permohonan kasasi; Terdapat pelunasan atas panjar biaya kasasi; Terdapat pembukuan atas perkara kasasi; Terdapat pengumuman pemberitahuan Kasasi; Terdapat memori kasasi dari Pemohon ke Pengadilan; Terdapat pengumuman atas Memori Kasasi kepada termohon; Terdapat pemberian kontra memori Kasasi dari termohon Kasasi ke Pengadilan; Terdapat pengumuman kontra memori upaya kasasi kepada pemohon Kasasi; Terdapat pengiriman besarnya biaya upaya kasasi ke Mahkamah Agung; Terdapat pengiriman berkas elektronik upaya kasasi dan pengunduhan dalam aplikasi direktori putusan; dan Terdapat pengiriman berkas bundel A dan B ke Mahkamah Agung.³⁷

d. Sarana dan Prasarana

Pengadilan Agama harus memiliki fasilitas berikut ini: Gedung Kantor Pengadilan Agama; Ruang Penyelenggaraan Persidangan; Ruang Ketua Pengadilan Agama; Ruang Wakil Ketua Pengadilan Agama; Ruang Tamu Ketua; Ruang Pertemuan Pimpinan; Ruang Panitera; Ruang Sekretaris; Ruang Hakim Pengadilan Agama; Ruang Kepaniteraan; Ruang Kesekretariatan; Ruang Panitera Pengganti; Ruang Jurusita atau Jurusita Pengganti; Ruang Bendahara; Ruang Kasir; Ruang Arsip Perkara; Ruang Arsip Non Perkara; Ruang Mediasi; Ruang Posbakum; Ruang Meja Informasi; Meja Pengaduan; Ruang Penerima Tamu; Ruang Tunggu Layanan; Ruang Tunggu Sidang;

³⁷ Komite Sertifikasi. *Pedoman Standar Sertifikasi*, 77-79.

Ruang Tunggu Kaukus dan Mediasi; Ruang Pendaftaran; Ruang Laktasi; Ruang Perpustakaan; Ruang Komputer/Server/IT; Ruang Gudang; Musholla; dan Ruang Pos Penjaga Keamanan.³⁸

3. Pengertian Administrasi Peradilan Agama

Menurut bahasa, administrasi berasal dari bahasa Belanda yaitu *administratie* yang berarti mengelola sesuatu. Sedangkan menurut istilah, administrasi merupakan alur penyelenggaraan seorang administrator secara teratur dalam melakukan perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan guna mencapai tujuan pokok yang telah ditetapkan semula.³⁹ Sedangkan pengertian Peradilan Agama dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2006 adalah salah satu pelaku kekuasaan kehakiman bagi rakyat pencari keadilan yang beragama Islam mengenai perkara tertentu. Sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 49 ayat 1 Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2006, Pengadilan Agama memiliki tugas dan wewenang meliputi memeriksa, memutuskan dan menyelesaikan perkara-perkara di tingkat pertama antara orang-orang yang beragama Islam dibidang: perkawinan, waris, wasiat, hibah, zakat, wakaf, infaq, shadaqah dan ekonomi syari'ah.⁴⁰ Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa Administrasi Peradilan Agama adalah suatu proses pengelolaan segala urusan yang terkait dengan pengadilan agama.

Administrasi Peradilan Agama pada dasarnya dibagi menjadi dua, yaitu administrasi rumah tangga pengadilan dan administrasi perkara. Administrasi

³⁸ Komite Sertifikasi. *Pedoman Standar Sertifikasi*, 133.

³⁹ Ulbert Silalahi, *Studi tentang Ilmu Administrasi*, (Bandung: Sinar Baru Algensindo, 1989). 3.

⁴⁰ Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 22

rumah tangga pengadilan dikelola oleh Kesekretariatan, sedangkan administrasi perkara dikelola oleh Kepaniteraan. Pengaturan lebih lanjut mengenai Kesekretariatan dan Kepaniteraan diatur secara khusus dalam Peraturan Mahkamah Agung Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepaniteraan dan Kesekretariatan Peradilan (Perma No. 7 Tahun 2015)

a. Kepaniteraan

Kepaniteraan merupakan aparatur tata usaha negara yang dalam menjalankan tugas dan fungsinya berada di bawah dan tanggung jawab Ketua Pengadilan. Kepaniteraan dipimpin oleh seorang Panitera.⁴¹ Kepaniteraan memiliki tugas melakukan pengelolaan segala sesuatu yang berkaitan dengan perkara yang ada di pengadilan.⁴²

Dalam menjalankan tugasnya, Panitera dibantu oleh Panitera Muda Permohonan; Panitera Muda Gugatan; dan Panitera Muda Hukum. Panitera Muda Permohonan memiliki tugas melaksanakan pengelolaan perkara di bidang permohonan⁴³; Panitera Muda Gugatan memiliki tugas melaksanakan pengelolaan perkara di bidang gugatan⁴⁴; dan Panitera Muda Hukum mempunyai tugas mengadakan pengumpulan, pengolahan dan penyajian serta pelaporan perkara yang ada di pengadilan agama.⁴⁵

⁴¹ Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1532; Pasal 94 Peraturan Mahkamah Agung Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepaniteraan dan Kesekretariatan Peradilan

⁴² Pasal 95 Peraturan Mahkamah Agung Nomor 7 Tahun 2015.

⁴³ Pasal 98 Peraturan Mahkamah Agung Nomor 7 Tahun 2015.

⁴⁴ Pasal 100 Peraturan Mahkamah Agung Nomor 7 Tahun 2015.

⁴⁵ Pasal 102 Peraturan Mahkamah Agung Nomor 7 Tahun 2015.

b. Kesekretariatan

Kesekretariatan Pengadilan adalah aparatur tata usaha negara yang dalam menjalankan tugas dan fungsinya bertanggung jawab kepada Ketua Pengadilan. Kesekretariatan Pengadilan dipimpin oleh Sekretaris.⁴⁶ Kesekretariatan mempunyai beberapa tugas, yaitu: melakukan pengelolaan terkait rumah tangga pengadilan, keuangan, sumber daya manusia (pegawai), serta pengelolaan sarana dan prasarana di lingkungan Pengadilan.⁴⁷

Dalam menjalankan tugasnya, Sekretaris dibantu oleh Subbagian Perencanaan, Teknologi Informasi dan Pelaporan; Subbagian Kepegawaian, Organisasi, dan Tata Laksana; dan Subbagian Umum dan Keuangan⁴⁸.

4. Pengertian Pelayanan

Pelayanan atau yang disebut dalam bahasa Inggris dengan *customer service* merupakan setiap aktivitas menawarkan sesuatu dengan tujuan memberikan kepuasan kepada pelanggan.⁴⁹ Pengertian pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah suatu usaha yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa saja yang dibutuhkan oleh orang lain. Pengertian pelayanan menurut para tokoh yaitu:

- a. Menurut Hardiyansyah, pelayanan adalah suatu cara melayani orang lain yang berhubungan dengan jual beli atau jasa.⁵⁰

⁴⁶ Pasal 308 Peraturan Mahkamah Agung Nomor 7 Tahun 2015.

⁴⁷ Pasal 309 Peraturan Mahkamah Agung Nomor 7 Tahun 2015

⁴⁸ Pasal 311 Peraturan Mahkamah Agung Nomor 7 Tahun 2015

⁴⁹ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010), 22.

⁵⁰ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Gava Media, 2011), 11.

- b. Menurut Lovelock, pelayanan adalah sesuatu yang tidak memiliki wujud, berjangkawaktu singkat, sebentar, dapat dirasakan oleh orang tertentu.⁵¹
- c. Menurut Kotler dan Amstrong, pelayanan adalah suatu kegiatan atau manfaat yang diberikan oleh suatu individu kepada individu lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak memiliki kepemilikan.⁵²

Dari beberapa pengertian diatas dapat diketahui bahwa pelayanan merupakan suatu jasa atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain untuk memenuhi suatu kebutuhan. Dengan ini dapat diketahui bahwa pelayanan memiliki keterkaitan dengan hak dan kewajiban.

5. Dimensi Pelayanan Publik

Mutu pelayanan sebuah lembaga pemerintahan perlu diperhatikan karena dalam berurusan dengan publik harus dapat memenuhi kepentingan mereka secara tepat, sehingga akan memunculkan kepercayaan publik terhadap lembaga pemerintahan. Semakin bermutu suatu pelayanan lembaga pemerintahan maka akan semakin meningkat pula kepercayaan publik kepada mereka. Dengan terdapat hal tersebut, maka lembaga pemerintahan akan hadir sesuai dengan apa yang benar-benar dibutuhkan oleh masyarakat. Namun dalam mencapai hal tersebut tentunya bukan merupakan perkara yang mudah. Perlu terdapat pendekatan dari pihak lembaga pemerintahan kepada masyarakat agar dapat mengetahui bagaimana keadaan pelayanan mereka dan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Oleh karena

⁵¹ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan*, 10.

⁵² Hurtasoit, *Pelayanan Publik Teori dan Aplikasi*, (Jakarta: Magna Script Publishing, 2011), 16

itu, seringkali ditemui lembaga pemerintahan maupun non pemerintahan yang bergerak dibidang pelayanan melakukan survei secara periodik tertentu untuk memantau bagaimana perkembangan pelayanan mereka.

Menurut Zeithaml, mutu dari pelayanan dapat diukur dari 5 hal, yaitu: Pertama, *Tangibles* (berwujud/fisik) yaitu kemampuan suatu lembaga pemerintah dalam menunjukkan aksistensinya kepada pihak eksternal. Kedua, *Reliability* (kemahiran) yaitu kemampuan suatu lembaga pemerintah dalam memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya. Ketiga, *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu kemampuan lembaga pemerintahan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pihak eksternal. Keempat, *Assurance* (jaminan dan kepastian) yaitu kemampuan para pegawai lembaga pemerintah dalam menumbuhkan kepercayaan kepada pihak eksternal dengan kesopansantunan. Kelima, *Emphaty* (empati) yaitu kemampuan badan pemerintah dalam menunjukkan perhatian seksama dan pribadi kepada pihak eksternal dengan berusaha memahami apa yang menjadi kebutuhannya.⁵³

⁵³ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan*, 46.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan. Penelitian lapangan mendorong peneliti dalam menggali informasi atau data-data terkait penelitian untuk terjun langsung ke sumber informasi atau data tersebut. Jika dilihat dari sifat himpunannya, jenis penelitian ini termasuk ke dalam penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang dilakukan dalam rangka mendapat pemahaman tentang fenomena yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lainnya.⁵⁴ Selain itu pembahasan dalam penelitian ini disajikan secara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, mengacu

⁵⁴ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Sripsi Fakultas Syariah UIN Maulana Malik Ibrahim Malang*, (Malang: Fakultas Syariah, 2019), 25.

pada penelitian suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.⁵⁵ Adapun objek yang diambil dalam penelitian ini yaitu mengenai efektifitas SAPM meningkatkan pelayanan kepada pihak berperkara di Pengadilan Agama Blitar.

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang peneliti gunakan adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan ini menggunakan bahan hukum yang telah diperoleh baik dari sumber primer maupun dari sumber sekunder diuraikan ke dalam bentuk kalimat secara deskriptif bukan ke dalam bentuk angka-angka yang berupa statistik⁵⁶. Oleh karena itu, hasil analisis dari data-data mengenai efektifitas SAPM dalam meningkatkan pelayanan kepada pihak berperkara di Pengadilan Agama Blitar akan disajikan secara deskriptif.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah Pengadilan Agama Blitar Kelas I A. Pengadilan Agama Blitar berkedudukan di Jalan Imam Bonjol 42 Sananwetan, Kecamatan Sananwetan, Kota Blitar. Pengadilan Agama Blitar dipilih karena merupakan pengadilan agama kelas I A dan memiliki jumlah perkara yang tinggi dalam tiap tahunnya.

⁵⁵ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2010), 6.

⁵⁶ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan*, 25.

D. Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari dua jenis data, yaitu :

1. Data primer ialah data yang diperoleh langsung dari sumber pertama, atau fakta langsung di lapangan.⁵⁷ Peneliti mendapatkan data tersebut secara langsung dari Panitera, Petugas PTSP di Pengadilan Agama Blitar dan Advokad yang berperkara di Pengadilan Agama Blitar
2. Data sekunder ialah data sumber data pelengkap atau pendukung dari data primer. Pada umumnya data sekunder dalam keadaan siap terbuat dan dapat dipergunakan dengan segera.⁵⁸ Data ini dapat diperoleh melalui buku-buku atau literatur, makalah, artikel, browsing via internet, dan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan penelitian ini baik yang didapat dari Pengadilan Agama Blitar atau lainnya. Adapun literatur yang peneliti gunakan meliputi: Buku Pedoman Sertifikasi Akreditasi Penjaminan Mutu oleh Dirjen Badilag Mahkamah Agung Republik Indonesia; Peraturan Mahkamah Agung Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepaniteraan dan Kesekretariatan Peradilan; Buku dengan judul Kualitas Pelayanan Publik karya Hardiyansyah; dan literatur lain yang berkaitan tentang pembahasan pada penelitian ini.

⁵⁷ Amiruddin dan Zainal Asikin, "*Pengantar Metode Penelitian Hukum*" (Jakarta: PT.Raja Grafindo Cipta, 2003), 31.

⁵⁸ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum* (Jakarta: UI-Press, 2006), 12.

E. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan cara yang dilakukan oleh peneliti dalam mencari informasi atau data. Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka memenuhi fokus penelitian.⁵⁹ Data harus dapat dipertanggungjawabkan, sehingga data tersebut harus benar adanya. Hal tersebut dapat ditingkatkan jika dalam mengambil data itu sendiri terstruktur sehingga menghasilkan hasil penelitian ilmiah berdasar kepada fakta yang ada. Dalam hal ini, pengumpulan data yang digunakan adalah:

1. Wawancara

Wawancara adalah salah satu cara dalam pengumpulan data melalui keterangan secara lisan mengenai suatu peristiwa tertentu. Selain itu peneliti menggunakan teknik wawancara terencana yang mana peneliti membuat batasan-batasan pertanyaan yang dibuat agar tidak keluar dari konteks permasalahan yang akan dialami.⁶⁰ Dalam hal ini peneliti menentukan narasumber sebagai berikut:

- a. Nur Kholis Ahwan, S.H., M.H., Panitera Muda Hukum.
- b. Moh. Daroini, S.H., M.H., Panitera Muda Gugatan.
- c. Drs. Taryono Reksowardoyo, SH., Panitera Muda Permohonan.
- d. Hermina Rudiana, Petugas PTSP
- e. Novi Huda, Pihak Berperkara

⁵⁹ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan*, 26.

⁶⁰ Burhan Ashshofa, *Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: Rineka Cipta, 2004), 96.

- f. Edi Sudirman, S.H., Advokad
- g. Imam Solikhin Effendi, S.H., Advokad

2. Dokumentasi.

Dokumentasi yaitu pengumpulan data mengenai hal-hal atau variabel yang melalui catatan, buku, surat kabar, majalah, dan sebagainya yang ada hubungannya dengan SAPM dan Pelayanan di Pengadilan Agama⁶¹.

3. Observasi

Observasi yaitu pengumpulan data dengan peninjauan atau pengamatan secara langsung, cermat, akurat, dan mencatat hal-hal atau fenomena apa saja yang bersangkutan dengan fokus penelitian, kemudian mempertimbangkan hubungan antar aspek dalam fenomena tersebut.⁶² Dalam hal ini Peneliti terjun langsung di lapangan untuk mengamati berbagai hal yang berkaitan dengan pelayanan bagi pihak berperkara di Pengadilan Agama Blitar. Observasi dilakukan oleh Peneliti selama dua hari pada tanggal 20-21 Januari 2020. Observasi Peneliti lakukan dengan mengamati fasilitas penunjang bagi para pihak berperkara dan proses pelayanan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang ada di Pengadilan Agama Blitar.

⁶¹ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Press, 1986), 260

⁶² Soerjono, *Pengantar*, 26i.

F. Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data yaitu tahapan-tahapan yang dilakukan peneliti dalam mengolah data yang sudah terkumpul sehingga akan menghasilkan data yang valid dan siap untuk dianalisis. Adapun metode pengolahan data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Pemeriksaan Data

Pemeriksaan data merupakan peninjauan kembali terhadap data-data yang telah diterima mengenai pelaksanaan SAPM di Pengadilan Agama Blitar⁶³. Kemudian peneliti akan memilah data yang sesuai dengan fokus pembahasan pada penelitian ini. Selanjutnya peneliti rangkum sehingga dapat tersusun suatu data hasil penelitian yang akurat.

2. Klasifikasi

Klasifikasi merupakan kegiatan memilah data-data yang telah diperoleh berdasarkan rumusan masalah pada penelitian ini.⁶⁴ Tahap awal klasifikasi dilakukan dengan mengelompokkan data yang didapatkan dari wawancara, observasi, maupun dokumentasi menjadi data sejenis berdasarkan metode pengumpulan data masing-masing. Kemudian mengelompokkan data tersebut berdasarkan rumusan masalah. Misalnya data-data mengenai pelaksanaan tugas dan fungsi Panitera setelah terdapat SAPM di Pengadilan Agama Blitar ditempatkan dalam rumusan masalah

⁶³ Soerjono, *Pengantar Penelitian*, 264.

⁶⁴ Soerjono, *Pengantar Penelitian*, 264.

yang pertama. Kemudian data-data tentang efektivitas SAPM dalam meningkatkan kualitas pelayanan peradilan dikategorikan untuk menjawab rumusan masalah kedua. Hal tersebut sebagai upaya mempermudah dalam mengkaji pembahasan secara berurutan sesuai dengan rumusan masalah.

3. Verifikasi

Verifikasi merupakan kegiatan meninjau ulang data-data yang diterima dari informan untuk meminimalisir terdapat kesalahan dalam mengumpulkan data dan memperjelas kembali data-data yang masih kabur⁶⁵. Dalam hal ini, dapat dilakukan dengan mencocokkan data rekaman suara hasil wawancara, catatan hasil penelitian, menghubungi informan kembali, dan lain sebagainya.

4. Analisis

Analisis merupakan pengelolaan hasil penelitian. Analisis dilakukan dengan mengaitkan teori yang terdapat dalam tinjauan pustaka dengan hasil penelitian⁶⁶. Peneliti menganalisis data hasil wawancara dan dokumentasi tentang efektivitas SAPM dalam meningkatkan pelayanan di Pengadilan Agama Blitar.

⁶⁵ Soerjono, *Pengantar Penelitian*, 264.

⁶⁶ Soerjono, *Pengantar Penelitian*, 265.

5. Kesimpulan

Kesimpulan merupakan penarikan jawaban singkat dari rumusan masalah berdasarkan hasil penelitian yang telah dianalisis sehingga akan menjadi jawaban ringkas dan padat tentang efektivitas SAPM dalam meningkatkan pelayanan di Pengadilan Agama Blitar⁶⁷. Penyusunan kesimpulan disusun sesuai dengan banyaknya rumusan masalah yang telah peneliti tentukan sebelumnya.

⁶⁷ Soerjono, *Pengantar Penelitian*, 265.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian

Pengadilan Agama Blitar Kelas I A terletak di Jalan Imam Bonjol 42 Kelurahan Sananwetan, Kecamatan Sananwetan, Kota Blitar. Pengadilan Agama Blitar memiliki wilayah yuridiksi di Kota dan Kabupaten Blitar. Selama tahun 2019 telah menyelesaikan sebanyak 5.018 perkara, yang terdiri dari perkara *contentious* (gugatan) sebanyak 4.523 perkara, dan perkara *voluntair* (permohonan) sebanyak 495 perkara. Pengadilan Agama Blitar didirikan sekitar setahun setelah dikeluarkannya Staatblad 1882 Nomor 152 tentang pengakuan pemerintah kolonial Belanda terhadap eksistensi peradilan agama di Indonesia.

Ketua Pengadilan Agama Blitar yang pertama adalah Bapak Imam Burhan yang menjabat sampai dengan tahun 1934. Pada saat itu, kantor pengadilan masih berada di serambi Masjid Agung Blitar. Kemudian pada tahun 1972, ketika K.H. Muchsin menjabat sebagai Ketua Pengadilan, kantor pengadilan dipindahkan ke sebuah rumah di kawasan Kelurahan Kauman, Kecamatan Kepanjenkidul, Blitar.

Rumah tersebut merupakan pemberian dari Bupati Blitar pada saat itu. Sampai pada akhirnya pada tahun 1981, ketika K.H. Abdul Halim menjabat sebagai Ketua Pengadilan dan Drs.H.A.A. Taufiq, S.H. sebagai wakilnya, Pengadilan Agama Blitar dipindahkan ke Jalan Imam Bonjol 42, Blitar sampai dengan sekarang⁶⁸.

B. Hasil Penelitian

1. Pelaksanaan Tugas Panitera setelah adanya Program Sertifikasi Akreditasi Penjaminan Mutu (SAPM)

Sertifikasi Akreditasi Penjaminan Mutu (SAPM) merupakan program yang dilaksanakan setiap setahun sekali. Penilaian SAPM tersebut meliputi lima bidang yaitu Manajemen, Kepaniteraan, Kesekretariatan, Sarana-Prasarana dan Program Prioritas. Program ini juga merupakan penilaian tingkat pertama yang harus dipenuhi oleh badan peradilan sebelum melaksanakan penilaian selanjutnya yaitu Akreditasi Penjamin Mutu (APM) dan Zona Integritas. Hal ini berdasarkan pada hasil wawancara dengan Bapak Nur Kholis Ahwan:

SAPM dimulai tahun 2018 setiap 1 tahun sekali, tapi tingkatannya itu kan itu bertingkat ya, SAPM nanti ada lagi standarnya nanti menjadi APM, ada lagi nanti ada Zona Integritas⁶⁹

Program Sertifikasi Akreditasi Penjaminan Mutu (SAPM) diberlakukan untuk memaksimalkan kinerja dan pelayanan di pengadilan. Tugas dan Fungsi

⁶⁸ Kepaniteraan Pengadilan Agama Blitar

⁶⁹ Nur Kholis Ahwan, *Wawancara*, (Blitar, 21 Januari 2020)

Panitera dapat dilakukan secara maksimal dengan hadirnya program SAPM. Setelah hadirnya program SAPM, pelaksanaan tugas dan fungsi SAPM dapat dilakukan secara terorganisir dan sesuai prosedur yang telah ditetapkan oleh program SAPM. Hal ini berdasarkan pada hasil wawancara sebagai berikut:

Kalau bagi Panitera itu bukan rumit ya tapi itu sudah merupakan tugasnya saja untuk monitoring terhadap pelaksanaan SAPM pada semua aparat pengadilan. Itu malah mendorong, memperlancar proses pelayanan kepada masyarakat. Jadi pelayanan yang tujuannya pelayanan kepada masyarakat yang prima itu dapat tercapai dengan terdapat SAPM, malah enak. Memang, kalau awalnya apa yang harus dicukupi untuk menuju SAPM itu kan harus ada dokumen-dokumen yang harus dipenuhi, ada SOP-nya ada brosur-brosur blangko blangko yang harus dilengkapi. Itu awalnya ya kerepotan tapi kalau udah berjalan ya enak. Itu memang tuntutan dari negara kan, pelayanan publik itu mau tidak mau itu harus terima. Kita mau mengedepankan para pihak, kita melayani itu memuaskan para pihak bukan kita yang harus dilayani namun kita yang harus melayani. Karena kita Pelayan publik jadi kita harus melayani sebaik-baiknya dengan pelayanan yang prima⁷⁰.

Dengan terdapat SAPM, pekerjaan semakin terorganisir, semakin rapi, terus semakin terstruktur, dan terus memiliki kesamaan langkah, satu visi. Jadi contohnya berita acara sidang itu seperti ini, panggilan sidang itu seperti ini. Berita acara persidangan atau Proses acara dalam persidangan itu harus sesuai, tidak ada yang berbeda-beda dalam arti itu prosedurnya, prosedur itu harus sesuai dengan urutan-urutannya, tingkatan-tingkatannya dan lain sebagainya harus sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan di dalam SAPM, penjaminan mutu. Yang mana hal ini dinilai oleh Pengadilan Tinggi sampai ke Mahkamah Agung, akhirnya alhamdulillah Pengadilan Agama Blitar mendapatkan sertifikasi SAPM dengan nilai A excellent. Jadi semua terkontrol, mengontrol semua pekerjaan yang ada di Kepaniteraan, mulai dari pendaftaran, sampai perkara putus, sampai pemberitahuan putusan, sampai perkara itu diminutasi, sampai perkara itu dimasukkan ke dalam box selesai⁷¹.

⁷⁰ Nur Kholis Ahwan, *Wawancara*, (Blitar, 21 Januari 2020)

⁷¹ Taryono Reksowardoyo, *Wawancara*, (Blitar, 14 April 2020)

2. Efektivitas Sertifikasi Akreditasi Penjaminan Mutu (SAPM) dalam Meningkatkan Pelayanan bagi Para Pihak Berperkara di Pengadilan Agama Blitar.

SAPM diberlakukan untuk memberikan pelayanan yang prima kepada para pihak. Hal ini dimulai dari pelayanan terkait tentang informasi yang ada di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Informasi yang diberikan kepada para pihak harus transparan dan detail. Oleh karena itu, di meja informasi harus terdapat brosur-brosur terkait dengan kewenangan yang sesuai dengan pengadilan Agama. Brosur tersebut seperti brosur mengenai persyaratan apa saja dalam mengajukan perkara perceraian, warisan, itsbat nikah dan lain sebagainya.

SAPM itu intinya kan untuk pelayanan yg prima ke para pihak, pertama dari informasi, kita harus transparan dalam memberikan informasi dan secara detail kepada para pihak yang ingin beracara di pengadilan, seperti cara pengajuan surat gugatan, permohonan, persyaratan-persyaratannya yang di PA itu kita harus mempersiapkan juga dalam bentuk misalnya brosur yang sesuai dengan wewenang pengadilan agama. Jadi di meja informasi itu harus ada brosur mengenai wewenang PA itu seperti perkawinan, perceraian, cearai talak,cerai gugat, warisan, isbat, dispensasi kawin harus termuat dalam brosur yang berada di meja informasi⁷².

Selain itu dalam memberikan pelayanan harus cepat dan akurat. Hal ini harus dilakukan supaya pengadilan agama dapat memberikan pelayanan yang menyeluruh dan benar-benar dipahami oleh para pihak yang sudah mendaftar. Standar waktu pemberian pelayanan yang diberlakukan di Pengadilan Agama Blitar untuk setiap pihak yang berperkara sekitar 10-15 menit.

⁷² Nur Kholis Ahwan, *Wawancara*, (Blitar, 21 Januari 2020)

implementasinya itu kan harus sesuai dengan SOP contohnya di meja informasi, itu informasi apa saja yang perlu diberikan dan kita harus punya waktu berapa menit kita melayani hal tersebut. Hal ini sangat diperlukan karena kita kan ditunggu oleh banyaknya para pihak yang mengantre, namun hal tersebut bukan berarti kita cepet-cepetan, kita juga harus memberikan informasi secara maksimal dan dipahami oleh para pihak pula. Kadang kan juga ada yang mbulet gitu kan, itu harus kita perhatikan waktunya, diingatkan sesopan mungkin dan dijelaskan, ini pak ini kan sudah ada brosur-brosurnya, ini juga kami melayani kepada masyarakat yang lain, karena sudah mengantri maka harus kami layani⁷³.

Jadi SAPM itu kan semua dinilai, makanya kita pada saat itu sampai mendapatkan A excellent ya karena kita lembur untuk menyiapkan apa-apa saja yang akan dinilai dan mengerjakan sesuatu yang menjadi pokok-pokok atau prinsip-prinsip dari beracara di pengadilan. Ada satu sama lain yang kurang pas, ya harus dicocokkan harus sama, disatukan kesamaan visi dan satu langkah itu tadi. Dan hasil dari SAPM itu bisa kita rasakan. Tapi ya itu, berdarah-darah, lembur, karena dibatasi waktu, harus menyamakan langkah, semua, mulai dari daftar harus sesuai prosedur ini, nanti ada eviden nya, ada buktinya seperti ini, contohnya seperti ini, beberapa menit orang dilayani, dan lain sebagainya, harus dibayar beberapa waktu, beberapa waktu persidangannya, berapa antriannya dan lain sebagainya, sampai berapa kecepatan dalam membuat berita acara, putusan, sampai selesai sampai minutasi, yang sekarang sudah masuk dalam sistem SIPP, yang sekarang dengan kecepatan one day minute one day publish, selesai. Jadi kecepatan pekerjaan semakin meningkat⁷⁴.

Biasanya kalau kita itu kedatangan pemeriksa pasti ngasih jawaban 10 menit tapi kadang kalau orang informasi kan kadang masalahnya kemana-mana kita pertama itu pasti mendengarkan dulu, kalau memang gak penting ya kita jawab dan kita informasikan topiknya apa, beberapa ya disesuaikan dengan situasi kondisi tapi standarnya orang kesini ya tanya-tanya syaratnya seperti apa itu 10 menit saya kira cukup. Tapi masalah yang lebih rumit itu apakah orang itu pengen curhat jadi iku kan yang bikin lama. Di meja informasi kan memang gitu mas ya, bebas ngomong apa saja kan bebas⁷⁵.

⁷³ Nur Kholis Ahwan, *Wawancara*, (Blitar, 21 Januari 2020)

⁷⁴ Taryono Reksowardoyo, *Wawancara*, (Blitar, 14 April 2020)

⁷⁵ Helmina Rudiana, *Wawancara*, (Blitar, 21 Januari 2020)

Kemudian dalam pelaksanaan SAPM, pihak Pengadilan Agama Blitar secara umum tidak memiliki kendala dari program SAPM itu sendiri. Namun kendala itu ada dari pihak personil pengadilan, seperti kedisiplinan dan ketaatan dalam mengimplementasikannya dalam tugas kerja yang sesuai dengan SAPM. Meskipun demikian pihak pengadilan harus dapat merubah pola kerja mereka karena mereka merupakan pelayan publik yang harus memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Kendala itu sebenarnya bukan kendala ya.. jadi itu sebuah keharusan kita harus melengkapi harus sesuai dengan SOP, kerja keras, disiplin ya kan.. kendalanya ya itu kedisiplinan dan juga ketaatan untuk mengimplementasikan ke dalam tugas sehari-hari. Semua itu tergantung personelnya juga, dari pengawasannya juga, kendalanya itu.. ya tapi itu memang sebuah keharusan, semua aparat harus mematuhi, semua harus menyadari, harus disiplin, menegakkan dalam hal prosedur yang sesuai dengan job tugas masing-masing, harus dilaksanakan sesuai dengan tugas masing-masing atau job deskripsinya masing-masing, tugas pokok atau individu aparat itu seperti apa. Jadi tugasnya apa, berapa hari, berapa menit itu harus diperhatikan. Tapi semua itu untuk merubah pola kerja itukan tidak mudah. Yang semula bisa dilama-lamain ya to? Kalau dulu seperti itu to? Kenapa dibuat cepet kalo bisa dibuat lama kan gitu dulu. Sekarang ya gak bisa jadi kendalanya itu sebenarnya dari kita sendiri untuk mengubah pola kerja harus memang kita ikuti sesuai dengan SAPM itu saja. Kalau programnya itu sudah bagus. Bagus sekali. Jadi personel masing-masing aja yang harus dirubah. Yang dulu bisa berinteraksi dengan para pihak seenaknya, bisa ketemu di warung dimana ya kan dulu kan, sekarang gak boleh. Ada etikanya juga ada kode etiknya juga nanti kalau ketahuan bisa dilaporkan. Itu sekarang gak bisa macem-macem sekarang⁷⁶.

Dan namanya peralihan dari model lama ke model baru otomatis memerlukan proses, dan itu tidak mudah, ya berkat kerja keras, kita bisa memenuhi hal tersebut dan mendapatkan hasil yang memuaskan⁷⁷.

Ya kalau dari program SAPM nya itu sendiri sudah bagus mas. Kalau kendalanya saya rasa tidak ada untuk saat ini. Ya pada awalnya kami

⁷⁶ Nur Kholis Ahwan, *Wawancara*, (Blitar, 21 Januari 2020)

⁷⁷ Taryono Reksowardoyo, *Wawancara*, (Blitar, 14 April 2020)

memang merasa kebingungan soalnya PA Blitar dijadikan salah satu pengadilan sebagai pelaksana SAPM pertama sebelum diberlakukan di seluruh PA pada tahun 2017. kami pada saat itu memang belum tau indikator apa saja yang harus sesuai dengan penilain SAPM⁷⁸.

Selanjutnya mengenai kualitas pelayanan di Pengadilan Agama Blitar.

Akses pelayanan di Pengadilan Agama Blitar sangat mudah dan transparan. Fasilitas yang dapat menunjang kebutuhan para pihak berperkara sudah diberikan dengan maksimal meskipun masih terdapat kekurangan yaitu tidak terdapat ruangan khusus advokad. Kemudian dalam memberikan pelayanan diberikan secara ramah, jelas, dan sesuai dengan kebutuhan para pihak yang berperkara.

Saya rasa cukup mas, kalau soal fasilitas, semuanya baik, bagus, aksesnya juga mudah⁷⁹.

Pegawainya ramah mas, dan selama ini mudah dalam mengakses layanan disini. Ya sudah lengkap dan bagus⁸⁰.

Iya lengkap mas, tapi cuman belum ada ruangan buat advokad, sebenarnya udah ada tapi seharusnya ada ruangan khusus tersendiri, tidak gabung di depan gitu. Saya rasa itu mas⁸¹.

Berdasarkan hasil observasi, Peneliti mengetahui bahwa pemberian pelayanan yang dilakukan oleh petugas di Pengadilan Agama Blitar dilakukan dengan cepat dan ramah. Selain itu mereka juga berpenampilan dengan rapi. Ketika terdapat kejanggalan mereka dengan sigap memberikan penjelasan kepada para pihak berperkara. Peneliti juga menemukan terdapat inovasi yang dilakukan oleh pihak Pengadilan Agama Blitar dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada para pihak berupa: Pertama, menyediakan kartu identitas

⁷⁸ Helmina Rusdiana, *Wawancara*, (Blitar, 21 Januari 2020)

⁷⁹ Novi Huda, *Wawancara*, (Blitar, 13 Februari 2020)

⁸⁰ Edi Sudirman, *Wawancara*, (Blitar, 13 Februari 2020)

⁸¹ Imam Sholikhin Effendi, *Wawancara*, (Blitar 13 Februari 2020)

yang terdiri dari tiga macam, merah untuk pihak berperkara yang telah diputus perkaranya, hijau untuk pihak yang sedang dalam proses persidangan, dan biru untuk tamu administratif; Kedua, pemberian penilaian kualitas pelayanan di Pengadilan Agama Blitar dengan menaruh gambar *emoticon* ke dalam kotak kaca yang berlabel puas dan tidak puas.

C. Pembahasan

1. Pelaksanaan Tugas Panitera setelah adanya Program Sertifikasi Akreditasi Penjaminan Mutu (SAPM)

Tugas dan fungsi Panitera pada dasarnya telah termuat di dalam Peraturan Mahkamah Agung (Perma) Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepaniteraan dan Kesekretariatan Peradilan.⁸² Tugas dan fungsi Panitera setelah terdapat SAPM tidak terjadi perubahan atau tambahan, namun dengan hadirnya program SAPM pada tahun 2017 memberikan pengaruh yang signifikan terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi panitera, khususnya di Pengadilan Agama Blitar. Pembakuan terhadap bagaimana pelaksanaan tugas dan fungsi panitera atau lebih sering disebut dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) telah termuat dalam program SAPM. Hal ini bertujuan untuk menyelaraskan pelaksanaan tugas panitera dan menghindari terdapat keberagaman dalam proses pelaksanaan tugas dan fungsi oleh Panitera yang akan menghambat kinerja pengadilan agama secara keseluruhan. Sehingga dapat dikatakan bahwa tugas dan fungsi Panitera semakin terorganisir dan terarah setelah program SAPM diterapkan.

⁸² Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1532..

Dengan hadirnya SAPM juga menuntut Panitera dalam mengolah setiap dokumen perkara yang ada agar sesuai dengan SOP yang telah diatur di dalam SAPM. Terlebih lagi dengan terdapat penilaian secara periodik akan membantu Panitera dalam meningkatkan kemampuan dalam pelaksanaan tugas tersebut. Selain itu, tingkat kedisiplinan dalam pelaksanaan tugas dan fungsi Panitera lebih diperhatikan lagi, seperti tidak boleh melakukan hal-hal selain apa yang ditugaskan dan tidak diperbolehkan bertemu dengan para pihak yang berperkara. Meskipun hal ini telah diatur di dalam kode etik Panitera, dengan terdapat penilaian SAPM secara periodik setiap setahun sekali akan lebih menjamin akan pelaksanaan dari kode etik tersebut.

2. Efektivitas Sertifikasi Akreditasi Penjaminan Mutu (SAPM) dalam Meningkatkan Pelayanan bagi Para Pihak Berperkara di Pengadilan Agama Blitar.

a. Kualitas Pelayanan di Pengadilan Agama Blitar

Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan di Pengadilan Agama Blitar ditentukan dalam lima dimensi pelayanan menurut Zeithaml, yaitu:

1) Dimensi Berwujud

Dimensi berwujud yaitu kemampuan suatu lembaga pemerintah dalam menunjukkan aksistensinya kepada pihak eksternal⁸³. Kriteria dari dimensi ini meliputi: penampilan petugas dalam memberikan pelayanan, kedisiplinan, dan kenyamanan fasilitas. Pengadilan Agama Blitar merupakan pengadilan agama

⁸³ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan*, 46.

yang memiliki wilayah yuridiksi yang mencakup wilayah kota dan kabupaten Blitar. Pengadilan Agama Blitar selama tahun 2019 telah menerima sebanyak 4.967 perkara, yang terdiri dari perkara *contentious* (gugatan) sebanyak 4.422 perkara, dan perkara *voluntair* (permohonan) sebanyak 545 perkara. Maka dari itu, perlu terdapat kompetensi petugas pemberi layanan yang baik agar dapat melayani masyarakat secara maksimal.

Berdasarkan hasil penelitian, para petugas yang memberikan pelayanan bagi para pihak di Pengadilan Agama Blitar memiliki penampilan yang rapi dan ramah. Kemudian dalam hal kedisiplinan, para petugas datang ke Pengadilan Agama Blitar mulai pukul 07.30 sd. 08.00 WIB. Dalam hal kenyamanan fasilitas, Pengadilan Agama Blitar menyediakan fasilitas penunjang kebutuhan para pihak berperkara seperti *musholla*, ruang tunggu, ruang laktasi, dan ruang advokad. Meskipun terdapat kekurangan seperti tidak terdapat ruangan advokad yang dibangun secara khusus dan lahan parkir, Pengadilan Agama Blitar telah memaksimalkan fasilitas yang ada untuk meningkatkan kenyamanan para pihak ketika beracara di pengadilan.

Berdasarkan hal tersebut, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan di Pengadilan Agama Blitar secara umum sudah memenuhi dimensi berwujud.

2) Dimensi Kemahiran

Dimensi kemahiran yaitu kemampuan suatu lembaga pemerintah dalam memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara tepat dan

terpercaya⁸⁴. Kriteria dalam dimensi ini yaitu kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sebagaimana semestinya. Berdasarkan hasil penelitian, dalam memberikan pelayanan, petugas PTSP melakukannya secara cermat dan mengkondisikan terhadap persoalan yang dihadapi oleh para pihak. Pemberian layanan memang dituntut dilakukan secara cepat, namun ketika membutuhkan penjelasan lebih lanjut, petugas PTSP di Pengadilan Agama menggunakan alat bantu berupa brosur yang berisi tentang penjelasan mengenai perkara apa saja yang sesuai dengan wewenang Pengadilan Agama, sehingga pelayanan yang diberikan tidak menghabiskan waktu yang lama. Selain itu, petugas di Pengadilan Agama Blitar dalam memberikan pelayanan telah sesuai dengan prosedur sehingga para pihak dapat menerima informasi sesuai dengan kebutuhan mereka dengan secara jelas. Hal tersebut bertujuan untuk memberi, menjamin serta meningkatkan kepercayaan para pihak berperkara terhadap Pengadilan Agama Blitar. Dengan demikian, kualitas pelayanan di Pengadilan Agama Blitar telah memenuhi dimensi kemahiran.

3) Dimensi Ketanggapan

Dimensi ketanggapan yaitu kemampuan lembaga pemerintahan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pihak eksternal⁸⁵. Dalam hal ini pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Agama Blitar khususnya pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) telah memberikan pelayanan

⁸⁴ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan*, 46.

⁸⁵ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan*, 46.

dengan rata-rata 10-15 menit. Kemudian ketika terdapat pihak berperkara yang kebingungan, mereka dengan sigap memberi petunjuk dan informasi secara ramah dan jelas. Selain itu jika dilihat dari kinerja Pengadilan Agama Blitar dalam memutus perkara tiap tahunnya terjadi peningkatan. Tercatat pada tahun 2017 Pengadilan Agama Blitar telah memutus sebanyak 4.915 perkara atau 83% dari 5.932 perkara⁸⁶; pada tahun 2018 memutus sebanyak 4.815 perkara atau 86% dari 5.593 perkara⁸⁷; dan pada tahun 2019 memutus sebanyak 5.018 perkara atau 88% dari 5.705 perkara⁸⁸. Dengan demikian, kualitas pelayanan di Pengadilan Agama Blitar telah memenuhi dimensi ketanggapan.

4) Dimensi Jaminan dan Kepastian

Dimensi jaminan dan kepastian yaitu kemampuan para pegawai lembaga pemerintah dalam menumbuhkan kepercayaan kepada pihak eksternal dengan kesopansantunan⁸⁹. Dalam hal ini produk hukum yang telah dikeluarkan oleh Pengadilan Agama Blitar dapat dipertanggungjawabkan karena telah ditetapkan sesuai dengan prosedur yang ada dan dibuat sesuai dengan tugas masing-masing petugas. Selain itu di dalam PTSP terdapat petugas khusus layanan pengaduan, jadi bagi para pihak yang memiliki keluhan dapat berkomunikasi kepada mereka secara langsung. Dengan demikian,

⁸⁶ Pengadilan Agama Blitar. *Laporan Tahunan Tahun 2017*, (Blitar: Pengadilan Agama Blitar, 2017), 121.

⁸⁷ Pengadilan Agama Blitar. *Laporan Tahunan Tahun 2018*, (Blitar: Pengadilan Agama Blitar, 2018), 41.

⁸⁸ Pengadilan Agama Blitar. *Laporan Tahunan Tahun 2019*, (Blitar: Pengadilan Agama Blitar, 2019), 54.

⁸⁹ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan*, 46.

kualitas pelayanan di Pengadilan Agama Blitar telah memenuhi dimensi jaminan dan kepastian.

5) Dimensi Empati

Dimensi empati yaitu kemampuan lembaga pemerintah dalam memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada pihak eksternal dengan berusaha memahami apa yang menjadi kebutuhan konsumen.⁹⁰ Dimensi ini dapat ditunjukkan dengan terdapat ketulusan pegawai dalam memberikan pelayanan dan tidak terdapat unsur diskriminasi. Berdasarkan hasil penelitian, petugas PTSP di Pengadilan Agama Blitar memberikan pelayanan secara maksimal dan memberikan perhatian lebih kepada para pihak yang kurang jelas mengenai persyaratan-persyaratan apa saja yang perlu dipersiapkan. Kemudian semua pihak yang mendaftar di Pengadilan Agama Blitar diberikan pelayanan secara menyeluruh dan disesuaikan dengan nomer antrean yang telah mereka dapatkan. Dengan demikian, kualitas pelayanan di Pengadilan Agama Blitar telah memenuhi dimensi empati.

Berdasarkan keterangan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kepada para pihak di Pengadilan Agama Blitar telah memenuhi kelima dimensi pelayanan. Sehingga para pihak mendapatkan pelayanan secara maksimal dan sesuai dengan harapan mereka.

⁹⁰ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan*, 46.

b. Efektivitas Sertifikasi Akreditasi Penjaminan Mutu (SAPM) dalam Meningkatkan Pelayanan bagi Para Pihak Berperkara.

Tolak ukur efektivitas pada penelitian ini mengacu kepada empat hal, yaitu⁹¹:

1) Ketepatan Sasaran

Pelaksanaan program SAPM mencakup seluruh pengadilan di Indonesia baik dari Pengadilan Umum, Militer maupun Pengadilan Agama. Adapun yang termuat dalam SAPM adalah pembakuan pelaksanaan tugas seluruh unit di pengadilan, baik di Kepaniteraan, Kesekretariatan maupun fasilitas yang harus ada di Pengadilan. Dalam hal ini SAPM merupakan program yang menuntut terdapat pelaksanaan tugas dari setiap unit-unit dan fasilitas yang ada di pengadilan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang telah termuat dalam SAPM. Dengan terdapat pemberlakuan tersebut maka produk hukum yang keluar dari pengadilan dapat dipertanggungjawabkan dan sah menurut hukum. Terlebih lagi, SAPM hadir sebagai bentuk komitmen Dirjen Badilag dalam membentuk peradilan yang agung dan profesional. Selain itu pelaksanaan SAPM sangat membantu pemaksimalan kinerja pengadilan, khususnya di Pengadilan Agama Blitar sehingga para pencari keadilan mendapatkan pelayanan sesuai dengan kebutuhan mereka.

⁹¹ Ni Wayan Budiani, "Efektifitas Program", 53.

2) Sosialisasi Program

Dalam rangka pemberlakuan SAPM di kalangan pengadilan agama di Indonesia dapat berjalan secara baik, maka Dirjen Badilag telah menyusun dan menyosialisasikan petunjuk-petunjuk secara jelas bagaimana SAPM itu diterapkan di dalam buku pedoman. Buku pedoman tersebut didistribusikan secara online di website Badan Peradilan Agama dengan format *portable document format* (pdf). Hal ini ditujukan agar pendistribusian bisa dilakukan secara cepat dan mudah ke seluruh badan peradilan agama di Indonesia. Selain itu juga melakukan pemberitahuan melalui surat edaran dan pertemuan setiap perwakilan badan peradilan agama yang dikoordinasikan oleh pengadilan tinggi agama sesuai dengan wilayah yuridiksinya masing-masing.

Adapun buku pedoman SAPM terdiri dari empat bagian, yaitu: Buku I tentang Pedoman Standar SAPM; Buku II tentang Penjelasan Buku I; Buku III tentang Pedoman Formulir SAPM; dan Buku IV tentang Pedoman Penilaian SAPM. Selain itu dalam rangka pemaksimalan pelaksanaan Sertifikasi Akreditasi Penjaminan Mutu, Dirjen Badilag telah melakukan perubahan terhadap buku pedoman tersebut. Perubahan pertama pada bulan Februari 2018, sedangkan perubahan kedua pada bulan Agustus 2018.

Berdasarkan Surat Dirjen Badilag Nomor 200/DJA/OT.01.3/VIII/2018 tentang Pemberlakuan Buku Pedoman SAPM Edisi Terbaru, 9 Agustus 2018, terdapat beberapa pengaturan yang ditambahkan di dalam program SAPM, yaitu: Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokasi Bersih dan Melayani (WBBM); Pelayanan

Informasi melalui Website Pengadilan; Penyelesaian perkara tepat waktu; Minutasi dalam satu hari (One day minutation); Publikasi putusan dalam satu hari (One day publish); Administrasi perkara secara elektronik (e-court); dan Implementasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP)⁹². Hal ini menunjukkan keseriusan Dirjen Badilag dalam membentuk Pengadilan Agama yang profesional dan dapat mengikuti perkembangan zaman.

3) Tujuan Program

Program SAPM diberlakukan untuk meningkatkan mutu pengadilan agar dapat memberikan kepuasan dan pelayanan maksimal kepada para pencari keadilan. Hal ini dilakukan dengan pemaksimalan kinerja setiap unit di pengadilan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Pada penilaian SAPM pertama pada tahun 2017, Pengadilan Agama Blitar telah mendapat predikat A “*Excellent*” yang tercantum pada Sertifikat Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Agama Nomor: 025/DjA/SERT-APM/11/2017 dan menempatkan Pengadilan Agama Blitar pada posisi ke-25 di tingkat Pengadilan Pertama di Lingkungan Pengadilan Agama dan mempertahankan predikat A “*Excellent*” pada tahun berikutnya. Hal ini merupakan bentuk komitmen Pengadilan Agama Blitar dalam melaksanakan program SAPM guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

⁹² Abdul Rahman, “Surat Keputusan Dirjen Badilag”, *Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama*, 12 Oktober 2016, diakses 7 april 2020, <https://badilag.mahkamahagung.go.id/surat-keputusan/peraturan-dan-kebijakan/surat-keputusan-badilag>

Dalam pelaksanaan program tersebut, Para pegawai di Pengadilan Agama Blitar menyatakan bahwa pemenuhan tugas yang sesuai dengan apa yang dituntut oleh SAPM itu merupakan kewajiban mereka sebagai pelayan publik. Sehingga dengan terdapat program SAPM sangat membantu mereka dalam menjalankan tugas secara maksimal. Jika dikaitkan dengan Jenis Ketaatan hukum menurut H.C. Kelmen⁹³, maka bentuk ketaatan tersebut merupakan bentuk ketaatan yang bersifat *internalization*, yaitu ketaatan terhadap suatu aturan benar-benar terjadi karena ia merasa aturan itu telah sesuai dengan nilai-nilai ajaran yang harus dianutnya.

Pemberlakuan SAPM di Pengadilan Agama Blitar telah diterapkan sebagaimana ketentuan yang diatur dalam program SAPM. Hal ini ditunjukkan dengan terdapat kelengkapan fasilitas yang ada di Pengadilan Agama Blitar, meskipun terdapat kekurangan dalam hal lahan parkir dan halaman pengadilan. Hal ini disebabkan karena lahan lokasi Pengadilan Agama ditengah-tengah pemukiman warga dan cukup terbatas. Namun untuk meningkatkan pelayanan yang ada, Pengadilan Agama Blitar telah memaksimalkan fasilitas yang ada dan membuat inovasi seperti terdapat tiga jenis kartu identitas, yaitu menyediakan kartu identitas yang terdiri dari tiga macam, merah untuk pihak berperkara yang telah diputus perkaranya, hijau untuk pihak yang sedang dalam proses persidangan, dan biru untuk tamu administratif. Selain itu juga menyediakan penilaian kualitas pelayanan di

⁹³ Achmad Ali, *Menjelajahi Kajian Empiris Terhadap Hukum*, (Jakarta: Yarsif Watampone,1998), 193.

Pengadilan Agama Blitar dengan menaruh gambar *emoticon* ke dalam kotak kaca yang berlabel puas dan tidak puas.

4) Pemantauan

Direktorat Jenderal Badan Pengadilan Agama (Dirjen Badilag) merupakan pihak yang menentukan pemberlakuan SAPM di kalangan Pengadilan Agama. Pemberlakuan SAPM itu sendiri di Pengadilan Agama Blitar dimulai sejak tahun 2017, pada saat itu penerapan SAPM masih berlaku di beberapa pengadilan agama. Tercatat sebanyak 98 atau 27 persen dari seluruh pengadilan tingkat pertama di lingkungan Pengadilan agama/Mahkamah Syari'ah⁹⁴, dengan rincian sebagai berikut: 37 Pengadilan Agama/Mahkamah Syar'iah Kelas I A; 28 Pengadilan Agama/Mahkamah Syar'iah Kelas I B; dan 33 Pengadilan Agama/Mahkamah Syar'iah Kelas II. Kemudian berdasarkan Surat Direktur Jenderal Badan Peradilan Agama Nomor 1945/DJA/OT.01.3/VIII/2018, tanggal 02 Agustus 2018, tentang Penyelenggaraan Sertifikasi Akreditasi Penjaminan Mutu Gelombang II Tahun 2018, maka program SAPM baru diterapkan di seluruh pengadilan agama di Indonesia⁹⁵. Kemudian untuk mengawasi pengimplementasian dari SAPM, maka Dirjen Badilag melakukan monitoring atau penilaian ulang terhadap

⁹⁴ Abdul Rahman, "Majalah PA Edisi XIII, Seratus Lima Puluh Peradilan Akan Diakreditasi", *Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama*, 21 Maret 2018, diakses 7 April 2020, <https://badilag.mahkamahagung.go.id/seputar-ditjen-badilag/seputar-ditjen-badilag/majalah-pa-edisi-xiii-seratus-lima-puluh-peradilan-akan-diakreditasi>

⁹⁵ Ridwan Anwar, "Penyelenggaraan Sertifikasi Akreditasi Penjaminan Mutu Gelombang II Tahun 2018," *Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama*, 3 Agustus 2018, diakses 7 April 2020, <http://badilag.mahkamahagung.go.id/pengumuman-elektronik/pengumuman-elektronik/penyelenggraan-sertifikasi-akreditasi-penjaminan-mutu-gelombang-ii-tahun-2018-3-8>.

pemberlakukan SAPM di seluruh pengadilan agama setiap satu tahun sekali. Setiap pengadilan agama memiliki jadwal penilaian ulang berbeda-beda sesuai dengan waktu penilaian SAPM untuk pertama kalinya. Untuk di Pengadilan Agama Blitar sendiri penilaian ulang SAPM dilakukan setiap tanggal 21 November pada setiap tahunnya.

Berdasarkan hasil analisis kualitas pelayanan dan keefektifitasan penerapan program SAPM yang telah dipaparkan, maka dapat disimpulkan bahwa Program SAPM dapat secara efektif meningkatkan pelayanan di Pengadilan Agama Blitar.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian terkait tentang efektivitas hukum dalam meningkatkan pelayanan bagi para pihak berperkara melalui program Sertifikasi Akreditasi Penjaminan Mutu (SAPM) di Pengadilan Agama Blitar dapat disimpulkan bahwa:

1. Hadirnya program SAPM pada tahun 2018 memberikan pengaruh yang signifikan terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi panitera, khususnya di Pengadilan Agama Blitar. Pertama, Pembakuan terhadap bagaimana pelaksanaan tugas dan fungsi panitera atau Standar Operasional Prosedur (SOP) telah termuat dalam program SAPM. Hal ini bertujuan untuk menyelaraskan pelaksanaan tugas panitera dan menghindari terdapat keberagaman dalam proses pelaksanaan tugas dan fungsi oleh Panitera yang apabila hal ini diabaikan akan menghambat kinerja pengadilan agama dalam

melayani masyarakat. Kedua, Menuntut Panitera dalam mengolah setiap dokumen perkara yang ada agar sesuai dengan SOP yang telah diatur di dalam SAPM. Ketiga, kedisiplinan dalam pelaksanaan tugas dan fungsi Panitera lebih diperhatikan lagi. Terlebih lagi dengan terdapat penilaian secara periodik, akan meningkatkan kompetensi Panitera sehingga dapat memberikan pelayanan secara maksimal.

2. Program SAPM efektif dalam meningkatkan pelayanan bagi para pihak berperkara di Pengadilan Agama dengan ditunjukkan terdapat: a) kualitas pelayanan di Pengadilan Agama Blitar sudah baik. Hal ini ditunjukkan dengan terdapat pemenuhan dimensi kualitas pelayanan, yaitu dimensi berwujud, dimensi kemahiran, dimensi ketanggapan, dimensi jaminan dan kepastian; dan dimensi empati; b) Pelaksanaan SAPM telah memenuhi keempat faktor efektivitas program, yaitu: Ketepatan sasaran program, Sosialisasi Program, Tujuan Program, dan Pemantauan. Terlebih lagi, Pengadilan Agama Blitar telah memaksimalkan fasilitas yang ada guna memuaskan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, setelah pelaksanaan SAPM, terdapat inovasi seperti pembagian kartu identitas bagi pihak berperkara dan penilaian kepuasan pelayanan dengan *emoticon*.

B. Saran

1. Pengadilan Agama Blitar

Pelaksanaan program SAPM di tiap unit-unit di Pengadilan Agama Blitar harus terus dilakukan agar pelayanan kepada pihak berperkara semakin

meningkat sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan kepada pihak pengadilan.

2 . Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama

Pengawasan terhadap pelaksanaan program SAPM diharap dipertahankan dan terus menciptakan inovasi lain agar mutu badan peradilan agama semakin meningkat dan dapat memberikan pelayanan secara prima kepada masyarakat.



DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Achmad Ali, *Menjelajahi Kajian Empiris Terhadap Hukum*, (Jakarta: Yarsif Watampone, 1998),
- Ali, Achmad. *Menguak Teori Hukum (Legal Theory) dan Teori Peradilan (Judicialprudence) Termasuk Interpretasi Undang-Undang (Legisprudence)*. Jakarta: Penerbit Kencana, 2009.
- Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: PT.Raja Grafindo Cipta, 2003.
- Ashshofa, Burhan. *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Rineka Cipta, 2004.
- Bohari. *Pengawasan Keuangan Negara*. Jakarta: CV. Rajawali, 1992.
- Darmohardjo, Dardji dan Shidarta, *Pokok-pokok Filsafat Hukum: Apa dan Bagaimana Filsafat Hukum Indonesia*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2006.
- Dewi, Gemala, dkk, *Hukum Acara Perdata Peradilan Agama di Indonesia*, Jakarta: Prenada Media, 2005.
- Handayaniingrat, Soewarno. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*, Jakarta: Toko Gunung Agung, 2006.
- Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media, 2011.
- Hurtasoit, *Pelayanan Publik Teori dan Aplikasi*, Jakarta: Magna Script Publishing, 2011.
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010.

- Komite Sertifikasi Akreditasi Penjaminan Mutu. *Pedoman Standar Sertifikasi Akreditasi Penjaminan Mutu Pengadilan Agama/Mahkamah Syar'iah*, Jakarta: Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama, 2018.
- Makmur, Syarif. *Pemberdayaan Sumber Daya Manusia dan Efektivitas Organisasi: Kajian Penyelenggaraan Pemerintah Desa*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011.
- Mertokusumo, Sudikno. *Teori Hukum*, Yogyakarta: Universitas Atma Jaya, 2011.
- Mertokusumo, Sudikno. *Penemuan Hukum*, Yogyakarta: Liberty, 2009.
- Moleong, Lexy J., *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2010.
- Pengadilan Agama Blitar. *Laporan Tahunan Tahun 2017*, Blitar: Pengadilan Agama Blitar, 2017.
- Pengadilan Agama Blitar. *Laporan Tahunan Tahun 2018*, Blitar: Pengadilan Agama Blitar, 2018.
- Pengadilan Agama Blitar. *Laporan Tahunan Tahun 2019*, Blitar: Pengadilan Agama Blitar, 2019.
- Prasetyo, Teguh dan Abdul Halim Barkatullah, *Filsafat, Teori, dan Ilmu Hukum*, Jakarta: Raja Grafindo, 2012.
- Sedarmayanti, *Manajemen Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, Bandung: Mandar Maju, 2006.
- Silalahi, Ulbert, *Studi tentang Ilmu Administrasi*, Bandung: Sinar Baru Algensindo, 1989.
- Situmorang, M. Victor dan Jusuf Juhur, *Aspek Hukum Pengawasan Melekat Dalam Lingkungan Aparatur Pemerintah*. Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1993.

Soekanto, Soerjono. *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: UI-Press, 2006.

Streers, M. Richard. *Efektivitas Organisasi*, Jakarta: Erlangga, 1985.

Subagyo, Ahmad Wito. *Efektivitas Program Penanggulangan Kemiskinan dalam Pemberdayaan Masyarakat Pedesaan*, Yogyakarta: UGM, 2000.

Sutrisno, Edy. *Budaya Organisasi*, Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2007.

Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Syariah UIN Maulana Malik Ibrahim Malang*, Malang, 2019.

Winardi, *Asas-Asas Manajemen*, Bandung: Mandar Maju, 2010.

B. Jurnal

Budiani, Ni Wayan, “Efektifitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna Eka Taruna Bhakti”. *Jurnal Ekonomi dan Sosial*, 2, 2007.

Niska Shofia, Lilia Sinta W, dan Putri Kusuma A, “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Pengadilan Agama Kabupaten Kediri dengan Pendekatan Logika Fuzzy.” *Jurnal Matematika dan Pendidikan Matematika*, 2, September 2017.

Sampurna, Rizki Hegia dan Irni Yuliani, “Kualitas Pelayanan Perkara Perceraian di Kantor Pengadilan Agama Kota Sukabumi,” *Jurnal Adhum*, 1, Januari 2017.

C. Skripsi

Mathar, Ahmad. “Pandangan Para Pihak Terhadap Pelayanan dan Pengelolaan Administrasi Perkara di Pengadilan Agama Sungguminasa,” Undergraduate thesis, Universitas Islam Negeri Alaudin Makassar, 2015, <http://repositori.uin-alauddin.ac.id/10776/>

Eva Fitriyanah, “Pelayanan Perkara Prodeo di Pengadilan Agama dalam Perspektif Hukum Islam: Studi Kasus di Pengadilan Agama Kelas IA Tanjung Karang Tahun 2017,” Undergraduate thesis, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2018, <http://repository.radenintan.ac.id/3735/>

D. Undang-Undang

Undang-undang Nomor 3 Tahun 2006 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1989 tentang Peradilan Agama.

Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman.

Peraturan Mahkamah Agung Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepaniteraan dan Kesekretariatan Peradilan.

Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2018 tentang Kelas, Tipe dan Daerah Hukum Pengadilan Tingkat Pertama dan Pengadilan Tingkat Banding pada Empat Lingkungan Peradilan.

E. Website

Anwar, Ridwan, “Penyelenggaraan Sertifikasi Akreditasi Penjaminan Mutu Gelombang II Tahun 2018,” *Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama*, 3 Agustus 2018, diakses 7 April 2020, <http://badilag.mahkamahagung.go.id/pengumuman-elektronik/pengumuman-elektronik/penyelenggraan-sertifikasi-akreditasi-penjaminan-mutu-gelombang-ii-tahun-2018-3-8>.

Hermansyah, “Setelah Naik Kelas, Apa Lagi?,” *Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama*, 20 Februari 2017, diakses 23 November 2019, <https://badilag.mahkamahagung.go.id/seputar-ditjen-badilag/seputar-ditjen-badilag/setelah-naik-kelas-apa-lagi>

Hilmi, Hirpan, “Visi dan Misi Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama,” *Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama*, 11 Maret 2014, diakses 23 November 2019, <https://badilag.mahkamahagung.go.id/visi-dan-misi/profil-ditjen-badilag-1/visi-dan-misi>.

Kepaniteraan Pengadilan Agama Blitar, “Statistik Perkara,” *Sistem Informasi Penelusuran Perkara Pengadilan Agama Blitar*, diakses pada 23 November 2019, http://sipp.pa-blitar.go.id/statistik_perkara.

Rahman, Abdul, “Majalah PA Edisi XIII, Seratus Lima Puluh Peradilan Akan Diakreditasi”, *Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama*, 21 Maret 2018, diakses 7 April 2020, <https://badilag.mahkamahagung.go.id/seputar-ditjen-badilag/seputar-ditjen-badilag/majalah-pa-edisi-xiii-seratus-lima-puluh-peradilan-akan-diakreditasi>

Rahman, Abdul, “Surat Keputusan Dirjen Badilag”, *Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama*, 12 Oktober 2016, diakses 7 april 2020, <https://badilag.mahkamahagung.go.id/surat-keputusan/peraturan-dan-kebijakan/surat-keputusan-badilag>





LAMPIRAN



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS SYARIAH

Terakreditasi "A" SK BAN-PT Depdiknas Nomor : 157/BAN-PT/Ak-XVI/S/II/2013 (Al Ahwal Al Syakhshiyah)
Terakreditasi "B" SK BAN-PT Nomor : 021/BAN-PT/Ak-XIV/S1/VIII/2011 (Hukum Bisnis Syariah)
Jl. Gajayana 50 Malang 65144 Telepon (0341) 559399, Faksimile (0341) 559399
Website: <http://syariah.uin-malang.ac.id/>

BUKTI KONSULTASI

Nama : Fendi Arianto
NIM/Program Studi : 16210012/Hukum Keluarga Islam
Dosen Pembimbing : Dr. Sudirman, M.A
Judul Skripsi : Efektivitas Sertifikasi Akreditasi Penjaminan Mutu dalam Meningkatkan Pelayanan bagi Pihak Berperkara di Pengadilan Agama Blitar

No	Hari/Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf
1.	Jumat, 29 November 2019	Proposal	
2.	Senin, 3 Desember 2019	Revisi Proposal	
3.	Senin, 23 Maret 2020	BAB I, II, III	
4.	Senin, 30 Maret 2020	Revisi BAB I, II, dan III	
5.	Selasa, 7 April 2020	BAB IV dan V	
6.	Selasa, 14 April 2020	Revisi BAB IV dan V	
7.	Rabu, 15 April 2020	Abstrak, BAB IV dan V	
8.	Sabtu, 18 April 2020	Revisi Abstrak, BAB IV dan V	
9.	Selasa, 21 April 2020	Revisi BAB II, IV dan V	
10.	Selasa, 5 Mei 2020	ACC BAB I, II, III, IV, dan V	

Malang, 05 Mei 2019

Mengetahui

a.n Dekan

Ketua Program Studi Hukum Keluarga Islam

Dr. Sudirman, M.A

NIP 197708222005011003

PEDOMAN WAWANCARA

A. Pedoman Wawancara bagi Panitera/Petugas PTSP

Nama :
Jabatan :
Tempat :
Hari/Tanggal :

NO.	PERTANYAAN	JAWABAN
1.	Bagaimana menurut Bapak/Ibu mengenai program SAPM?	
2.	Bagaimana implementasi program SAPM di Pengadilan Agama Blitar? a. Faktor pendukung b. Faktor penghambat	
3.	Bagaimana pelaksanaan tugas dan fungsi setelah diterapkannya program SAPM? a. Apakah mendukung atau bahkan mempersulit? b. Apakah terdapat penambahan tugas?	
4.	Bagaimana pelayanan kepada pihak berperkara setelah adanya program SAPM?	
5.	Menurut bapak/ibu dengan adanya program SAPM proses pelayanan di Pengadilan Agama Blitar semakin terorganisir (mudah) atau sulit?	
6.	Menurut Bapak/Ibu, apa yang perlu ditingkatkan atau dibenahi dari Program SAPM agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada para pihak berperkara di Pengadilan Agama Blitar?	

B. Pedoman Wawancara bagi Pihak Berperkara

Nama :

Jabatan :

Tempat :

Hari/Tanggal :

NO.	PERTANYAAN	JAWABAN
1.	Bagaimana menurut Bapak/Ibu mengenai sarana dan prasarana di Pengadilan Agama Blitar? a. Kelayakan fasilitas b. Kelengkapan fasilitas	
2.	Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang akses pelayanan di Pengadilan Agama Blitar?	
3.	Bagaimana kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan di Pengadilan Agama Blitar? a. Penampilan b. Kedisipinan c. Keramahan d. Cepat dan tanggap e. Kesesuaian dengan prosedur	
4.	Bagaimana layanan pengaduan di Pengadilan Agama Blitar	
5.	Menurut Bapak/Ibu, apa yang perlu ditingkatkan atau dibenahi oleh Pengadilan Agama Blitar agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada para pihak berperkara di Pengadilan Agama Blitar?	

FOTO DOKUMENTASI



Foto 1. Wawancara dengan Panitera Muda Hukum, Nur Kholis Ahwan, S.H.,
M.H.



Foto 2. Wawancara dengan Pihak Berperkara, Novi Huda



Foto 3. Wawancara dengan Panitera Muda Permohonan, Drs. Taryono

Reksowardoyo, SH.

PERSETUJUAN REVISI SKRIPSI

ACC Skripsi
AM: Fendi Arianto
NIM: 16210012
Sabtu 11 Juli 2020
Abdul Aziz

Keterangan Persetujuan Revisi Abdul Aziz, M.H.I

Saya selaku penguji skripsi
atas nama Fendi Arianto menyatakan
yang bersangkutan sudah ujian
dan merevisi skripsinya maka saya
meng-ACC
Penguji
Moh. Toriquddin

Keterangan Persetujuan Revisi Dr. H. Moh. Toriquddin, Lc., M.H.I

SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN

Saya yang bertanda tangan di bawah

ini: Nama : Dr. Sudirman, M.A.

NIP : 19770822 200501 1 003

Status : Penguji Skripsi

menerangkan bahwa:

Nama : Fendi Arianto

NIM : 16210012

Judul Skripsi : EFEKTIVITAS SERTIFIKASI AKREDITASI PENJAMINAN MUTU DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN BAGI PARA PIHAK BERPERKARA DI
PENGADILAN AGAMA BLITAR

telah melakukan revisi skripsi setelah diujikan di Program Studi Hukum Keluarga
Islam UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.

Demikian surat keterangan ini, untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 13 Juli 2020



Sudirman

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Fendi Arianto
NIM : 16210012
Program Studi : Hukum Keluarga Islam
Tempat, Tanggal Lahir : Blitar, 29 Juni 1997
Alamat : Desa Ploso, RT 01 RW 03,
Kecamatan Selopuro,
Kabupaten Blitar
No. HP : 089506573366
E-mail : fenndyr2@gmail.com

Riwayat Pendidikan

- Tahun 2002-2004 : TK Al-Hidayah
- Tahun 2004-2010 : MI Nurul Wathon
- Tahun 2010-2013 : MTs N 8 BLITAR
- Tahun 2013-2016 : MAN 2 BLITAR