

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK *LANDUK MAPAN***

**(Studi di Pengadilan Agama Kraksaan)**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**Firmansyah Almaida**

**NIM 19210067**



**PROGRAM STUDI HUKUM KELUARGA ISLAM**

**FAKULTAS SYARIAH**

**UNIVERSITAS ISLAM MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG**

**2023**

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK *LANDUK MAPAN***

**(Studi di Pengadilan Agama Kraksaan)**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**Firmansyah Almaida**

**NIM 19210067**



**PROGRAM STUDI HUKUM KELUARGA ISLAM**

**FAKULTAS SYARIAH**

**UNIVERSITAS ISLAM MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG**

**2023**

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

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

**“EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK “LANDUK MAPAN”**

**(Studi penelitian di Pengadilan Agama Kraksaan)”**

Benar-benar merupakan skripsi yang disusun sendiri berdasarkan kaidah penulisan karya ilmiah yang dapat dipertanggungjawabkan. Jika dikemudian hari laporan penelitian skripsi ini merupakan hasil plagiasi karya orang lain baik sebagian maupun keseluruhan, maka skripsi sebagai pra-syarat mendapat predikat gelar sarjana dinyatakan batal demi hukum.

Malang, 25 September 2023

Peneliti,



Firmansyah Almaida

NIM. 19210067

## HALAMAN PERSETUJUAN

Setelah membaca dan mengoreksi skripsi saudara Firmansyah Almaida NIM 19210067 Program Studi Hukum Keluarga Islam Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan judul:

**“EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK “LANDUK MAPAN”**

**(Studi penelitian di Pengadilan Agama Kraksaan)”**

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

Mengetahui,

Ketua Program Studi  
Hukum Keluarga Islam



Erik Sabti Rahmawati M.A., M.Ag.  
NIP. 197511082009012003

Malang, 25 September 2023

Dosen Pembimbing,



Faridatus Suhadak, M.HI.  
NIP. 197904072009012006



## MOTTO

...فَمَنْ نَفَسَ عَنْ مُؤْمِنٍ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ الدُّنْيَا نَفَسَ اللَّهُ عَنْهُ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ يَوْمِ الْقِيَامَةِ وَمَنْ يَسَّرَ عَلَى مُعْسِرٍ يَسَّرَ اللَّهُ عَلَيْهِ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ وَمَنْ...  
عَلَى مُعْسِرٍ يَسَّرَ اللَّهُ عَلَيْهِ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ وَمَنْ...

*“Siapa yang menyelesaikan kesulitan seorang mukmin dari berbagai kesulitan-kesulitan dunia, niscaya Allah akan memudahkan kesulitan-kesulitannya pada hari kiamat. Siapa yang memudahkan orang yang sedang kesulitan niscaya akan Allah mudahkan baginya di dunia dan akhirat.”*

(HR. Muslim, no. 2699)<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> <https://rumaysho.com/22312-mengangkat-kesusahan-seorang-mukmin.html><https://rumaysho.com/22312-mengangkat-kesusahan-seorang-mukmin.html> diakses 28 November 2023

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala keagungan dan kebesaran hanya miliki Allah SWT, dan segala pujian dan rasa syukur kami haturkan kepada-Nya yang telah memberi nikmat tak terhitung serta pertolongan untuk menyelesaikan penelitian skripsi ini yang berjudul: **EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK LANDUK MAPAN (Studi di Pengadilan Agama Kraksaan)** sesuai dengan harapan yang kami inginkan. Shalawat dan salam kami haturkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW yang telah menerangi segala sisi kehidupan ini dengan risalahnya, semoga tetap terus mengalir deras selama tulisan ini masih ada dan dimanfaatkan oleh banyak orang, dan selama siang malam silih berganti. Semoga kelak kita diakui sebagai umatnya nanti di hari kiamat. Amin.

Atas segala bimbingan, layanan, serta pengajaran yang telah diberikan kepada peneliti, maka dengan segala kerendahan hati, peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, Prof. Dr. H. M. Zainuddin, MA.
2. Dekan Fakultas Syariah UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, Prof. Dr. H. Sudirman, MA, CARHM
3. Ketua Program Studi Hukum Keluarga Islam UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, Erik Sabti Rahmawati MA, M.Ag.
4. Dosen Pembimbing peneliti, Faridatus Suhadak, M.HI. yang telah sudi meluangkan banyak waktu untuk membimbing dan mendidik peneliti. Semoga

Kebaikan beliau dibalas oleh Allah SWT berupa nikmat sehat dan Panjang umur.

5. Dosen Wali peneliti, Dr. H. Isroqunnajah, M.Ag. beliau banyak membimbing peneliti selama menjadi mahasiswa UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, dan banyak memberi bantuan baik materi maupun non-materi. Semoga selalu dimudahkan urusan beliau oleh Allah SWT.
6. Dosen-dosen Program Studi Hukum Keluarga Islam UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, serta semua pihak yang turut andil yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu.
7. Dosen penguji Dr. H. Badruddin, M.HI dan Dr. Ahmad Izzuddin, M.HI yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan pengujian dan masukan terhadap skripsi ini. Semoga selalu dimudahkan urusan beliau oleh Allah SWT.
8. Keluarga peneliti, terutama pada orang tua Bapak Muhyin dan Ibu Waznah yang telah memberikan dukungan dan arahan bagi peneliti dalam hal apapun itu. Semoga Allah membalas kebaikan keluarga dan orang tua peneliti.
9. Teman-teman peneliti dari Angkatan 2019 Jurusan Hukum Keluarga Islam, teman satu kelas HKI B, teman pondok, teman kamar, Dulur-dulur PSHT dan teman-teman dekat: yakop, Kaji, Harun, brian, sabil dll yang selalu mau jika direpotkan peneliti dalam membantu menyusun skripsi ini agar selesai
10. Kedai kopi: kopi lesehan stasiun sepan depot wijen, kopi Cak ril, Mletik Cofee, sansco dan Lalette X Kawista kopi. Dimana tempat ini sering peneliti hampiri saat sedang menyusun skripsi ini.



11. Semua orang yang telah berjumpa dengan peneliti saat proses penyusunan skripsi ini dilakukan

Semoga tulisan sederhana ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan untuk menyongsong masa depan yang lebih baik lagi, serta membawa perubahan nyata di tengah-tengah masyarakat. Peneliti menyadari bahwa tulisan ini masih amat jauh dari kata sempurna, oleh karena itu, saran kritik sangat peneliti harapkan dari pembaca untuk evaluasi penelitian di masa yang akan datang.

Malang, 11 November 2023  
Peneliti,

Firmansyah Almaida  
NIM. 19210067

## **PEDOMAN TRANSLITERASI**

### **A. Umum**

Transliterasi ialah pemindah alihan tulisan Arab ke dalam tulisan Indonesia (Latin), bukan terjemahan bahasa Arab ke dalam bahasa Indonesia. Termasuk dalam kategori ini ialah nama Arab dari bangsa Arab, sedangkan nama Arab dari bangsa selain Arab ditulis sebagaimana ejaan bahasa nasionalnya, atau sebagaimana yang tertulis dalam buku yang menjadi rujukan. Penulisan judul buku dalam footnote maupun daftar pustaka, tetap menggunakan ketentuan transliterasi ini.

Banyak pilihan dan ketentuan transliterasi yang dapat digunakan dalam penulisan karya ilmiah, baik yang ber-standard internasional, nasional maupun ketentuan yang khusus penerbit tertentu. Transliterasi yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini sebagaimana transliterasi yang digunakan Fakultas Syari'ah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang yaitu transliterasi Arab Latin yang merupakan hasil keputusan bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, Nomor 158 Tahun 1987 dan Nomor 0543b/U/1987. Sebagaimana tertera dalam buku pedoman Transliterasi Bahasa Arab (A Guide Arabic Transliterasi), INIS Fellow 1992.

### **B. Konsonan**

Daftar huruf Bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Arab	Indonesia	Arab	Indonesia
أ	tidak dilambangkan	ط	ṭ
ب	B	ظ	ẓ
ت	T	ع	ʿ
ث	Th	غ	Gh
ج	J	ف	F
ح	ḥ	ق	Q
خ	Kh	ك	K
د	D	ل	L
ذ	Dh	م	M
ر	R	ن	N
ز	Z	و	W
س	S	هـ	H
ش	Sh	ء	ʿ
ص	ṣ	ي	Y
ض	ḍ		

Hamzah (Á) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (').

### C. Vokal, Panjang, dan Diftong

Setiap penulisan bahasa Arab dalam bentuk tulisan latin vokal fathah ditulis dengan “a”. Kasroh dengan “i”, dlommah dengan “u”.

Vokal Panjang		Vokal Panjang		Diftong	
اَ	A		آ		Ay
اِ	I		إ		Aw
اُ	U		ؤ		Ba'

Sedangkan bacaan panjang masing-masing ditulis dengan cara berikut:

Vokal (a) panjang =	آ	Misalnya	قال	<i>Qā</i> <i>La</i>
Vokal (i) panjang =	إ	Misalnya	قيم	<i>Qīla</i>
Vokal (u) panjang =	ؤ	Misalnya	دون	<i>Dūna</i>

Khusus untuk bacaan ya' nisbat, maka tidak boleh digantikan dengan "i", melainkan tetap ditulis dengan "iy" agar dapat menggambarkan ya' nisbat diakhirnya. Begitu juga, untuk suara diftong wawu dan ya' setelah fathah ditulis dengan "aw" dan "ay". Perhatikan contoh berikut:

Diftong (aw) =	Misalnya	قول	Menjadi	<i>Qawlun</i>
Diftong (ay) =	Misalnya	خير	Menjadi	<i>Khayrun</i>

#### D. Ta' Marbutah

Ta' marbutah ditransliterasikan dengan "t" jika berada di tengah kalimat, tetapi apabila ta' marbutah tersebut berada di akhir kalimat, maka ditransliterasikan dengan menggunakan "h" misalnya الرسالة للمدرسة menjadi alrisālāt lī al-mudarrisah, atau apabila berada di tengah-tengah kalimat yang terdiri dari susunan muḍaf dan muḍaf ilayh, maka ditransliterasikan dengan menggunakan t

yang disambungkan dengan kalimat berikutnya, misalnya *في رحمة الله* menjadi *fi rahmatillāh*.

### E. Kata Sandang dan Lafdh Al-Jalalah

Kata sandang berupa “al” (ال) ditulis dengan huruf kecil, kecuali terletak di awal kalimat, sedangkan “al” dalam lafal jalalah yang berada ditengah tengah kalimat yang disandarkan (*idhāfah*) maka dihilangkan.

Perhatikan contoh-contoh berikut ini:

1. Al-Imam al-Bukhariy mengatakan.....
2. Al-Bukhariy dalam muqaddimah kitabnya menjelaskan.....
3. Billah ‘azza wa jalla

### F. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila terletak di awal kata, hamzah tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif. Contoh:

شيء - syai’un

امرت - umirtu

النون - an-nūn

تأخذون - ta’khudzūna

### G. Penulis Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi’il* (kata kerja), isim atau *huruf*, ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain, karena ada huruf Arab atau harakat yang dihilangkan, maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut dirangkaikan

juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh: وان الله لهو خير الرازقين – *wa innallaha lahuwa khairur- rāziqin*.

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh: وما محمد الا رسول - *wa mā Muhammadun illā Rasūl*.

Penggunaan huruf kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan jika penulisan itu disatukan dengan xv kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, maka huruf kapital tidak dipergunakan. Contoh: لله الامر جميعا - *lillāhi al-amru jami'an*. Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan ilmu tajwid.

## Daftar Isi

<b>Pernyataan Keaslian Skripsi</b> .....	<b>ii</b>
<b>Halaman Persetujuan</b> .....	<b>iii</b>
<b>Pengesahan Skripsi</b> .....	<b>iv</b>
<b>Motto</b> .....	<b>iv</b>
<b>Kata Pengantar</b> .....	<b>vi</b>
<b>Pedoman Transliterasi</b> .....	<b>ix</b>
<b>Daftar Tabel</b> .....	<b>xvi</b>
<b>Abstrak</b> .....	<b>xvii</b>
<b>Abstract</b> .....	<b>xviii</b>
<b>خلاصة</b> .....	<b>xix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat penelitian.....	6
E. Definisi Operasional .....	7
F. Sistematika Pembahasan .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	11
B. Tinjauan Pustaka .....	17
1. Efektivitas .....	17
2. Pelayanan Publik .....	20
3. <i>Landuk Mapan</i> .....	30
4. Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik .....	38
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>42</b>
A. Jenis Penelitian .....	42
B. Pendekatan Penelitian .....	42
C. Lokasi Penelitian .....	43

D. Sumber Data.....	43
E. Metode Pengumpulan Data .....	45
F. Metode Pengolahan Data .....	46
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>50</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	50
B. Paparan data .....	56
1. Bentuk <i>Landuk Mapan</i> .....	56
2. Sistem penggunaan <i>Landuk Mapan</i> .....	62
3. Tingkat penggunaan <i>Landuk Mapan</i> .....	66
C. Analisis Data .....	68
1. Pelaksanaan <i>Landuk Mapan</i> .....	68
2. Efektivitas <i>Landuk Mapan</i> Menurut Pasal 4 Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik .....	76
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>89</b>
Kesimpulan.....	89
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>96</b>



## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 : Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu

Tabel 3.1 : Daftar Wawancara

Tabel 3.2 : Daftar Narasumber

Tabel 4.1 : Wilayah Yuridiksi

Tabel 4.2 : Jumlah Statistik Perkara

## ABSTRAK

Firmansyah Almaida, NIM 19210067. 2023. *Efektivitas Pelayanan Publik LANDUK MAPAN (studi penelitian di Pengadilan Agama Kraksaan)*. Skripsi, Program Studi Hukum Keluarga Islam, Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

Pembimbing: Faridatus Suhadak, M.HI.

---

Kata Kunci: Pelayanan Publik, *Landuk Mapan*

Perubahan status kependudukan adalah kewajiban bagi setiap individu, bertujuan untuk memperbarui informasi kependudukan yang dikelola oleh instansi pencatatan sipil. Data kependudukan memiliki nilai penting karena digunakan untuk menganalisis kondisi suatu wilayah, menjadi dasar kebijakan, layanan publik, perencanaan pembangunan, dan alokasi anggaran guna meningkatkan kesejahteraan wilayah tersebut. Pengadilan Agama Kraksaan berupaya inovatif dengan memperkenalkan aplikasi bernama *Landuk Mapan*, hasil kerjasama dengan Disdukcapil Kabupaten Probolinggo, yang mempermudah masyarakat mengurus perubahan status kependudukan secara cepat dan efisien. Penelitian ini bertujuan menganalisis faktor pendorong dan faktor penghambat yang memengaruhi Layanan publik *Landuk Mapan* serta meninjau tingkat efektivitasnya berdasarkan Asas-asas pasal 4 Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

penelitian ini merupakan penelitian yuridis empiris dengan menggunakan pendekatan yuridis sosiologis. Penelitian ini dilakukan di Pengadilan Agama Kraksaan. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan sumber data primer yang didapatkan dari hasil wawancara dengan para informan yang ada di Pengadilan Agama Kraksaan seperti sekretaris dan staff, sedangkan sumber data sekunder diperoleh dari beberapa literasi yang berkaitan dengan tema penelitian. Adapun mengenai metode pengumpulan data yang digunakan adalah melakukan wawancara dengan informan staff dan sekretaris Pengadilan Agama, serta menggunakan dokumentasi berupa data foto dari Pengadilan Agama Kraksaan.

Hasil penelitian ini adalah pelaksanaan *Landuk Mapan* terdapat beberapa faktor pendukung seperti peraturan perundang-undangan yang mengatur inovasi, tata kelola administrasi yang efisien, kemudahan pengoperasian inovasi, serta minat masyarakat untuk memanfaatkannya. Dukungan dari pemerintah dan pimpinan juga penting. Sarana dan prasarana, termasuk perangkat lunak yang diperlukan. Namun, ada faktor penghambat seperti kurangnya perhatian sebagian masyarakat terhadap layanan ini, ketidak-konsistenan dalam penyebaran informasi, dan masalah dalam penginputan data. *Landuk Mapan* di Pengadilan Agama Kraksaan mematuhi asas-asas pelayanan publik yang diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 memegang prinsip keadilan, kesetaraan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. *Landuk Mapan* memberikan bantuan hukum yang efisien dan meningkatkan aksesibilitas dalam proses perubahan status kependudukan, menciptakan potensi untuk efisiensi dan aksesibilitas yang lebih baik.

## ABSTRACT

Firmansyah Almaida, NIM 19210067. 2023. *Public Service Effectiveness "LANDUK MAPAN (research study at the Kraksaan Religious Court)*. Thesis, Islamic Family Law Study Program, Faculty of Sharia, Maulana Malik Ibrahim State Islamic University Malang.

Supervisor: Faridatus Suhadak, M.HI.

---

Keywords: Public Service, *Landuk Mapan*

Change of status of residence is an obligation for every individual, aiming to update population information managed by the civil registration agency. Population data has an important value because it is used to analyze the condition of an area, become the basis for policies, public services, development planning, and budget allocations to improve the welfare of the region. The Kraksaan Religious Court seeks to be innovative by introducing an application called *Landuk Mapan*, the result of collaboration with Disdukcapil Probolinggo Regency, which makes it easier for people to take care of changes in residence status quickly and efficiently. This study aims to analyze the driving and inhibiting factors that affect *Landuk Mapan* public services and review the level of effectiveness based on the principles of article 4 of Law No. 25 of 2009 concerning Public Services.

This research is included in the category of empirical juridical research using a sociological juridical approach. The investigation was conducted at the Kraksaan Religious Court. The data sources used in this study used primary data sources obtained from interviews with informants in the Kraksaan Religious Court such as secretaries and staff, While secondary data sources were obtained from several literatures related to the research theme. The data collection method used was to conduct interviews with staff informants and secretaries of the Religious Service, and use documentation in the form of photo data from the Kraksaan Religious Court.

The result of this study is the implementation of *Landuk Mapan*, there are several supporting factors such as laws and regulations governing innovation, efficient administrative governance, ease of operation of innovation, and public interest in utilizing it. Support from the government and leadership is also important. Facilities and infrastructure, including necessary software. However, there are inhibiting factors such as lack of attention of some people to this service, inconsistencies in information dissemination, and problems in inputting data. *Landuk Mapan* at the Kraksaan Religious Court complies with the principles of public service stipulated in Law No. 25 of 2009 upholding the principles of justice, equality, and responsiveness to the needs of the community. *Landuk Mapan* provides efficient legal assistance and improves accessibility in the process of changing status of residence, creating the potential for better efficiency and accessibility.

## خلاصة

فيرمانسياه المائدا ، رقم القيد ١٩٢١٠٠٦٧ .٢٠٢٣ .فعالية الخدمة العامة "LANDUK MAPAN" (دراسة بحثية في محكمة كراكسان الدينية). أطروحة، برنامج دراسة قانون الأسرة الإسلامي، كلية الشريعة، جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانج.

المشرف: فريداتوس سوهاداك، م. هـ.

الكلمات المفتاحية: الخدمة العامة ، لاندوك مابان

تغيير وضع الإقامة هو التزام على كل فرد ، يهدف إلى تحديث المعلومات السكانية التي تديرها وكالة التسجيل المدني. البيانات السكانية لها قيمة مهمة لأنها تستخدم لتحليل حالة المنطقة ، وتصبح أساسا للسياسات والخدمات العامة والتخطيط التنموي ومخصصات الميزانية لتحسين رفاهية المنطقة. تسعى محكمة كراكسان الدينية إلى أن تكون مبتكرة من خلال تقديم تطبيق يسمى *Landuk Mapan* ، نتيجة للتعاون مع *Disdukcapil Probolinggo Regency* ، مما يسهل على الناس الاهتمام بالتغييرات في حالة الإقامة بسرعة وكفاءة. تهدف هذه الدراسة إلى تحليل العوامل الدافعة والمثبطة التي تؤثر على الخدمات العامة في لاندوك مابان ومراجعة مستوى الفعالية بناء على مبادئ المادة 4 من القانون رقم 25 لسنة 2009 بشأن الخدمات العامة.

يندرج هذا البحث في فئة البحوث القانونية التجريبية باستخدام المنهج القانوني السوسولوجي. وأجري التحقيق في محكمة كراكسان الدينية. استخدمت مصادر البيانات المستخدمة في هذه الدراسة مصادر البيانات الأولية التي تم الحصول عليها من المقابلات مع المخبرين في محكمة كراكسان الدينية مثل الأمناء والموظفين ، بينما تم الحصول على مصادر البيانات الثانوية من العديد من محو الأمية المتعلقة بموضوع البحث. كانت طريقة جمع البيانات المستخدمة هي إجراء مقابلات مع مخبري الموظفين وأمناء الخدمة الدينية ، بالإضافة إلى طرق التوثيق في شكل صور وملفات تعريف لمحكمة كراكسان الدينية.

توضح نتائج البحث الذي تم إجراؤه عدة عوامل داعمة مثل القوانين واللوائح التي تحكم الابتكار ، والحوكمة الإدارية الفعالة ، وسهولة تشغيل الابتكار ، والمصلحة العامة في تبنيه والاستفادة منه. الدعم من الحكومة والقيادة مهم أيضا. المرافق والبنية التحتية ، بما في ذلك البرامج اللازمة. ومع ذلك ، هناك عوامل مثبطة مثل عدم اهتمام بعض الأشخاص بهذه الخدمة ، وعدم الاتساق في نشر المعلومات ، ومشاكل في إدخال البيانات. في سياق إنفاذ القانون ، تلتزم *Landuk Mapan* في محكمة كراكسان الدينية بمبادئ الخدمة العامة المنصوص عليها في القانون رقم ٢٥ لعام ٢٠٠٩ الذي يدعم مبادئ العدالة والمساواة والاستجابة لاحتياجات المجتمع. يوفر *Landuk Mapan* مساعدة قانونية فعالة ويحسن إمكانية الوصول في عملية تغيير وضع الإقامة ، مما يخلق إمكانية لتحسين الكفاءة وإمكانية الوصول.

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Pengadilan Agama merupakan lembaga peradilan yang memiliki kewenangan untuk mengadili perkara-perkara yang berkaitan dengan masalah pernikahan, perceraian, waris, wakaf, dan masalah hukum lainnya yang berhubungan dengan agama Islam.<sup>2</sup> Pengadilan juga memiliki tugas dan fungsi untuk memberikan pelayanan hukum yang profesional, transparan, akuntabel, dan berkeadilan kepada masyarakat. Pelayanan hukum yang disediakan oleh pengadilan termasuk dalam kategori pelayanan publik. Berdasarkan KMA No 026/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan hal tersebut mencakup serangkaian aktivitas yang bertujuan memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan ketentuan hukum, ditujukan kepada warga negara dan penduduk, terkait barang, jasa, dan/atau layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara layanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.<sup>3</sup>

Pengadilan Agama memiliki peran penting dalam memberikan layanan publik kepada masyarakat dalam menyelesaikan permasalahan hukum yang bersifat keluarga dan agama. Untuk memberikan layanan publik yang berkualitas, Pengadilan Agama didukung oleh hakim-hakim yang berkompeten di bidang hukum Islam, petugas administrasi, dan tenaga ahli lainnya. Upaya terus dilakukan untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan publik

---

<sup>2</sup> Undang- Undang nomor 7 tahun 1989 tentang Peradilan Agama

<sup>3</sup> KMA No 026/KMA/SK/II/2012 tentang standar pelayanan peradilan

di Pengadilan Agama agar masyarakat dapat merasa dilayani dengan baik dalam menyelesaikan permasalahan hukum yang dihadapinya.

Istilah "pelayanan publik" di Indonesia sering dianggap memiliki makna yang sama dengan "pelayanan umum" atau "pelayanan masyarakat." Pelayanan publik merujuk pada serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi semua warga negara dan penduduk, sesuai dengan peraturan perundang-undangan, yang mencakup barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif.<sup>4</sup> Pelayanan ini disediakan oleh lembaga atau penyelenggara yang bertanggung jawab dalam pelayanan publik. Pelayanan publik peradilan merupakan layanan yang diberikan oleh lembaga peradilan kepada masyarakat dalam rangka memberikan keadilan dan perlindungan hukum. Pelayanan publik peradilan harus dilakukan dengan baik dan efektif agar masyarakat dapat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Guna meningkatkan kualitas layanan hukum kepada masyarakat, dan mematuhi ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Pelayanan Publik, pengadilan terus berupaya untuk bersifat kreatif dan inovatif dalam merancang sistem dan proses peradilan yang lebih efisien dan optimal. Salah satu aspek yang diberikan perhatian adalah pemanfaatan teknologi informasi (TI) dalam penyelenggaraan pelayanan peradilan. Dengan memanfaatkan TI, pengadilan agama dapat memberikan kemudahan, kecepatan, dan kenyamanan bagi

---

<sup>4</sup> Ni Ketut Riani, "Strategi Peningkatan Pelayanan Publik," Jurnal Inovasi Penelitian, No. 11 (2021), 2446.

individu yang mencari keadilan dalam menangani kasus mereka.<sup>5</sup> Pentingnya inovasi sangat relevan untuk lembaga peradilan, hal tersebut dibuktikan dengan adanya kompetisi inovasi pelayanan publik peradilan. Pengadilan Agama Kraksaan juga aktif berpartisipasi dalam upaya bersaing untuk memberikan inovasi dalam pelayanan publik,

Dalam upaya mengelola dan mengawasi layanan publik di Indonesia, termasuk pelayanan hukum di pengadilan, dibutuhkan kerangka hukum yang memberikan panduan yang terperinci dan menyeluruh. Kerangka hukum ini dikenal sebagai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (UU Pelayanan Publik), yang secara resmi disahkan pada tanggal 18 Juli 2009 oleh Presiden Susilo Bambang Yudhoyono<sup>6</sup>.

Sejauh ini Pengadilan Agama Kraksaan memberikan berbagai macam aplikasi pelayanan masyarakat diantaranya adalah aplikasi gugat mandiri di aplikasi ini masyarakat atau para pihak bisa melakukan pembuatan gugatan secara mandiri. E-court, para pihak dapat menggunakan layanan ini untuk melakukan pendaftaran perkara, penentuan biaya panjar dan pembayaran secara online. SIPP (Sistem Informasi Penelusuran Perkara) melalui SIPP para pihak dapat mengetahui tahapan, status dan riwayat perkara. *Landuk Mapan* melalui layanan ini para pihak berperkara setelah mendapatkan akta cerai dapat

---

<sup>6</sup> Arum Ratna Dewi, Pentingnya Standar Pelayanan Publik. <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/13921/Pentingnya-Standar-Pelayanan-Publik.html#:~:text=Pada%20masa%20kepemimpinan%20Presiden%20RI%20ke-6%2C%20DR.%20H.,dan%20kepastian%20hukum%20bagi%20masyarakat%20dalam%20pelayanan%20publik>. Diakses 8 Agustus 2023 pukul 22.39

sekaligus mendapatkan Perubahan Status kartu tanda penduduk dan kartu tanda penduduk baru. Layanan-layanan tersebut bisa diakses secara langsung melalui situs resmi Pengadilan Agama Kraksaan.

Di antara bermacam-macam layanan yang disediakan terdapat salah satu inovasi yang merupakan kerjasama antara Pengadilan Agama Kraksaan dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Probolinggo. Inovasi layanan tersebut dinamakan *Landuk Mapan* (Layanan Administrasi Kependudukan bersama Pengadilan Agama Kraksaan) yang berfungsi untuk mengurus perubahan status kartu tanda penduduk dan pemisahan kartu keluarga bagi pihak berperkara cerai gugat atau cerai talak yang telah selesai mendapatkan akta cerai. Adanya *Landuk Mapan* ini didasari oleh banyaknya warga masyarakat Kabupaten Probolinggo yang sudah bercerai namun status mereka di kartu tanda penduduk belum berubah dan belum ada pemisahan pada kartu keluarga, hal ini dirasa akan menghambat *update* data kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dan juga untuk pengurusan dokumen kependudukan dibutuhkan waktu yang lama. Oleh karena itu Pengadilan Agama Kraksaan menjalin kerjasama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menciptakan sebuah inovasi layanan *Landuk Mapan* guna memangkas pengurusan dokumen kependudukan.<sup>7</sup>

Kewajiban melaporkan perceraian oleh para pihak diatur dalam pasal 40 Undang-Undang no 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan yang

---

<sup>7</sup> Super user, "tentang *LANDUK MAPAN*". <https://pa-kraksaan.go.id/layanan-publik/landuk-mapan> diakses 26 februari 2023 pukul 15.10



berbunyi “perceraian wajib dilaporkan oleh yang bersangkutan kepada instansi pelaksana paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak putusan pengadilan tentang perceraian yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap”<sup>8</sup>. hal ini dilakukan sebagai identitas resmi bagi warga negara dan kartu keluarga merupakan sebuah kartu identitas bagi anggota keluarganya. Pasca perceraian menyebabkan perubahan bagi sebuah kartu tanda penduduk maupun kartu keluarga para pihak, dan dengan adanya inovasi *Landuk Mapan* ini bisa mempercepat proses perubahan kartu tanda penduduk dan kartu keluarga para pihak.

Data kependudukan dapat digunakan untuk mengetahui dan memahami kondisi dari suatu wilayah, sehingga dapat dijadikan dasar acuan dalam menentukan suatu kebijakan, pelayanan publik, perencanaan pembangunan dan alokasi anggaran untuk wilayah tersebut mensejahterakan wilayahnya. Berdasarkan Peraturan Presiden no 39 tahun 2019 tentang satu data Indonesia yang isinya mengenai kebijakan tata kelola data pemerintah. Peraturan ini diciptakan dengan tujuan untuk menghasilkan data yang akurat, mutakhir, terpadu, dan dapat dipertanggungjawabkan, serta mudah diakses dan dipakai oleh instansi pusat dan instansi daerah melalui pemenuhan standar data, metadata, interoperabilitas data, dan menggunakan kode referensi dan data induk.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> Undang-Undang No 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan

<sup>9</sup> Dukcapil, “Pentingnya Update Data Kependudukan”.

<https://disdukcapil.tegalkota.go.id/pentingnya-update-data-kependudukan> diakses tanggal 2 april 2023 pukul 23.04

Adanya aplikasi *Landuk Mapan* memberikan solusi kepada para pihak agar terlepas dari pihak-pihak makelar dalam mengurus dokumen kependudukan yang baru. Dengan menggunakan aplikasi *Landuk Mapan* selain untuk menghindari makelar dalam pelayanan masyarakat para pihak juga bisa menghindari adanya praktik pungli dalam mengurus dokumen kependudukan.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang Bagaimana pelaksanaan *Landuk Mapan* di Pengadilan Agama Kraksaan dan Bagaimana tingkat efektivitas pelayanan publik *Landuk Mapan* menurut Undang-undang no 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

#### **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana pelaksanaan *Landuk Mapan* di Pengadilan Agama Kraksaan?
2. Bagaimana tingkat efektivitas pelayanan publik *Landuk Mapan* menurut Undang-undang no 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik?

#### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pelaksanaan *Landuk Mapan* di Pengadilan Agama Kraksaan
2. Untuk mengetahui keefektivitasan pelayanan publik *Landuk Mapan* menurut Undang-undang no 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

#### **D. Manfaat penelitian**

Dalam penelitian ini juga terdapat manfaat disamping dengan adanya tujuan yang tertera diatas, manfaat dari penelitian ini ialah :

1. Secara Teoritis

- a. Bertambahnya pengetahuan yang luas dalam memahami inovasi pelayanan Pengadilan Agama, khususnya inovasi yang dibentuk oleh Pengadilan Agama kraksaan yaitu *Landuk Mapan*.
- b. Hasil penelitian yang diperoleh diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran ilmiah bagi Fakultas Syariah program studi Hukum Keluarga Islam.

2. Secara Praktis

- a. Bagi masyarakat, diharapkan dengan adanya skripsi ini bisa berguna menambah wawasan kepada masyarakat awam maupun para literatur tentang penggunaan suatu inovasi yang diciptakan oleh Pengadilan Agama Kraksaan.
- b. Bagi penulis, sebagai pengembangan ilmu yang telah didapatkan dalam perkuliahan dan pembandingan dengan ilmu yang dilakukan di lapangan.

## **E. Definisi Operasional**

1. Efektivitas

Tingkat pencapaian rencana dapat diukur oleh sejauh mana mereka berhasil direalisasikan. Semakin banyak rencana yang dapat dicapai, semakin efektif pula suatu kegiatan dianggap. Oleh karena itu, efektivitas dapat diartikan sebagai tingkat keberhasilan yang dapat dicapai dari suatu cara atau usaha tertentu sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai.

## 2. Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian tindakan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi seluruh warga negara dan penduduk, sesuai dengan peraturan perundang-undangan, yang mencakup barang, jasa, dan/atau layanan.<sup>10</sup>

Sehingga bisa diartikan bahwa pelayanan publik merupakan usaha instansi pemerintah dalam memberikan kemudahan kepada kepentingan masyarakat

## 3. *Landuk Mapan*

*Landuk Mapan* merupakan singkatan dari Layanan Administrasi Kependudukan bersama Pengadilan Agama Kraksaan. Inovasi ini adalah bentuk kerjasama antara Pengadilan Agama Kraksaan dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Probolinggo dalam hal perubahan status kependudukan setelah perceraian.

## **F. Sistematika Pembahasan**

Sistematika penulisan memiliki peran penting sebagai panduan umum yang menggambarkan isi dari penelitian yang dilakukan. Oleh karena itu, penting untuk menyusun sistematika penulisan yang mencerminkan struktur dan konten yang ada dalam penelitian ini., adapun sistematika penulisannya yaitu sebagai berikut :

---

<sup>10</sup> Undang-Undang no 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik

**Bab I** : Pada bagian ini, memaparkan pendahuluan yang terdiri dari Bab I. Bab I membahas latar belakang penelitian ini, yang mencakup alasan penulis dalam menaruh minat pada topik inovasi pelayanan publik oleh Pengadilan Agama Kraksaan terkait pergantian status kependudukan masyarakat yang telah bercerai. Selain itu, bab ini juga merumuskan masalah yang menjadi fokus utama pembahasan dalam penelitian ini. Di dalam Bab I, dituliskan tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika pembahasan yang akan diikuti dalam penelitian ini.

**Bab II** : Bab ini mengulas tinjauan pustaka yang terdiri dari dua komponen utama, yaitu penelitian terdahulu dan tinjauan pustaka. Bagian penelitian terdahulu yang mencakup studi yang sebelumnya telah dilakukan dengan tema yang serupa, dengan tujuan mencari kesamaan dan perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan. Sementara itu, tinjauan pustaka akan berfokus pada kajian teori yang terkait dengan penelitian yang sedang dilakukan oleh peneliti. Tinjauan pustaka ini akan menjadi dasar teoretis yang digunakan untuk menyusun hasil dan pembahasan penelitian. Beberapa teori yang akan digunakan termasuk penjelasan pelayanan publik, pengertian *Landuk Mapan*, dan Undang-undang no 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

**Bab III** : Bab ini menguraikan metode penelitian yang digunakan dalam menjalankan penelitian ini. Bab ini menjelaskan jenis penelitian yang akan dilakukan, pendekatan penelitian yang digunakan, lokasi penelitian, jenis dan sumber data yang akan dikumpulkan, metode pengumpulan data yang digunakan, serta metode pengolahan data yang akan diterapkan. Dengan

menerapkan metode penelitian ini, penelitian akan memiliki arah yang jelas dan berjalan secara terstruktur.

**Bab IV** : Bab ini berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan. Bab ini merupakan inti dari sebuah penelitian yang akan dilakukan yaitu mengenai pelaksanaan *Landuk Mapan* dan tingkat keefektivitasan *Landuk Mapan* menurut Undang-Undang no 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

**Bab V** : Bab terakhir penelitian ini adalah bab kesimpulan dan saran. Pada bab ini dijelaskan secara menyeluruh mengenai pembahasan yang telah diuraikan pada Bab IV sebelumnya. Kesimpulan yang disajikan dalam bab ini berupa bagaimana pelaksanaan dari *Landuk Mapan* dan tingkat keefektivitasan *Landuk Mapan* menurut Undang-Undang no 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

Didalam sebuah karya ilmiah adanya penelitian terdahulu ternilai penting sebagai tolak ukur dalam sebuah penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Selain sebagai pembanding, penelitian terdahulu juga digunakan sebagai salah satu sumber kajian pustaka, bahan acuan rujukan, referensi, dan bukti keaslian penelitian yang akan diteliti. Berikut beberapa penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini adalah :

*Pertama*, skripsi oleh Muhammad Zaky Zakwandarsyah. Universitas Islam Indonesia, 2022 yang berjudul Implementasi SIPENDAPA Setelah Putusan Perceraian Perspektif *al-Mashlahah al-Mursalah* (Studi Kasus Pengadilan Agama Bantul).<sup>11</sup> Penelitian ini membahas tentang sebuah gagasan inovasi dari Pengadilan Agama Bantul yaitu SIPENDAPA (sistem penerbitan dokumen administrasi kependudukan di Pengadilan Agama) untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat setempat.

Persamaan dari penelitian ini adalah mengangkat tema yang sama yaitu suatu inovasi baru dari Pengadilan Agama. Selain itu ditemukan kesamaan dalam menggunakan jenis penelitian yaitu yuridis empiris. Sedangkan perbedaannya adalah penelitian ini lebih menekankan pada perspektif masalah mursalah dan mencari hambatan dalam melaksanakan sipendapa tersebut. Dan

---

<sup>11</sup> Muhammad Zaky Zakwandarsyah, “Implementasi SIPENDAPA setelah putusan perceraian perspektif Al-Mashlahah Al-Mursalah (Studi kasus di Pengadilan Agama Bantul)”(Undergraduate thesis, Universitas Islam Indonesia, 2022), [dspace.uui.ac.id](https://dspace.uui.ac.id)

pada penelitian peneliti mengarah pada praktik inovasi yang ditinjau dari asas sederhana, cepat, dan biaya ringan.

*Kedua*, jurnal oleh Anang Sugeng Cahyono, Soesilo Zauhar, Tjajanulin Domai, Siswidiyanto, 2022. Yang berjudul Inovasi pelayanan publik berbasis *E-government* pada Pengadilan Agama kelas 1A Tulungagung.<sup>12</sup> Penelitian ini membahas tentang bagaimana implementasi inovasi-inovasi yang ada di Pengadilan Agama Tulungagung setelah diterapkannya terobosan pelayanan berbasis *e-Government*.

Persamaan yang ditemukan pada penelitian ini adalah mengangkat tema yang sama yaitu perkembangan suatu inovasi pada Pengadilan Agama. Sedangkan perbedaan yang ditemukan terdapat pada objek yang diteliti dan jenis penelitian yang digunakan.

*Ketiga*, skripsi oleh Yola Zulyeni. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2021 yang berjudul Penerapan *E-Court* dan Layanan Inovatif Ditjen Badilag Terhadap Kesesuaian Asas Sederhana Cepat Dan Biaya Ringan (Studi Pengadilan Agama Padang).<sup>13</sup> Penelitian ini membahas tentang bagaimana penerapan inovasi *E-Court* dan Layanan Inovatif Ditjen Badilag di Pengadilan Agama Padang yang menjadi solusi terhadap pelaksanaan pelayanan yang masih dilakukan secara manual dan memakan banyak biaya.

---

<sup>12</sup> Anang Sugeng Cahyono, dkk, "Inovasi pelayanan publik berbasis *E-government* pada Pengadilan Agama kelas 1A Tulungagung" *Publiciana* VOL. 15 NO. 02 (2022) <https://doi.org/10.36563/publiciana.v15i02.644>

<sup>13</sup> Yola Zulyeni, "Penerapan *E-Court* dan Layanan Inovatif Ditjen Badilag Terhadap Kesesuaian Asas Sederhana Cepat Dan Biaya Ringan (Studi Pengadilan Agama Padang)" (Undergraduate thesis, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2017), <http://etheses.uin-malang.ac.id/27215/>



Persamaan yang ditemukan dalam penelitian ini adalah acuan objek yang sama yaitu menggunakan asas sederhana, cepat, dan biaya ringan. Selain itu terdapat juga kesamaan dari jenis penelitian yang digunakan yaitu menggunakan jenis penelitian yuridis empiris. Sedangkan perbedaan penelitiannya terdapat pada objek penelitian yaitu *E-court* yang berfungsi pada pagian pendaftaran dan administrasi beracara sedangkan yang diteliti oleh peneliti adalah pada bagian administrasi kependudukan.

*Keempat*, skripsi oleh Virgi Andika Listanto. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2021 yang berjudul Efektivitas Layanan Pengambilan Akta Cerai Melalui Aplikasi Online Di Pengadilan Agama Bandung.<sup>14</sup> Penelitian ini membahas tentang keefektifitasan pelaksanaan aplikasi gocamuda yaitu inovasi hasil dari kerjasama antara Pengadilan Agama Bandung dengan PT Gojek. Dengan adanya aplikasi ini masyarakat bisa menggunakan aplikasi gojek untuk mengambil akta perceraian atau produk-produk pengadilan lainnya.

Persamaan yang ditemukan dalam penelitian ini adalah pada jenis penelitian yaitu penelitian lapangan. Dan tema yang diangkat memiliki kesamaan yaitu mengenai inovasi layanan dari Pengadilan Agama. Sedangkan perbedaan yang ditemukan adalah pada objek penelitian yaitu gocamuda yang berfokus pada administrasi beracara.

---

<sup>14</sup> Virgi Andika Listanto, Efektivitas Layanan Pengambilan Akta Cerai Melalui Aplikasi Online Di Pengadilan Agama Bandung, )” (Undergraduate thesis, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2021), <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/58530>

*Kelima*, skripsi oleh M. Solekhan Arif. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2017 yang berjudul Efektifitas Penggunaan SPS (Sistem Pengingat Sidang) Terhadap Tingginya Kehadiran Para Pihak (Studi Analisis Pengadilan Agama Kabupaten Malang).<sup>15</sup> Penelitian ini membahas tentang bagaimana keefektifan penggunaan inovasi SPS terhadap tingkat kehadiran para pihak dalam menjalankan sidang. Hasil dari penelitian ini didapatkan bahwa penggunaan sistem tersebut sudah efektif yang terhitung setelah 8 bulan digunakan sistem tersebut dibandingkan dengan 8 bulan sebelumnya. Dan tingkat kehadiran para pihak sudah efektif karena yang dimaksudkan oleh peneliti adalah kehadiran salah satu pihak dalam persidangan.

Persamaan yang ditemukan dalam penelitian ini adalah kesamaan dari tema yang diangkat yaitu membahas tentang inovasi layanan yang disediakan oleh Pengadilan Agama. Sedangkan perbedaan yang dapat dilihat adalah dari segi objek penelitiannya.

---

<sup>15</sup> M. Solekhan Arif, Efektifitas Penggunaan SPS (Sistem Pengingat Sidang) Terhadap Tingginya Kehadiran Para Pihak (Studi Analisis Pengadilan Agama Kabupaten Malang, <http://etheses.uin-malang.ac.id/10421/>

**Tabel 2.1**  
**Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu**

No.	Penulis / Penerbit / Tahun / Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Muhammad Zaky Zakwandarsyah, Universitas Islam Indonesia. 2022. Implementasi SIPENDAPA Setelah Putusan Perceraian Perspektif <i>al-mashlahah al-mursalah</i> (studi kasus Pengadilan Agama Bantul)	Tema yang diangkat sama yaitu inovasi Pengadilan Agama. Jenis penelitian yang digunakan memiliki kesamaan yaitu yuridis empiris	perbedaannya adalah penelitian ini lebih menekankan pada perspektif masalah <i>mursalah</i> dan mencari hambatan dalam melaksanakan sipendapa tersebut. Dan pada penelitian peneliti mengarah pada praktik inovasi yang ditinjau dari asas sederhana, cepat, dan biaya ringan.
2.	Anang Sugeng Cahyono, Soesilo Zauhar, Tjajanulin Domai, Siswidiyanto. inovasi pelayanan publik berbasis <i>E-government</i> pada Pengadilan Agama kelas 1A Tulungagung.	tema yang sama yaitu perkembangan suatu inovasi pada Pengadilan Agama.	objek yang diteliti dan jenis penelitian yang digunakan.

3.	Yola Zulyeni. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2021 Penerapan <i>E-Court</i> dan Layanan Inovatif Ditjen Badilag Terhadap Kesesuaian Asas Sederhana Cepat Dan Biaya Ringan (Studi Pengadilan Agama Padang)	Acuan penelitian menggunakan asas sederhana, cepat dan biaya ringan. Jenis penelitian empiris	objek penelitian yaitu <i>E-court</i> yang berfungsi pada bagian pendaftaran dan administrasi beracara sedangkan yang diteliti oleh peneliti adalah pada bagian administrasi kependudukan.
4.	Virgi Andika Listanto. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2021 Efektivitas Layanan Pengambilan Akta Cerai Melalui Aplikasi Online Di Pengadilan Agama Bandung.	pada jenis penelitian yaitu lapangan. Dan tema yang diangkat memiliki kesamaan yaitu mengenai inovasi layanan dari Pengadilan Agama.	objek penelitian yaitu gocamuda yang berfokus pada administrasi beracara.
5.	M. Solekhan Arif. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2017, Efektifitas Penggunaan SPS (Sistem Pengingat Sidang) Terhadap Tingginya Kehadiran Para Pihak (Studi Analisis Pengadilan Agama Kabupaten Malang)	tema yang diangkat yaitu membahas tentang inovasi layanan yang disediakan oleh Pengadilan Agama.	Objek penelitian

## **B. Tinjauan Pustaka**

### **1. Efektivitas**

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia, kata "efektivitas" berasal dari kata dasar "efektif," yang memiliki makna adanya efek atau manfaat yang kuat, mujarab, dan mampu membawa kesuksesan. Secara istilah, efektivitas merujuk pada hasil berhasilnya pencapaian tujuan yang telah diupayakan.<sup>16</sup> Menurut Ravianto, efektivitas merujuk pada puncak evaluasi dalam mengukur kualitas pelaksanaan suatu pekerjaan. Suatu tindakan dianggap efektif jika dilaksanakan sesuai dengan konsep yang telah direncanakan dengan baik, termasuk dalam hal waktu, biaya, dan kualitas.<sup>17</sup>

Efektivitas merujuk pada ukuran keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi, layanan publik, atau instansi lainnya. Pengukuran efektivitas dilakukan dengan membandingkan input dan output yang dihasilkan dalam suatu kegiatan. Efektivitas sering dijadikan kriteria evaluasi atau perencanaan kegiatan.

Dibandingkan dengan efisiensi, yang menilai efisiensi penggunaan sumber daya untuk menghasilkan output, efektivitas lebih menekankan pada hasil akhir daripada proses. Keberhasilan suatu kegiatan dianggap efektif jika outputnya sesuai dengan tujuan yang ditetapkan, meskipun tidak selalu efisien.

---

<sup>16</sup> Hasan Alwi, Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta: Balai Pustaka, 2015). 204

<sup>17</sup> Mansruri, Analisis Efektivitas Program Nasional Perdayaaan Masyarakat Mandiri Perkotaan, (Padang: Akademi Permata, 2014). 367

Sebaliknya, kegiatan dianggap efisien jika input minimal dapat menghasilkan output maksimal, meskipun tidak selalu efektif.

Richard M. Steers, dalam pandangannya mengenai ukuran efektivitas, menyampaikan hal berikut<sup>18</sup>:

- a) Pencapaian Tujuan merupakan suatu proses yang melibatkan upaya keseluruhan dalam mencapai tujuan. Untuk memastikan pencapaian tujuan akhir, diperlukan tahapan baik dalam arti pencapaian bagian-bagiannya maupun dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan melibatkan kurun waktu dan sasaran yang menjadi target konkret.
- b) Integrasi mencakup pengukuran terhadap kemampuan suatu organisasi untuk melakukan sosialisasi, membangun konsensus, dan berkomunikasi dengan berbagai organisasi lainnya. Integrasi ini berkaitan dengan proses sosialisasi.
- c) Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk mengukur adaptasi ini, digunakan tolak ukur dalam proses perekrutan dan pengisian tenaga kerja.

Efektivitas dalam suatu program dapat dilihat dari berbagai aspek, sebagai berikut<sup>19</sup>:

- a) Pengaturan dan Ketentuan: Aturan dibuat untuk memastikan bahwa kegiatan berjalan sesuai yang diinginkan. Efektivitas meningkat jika aturan dijalankan dengan baik.
- b) Tugas dan Fungsi: Program dianggap efektif jika mampu menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik. Setiap orang atau kelompok perlu paham dengan tugas dan fungsinya.

---

<sup>18</sup> Richard M. Steers, *Efektivitas Organisasi*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1999), 53.

<sup>19</sup> Latifatul Muasaroh, *Aspek-Aspek Efektivitas*, (Yogyakarta: Literatul Buku, 2011) 13

- c) Rencana atau Program: Kegiatan jadi lebih efektif jika telah direncanakan dengan baik. Tanpa rencana, mencapai tujuan akan sulit.
- d) Tujuan atau Kondisi Ideal Keberhasilan mencapai tujuan sesuai dengan rencana menunjukkan efektivitas. Semakin tinggi tingkat keberhasilan, semakin tinggi efektivitasnya

Terdapat beberapa pendekatan untuk menilai efektivitas<sup>20</sup>:

- a) Pendekatan Tujuan (Goal Approach): Efektivitas diukur berdasarkan sejauh mana output mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Pendekatan ini cocok untuk kegiatan dengan tujuan yang objektif dan kuantitatif, seperti penjualan atau produksi.
- b) Pendekatan Sistem (System Approach): Efektivitas diukur berdasarkan kemampuan organisasi, layanan publik, atau instansi lain dalam memperoleh dan menggunakan sumber daya untuk menghasilkan output. Pendekatan ini cocok untuk kegiatan dengan tujuan subjektif dan kualitatif, seperti kesejahteraan atau kepuasan.
- c) Pendekatan Proses (Process Approach): Efektivitas diukur berdasarkan pelaksanaan proses internal yang terkait dengan input, transformasi, dan output. Pendekatan ini cocok untuk kegiatan dengan tujuan dinamis dan adaptif, seperti inovasi atau pembelajaran.

Kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas melibatkan aspek-aspek seperti kuantitas, kualitas, waktu, dan biaya. Indikator-indikator seperti rasio output/input, rasio output/tujuan, dan rasio output/harapan juga

---

<sup>20</sup> Dimianus Ding, "Efektivitas Pelaksanaan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Pedesaan". Jurnal Ilmu Pemerintah, Vol. 02 No. 02 (Februari 2014), h. 8-10.

dapat digunakan untuk menilai efektivitas suatu kegiatan. Semakin besar rasio-rasio tersebut, semakin efektif kegiatan tersebut dianggap.

## **2. Pelayanan Publik**

### **a. Pelayanan**

Pelayanan, atau yang sering disebut sebagai service, merupakan aktivitas yang berawal dari individu-individu, bukan dari organisasi atau lembaga pemerintah. Manusia sangat mengandalkan pelayanan, bahkan dapat diungkapkan bahwa pelayanan adalah bagian integral dari kehidupan manusia. Pelayanan melibatkan penyelesaian masalah antara manusia sebagai konsumen dan perusahaan sebagai penyedia atau pelaksana pelayanan.<sup>21</sup>

Beberapa pakar telah memberikan definisi pelayanan, dan salah satunya adalah pandangan dari Simamora. Menurut Simamora, pelayanan adalah setiap bentuk kegiatan atau manfaat yang disediakan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berbentuk fisik dan tidak berdampak pada kepemilikan. Pendapat Simamora menyiratkan bahwa pelayanan adalah tindakan yang mampu memberikan manfaat abstrak kepada masyarakat tanpa adanya bentuk fisik, namun mampu memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat sebagai pelanggan. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah tidak mengakibatkan peralihan hak layanan atau kepemilikan. Konsep ini melibatkan aliran pelayanan dari penyedia layanan kepada

---

<sup>21</sup> I Nyoman Trisantosa, Dewi Kurniasih, dan Musa Hubeis *Pelayanan Publik Berbasis Digital* (Yogyakarta: Deepublish, 2022), 43.



penerima layanan, baik pelanggan maupun masyarakat luas. Dalam konteks ini, pelayanan menjadi solusi yang tak hanya mengandalkan bentuk fisik semata, melainkan juga aspek-aspek yang lebih abstrak dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.<sup>22</sup>

Pelayanan mengacu pada istilah dalam bahasa Inggris yang disebut "service". Moenir mengartikan pelayanan sebagai tindakan yang dilakukan oleh individu atau sekelompok orang dengan dasar yang telah ditetapkan, di mana tingkat kepuasannya hanya dapat dirasakan oleh pihak yang memberikan pelayanan atau yang menerima pelayanan. Hal ini tergantung pada keterampilan penyedia layanan dalam memenuhi harapan para pengguna.<sup>23</sup>

#### **b. Publik**

Definisi publik menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah orang banyak (umum); semua orang yang datang (menonton, mengunjungi, dan sebagainya).<sup>24</sup> Sedangkan menurut Wikipedia adalah bagian ekonomi yang dijalankan oleh suatu negara atau pemerintahan yang terdiri dari pemerinah pusat, pemerintah daerah, organisasi pemerintah dan masarakat yang berhubungan dan mempengaruhi suatu bangsa, negara, atau komunitas.<sup>25</sup>

Publik memiliki arti sebagai sesuatu yang bukan bersifat pribadi, melainkan mencakup banyak orang. Hal ini terkait dengan atau berkaitan

---

<sup>22</sup> Ibid

<sup>23</sup> Teddy Minahasa Putra, *pelayanan publik dan ketahanan nasional* (Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia. 2019) 3

<sup>24</sup> Kbbi <https://www.kbbi.web.id/publik> diakses pada jumat 25 agustus puku 20.30

<sup>25</sup> Wikipedia [Publik - Wikipedia bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas](#) diakses 25 agustus pukul 20.37

dengan negara, bangsa, atau masyarakat, dan biasanya tidak memiliki afiliasi dengan pemerintahan suatu negara. Dalam bahasa Indonesia, sering kali kata "publik" digantikan dengan "umum," misalnya dalam konteks "perusahaan umum" dan "perusahaan publik." Fokus utama dalam sektor publik adalah kesejahteraan masyarakat dan bukan mencari keuntungan finansial. Penggunaan "publik" sering kali berada dalam kontras dengan "swasta" atau "pribadi," seperti dalam istilah "perusahaan publik" atau "jalan publik."

Istilah "publik" berasal dari bahasa Inggris "public," yang etimologinya dapat ditelusuri kembali ke bahasa Latin "publicus," yang merujuk pada hal-hal yang berkaitan dengan orang banyak atau populasi. "Populicus" sendiri berasal dari kata "populus" yang artinya adalah orang (people). Menurut Herbert Blumer, publik adalah kelompok orang yang menghadapi suatu masalah tertentu dengan berbagai sudut pandang mengenai cara mengatasi masalah tersebut. Mereka juga terlibat dalam berdiskusi mengenai permasalahan tersebut. Sementara itu, Emery Bogardus mendefinisikan publik sebagai sekelompok orang yang bersatu dalam suatu ikatan dan memiliki pandangan yang sama terhadap suatu masalah sosial.<sup>26</sup>

Dengan demikian, konsep "publik" dapat diartikan sebagai kumpulan orang yang memiliki keterkaitan dalam situasi atau isu tertentu, dan mereka

---

<sup>26</sup> <https://www.literasipublik.com/pengertian-publik#:~:text=Pengertian%20publik%20adalah%20sekelompok%20orang%20%28individu%29%20yang%20masing-masing,Latin%2C%20publicus%20yang%20berarti%20untuk%20orang%20for%20populicus>  
diakses tanggal 25 agustus 2023 pukul 21.05

berpartisipasi dalam diskusi serta memiliki pandangan serupa dalam menghadapi masalah sosial.

Abdurrahman menjelaskan konsep "publik" sebagai suatu kelompok yang dapat berukuran kecil maupun besar, tetapi tetap dapat dianggap sebagai kelompok besar. Biasanya, individu yang termasuk dalam kelompok ini memiliki ikatan atau keterkaitan yang kuat dengan kelompoknya, meskipun tidak terikat oleh struktur yang jelas atau tidak berada dalam suatu lokasi fisik tertentu, serta tidak memiliki hubungan langsung yang khusus. Dengan kata lain, pengertian publik menurut penjelasan di atas adalah suatu kumpulan orang yang bisa bersifat kecil atau besar, dimana anggotanya memiliki kesatuan atau ikatan dalam kelompoknya meskipun tidak terikat oleh struktur formal atau hubungan fisik tertentu.<sup>27</sup>

### **c. Pelayanan publik**

Secara etimologi pelayanan publik berasal dari dua kata yaitu pelayanan (service) dan publik (public). Pelayanan umum atau pelayanan publik selalu terkait dengan isu kepentingan umum. Konsep kepentingan umum memiliki hubungan yang erat dengan pelayanan publik, dan keduanya saling memengaruhi. Pada tahap selanjutnya, pengembangan pelayanan publik bisa muncul sebagai akibat dari kewajiban yang timbul dalam proses pelaksanaan kegiatan organisasi.

---

<sup>27</sup> I Nyoman Trisantosa, Dewi Kurniasih, dan Musa Hubeis *Pelayanan Publik Berbasis Digital* (Yogyakarta: Deepublish, 2022), 49.

Pelayanan Publik merupakan upaya yang dilakukan oleh perorangan, kelompok, atau lembaga tertentu untuk memberikan kemudahan dan dukungan kepada masyarakat guna mencapai tujuan-tujuan tertentu.<sup>28</sup>

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan umum sebagai segala jenis pelayanan yang diberikan oleh lembaga pemerintah pusat, pemerintah daerah, badan usaha milik negara, atau badan usaha milik daerah. Pelayanan ini dapat berupa penyediaan barang atau jasa dan dapat mencakup pemenuhan kebutuhan masyarakat serta pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

Sementara itu, menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Umum, pelayanan publik merujuk pada serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan hukum bagi seluruh warga negara dan penduduk. Kegiatan ini mencakup jasa, barang, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>29</sup>

Berdasarkan pengertian di atas, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat diartikan sebagai berbagai jenis layanan, termasuk barang dan jasa publik. Pelayanan ini merupakan tanggung jawab dan dilaksanakan oleh lembaga pemerintah di tingkat pusat dan daerah, serta oleh badan usaha milik negara atau daerah. Tujuannya adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan sekaligus mematuhi peraturan perundang-undangan yang

---

<sup>28</sup> Nashuddin, *manajemen & kepemimpinan dalam pelayanan publik*, (NTB: Senabil, 2016), 113

<sup>29</sup> Heediansyah, *Kualitas Pelayanan Publik edisi revisi*, (Yogyakarta: Gava Media. 2018). 15

berlaku. Pendapat Wasistiono tentang mata pelajaran pelayanan publik menyatakan bahwa ini adalah pemberian berbagai jenis layanan baik oleh pemerintah, swasta atas nama pemerintah, atau entitas swasta kepada masyarakat. Layanan ini dapat bersifat berbayar atau gratis, dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat.<sup>30</sup>

#### **d. Bentuk dan Pola pelayanan**

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Umum, terdapat beragam bentuk dan pola yang digunakan dalam melaksanakan pelayanan publik. Dalam keputusan tersebut, teridentifikasi empat pola yang mencakup hal-hal sebagai berikut:

- 1) Pola pelayanan fungsional: yaitu pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.
- 2) Pola pelayanan terpusat: yaitu pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dan penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.
- 3) Pola pelayanan terpadu: dalam pola pelayanan terpadu dibagi menjadi dua pola: Pertama, pola pelayanan terpadu satu atap yang diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani

---

<sup>30</sup> Ibid 16

melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatukan. Kedua, Pola pelayanan terpadu satu pintu yang diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

- 4) Pola pelayanan gugus tugas: Petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.<sup>31</sup>

Moenir menguraikan bahwa setiap individu berperan dalam tiga bentuk layanan umum yang tak dapat dipisahkan. Tiga bentuk pelayanan tersebut yaitu<sup>32</sup>:

- 1) Pelayanan dengan lisan

Layanan berbentuk lisan dilaksanakan oleh personel yang bertanggung jawab di berbagai sektor, seperti bidang hubungan masyarakat dan bidang informasi, serta sektor-sektor lainnya. Tugas mereka melibatkan memberikan penjelasan dan informasi kepada siapa saja yang memerlukan, guna memastikan bahwa setiap pelayanan tercapai sesuai harapan. Oleh karena itu, penting untuk mematuhi persyaratan yang harus dipenuhi oleh penyedia layanan. Salah satu

---

<sup>31</sup> Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/Kep/M.Pan/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

<sup>32</sup> Moenir. *Pendekatan Manusia dan Organisasi Terhadap Pembinaan Kepegawaian*. (Jakarta: Haji Mas Agung. 1992). Hal 190

persyaratan tersebut adalah memiliki pemahaman yang mendalam tentang isu-isu yang relevan dengan bidang tugasnya.

2) Pelayanan dengan tulisan

Jenis layanan yang memiliki peran yang paling nampak dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari sisi kuantitas tetapi juga dalam peran yang dimainkan, adalah layanan melalui tulisan. Secara umum, layanan berbentuk tulisan terbukti efisien terutama untuk layanan jarak jauh karena adanya pertimbangan biaya.

3) Pelayanan dengan tindakan

Umumnya, sekitar 70-80% dari layanan yang dilakukan melalui tindakan dilaksanakan oleh petugas dengan jabatan menengah ke bawah. Oleh karena itu, hasil dari pekerjaan ini sangat bergantung pada kompetensi dan keahlian petugas yang bersangkutan.

**e. Asas-asas Pelayanan publik**

Pada dasarnya pelaksanaan pelayanan publik berlangsung melalui serangkaian aktivitas terpadu yang mengusung nilai-nilai sederhana, transparan, lancar, akurat, komprehensif, adil, dan terjangkau. Oleh karena itu, terdapat asas-asas esensial yang perlu dipegang, yakni<sup>33</sup>:

- 1) Hak dan Kewajiban: Kedua belah pihak, baik yang memberikan maupun yang menerima pelayanan publik, harus memiliki pemahaman yang jelas tentang hak dan tanggung jawab masing-

---

<sup>33</sup> I Nyoman Trisantosa, Dewi Kurniasih, dan Musa Hubeis *Pelayanan Publik Berbasis Digital* (Yogyakarta: Deepublish, 2022), 61

masing. Hal ini penting agar tidak ada keraguan dalam pelaksanaan pelayanan.

- 2) Pengaturan yang Disesuaikan: Penyelenggaraan setiap jenis pelayanan umum sebaiknya disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, selaras dengan hukum yang berlaku. Efisiensi dan efektivitas harus menjadi pertimbangan utama. Proses pelayanan harus menghasilkan output yang memberikan rasa aman, kenyamanan, kelancaran, dan memiliki dasar hukum yang kuat serta akuntabel.
- 3) Keterlibatan Masyarakat: Jika biaya penyelenggaraan pelayanan publik bersifat tinggi dan dijalankan oleh instansi pemerintah atau lembaga resmi, maka alternatifnya adalah memberi kesempatan kepada masyarakat untuk turut serta dalam penyediaannya. Semua ini harus dilakukan sesuai dengan aturan hukum yang berlaku.

Selain itu dalam keputusan menteteri pendayagunaan aparatur negara nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan umum menjelaskan asas-asas pelayanan publik sebagai berikut:<sup>34</sup>

- 1) Transparansi bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) Akuntabilitas dapat dipertanggung-jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

---

<sup>34</sup> Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/Kep/M.Pan/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik



- 3) Kondisional sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) Partisipatif mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan hak tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masyarakat.

Sedangkan didalam pasal 4 Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, memaparkan penyelenggaraan pelayanan publik berasas kepada <sup>35</sup>:

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

Dengan mengamalkan asas ini, pelayanan publik diharapkan dapat memberikan manfaat sebesar-besarnya kepada masyarakat. Hal ini juga membuka peluang untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan yang mungkin memerlukan sumber daya yang signifikan. Keselarasan dengan prinsip-prinsip ini akan

---

<sup>35</sup> Maya Septiyani, kepatuhan pelayanan publik, *OMBUDSMAN*, maret 18, 2021, <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--kepatuhan-pelayanan-publik#:~:text=Sebagaimana%20diatur%20dalam%20Pasal%204%20Undang-Undang%20Nomor%2025,rentan%2C%20ketepatan%20waktu%2C%20serta%20kecepatan%2C%20kemudahan%2C%20dan%20keterjangkauan>

memastikan bahwa pelayanan publik berfungsi secara efektif dan memberikan dampak positif yang lebih luas kepada masyarakat.<sup>36</sup>

### 3. *Landuk Mapan*

#### a. *Pengertian Landuk Mapan*

Pemberian nama *Landuk Mapan* mengabil dari kearifan lokal yaitu bahasa Madura yang mayoritas digunakan sebagai Bahasa sehari-hari warga kabupaten Proboliggo *Landuk Mapan* terdiri dari kata *Landuk* yang memiliki arti cangkul sedangkan *Mapan* berarti bagus.<sup>37</sup> *Landuk Mapan* merupakan kepanjangan dari Layanan Administrasi Kependudukan Bersama Pengadilan Agama Kraksaan. Inovasi ini tercipta atas dasar kerjasama antara Pengadilan Agama Kraksaan dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kupaten Probolinggo untuk perubahan status pada Kartu Tanda Penduduk dan pemisahan Kartu Keluarga bagi pihak berperkara cerai gugat atau cerai talak yang telah selesai mendapatkan akta cerai. Ini merupakan layanan gratis tanpa dipungut biaya.

Adanya aplikasi *Landuk Mapan* dilatar belakanginya oleh banyaknya masyarakat kabupaten Probolinggo yang telah melaksanakan perceraian namun belum mengubah status pada Kartu Tanda Penduduk dan belum melakukan pemisahan Kartu Keluarga. Hal tersebut mengakibatkan terhambatnya proses pendataan kependudukan pada Dinas Kependudukan

---

<sup>36</sup> I Nyoman Trisantosa, Dewi Kurniasih, dan Musa Hubeis *Pelayanan Publik Berbasis Digital* (Yogyakarta: Deepublish, 2022), 62

<sup>37</sup> [https://www.youtube.com/watch?v=ZGerg64M\\_sU](https://www.youtube.com/watch?v=ZGerg64M_sU) diakses 7 November 2023 pukul 00.26

dan Pencatatan Sipil. Dengan adanya aplikasi ini bisa memangkas birokrasi pengurusan dokumen yang membutuhkan waktu lama karena tidak harus antri di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Target dari aplikasi *Landuk Mapan* adalah para pihak yang melakukan perkara perceraian baik cerai talak maupun cerai gugat di Pengadilan Agama Kraksaan. Bagi masyarakat kabupaten Probolinggo yang telah melakukan perkara perceraian dan ingin mengajukan perubahan status Kartu Tanda Penduduk dan pemisahan Kartu keluarga dapat mengikuti program *Landuk Mapan* dengan memenuhi syarat sebagai berikut :

- 1) Mengajukan Permohonan
- 2) Menyerahkan KTP dan KK asli
- 3) Mengisi blangko jika pindah alamat dalam wilayah kabupaten Probolinggo<sup>38</sup>

Maksud dan tujuan adanya kesepakatan antara Pengadilan Agama Kraksaan dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kab Probolinggo tercantum dalam Nota Kesepakatan Pemerintah Kabupaten Proboinggo dengan Pengadilan Agama Kraksaan tentang program pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di kabupaten Probolinggo pasal 1 ayat (1) dan (2). Kerjasama ini dimaksudkan untuk mensinergikan program peran masing-masing pihak sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam mewujudkan perubahan status perkawinan

---

<sup>38</sup> Super user, "tentang *LANDUK MAPAN*". <https://pa-kraksaan.go.id/layanan-publik/landuk-mapan> diakses 26 februari 2023 pukul 15.10

bagi masyarakat kabupaten Probolinggo. Dan adanya kerjasama antara Pengadilan Agama Kraksaan dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Probolinggo bertujuan untuk mempercepat kepemilikan perubahan status perkawinan bagi masyarakat, selain itu untuk meningkatkan efektivitas, koordinasi dan kerjasama para pihak dalam pelayanan kepemilikan perubahan status perkawinan bagi masyarakat dan membantu masyarakat untuk memperoleh perubahan status perkawinan secara mudah, cepat, dan tidak dipungut biaya atau gratis.

**b. Administrasi kependudukan**

Menurut Undang-Undang No. 24 tahun 2013, administrasi kependudukan adalah serangkaian tindakan yang mencakup penyusunan dan pengaturan dokumen serta informasi mengenai penduduk melalui proses pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan data administrasi kependudukan, dan pemanfaatan hasilnya untuk keperluan pelayanan masyarakat dan pembangunan di berbagai sektor. Dalam pengertian ini, administrasi kependudukan merupakan tanggung jawab pemerintah baik di tingkat nasional maupun daerah sesuai dengan tugas dan wewenang yang dimilikinya.<sup>39</sup>

Administrasi Kependudukan merupakan suatu aspek penting yang harus dikelola dengan baik oleh suatu negara. Kependudukan yang terdata dengan baik akan memberikan dampak positif terhadap pembangunan negara itu

---

<sup>39</sup> Zudan Arif Fakrullah, Endar Wismulyanni. *Tertib Administrasi Kependudukan* (Klaten: Cempaka Putih. 2016). 2

sendiri. Oleh karena itu pemerintah Indonesia telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan berjalannya administrasi kependudukan.

Berkaitan dengan situasi kependudukan pemerintah memiliki upaya agar dapat memperoleh data kependudukan yang akurat baik secara lokal maupun nasional agar dapat memetakan dan menyelesaikan masalah tentang kependudukan di Indonesia.<sup>40</sup> Untuk itu pemerintah Indonesia mengeluarkan kebijakan mengenai kependudukan melalui Undang-Undang Republik Indonesia No 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan. Didalam Undang-Undang tersebut dijelaskan yang dimaksud dengan administrasi kependudukan ialah kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dikumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan infotmasi kependudukan serta pendayagunaan

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, pemerintah bertanggung jawab untuk melaksanakan kebijakan, standar, prosedur, dan sistem administrasi kependudukan. Beberapa peran pemerintah dalam administrasi kependudukan di Indonesia adalah sebagai berikut:

- a) Menetapkan kebijakan, standar, prosedur, dan sistem administrasi kependudukan yang diterapkan di seluruh wilayah Indonesia.
- b) Menyelenggarakan registrasi dan pencatatan kependudukan serta melakukan pemeliharaan data kependudukan.
- c) Memberikan pelayanan publik yang terkait d
- d) engan administrasi kependudukan.
- e) Mengelola dan memanfaatkan data kependudukan untuk kepentingan nasional.

---

<sup>40</sup> Agus Darmawan, dkk, "Peningkatan Kesadaran Masyarakat Akan Pentingnya Kepemilikan Dokumen Kependudukan", jurnal bina desa Vol 4 (3) (2022)

<https://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/jurnalbinadesa/article/view/32542>

Seiring dengan pengembangan zaman dan perkembangan penduduk Indonesia maka dibutuhkan pelayanan administrasi kependudukan yang lebih profesional, memenuhi standar teknologi informasi, dinamis, tertib, dan tidak diskriminatif. Untuk itu pemerintah membuat penyesuaian dengan mengeluarkan Undang-Undang No. 24 tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang No. 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah disahkan oleh DPR RI pada tanggal 26 November 2013.<sup>41</sup> Perubahan Undang-Undang ini merupakan perubahan yang mendasar di bidang administrasi kependudukan. Tujuan utama dari perubahan Undang-Undang tersebut bertujuan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, menjamin akurasi data kependudukan dan ketunggalan Nomor Induk Kependudukan (NIK) serta ketunggalan dokumen kependudukan.

Administrasi kependudukan mencakup peristiwa yang terjadi dalam kehidupan penduduk serta peristiwa penting. Peristiwa kependudukan melibatkan situasi seperti perubahan alamat, kedatangan penduduk baru untuk menetap, situasi tinggal terbatas, dan perubahan status dari orang asing dengan izin tinggal terbatas menjadi tinggal tetap. Di sisi lain, peristiwa penting mencakup peristiwa seperti kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, serta tindakan pengangkatan, pengakuan, dan pengesahan anak. Ini juga mencakup perubahan status kewarganegaraan

---

<sup>41</sup> Koko Mulyanto Angkat, "Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi" *Jurnal Administrasi Publik* Vol. 7 (1) Juni (2017) <https://doi.org/10.31289/jap.v7i1.1260> 33-48

atau perubahan nama. Semua peristiwa tersebut harus diinformasikan dan didaftarkan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, mengingat perubahan ini berdampak pada data identitas atau dokumen kependudukan. Oleh karena itu, semua peristiwa kependudukan dan peristiwa penting harus disertai dengan dokumen sah sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku untuk memfasilitasi proses administrasi dan pencatatan yang sesuai.<sup>42</sup>

Penyelenggaraan Administrasi kependudukan berpedoman kepada asas-asas sebagai berikut<sup>43</sup>:

- 1) Kepentingan Umum
- 2) Kepastian Hukum
- 3) Kesamaan Hak
- 4) Keseimbangan Hak dan Kewajiban
- 5) Profesionalisme
- 6) Partisipatif
- 7) Nondiskriminatif
- 8) Keterbukaan
- 9) Akuntabilitas
- 10) Ketepatan Waktu
- 11) Kecepatan, kemudahan, dan keberlanjutan
- 12) Pendayagunaan Kearifan Lokal

Tujuan dari penyelenggaraan administrasi kependudukan adalah<sup>44</sup>:

- 1) Meneguhkan validitas identitas dan memberikan kepastian hukum terhadap dokumen penduduk dalam setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh individu.
- 2) Melindungi status hak sipil penduduk.
- 3) Menyediakan data dan informasi kependudukan yang bersifat nasional mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada berbagai tingkatan. Data ini harus akurat, lengkap, mutakhir, dan mudah diakses,

---

<sup>42</sup> Zudan Arif Fakrullah, Endar Wismulyanni. *Menuju Masyarakat Tertib Administrasi Kependudukan* (Klaten: Cempaka Putih. 2016). 2

<sup>43</sup> Ibid. 3

<sup>44</sup> Kumala Anggraini Tamher, Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tual Provinsi Maluku” (Undergraduate thesis, Universitas Brawijaya, 2018),

<http://repository.ub.ac.id/id/eprint/165736/1/Kumala%20Anggraini%20Tamher.pdf>

sehingga menjadi landasan untuk merumuskan kebijakan dan pembangunan secara keseluruhan.

- 4) Menciptakan keteraturan dalam administrasi kependudukan di seluruh wilayah secara nasional dan terpadu.
- 5) Menyediakan data penduduk yang menjadi dasar referensi untuk sektor-sektor yang terkait dalam melaksanakan setiap aktivitas pemerintahan, pembangunan, dan sosial.

Undang-undang tentang Administrasi Kependudukan menegaskan bahwa setiap penduduk berhak Mendapatkan antara lain<sup>45</sup>:

- 1) dokumen kependudukan
- 2) pelayanan yang setara dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
- 3) Dilindungi atas kerahasiaan data pribadi
- 4) kepastian hukum mengenai kepemilikan dokumen.
- 5) Mendapatkan informasi mengenai data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang berkaitan dengan diri sendiri atau keluarganya.
- 6) Mendapatkan ganti rugi dan pemulihan reputasi sebagai akibat kesalahan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, serta penggunaan data.

Dalam situasi yang mendesak ini, diperlukan pembangunan sistem untuk memenuhi kebutuhan akan informasi. Sistem ini dikenal sebagai sistem informasi, yang merupakan kumpulan komponen organisasi yang terhubung untuk proses penciptaan dan aliran informasi. Sederhananya, sistem informasi mengambil data dari sumbernya dan mengubahnya menjadi informasi yang bermanfaat.<sup>46</sup>

Sistem informasi administrasi kependudukan adalah sistem yang dibangun menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dengan tujuan mengatur administrasi dalam bidang kependudukan. Dengan menerapkan

---

<sup>45</sup> Ibid

<sup>46</sup> Zudan Arif Fakrullah, Endar Wismulyanni. *System Informasi Administrasi Kependudukan* (Klaten: Cempaka Putih. 2016). 3



standar tertentu, sistem ini membantu merapikan administrasi di sektor kependudukan. Tujuannya adalah untuk menciptakan ketertiban administrasi dan mendukung pejabat pemerintah daerah, terutama dinas kependudukan dan pencatatan sipil, dalam memberikan layanan terkait kependudukan dan pencatatan sipil.

Sistem ini dirancang untuk merapikan sistem administrasi kependudukan di Indonesia, termasuk tata kelola penduduk dan pencatatan sipil. Data kependudukan yang telah diolah dalam sistem ini mencakup berbagai dokumen penting seperti kartu keluarga, kartu tanda penduduk, akta kelahiran atau kematian, serta akta nikah.

Pengaturan pelaksanaan sistem informasi administrasi kependudukan daring diatur melalui beberapa kebijakan dan peraturan, termasuk Keputusan Presiden (Keppres) No. 88/2004 tentang pengelolaan administrasi kependudukan, Undang-Undang (UU) No. 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan, Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) No. 18/2005, serta Peraturan Pemerintah (PP) No. 37 tahun 2007 tentang administrasi kependudukan. Proses pencatatan data penduduk dalam suatu wilayah yang menggunakan sistem informasi administrasi kependudukan daring merupakan tanggung jawab pemerintah kabupaten

dan kota. Pelaksanaannya dimulai dari tingkat desa dan kelurahan sebagai tahap awal dalam pendataan penduduk di daerah tersebut.<sup>47</sup>

Setelahnya, data-data yang terkumpul akan diintegrasikan dalam satu basis data yang bersifat nasional melalui penggunaan jaringan internet. Dengan demikian, data-data ini menjadi sumber informasi utama dalam basis data kependudukan yang bersifat nasional, dan tanggung jawab atas pengelolaan data ini beralih ke pemerintah pusat. Sesuai dengan ketentuan yang diuraikan dalam Undang-Undang (UU) No. 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan, sistem informasi ini dikenal sebagai Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). SIAK merupakan suatu sistem yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memudahkan pengelolaan data kependudukan di tingkat Penyelenggara dan Instansi Pelaksana. Seluruh data tersebut nantinya akan disentralisasi dalam satu pusat data (data center) yang berada di bawah pengawasan Direktorat Jenderal Administrasi Kependudukan.

#### **4. Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik**

##### **a. Maksud Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik**

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah peraturan yang mengatur tentang pentingnya pelayanan publik sebagai hak dan kebutuhan dasar setiap warga negara dan penduduk.

---

<sup>47</sup> [https://id.wikipedia.org/wiki/Sistem\\_informasi\\_administrasi\\_kependudukan](https://id.wikipedia.org/wiki/Sistem_informasi_administrasi_kependudukan) diakses pada 27 agustus 2023 pukul 12.25

Berikut adalah penjabaran lebih rinci mengenai materi dalam undang-undang tersebut<sup>48</sup>:

- 1) Pelayanan Publik sebagai Hak dan Kebutuhan Dasar: Undang-Undang ini menegaskan bahwa pelayanan publik adalah hak dasar setiap individu dan penduduk. Ini berarti setiap warga negara berhak mendapatkan akses yang mudah dan adil terhadap pelayanan publik yang diperlukan dalam kehidupan sehari-hari.
- 2) Definisi Pelayanan Publik: Undang-undang mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Ini mencakup berbagai jenis layanan yang disediakan oleh lembaga pemerintah, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, perizinan, transportasi, dan banyak lagi.
- 3) Prinsip Keterbukaan dan Transparansi: Undang-undang ini menekankan pentingnya transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik diharapkan untuk memberikan informasi yang jelas dan mudah diakses kepada masyarakat mengenai layanan yang mereka sediakan, termasuk prosedur, persyaratan, dan biaya yang terkait.
- 4) Partisipasi Masyarakat: Undang-undang ini mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam proses perencanaan, pengawasan, dan evaluasi pelayanan publik. Masyarakat memiliki peran penting dalam memastikan bahwa pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan mereka.
- 5) Standar Pelayanan: Undang-undang ini mengamanatkan penyelenggara pelayanan publik untuk menetapkan standar pelayanan yang jelas dan dapat diukur. Standar ini mencakup berbagai aspek, seperti waktu tunggu, kualitas, ketersediaan, dan responsif terhadap keluhan atau saran masyarakat.
- 6) Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang Efisien dan Efektif: Undang-undang mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjalankan tugas mereka secara efisien dan efektif, dengan memanfaatkan sumber daya yang ada dengan baik.
- 7) Penanganan Keluhan dan Sengketa: Undang-undang ini mengatur prosedur penanganan keluhan dan sengketa terkait pelayanan publik. Masyarakat memiliki hak untuk mengajukan keluhan jika merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, dan penyelenggara pelayanan harus merespons keluhan tersebut dengan cepat dan tepat.
- 8) Sanksi dan Hukuman: Undang-undang ini juga mengatur sanksi dan hukuman bagi penyelenggara pelayanan publik yang tidak mematuhi ketentuan dalam undang-undang ini. Tujuannya adalah untuk mendorong akuntabilitas dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

---

<sup>48</sup> Mulyadi Deddy, Studi Kebijakan publik dan Pelayanan Publik, (Bandung: Alfabeta, 2015). 189

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, memastikan pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat, dan mempromosikan prinsip-prinsip demokrasi, transparansi, dan partisipasi dalam administrasi pemerintahan.

#### **b. Tujuan Undang-Undang no 25 tahun 2019 tentang Pelayanan Publik**

Undang-Undang ini memiliki beberapa tujuan utama, yang dapat diparfrasekan dan dijabarkan sebagai berikut:<sup>49</sup>

- 1) Peningkatan Kualitas dan Profesionalisme Pelayanan: Undang-Undang bertujuan untuk meningkatkan standar kualitas, profesionalisme, dan tanggung jawab sosial dari pihak yang menyelenggarakan layanan publik. Mereka diharapkan memberikan pelayanan yang lebih baik, lebih cepat, mudah diakses, terjangkau, dan adil kepada semua warga negara dan penduduk.
- 2) Pengembangan Sistem Pelayanan Publik yang Terintegrasi dan Terstandar: Tujuannya adalah untuk mendorong pembentukan sistem pelayanan publik yang terintegrasi dan memiliki standar yang jelas dan dapat diukur. Standar ini dapat diakui baik secara nasional maupun internasional, sehingga layanan yang diberikan dapat dipertimbangkan sebagai standar global.
- 3) Perlindungan Hak dan Kepentingan Berbagai Pihak: Undang-Undang ini mengupayakan untuk melindungi hak dan kepentingan masyarakat, negara, dan korporasi dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik. Ini mencakup perlindungan terhadap pelanggaran hak, penyimpangan, dan ketidakadilan dalam pelayanan publik.
- 4) Pembangunan Budaya Pelayanan Publik yang Berfokus pada Kepuasan Masyarakat: Salah satu tujuannya adalah menciptakan budaya pelayanan publik yang lebih berorientasi pada memenuhi kepuasan masyarakat. Pelayanan publik seharusnya responsif terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diterima.

---

<sup>49</sup> <https://www.kompas.com/skola/read/2021/07/15/151008069/pelayanan-publik-pengertian-dan-asas-asasnya> diakses 8 November pukul 15.46

Dengan kata lain, undang-undang ini bertujuan untuk mengubah dan meningkatkan seluruh aspek penyelenggaraan pelayanan publik, mulai dari kualitas, profesionalisme, hingga budaya pelayanan, sehingga pelayanan tersebut lebih efektif, efisien, dan bermanfaat bagi masyarakat dan negara.

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini merupakan penelitian yuridis empiris, yaitu menggambarkan secara mendalam tentang suatu keadaan dan fenomena objek penelitian yang diteliti dengan cara mengembangkan konsep serta kekayaan yang ada.<sup>50</sup> Penelitian empiris merupakan penelitian hukum positif tidak tertulis mengenai aspek perilaku individu dalam konteks interaksi sosial. Di sisi lain, penelitian hukum empiris menggambarkan penerapan hukum yang berlangsung di dalam masyarakat melalui tindakan yang dilakukan oleh anggota masyarakat.<sup>51</sup> Penelitian jenis yuridis empiris dipilih karena fokus penelitian ini adalah pada suatu inovasi yang ada di Pengadilan Agama Kraksaan. Pendekatan ini dipilih dengan tujuan untuk mengumpulkan data yang dapat diandalkan dan relevan terkait dengan topik penelitian ini. Dengan demikian, jenis penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman yang lebih mendalam dan data yang akurat tentang inovasi yang menjadi fokus penelitian.

##### **B. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan penelitian yuridis sosiologis. Pendekatan yuridis sosiologis mengedepankan pendekatan penelitian yang berfokus pada memperoleh pemahaman tentang hukum melalui

---

<sup>50</sup> Amiruddin, dan H. Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: PT. Raja Grafiika Persada, 2004),133

<sup>51</sup> Ani Purwati, *Metode Penelitian Hukum TEORI & PRAKTEK*, (Surabaya: Jakad Media Publishing, 2020). 20

pengalaman empiris dengan secara langsung terlibat dalam objek penelitian.<sup>52</sup> Dalam Penelitian Yuridis Sosiologis, awalnya menggunakan data sekunder sebagai basisnya, kemudian dilanjutkan dengan pengumpulan data primer melalui interaksi langsung dengan masyarakat atau lingkungan yang terkait. Tujuan dari pendekatan ini bisa mencakup evaluasi efektivitas suatu Peraturan Menteri serta eksplorasi korelasi antara berbagai fenomena atau variabel. Metode pengumpulan data dalam pendekatan ini melibatkan analisis dokumen atau referensi pustaka serta wawancara. Tujuan menggunakan pendekatan yuridis sosiologis adalah untuk mencari dan memahami bagaimana tingkat keefektifitasan *Landuk Mapan* Sebagai suatu inovasi pelayanan publik Di Pengadilan Agama Kraksaan.

### **C. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Pengadilan Agama Kraksaan Jl. Mayjend Sutoyo No.69, Patokan, Kec. Kraksaan, Kabupaten Probolinggo, Jawa Timur 67282.

Alasan peneliti melakukan penelitian di Pengadilan Agama Kraksaan adalah untuk meninjau lebih lanjut bagaimana pelaksanaan inovasi yang dibuat Pengadilan Agama Kraksaan yaitu aplikasi *Landuk Mapan*

### **D. Sumber Data**

Sumber data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan dua macam sumber data yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

---

<sup>52</sup> Soerjono Soekanto, Pengantar Penelitian Hukum, (Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia Press, 2005). 51

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer biasa disebut dengan sumber utama. Merupakan data yang diperoleh dari sumbernya secara langsung melalui proses wawancara atau observasi dengan para informan atau dalam bentuk dokumen tidak resmi.<sup>53</sup> Dengan melakukan wawancara pada informan diharapkan bisa mendapatkan data dari sumber pertama di lapangan terkait seputar masalah yang akan diteliti.

Pada penelitian ini sumber data primer didapatkan dengan melakukan wawancara para hakim dan staff yang bertanggung jawab dalam mengurus aplikasi *LANDUK MAPAN* di Pengadilan Agama Kraksaan.

b. Sumber data sekunder

sumber data sekunder adalah sumber data yang digunakan sebagai penunjang sumber data primer sehingga dapat membantu dalam menganalisis sumber data primer tersebut. Sumber data sekunder bisa diperoleh melalui literatur yang berkaitan dengan topik yang akan dibahas berupa jurnal yang berkaitan dengan tema penelitian, skripsi terdahulu sebagai bahan pertimbangan persamaan dan perbedaan antara penelitian ini dan penelitian terdahulu, dan juga undang-undang yang berkaitan dengan tema yang dibahas. Adapun data sekunder dalam penelitian ini adalah buku, jurnal, artikel, dan peraturan-peraturan yang terkait seperti buku Nashuddin yang berjudul *Manajemen & Kepemimpinan dalam Pelayanan Publik*, buku Heediansyah yang berjudul *Kualitas Pelayanan Publik edisi revisi*, jurnal Koko Mulyanto yang berjudul *Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan*

---

<sup>53</sup> Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: Sinar Grafika, 2011), 106



Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi, jurnal oleh Sayed akhyar yang berjudul Efektivitas Pelaksanaan Asas Peradilan Sederhana, Cepat Dan Biaya Ringan Berkaitan Dengan Yurisdiksi Pengadilan Negeri Sigli. Dan Undang-Undang terkait administrasi kependudukan seperti Undang-Undang No 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan Undang-Undang No 24 tahun 2013 tentang perubahan Undang-Undang No 23 tahun 2006 tentang Administrasi kependudukan, selain itu berupa referensi pendukung seperti buku, skripsi, dan artikel yang menyinggung terkait inovasi Pengadilan Agama dan administrasi kependudukan .

#### **E. Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti guna mendapatkan data yang akurat dan autentik. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **a. Wawancara**

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data melalui pengajuan sejumlah pertanyaan secara lisan kepada subjek yang diwawancarai.<sup>54</sup> Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik wawancara tidak terstruktur atau terbuka dengan tidak menggunakan pedoman yang telah disusun secara sistematis. Peneliti hanya akan menanyakan seputar garis besar permasalahan yang akan dikembangkan sesuai dengan kondisi lapangan guna mendapatkan informasi atau data yang lebih mendalam dan kompleks dari informan terkait.:

---

<sup>54</sup> Rahmadi., *Pengantar Metode Penelitian* (Banjarmasin: Antasari Press, 2011), 75

Berdasarkan uraian diatas maka narasumber yang diwawancarai adalah:

**Tabel 3.2**  
**Daftar Narasumber**

Nama	Jabatan	keterangan
Abdul Kodir, S.Ag. M.M.	Sekretaris Pengadilan Agama	Penanggung Jawab
Yorga Hakiki Sugesta, S.Kom	Pengelola barang milik negara	Pelaksana

b. Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah cara mengumpulkan data melalui penelaahan sumber tertulis seperti buku, laporan, notulen rapat, catatan harian dan sebagainya yang memuat data atau informasi yang diperlukan oleh peneliti.<sup>55</sup> Dalam proses dokumentasi, data yang diperlukan dikumpulkan dengan cara mengambil data dokumentasi mengenai objek penelitian dari lokasi penelitian. Dokumentasi ini mencakup pengambilan foto, pengumpulan data statistik jumlah perkara, serta pencarian bahan pustaka atau buku rujukan yang relevan dengan perumusan masalah penelitian.

**F. Metode Pengolahan Data**

Pengolahan data penelitian kualitatif dilakukan sejak penetapan masalah, pengumpulan data, hingga data sudah terkumpul. Sehingga dengan menetapkan

---

<sup>55</sup> Dr. Drs. H. Rifa'i Abubakar, M.A., *Pengantar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: SUKA-Press UIN Sunan Kalijaga, 2021), 90

masalah penelitian peneliti sudah melakukan analisa permasalahan tersebut dari berbagai perspektif dan metode yang digunakan.<sup>56</sup>

Dalam penelitian kualitatif biasanya menggunakan metode pengolahan data model interaktif dari miles dan hubarman. Tahapan-tahapan tersebut sebagai berikut.

a. Editing

Pemeriksaan data merupakan sebuah proses penelitian kembali terhadap catatan, berkas-berkas, informasi yang dikumpulkan oleh pencarian data. Data yang diperoleh dan di kumpulkan untuk mengetahui apakah data tersebut sudah cukup baik atau kurang untuk melanjutkan penelitian. Dalam proses mengedit dari proses penggalian data primer dan data sekunder. Penulis melakukan pengeditan dari penggalian data primer maupun sekunder yang berhubungan dengan penelitian. Diantaranya data yang akan di telaah kembali oleh peneliti yaitu dari hasil wawancara dengan informan terkait efektivitas pelayanan publik *Landuk Mapan* dan bahan hukum yang relevan dengan penelitian ini. Pengumpulan data yang di dapat dalam penelitian kali ini bisa berasal dari proses wawancara, dokumentasi dan lain-lain.

b. Klasifikasi

---

<sup>56</sup> Dr. Sulaiman saat, Sitti Manila *Pengantar Metodologi Penelitian panduan bagi peneliti pemula* (Sulawesi Selatan : Pusaka Almailda, 2020) 118

Proses klasifikasi adalah usaha untuk mengumpulkan data yang telah diperoleh, baik itu data primer maupun data sekunder. Setelah data tersebut terkumpul, peneliti melakukan pengelompokan berdasarkan jenis data yang ada. Tujuannya adalah untuk menentukan jawaban dari rumusan masalah yang telah dirumuskan sesuai dengan penelitian ini. Dalam proses klasifikasi peneliti mengelompokkan data yang didapatkan dari hasil wawancara dan dokumentasi di pengadilan agama Kraksaan

c. Verifikasi

Verifikasi adalah proses yang bertujuan untuk membuktikan kebenaran data dan memastikan validitasnya. Salah satu metode verifikasi adalah dengan melakukan wawancara langsung dengan informan dan setelah wawancara, peneliti membagikan hasil wawancara kepada informan tersebut. Tujuan dari langkah ini adalah agar informan dapat memberikan tanggapan mengenai kesesuaian hasil wawancara dengan apa yang telah mereka sampaikan sebelumnya.

d. analisis

Dalam tahap analisis, peneliti melakukan upaya untuk memilah-milah data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Peneliti juga mengatur sistematika badan hasil tersebut. Pada tahap ini, data yang terkumpul disusun dan disistematisasikan agar dapat dikaji secara mendalam.

Analisis yang dilakukan oleh peneliti melalui analisis deskriptif terhadap fakta dan data dengan menggunakan teori-teori yang terdapat di dalam BAB II tentang pelayanan publik, *Landuk Mapan* dan Undang-Undang no 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

e. Penarikan kesimpulan

Setelah proses analisis data, maka dilakukan kesimpulan dari analisis data untuk menyempurnakan penelitian tersebut, dengan tujuan untuk mendapatkan suatu jawaban dari hasil penelitian yang dilakukan. Langkah ini, peneliti melakukan penulisan kesimpulan dari data-data yang diperoleh dari proses penentuan informan, wawancara, dan dokumentasi.

Kesimpulan peneliti tulis sebagai jawaban atas rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu Bagaimana pelaksanaan *Landuk Mapan* di Pengadilan Agama Kraksaan dan Bagaimana tingkat keefektifitasan *Landuk Mapan* menurut Undang-Undang no 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### 1. Profil Pengadilan Agama Kraksaan.

Pengadilan Agama Kraksaan adalah salah satu lembaga peradilan yang berwenang menangani perkara perdata khusus bagi umat Islam di wilayah Kabupaten Probolinggo, Jawa Timur. Pengadilan Agama Kraksaan terletak di alamat Jl. Mayjend Sutoyo No.69, Patokan, Kraksaan, Probolinggo, Jawa Timur Kode Pos: 67282, Telepon: 0335-841213, Fax: 0335-843400 E-Mail: [pa\\_krs@yahoo.co.id](mailto:pa_krs@yahoo.co.id), Website: [www.pa-kraksaan.go.id](http://www.pa-kraksaan.go.id).

Peradilan Agama Kraksaan adalah salah satu pelaksana kekuasaan kehakiman pada tingkat pertama untuk para pencari keadilan dalam perkara perdata khusus yang berkaitan dengan Islam. Hal ini berdasarkan ketentuan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1989 dan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2006. Wilayah yurisdiksinya termasuk dalam wilayah Peradilan Tinggi Agama Surabaya.<sup>57</sup>

Pengadilan Agama Kraksaan adalah Pengadilan Agama Kelas 1B dan merupakan bagian dari yurisdiksi Pengadilan Tinggi Agama Surabaya. Wilayahnya mencakup 327 Kelurahan/Desa yang tersebar di 24 kecamatan, dengan luas wilayah 1.696,17 km<sup>2</sup> dan populasi sekitar 1.092.036 jiwa. Gedung Pengadilan Agama Kraksaan, yang berada di Jl. Mayjend Sutoyo No.69,

---

<sup>57</sup> Super user, "tentang Sejarah Pengadilan". <https://pa-kraksaan.go.id/tentang-pengadilan/profile-pengadilan/sejarah-pengadilan> diakses 04 oktober 2023

Kraksaan, Kecamatan Kraksaan, Kabupaten Probolinggo, diresmikan pada tanggal 16 Juli 2008 oleh Prof. Dr. H. Bagir Manan, S.H., MCL, Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia. Gedung ini dirancang sesuai dengan prototipe Gedung Pengadilan Agama Kelas 1B.

Pada tanggal 04 Juli 2022, Pengadilan Agama Kelas 1B Kraksaan Kabupaten Probolinggo dinaikkan statusnya menjadi Pengadilan Agama Kelas IA. Kenaikan status ini didasarkan pada Surat Keputusan Sekretaris Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 815/SEK/SK/VII/2022, tanggal 04 Juli 2022, yang mengatur perihal Pemberlakuan Peningkatan kelas Pengadilan Agama Kraksaan.

Keberadaan Pengadilan Agama Kraksaan yang semula berdasarkan hasil kesepakatan tokoh Ulama' dengan bersendikan pada Keputusan Kerajaan Belanda tanggal 19 Januari 1882 Nomor 24, Staatsblad 1882 – 152., kemudian diperkokoh keberadaannya dengan terbitnya:

1. Undang-Undang Nomor 1 tahun 1974 tentang perkawinan;
2. Peraturan Pemerintah Nomor: 9 tahun 1975 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 1 tahun 1974;
3. Undang-Undang Nomor 7 tahun 1989 tentang Peradilan Agama;
4. Kompilasi Hukum Islam
5. Undang-Undang Nomor 3 tahun 2006 tentang perubahan Undang-Undang Nomor 7 tahun 1989.

Pada fase awal pendiriannya, Pengadilan Agama Kraksaan bermula dari kediaman Ky. Ahmad Zabidi sebagai lokasi operasionalnya. Namun, seiring

dengan perkembangan yang berlangsung, Pengadilan Agama Kraksaan mengalami perpindahan lokasi beberapa kali. Kemudian berdasarkan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor: tentang pemekaran wilayah Kabupaten Probolinggo jo Keputusan Mahkamah Agung RI Nomor: KMA/004/SK/II/1991 tentang Organisasi dan Teta Kerja Kepaniteraan Pengadilan Agama, yudridiksi Pengadilan Agama Kraksaan berubah menjadi 24 kecamatan terdiri dari:

**Tabel 4.1**  
**Wilayah Yuridiksi**

No	wilayah
1.	Kecamatan Dringu, meliputi 14 Desa
2.	Kecamatan Gending, meliputi 13 Desa;
3.	Kecamatan Banyuanyar, meliputi 14 Desa;
4.	Kecamatan Maron, meliputi 18 Desa;
5.	Kecamatan Gading, meliputi 19 Desa;
6.	Kecamatan Krucil, meliputi 14 Desa;
7.	Kecamatan Tiris, meliputi 16 Desa;
8.	Kecamatan Pakuniran, meliputi 17 Desa;
9.	Kecamatan Besuk, meliputi 14 Desa;
10.	Kecamatan Kotaanyar, meliputi 13 Desa;
11.	Kecamatan Paiton, meliputi 20 Desa;
12.	Kecamatan Kraksaan, meliputi 18 Desa;
13.	Kecamatan Pajarakan, meliputi 12 Desa;
14.	Kecamatan Krejengan, meliputi 17 Desa;



15.	Kecamatan Tegalsiwalan, meliputi 12 Desa;
16.	Kecamatan Leces, meliputi 10 Desa;
17.	Kecamatan Bantaran, meliputi 10 Desa;
18.	Kecamatan Kuripan, meliputi 7 Desa;
19.	Kecamatan Sumber, meliputi 9 Desa;
20.	Kecamatan Wonomerto, meliputi 11 Desa;
21.	Kecamatan Sukapura, meliputi 12 Desa;
22.	Kecamatan Sumberasih, meliputi 13 Desa;
23.	Kecamatan Tongas, meliputi 14 Desa;
24.	Kecamatan Lumbang, meliputi 10 Desa

## 2. Visi dan Misi Pengadilan Agama Kraksaan

Pengadilan Agama Kraksaan mempunyai suatu Visi yang diinginkan yaitu terwujudnya Pengadilan Agama Kraksaan yang Agung. Untuk mencapai visi tersebut, empat misi utama telah dirumuskan oleh Pengadilan Agama Kraksaan adalah:

- a. Menjaga martabat dan kemandirian Pengadilan Agama Kraksaan
- b. Memberikan pelayanan hukum yang berkeadilan dan berbasis teknologi informasi.
- c. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia Pengadilan Agama Kraksaan.
- d. Meningkatkan kredibilitas, akuntabilitas dan transparansi Pengadilan Agama Kraksaan.

Dengan mengembangkan dan melaksanakan empat misi ini, Pengadilan Agama Kraksaan berupaya mewujudkan visi menjadi lembaga yang agung dalam memberikan pelayanan peradilan yang adil, profesional, dan terpercaya kepada masyarakatnya

### 3. Struktur Organisasi

Dalam pelaksanaan tugas-tugasnya, Pengadilan Agama Kraksaan telah mengatur struktur organisasinya dengan baik. Struktur ini terdiri dari ketua, wakil ketua, hakim, panitera, sekretaris, dan berbagai staff lainnya. Berikut adalah gambaran struktur organisasi ini dalam sebuah bagan yang telah disusun,



#### 4. Jenis Perkara

Pengadilan Agama Kraksaan memiliki sejumlah kewenangan dalam menangani perkara yang diatur oleh Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2006 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 tahun 1989 tentang Peradilan Agama. Tidak semua jenis perkara dapat ditangani atau diputuskan secara sewenang-wenang di pengadilan agama. Oleh karena itu, terdapat aturan hukum yang menjadi dasar bagi pengadilan agama dalam menentukan jenis-jenis perkara yang dapat mereka tangani. Hal ini juga berlaku di Pengadilan Agama Kraksaan, di mana mereka mengikuti ketentuan tersebut untuk menentukan jenis-jenis perkara yang menjadi kewenangan mereka.

**Tabel 4.2**

#### **Jumlah Statistik Perkara**

Statistik perkara gugatan sampai bulan September 2023

No	Tahun	Sisa tahun lalu	Perkara masuk	putus
1.	2021	105	2433	2389
2.	2022	149	2682	2753
3	2023	78	1588	1500

Statistik perkara permohonan sampai bulan September 2023

No	Tahun	Sisa tahun lalu	Perkara masuk	putus
1.	2021	1	1416	1394
2.	2022	23	1416	1433

3	2023	6	877	845
---	------	---	-----	-----

## B. Paparan data

### 1. Bentuk *Landuk Mapan*

Pengadilan Agama Kraksaan selalu berkomitmen untuk terus meningkatkan mutu dan aksesibilitas dalam pelayanan kepada individu yang mencari keadilan. Salah satu langkah yang diambil oleh Pengadilan Agama Kraksaan adalah dengan melaksanakan Program *LANDUK MAPAN*.

Dalam upaya untuk mengurangi proses birokrasi dalam pengurusan dokumen kependudukan, pada tahun 2020, Pengadilan Agama Kraksaan berkolaborasi dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispenduk Capil) Kabupaten Probolinggo. Kolaborasi ini bertujuan untuk mempermudah perubahan status dalam Kartu Tanda Penduduk (KTP) serta pemisahan Kartu Keluarga (KK).<sup>58</sup>

Penjabaran lebih lanjut mengenai *Landuk Mapan* telah dilakukan wawancara kepada staff dan sekretaris di Pengadilan Agama Kraksaan. Berdasarkan penuturan Yorga Hakiki Sugesta tentang awal berdirinya *Landuk Mapan* sebagai berikut :

*“Landuk Mapan ini lahir karena kondisi di masyarakat banyak yang berstatus janda atau duda akibat perceraian jika ingin merubah status kependudukannya di ktp sama kk yang semula tertulis kawin menjadi berstatus cerai maka para pihak mengurus perubahan tersebut mulai dari kantor desa atau kelurahan kantor kecamatan hingga ke kantor capil, ketika*

<sup>58</sup> <https://sippn.menpan.go.id/pelayanan-publik/8109915/pengadilan-tinggi-agama-surabaya/landuk-mapan> diakses pada 9 september 2023 pukul 19.17

*hendak menikah lagi jika status kependudukannya dalam ktp dan kk belum berubah masih berstatus kawin maka KUA menyuruh kepada calon pengantin tersebut harus merubah status kependudukannya dulu menjadi cerai. jadi untuk menyingkat prosedur-prosedur itu kita melakukan kerjasama dengan dukcapil kabupaten probolinggo untuk membuat aplikasi ini.”<sup>59</sup>*

Dari pernyataan di atas dapat diartikan bahwa *Landuk Mapan* muncul sebagai solusi atas situasi di mana banyak orang di masyarakat yang telah bercerai dan ingin mengubah status perkawinan mereka dalam dokumen seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) dari "kawin" menjadi "cerai." Proses perubahan ini biasanya melibatkan beberapa instansi, dimulai dari kantor desa atau kelurahan, kemudian ke kantor kecamatan, hingga akhirnya ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispenduk Capil). Ini adalah proses yang seringkali rumit dan memakan waktu.

Selain itu, ada juga situasi di mana seseorang yang telah bercerai ingin menikah lagi, tetapi status kependudukan mereka dalam KTP dan KK masih tercatat sebagai "kawin." Dalam kasus ini, Kantor Urusan Agama (KUA) menginstruksikan calon pengantin untuk mengubah status kependudukan mereka menjadi "cerai" sebelum mereka dapat melangsungkan pernikahan kembali.

*Landuk Mapan* bertujuan untuk menyederhanakan dan mempermudah proses-proses ini sehingga individu yang menghadapi perubahan status perkawinan atau ingin menikah lagi dapat melakukannya dengan lebih

---

<sup>59</sup> Yorga Hakiki Sugesta, *Wawancara* (Kraksaan, 24 Agustus 2023)

mudah dan cepat. Program ini membantu mengurangi birokrasi yang melelahkan dalam pengurusan dokumen kependudukan, sehingga individu dapat lebih fokus pada proses perubahan status perkawinan atau persiapan pernikahan tanpa hambatan administratif yang berlebihan.

Adapun terkait dari dasar hukum dibentuknya *Landuk Mapan* ini sendiri dijelaskan oleh bapak Abdul Kadir selaku sekretaris Pengadilan Agama Kraksaan

*“Jadi sebenarnya tidak ada dasar hukum pasti dari Landuk Mapan ini sebenarnya dulu PA itu ikut program dari Kemenpan yaitu pencadangan zona integritas jadi semua yang ikut itu harus punya inovasi jadi itu membuat Landuk Mapan ini kemudian MOU dengan capil.”<sup>60</sup>*

Berdasarkan penuturan tersebut bisa diartikan bahwa sebenarnya, *Landuk Mapan* tidak memiliki dasar hukum yang pasti pada awalnya. Awal mula program ini muncul ketika Pengadilan Agama Kraksaan berpartisipasi dalam program pencadangan zona integritas yang diinisiasi oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan-RB). Program tersebut mendorong institusi untuk menciptakan inovasi sebagai salah satu syarat partisipasi. Inovasi inilah yang kemudian melahirkan ide untuk mengembangkan *Landuk Mapan*. Selanjutnya, Pengadilan Agama Kraksaan menjalin kerjasama melalui Memorandum of Understanding (MOU) dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Capil) Kabupaten Probolinggo. MOU ini memungkinkan transformasi ide

---

<sup>60</sup> Abdul Kadir, *Wawancara* (Kraksaan, 24 Agustus 2023)

*Landuk Mapan* menjadi sebuah aplikasi yang lebih mudah digunakan dalam memproses data dan perubahan status kependudukan.

Dengan demikian, *Landuk Mapan* awalnya tidak memiliki dasar hukum yang pasti, tetapi lahir sebagai inovasi dalam kerangka program pencadangan zona integritas. Kemudian, kerjasama dengan Capil melalui MOU membantu mengembangkan aplikasi ini menjadi lebih efektif dalam melaksanakan tugasnya.

Menurut sekretaris Pengadilan Agama Kraksaan Abdul Kodir menjelaskan mengenai awal terbentuknya *Landuk Mapan* adalah

*“Tahun 2020 awalnya kita mou dengan dukcapil setelah mou digodok-godok lalu pihak kominfo membuat aplikasi Landuk Mapan, jadi yang membuat aplikasi Landuk Mapan itu kominfo lalu disini tugasnya masukan berkas itu sama data-data lainnya ke dalam apk itu, nanti sama pihak capil diproses, setelah jadi ktp sama kk yang baru di capil nanti capil kesini, ngirim berkasnya itu kemudian diserahkan bersamaan dengan akta cerai itu”<sup>61</sup>*

Dari pertanyaan tersebut dapat dijelaskan bahwa, Pada awal tahun 2020, Pengadilan Agama Kraksaan memulai kerja sama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil). Setelah penandatanganan perjanjian kerjasama (MOU), langkah selanjutnya adalah pengembangan aplikasi yang dikenal dengan nama "*Landuk Mapan*." Ini adalah inisiatif yang dikembangkan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo). Dalam proses ini, Kominfo bertanggung jawab atas pembuatan aplikasi *Landuk Mapan*. Aplikasi ini berfungsi sebagai alat untuk mengumpulkan berkas-berkas dan data-data yang diperlukan untuk

---

<sup>61</sup> Abdul Kadir, *Wawancara* (Kraksaan, 24 Agustus 2023)

perubahan status perkawinan dalam dokumen kependudukan. Tim dari Dukcapil bertugas untuk memasukkan berkas-berkas dan data-data tersebut ke dalam aplikasi. Setelah semua data terkumpul, Dukcapil akan memprosesnya.

Setelah proses perubahan selesai, dokumen baru seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) yang sudah diperbarui akan dikirimkan kembali oleh Dukcapil. Saat pengiriman dokumen baru, pihak Dukcapil akan menyertakan berkas-berkas tersebut bersama dengan akta cerai yang relevan. Jadi, secara singkat, kolaborasi antara Kominfo dan Dukcapil telah memungkinkan pembuatan aplikasi *Landuk Mapan* untuk mengumpulkan data, memproses perubahan status perkawinan, dan mengirimkan dokumen-dokumen baru kepada individu yang bersangkutan. Ini adalah langkah penting dalam upaya mempermudah proses administratif terkait perubahan status perkawinan dalam dokumen kependudukan.

Terkait mengenai bentuk dari *Landuk Mapan* ini sendiri dijelaskan oleh saudara Yorga Hakiki Sugesta sebagai berikut:

*“Dari web ngurusnya, Webnya capil kita dikasih akses, itu yang tadi saya bilang yang kominfo buat itu. Kominfo yang buat kita dikasih akses, dikasih akunnya, nah di aplikasi itu hanya gunanya untuk ngingput datanya saja, data pendaftarannya sama berkas-berkasnya itu semua diupload, berkasnya discan, nanti berkas aslinya kan menyerahkan ktp asli sama kk asinya kan. Itu diserahkan ketika capil kesini, capil kesini itu membawa ktp sama kk yang sudah diperbarui itu itu nanti dituker, yang lama itu iambil capil”<sup>62</sup>*

Berdasarkan penuturan diatas dapat diartikan bahwa dalam proses pengurusan dokumen, kita dapat mengakses situs web Dinas Kependudukan

---

<sup>62</sup> Yorga Hakiki Sugesta *Wawancara* (Kraksaan, 24 Agustus 2023)



dan Pencatatan Sipil (Dukcapil). Akses ke situs web ini telah diberikan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo), seperti yang telah disebutkan sebelumnya. Kominfo telah membuat situs web ini dan memberikan akses ke sana dengan memberikan akun. Terkait dengan peran utama aplikasi *Landuk Mapan* adalah untuk memudahkan penginputan data. Semua data pendaftaran, bersama dengan berkas-berkas yang diperlukan, diunggah ke dalam aplikasi. Berkas-berkas ini biasanya telah discan terlebih dahulu. Namun, berkas aslinya juga harus diserahkan kepada Dukcapil. Ketika petugas Dukcapil datang, mereka membawa bersama Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) yang sudah diperbarui sesuai dengan perubahan status perkawinan.

Pada tahap ini, dokumen lama yang mengandung informasi lama tentang status perkawinan akan diganti dengan dokumen baru yang telah diperbarui oleh Dukcapil. Proses ini dilakukan untuk memastikan bahwa data yang tercantum dalam dokumen kependudukan sesuai dengan status perkawinan yang sebenarnya. Dengan demikian, secara keseluruhan, proses ini melibatkan penggunaan situs web Dukcapil untuk menginput data, mengunggah berkas-berkas, serta pertukaran dokumen asli dengan dokumen yang telah diperbarui oleh petugas Dukcapil. Hal ini semua dilakukan dalam rangka memastikan bahwa status perkawinan dalam dokumen kependudukan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya

## 2. Sistem penggunaan *Landuk Mapan*

Setelah memahami awal terbentuknya *Landuk Mapan*, penting juga bagi kita untuk mengeksplorasi bagaimana sistem penggunaan dari *Landuk Mapan* itu sendiri. Dengan memahami cara *Landuk Mapan* digunakan, kita dapat mengoptimalkan manfaatnya dalam konteks yang relevan, dan menjadikannya alat yang efektif dalam mencapai tujuan-tujuan tertentu.

Berikut merupakan penuturan dari bapak Yorga Hakiki Sugesta terkait dengan sistem penggunaan *Landuk Mapan*

*“Harus mendaftarkan terlebih dahulu. Setelah pendaftaran perkara bisa langsung mendaftarkan Landuk Mapan juga. Tapi nanti untuk jadinya itu setelah akta cerai selesai. Jadi akta cerai selesai tapi sama kk juga selesai. Berkas persiapannya ktp asli kk sama surat permohonan itu. Surat permohonan bisa dibuatnya disini sama akta cerai. Kalau sudah lengkap nanti ktp sama kk yang baru yang sudah dibuat sama capil diserahkan kesini lalu kami serahkan ke para pihak. Tapi Ada juga akta cerai dulu yang diambil untuk ktp kk nya masih diurus dulu setelah akta cerai jadi. Karna ga semuanya itu sesuai dengan keinginan masing-masing. Kalo yang ingin mengajukan ya kita proses.”<sup>63</sup>*

Dari pernyataan diatas diketahui bahwa bagi para pihak yang berperkara apabila ingin mengikuti program *Landuk Mapan* prosesnya dimulai dengan langkah pendaftaran. Setelah pendaftaran perkara selesai, ada opsi tambahan untuk mendaftarkan *Landuk Mapan*. Namun, penting untuk dicatat bahwa perubahan resmi status perkawinan dalam dokumen kependudukan baru akan dilakukan setelah Akta Cerai selesai diproses. Akta Cerai akan segera diproses, tetapi pengurusannya harus disertai dengan persiapan berkas yang tepat, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP)

---

<sup>63</sup> Yorga Hakiki Sugesta *Wawancara* (Kraksaan, 24 Agustus 2023)

asli, Kartu Keluarga (KK), serta surat permohonan yang diperlukan. Surat permohonan ini dapat dibuat di tempat tersebut bersama dengan proses pengajuan Akta Cerai.

Ketika semua persyaratan telah terpenuhi, termasuk Akta Cerai yang sudah selesai diproses oleh pihak berwenang, maka KTP dan KK yang baru yang telah dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) akan diserahkan kepada Anda. Pada tahap ini, dokumen baru tersebut akan digunakan untuk menggantikan dokumen lama yang mencantumkan status perkawinan yang sudah tidak berlaku lagi. Namun, ada juga situasi di mana individu ingin mengurus Akta Cerai terlebih dahulu, tetapi proses perubahan status KTP dan KKnya masih dalam tahap pengurusan. Ini dapat terjadi karena preferensi individu yang berbeda-beda. Dalam kasus ini, Akta Cerai akan diterbitkan terlebih dahulu, dan pengurusan KTP dan KK yang baru akan diurus setelahnya.

Dengan demikian, proses ini memberikan fleksibilitas kepada individu untuk memproses perubahan status perkawinan sesuai dengan keinginan masing-masing. Jadi, jika seseorang ingin mengajukan perubahan status perkawinan dalam dokumen kependudukannya, pihak berwenang akan melakukan proses sesuai dengan permintaan dan tahapan yang dipilih oleh individu tersebut.

Terkait dengan sistem alur pelaksanaan *Landuk Mapan* dijelaskan oleh pak Yorga Hakiki Sugesta sebagai berikut

*“Missal smean ngajukan kepada petugas pendaftaran cerai, itukan waktu pengajuan cerai sebelumnya, membuat surat gugatan di posbakum, nah*

*untuk pengajuan LM ini juga sama di posbakum, nanti ditanya di posbakum sekalian mau ikut program LM ga? Kalau iya sama posbakum dibuatkan surta permohonan untuk ikut program LM sekalian sama berkas yang dibutuhkan apa aja persyaratannya seperti ktp kk diminta sama posbakum, nanti misalnya kurang persyaratannya itu nanti dilengkapi ketika perkara berjalan, kan masih lama iu kan masi siding masih sampe akta cerai sleesai yang mau dapet itu. Oleh posbakum berkas dikumpulkan posbakum ngasih ke saya, sama saya berkas diverifikasi, di upoad di sisstem tadi itu, nanti diverifikasi lagi sama capil, missal ada yang belum lengkap nanti dikasih informasi asma capil, nah disistu kan ada nomor hp pihak kan missal ada laporan yanag belum lengkap saya menghubungi pihakitu. Nanti capil itu akan memproses pembuatan ktp sama kk baru tunggu setelah putusan akta cerai itu, kaalo dia diputuskan sudah bercerai baru capil membuat ktp sama kk barunya itiu nanti akta cerainya itu saya masukan juga ke sistemnya itu, kayak scanannya. Kalo sudah ada putusan sama akta cerai itu capil sudah memproses pembuatan ktp sama kk baru, jika sudah selesai capil kesini menyerahkan yang sudah dibuat itu ke saya, saya mengasihkan berkas dari pihak itu ke capil, setelah dari saya berkas yang dari capil itu saya kasihkan ke petugas produk pengadilan, jadi yang nyerahkan ktp sama kk baru yang dar capil tadi lalu ke saya ya produk pengadilan itu, jadi pihak ngambilnya ya di produk pengambilan, di produk pengadilan itu kan pengambilan akta cerai juga kan, selesai dah itu. Itukan tadi yang mengajukan satu pihak aja kan missal pihak yang laki-laki aja, pihak yang perempuan misalnya ga mengajukan ya dia ga dapet. Tapi kalo dia mengajukan ya dapet juga. Tapi kebanyakan ga bareng ngajukannya. Soalnya kan udah pisah”<sup>64</sup>*

Proses pengajuan *Landuk Mapan* dimulai dengan pengajuan permohonan cerai kepada petugas pendaftaran cerai. Ini dilakukan sebelumnya, dan Anda harus membuat surat gugatan di Posbakum. Selanjutnya, proses pengajuan untuk program *Landuk Mapan* juga dilakukan melalui Posbakum. Ketika Anda mengajukan permohonan cerai di Posbakum, Anda akan ditanya apakah Anda juga ingin mengikuti program *Landuk Mapan*. Jika jawabannya adalah ya, maka di Posbakum akan dibuatkan surat permohonan untuk mengikuti program *Landuk*

---

<sup>64</sup> Yorga Hakiki Sugesta *Wawancara* (Kraksaan, 24 Agustus 2023)

*Mapan*, beserta dengan berkas-berkas yang diperlukan. Berkas yang dibutuhkan biasanya mencakup Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK). Jika ada persyaratan yang masih kurang, Anda dapat melengkapinya seiring dengan perkembangan proses.

Selanjutnya, Posbakum akan mengumpulkan berkas-berkas ini dan memberikannya kepada Anda. Anda akan memeriksa berkas tersebut, dan kemudian mengunggahnya ke dalam sistem yang telah disediakan. Setelah itu, berkas Anda akan diverifikasi oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Capil). Jika ada persyaratan yang masih belum lengkap, Capil akan memberikan informasi kepada Anda melalui nomor telepon yang tertera dalam sistem. Anda dapat menghubungi pihak yang bersangkutan untuk melengkapi persyaratan tersebut. Setelah proses perubahan status perkawinan selesai dan akta cerai telah diterbitkan, Capil akan memproses pembuatan KTP dan KK baru. Ini akan ditunggu hingga setelah putusan dan akta cerai telah selesai.

Ketika semuanya telah selesai dan Anda resmi telah bercerai, Capil akan datang ke Anda untuk menyerahkan KTP dan KK baru yang sudah dibuat. Anda akan menerima berkas dari pihak tersebut, dan kemudian menyerahkannya ke petugas produk pengadilan. Penting untuk dicatat bahwa proses ini bisa dilakukan oleh salah satu pihak saja, misalnya pihak pria atau pihak wanita. Jika hanya salah satu pihak yang mengajukan, maka hanya pihak tersebut yang akan mendapatkan dokumen-dokumen baru. Namun, jika kedua pihak mengajukan, keduanya akan mendapatkan

dokumen yang diperbarui sesuai dengan status perkawinan yang telah diubah.

### 3. Tingkat penggunaan *Landuk Mapan*

Inovasi *Landuk Mapan* yang diterapkan oleh Pengadilan Agama Kraksaan telah diuji untuk menilai tingkat keefektifannya dalam pelaksanaannya. Hal ini sesuai dengan pernyataan pak Abdul Kadir mengenai penilaian efektivitas aplikasi *Landuk Mapan*.

*“Kalo dilihat dari total jumlah perkara jauh mas, maksudnya lebih tinggi persentase jumlah perkara, karna lebih banyak yang tidak mengajukan, yang mengajukan bisa dihitung. Tapi kalo dari tahun 2020 sampe tahun ini itu mungkin 200-300an, sedangkan perkaranya tahun kemarin saja 2000an kan jauhkan”*<sup>65</sup>

Dari pernyataan diatas dapat diartikan bahwa Jika kita melihatnya dari total jumlah perkara yang ada, terlihat bahwa persentase pengajuan untuk program *Landuk Mapan* masih relatif rendah. Ini dikarenakan banyak dari mereka yang tidak mengajukan perubahan status perkawinan dalam dokumen kependudukan mereka, sehingga jumlah yang mengajukan dapat dihitung.

Namun, jika kita melihat data dari tahun 2020 hingga tahun sekarang, terdapat sekitar 200 hingga 300 perkara yang telah diajukan. Perlu dicatat bahwa ini adalah perkara yang telah mengajukan permohonan perubahan status perkawinan melalui program *Landuk Mapan*. Sebaliknya, jika kita membandingkannya dengan tahun sebelumnya, yaitu tahun lalu,

---

<sup>65</sup> Abdul Kadir, *Wawancara* (Kraksaan, 24 Agustus 2023)

jumlah perkara yang telah diajukan mencapai angka yang jauh lebih tinggi, yaitu sekitar 2000 perkara.

Selain itu untuk mengetahui tingkat pengetahuan masyarakat sekitar kabupaten probolinggo terkait *Landuk Mapan* dijelaskan oleh staff Pengadilan agama Kraksaan pak Yorga Hakiki Sugesta sebagai berikut

*“Penggunanya sudah lumayan banyak. Mulai dari 2020 sampe sekarang. Dibilang ga tahu juga yang menggunakan sudah banyak, tapi juga ga begitu banyak juga. Kalo sosialisasinya juga sudah, Pernah dulu awal-awal terbentuknya Landuk Mapan. Selain itu juga kan disosialisasikan lewat website pengadilan, lewat baner-baner itu, ewat medsosnya pengadilan, lewat juru sita-juru sita”<sup>66</sup>*

Dari pernyataan diatas dapat diartikan bahwa pengguna *Landuk Mapan* sudah cukup banyak digunakan sejak tahun 2020 hingga saat ini. Sosialisasi *Landuk Mapan* juga telah dilakukan dengan berbagai cara sejak program ini pertama kali dibentuk. Salah satu metode sosialisasi yang digunakan adalah melalui situs web Pengadilan Agama. Informasi tentang *Landuk Mapan* disebarakan melalui situs web Pengadilan Agama, sehingga para pengunjung situs web dapat memperoleh informasi tentang program ini.

Selain itu, penggunaan banner-banner dan media sosial juga menjadi bagian dari upaya sosialisasi. Banner-banner yang dipasang di tempat-tempat strategis membantu menyebarkan informasi tentang program ini kepada masyarakat luas. Media sosial pengadilan juga digunakan untuk menginformasikan program *Landuk Mapan* kepada masyarakat yang lebih

---

<sup>66</sup> Yorga Hakiki Sugesta *Wawancara* (Kraksaan, 24 Agustus 2023)

luas dan dapat diakses dengan mudah oleh banyak orang. Selain itu, melalui juru sita-juru sita juga merupakan metode sosialisasi yang efektif. Mereka yang berada dalam sistem peradilan dan memiliki interaksi langsung dengan pihak-pihak yang terlibat dalam proses perubahan status perkawinan dapat memberikan informasi tentang program *Landuk Mapan* kepada mereka.

Sosialisasi ini menjadi penting karena memastikan bahwa program *Landuk Mapan* dapat diakses dan dimanfaatkan oleh mereka yang memerlukannya, dan membantu masyarakat lebih memahami manfaat serta prosesnya. Dengan berbagai upaya sosialisasi yang telah dilakukan, diharapkan lebih banyak orang yang dapat memanfaatkan program ini untuk memudahkan proses perubahan status perkawinan dalam dokumen kependudukan mereka.

## **C. Analisis Data**

### **1. Pelaksanaan *Landuk Mapan***

*Landuk Mapan* yang merupakan hasil kerjasama antara Pengadilan Agama Kraksaan dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Probolinggo terkait dengan administrasi kependudukan termasuk dalam pola pelayanan publik yang dikenal sebagai pola pelayanan terpadu. Pola ini melibatkan beberapa instansi yang bekerja secara terkoordinasi sesuai dengan kewenangannya masing-masing. Kerjasama ini terfokus pada perubahan status kependudukan bagi individu yang telah resmi bercerai.

Pengadilan Agama Kraksaan memiliki peran dalam membantu masyarakat untuk menyederhanakan proses perubahan status mereka. Ini



dilakukan dengan mengumpulkan data yang diperlukan dan menginputnya ke dalam sistem. Selanjutnya, Disdukcapil Kabupaten Probolinggo akan memverifikasi data tersebut dan mengurus administrasi yang diperlukan. Hasil dari kerjasama ini adalah memungkinkan masyarakat untuk secara bersamaan mendapatkan akta perceraian dan mengupdate status kependudukan mereka di Kartu Tanda Penduduk.

Dalam pelaksanaan *Landuk Mapan*, tampaknya program ini telah sejalan dengan tujuan pelayanan publik yang penting. Tujuan tersebut meliputi:

1. Meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan menyediakan fasilitas yang berkualitas dan bermanfaat seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, keamanan, dan lain-lain.
2. Meningkatkan keadilan dalam masyarakat dengan memastikan bahwa semua individu memiliki akses yang sama terhadap fasilitas publik, tanpa memandang perbedaan status sosial, ekonomi, atau budaya mereka.
3. Meningkatkan kredibilitas pemerintah dengan memberikan layanan yang optimal, responsif, transparan, dan akuntabel kepada masyarakat.
4. Menyediakan panduan dan mengatur hubungan yang jelas terkait hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan setiap pihak dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Mewujudkan pelayanan publik yang didasarkan pada prinsip pemerintahan yang baik dan prinsip korporasi yang baik.

6. Memberikan perlindungan hukum yang kuat dan jaminan bagi masyarakat terkait pelayanan publik yang mereka terima.

Dengan demikian, program *Landuk Mapan* diharapkan dapat memberikan kontribusi positif dalam pencapaian tujuan-tujuan pelayanan publik yang fundamental ini.

**a. Pendukung pelaksanaan *Landuk Mapan***

Inovasi adalah suatu proses yang melibatkan penciptaan ide atau konsep baru yang memiliki nilai tambah bagi masyarakat. Untuk menghadirkan inovasi, diperlukan sejumlah faktor yang mendukung, sekaligus menghadapi berbagai hambatan.

Faktor pendukung keberhasilan inovasi mencakup aspek yang menjadi dasar atau pondasi kuat berjalannya inovasi tersebut. Seperti adanya hukum yang mengatur tentang inovasi tersebut, bagaimana tata Kelola administrasi dari instansi yang menerapkan, tingkat kemudahan pengoperasian inovasi tersebut, serta minat dan keinginan masyarakat untuk mengadopsi dan memanfaatkan inovasi tersebut. Semua faktor-faktor ini berperan penting dalam menentukan sejauh mana inovasi akan sukses dan efektif dalam memberikan dampak yang diinginkan.

Terdapat beberapa peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang pengelolaan administrasi dan pelaksanaan persidangan di pengadilan melalui platform elektronik, yang dapat dianggap sebagai inovasi dalam sistem peradilan. Beberapa peraturan tersebut mencakup:

Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2019 mengenai Pengelolaan Administrasi dan Pelaksanaan Persidangan di Pengadilan Secara Elektronik. Tujuan dari peraturan ini adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pengadilan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Peraturan ini mengatur berbagai prosedur terkait administrasi perkara dan pelaksanaan persidangan secara elektronik, termasuk pendaftaran perkara, pembayaran biaya perkara, pengiriman surat gugatan, tanggapan, replik, duplik, kesimpulan, putusan, dan upaya hukum.<sup>67</sup>

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memiliki tujuan utama untuk melindungi, mengakui, dan mengatur status pribadi serta status hukum individu dalam berbagai peristiwa kependudukan dan peristiwa penting, baik di dalam maupun di luar wilayah Indonesia, bagi penduduk Indonesia dan warga negara Indonesia. Undang-Undang ini mencakup ketentuan mengenai hak dan kewajiban penduduk, kewenangan instansi yang bertanggung jawab atas pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, serta sanksi yang diberlakukan jika terjadi pelanggaran.

Undang-Undang ini juga mengatur prinsip-prinsip dasar yang harus diikuti dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Prinsip-prinsip tersebut mencakup prinsip kepastian hukum, akuntabilitas, transparansi, partisipasi, kesetaraan hak, profesionalitas, proporsionalitas, efektivitas,

---

<sup>67</sup> <https://peraturan.bpk.go.id/Details/206067/perma-no-1-tahun-2019>

efisiensi, koordinasi, integrasi, dan keterbukaan. Undang-Undang ini mengatur juga mekanisme pengawasan dan penilaian kinerja pelayanan publik, termasuk pengaduan masyarakat, penetapan standar pelayanan minimal, pengukuran indeks kepuasan masyarakat, serta pemberian penghargaan dan sanksi. Undang-Undang ini juga memberikan peran penting kepada Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga yang memiliki wewenang untuk mengawasi pelaksanaan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan penyelenggara pelayanan publik lainnya.

Selain itu, dukungan dari pemerintah dan pimpinan juga memainkan peran penting dalam kesuksesan aplikasi ini. Sebagai contoh, pada tahun 2020, Pengadilan Agama Kraksaan berhasil menjalin kerjasama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo melalui sebuah Memorandum of Understanding (MOU). Tidak hanya itu, respons positif juga diterima dari Kementerian Komunikasi dan Informatika, yang turut berkontribusi dalam mengubahnya menjadi sebuah aplikasi yang memudahkan proses pengolahan data.

Selanjutnya, ketersediaan sarana dan prasarana yang mencakup perangkat lunak yang diperlukan juga merupakan faktor penting dalam mendukung keberhasilan aplikasi ini. Adanya perangkat lunak yang memadai memungkinkan penggunaan aplikasi *Landuk Mapan* dengan lebih efisien. Sistem pengoperasian *Landuk Mapan* ini sudah dirancang dengan tingkat kemudahan penggunaan yang tinggi. Dalam proses ini, pihak yang terlibat dalam perkara hanya perlu melakukan pendaftaran

dan mengumpulkan dokumen-dokumen yang diperlukan. Dari sisi pengadilan, prosesnya juga cukup sederhana, di mana mereka hanya perlu memasukkan data sesuai dengan dokumen-dokumen yang telah dikumpulkan melalui platform web yang disediakan. Selanjutnya, pengelolaan dokumen dan proses perubahan status dilakukan oleh pihak Capil.

Ketika proses telah selesai, pihak Capil akan memberikan pemberitahuan kepada Pengadilan Agama Kraksaan tentang status perubahan kependudukan yang telah diselesaikan. Dengan pendekatan yang sederhana ini, *Landuk Mapan* menciptakan proses yang efisien dan terkoordinasi antara pihak yang terlibat, memudahkan mereka dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka dalam proses perubahan status kependudukan.

Terkait minat dan keinginan masyarakat dalam memanfaatkan layanan ini, dapat dikatakan bahwa sudah ada jumlah yang cukup signifikan yang telah menggunakannya, sekitar 200 hingga 300 orang telah memanfaatkan layanan ini. Keberhasilan ini sebagian besar tidak terlepas dari upaya yang telah dilakukan oleh Pengadilan Agama Kraksaan dalam melakukan sosialisasi *Landuk Mapan* kepada masyarakat.

Pihak Pengadilan Agama Kraksaan telah aktif menyebarkan informasi tentang *Landuk Mapan* kepada masyarakat. Upaya ini mencakup penyelenggaraan seminar-seminar, pemberitahuan melalui

situs web resmi Pengadilan Agama Kraksaan, dan penggunaan media sosial sebagai saluran informasi. Selain itu, banner-banner khusus yang menjelaskan tentang *Landuk Mapan* juga telah disiapkan untuk memberikan pemahaman yang lebih baik kepada masyarakat mengenai layanan ini.

**b. Penghambat pelaksanaan *Landuk Mapan***

Di sisi lain, faktor penghambat inovasi mencakup berbagai tantangan seperti rasa takut terhadap risiko yang mungkin timbul, kurangnya motivasi masyarakat untuk berinovasi, kurangnya komunikasi yang efektif dalam tim, serta resistensi terhadap perubahan. Inovator harus memiliki kemampuan untuk mengatasi faktor-faktor penghambat ini, sambil mengoptimalkan faktor-faktor pendukung yang ada, guna mencapai kesuksesan dalam proses inovasi. Kesimpulannya, inovasi merupakan langkah penting dalam menciptakan solusi yang baru dan bermanfaat, dan mengelolanya memerlukan pemahaman dan strategi yang cermat terkait dengan faktor-faktor pendukung dan penghambat tersebut.<sup>68</sup>

Berdasarkan data yang terkumpul, terdapat beberapa faktor yang menghambat dalam implementasi *Landuk Mapan*. Salah satu faktor utama adalah kurangnya perhatian dari sebagian besar masyarakat atau para pihak terhadap layanan ini. Hal ini disebabkan oleh keinginan

---

<sup>68</sup> <https://wartaekonomi.co.id/read228868/lima-hambatan-yang-sering-terjadi-dalam-berinovasi>  
diakses 10 september pukul 14.08

sebagian individu untuk segera mengakhiri hubungan perkawinan mereka, sehingga mereka cenderung berpikir bahwa proses perubahan status kependudukan dapat ditunda atau diurus kemudian.

Salah satu faktor lain yang dapat menjadi penghambat dalam mengimplementasikan inovasi adalah Ketidak-konsistenan dalam pengelolaan dan penyebaran informasi tentang *Landuk Mapan* di wilayah Kraksaan. Kendala ini terkait dengan beragam cara informasi yang disampaikan dan tingkat keterlibatan masyarakat dalam pemahaman aplikasi ini. Akibatnya, sebagian masyarakat mungkin belum sepenuhnya menyadari atau memahami tentang eksistensi dan manfaat yang ditawarkan oleh *Landuk Mapan*. Ini terutama bagi mereka yang belum memiliki pemahaman yang cukup tentang teknologi.

Selain itu, pengembangan aplikasi seperti *Landuk Mapan* juga memerlukan konsistensi dalam upaya komunikasi. Ada potensi bahwa tidak semua individu yang terlibat dalam perkara di wilayah tersebut mendapatkan pertanyaan atau pemberitahuan tentang apakah mereka ingin menggunakan layanan *Landuk Mapan*. Oleh karena itu, ada sejumlah masyarakat yang mungkin masih belum sepenuhnya akrab atau paham mengenai layanan ini. Peningkatan konsistensi dalam menyebarkan informasi menjadi kunci untuk memastikan bahwa lebih banyak orang dapat mengakses dan memanfaatkan layanan yang disediakan di Posbakum Pengadilan Agama Kraksaan.

Salah satu faktor penghambat lainnya adalah ketidakpastian dalam dasar hukum yang mengatur pembuatan aplikasi *Landuk Mapan*. Aplikasi *Landuk Mapan* diciptakan sebagai respons terhadap kebijakan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi (Kemenpan RB) yang mengharuskan pengadilan agama Kraksaan untuk membuat suatu inovasi. Namun, proses pembuatan aplikasi ini terkendala karena belum adanya kerangka hukum yang jelas yang mengatur proses ini.

## **2. Efektivitas *Landuk Mapan* Menurut Pasal 4 Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik**

Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menguraikan prinsip-prinsip dasar yang harus dipegang oleh penyelenggara pelayanan publik, baik mereka berasal dari lembaga pemerintah maupun korporasi swasta. Prinsip-prinsip ini berfungsi sebagai panduan untuk memastikan bahwa pelayanan publik yang diberikan adalah berkualitas, efektif, efisien, dan memuaskan bagi masyarakat penerima pelayanan. Tujuan utama dari pasal ini adalah untuk mencapai beberapa hal berikut:

### **a. Kepentingan Umum:**

Pada dasarnya mengandung makna bahwa kepentingan umum mencakup kepentingan seluruh masyarakat tanpa adanya diskriminasi terhadap individu mana pun. Ini karena dalam pandangan hukum, setiap orang memiliki hak dan kewajiban yang sama. Prinsip ini menekankan



bahwa pelayanan publik harus difokuskan pada kepentingan masyarakat umum. Artinya, pelayanan ini harus bermanfaat dan digunakan oleh seluruh masyarakat.

*Landuk Mapan* menawarkan pelayanan yang bersifat umum kepada semua pihak yang mengajukan perkara perceraian, baik itu cerai gugat maupun cerai talak. Dalam upaya memberikan fleksibilitas kepada para pihak yang terlibat, *Landuk Mapan* memberikan kesempatan kepada mereka untuk memilih apakah ingin memanfaatkan layanan yang disediakan. Pilihan ini memberikan ruang kepada pihak-pihak yang terlibat dalam perkara perceraian untuk menentukan apakah layanan ini sesuai dengan kebutuhan mereka. Jika mereka memutuskan untuk memanfaatkannya, mereka akan diminta untuk memenuhi dokumen-dokumen yang diperlukan sebagai bagian dari proses tersebut. Ini adalah langkah yang dirancang untuk menjaga transparansi dan keterlibatan aktif dari semua pihak yang terlibat dalam perkara perceraian, dengan tujuan akhir mencapai solusi yang adil dan sesuai dengan keinginan mereka.

b. Kepastian Hukum:

Kepastian merujuk pada keadaan yang jelas dan pasti, seperti aturan atau ketentuan. Dalam konteks hukum, penting bahwa hukum bersifat pasti dan adil. Pasti untuk menjadi panduan perilaku, dan adil untuk mendukung tatanan yang dianggap wajar. Hanya dengan

keadilan dan penerapan yang pasti, hukum dapat berfungsi dengan baik. Kepastian hukum lebih merupakan masalah normatif daripada sosiologis, karena melibatkan prinsip-prinsip dan standar yang bersifat normatif<sup>69</sup>. Pelayanan publik harus selaras dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Ini memberikan jaminan hukum kepada penerima pelayanan dan memastikan bahwa pelayanan tersebut tidak melanggar hukum. Menyakinkan bahwa setiap individu memiliki posisi yang setara dalam konteks hukum, tanpa memandang status sosial mereka.

Aplikasi *Landuk Mapan* muncul sebagai respons terhadap inisiatif inovasi zona integritas, seiring berjalannya waktu, aplikasi ini dapat ditempatkan dalam kerangka hukum yang lebih kuat dengan merujuk pada peraturan-peraturan yang relevan yang mengatur pelayanan publik dan penggunaan teknologi elektronik dalam proses peradilan seperti Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Selain itu, Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2019 mengenai Pengelolaan Administrasi dan Pelaksanaan Persidangan di Pengadilan Secara Elektronik

#### c. Kesamaan Hak

Prinsip ini menekankan bahwa pelayanan publik harus diberikan tanpa diskriminasi terhadap siapa pun, tanpa memandang

---

<sup>69</sup> Dominikus Rato, *Filsafat Hukum Mencari: Memahami dan Memahami Hukum*, (Laksbang Pressindo, Yogyakarta, 2010).59

suku, agama, ras, jenis kelamin, golongan, status sosial, ekonomi, politik, atau budaya. Semua warga negara dan penduduk memiliki hak yang sama.<sup>70</sup>

Aplikasi *Landuk Mapan* berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang setara kepada semua individu yang mendaftarkan perkara di Pengadilan Agama Kraksaan, tanpa memandang status sosial masyarakat mereka. Prinsip ini sangat relevan dengan asas kesamaan hak yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Asas kesamaan hak yang diatur dalam undang-undang tersebut menyatakan bahwa setiap warga negara memiliki hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas tanpa diskriminasi berdasarkan status sosial, ekonomi, gender, atau faktor lainnya. *Landuk Mapan*, dengan memastikan bahwa pelayanannya tersedia untuk semua individu, tanpa memandang status sosial masyarakat, menjalankan prinsip ini dengan baik.

Dengan demikian, *Landuk Mapan* tidak hanya memenuhi persyaratan hukum yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, tetapi juga berperan aktif dalam memastikan bahwa akses ke pelayanan publik, seperti penyelesaian perkara di Pengadilan Agama, dapat diakses secara merata oleh seluruh

---

<sup>70</sup> Bagir Manan dkk., *Perkembangan Pemikiran dan Pengaturan Hak Asasi Manusia di Indonesia* (PT. Alumni 2006) 140

masyarakat, mencerminkan prinsip kesetaraan hak yang dijunjung dalam undang-undang tersebut.

d. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pelayanan publik harus mempertimbangkan hak dan kewajiban baik penerima maupun penyelenggara pelayanan. Hal ini menciptakan hubungan yang seimbang antara keduanya.<sup>71</sup>

Pengadilan Agama Kraksaan selalu berkomitmen untuk memenuhi tugasnya dengan penuh dedikasi dalam memberikan pelayanan kepada semua pihak yang tengah menjalani proses peradilan, dengan tujuan memastikan bahwa semua pihak memperoleh hak-hak yang mereka layakkan, yaitu hak untuk mendapatkan keadilan dalam setiap tahap perkaranya. Dalam konteks ini, Pengadilan Agama Kraksaan berusaha menjaga keselarasan antara hak dan kewajiban, yang merupakan prinsip dasar yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

e. Partisipatif

Pelayanan publik harus melibatkan partisipasi masyarakat dalam perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi. Masyarakat memiliki peran dalam proses pelayanan publik.<sup>72</sup>

Masyarakat diharapkan dapat berpartisipasi aktif dalam proses pelayanan publik. *Landuk Mapan* memfasilitasi partisipasi

---

<sup>71</sup> <https://www.kompas.com/skola/read/2021/07/15/151008069/pelayanan-publik-pengertian-dan-asas-asasnya> diakses 13 November 2023 pukul 14.33

<sup>72</sup> *ibid*

aktif para pihak yang terlibat dalam perkara perceraian dengan memberikan mereka kontrol atas penggunaan layanan ini atau tidak. hanya saja kenyataannya jumlah pihak yang memanfaatkan layanan ini tergolong rendah, yaitu sekitar 200-300 orang sejak layanan ini pertama kali didirikan. Ini menunjukkan bahwa meskipun *Landuk Mapan* telah memberikan pilihan kepada para pihak untuk mengendalikan penggunaan layanan ini, tingkat partisipasi mereka belum mencapai harapan yang diinginkan.

Faktor-faktor yang mungkin memengaruhi tingkat partisipasi yang rendah ini perlu dipertimbangkan lebih lanjut. Salah satu penyebabnya mungkin terkait dengan kesadaran masyarakat tentang eksistensi dan manfaat yang ditawarkan oleh *Landuk Mapan*. Bisa jadi masyarakat belum sepenuhnya menyadari keuntungan dari menggunakan layanan ini dalam menyelesaikan perkara perceraian mereka.

Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pemanfaatan layanan *Landuk Mapan* perlu difokuskan pada pendekatan edukasi dan penyuluhan yang lebih efektif, agar masyarakat dapat lebih memahami manfaat, prosedur, dan transparansi yang ditawarkan oleh layanan ini. Selain itu, evaluasi kontinu terhadap proses pelayanan perlu dilakukan untuk memastikan bahwa faktor-faktor lain, seperti hambatan administratif atau biaya, tidak menghambat partisipasi masyarakat yang ingin memanfaatkan layanan ini. Dengan demikian,

peningkatan partisipasi masyarakat dalam penggunaan layanan *Landuk Mapan* dapat menjadi lebih efektif dan sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang berkualitas.

f. Persamaan Perlakuan

Tidak boleh ada diskriminasi dalam memberikan pelayanan publik. Setiap individu harus diperlakukan dengan adil.<sup>73</sup>

Tidak ditemukan kasus diskriminasi di Pengadilan Agama Kraksaan baik dalam hal pelayanan publik atau produk hukum lainnya. Hal ini disebabkan oleh kedudukan Pengadilan Agama Kraksaan merupakan instansi yang berada di bawah naungan dari Mahkamah Agung yang memiliki tugas, fungsi, dan kewenangan tertentu yang harus dijalankan serta peraturan dan ketentuan yang mengatur larangan-larangan yang harus ditegakkan.

Hal ini mendemonstrasikan komitmen terhadap Asas Persamaan Perlakuan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Prinsip ini menekankan bahwa semua individu, tanpa memandang latar belakang atau karakteristik pribadi mereka, harus diperlakukan dengan adil dan setara dalam pelayanan publik dan produk hukum yang disediakan oleh lembaga pemerintah. Dalam konteks ini, Pengadilan Agama Kraksaan menjalankan tugasnya sesuai dengan

---

<sup>73</sup> Bagir Manan dkk., *Perkembangan Pemikiran dan Pengaturan Hak Asasi Manusia di Indonesia* (PT. Alumni 2006) 143

prinsip-prinsip persamaan perlakuan, yang memberikan jaminan bahwa semua warga masyarakat akan mendapatkan pelayanan dan perlakuan yang sama tanpa adanya diskriminasi.

g. Keterbukaan

Pelayanan publik harus memberikan informasi yang akurat, jelas, mudah diakses, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada penerima pelayanan.<sup>74</sup> Pihak Pengadilan Agama Kraksaan senantiasa melakukan upaya sosialisasi kepada masyarakat tentang ketersediaan layanan *Landuk Mapan*. Mereka juga giat dalam menyebarkan informasi ini melalui berbagai kanal, termasuk situs web, media sosial, dan papan reklame. Selain itu, para pihak yang mendaftar perkara perceraian diberikan informasi mengenai *Landuk Mapan* di posbakum, yang memungkinkan mereka untuk membuat keputusan yang tepat apakah ingin memanfaatkan layanan ini atau tidak. Penting untuk dicatat bahwa layanan ini dapat dipertanggungjawabkan karena Pengadilan Agama Kraksaan telah menjalin kerja sama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Probolinggo, sehingga data kependudukan para pihak langsung tersambung dengan Disdukcapil Kabupaten Probolinggo.

---

<sup>74</sup> <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--kepatuhan-pelayanan-publik> diakses 13 November 2023 pukul 14.33

Hal ini mencerminkan komitmen pada Asas Keterbukaan yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Asas Keterbukaan mendorong instansi pemerintah, seperti Pengadilan Agama Kraksaan, untuk memberikan informasi yang jelas, mudah diakses, dan transparan kepada masyarakat. Dalam konteks ini, sosialisasi yang aktif, penggunaan media sosial, situs web, dan papan reklame, serta memberikan informasi kepada para pihak di posbakum adalah tindakan yang sejalan dengan prinsip-prinsip keterbukaan ini. Dengan cara ini, masyarakat memiliki akses yang lebih baik ke layanan hukum dan administratif yang mereka butuhkan, sejalan dengan semangat undang-undang tersebut.

#### h. Akuntabilitas

Penyelenggara pelayanan publik harus bertanggung jawab atas hasil dan dampak pelayanan yang diberikan. Mereka juga harus menerima masukan, kritik, dan keluhan dari penerima pelayanan.<sup>75</sup>

Pengadilan Agama Kraksaan adalah lembaga pemerintah yang memberikan layanan hukum terkait perkawinan, perceraian, dan masalah hukum keluarga lainnya. Mereka bertanggung jawab untuk memastikan bahwa proses hukum yang mereka jalankan

---

<sup>75</sup> <https://www.kompas.com/skola/read/2021/07/15/151008069/pelayanan-publik-pengertian-dan-asas-asasnya> diakses 13 November 2023 pukul 14.33



memberikan hasil yang adil dan berdampak positif pada masyarakat yang terlibat dalam kasus-kasus hukum tersebut.

Pengadilan Agama Kraksaan membuka diri terhadap masukan, kritik, dan keluhan dari masyarakat yang terlibat dalam proses hukum, seperti pihak yang bersengketa. Hal tersebut dilakukan untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan hukum yang diberikan, sekaligus menjaga tingkat akuntabilitas yang tinggi dalam menjalankan tugas.

i. Fasilitas dan Perlakuan Khusus bagi Kelompok Rentan

Pelayanan publik harus memberikan perlindungan dan kemudahan khusus bagi kelompok rentan, seperti anak-anak, perempuan, penyandang disabilitas, orang tua, dan masyarakat miskin.<sup>76</sup>

*Landuk Mapan* adalah layanan hukum yang diberikan kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan hukum dalam kasus pembaruan status kependudukan kepada pihak yang telah melaksanakan siding perceraian. Dalam konteks ini, Pengadilan Agama Kraksaan harus memastikan bahwa layanan ini dapat digunakan oleh seluruh kalangan masyarakat baik itu Penyandang Disabilitas, Orang Tua: Orang tua, maupun Masyarakat Miskin karena layanan ini dapat diakses secara gratis.

---

<sup>76</sup> ibid

j. Ketepatan Waktu

Pelayanan publik harus diberikan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan, sehingga tidak mengecewakan penerima pelayanan.<sup>77</sup>

Dalam penerapan Laduk Mapan, pengadilan agama hanya menjamin bahwa Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga baru akan diberikan kepada para pihak setelah proses sidang perceraian selesai dan perceraianya sah. Namun, tidak ada penjaminan yang pasti mengenai berapa lama waktu yang diperlukan untuk mengurus KTP dan KK baru tersebut. Asas Ketepatan Waktu, sebagaimana diamanatkan oleh UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menekankan pentingnya penyediaan layanan publik yang tepat waktu, efisien, dan transparan. Dalam konteks ini, pengadilan agama diharapkan untuk berusaha memberikan kepastian waktu dalam proses pemberian KTP dan KK baru kepada para pihak yang telah bercerai, sesuai dengan prinsip-prinsip asas tersebut. Dengan demikian, pihak pengadilan agama perlu mempertimbangkan kualitas dan efisiensi layanan mereka agar sesuai dengan tuntutan hukum yang mengatur ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

---

<sup>77</sup> *ibid*

k. Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan

Pelayanan publik harus diberikan dengan proses yang cepat, mudah, dan terjangkau oleh penerima pelayanan. Dalam pelaksanaan *Landuk Mapan* para pihak yang ingin menggunakan jasa layanan ini hanya perlu melengkapi berkas-berkas yang dibutuhkan dan tinggal menunggu hingga proses persidangan selesai maka dapat dikatakan bahwa penggunaan layanan mempermudah pihak yang berperkara dan memberikan keterjangkauan dalam mengurus status kependudukannya tanpa perlu repot-repot mengurus ke capil.

Ini sesuai dengan prinsip-prinsip Asas Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Asas Kecepatan mengacu pada upaya untuk menyediakan layanan yang berlangsung secara efisien, meminimalkan birokrasi yang berbelit-belit, dan menghindari penundaan yang tidak perlu dalam proses pelayanan. Asas Kemudahan menekankan pentingnya penyediaan layanan yang mudah diakses oleh masyarakat, serta pengurangan hambatan administratif. Terakhir, Asas Keterjangkauan menekankan bahwa layanan publik harus dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat, termasuk yang mungkin memiliki keterbatasan atau kendala dalam mengurus administrasi kependudukan mereka. Dengan demikian, *Landuk Mapan* dapat dianggap sebagai

implementasi yang sesuai dengan prinsip-prinsip tersebut, karena memungkinkan individu untuk dengan mudah, cepat, dan terjangkau mengurus status kependudukan mereka melalui proses peradilan.

Dengan menerapkan prinsip-prinsip ini, tujuan dari pasal ini adalah untuk memastikan bahwa penyelenggara pelayanan publik memberikan layanan yang berkualitas, efisien, dan efektif, sambil melindungi dan memenuhi hak-hak masyarakat penerima pelayanan, serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **Kesimpulan**

1. Dalam pelaksanaan *Landuk Mapan* di Pengadilan Agama Kraksaan, terdapat beberapa faktor pendukung dan penghambat yang dapat dikelompokkan menjadi dua aspek utama, yaitu faktor internal yang berasal dari pihak Pengadilan Agama Kraksaan dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Probolinggo, serta faktor eksternal yang berasal dari pihak masyarakat.
2. Secara garis besar, *Landuk Mapan* telah berhasil mematuhi asas-asas yang tercantum dalam Pasal 4 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Hal ini merupakan bukti bahwa pelaksanaan *Landuk Mapan* di Pengadilan Agama Kraksaan tidak semata-mata dilakukan secara semena-mena, melainkan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Dalam pasal tersebut, terdapat beberapa asas pelayanan publik yang ditekankan, termasuk keadilan, kesetaraan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. *Landuk Mapan*, sebagai salah satu layanan hukum yang disediakan oleh pengadilan, telah berhasil memenuhi asas-asas ini dengan memberikan bantuan hukum yang efisien dan aksesibilitas yang lebih baik dalam proses perubahan status kependudukan. Potensi *Landuk Mapan* untuk menjadi alat yang efektif dalam meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas dalam proses perubahan

status kependudukan di Pengadilan Agama sesuai dengan Pasal 4 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Abubakar, Rifa'i. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: SUKA-Press UIN Sunan Kalijaga, 2021.
- Ali, Zainuddin, *Sosiologi Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, 2006.
- Ali, Zainuddin. *Metode Penelitian Hukum* Jakarta: Sinar Grafika, 2011.
- Amiruddin, dan H. Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum* Jakarta: PT. Raja Grafika Persada, 2004
- Arief. Barda Nawawi. *Kebijakan Hukum Pidana*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2002
- Fakrullah, Zudan Arif Endar Wismulyanni. *Menuju Masyarakat Tertib Administrasi Kependudukan*. Klaten: Cempaka Putih. 2016  
Fakrullah, Zudan Arif Endar Wismulyanni. *System Informasi Administrasi Kependudukan* (Klaten: Cempaka Putih. 2016
- Herdiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik edisi revisi*, Yogyakarta: Gava Media. 2018.
- Johnson, Alvin S. *Sosiologi Hukum*. Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Mertokusumo. Sudikno. *Mengenal Hukum (Sebuah Pengantar)*. Yogyakarta: Liberty, 2007.
- Moenir. *Pendekatan Manusia dan Organisasi Terhadap Pembinaan Kepegawaian*. Jakarta: Haji Mas Agung. 1992
- Nashuddin, *manajemen & kepemimpinan dalam pelayanan publik*, NTB: Senabil, 2016
- Purwati, Ani. *Metode Penelitian Hukum TEORI & PRAKTEK*, Surabaya: Jakad Media Publishing, 2020
- Putra, Teddy Minahasa' *pelayanan publik dan ketahanan nasional* Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia. 2019

- Rahmadi., *Pengantar Metode Penelitian* .Banjarmasin: Antasari Press, 2011.
- saat, Sulaiman, Sitti Manila. *Pengantar Metodologi Penelitian panduan bagi peneliti pemula Sulawesi Selatan*: Pusaka Almailda, 2020.
- Shant, Dellyana. “*Konsep Penegakan Hukum*”. Yogyakarta: 1988 Liberty
- Soekanto, Soerjono *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia Press, 2005.
- Sunggono, Bambang. *Metodologi Penelitian Hukum* Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003.
- Trisantosa,I Nyoman, Dewi Kurniasih, dan Musa Hubeis *Pelayanan Publik Berbasis Digital* Yogyakarta: Deepublish, 2022,

### **Artikel/jurnal**

- Angkat, Koko Mulyanto “Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi” *Jurnal Administrasi Publik* Vol. 7 (1) Juni (2017) <https://doi.org/10.31289/jap.v7i1.1260>
- Cahyono, Anang Sugeng, dkk. “Inovasi pelayanan publik berbasis *E-goverment* pada Pengadilan Agama kelas 1A Tulungagung” *Publiciana* VOL. 15 NO. 02 (2022) <https://doi.org/10.36563/publiciana.v15i02.644>
- Darmawan, Agus dkk,”“Peningkatan Kesadaran Masyarakat Akan Pentingnya Kepemilikan Dokumen Kependudukan”, *jurnal bina desa* Vol 4 (3) (2022) <https://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/jurnalbinadesa/article/view/32542>
- Riani, Ni Ketut “Strategi Peningkatan Pelayanan Publik,” *Jurnal Inovasi Penelitian*, No. 11 (2021), 2446.
- Widayati, “Implementasi Asas Hukum Dalam Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan Yang Partisipatif Dan Berkeadilan” *jurnal hukum fakultas hukum UNISSULA*, no. 2(2020) 62 <http://dx.doi.org/10.26532/jh.v36i2.11391>

### **Skripsi**



Arif, M. Solekhan Efektifitas Penggunaan SPS (Sistem Pengingat Sidang) Terhadap Tingginya Kehadiran Para Pihak (Studi Analisis Pengadilan Agama Kabupaten Malang, <http://etheses.uin-malang.ac.id/10421/>)

Listanto, Virgi Andika. “Efektivitas Layanan Pengambilan Akta Cerai Melalui Aplikasi Online Di Pengadilan Agama Bandung, )” (Undergraduate thesis, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2021), <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/58530>

Tamher, Kumala Anggraini Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tual Provinsi Maluku” (Undergraduate thesis, Universitas Brawijaya, 2018), <http://repository.ub.ac.id/eprint/165736/1/Kumala%20Anggraini%20Tamher.pdf>

Zakwandarsyah, Muhammad Zaky. “Implementasi SIPENDAPA setelah putusan perceraian perspektif Al-Mashlahah Al-Mursalah (Studi kasus di Pengadilan Agama Bantul)” (Undergraduate thesis, Universitas Islam Indonesia, 2022), [dspace.uii.ac.id](https://dspace.uii.ac.id)

Zulyeni, Yol. “Penerapan E-Court dan Layanan Inovatif Ditjen Badilag Terhadap Kesesuaian Asas Sederhana Cepat Dan Biaya Ringan (Studi Pengadilan Agama Padang)” (Undergraduate thesis, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2017), <http://etheses.uin-malang.ac.id/27215/>

### Website

Dewi, Arum Ratna, “Pentingnya Standar Pelayanan Publik.” Diakses 8 Agustus 2023 <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/13921/Pentingnya-Standar-PelayananPublik.html#:~:text=Pada%20masa%20kepemimpinan%20Presiden%20RI%20ke-6%2C%20DR.%20H.,dan%20kepastian%20hukum%20bagi%20masyarakat%20dalam%20pelayanan%20publik.>



Super user, “tentang Sejarah Pengadilan”. diakses 04 oktober 2023 <https://pa-kraksaan.go.id/tentang-pengadlan/profile-pengadilan/sejarah-pengadilan>

Wikipedia, dikases 25 Agustus 2023 [Publik - Wikipedia bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas](#)

### **Undang-Undang**

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/Kep/M.Pan/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

KMA No 026/KMA/SK/II/2012 tentang standar pelayanan peradilan

Undang-Undang No 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan

Undang- Undang nomor 7 tahun 1989 tentang Peradilan Agama

Undang-Undang no 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik

**LAMPIRAN****Daftar pertanyaan wawancara**

<b>No</b>	<b>Daftar Pertanyaan</b>
<b>1.</b>	Apa itu <i>Landuk Mapan</i> ?
<b>2.</b>	Bagaimana bentuk dari <i>Landuk Mapan</i> ?
<b>3.</b>	Dasar hukum apa yang digunakan dalam membentuk <i>Landuk Mapan</i> ?
<b>4.</b>	Bagaimana sistem penggunaan <i>Landuk Mapan</i> ?
<b>5.</b>	Apa Tujuan utama dari <i>Landuk Mapan</i> ?
<b>6.</b>	Bagaimana tingkat pengetahuan masyarakat tentang <i>Landuk Mapan</i> ?
<b>7.</b>	Apakah ada SK dari <i>Landuk Mapan</i> ?
<b>8.</b>	Bagaimana tingkat keefektifan penggunaan <i>Landuk Mapan</i> ?
<b>9.</b>	Berapa persen persentase digunakannya <i>Landuk Mapan</i> oleh para pihak perkara?
<b>10.</b>	Apa faktor pendorong dan penghambat dalam menggunakan <i>Landuk Mapan</i> ?

## Surat Ijin Penelitian



## PENGADILAN AGAMA KRAKSAAN KELAS I A

Jl. Mayjend Sutoyo No. 69 Telp (0335) 8412130  
 website : [www.pa-kraksaan.go.id](http://www.pa-kraksaan.go.id) Email : [pa\\_krs@yahoo.co.id](mailto:pa_krs@yahoo.co.id)  
 KRAKSAAN 67282

Nomor : W13-A33/647/HM.01.1/3/2023  
 Lampiran : -  
 Perihal : Permohonan Izin Pra Penelitian

Kraksaan, 09 Maret 2023

Kepada:  
 Yth. Wakil Dekan Bidang Akademik  
 Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

Assalamu'alaikum wr. wb.

Menjawab surat Saudara Nomor : B-5524/F.Sy.1/TL.01/02/2023 tanggal 01 Maret 2023 perihal sebagaimana pokok surat, dengan ini kami memberi izin kepada mahasiswa Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang yang bernama FIRMANSYAH ALMAIDA untuk melaksanakan Pra Penelitian di Pengadilan Agama Kraksaan. Dengan Judul Penelitian : Peran "Landuk Mapan" sebagai solusi perubahan status pada KTP dan KK pasca keluarnya Akta Cerai di Pengadilan Agama Kraksaan.

Demikian surat ini, atas perhatian dan kerja samanya yang baik disampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb  
 Ketua,

  
 Drs. H. SUMARWAN, M.H.  
 NIP. 19661206 199203 1 002

Surat Keputusan *Landuk Mapan*



**KETUA PENGADILAN AGAMA KRAKSAAN**

**KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN AGAMA KRAKSAAN  
NOMOR : W13-A33/30/OT.01.4/SK/5/2020**

**TENTANG  
PENETAPAN INOVASI APLIKASI PELAYANAN MASYARAKAT BERNAMA  
LANDUK MAPAN PADA PENGADILAN AGAMA KRAKSAAN**

**KETUA PENGADILAN AGAMA KRAKSAAN**

- Menimbang :**
- a. Bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pengadilan bagi pencari keadilan dan masyarakat umum diperlukan adanya pembaharuan dengan mengacu pada Standar Pelayanan Pengadilan sebagaimana Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor : 026/KMA/SK/II/2012;
  - b. Bahwa Pengadilan Agama Kraksaan sebagai satuan kerja pada lembaga peradilan dalam melaksanakan pembaharuan dibutuhkan peran serta sumber daya manusia yang berkualitas serta publik sebagai pengontrol, memberikan dukungan dan sekaligus merasa terpuaskan mendapat pelayanan yang terbaik;
  - c. Bahwa Pengadilan Agama Kraksaan telah menciptakan suatu sistem pembaharuan untuk mempercepat pelayanan kepada masyarakat pencari keadilan dalam segi layanan administrasi kependudukan dan sistem tersebut perlu ditetapkan oleh Ketua Pengadilan Agama Kraksaan tentang penggunaannya.
- Mengingat :**
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 tentang Mahkamah Agung yang diubah dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2004 dan perubahan yang kedua dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2009;
  2. Undang- Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1989 tentang Peradilan Agama yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2006 dan perubahan yang kedua dengan Undang-Undang Nomor 50 Tahun 2009;
  3. Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman;
  4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  5. Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor : 1-144/KMA/SK/I/2011 tentang Pedoman Pelayanan Informasi di Pengadilan;
  6. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor : 026/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan;

**MEMUTUSKAN :**

- Kesatu : Menetapkan inovasi pelayanan masyarakat dalam segi pelayanan administrasi kependudukan bekerja sama dengan Disdukcapil bernama LANDUK MAPAN, yaitu Layanan Administrasi Kependudukan bersama Pengadilan Agama Kraksaan;
- Kedua : Layanan Administrasi Kependudukan bersama Pengadilan Agama Kraksaan ini dikhususkan bagi para pihak berperkara di Pengadilan Agama Kraksaan yang membutuhkan perubahan status perkawinan di KTP dan Kartu Keluarga tanpa harus datang mengurus di Disdukcapil;
- Ketiga : Mensosialisasikan produk inovasi pelayanan masyarakat ini kepada seluruh aparatur Pengadilan Agama Kraksaan dan masyarakat Kabupaten Probolinggo;
- Keempat : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan, akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Kraksaan  
Pada tanggal : 14 Mei 2020  
Ketua Pengadilan Agama Kraksaan,



**Drs. H. MACHMAD NURUL HUDA, M.H.**  
NIP. 19680102 199403 1 003



## Surat Pendaftaran *Landuk Mapan*

### SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : .....

Tempat, tanggal lahir : .....

Nomor KTP : .....

Pekerjaan : .....

dengan ini menyatakan mendaftarkan diri dalam Program LANDUK MAPAN. Sehubungan dengan hal tersebut saya menyatakan setuju dan memohon dengan anggota keluarga saya sebagaimana tercantum dalam Kartu Keluarga Nomor : .....tanggal ..... sebagai berikut:

1. .... sebagai .....
2. .... sebagai .....
3. .... sebagai .....
4. .... sebagai .....
5. .... sebagai .....

didaftar bersama saya dalam satu Kartu Keluarga dengan alasan:

.....

.....

.....

Sebagai bahan pertimbangan bersama ini saya lampirkan:

1. Asli KTP
2. Asli Kartu Keluarga
3. Foto Copy Akta Cerai

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Kraksaan, .....

Yang Membuat Pernyataan,

.....

Form Pindah Datang

F.1-32



PEMERINTAH KABUPATEN PROBOLINGGO  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
 Jalan Raya Dringu No. 81 Telp./Fax. (0335) 420829  
 Probolinggo

PROVINSI :

KABUPATEN/KOTA :

KECAMATAN :

DESA/KELURAHAN :

DUSUN/DUKUH/KAMPUNG :

**SURAT KETERANGAN PINDAH DATANG WNI**  
 Antar Kecamatan Dalam Satu Kabupaten/Kota

No. ....

**DATA DAERAH ASAL**

1. Nomor Kartu Keluarga

2. Nama Kepala Keluarga

3. Alamat  RT  RW

Dusun/Dukuh/Kampung

a. Desa/Kelurahan  c. Kab/Kota

b. Kecamatan  d. Provinsi

Kode Pos  Telepon

4. NIK Pemohon

5. Nama Lengkap

**DATA DAERAH TUJUAN**

1. Status Nomor KK  1. Numpang KK 2. Membuat KK Baru 3. Nomor KK Tetap Bagi Yang Pindah

2. Nomor Kartu Keluarga

3. NIK Kepala Keluarga

4. Nama Kepala Keluarga

5. Tanggal Kedatangan

6. Alamat  RT  RW

Dusun/Dukuh/Kampung

a. Desa/Kelurahan  c. Kab/Kota

b. Kecamatan  d. Provinsi

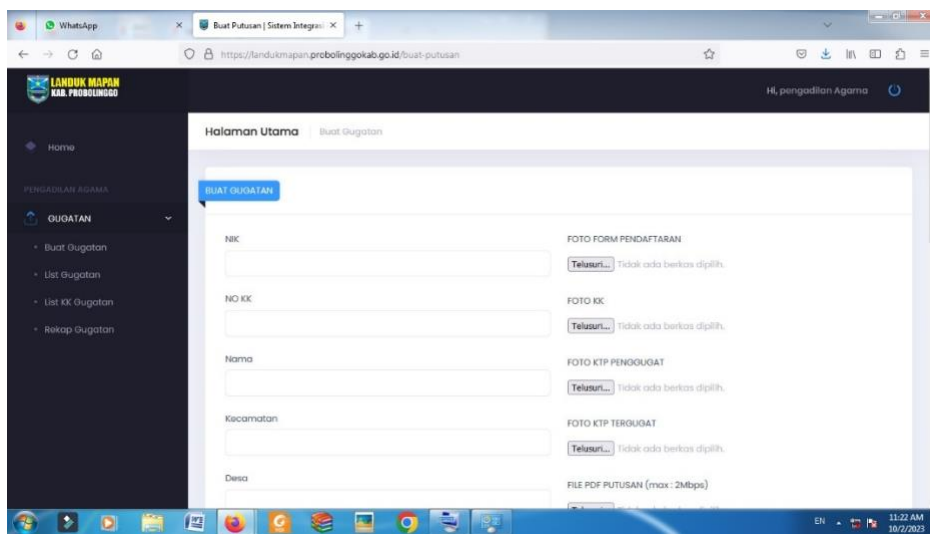
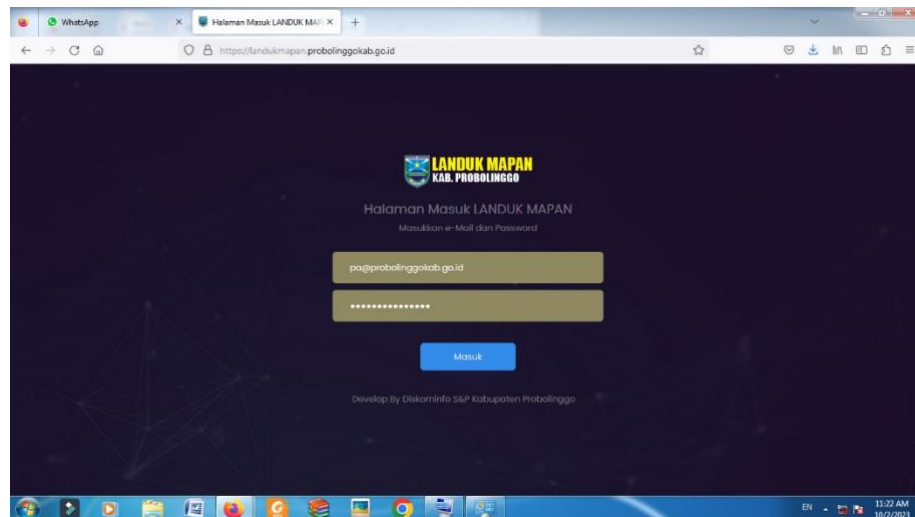
7. Keluarga Yang Datang

NO.	NIK	NAMA	MASA BERLAKU KTP S/D	SHDK

Dikeluarkan oleh :  
 a.n. Kepala Dinas Kependudukan dan  
 Pencatatan Sipil  
 Camat

\_\_\_\_\_

## Aplikasi *Landuk Mapan*



Halaman Utama Data Putusan

DATA PUTUSAN

Show 10 entries Search:

NO	NO AKTA CETAI	TGL PERCERAIAN	STATUS	NO KK	NIK	NAMA PENGOUGAT	ACTION
1	-	06-08-2020	Draft	3513141618057082	3513141009750003	HASANUDDIN	
2	0916/AC/2019/PA.Krs	22-05-2019	Draft	3513141618050446	35131414180840001	SOLEHAN	
3	2078/AC/2020/PA.Krs	04-05-2021	Draft	3513121602094218	3513124203920002	Siti Marwiyah	

Halaman Utama Data Putusan

DATA PUTUSAN

Show 10 entries Search:

NO	NO AKTA CETAI	TGL PERCERAIAN	STATUS	NIK	NAMA PENGOUGAT	BERKAS KK	HP PENGOUGAT	ACTION
1	0904/AC/2020/PA.KRS	17-03-2020	Ter kirim	3513144808890004	FARIDATUL HASANAH	null	-	

Showing 1 to 1 of 1 entries

Halaman Utama Data Rekap Gugatan

DATA REKAP GUGATAN

Dari: [ ] Sampai: [ ] Nama Penggugat: [ ]

10 records

NO	NO AKTE CERAI	TGL PERCERAIAN	STATUS	NO KK	NIK	NAMA PENGOUGAT	ACTION
1	0553/AC/2021/PA.Krs	18-03-2021	Selesai	351351403080049	3513154107700105	Rahmawati	
2	1828/AC/2020/PA.Krs	26-10-2020	Selesai	3513140707150007	351314210840004	EKO SURAHMAN	

## Foto Wawancara



## Bukti Konsultasi



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG**  
**FAKULTAS SYARIAH**

Jl. Gajayana 50 Malang 65144 Telepon (0341) 559399 Faksimili (0341) 559399  
 Website Fakultas: <http://syariah.uin-malang.ac.id> atau Website Program Studi: <http://hk.uin-malang.ac.id>

**BUKTI KONSULTASI**

Nama : Firmansyah Almaida  
 NIM/Jurusan : 19210067/Hukum Keluarga Islam  
 Dosen Pembimbing : Faridatus Suhadak, M. HI.  
 Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Publik "LANDUK MAPAN" (studi penelitian di Pengadilan Agama Kraksaan)

No	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf
1	07 Maret 2023	Revisi Latar Belakang	
2	30 Maret 2023	Penekanan Judul	
3	04 Mei 2023	Tambahan Latar Belakang	
4	16 Mei 2023	Revisi Bab 1	
5	18 Juli 2023	Pergantian Judul	
6	15 Agustus 2023	Revisi Bab 1-3	
7	29 Agustus 2023	Bimbingan Bab 4	
8	15 September 2023	Revisi Bab 4	
9	18 September 2023	Revisi Bab 4	
10	25 September 2023	Revisi Bab 1-5	

Malang,  
 Mengetahui a.n Dekan  
 Ketua Prodi Hukum Keluarga Islam

**Erik Sabti Rahmawati, M.A., M.Ag.**  
 NIP. 197511082009012003

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP****Data Pribadi**

Nama	Firmansyah Almaida
NIM	19210067
Tempat / Tanggal Lahir	Dasan Menak, 16 April 2001
Alamat	Jl. Raya Pemogan Kampung Islaam Kepaon Denpasar, Bali
Nomor HP	087762515297
Email	<a href="mailto:firmanalmaida.251@gmail.com">firmanalmaida.251@gmail.com</a>
Agama	Islam
Jenis Kelamin	Laki-laki

**Pendidikan Formal**

<b>No</b>	<b>Sekolah/Instansi</b>	<b>Jurusan</b>	<b>Periode</b>
1.	MIN Denpasar	-	2007-2013
2.	SMP Firdaus	-	2013-2016
3.	MAN 1 Jembrana	IPA	2016-2019
4.	Strata 1 (S-1) UIN Maulana Malik Ibrahim Malang	Hukum Keluarga islam	2019-2023