

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR PENGADILAN AGAMA BULUKUMBA

Ayuni Sukarna¹ Sofyan²

¹ Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, Indonesia

² Universitas Indonesia Timur, Indonesia

E-mail: 10200118035@uin-alauddin.ac.id¹

Abstract

Court services are activities or a series of activities in the framework of meeting the needs of services for the community, especially justice seekers, provided by the Supreme Court and the judicial bodies under it based on laws and regulations and the principles of public service. The purpose of this study was to determine the form of service at the Bulukumba Religious Court Office. The method used in this research is a qualitative field research with a normative juridical approach. The results of this study indicate: 1) The services of the Bulukumba Religious Court are trial administration services, legal aid services and complaints and information requests. 2) The quality of public services at the Bulukumba Religious Court has been going quite well with the provision of various adequate facilities, clear trial procedures and other completeness of infrastructure.

Keywords: Quality; Public Service; Bulukumba Religious Court

Abstrak

Pelayanan pengadilan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi masyarakat, khususnya pencari keadilan, yang disediakan oleh Mahkamah Agung dan badan-badan peradilan dibawahnya berdasarkan peraturan-perundang-undangan dan prinsip-prinsip pelayanan publik. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui bentuk pelayanan di Kantor Pengadilan Agama Bulukumba. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif lapangan (*field research*) dengan pendekatan yuridis normatif. Hasil penelitian ini menunjukkan: 1) Bentuk-bentuk pelayanan Pengadilan Agama Bulukumba yaitu pelayanan administrasi persidangan, pelayanan bantuan hukum dan pelayanan pengaduan dan permohonan informasi. 2) Kualitas pelayanan publik di Pengadilan Agama Bulukumba telah berjalan cukup baik dengan penyediaan berbagai fasilitas yang memadai, prosedur persidangan jelas dan kelengkapan prasana lainnya.

Kata Kunci: Kualitas; Pelayanan Publik; Pengadilan Agama Bulukumba

PENDAHULUAN

Tuntutan reformasi masyarakat di berbagai bidang pengelolaan negara semakin kuat. Apalagi dengan semakin populernya isu demokratis telah memperkuat posisi masyarakat sipil untuk menuntut haknya saat berinteraksi dengan birokrasi. Dalam kondisi seperti itu, pemulihan aparatur administrasi dalam hal ini pelayanan publik menjadi tidak bias dihindari. Wajah dan jumlah birokrasi seharusnya berubah dari birokrasi yang otoriter menjadi birokrasi yang lebih demokratis, responsive, transparan, dan nonpartisan.

Sejak kebijakan otonomi daerah di implementasikan, pelayanan publik menjadi ramai diperbincangkan, karena pelayanan publik merupakan salah satu variable yang menjadi ukuran keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Apabila pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah baik/berkualitas, maka pelaksanaan otonomi daerah dapat dikatakan berhasil. Disamping sudah menjadi keharusan bagi pemerintah/pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas berbagai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, isi tentang kualitas pelayanan publik ini juga dipicu adanya pengaruh perubahan paradigma administrasi, termaksud perubahan global yang terjadi diberbagai bidang kehidupan dan diberbagai belahan dunia.¹

Pelayanan publik menjadi sesuatu yang sangat penting diperhatikan pelaksanaannya penjaminan pelayanan yang berkualitas menjadi tanggung jawab pelaksana pelayanan publik dengan tetap berdasar pada asas-asas umum pemerintah untuk memberikan perlindungan dan pelayanan bagi setiap warga negara Indonesia. Pelayanan publik dikatakan oleh Lonsdale & Enyedi pengertian tersebut memberikan ciri bahwa setiap orang tidak dapat menyediakan kebutuhannya sendiri melainkan harus disediakan secara kelompok. Ruang lingkup pelayanan publik secara formal dirumuskan sebagaimana dituangkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, bahwa pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.²

Berdasarkan Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan

¹ Hardiyansah. *Kualitas Pelayanan Publik*. (Yogyakarta: Gava Media, 2018): 1.

² Bambang Istianto. *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2010): 106.

peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.³

Penyelenggaraan pelayanan publik membutuhkan perhatian dan penerapan prinsip, standar, pola penyelenggaraan pelayanan dari segi biaya pelayanan terhadap orang yang cacat atau penyandang disabilitas, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan dan sengketa serta evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan yang bisa dikategorikan baik dan berkualitas memberikan implementasi kepuasan kepada masyarakat, di karenakan masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang telah diberikan,⁴ standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.⁵ Kinerja pemerintah dalam pelaksanaan tugas melalui birokrasi dapat menjadi tolak ukur keberhasilannya melalui pelayanan publik. Salah satu unsur *good government* adalah para pelaku pelayanan publik,⁶ baik dilingkup pemerintahan maupun di pengadilan.

Pelayanan publik di pengadilan juga menjadi penentu tingkat keberhasilan dan kinerja para pelaku pelayanan publik dilingkup pengadilan, termasuk pengadilan agama. Pelayanan publik dapat berupa pelayanan administrasi, pelayanan bantuan hukum, pengaduan dan pelayanan permohonan informasi di Pengadilan Agama Bulukumba juga mengenal pelayanan gugatan di mana para pihak dapat mengajukan gugatan ke pengadilan. Dalam pelayanan tersebut para pelaku pelayanan publik bertugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya berdasarkan standar pelayanan.

Pengadilan agama adalah pengadilan tingkat pertama yang bertugas dan berwenang memeriksa, memutus, dan menyelesaikan perkara-perkara ditingkat pertama diantara orang-orang yang beragama Islam, baik dibidang perkawinan, kewarisan, wasiat, hibah dan juga seperti permohonan pengangkatan anak, permohonan dispensasi kawin untuk perkawinan dibawah umur, sehingga memperoleh legitimasi dari negara.⁷

³ Republik Indonesia, Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 1 Ayat (1).

⁴ Hayat. *Manajemen Pelayanan Publik*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2017): 1.

⁵ Republik Indonesia, Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 1 Ayat (1).

⁶ Neneng siti Maryam. "Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik." *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi* 6, no. 1 (2016): 2.

⁷ Kurniati dan Nur Taufik Sanusi. " Tinjauan Hukum Islam dan Hukum Nasional terhadap pemberian dispensasi nikah pada Pengadilan Agama Maros." *Jurnal Diskursus Islam* 06, no. 1 (2018): 328.

Sebagai langkah untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap negara sebagai organisasi kekuasaan,⁸ dan penduduk serta terealisasinya tanggung jawab negara dan badan hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi kekuasaan secara jelas untuk mendorong terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas. Sementara kondisi pelayanan di Pengadilan Agama Bulukumba telah berjalan tetapi masih terdapat diskriminasi, baik dalam pemberi layanan administrasi maupun pemberi pelayanan terkait pengajuan gugatan dan informasi. Adanya kesan perbedaan dalam pemberian layanan bagi masyarakat pencari keadilan, seperti lambannya dalam memberikan pelayanan, di mana hal tersebut tidak sesuai dengan standar pelayanan atau tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Berdasarkan hal tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang baik buruknya atau kecakapan pelayanan publik dalam usaha memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik di Pengadilan Agama Bulukumba.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif lapangan (*field research*) melalui yuridis normatif dan teologis normatif. Penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder. Penelitian dilakukan dengan mengumpulkan data primer yang didapatkan pada sumber pertama secara langsung melalui kegiatan wawancara dan data sekunder yang diperoleh dari buku, dokumen resmi dan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan penelitian ini. Data diperoleh dengan melakukan observasi dan wawancara langsung antara peneliti dengan responden. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan analisis data kualitatif dengan menggunakan teknik pengolahan data yaitu klasifikasi data, reduksi data, verifikasi data penarikan kesimpulan.⁹

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Bentuk-bentuk Pelayanan Publik Pengadilan Agama Bulukumba

⁸ Usman Jafar. "Negara dalam Pemikiran Politik Analisis dengan Pendekatan Siyasa Syar'iyah." *Jurnal Al-Hikmah* 12, no. 1 (2011): 79.

⁹ Hasyim Firdaus dan Halimah B. "Penarikan Retribusi Pelayanan Pasar di Pasar Salobulo Kabupaten Wajo." *Jurnal Siyasatuna* 2, no. 1 (2021): 79.

Memberikan pelayanan publik merupakan suatu kegiatan memberikan pelayanan kepada masyarakat pencari keadilan. Pengadilan Agama Bulukumba adalah pengadilan agama yang mengadili perkara ditingkat pertama antar orang-orang beragama Islam dibidang perkawinan, waris, wasiat, hibah, wakaf, zakat, infak, shadaqah, dan sengketa ekonomi syariah. Dalam menangani setiap perkara diperlukan kegiatan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Adapun bentuk-bentuk pelayanan publik di Pengadilan Agama Bulukumba adalah:

a. Pelayanan administrasi persidangan

Pelayanan administrasi dapat diartikan dalam arti sempit dan arti luas, administrasi dalam arti sempit adalah yang meliputi kegiatan catat-mencatat, surat-menyurat, pembukaan ringan, ketik-mengetik, agenda, dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan, Sedangkan dalam administrasi arti luas kegiatan sekelompok manusia melalui tahapan-tahapan yang teratur dan dipimpinn secara efektif dan efisien, dengan menggunakan sarana yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Jadi administrasi didefinisikan suatu kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang yang bekerja secara bersama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Persidangan adalah sebuah media atau tempat untuk merumuskan suatu permasalahan yang muncul dalam suatu komunitas yang didalamnya mutlak terdapat beberapa perbedaan faham dan kepentingan yang dimilikinya. Persidangan juga dibuat dalam rangka merumuskan hal-hal yang menjadi kebutuhan sebuah kelompok atau organisasi dalam menjalankan tata kerja organisasi.

Jadi pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa administrasi persidangan adalah seluruh kegiatan yang harus dilakukan untuk pelaksanaan persidangan, meliputi sistem pembagian permbagian perkara, penentuan majelis hakim, penentuan hari sidang, pemanggilan pembuatan beirta acara persidangan, dan tertib persidangan.

Berdasarkan wawancara dengan Mulida Isnawati Amir, selaku pegawai meja informasi Pengadilan Agama Bulukumbamenyatakan bahwa :

“Secara umum, pelayanan di Pengadilan Agama Bulukumba terdiri dari pelayanan dibidang administrasi seperti pemberian informasi, layanan pendftaran maupun antrian persidangan untuk pengambilan akta cerai atau produk pengadilan.”¹⁰

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa pelayanan administrasi di Pengadilan Agama Bulukumbaadalah dalam bentuk pelayanan dengan memberikan

¹⁰ Mulida Isnawati Amir, Pegawai Meja Informasi, Wawancara, Bulukumba, 16 Juni 2022.

informasi, layanan pendaftaran maupun pemeriksaan berkas persyaratan sebelum dan selesai bersidang.

b. Pelayanan bantuan hukum

Pengadilan Agama Bulukumba juga menyediakan pelayanan bantuan hukum yang merupakan bentuk pelayanan dengan jenis perkara pembuatan dokumen gugatan harta bersama (gono-gini), mengajukan gugatan waris yang mengatur perihal harta, mengajukan cerai gugat/talak, permohonan perwalian, permohonan isbat nikah sebagai bukti akad yang memiliki kekuatan hukum,¹¹ permohonan dan perkara insidentil yakni wakaf, waris, ekonomi syariah dan lain-lain. Pelayanan Pos Bantuan Hukum (Posbakum) Pengadilan Agama Bulukumba juga melayani pelayanan secara cuma-cuma bagi masyarakat yang tidak mampu untuk biaya dalam proses berperkara dengan membuktikan beberapa persyaratan yang telah ditentukan.

Adapun pelayanan Posbakum Pengadilan Agama Bulukumba sebagaimana yang telah diatur dalam surat edaran Mahkamah Agung Nomor 10 Tahun 2010 tentang pedoman pemberian Bantuan Hukum juga telah direalisasikan dengan tenaga yang berkompetensi dan bekerjasama dengan Lembaga Konsultasi Bantuan Hukum Islam (LKBHI), sehingga pelayanan dapat dirasakan oleh kalangan masyarakat. Adapun jenis pelayanan yang tersedia di Posbakum berupa informasi, konsultasi, dan pembuatan surat gugatan/permohonan.

Pengadilan Agama Bulukumba memang terdapat layanan bantuan hukum. Untuk memperoleh Bantuan Hukum secara cuma-cuma itu, berdasarkan Pasal 14 Undang-Undang No 16 Tahun 2011 Tentang Bantuan Hukum, Pasal 3 Peraturan Pemerintahan No 42 Tahun 2013 tentang syarat dan tata cara pemberian bantuan hukum dan penyaluran dana bantuan hukum, pemohon harus memenuhi syarat-syarat seperti Pemohon harus mengajukan permohonan secara tertulis yang berisi paling sedikit identitasnya dan uraian singkat mengenai pokok persoalan yang dimohonkan bantuan hukum, menyerahkan dokumen yang berkenaan dengan perkara, melampirkan surat keterangan tidak mampu dari lurah/kepala desa, atau pejabat yang setingkat.

c. Pelayanan permohonan dan informasi

Sistem pelayanan di Pengadilan Agama Bulukumba telah menerapkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang terdiri dari pelayanan informasi, pendaftaran, pengaduan

¹¹ Jusnita dan Rahmiati. "Pencegahan Pernikahan Dini Oleh Organisasi Kepemimpinan Perempuan Muda." *Jurnal Siyasatuna* 1, no. 2. (2020): 254.

hingga pengambilan produk pengadilan. Sedangkan pelayanan elektronik biasa dikenal dengan nama sistem *Electronic Ecord (E-cord)*. Pelayanan elektronik dapat dilakukan di mana pun, sehingga dapat memudahkan bagi pihak yang berperkara agar tidak perlu datang ke pengadilan.

Bentuk pelayanan di Pengadilan Agama Bulukumba sudah transparan, seperti pelayanan pada bagian PTSP, di mana pihak yang berperkara hanya dapat bertemu dengan pegawai yang bertugas untuk memberikan pelayanan di PTSP, pengadilan agama juga memudahkan para pencari keadilan dalam mengakses informasi mengenai kebutuhan masyarakat yang ingin mengajukan gugatan, makanya pengadilan agama menyediakan beberapa kanal untuk memperoleh sumber informasi, seperti website dan media sosial (youtube, instagram, twitter, dll) dan memberikan informasi sebanyak-banyaknya kepada masyarakat.

Pengadilan Agama Bulukumba memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat pencari keadilan, jadi apa yang dibutuhkan oleh masyarakat sedapat mungkin mereka memenuhi hal-hal yang masyarakat inginkan, pengadilan agama selaku institusi yang menyelenggarakan fungsi dalam lingkup yudikatif wajib untuk menyelenggarakan pelayanan persidangan, pelayanan bantuan hukum, pelayanan pengaduan, dan pelayanan permohonan informasi.

Masyarakat mudah dalam mengetahui informasi tentang pengadilan agama karena sistem informasi yang disediakan lumayan lengkap karena pengadilan agama menyediakan brosur tentang syarat-syarat yang perlu atau dibutuhkan oleh pencari keadilan. Meja informasi memiliki andil yang cukup besar dan membentuk citra pengadilan yang senantiasa memberikan pelayanan prima kepada masyarakat pencari keadilan.

Pelayanan publik di Pengadilan Agama Bulukumba yaitu berjalan sesuai dengan aturan adanya perintah dari Allah SWT untuk menyampaikan informasi kepada orang yang berhak memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya serta senantiasa menetapkan hukum dengan adil. Kebenaran dan keadilan yang hendak dituju oleh hukum,¹² Dalam ketatanegaraan Islam, menegaskan bahwa sangat tidak dibenarkan adanya diskriminasi dalam bidang hukum, setiap orang memiliki kedudukan yang sama tanpa dibedakan dari segi sosialnya.¹³

¹² Rahmaniar dan Lomba Sultan. "Penerapan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Terhadap Masyarakat Kurang Mampu Perspektif Siyasah Syariah." *Jurnal Siyasatuna* 2, no.3 (2021): 760.

¹³ Andi Zalika Nidasoliah dan Rahmiati. "Pemenuhan Hak Pilih Penyandang Disabilitas Netral pada Pemilihan Gubernur di Kota Makassar Perspektif Siyasah Syar'iyah." *Jurnal Siyasatuna* 2, no. 1 (2021): 15.

2. Kualitas Pelayanan Publik Pengadilan Agama Bulukumba

Pelayanan merupakan suatu usaha dalam membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan oleh masyarakat. Pelayanan publik pada umumnya adalah memberikan kepuasan bagi pencari keadilan, oleh karena itu penyelenggaraannya harus sesuai dengan prosedur atau SOP. Untuk itu, dalam penyelenggaraan pelayanan, penyelenggara dan petugas pelayanan dituntut untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, karena setiap masyarakat pasti sangat membutuhkan pelayanan terutama dalam pemenuhan hak dasarnya.¹⁴

Kualitas pelayanan yang baik akan menimbulkan rasa puas dan sikap positif dari masyarakat, rasa puas adalah perasaan senang atau kekecewaan seseorang yang berasal dari kinerja seseorang dan harapannya. Masyarakat akan sangat puas jika dirinya mendapatkan pelayanan dengan baik, penyedia pelayanan harus fokus pada pemenuhan kebutuhan masyarakat, terutama berkomunikasi dengan baik dalam komunikasi tetap harus memperhatikan bahasa yang digunakan, kesopanan dan kesantunan dapat menunjukkan rasa hormat dan tenggang rasa sehingga dapat terjalin komunikasi yang baik.¹⁵

Hal tersebut dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagai upaya pemberian kepuasan masyarakat penggunaannya. Tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan sangat penting, meningkatkan kepuasan masyarakat merupakan tolak ukur dari keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.¹⁶

Pengadilan Agama Bulukumba telah menyediakan fasilitas yang memadai, termasuk bagi penyandang disabilitas dan ibu menyusui. Penyandang disabilitas merupakan manusia yang memiliki keterbatasan fisik, mental maupun sensorik dalam waktu lama, mereka sangat sulit untuk berinteraksi dengan lingkungan,¹⁷ hak penyandang disabilitas tetap

¹⁴ Ramlia dan Darussalam Syamsuddin. "Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Majene." *Jurnal Siyasatuna* 2, no. 1 (2021): 193.

¹⁵ Rahmiati. "Analisis Kesantunan Berbahasa Mahasiswa UIN Alauddin Makassar dalam Berkomunikasi dengan Dosen." *Jurnal Al-Daulah* 6, no. 1 (2017): 165.

¹⁶ Rismawati dkk. "Responsivitas Pelayanan Perceraian Kantor Pengadilan Agama Sengkang Kabupaten Wajo." *Jurnal Administrasi Publik* 1, no. 3 (2015): 280.

¹⁷ Khusnul Khatimah Sunardi dan Adriana Mustafa. "Aksesibilitas Anak Penyandang Disabilitas dalam Mengakses Pendidikan Formal di Kabupaten Gowa." *Jurnal Siyasatuna* 1, no. 2 (2020): 343.

harus selalu ditunaikan yaitu hak untuk hidup, bebas dari stigma politik, privasi, keadilan dan perlindungan hukum,¹⁸ dengan tersedianya sarana dan prasarana yang baik maka masyarakat akan lebih nyaman berproses dipengadilan agama bulukumba.

Pelayanan pengadilan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi masyarakat, khususnya pencari keadilan, yang disediakan oleh mahkamah Agung dan badan-badan peradilan dibawahnya berdasarkan peraturan perundang-undang dan prinsip-prinsip pelayanan publik. Standar pelayanan pengadilan ini adalah standar pelayanan yang bersifat nasional dan memberikan pedoman bagi semua badan peradilan disemua tingkatan untuk menyusun standar pelayanan pengadilan pada masing-masing satuan kerja. Standar pelayanan yang harus disusun oleh satuan kerja harus memuat dasar hukum, sistem mekanisme dan prosedur, jangka waktu, biaya atau tarif, produk pelayanan, sarana prasana, dan kompetensi pelaksana. Proses peradilan wajib diselenggarakan dengan sederhana, cepat, dan biaya ringan.¹⁹ Secara umum pengadilan menyediakan pelayanan seperti pelayanan administrasi persidangan, pelayanan bantuan hukum, pelayanan pengaduan, pelayanan permohonan informasi.

Pelayanan yang efektif dan efisien sangat diperlukan untuk menyelesaikan perkara yang semakin meningkat di Pengadilan Agama Bulukumba. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri *good governance*. Penerapan prinsip *good governance* sangat penting dalam pelaksanaan pelayanan pengadilan yang baik dan bermutu tentunya akan mengembalikan dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap lembaga peradilan dalam memutus setiap perkara mereka.

Peningkatan kualitas dalam pelayanan masyarakat tentunya sangat perlu di perhatikan mengingat pengadilan agama merupakan tempat masyarakat memperjuangkan keadilan sebagaimana mestinya. Penerapan prinsip *good governance* serta asas peradilan sederhana, cepat, dan biaya ringan melalui pelayanan yang baik dan bermutu tentunya akan menciptakan rasa kepercayaan masyarakat kepada lembaga peradilan. Prinsip pelayanan publik adalah dengan memberikan pelayanan dan kemudahan kepada setiap masyarakat pengguna layanan.²⁰ Dengan hadirnya kriteria pemerintahan yang baik yang termuat dalam Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi

¹⁸ Islamiah Ilyas dan M. Gazali Suyuti. "Hak Politik Penyandang Disabilitas Mental dalam Pemilihan Umum Studi di Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Gowa." *Jurnal Siyasatuna* 2, no. 1 (2021): 106.

¹⁹ Siti Fatwa dan Kusnadi Umar. "Penerapan E-Court di Pengadilan Tata Usaha Negara Makassar Perspektif Siyasah Syar'iyah." *Jurnal Siyasatuna* 1, no. 3 (2020): 588.

²⁰ Mutmainnah dan Sabri Samin. "Peran Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Takalar." *Jurnal Siyasatuna* 2, No. 1 (2021): 141.

Pemerintahan dan asas sederhana, cepat, dan biaya ringan dalam Undang-undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman, akan diketahui apakah program tersebut benar-benar diterapkan dan dirasakan manfaatnya oleh para pihak atau hanya bersifat dokumentasi.

KESIMPULAN

Bentuk-bentuk pelayanan Pengadilan Agama Bulukumba diantaranya pelayanan administrasi persidangan, pelayanan bantuan hukum dan pelayanan pengaduan dan permohonan informasi yang senantiasa dinikmati dan diberikan kepada para pencari keadilan (masyarakat). Selain itu, kualitas pelayanan publik di Pengadilan Agama Bulukumba telah mencapai standar yang cukup baik dengan menyediakan fasilitas yang memadai, pelaksanaan persidangan jelas dan tidak berbelit-belit serta tersedianya sarana dan prasarana yang baik sehingga masyarakat akan lebih nyaman berproses di Pengadilan Agama Bulukumba.

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal

- Fatwa, Siti dan Kusnadi Umar. “ Penerapan E-Court di Pengadilan Tata Usaha Negara Makassar Perspektif Siyasa Syar’Iyyah.” *Jurnal Siyasahtuna* 1, no. 3 (2020).
- Firdaus, Hasyim dan Halimah B. “Penarikan Retribusi Pelayanan Pasar di Pasar Salobulo Kabupaten Wajo.” *Jurnal Siyasatuna* 2, no. 1 (2021).
- Ilyas, Islamiah dan M. Gazali Suyuti. “Hak Politik Penyandang Disabilitas Mental dalam Pemilihan Umum Studi di Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Gowa.” *Jurnal Siyasatuna* 2, no. 1 (2021).
- Jafar, Usman. “Negara dalam Pemikiran Politik Analisis dengan Pendekatan Siyasa Syar’iyah.” *Jurnal Al-Hikmah* 12, no. 1 (2011).
- Jusnita dan Rahmiati. “ Pencegahan Pernikahan Dini Oleh Organisasi Kepemimpinan Perempuan Muda.” *Jurnal Siyasahtuna* 1, no. 2. (2020).
- Kurniati dan Nur Taufik Sanusi. “ Tinjauan Hukum Islam dan Hukum Nasional terhadap pemberian dispensasi nikah pada Pengadilan Agama Maros.” *Jurnal Diskursus Islam* 06, no. 1 (2018).
- Maryam, Neneng Siti. “Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik.” *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi* 6, no. 1 (2016).
- Mutmainnah dan Sabri Samin. “Peran Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Takalar.” *Jurnal Siyasahtuna* 2, no. 1 (2021).

- Nidasoliah, Andi Zalika dan Rahmiati. “Pemenuhan Hak Pilih Penyandang Disabilitas Netral pada Pemilihan Gubernur di Kota Makassar Perspektif Siyasa Syar’iyyah.” *Jurnal Siyasatuna* 2, no. 1 (2021).
- Nugraini, Neni dan Hisbullah. “Eksistensi Asas Good Governance dalam Pelaksanaan Pemilihan Kepala Desa Perspektif Hukum Tatanegara Islam.” *Jurnal Siyasatuna* 2, no. 3 (2021).
- Rahmaniar dan Lomba Sultan. “Penerapan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Terhadap Masyarakat Kurang Mampu Perspektif Siyasa Syariah.” *Jurnal Siyasatuna* 2, no. 3 (2021).
- Rahmiati. “Analisis Kesantunan Berbahasa Mahasiswa UIN Alauddin Makassar dalam Berkomunikasi dengan Dosen.” *Jurnal Ad-Daulah* 6, no. 1 (2017).
- Ramlia dan Darussalam Syamsuddin. “Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Majene.” *Jurnal Siyasatuna* 2, no. 1 (2021).
- Rismawati dkk. “Responsivitas Pelayanan Perceraian Kantor Pengadilan Agama Sengkang Kabupaten Wajo.” *Jurnal Administrasi Publik* 1, no. 3 (2015).
- Sunardi, Khusnul Khatimah dan Adriana Mustafa. “Aksesibilitas Anak Penyandang Disabilitas dalam Mengakses Pendidikan Formal di Kabupaten Gowa.” *Jurnal Siyasatuna* 1, no. 2 (2020).

Buku

- Hardiyansah. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media, 2018.
- Hayat. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers, 2017.
- Istianto, Bambang. *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2010.