

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PENGADILAN AGAMA KELAS I A
KOTA PEKANBARU (STUDI POS BANTUAN HUKUM)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu
Bidang Ilmu Sosial Program Studi Ilmu Pemerintahan
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau

RENNA MELINDHA

167310189

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

PEKANBARU

2020

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah kupersembahkan kepada Allah SWT tuhan yang Maha Agung dan Maha Tinggi, atas segala rahmat dan juga atas takdirmu saya bisa menjadi pribadi yang berpikir, berilmu, beriman dan bersabar dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi saya dengan segala kekurangannya. Segala syukur kuucapkan kepada-Mu Ya Rabb, karena telah menghadirkan orang-orang yang sangat berarti disekelilingku, yang selalu memberi semangat dan doa sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

Untuk karya ini, maka saya persembahkan untuk Ayahanda saya tercinta dan Ibunda tesayang. Apa yang telah saya dapatkan hari ini belum mampu membayar semua kebaikan, keringat dan juga air mata kalian. Terimakasih atas segala dukungan kalian, baik dalam bentuk moril maupun materil. Karya skripsi ini saya persembahkan untuk kalian, sebagai wujud rasa kasih atas pengorbanan dan jerih payah kalian sehingga saya dapat menggapai cita-cita. Kelak cita-cita ini akan menjadi persembahan yang paling mulia untuk Ayah dan Ibu dan semoga dapat membahagiakan kalian. Selanjutnya saya persembahkan untuk Kakak dan Adik saya yang luar biasa dalam memberikan bantuan dan semangat yang kalian berikan, walaupun dekat bertengkar tapi saat jauh kita saling merindukan.

Kepada Bapak Dr. Zainal, S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing saya yang baik dan bijaksana, terimakasih karena sudah menjadi orang tua kedua saya yang dengan sabar membimbing saya dalam penyusunan skripsi ini, terimakasih atas bantuan, nasehat dan ilmu yang diberikan semoga menjadi amalan dan pahala yang terus mengalir kedepannya.

Ucapan terimakasih ini saya persembahkan juga untuk seluruh teman-teman saya di fakultas ilmu sosial dan ilmu politik jurusan ilmu pemerintahan kelas IP.C , khususnya untuk, Ludianto, Ma'ruf nur Sidik, M. Saufi Rifai, Indah Ayu Rukmana, Wenny Rahmadhani, Nyoman Made Suwaste, Rengga Wahyudi dan Cindy dwi lestari, Teman Teman Semasa Sekolah Menengah Atas PGRI Arum Nopia Pranita, Fryda dwi Cahya, dan Puspita Tri Pratiwi , Terimakasih telah mau membantu dan menemaniku hingga sampai dititik ini, Untuk Teman-Teman Homestay IP.C Terimakasih untuk memori yang kita rajut bersama setiap harinya, atas tawa yang setiap hari kita miliki dan atas solidaritas yang luar biasa. Sehingga masa kuliah selama 4 tahun ini menjadi lebih berarti dan semoga saat-saat indah itu akan selalu menjadi kenangan yang paling indah.

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama : Renna Melindha
Npm : 167310189
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Pengadilan Agama Kelas I A
Kota Pekanbaru (Studi Pos Bantuan Hukum)

Format sistematika dan pembahasan materi bab dan sub bab dalam skripsi ini, telah dipelajari dan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah. Oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk diuji dalam sidang ujian komprehensif.

Pekanbaru, 21 September 2020

Turut Menyetujui :
Program Studi Ilmu Pemerintahan
Ketua



Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si

Pembimbing

Dr. Zainal, S.Sos., M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama : Renna Melindha
NPM : 167310189
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Pengadilan Agama Kelas I A
Kota Pekanbaru (Studi Pos Bantuan Hukum).

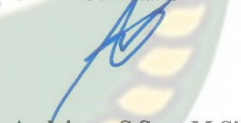
Naskah skripsi ini secara keseluruhan dinilai, relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh karena itu Tim Penguji Ujian Komprehensif Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dapat menyetujui dan Menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana.


Pekanbaru, 21 September 2020

Ketua


Dr. Zainal, S.Sos., M.Si

An. Tim Penguji
Sekretaris


Andriyus, S.Sos., M.Si
Anggota


Dr. Ahmad Fitra Yuza, S.IP, Ma

Mengetahui
Wakil Dekan I


Indra Safri, S.Sos., M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Renna Melindha
NPM : 167310189
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Pengadilan Agama Kelas I A
Kota Pekanbaru (Studi Pos Bantuan Hukum)

Naskah skripsi ini benar telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh mahasiswa bersangkutan sesuai dengan koreksi dan masukan tim penguji dan dinilai telah memenuhi persyaratan administratif dan akademis, oleh karena itu dapat disyahkan sebagai sebuah Karya Ilmiah.

Pekanbaru, 21 September 2020

Ketua

Dr. Zainal, S.Sos., M.Si

An. Tim Penguji

Sekretaris

Andriyus, S.Sos., M.Si

Turut Menyetujui

Wakil Dekan I

Indra Safri, S.Sos., M.Si

Ketua Program

Studi Ilmu Pemerintahan

Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si




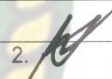
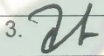

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: **433** /UIR-Fs/Kpts/2020 tanggal 02 Sept 2020 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Kamis tanggal 03 Sept 2020 jam 15.00 – 16.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

Nama : Renna Melindha
NPM : 167310189
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : **Efektifitas Pelayanan Pengadilan Agama Kelas I A Kota Pekanbaru (Studi Pos Bantuan Hukum).**

Nilai Ujian : Angka : " **84.96** " ; Huruf : " **A** "
Keputusan Hasil Ujian : Lulus / Tidak Lulus / Ditunda
Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dr. Zainal, S.Sos., M.Si.	Ketua	
2.	Andriyus, S.Sos., M.Si.	Sekretaris	2. 
3.	Dr. Ahmad Fitra Yuza, MA.	Anggota	3. 
4.	Rijalul Fikri, S.Sos., MA.	Notulen	4. 

Pekanbaru, 03 Sept 2020

An. Dekan

Indra Safri, S.Sos., M.Si.

Wakil Dekan I. Bid. Akademik

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU
NOMOR : 933/UIR-FS/KPTS/2020
TENTANG TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA

DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- enimbang** : 1. Bahwa untuk mengevaluasi tingkat kebenaran penerapan kaidah dan metode penelitian ilmiah dalam naskah Skripsi Mahasiswa maka dipandang perlu untuk diuji dalam forum ujian komprehensif.
2. Bahwa Tim Penguji dimaksud perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Dekan.
- engingat** : 1. UU Nomor: 20 Tahun 2003 Tentang Pendidikan Nasional
2. PP Nomor: 60 Tahun 1999 Tentang Sistem Pendidikan Tinggi
3. SK. Mendiknas RI Nomor 045/U/2002 tentang Kurikulum Inti Pendidikan Tinggi.
4. SK Rektor UIR Nomor: 141/UIR/KPTS/2009 tentang Kurikulum Baru Fisipol UIR
5. SK Rektor UIR Nomor: 117/UIR/KPTS/2012, tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas dan Direktur Pascasarjana UIR masa bakti 2012-2016.
- emperhatikan** : Rekomendasi Ketua Jurusan/Ketua Program Studi dan Wakil Dekan Bidang Akademik (WD.I) tentang Usulan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa.

MEMUTUSKAN

- enetapkan** : 1. Dosen Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa atas nama yang tersebut dibawah ini :

Nama	: Renna Melindha
N P M	: 167310189
Program Studi	: Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan	: Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi	: Efektifas Pelayanan Pengadilan Agama Kelas I A Kota Pekanbaru (Studi Pos Bantuan Hukum).

Struktur Tim :

- | | |
|-------------------------------|--------------------------------------|
| 1. Dr. Zainal, S.sos., M.Si. | Sebagai Ketua merangkap Penguji |
| 2. Andriyus, S.Sos., M.Si. | Sebagai Sekretaris merangkap Penguji |
| 3. Dr. Ahmad Fitra Yuza, MA | Sebagai Anggota merangkap Penguji |
| 4. Rijalul Fikri, S.Sos., M.A | Sebagai Notulen |
2. Tim Penguji melaksanakan tugas dan mengisi serta menandatangani berkas ujian sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Fakultas.
3. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

Ditetapkan di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 02 September 2020
Dekan,

Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si.

ambusan Disampaikan Kepada :

1. Yth. Bapak Rektor UIR
2. Yth. Sdr. Ka. Biro Keuangan UIR
3. Yth. Ketua Prodi.....
4. A r s i p -----sk.penguji-----

SURAT PERNYATAAN

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta ujian Usulan Penelitian yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : Renna Melindha
NPM : 167310189
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Pengadilan Agama Kelas I A Kota Pekanbaru (Studi Pos Bantuan Hukum)

Atas naskah yang di daftarkan pada ujian komprehensif Skripsi ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan:

1. Bahwa, naskah Skripsi ini adalah benar asli karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah.
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administrative, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas Dan Universitas.
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara syah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut di atas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian komprehensif Skripsi yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara Republik Indonesia.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesabaran dan tanpa tekanan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 13 Agustus 2020

Pelaku Pernyataan,



Renna Melindha

EFEKTIVITAS PELAYANAN PENGADILAN AGAMA KELAS I A KOTA PEKANBARU (STUDI KASUS POS BANTUAN HUKUM)

ABSTRAK Renna Melindha

Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah di tentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan atau program. Disebut efektif apabila tercapainya tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Bentuk dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah salah satunya adalah melalui penyelenggaraan pelayanan yang di lakukan oleh Pengadilan Agama Kelas I A Kota Pekanbaru. Pelayanan yang diberikan salah satunya melalui beberapa program yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan terutama di Pengadilan Agama Kelas I A Kota Pekanbaru. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelayanan penyelenggaraan Pos Bantuan Hukum (POSBAKUM) di Pengadilan Agama Kelas I A Kota Pekanbaru dan untuk mengetahui sejauh mana efektivitas penyelenggaraan Pos Bantuan Hukum di Pengadilan Agama Kelas I A Kota Pekanbaru. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan keadaan yang sebenarnya terjadi mengenai Efektivitas Pelayanan Pengadilan Agama Kelas I A Kota Pekanbaru (Studi Pos Bantuan Hukum). Teknik penarikan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, yang berjumlah 5 orang yang terdiri dari key informan dan informan. Penarikan informan *snowball* menetapkan beberapa orang sebagai informan dan memungkinkan untuk menggantinya dengan informan yang lain.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan bahwa Efektivitas Pelayanan Pengadilan Agama Kelas I A Kota Pekanbaru (Studi Pos Bantuan Hukum) dengan menggunakan indikator pencapaian tujuan, tersedia sumber daya, proses internal dan kepuasan menunjukkan bahwa tujuan dari posbakum belum sepenuhnya menjangkau masyarakat karena kurangnya sosialisasi terkait program Posbakum, untuk sumber daya yang tersedia sudah mencukupi untuk pelaksanaan Posbakum, masih adanya masyarakat yang tidak menggunakan program ini padahal Posbakum ditujukan untuk masyarakat kurang mampu dan masyarakat yang telah menggunakan Posbakum sudah merasakan manfaat dari program Posbakum ini. Sedangkan hambatan yang terjadi dalam Efektivitas Pelayanan Pos Bantuan Hukum adalah minimnya anggaran yang tersedia dalam pelaksanaan program Posbakum, kurangnya sosialisasi yang dilakukan tentang Posbakum sehingga banyak masyarakat yang tidak mengetahui tentang adanya program Posbakum di Pengadilan Agama Kelas I A Kota Pekanbaru. Untuk saran peneliti dalam penelitian ini yaitu Diharapkan Pengadilan Agama maupun pihak Posbakum dapat mensosialisasi tentang keberadaan Posbakum serta prosedur persyaratan Bantuan Layanan Hukum ini benar-benar ditujukan kepada masyarakat tidak mampu dan dapat memberikan informasi tentang prosedur dan persyaratan terkait Posbakum dengan lebih akurat dan dapat dipahami oleh masyarakat.

Kata kunci : Efektivitas, Pelayanan, Posbakum

EFFECTIVENESS OF CLASS I A RELIGIOUS COURT SERVICES, PEKANBARU CITY (CASE STUDY OF LEGAL ASSISTANCE POST)

ABSTRACT

RENNA MELINDHA

Effectiveness is the main element in achieving the goals or objectives that have been determined in any organization, activity or program. It is called effective if the goals that have been previously set are achieved. One form of services provided by the government is through the provision of services carried out by the Class I A Religious Court in Pekanbaru City. One of the services provided is through several programs that aim to facilitate the community in getting services, especially at the Class I A Religious Court in Pekanbaru City. The purpose of this research was to find out how the service of implementing the Legal Aid Post (POSBAKUM) in the Class I A Religious Court in Pekanbaru City and to find out the effectiveness of the implementation of the Legal Aid Post at the Class I A Religious Court in Pekanbaru City. In this study, researchers used a qualitative method that aims to describe the actual situation regarding the effectiveness of the Class I A Religious Court Services in Pekanbaru City (Study of Legal Aid Posts). The technique of withdrawing informants in this study using the Purposive Sampling technique, amounting to 5 people consisting of key informants and informants. Purposive sampling informant retrieval identifies some people as informants and it is possible to replace them with other informants.

Based on research conducted that the effectiveness of the Class IA Religious Court Service in Pekanbaru City (Study of Legal Aid Post) by using indicators of goal achievement, available resources, internal processes and satisfaction shows that the objectives of posbakum have not fully reached the community due to the lack of socialization related to the Posbakum program, for The available resources are sufficient for the implementation of Posbakum, there are still people who do not use this program even though Posbakum is aimed at poor people and people who have used Posbakum have already benefited from this Posbakum program. While the obstacles that occur in the Effectiveness of Legal Aid Post Services are the lack of budget available in implementing the Posbakum program, the lack of socialization carried out on Posbakum so that many people do not know about the Posbakum program at the Class I A Religious Court in Pekanbaru City. For the advice of researchers in this study, it is hoped that the Religious Courts and Posbakum can socialize about the existence of Posbakum and the requirements for Legal Service Assistance procedures are really aimed at the poor and can provide information about the procedures and requirements related to Posbakum more accurately and can be understood by Public.

Keywords: Effectiveness, Service, Posbakum

KATA PENGANTAR

Assalammualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh ...

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT di iringi shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW. Penulis menyadari berkat rahmat dan hidayahNya yang dilimpahkan kepada penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul : **“Efektivitas Pelayanan Pengadilan Agama Kelas I A Kota Pekanbaru (Studi Pos Bantuan Hukum).”**

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis telah banyak di berikan bantuan baik berupa waktu, saran dan kerjasama, diskusi dari pihak-pihak yang kompeten dan berdedikasi demi kesempurnaan penulisan sebuah karya ilmiah yang dimuat dalam sebuah skripsi. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang berpartisipasi kepada penulis terutama :

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH.,M.CL selaku Rektor Universitas Islam Riau yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut Ilmu pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latief, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau, bersama dengan Wakil Dekan I.
3. Bapak Dr. Rangi Ade Febrian, S.IP.,M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Riau.
4. Bapak Dr. Zainal, S.Sos.,M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu, bimbingan dan arahan kepada penulis dalam penulisan usulan penelitian ini.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen selaku Staf Pengajar khususnya Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Riau yang telah memberikan bekal Ilmu Pengetahuan yang dimiliki kepada penulis.
6. Orang Tua serta Adik penulis yang selalu memberikan nasihat, restu dan kasih sayang serta dukungan moril maupun materil kepada penulis.
7. Teman-teman seperjuangan yang telah memberikan bantuan, semangat dan saran kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan masukan dan saran dari semua pihak demi menyempurnakannya.

Akhir kata penulis berharap semoga semua kebaikan yang telah diberikan mendapat keridhaan dari Allah SWT dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, bagi penulis maupun pembaca sekalian, Aamiin.

Wassalammualaikum warahmatullahi wabarakatuh ...

Pekanbaru, 13 Agustus 2020
Penulis

Renna Melindha



DAFTAR ISI

Halaman

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat dan Kegunaan Penelitian	11
BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIRAN	13
A. Studi Kepustakaan	13
1. Konsep Pemerintahan	13
2. Konsep Manajemen Pemerintahan	17
3. Konsep Efektivitas Pelayanan	19
4. Konsep Kebijakan	24
5. Konsep Pengadilan Agama	26
6. Konsep Pos Bantuan Hukum	29
B. Kerangka Pikir	33
C. Penelitian Terdahulu	34
D. Konsep Operasional	36
E. Operasional Variabel	37
BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Tipe Penelitian	38
B. Lokasi Penelitian	38
C. Key Informan dan Informan	38
D. Teknik Penarikan Informan	40
E. Jenis dan Sumber Data	40
F. Teknik Pengumpulan Data	40
G. Teknik Analisis Data	41
H. Jadwal Waktu Penelitian	41
I. Rencana Sistematika Laporan Penelitian	42
BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	44
A. Gambaran Umum Kota Pekanbaru	44
1. Sejarah Singkat Kota Pekanbaru	44

2. Visi Misi Kota Pekanbaru	44
3. Luas dan Batas Wilayah Administratif	46
4. Letak dan kondisi geografis	46
B. Gambaran Umum Pengadilan Agama Kelas I A Pekanbaru ..	47
1. Sejarah Singkat Pengadilan Agama	47
2. Struktur Organisasi Pengadilan Agama	56
3. Tugas dan Fungsi Organisasi	59
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	62
A. Identitas Informan	62
1. Jenis Kelamin	64
2. Tingkat Pendidikan	65
B. Efektivitas Pelayanan Pengadilan Agama Kelas I A Kota Pekanbaru (Studi Pos Bantuan Hukum)	66
1. Tersedia Sumbr Daya	67
2. Tersedia Sumber Daya	69
3. Proses Internal	71
4. Kepuasan	73
C. Hambatan Dalam Efektivitas Pelayanan Pengadilan Agama Kelas I A Kota Pekanbaru Studi Pos Bantun Hukum	75
BAB VI PENUTUP	77
A. Kesimpulan	77
B. Saran	78
DAFTAR KEPUSTAKAAN	80
DAFTAR LAMPIRAN	82

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
I.1 : Data Perkara Pengguna Layanan Pos Bantuan Hukum	7
II.1 : Operasional Variabel Efektivitas Pelayanan Pengadilan Agama Kelas I A Kota Pekanbaru (Studi Pos Bantuan Hukum)	37
III.I : Tabel Informan Penelitian Efektivitas Pelayanan Pengadilan Agama Kelas 1A Kota Pekanbaru (Studi Pos Bantuan Hukum).	39
III.2 : Jadwal Waktu Penelitian Tentang Efektifitas Pelayanan Pengadilan Agama Kelas I A Kota Pekanbaru (Studi Pos Bantuan Hukum)	42
V.1 : Identitas Informan Penelitian Penulis tentang Efektivitas Pelayanan Pengadilan Agama Kelas I A Kota Pekanbaru (Studi Pos Bantuan Hukum)	62
V.2 : Identitas key informan dan Informan dalam penelitian efktivitas pelayanan posbakum pada pengadilan agama kelas I A Kota Pekanbaru berdasarkan kriteria umur	63
V.3 : Identitas Key Informan dan Informan dalam Penelitian Efektivitas Pelayanan Posbakum Pada Pengadilan Agama Kelas I A kota Pekanbaru Berdasarkan Jenis Kelamin	64
V.5 : Identitas Key Informan dan Informan dalam penelitian Efektivitas Pelayanan Pos Bantuan Hukum Pada Pengadilan Agama Kelas I A Kota Pekanbaru Berdasarkan Tingkat Pendidikan	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halama
II.1 : Tampilan Aplikasi SIPA PA Pekanbaru	28
II.2 : Tampilan web Posbakum di web Pengadilan Agama	31
II.3 : Bagan alur prosedur POSBAKUM berdasarkan SEMA No. 10 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pemberian Bantuan Hukum.	32
II.4 : Kerangka Pikir Tentang Efektivitas Pelayanan Pengadilan agama Kelas I A Kota Pekanbaru (Studi Pos Bantuan Hukum).	33



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
Lampiran 1	Wawancara Penelitian	82
Lampiran 2	Surat Keputusan Dekan FISIPOL UIR Tentang Penetapan Dosen Pembimbing Penulisan Skripsi Mahasiswa.....	83
Lampiran 3	Surat Riset dan Pengumpulan Data Keperluan Mata Kuliah	84
Lampiran 4	Surat Keterangan Dari Pengadilan Agama Bagian Pos Bantuan hukum	85
Lampiran 5	Dokumentasi Penelitian	86

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada awalnya Pemerintah dibentuk untuk melindungi masyarakatnya, agar masyarakatnya dapat menjalani aktivitas kehidupan dengan tenang dengan lancar. Perkembangan dinamika di masyarakat memperluas fungsi dan peran pemerintahan tidak hanya sebatas pelindung melainkan pelayan masyarakat. Rakyat tidak lagi harus melayani pemerintah seperti zaman kerajaan ataupun penjajahan namun justru pemerintah yang seharusnya melayani, mengayomi, dan mengembangkan serta meningkatkan taraf hidup masyarakatnya sesuai tujuan negaranya.

Di dalam kehidupan bermasyarakat tiap-tiap individu atau orang mempunyai kepentingan yang berbeda antara yang satu dengan yang lainnya. Kepentingan tersebut bisa saling bertentangan yang pada akhirnya menimbulkan sengketa. Oleh karena itu untuk menghindari adanya sengketa tersebut diperlukan sebuah peraturan hukum yang harus di taati oleh setiap anggota masyarakat.

Sejalan dengan perkembangan hukum, kegiatan bantuan hukum khususnya bagi masyarakat miskin yang buta hukum yang tampak semakin luas dan memasyarakat, Suatu pandangan kritis terhadap konsep-konsep bantuan hukum yang dikembangkan di Indonesia banyak dikemukakan oleh kalangan hukum. Baik teoritis, praktis maupun kalangan ilmuwan sosial. Berbicara mengenai bantuan hukum, sebenarnya tidak terlepas dari fenomena hukum itu sendiri seperti telah diketahui bahwa keberadaan program bantuan hukum adalah salah satu cara untuk

meratakan jalan menuju keadilan bagi masyarakat. Arah kebijakan dari program bantuan hukum bertujuan meningkatkan kesadaran masyarakat dalam bidang hukum dan menjamin hak hak masyarakat kurang mampu agar mereka memperoleh kedudukan yang sama dimata hukum.

Persoalan yang banyak terlupakan oleh pemerintah di tengah kesusahan masyarakat adalah minimnya akses mendapatkan keadilan hukum secara gratis. Berbagai regulasi telah menuangkan kewajiban negara untuk memberikan bantuan hukum bagi masyarakat, antara lain Pasal 237 HIR yang mengatur tentang perkara *prodeo*, Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2008 tentang persyaratan dan Tata Cara Pemberian Bantuan Hukum.

Bantuan hukum merupakan salah satu upaya mengisi hak asasi manusia terutama bagi masyarakat miskin di Indonesia. Pelayanan merupakan tugas utama bagi Aparatur Sipil Negara sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat. Tugas ini secara jelas telah digariskan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinea keempat, yang berbunyi melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial.

Pelayanan masyarakat dapat di kategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat, dan memuaskan. Masalah nyata proses pelayanan umum, terutama pengurusan penertiban surat keterangan tidak mampu, dirasakan masih berbelit-beli, tidak selesai pada waktu yang telah di tentukan dan tidak di informasikan.

Masyarakat miskin menghadapi hambatan utama dalam masalah keuangan untuk mengakses Pengadilan Agama yang berkaitan dengan biaya perkara dan transportasi untuk datang ke Pengadilan. Dimana tingkat persentase perceraian di Kota Pekanbaru sangatlah tinggi yaitu dimana tiap tahunnya mengalami peningkatan sebesar 20 persen pertahun, yaitu 75 % diantaranya disebabkan oleh faktor ekonomi, 15% diantaranya karena factor perselingkuhan dan juga gugatan yang sering di ajukan rata rata kebanyakan ialah kaum hawa atau pihak istri dan dominannya adalah dari kalangan wiraswasta ,dan dari kalangan PNS hanya 3% ,

Seperti di Jawa Barat dimana angka perceraian di Jawa Barat merupakan angka perceraian tertinggi di Indonesia dimana perceraian akibat perselingkuhan melalui media sosial di Provinsi Jawa Barat setiap tahunnya cenderung meningkat. Dan Berdasarkan data Pengadilan Agama Kota Bekasi, sebanyak 2.231 pasangan bercerai sepanjang Januari-September 2017. Factor perselingkuhan, yaitu sebanyak 1.862 kasus, disusul faktor ekonomi sebanyak 111 kasus dan faktor poligami 121 kasus. (Edward Febriyatri Kusuma,2017). Sedangkan menurut data dari Pengadilan Agama Kota Bandung perceraian akibat perselingkuhan melalui media sosial sepanjang Januari-Maret 2017-2018 sebanyak 875 pasangan bercerai.

Alasan perceraian ini paling banyak disebabkan karena adanya perselingkuhan yang dilakukan oleh salah satu pihak baik dari pihak suami ataupun isteri dan pemicu utamanya adalah maraknya media sosial yang dipakai oleh para suami ataupun istri. Berbeda dengan tahun-tahun sebelumnya perceraian paling banyak dilakukan oleh pihak suami yang mentalak isterinya atau

sebaliknya isteri yang menggugat cerai suami dengan alasan: (1) faktor ekonomi (2) kekerasan 2 dalam rumah tangga (3) cemburu membabi buta (3) poligami (4) pernikahan dini, dan lain sebagainya. Dan masalah perselingkuhan menjadi urutan yang kesekian. Meskipun sebelumnya perselingkuhan sudah banyak dilakukan, tetapi mereka masih tetap mempertahankan pernikahan mereka melalui jalan damai, mereka masih memikirkan nasib anak-anaknya. Saat ini masalah perselingkuhan menjadi alasan utama dan paling dominan untuk dijadikan sebagai alasan perceraian. Dampak negatif yang timbul dari kasus perceraian ini jika dibiarkan secara terus menerus sangat besar bagi berlangsungnya kehidupan keluarga dan terhadap generasi penerus bangsa karena keluarga sangat berperan penting sebagai pembentuk kepribadian anak yang utama dan pertama dalam perkembangan anak di masa mendatang. Dalam kehidupan masyarakat di manapun juga, keluarga merupakan unit terkecil yang peranannya sangat besar. Peranan yang sangat besar itu disebabkan oleh karena keluarga mempunyai fungsi yang sangat penting bagi kelangsungan hidup masyarakat. Apabila fungsi keluarga tidak berjalan dengan baik maka timbul ketidak serasian dalam hubungan antara anggota keluarga, dapat dikatakan keluarga itu mempunyai masalah.

Akan tetapi oleh Mahkamah Agung diberikan kemudahan yakni dengan memberikan Posbakum (Pos Bantuan Hukum), Pengadilan menyediakan Posbakum yang melayani pemberian informasi, konsultasi, dan nasihat hukum atau membantu pembuatan dokumen hukum yang dibutuhkan. Posbakum di Pengadilan juga dapat memberikan referensi mengenai pengacara yang akan mendampingi di persidangan dengan menyelenggarakan pembebasan biaya

perkara dengan proses prodeo. Prodeo dan sidang keliling sudah mulai berjalan hampir di seluruh Pengadilan Agama di Indonesia. Namun demikian, bantuan hukum bagi masyarakat kurang mampu tidak hanya sebatas pada pemberian fasilitas tersebut. Masyarakat miskin biasanya identik dengan tingkat pendidikan rendah yang berimplikasi pada minimnya pengetahuan mereka terhadap masalah hukum ketika harus membawa perkaranya ke Pengadilan.

Bantuan hukum meliputi menjalankan kuasa, mendampingi, mewakili, membela, dan/atau melakukan tindakan hukum lain untuk kepentingan hukum. Pelaksanaan pemberian bantuan hukum menurut UU Bantuan Hukum hanya dilakukan oleh pemberi bantuan hukum yang telah memenuhi persyaratan. Persyaratan untuk dapat disebut sebagai pemberi bantuan hukum antara lain berbadan hukum, terakreditasi, memiliki kantor yang tetap, memiliki pengurus, dan mempunyai program bantuan hukum. Selain diatur dalam UU tentang Bantuan Hukum, pemberian bantuan hukum pro bono juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2003 tentang advokat.

Pemberian bantuan hukum oleh pemberi bantuan hukum seperti yang telah dipaparkan diatas tidak menghapuskan kewajiban bagi seorang advokat untuk memberikan jasa bantuan hukum secara cuma-cuma. Seorang advokat tetap wajib memberikan bantuan hukum cuma-cuma kepada pencari keadilan yang tidak mampu sesuai dengan Undang-Undang No 18 Tahun 2003 tentang Advokat. Advokat dalam mengurus perkara cuma-cuma harus memberikan perhatian yang sama seperti terhadap perkara untuk mana ia menerima uang jasa. Prosedur Posbakum

Pengadilan Agama memberikan layanan bantuan hukum bebas biaya (gratis) melalui Pos Bantuan Hukum (Posbakum) kepada masyarakat luas pencari keadilan.

Layanan Posbakum Meliputi:

1. Konsultasi hukum.
2. Penyediaan Advokat (penasehat hukum) untuk kasus pidana dan perdata.
3. Pembebasan biaya perkara untuk kasus pidana maupun perdata.
4. Sidang keliling.

Informasi lebih lanjut dapat diperoleh melalui meja informasi, leaflet dan langsung mendatangi ruangan Posbakum di Pengadilan Agama Sumber.

Adapun mekanisme dan persyaratan untuk mendapatkan bantuan hukum pada Posbakum tersebut sebagaimana yang telah ditentukan dalam Lampiran B Surat Edaran Mahkamah Agung RI Nomor 10 Tahun 2010, antara lain :

Yang berhak menerima jasa dari Pos Bantuan Hukum adalah orang yang tidak mampu membayar jasa advokat terutama perempuan dan anak serta penyandang disabilitas sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku, baik sebagai Penggugat/Pemohon maupun Tergugat/Termohon. dan bantuan tersebut diberikan secara cuma-cuma tanpa dipungut Biaya.

B. Jenis Jasa Hukum.

Jenis jasa hukum yang diberikan oleh Pos Bantuan Hukum di Pengadilan Agama Sumber berupa pemberian informasi, advis, konsultasi, pembuatan gugatan/permohonan.

Syarat dan Mekanisme Permohonan Bantuan Hukum Pemohon jasa bantuan hukum mengajukan permohonan kepada Pos Bantuan Hukum dengan melampirkan :

1. Mengajukan permohonan secara tertulis/lisan yang berisi sekurang-kurangnya identitas Pemohon dan uraian singkat mengenai pokok permasalahan yang dimohonkan Bantuan Hukum, dengan mengisi formulir yang telah disediakan.
2. Menyerahkan dokumen yang berkenaan dengan perkara.
3. Melampirkan surat keterangan miskin dari lurah, kepala desa, atau pejabat yang setingkat di tempat tinggal Pemohon Bantuan Hukum; atau
4. Surat Keterangan Tunjangan Sosial lainnya seperti Kartu Keluarga Miskin (KKM), Kartu Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas), Kartu Program Keluarga Harapan (PKH), dan Kartu Bantuan Langsung Tunai (BLT); atau
5. Surat Pernyataan tidak mampu membayar jasa advokat yang dibuat dan ditandatangani oleh Pemohon Bantuan Hukum dan diketahui oleh Ketua Pengadilan.

Sebelum diselenggarakan Posbakum bekerja sama dengan pihak lain, Pengadilan Agama Pekanbaru melakukan sosialisasi tentang SEMA Nomor 10 Tahun 2010 dengan mengundang sejumlah lembaga bantuan hukum kampus, lembaga swadaya masyarakat dan organisasi advokat. Setelah sosialisasi, Pengadilan Agama Pekanbaru kemudian mengumumkan kepada publik tentang kesempatan bekerjasama dalam penyelenggaraan Posbakum di Pengadilan Agama

Pekanbaru dengan menempel di papan pengumuman di kantor Pengadilan Agama Pekanbaru.

Berdasarkan penilaian terhadap persyaratan yang digunakan untuk bekerjasama dengan Posbakum Pengadilan Agama , Lembaga Bantuan Hukum (LBH) Universitas Lancang Kuning yang terpilih untuk bekerjasama dengan Posbakum Pengadilan Agama Pekanbaru.

Secara normatif jenis pelayanan Posbakum Pengadilan Agama Pekanbaru mengacu pada SEMA Nomor 10 Tahun 2010, di mana jenis jasa hukum yang diberikan oleh Posbakum berupa pemberian informasi, konsultasi, advis, dan pembuatan surat gugatan/permohonan. Sementara yang berhak menerima jasa dari Posbakum adalah orang yang tidak mampu. Berikut data pengguna layanan Pos Bantuan Hukum di Pengadilan Agama Pekanbaru sebagai berikut:

Tabel I.1 Data Perkara Pengguna Layanan Pos Bantuan Hukum

No	Bulan	Tahun	Kasus
1	Januari – Juni	2018	40 Kasus
2	Juli – Desember	2018	56 Kasus
3	Januari – Juni	2019	30 Kasus
4	Juli- November	2019	26 Kasus
Jumlah			152 Kasus

Sumber: Arsip Pengadilan Agama Pekanbaru.

Dari data diatas tersebut dapat dilihat bahwa masih minimnya sosialisasi POSBAKUM di Pengadilan Agama Kelas I A dimana tingkat perceraian dan kemiskinan di Kota Pekanbaru sangatlah tinggi namun karena kurangnya sosialisasi POSBAKUM banyak masyarakat yang tidak mengetahui adanya layanan POSBAKUM tersebut.

Tata cara melakukan pengurusan pelayanan di POSBAKUM Pengadilan Agama Kelas I A Pekanbaru :

1. Masyarakat meminta surat keterangan tidak mampu dari RT, RW, Kelurahan, dan Kecamatan
2. Setelah mendapatkan surat keterangan tidak mampu, yang bersangkutan datang ke Pengadilan Agama bagian informasi dan kemudian bagian informasi menyarankan datang ke POSBAKUM
3. Setelah yang bersangkutan datang ke POSBAKUM, petugas POSBAKUM memeriksa kelengkapan berkas dari yang bersangkutan kemudian memberikan formulir kepada yang bersangkutan
4. Apabila yang bersangkutan memenuhi syarat kelengkapan yang ditentukan maka langkah selanjutnya, petugas POSBAKUM melakukan interview/wawancara dengan pihak yang bersangkutan.
5. Dan pihak yang bersangkutan menceritakan kronologis kejadian kepada petugas POSBAKUM mulai dari awal hingga akhir
6. Setelah pihak yang bersangkutan menceritakan kronologisnya, POSBAKUM membuat gugatan yang diajukan pihak yang bersangkutan .
7. Setelah petugas POSBAKUM selesai membuat surat gugatan yang bersangkutan, petugas POSBAKUM memperbanyak berkas sebanyak 8 rangkap dan dimasukkan kedalam CD untuk diajukan ke Pengadilan Agama.
8. Kemudian petugas Pengadilan Agama Pekanbaru memeriksa kelengkapan berkas yang diajukan pihak yang berperkara (pencari keadilan).

9. Apabila berkas tersebut memenuhi persyaratan maka berkas perkara tersebut di daftarkan untuk di sidangkan.

Hal ini tercantum Pasal 56 UU No.48/2009 Tentang Kekuasaan Kehakiman dan pasal 60B UU No.50/2009 Tentang Perubahan Kedua Atas UU No.7/1989 tentang Peradilan Agama menyebutkan bahwa setiap orang yang tersangkut perkara berhak memperoleh bantuan hukum dan negara menanggung biaya perkara bagi pencari keadilan yang tidak mampu. Pasal 57 UU No. 48/2009 dan Pasal 60 (c) UU No. 650/2009 juga mengatur bahwa setiap Pengadilan dibentuk Pos Bantuan Hukum untuk mencari keadilan yang tidak mampu dalam memperoleh bantuan hukum. Dalam ayat berikutnya disebutkan bahwa bantuan hukum tersebut diberikan secara cuma-cuma pada semua tingkat peradilan sampai putusan terhadap perkara tersebut telah memperoleh kekuatan hukum tetap.

Selain memuat pengertian dan tujuan bantuan hukum, dalam Surat Edaran Mahkamah Agung (SEMA) tersebut memuat ketentuan tentang penyelenggaraan Pos Bantuan Hukum (Posbakum) di masing-masing Pengadilan, yakni Pengadilan Negeri (PN) Pengadilan Agama (PA) dan Pengadilan Tata Usaha Negara (PTUN)

Pembentukan Posbakum berdasarkan Surat Edaran Mahkamah Agung (SEMA) tersebut tidak serta merta dapat dilakukan di pengadilan-pengadilan di tiga lingkungan di atas (PN, PA, dan PTUN). Oleh karenanya Mahkamah Agung menerapkan sistem uji coba pelaksanaan pembentukan posbakum dengan pilot project dilaksanakan oleh Badan Peradilan Agama (Badilag MA) melalui PA-PA yang telah ditentukan di Indonesia

Posbakum berdiri sendiri namun bekerja sama dengan Pengadilan Agama dalam memberikan bantuan hukum, yang memberikan pelayanan yaitu Lembaga

Bantuan Hukum (LBH) Universitas Lancang Kuning serta petugas dan anggota-anggota yang berada dalam lembaga tersebut ialah dosen.

Posbakum termasuk organisasi bantuan hukum yang resmi di Pengadilan Agama berdasarkan Surat Edaran Mahkamah Agung(SEMA) No. 10 Tahun 2010. Posbakum adalah ruang yang disediakan oleh dan pada setiap Pengadilan Agama bagi pemberi bantuan hukum dalam memberikan layanan bantuan hukum kepada pemohon bantuan hukum dalam hal pemberian advis atau konsultasi hukum, bantuan pembuatan surat gugatan/permohonan. Bantuan hukum tersebut meliputi menjalankan kuasa, mendampingi, mewakili, membela, dan/atau melakukan tindakan hukum lain untuk kepentingan hukum Penerima Bantuan Hukum, yang bertujuan untuk :

1. Menjamin dan memenuhi hak bagi Penerima Bantuan Hukum untuk mendapatkan akses keadilan.
2. Mewujudkan hak konstitusional semua warga Negara sesuai dengan prinsip persamaan kedudukan didalam hukum.
3. Menjamin kepastian penyelenggaraan Bantuan Hukum dilaksanakan secara merata di seluruh wilayah Negara Indonesia.
4. Mewujudkan peradilan yang efektif, efisien, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Peneliti memilih lokasi penelitian di Kantor Pengadilan Agama Kelas IA Pekanbaru dikarenakan Kantor Pengadilan Agama Kelas I A adalah tingkatan pertama dalam pengurusan suatu perkara , Pengadilan Memiliki II kelas , kelas I A untuk Ibukota Provinsi, sedangkan kelas I B dan kelas II untuk di Kabupaten.

Penyelenggara posbakum di Pengadilan Agama Kota Pekanbaru dirasakan sangat membantu masyarakat yang tidak mampu dan tidak memahami birokrasi peradilan dan teknik penyelesaian masalah. Namun demikian, evaluasi penyelenggaraan Posbakum di Pengadilan Agama Pekanbaru perlu juga dilakukan dengan mengukur tingkat efektivitasnya dalam mengimplementasikan tujuan-tujuan yang telah diamanahkan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku terutama terkait dengan Surat Edaran Mahkamah Agung (SEMA) Nomor 10 Tahun 2010.

Fokus kajian dalam penelitian ini dalam rangka menganalisis terhadap pelayanan bagi masyarakat yang tidak mampu yang menggunakan jasa pos bantuan hukum dan kebijakan tersebut merupakan program kerja dari Pengadilan Agama Kelas I hal ini juga merupakan turunan dari kebijakan Mahkamah Agung Republik Indonesia.

Berdasarkan gambaran di atas penulis tertarik membahas seberapa besar efektivitas pelayanan Pos Bantuan Hukum (POSBAKUM) di Pengadilan Agama Kelas 1 A Kota Pekanbaru dan pelaksanaannya. Dilihat dari ketentuan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2011 tentang Bantuan Hukum itulah yang melatar belakangi penulis untuk meneliti dengan judul “ **Efektivitas Pelayanan Pengadilan Agama Kelas 1 A Kota Pekanbaru (Studi Pos Bantuan Hukum)** ”

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan yang penulis kemukakan diatas maka selanjutnya penulis merumuskan permasalahan yang dihadapi yaitu :

1. Bagaimana efektivitas pelayanan Pengadilan Agama Kelas I A Kota Pekanbaru (Studi Pos Bantuan Hukum).
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi hambatan dalam efektivitas pelayanan Pengadilan Agama Kelas 1 A Kota Pekanbaru (Studi Pos Bantuan Hukum).

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan penyelenggaraan Pos Bantuan Hukum (Posbakum) di Pengadilan Agama Pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui sejauhmana efektivitas penyelenggaraan Pos Bantuan Hukum di Pengadilan Agama Kelas I A Pekanbaru.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Guna Teoritis, diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan sumbangsih pemikiran yang berguna untuk melengkapi dan mengembangkan ilmu pemerintahan.
- b. Guna Akademis, diharapkan sebagai bahan studi perbandingan dan juga bahan referensi bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang lainnya khususnya yang akan melakukan penelitian permasalahan yang sama
- c. Guna Praktis, hasil dari penelitian diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan saran bagi Pengadilan Agama Kelas 1 A Kota

Pekanbaru sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan POSBAKUM.



BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah untuk memberikan gambaran atau batasan-batasan tentang teori yang akan dipakai sebagai landasan penelitian yang akan dilakukan, adalah teori-teori mengenai variabel permasalahan yang akan diteliti. (Mardalis, 2010; 41).

1. Konsep Pemerintahan

Dalam Kitab suci Al-Qur'an (3:104) Pemerintahan adalah segolongan umat yang mengajak kepada kebaikan, mengajak kepada kebenaran, melarang dari buruk itulah orang yang beruntung. Pemerintahan dalam pengertian yang sempit ialah segala aktivitas, tugas, fungsi, dan kewajiban yang dijalankan oleh lembaga yang berwenang serta mengelola dan mengatur jalannya sistem pemerintahan negara untuk mencapai tujuan negara.

Sedangkan dalam arti yang luas, pemerintahan merupakan sebuah bentuk organisasi yang tugasnya menjalankan suatu sistem pemerintahan dan segala bentuk aktivitas yang terorganisasi & terstruktur dengan baik berlandaskan pada dasar negara, rakyat dan wilayah negaranya dalam mencapai tujuan sebuah negara. Adapun struktur pemerintah terdiri dari badan eksekutif, legislatif dan yudikatif.

Pemerintahan berasal dari kata "perintah" yang setelah ditambah awalan "pe" menjadi kata "pemerintah" dan ketika mendapat akhiran "an" menjadi kata "pemerintahan", dalam hal ini beda antara "pemerintah" dengan "pemerintahan"

adalah karena pemerintah merupakan badan atau organisasi yang bersangkutan sedangkan pemerintahan berarti hal ikhwal pemerintahan itu sendiri (Syafiie, 2011;5).Surbakti (1992, 168) Menyatakan istilah pemerintah dan pemerintahan berbeda artinya.

Dimana Pemerintahan menyangkut tugas dan kewenangan, sedangkan pemerintah merupakan aparat yang menyelenggarakan tugas dan kewenangan negara. Van Poelje (dalam hamdi, 1999 : 52) menjelaskan bahwa pemerintahan dapat dipandang sebagai suatu ilmu yaitu yang mengajarkan bagaimana cara terbaik dalam mengarahkan dan memimpin pelayanan umum. Fungsi pemerintah yaitu pelayanan, pengaturan, pembantuan serta pemberdayaan, Fungsi utama pemerintah adalah memberikan pelayanan terbaik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat disemua sektor. Masyarakat tak akan dapat berdiri sendiri memenuhi kebutuhan tanpa adanya pemerintah yang memberikan pelayanan. Ini merupakan fungsi yang bersifat umum dan dilakukan oleh seluruh negara di dunia.

Hubungan antara yang memerintah dan yang diperintah pada bagian terakhir dari pembedaan terminologi pemerintahan oleh Finer menyisakan pengertian yang menarik. Menurutnya (dalam Kuper, 2000 : 419) relasi antara pemerintah dalam melakukan intervensi terhadap warga negara bagi upaya mencapai tujuan. Dalam fenomena yang lazim, sebagian pemerintah yang menganut paham demokrasi berupaya meminimiliasi intervensi terhadap kebebasan individu. Pemerintah demokrasi biasanya menyadarkan dirinya sebagai “pelayan” bagi masyarakatnya.

Menurut Ndraha (2010:6) dapat diartikan sebagai gejala sosial, yang bermakna terjadi dalam hubungan antara anggota masyarakat, baik individu-individu maupun kelompok dengan kelompok serta individu dengan kelompok. Menurut Soemendar Pemerintahan sebagai badan yang penting dalam rangka pemerintahannya, pemerintah semestinya memperhatikan pula ketentraman dan ketertiban umum, tuntutan dan harapan serta pendapat rakyat, kebutuhan dan kepentingan masyarakat, pengaruh-pengaruh lingkungan, pengaturan-pengaturan, komunikasi peran serta seluruh lapisan masyarakat dan legitimasi. Dalam beberapa pengertian pemerintahan di atas, dapat dituliskan bahwa tujuan utama dibentuknya pemerintah adalah untuk memimpin, membina dan menjaga suatu sistem ketertiban agar masyarakat bisa menjalani kehidupan secara normal. Pemerintah juga bukan untuk melayani dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat, membantu masyarakat dalam mencapai tujuan bersama (Labolo 2007:25)

Menurut Safiie (2013:36) Ilmu Pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana melaksanakan koordinasi dan kemampuan memimpin bidang legislatif, eksekutif dan yudikatif, dalam hubungan pusat dan daerah, antar lembaga serta antara yang memerintah dengan yang diperintah.

Ilmu Pemerintahan menurut Brasz adalah dapat diartikan sebagai ilmu yang mempelajari tentang cara bagaimana lembaga atau dinas pemerintahan umum itu disusun dan difungsikan, baik secara internal maupun eksternal terhadap masyarakat.

Menurut Ndraha (dalam Syafiie, 2011:8) Ilmu Pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana memenuhi dan melindungi kebutuhan dan tuntutan tiap orang akan jasa public dan layanan civil dalam hubungan

pemerintahan (sehingga dapat diterima) pada saat dibutuhkan oleh orang yang bersangkutan

Musanef mengemukakan bahwa ilmu pemerintahan adalah suatu ilmu yang dapat menguasai dan memimpin serta menyelidiki unsur-unsur dinas, berhubungan dengan keserasian ke dalam hubungan antara dinas-dinas itu dengan masyarakat yang kepentingannya diwakili oleh dinas itu.

Selanjutnya menurut Musanef (dalam syafie 2007:32) menyebutkan bahwa Ilmu Pemerintahan ialah Suatu ilmu pengetahuan yang menyelidiki bagaimana sebaiknya hubungan antara pemerintah dengan yang diperintah, dapat diatur sedemikian rupa sehingga dapat dihindari pertentangan-pertentangan antara pihak yang satu dengan pihak yang lainnya, dan mengusahakan agar terdapat keserasian pendapat serta daya tidak efektif dan efisien dalam pemerintahan.

Dari pengertian di atas dapat di simpulkan bahwa pemerintah memiliki 3 fungsi dalam menyelenggarakan pemerintahan yaitu:

- a. Fungsi pembangunan
- b. Fungsi pemberdayaan
- c. Fungsi pelayanan

Dalam pelaksanaan sistem pemerintahan di Indonesia yang berlandaskan demokrasi, pemerintah tidak dapat berjalan dengan sendirinya tanpa adanya dukungan dari masyarakat.

Dalam pengertian pemerintahan diartikan sebagai alat kelengkapan negara, dapat di artikan ke dalam arti luas dan arti sempit. Dalam arti luas pemerintahan adalah alat kelengkapan negara yang terdiri lembaga eksekutif, lembaga legislatif

dan lembaga yudikatif yang bertindak di atas nama negara. Sedangkan dalam arti sempit pemerintahan adalah alat kelengkapan negara yang menyelenggarakan administrasi negara.(Manan,2001:201).

Sarundajang (2002:5) Mengatakan bahwa kehadiran dan keberadaan pemerintahan adalah menjadi suatu keharusan bagi proses kewajiban masyarakat. Sejarah telah menunjukkan bahwa masyarakat baik dalam bentuk kelompok maupun individu sangat membutuhkan pelayanan pemerintah. Oleh karenanya dalam kehidupan sehari-hari sangat erat hubungannya dengan fungsi-fungsi pemerintah.

2. Konsep Manajemen Pemerintahan

Menurut Supriyanto (2009:58) Manajemen pemerintahan merupakan kegiatan pemerintah dalam menyelenggarakan pemerintahan agar mencapai tujuan yang telah ditentukan, yaitu meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Menurut kutipan Ndaraha(2011 : 159) Manajemen berupa tata cara menghasilkan usaha yang sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, yang dilakukan berdasarkan fungsi dengan tujuan mencapai tujuan bersama.

Selanjutnya manajemen pemerintahan menurut Rasyid (2000:148) adalah manajemen yang diarahkan agar terlebih dahulu merumuskan hasil apa atau dengan kata lain tujuan apa yang dicapai dengan uang,peralatan,keahlian dan tenaga kerja yang kemudian dilaksanakan. Selanjutnya hasil akan di evaluasi untuk menentukan apakah tujuan itu tercapai atau tidak. Manajemen pemerintahan juga menganut prinsip-prinsip seperti manajemen pada umumnya yaitu efesiensi,efektivitas dan inovasi dalam proses menghimpun dan menggerakkan

prang-orang, memperoleh dan menggunakan uang, serta mengadakan, mempergunakan dan memelihara peralatan demi tercapai tujuan organisasi.

Menurut Terry (2006 : 2) manajemen merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya dengan menggunakan suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian.

Berdasarkan prinsip-prinsip diatas, dalam hubungan ke dalam manajemen pemerintahan bertanggungjawab mengembangkan kemampuan staf yang serba bisa , membangun hubungan kerja vertical dan horizontal yang saling mendukung serta menciptakan suasana kerja yang bergairah, sehingga kreativitas setiap aparat dapat dipacu dan pada gilirannya menjamin berlangsungnya inovasi yang terus menerus.

Dalam hubungan keluar, manajemen pemerintahan bertanggungjawab membina kemampuan dan disiplin seluruh aparat untuk menyelenggarakan tugas pokok pemerintahan yaitu:

- a. Pelayanan (*service*) yang akan membuahkan keadilan dalam masyarakat.
- b. Pemberdayaan (*empoworment*) yang akan mendorong kemandirian masyarakat.
- c. Pembangunan (*development*) yang akan menciptakan kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat.

Manajemen pemerintahan dalam prespektif pelayanan publik mengatakan bahwa manajemen pemerintahan diartikan pada bagaimana secara

organisasional untuk mengimplementasikan kebijakan publik. Dengan demikian manajemen pemerintahan lebih fokus pada alat-alat manajerial, teknis pengetahuan dan keterampilan yang dapat digunakan untuk mengubah ide-ide dan kebijakan menjadi program tindakan. (Istiano, 2011 : 29)

Dari pengertian tersebut terdapat beberapa fungsi manajemen pemerintahan menurut Taliziduhu Ndraha (2011 : 160), yaitu :

- a. Perencanaan pemerintahan, guna mencapai tujuan (tujuan konkret dan terukur) organisasi perlu dilakukan klarifikasi tujuan organisasi dan menyusun langkah-langkahnya.
- b. Pengorganisasian sumber-sumber pemerintahan, sebelum digunakan, sumber daya harus diorganisasikan agar siap dipakai. Realisasi (implementasi) langkah-langkah tersebut memerlukan adanya sumber daya baik SDA, SDM, maupun SDB.
- c. Penggunaan sumber-sumber pemerintahan, dilakukan untuk menggerakkan sumber-sumber pemerintahan agar mendapatkan hasil-hasil yang sudah ditetapkan.
- d. Kontrol pemerintahan, untuk memperoleh hasil dari penggunaan sumber-sumber pemerintahan perlu adanya jaminan kesesuaian antara target pada perencanaan.

3. Konsep Efektivitas Pelayanan

Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan atau program. Di sebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditetapkan sebelumnya. Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Emerson

yang di kutip Soewarno Handyaningrat (1994:16) yang menyatakan bahwa “ efektivitas adalah pengukuran yang di gunakan untuk melihat tercapainya tujuan yang telah di tetapkan sebelumnya ”.

Menurut Rafianto(2004:11), efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai yang diharapkan. Artinya, apabila sesuatu pekerjaan dapat di selesaikan sesuai dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya, maupun mutunya, maka dapat dikatakan efektif.

Menurut Gibson (Bungkaes 2013:46), efektivitas adalah penilaian yang dibuat sehubungan dengan prestasi individu, kelompok, dan organisasi. Semakain dekat prestasi mereka terhadap prestasi yang diharapkan (standar), maka mereka dinilai semakin efektif. Berdasarkan kutipan Kumorotomo (2005:362) efektivitas adalah suatu pengukuran terhadap penyelesaian suatu pekerjaan tertentu dalam suatu organisasi.

Menurut Siagian (2002:151) efektivitas adalah tercapainya suatu sasaran yang telah ditentukan pada waktunya dengan menggunakan sumber-sumber data tertentu yang dialokasikan untuk menjalankan kegiatan-kegiatan organisasi tertentu. Menurut Steers (dalam nawawi 2006) Efektivitas ditentukan dari organisasi berhasil mencapai tujuan yang seharusnya dicapai.

Selanjutnya menurut Wesha (1992:148) mengatakan efektivitas ialah kesuksesan dari suatu aktivitas atau kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok maupun individu sesuai dengan hasil yang ingin di capai. Menurut Yamit dalam bukunya Manajemen Produksi dan Operasi, efektivitas merupakan suatu ukuran

yang memberikan gambaran seberapa jauh tujuan tercapai, baik secara kualitas maupun waktu, orientasinya pada keluaran yang dihasilkan” (Yamit, 2003:14).

Efektivitas artinya informasi harus sesuai dengan kebutuhan pemakai dalam mendukung suatu proses bisnis, termasuk di dalamnya informasi tersebut harus disajikan dalam waktu yang tepat, format yang tepat sehingga dapat dipahami, konsisten dengan format sebelumnya, isinya sesuai dengan kebutuhan saat ini dan lengkap atau sesuai dengan kebutuhan dan ketentuan” (McLeod dalam Susanto, 2007:41).

Kreitner dan Kinicki (dalam Hendyat 2012) menyebutkan empat pendekatan multidimensional dalam mengukur keefektifitasan organisasi, pendekatan tersebut antara lain :

1. Pencapaian tujuan

Apabila organisasi berhasil merealisasikan sasaran program yang hendak dicapai

2. Tersedia sumber daya

Apabila organisasi dapat memenuhi sarana dan prasarana pendukung sesuai kebutuhan

3. Proses internal

Upaya organisasi dalam melaksanakan program agar mencapai sasaran yang hendak dicapai

4. Kepuasan

Keberhasilan organisasi merealisasikan program berdasarkan sasaran secara efektif

Pelayanan menurut Groomros (1990:27) dalam Raminto dan Atik (2005:2) adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau penerima layanan.

Soetopo (dalam Napitulupu, 2012:164) menyebutkan pelayanan suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Dari maksud diatas bahwa pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk maupun jasa yang dapat dirasakan oleh penerima pelayanan.

Sedangkan Pelayanan menurut Moenir (2010:26) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh individu atau kelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan maka perwujudan pelayanan yang didambakan adalah :

- a) Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam artian tanpa hambatan yang kadangkala dibuat-buat oleh petugas.
- b) Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa adanya gerutu, sindiran, atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan akan sesuatu.

- c) Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu.
- d) Pelayanan yang jujur dan terus terang artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakan hendaknya diberitahukan sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu.

Kemudian menurut Supratno (2006:227) menyatakan bahwa pelayanan atau jasa merupakan suatu kinerja penampilan, tidak terwujud dan cepat hilang, tetapi lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki , serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses menikmati pelayanan tersebut.

Pelayanan masyarakat adalah usaha yang dilakukan oleh seorang dan atau sekelompok orang atau instansi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan (Thoha dalam Sedarmayanti, 2009;243)

Pelayanan merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara. Albert (dalam Sedarmayanti 2009;243) mengatakan bahwa pelayanan adalah suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis.

Definisi pelayanan menurut Surmayadi (2010;159) adalah serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa yang dicirikan oleh tidak berwujud, cepat hilang lebih dapat dirasakan daripada dimiliki serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.

Ratminto dan Winarsih (2009;23) Setiap Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan

adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Adapun standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan
- b. Waktu pelayanan
- c. Biaya pelayanan
- d. Produk pelayanan
- e. Sarana dan prasarana pelayanan
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Menurut Emerson yang dikutip oleh Soewarno (1996:16) bahwa “efektivitas pelayanan publik merupakan pengukuran dalam arti tercapainya sasaran dan tujuan yang telah ditemukan sebelumnya”

Amsyah (2005 : 131) menyebutkan indikator efektivitas pelayanan sistem informasi sebagai berikut :

- a. Volume pekerjaan, pengolahan data semakin banyak dan meluas.
- b. Akurasi, informasi harus mencerminkan keadaan yang sebenarnya.
- c. Informasi tepat waktu, informasi itu harus tersedia atau ada pada saat informasi tersebut dibutuhkan

4. Konsep Kebijakan

Kebijakan adalah serangkaian tindakan atau kegiatan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dimana mana terdapat hambatan-hambatan dan kemungkinan-kemungkinan dimana kebijakan tersebut diusulkan agar berguna dalam mengatasinya untuk mencapai tujuan yang dimaksud. (Frieddrich dalam Agustino,2012:7)

Selanjutnya menurut Edwards dan SharkanSky mengatakan bahwa kebijakan merupakan apa yang dikatakan dan apa yang dilakukan oleh pemerintah

atau apa yang tidak dilakukannya, ia adalah tujuan-tujuan atau sasaran-sasaran dari program pelaksanaan nilai dan peraturan-peraturan. (Wahab, 2008 : 52)

Federick sebagaimana dikutip Agustino (2008:7) mendefinisikan kebijakan sebagai serangkaian tindakan/kegiatan yang diusulkan seseorang kelompok, atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu. Sedangkan Thomas R. Dye mendefinisikan kebijakan publik sebagai segala sesuatu yang dikerjakan pemerintah, mengapa mereka melakukan dan hasil yang membuat sebuah kehidupan bersama tampil berbeda. (dalam Nugroho, 2004 : 3).

Definisi lain menurut Widodo (dalam Zaini ali 2015:10) mengatakan bahwa kebijakan publik di bentuk untuk memecahkan suatu masalah yang terjadi serta untuk mencapai tujuan dan sasaran yang di inginkan serta berkaitan dengan apa yang benar-benar di lakukan oleh pemerintah dan bukan hanya apa yang ingin di lakukan.

Karakteristik utama dari suatu definisi kebijakan menurut Agustino (2012:8) yaitu :

- a. Pada umumnya kebijakan perhatiannya ditujukan padatindakan yang mempunyai maksud atau tujuan tertentu daripada perilaku yang berubah atau acak
- b. Kebijakan padadasarnya mengandungbagian atau pola kegiatan yang dilakukan oleh pejabat pemerintah daripada keputusan yang terpisah-pisah.
- c. Kebijakan merupakan apa yang sesungguhnya dikerjakan oleh pemerintah

- d. Kebijakan paling dapat berbentuk positif maupun negatif. Secara positif, kebijakan melibatkan beberapa tindakan pemerintah yang jelas dalam menangani suatu permasalahan. Secara negatif, kebijakan publik dapat melibatkan suatu keputusan atau tidak mengerjakan apapun padahal dalam konteks tersebut keterlibatan pemerintah amat diperlukan.
- e. Kebijakan, paling tidak secara positif, didasarkan pada hukum dan merupakan tindakan yang bersifat memerintah.

Menurut Anderson ada elemen-elemen penting yang terkandung dalam kebijakan publik antara lain:

1. Setiap kebijakan selalu mempunyai tujuan.
2. Suatu kebijakan berisi tindakan-tindakan dari pejabat penyelenggara pemerintahan.
3. Kebijakan adalah suatu yang benar-benar telah dilakukan dan bukan yang akan dilakukan.
4. Kebijakan publik bersifat positif apabila dilakukan untuk masalah tertentu dan akan bersifat negatif apabila keputusannya tidak untuk melakukan sesuatu.
5. Kebijakan publik selalu berdasarkan pada peraturan perundang-undangan tertentu yang bersifat memaksa.

5. Konsep Pengadilan Agama

Pengadilan Agama (PA) adalah badan peradilan agama pada tingkat pertama yang berkedudukan di ibukota kabupaten/kota dan daerah hukumnya meliputi wilayah kabupaten/kota. Pengadilan Agama dibentuk dengan Keputusan

Presiden. Pengadilan Agama merupakan tingkat pertama dalam mengurus suatu perkara sebelum naik banding ke Pengadilan Tinggi Agama (PTA).

Pengadilan adalah suatu lembaga (instansi) tempat mengadili atau menyelesaikan sengketa hukum di dalam rangka kekuasaan kehakiman, yang mempunyai kewenangan absolut dan relatif sesuai dengan peraturan PerUndang-Undangan yang enentukannya

Pengadilan Agama menyelenggarakan penegakan hukum dan keadilan di tingkat pertama bagi rakyat pencari keadilan perkara tertentu antara orang-orang yang beragama Islam di bidang perkawinan, waris, wasiat, hibah, wakaf, zakat, infaq, shadaqah, dan ekonomi syari'ah. Kewenangan penegakan hukum ekonomi syari'ah oleh Pengadilan Agama disebutkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2006 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1989 tentang Peradilan Agama. Susunan Pengadilan Agama terdiri dari Pimpinan, Hakim Anggota, Panitera, Sekretaris, dan Jurusita.

Pimpinan terdiri dari seorang Ketua dan seorang Wakil Ketua. Untuk dapat diangkat menjadi ketua atau wakil ketua pengadilan agama harus berpengalaman paling singkat 10 (sepuluh) tahun sebagai hakim pengadilan agama. Ketua dan wakil ketua pengadilan diangkat dan diberhentikan oleh Ketua Mahkamah Agung. Ketua Pengadilan Agama mengucapkan sumpah di hadapan Ketua Pengadilan Tinggi Agama sementara Wakil Ketua Pengadilan Agama Ketua Pengadilan Agama.

Konsep Pelayanan Prima Kepada Masyarakat Pencari Keadilan di Pengadilan Agama

1. Terwujudnya *One Top Service*, yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat terfokus pada satu tempat pelayanan dengan petugas yang ditentukan, sehingga tidak memberi peluang kepada Karyawan lainnya yang tidak mempunyai tugas pelayanan tersebut.
2. Terwujudnya *One Day Minut*, yaitu Penyelesaian Minutasi berkas perkara dalam waktu kurang dari 24 jam, ini merupakan Tugas dan Tanggung Jawab Majelis Hakim, yang terdiri dari Ketua Majelis, Anggota, Panitera Pengganti dan Juru Sita Pengganti.
3. Terwujudnya *One Day Service*, jika one day minut terwujud, maka secara otomatis Putusan/Penetapan Asli dan Salinannya sudah jadi, sehingga masyarakat dapat meminta Salinan Putusan, dalam waktu sehari.
4. Terwujudnya Administrasi perkara secara baik, Koordinasi antara petugas kepaniteraan sangat dibutuhkan, bahkan administrasi perkara maupun administrasi kesekretariatan menuju pola elektronik dan digital.

Di Pengadilan Agama kini sudah berbasis teknologi canggih di mana masyarakat yang berperkara sudah bisa melihat atau mengecek perkara yang diajukannya ke Pengadilan Agama melalui aplikasi sehingga memudahkan masyarakat mengetahui berkas perkara yang diajukannya.

Gambar II.1 : Tampilan Aplikasi SIPA PA Pekanbaru



Sumber : pa-pekanbaro.go.id

6. Konsep Pos Bantuan Hukum (POSBAKUM)

Pos Bantuan Hukum atau yang disingkat POSBAKUM dalam Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pedoman pemberian Layanan Hukum Bagi Masyarakat Tidak Mampu di Pengadilan pasal 1 Posbakum Pengadilan adalah layanan yang dibentuk oleh dan ada pada setiap Pengadilan tingkat pertama untuk memberikan layanan hukum berupa informasi, konsultasi, dan advis hukum, serta pembuatan dokumen hukum yang dibutuhkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang Kekuasaan Kehakiman, Peradilan Umum, Peradilan Agama, dan Peradilan Tata Usaha Negara.

Bantuan Hukum Secara Cuma-Cuma adalah jasa hukum yang diberikan Advokat tanpa menerima pembayaran honorarium. meliputi pemberian konsultasi hukum, menjalankan kuasa, mewakili, mendampingi, membela, dan melakukan tindakan hukum lain untuk kepentingan pencari keadilan yang tidak mampu (Peraturan Pemerintah No 38 Tahun 2008 Tentang Persyaratan Pemberian Bantuan Hukum).

Dalam undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2011 tentang Bantuan Hukum adalah Jasa hukum yang diberikan oleh pemberi bantuan hukum secara Cuma-Cuma kepada penerima bantuan hukum. Pemberi bantuan hukum yang dimaksud dalam Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2014 pasal 1 diatas ialah Pemberi layanan di Posbakum Pengadilan yang merupakan Advokat, Sarjana Hukum, dan Sarjana Syari'ah yang berasal dari Lembaga Pemberi Layanan Posbakum Pengadilan yang bekerjasama dengan Pengadilan dan bertugas sesuai dengan kesepakatan jam layanan Posbakum Pengadilan di dalam perjanjian kerjasama tersebut.

Sedangkan penerima bantuan hukum yang dimaksud dalam Undang-Undang Republik Indonesia nomor 16 tahun 2011 adalah orang atau sekelompok orang miskin. Dalam Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2014 Pemberian layanan hukum bagi masyarakat tidak mampu di Pengadilan meliputi Layanan Pembebasan Biaya Perkara, Sidang di Luar Gedung Pengadilan, dan Posbakum Pengadilan di lingkungan Peradilan Umum, Peradilan Agama dan Peradilan Tata Usaha Negara. Layanan Pembebasan Biaya Perkara berlaku pada tingkat pertama, tingkat banding, tingkat kasasi dan peninjauan kembali, sementara Sidang di Luar Gedung Pengadilan dan Posbakum Pengadilan hanya berlaku pada tingkat pertama.

Dalam Undang-undang Nomor 16 Tahun 2011 tentang Bantuan Hukum, pengertian bantuan hukum lebih mengarah kepada legal aid. Ini bisa dilihat dari definisi yang diberikan oleh Undang-undang tersebut, yaitu bantuan hukum adalah jasa hukum yang diberikan oleh lembaga bantuan hukum atau organisasi kemasyarakatan yang memberi layanan bantuan hukum kepada orang miskin.

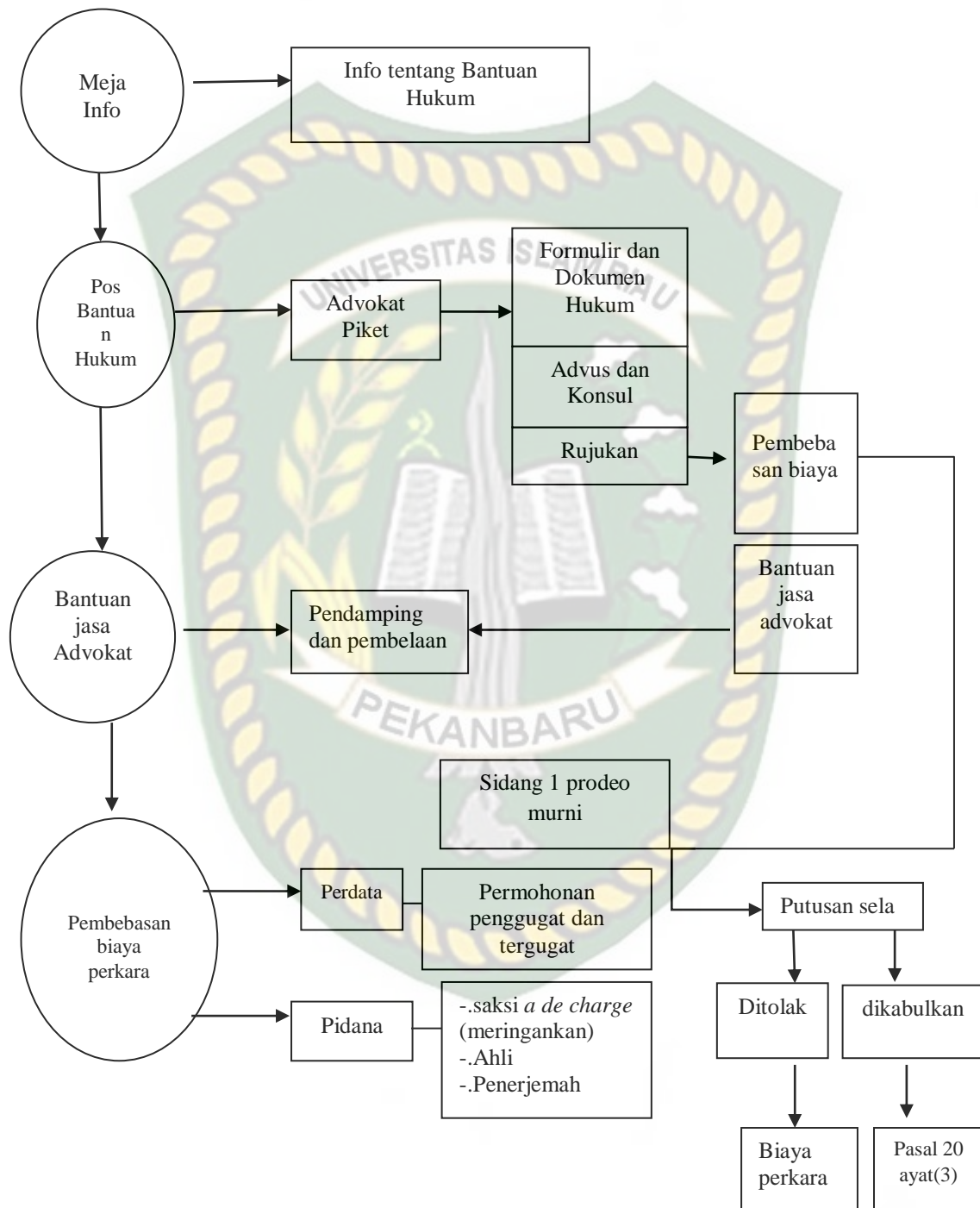
Bagi masyarakat awam, besar kemungkinan terdapat kerancuan pemaknaan antara pengertian bantuan hukum secara umum dengan pengertian bantuan hukum yang dimaksud oleh Undang-undang No. 16 Tahun 2011. Pemberian bantuan hukum secara cuma-cuma atau yang lebih dikenal sebagai bantuan hukum pro bono (pro bono publico) atau legal aid adalah suatu upaya untuk mencapai keadilan bagi semua orang

Gambar II.2 : Tampilan web Posbakum di web Pengadilan Agama



Sumber : pa-pekanbaru.go.id

Gambar II.3 : Bagan alur prosedur POSBAKUM berdasarkan SEMA No. 10 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pemberian Bantuan Hukum.

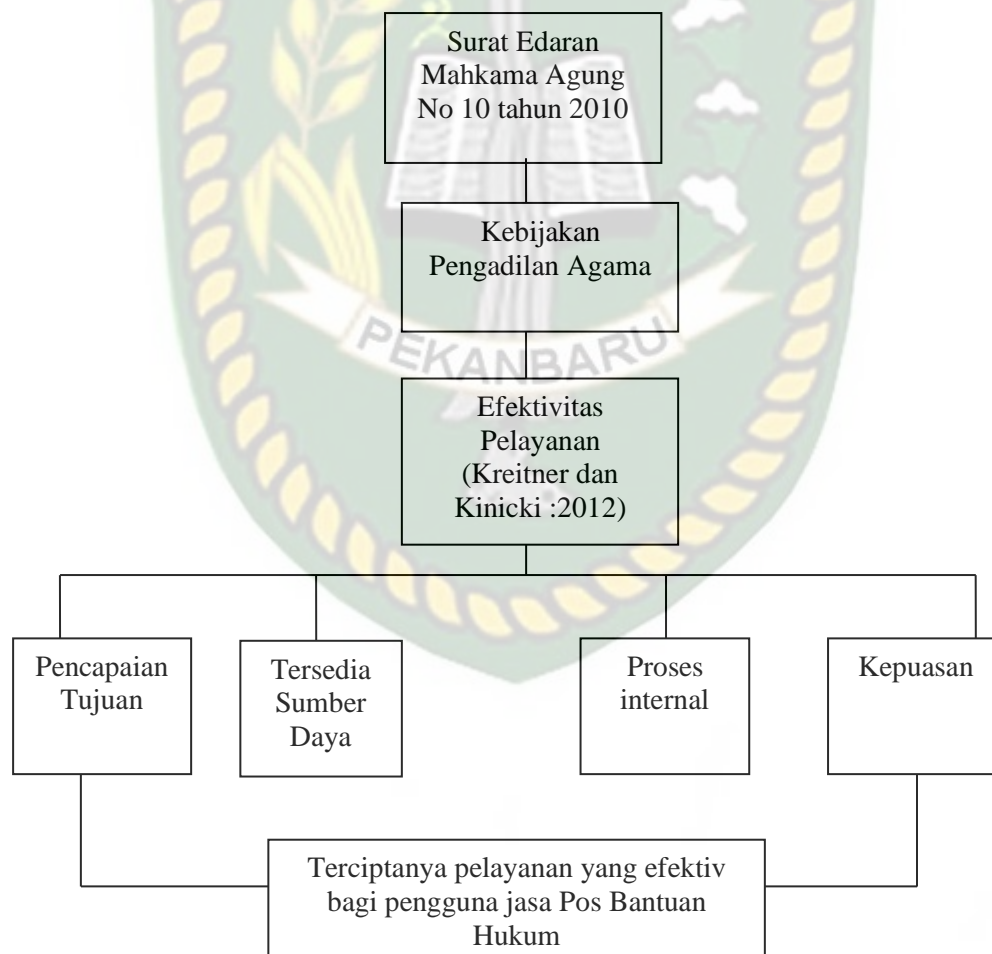


Sumber : <http://www.mahkamahagung.go.i>

B. Kerangka Pikir

Berdasarkan dari variabel penelitian “Efektivitas Pelayanan Pengadilan Agama Kelas I A Kota Pekanbaru (Studi Pos Bantuan Hukum)” kemudian diukur dengan teori yang dijadikan nsebagai indikator serta fenomena yang terjadi, maka penulis menjelaskan hubungan diantara unsur-unsur tersebut agar tidak terjadi kesalah pahaman dalam penafsiran makna dan maksud penelitian.

Gambar II.4 Kerangka Pikir Tentang Efektivitas Pelayanan Pengadilan agama Kelas I A Kota Pekanbaru (Studi Pos Bantuan Hukum).



Sumber : Modifikasi Peneliti 2020

C. Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Siti Hikmah (Skripsi Jurusan Ahwal Al- Syakhiyyah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam UIN Mataram, 2017)	Efektivitas Pos Bantuan Hukum(Posbakum) Dalam Memberikan Bantuan Kepada Masyarakat Kurang Mampu di Pengadilan Agama Giri Menang	Sama-sama meneliti pelayanan Pos Bantuan Hukum (Posbakum)	Penelitian sebelumnya dilakukan di PA Giri Menang, sementara saya melakukan penelitian di PA Pekanbaru, Objek penelitian terdahulu ialah masyarakat kurang mampu , sementara saya melakukan objek penelitian di Pos Bantuan Hukum , Metode Penelitian yang digunakan penelitian terdahulu ialah kuantitatif , sementara saya melakukan metode penelitian kualitatif.
2	Todiman Rajaguguk (Skripsi Jurusan Ilmu Hukum Fakutas Hukum UIN SUSQA, 2016)	Efektivits Pos Bantuan Hukum Pengadilan Sebagai Pemberi Layanan Bantuan Hukum Cuma-Cuma Pada Perkara Pidana Pada Pengadilan Negeri Pekanbaru	Sama-sama meneliti efektivitas pada Pengadilan Agama dalam Studi Posbakum	Penelitian terdahulu dilakukan di Pengadilan Negeri Pekanbaru , sementar saya melakukan penelitian di Pengadilan Agama Pekanbaru, Objek penelitian terdahulu ialah perkara pidana , sementara saya melakukan objek penelitian perkara perdata, penelitian terdahulu melakukan metode kuantitatif , sementara saya melakukan metode penelitian kualitatif.
3.	Lukman Budi Santoso (Skripsi jurusan Hukum Keluarga Islam Fakultas Hukum IAIN Tulungagung ,2019)	Efektivitas Pos Bantuan hukum Pro Jusstisia Dalam Melayanai Masyarakat Dalam Prespektif Asas Sederhana, Cepat dan Biaya Ringan (Tinjauan Yuridis Sosiologi di Pengadilan Agama Blitar)	Sama sama melakukan penelitian pada Pos Bantuan Hukum di Pengadilan	Lokasi penelitian terdahulu dilakukan di Pengadilan Agama Blitar, sementara saya melakukan penelitian di Pengadilan Agama Pekanbaru, Objek yang diteliti pada penelitian terdahulu ialah efektivitas pengadilan dalam memberikan bantuan hukum berdasarkan tinjauan sosiologis , sementara objek penelitian saya ialah efektivitas pelayanan Pos Bantuan Hukum.

4.	Ashmi Amran (Skripsi jurusan Hukum Fakultas Syariah dan Hukum UIN Alauddin Makasar, 2016)	Eksistensi Pos Bantuan Hukum (POSBAKUM) di Pengadilan Agama Sungguminasa	Sama-sama melakukan penelitian pada Pos Bantuan Hukum.	Lokasi peneliiian terdahulu dilakukan Pengadilan Agama Sungguminasa, sementara saya melakukan penelitian di Pengadilan Agama Pekanbaru, Teori yang digunakan pada penelitian terdahulu ialah teori eksistensi , sementara saya melakukan penelitian dengan teori efektivitas,
5.	Thalis Noor Cahyadi (Lembaga Bantuan Hukum Ansor Yogyakarta 2013)	Efektivitas Pos Bantuan Hukum di Pengadilan (Studi pada Posbakum Pengadilan Agama Sleman Tahun 2011-2012)	Sama-sama melakukan penelitian pada Pos Bantuan Hukum dan menggunakan konsep efektivitas	Penelitian terdahulu dilakukan di Pengadilan Agama Sleman, sementara saya melakukan penelitian di Pengadilan Agama Pekanbaru, objek penelitian terdahulu ialah terletak pada efektivitas daro instansi terkait dalam memberikan bantuan hukum, sementara objekn penelitian saya fokus ke pelayanan instansi tersebut untuk dalam memberikan bantuan hukum agar mendapati hasil yang efektivitas, metode yang penelitian terdahulu ialah kuantitatif , sementara metode yang saya gunakan dalam penelitian ini ialah metode kualitatif.

Penelitian terdahulu yang dijadikan rujukan dalam penelitian ini memiliki persamaaan perbedaan yang akan peneliti laksanakan, Persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan peneliti laksanakan terletak pada Instansi yang sama yakni di Pos Bantuan Hukum yang terdapat di Kantor Pengadilan dalam menjalankan tugasnya, Sedangkan perbedaan terletak pada lokasi penelitian, tahun penelitian, indikator penelitian, dan metode yang ditetapkan.

D. Konsep Operasional

Adapun konsep-konsep yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Pemerintahan adalah Organisasi yang memiliki kewenangan untuk membuat dan menerapkan hukum serta undang-undang yang mengurus masalah dan kesejahteraan rakyat dan negara.
2. Efektivitas adalah kondisi sejauhmana tercapainya sasaran yang akan dicapai.
3. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain baik langsung maupun tidak langsung.
4. Pengadilan Agama adalah suatu instansi pemerintah pengadilan tingkat pertama yang melaksanakan kekuasaan kehakiman di lingkungan Peradilan Agama yang berkedudukan di ibukota kabupaten/kota.
5. Pos Bantuan Hukum (Posbakum) merupakan jasa hukum yang khusus diberikan kepada masyarakat tidak mampu yang memerlukan pembelaan secara cuma-cuma di, baik di luar maupun di dalam pengadilan.

E. Operasional Variabel

Untuk memudahkan arahan penelitian ini dari satu variabel dengan indikator ini, maka melakukan operasional variabel yang terulang dalam tabel sebagai berikut :

Tabel II.1 : Operasional Variabel Efektivitas Pelayanan Pengadilan Agama Kelas I A Kota Pekanbaru (Studi Pos Bantuan Hukum)

Konsep	Variabel	Indikator	Item Penilaian
1	2	3	4
Efektivitas ditentukan dari keberhasilan organisasi/instansi mencapai tujuan (Kreitner:2006)	Pelayanan Publik bagi pengguna Pos Bantuan Hukum	1. Pencapaian Tujuan 2. Tersedia Sumber Daya 3. Proses Internal 4. Kepuasan	Apabila tujuan dari pelaksanaan tercapai maka dapat dikatakan efektif dalam pelaksanaan program tersebut Apabila organisasi/instansi dapat memenuhi sarana dan prasarana pendukung sesuai kebutuhan Upaya Organisasi dalam melaksanakan program agar mencapai tujuan yang hendak dicapai Keberhasilan organisasi merealisasikan program berdasarkan sasaran secara efektif

Sumber : Modifikasi Peneliti 2020

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Jenis penelitian ini adalah kualitatif yaitu jenis penelitian yang sistematis, terstruktur, tersusun mantap dari awal hingga akhir penelitian, dan cenderung penelitian ini menggunakan analisis suatu gambaran dalam suatu penelitian. Maka suatu kewajaran jika dalam penelitian kualitatif metode pengumpulan data menggunakan informan.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di kantor Pengadilan Agama Kelas I A Kota Pekanbaru Jalan Datuk Setia Maharaja Kelurahan Tangkerang Labuai Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru Provinsi Riau. Berdasarkan Penelitian yang telah peneliti lakukan terkait Pelayanan Posbakum salah satu yang menyelenggarakan Posbakum ialah Pengadilan Agama, Peneliti memilih Pengadilan Agama Kelas I A karena merupakan tingkat pertama dalam pengurusan perkara ditingkat Ibukota Provinsi.

C. Informan Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi sumber informasi adalah para informan yang berkompeten dan mempunyai relevansi dengan penelitian ini. Informan adalah orang yang dianggap menguasai dan memahami data, informasi ataupun faktadari suatu objek penelitian (Bungin, 2010:76). Adapun penunjukan informan adalah dengan menggunakan pertimbangan bahwa informan yang ditunjuk

mengetahui serta memahami masalah dan tujuan penelitian ini, dengan ciri-ciri informan adalah :

1. *Key informan* : Ketua Pos Bantuan Hukum yaitu Robert Libra sebanyak satu orang. Alasan saya memilih ketua Posbakum sebagai key informan karena ketua Posbakum dianggap sebagai orang yang memiliki informasi maupun data dari suatu objek penelitian
2. *Informan*:
 - a. Pegawai Pengadilan Agama Pekanbaru yaitu Khairul Anuar, S.H sebanyak 1 orang. Alasan memilih Pegawai karena perkara yang masuk akan diperiksa oleh petugas/ Pegawai Pengadilan Agama sebelum diterima
 - b. Pegawai Posbakum bagian *Prodeo* yaitu Siti Rahma dan Winda S.H sebanyak 2 orang. Alasan memilih pegawai Posbakum ialah karena *prodeo* merupakan suatu jenis perkara yang tidak dipungut biaya atau gratis.
 - c. Masyarakat pengguna layanan Bantuan Hukum Pengadilan Agama Pekanbaru. Alasan memilih masyarakat pengguna bantuan hukum ialah untuk mendapatkan informasi yang terkait dengan pelayanan Posbakum.

Tabel III.I. Tabel Informan Penelitian Efektivitas Pelayanan Pengadilan Agama Kelas 1A Kota Pekanbaru (Studi Pos Bantuan Hukum).

No	Jabatan Informan	Jumlah
1.	Ketua Pelaksana Posbakum	1
2.	Pegawai Posbakum	1
3.	Advokat Posbakum	2
4.	Masyarakat pengguna Posbakum	1
Jumlah		5

Sumber : Modifikasi Peneliti 2020

D. Teknik Penarikan Informan

Teknik penarikan informan yang digunakan pada sampel dan populasi metode yang digunakan dengan menggunakan Metode Purposive Sampling yaitu pengambilan informan dengan menetapkan ciri khusus yang sesuai dengan yang akan diteliti sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian Pegawai Posbakum dan Pegawai Pengadilan Agama) dan random sampling yaitu pengambilan informan secara acak (masyarakat pengguna Posbakum).

E. Jenis dan sumber Data

Guna memperoleh data, maka penulis membagi jenis dan sumber data kedalam dua bagian yaitu sebagai berikut:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang didapat secara langsung dari pihak yang bersangkutan yaitu data Pos Bantuan Hukum dan masyarakat pengguna Posbakum, kemudian data tersebut diolah agar memperoleh data yang sesuai dengan kebutuhan peneliti.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang didapati dari data yang telah tersedia atau sudah jadi pada Pos Bantuan Hukum, antara lain sejarah singkat berdirinya, struktur organisasi dan aktivis instansi.

F. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan, maka penulis disini menggunakan teknik-teknik pengumpulan data antara lain :

1. Observasi yaitu dasar dari semua ilmu atau fakta yang di dapat oleh peneliti dengan cara terjun langsung ke lapangan dengan tujuan mengamati objek yang mau diteliti, sehingga peneliti dapat menyimpulkan hasil dari pengamatan dan penelitian yang ditelitinya.
2. Wawancara yaitu menggunakan daftar pertanyaan yang sudah dipersiapkan terlebih dahulu untuk memperoleh data mengenai masalah penelitian.
3. Dokumentasi merupakan pengumpulan data berdasarkan laporan-laporan dokumenter yang terkait dengan Pos Bantuan Hukum di pengadilan Agama Kelas I A Kota Pekanbaru.

G. Teknik Analisis Data

Setelah semua data yang dikumpulkan melalui teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, selanjutnya dikelompokkan dan diolah menurut jenisnya setelah itu di analisa secara deskriptif kualitatif, prosedur analisa data penelitian yang menghasilkan data deskriptif yaitu berupa kata kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang dapat diamatidengan tujuan untuk memperoleh data yang lebih akurat atau meyakinkan terhadap gejala atau peristiwa sehingga dapat membuat suatu kesimpulan.

H. Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian

Adapun mengenai jadwal waktu pelaksanaan kegiatan penelitian yang telah ditetapkan dan direncanakan sebagai berikut :

Tabel III.2: Jadwal Waktu Penelitian Tentang Efektifitas Pelayanan Pengadilan Agama Kelas I A Kota Pekanbaru (Studi Pos Bantuan Hukum).

No	Jenis Kegiatan	Bulan dan Minggu ke																				
		Des 2019				Feb 2020				Mar 2020				Juli 2020				Agst2020				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	PenyusunanUP																					
2	SeminarUP																					
3	RevisiUP																					
4	Revisi Wawancara																					
5	Survei Lapangan																					
6	AnalisisData																					
7	Penyusunan aporan Hasil Penelitian																					
8	KonsultasiRevisi Skripsi																					
9	UjianKomprehensi Skripsi																					
10	RevisiSkripsi																					
11	PenggandaanSkripsi																					

Sumber: Modifikasi Peneliti 2020

I. Rencana Sistematika Laporan Penelitian

Sistematika penulisan dalam bab ini dibagi menjadi lima bab dengan susunan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini memuat tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian.

BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN

Bab ini memuat tentang penelitian relevan, teori-teori yang digunakan, kerangka pikir, konsep operasional dan operasional variabel.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tipe penelitian, lokasi penelitian, informan dan key informan, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data dan jadwal waktu kegiatan penelitian.

BAB IV : DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang gambaran tempat penelitian, struktur organisasi, tugas dan fungsi dan aktivitas yang dilakukan.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang deskripsi data penelitian serta pembahasan.

BAB VI : PENUTUP

BAB IV DISKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kota Pekanbaru

1. Sejarah Singkat Kota Pekanbaru

Sejarah Kota Pekanbaru Nama Pekanbaru dahulunya dikenal dengan nama “Senapelan” yang saat itu dipimpin oleh seorang Kepala Suku disebut Batin. Daerah ini terus berkembang menjadi kawasan pemukiman baru dan seiring waktu berubah menjadi Dusun Payung Sekaki yang terletak di muara Sungai Siak. Dengan meningkatnya kegiatan pembangunan menyebabkan meningkatnya kegiatan penduduk disegala bidang yang pada akhirnya meningkatkan pula tuntutan dan kebutuhan masyarakat terhadap penyediaan fasilitas dan utilitas perkotaan serta kebutuhan Lainnya.

2. Visi Dan Misi Kota Pekanbaru

Sesuai dengan amanat Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 1 tahun 2011 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJPD) Kota Pekanbaru Tahun 2005-2025, serta RPJMD Kota Pekanbaru Tahun 2012-2017, makadirumuskan Visi dan Misi Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kota Pekanbaru tahun 2017-2022 sesuai dengan visi dan misi Walikota/Wakil Walikota terpilih sebagai berikut: **“Terwujudnya Pekanbaru Sebagai Smart City Yang Madani”**.

Smart City, adala Terjemahannya adalah Kota Pintar atau Kota Cerdas, yaitu sebuah tatanan kota yang menggunakan sistem teknologi informasi sehingga memudahkan di dalam pengelolaan kota dan pelayanan warganya. Smart City ini

meliputi 6 (enam) pilar yaitu, Smart Government (pemerintahan pintar), Smart Economy (ekonomi pintar), Smart Mobility (mobilitas pintar), Smart People (masyarakat pintar), Smart Living (lingkungan pintar), dan Smart Live (Hidup pintar).

Madani adalah Kota yang memiliki akhlak mulia, peradaban maju, modern, memiliki kesadaran sosial yang kuat, gotong royong, toleran, dalam sistem politik yang demokratis dan ditopang oleh supremasi hukum yang berkeadilan, berpendidikan maju, berbudaya Melayu, aman, nyaman, damai, sejahtera, bertanggungjawab serta berlandaskan iman dan taqwa. Dalam rangka pencapaian visi yang telah ditetapkan dengan memperhatikan kondisi dan permasalahan yang ada, tantangan ke depan, serta memperhitungkan peluang yang dimiliki, maka ditetapkan 5 (lima) misi pembangunan jangka menengah daerah Kota Pekanbaru tahun 2017-2022, sebagai berikut:

- a. Meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang Bertaqwa, Berkualitas dan Berdaya Saing Tinggi
- b. Mewujudkan Pembangunan Masyarakat Madani Dalam Lingkup Masyarakat Berbudaya Melayu
- c. Mewujudkan Pekanbaru Kota Cerdas dan Penyediaan Infrastruktur yang Memadai
- d. Mewujudkan Pembangunan Ekonomi Berbasis Ekonomi Kerakyatan dan Ekonomi Padat Modal, pada Tiga Sektor Unggulan yaitu Jasa, Perdagangan dan Industri (olahan dan MICE)
- e. Mewujudkan Lingkungan Perkotaan yang Layak Huni (Liveable City) dan Ramah Lingkungan (Green City)

3. Luas dan Batas Wilayah Administrasi

Kota Pekanbaru terdiri dari 12 Kecamatan dan 83 Kelurahan, dengan luas 632,26 km². Kota Pekanbaru secara administrasi berbatasan langsung dengan daerah Kabupaten sebagai berikut :

Sebelah Utara : Kabupaten Siak dan Kabupaten Kampar

Sebelah Selatan : Kabupaten Kampar dan Kabupaten Pelalawan

Sebelah Timur : Kabupaten Siak dan Kabupaten Pelalawan

Sebelah Barat : Kabupaten Kampar

4. Letak dan Kondisi Geografis

Kota Pekanbaru secara geografis terletak antara 101°14' – 101°34' Bujur Timur dan 0°25' – 0°45' Lintang Utara. Dengan ketinggian dari permukaan laut berkisar 5 – 50 meter. Sedangkan permukaan wilayah bagian utara merupakan daratan landai dan bergelombang dengan ketinggian berkisar 5 – 11 meter, dan dibelah oleh aliran Sungai Siak, yang mengalir dari barat hingga ke timur, serta memiliki beberapa anak sungai seperti sungai; Umban Sari, Sail, Air Hitam, Sibam, Setukul, Kelulut, Pengambang, Ukai, Sago, Senapelan, Limau dan Tampan.

Kota Pekanbaru mempunyai struktur geologi yang terdiri atas sesar mendatar dengan arah umum barat laut – tenggara, lipatan siklin dan antiklin dengan arah penunjaman ketimur – laut daya. Morfologi dataran memiliki luas sekitar 65% dari wilayah kota. Daerah ini merupakan endapan sungai dan rawa, dan sebagian besar merupakan daerah yang rawan genangan dan banjir .

B. Gambaran Umum Pengadilan Kelas I A Pekanbaru

1. Sejarah Singkat Pengadilan Agama Pekanbaru

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 1957 Tentang Pembentukan Pengadilan Agama/Mahkamah Syari'ah diluar Jawa dan Madura yang diundangkan pada tanggal 9 Oktober 1957 dalam Lembaran Negara tahun 1957 No.99. Maka Menteri Agama RI pada tanggal 13 November 1957 mengeluarkan Penetapan Menteri Agama Nomor 58 Tahun 1957 Tentang Pembentukan Pengadilan Agama/Mahkamah Syari'ah di Sumatra. Dalam penetapan tersebut ada beberapa Pengadilan Agama yang dibentuk secara bersamaan yakni Pengadilan Agama/Mahkamah Syari'ah Bangkinang, Bengkalis, Rengat dan Tanjung Pinang.

Peneliti memilih Pengadilan Agama sebagai lokasi penelitian dikarenakan Pengadilan Agama merupakan Pengadilan Agama Tingkat Pertama dalam kepengurusan perkara sebelum naik ke tingkat banding di Pengadilan Tinggi Agama. Pengadilan Agama umumnya banyak memproses suatu perkara sebelum naik ke tingkat banding apabila perkara tersebut belum selesai. Pengadilan Agama Pekanbaru terletak di Jalan Datuk Setia Maharaja Jl. Parit Indah, Tengkerang Labuai, Kec. Bukit Raya, Kota Pekanbaru, Riau 28281 , Pengadilan Agama Kelas I A karna terletak di Ibukota Provinsi, dan I B untuk tingkat Kabupaten.

Pengadilan Agama juga melayani Perkara Bebas Biaya dengan mengikuti program POSBAKUM (Pos Bantuan Hukum) yang disediakan langsung oleh Pengadilan Agama untuk membantu masyarakat tidak mampu dalam melakukan pengurusan perkara, Bantuan hukum merupakan upaya untuk membantu orang-orang yang tidak mampu dibidang hukum. Program bantuan hukum diberikan

kepada orang miskin yang tidak mampu dan tidak buta relatif baru di negara-negara berkembang. Dengan regulasi Bantuan Hukum Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2011 dan PERMA Nomor 01 tahun 2014. Pos Bantuan Hukum (POSBAKUM) Pengadilan Agama Pekanbaru merupakan suatu organisasi yang dibentuk oleh Mahkamah Agung dan diselenggarakan disetiap Pengadilan. Pos Bantuan Hukum di Pengadilan Agama Pekanbaru dilakukan oleh Lembaga Bantuan Hukum dari Universitas Lancang Kuning.

Perjalanan kehidupan pengadilan agama mengalami pasang surut. Adakalanya wewenang dan kekuasaan yang dimilikinya sesuai dengan nilai-nilai Islam dan kenyataan yang ada dalam masyarakat. Pada kesempatan lain kekuasaan dan wewenangnya dibatasi dengan berbagai kebijakan dan peraturan perundang-undangan, bahkan seringkali mengalami berbagai rekayasa dari penguasa (kolonial Belanda) dan golongan masyarakat tertentu agar posisi pengadilan agama melemah.

Sebelum Belanda melancarkan politik hukumnya di Indonesia, hukum Islam sebagai hukum yang berdiri sendiri telah mempunyai kedudukan yang kuat, baik di masyarakat maupun dalam peraturan perundang-undangan negara. Kerajaan-kerajaan Islam yang pernah berdiri di Indonesia melaksanakan hukum Islam dalam wilayah kekuasaannya masing-masing. Kerajaan Islam Pasai yang berdiri di Aceh Utara pada akhir abad ke 13 M, merupakan kerajaan Islam pertama yang kemudian diikuti dengan berdirinya kerajaan-kerajaan Islam lainnya, misalnya: Demak, Jepara, Tuban, Gresik, Ngampel dan Banten. Di bagian Timur Indonesia berdiri pula kerajaan Islam, seperti: Tidore dan Makasar. Pada pertengahan abad ke 16, suatu dinasti baru, yaitu kerajaan Mataram

memerintah Jawa Tengah, dan akhirnya berhasil menaklukkan kerajaan-kerajaan kecil di pesisir utara, sangat besar perannya dalam penyebaran Islam di Nusantara. Dengan masuknya penguasa kerajaan Mataram ke dalam agama Islam, maka pada permulaan abad ke 17 M penyebaran agama Islam hampir meliputi sebagian besar wilayah Indonesia (Muchtar Zarkasyi : 21).

Agama Islam masuk Indonesia melalui jalan perdagangan di kota - kota pesisir secara damai tanpa melalui gejolak, sehingga norma-norma sosial Islam dapat diterima dengan mudah oleh masyarakat Indonesia bersamaan dengan penyebaran dan penganutan agama Islam oleh sebagian besar penduduk Indonesia. Dengan timbulnya komunitas-komunitas masyarakat Islam, maka kebutuhan akan lembaga peradilan yang memutus perkara berdasarkan hukum Islam makin diperlukan. Hal ini nampak jelas dari proses pembentukan lembaga peradilan yang berdasarkan hukum Islam tersebut yakni:

Dalam keadaan tertentu, terutama bila tidak ada hakim di suatu wilayah tertentu, maka dua orang yang bersengketa itu dapat bertahkim kepada seseorang yang dianggap memenuhi syarat. Tahkim (menundukkan diri kepada seseorang yang mempunyai otoritas menyelesaikan masalah hukum) hanya dapat berlaku apabila kedua belah pihak terlebih dahulu sepakat untuk menerima dan mentaati putusannya nanti, juga tidak boleh menyangkut pelaksanaan pidana, seperti had (ketentuan hukum yang sudah positif bentuk hukumnya) dan ta 'zir (ketentuan hukum yang bentuk hukumnya melihat kemaslahatan masyarakat).

Bila tidak ada Imam, maka penyerahan wewenang untuk pelaksanaan peradilan dapat dilakukan oleh ahlu al-hally wa al-aqdi (lembaga yang

mempunyai otoritas menentukan hukuman), yakni para sesepuh dan ninik mamak dengan kesepakatan.

Tauliyah dari Imamah pada dasarnya peradilan yang didasarkan atas pelimpahan wewenang atau *delegation of authority* dari kepala negara atau orang-orang yang ditugaskan olehnya kepada seseorang yang memenuhi persyaratan tertentu. Dengan mengikuti ketiga proses pembentukan peradilan tersebut di atas, dapatlah diduga bahwa perkembangan *qadla al- syar'i* (peradilan agama) di Indonesia dimulai dari periode TAHKIM,- yakni pada permulaan Islam menginjakkan kakinya di bumi Indonesia dan dalam suasana masyarakat sekeliling belum mengenal ajaran Islam, tentulah orang-orang Islam yang bersengketa akan bertahkim kepada ulama yang ada.

Kemudian setelah terbentuk kelompok masyarakat Islam yang mampu mengatur tata kehidupannya sendiri menurut ajaran barn tersebut atau di suatu wilayah yang pernah diperintah raja-raja Islam, tetapi kerajaan itu punah karena penjajahan, maka peradilan Islam masuk ke dalam periode tauliyah (otoritas hukum) oleh ahlu al-hally wa al- aqdi. Keadaan demikian ini jelas terlihat di daerah-daerah yang dahulu disebut daerah peradilan adat, yakni het inheemscherechtdpraak in rechtsstreeks bestuurd gebied atau disebut pula adatrechtspraak. Tingkat terakhir dari . perkembangan peradilan agama adalah periode tauliyah dari imamah (otoritas hukum yang diberikan oleh penguasa), yakni setelah terbentuk kerajaan Islam, maka otomatis para hakim diangkat oleh para raja sebagai wali al-amri (Daniel S. Lev: 1-2).

Pengadilan Agama di masa raja-raja Islam diselenggarakan oleh para penghulu, yaitu pejabat administrasi kemasjidan setempat. Sidang - sidang

pengadilan agama pada masa itu biasanya berlangsung di serambi masjid, sehingga pengadilan agama sering pula disebut "Pengadilan Serambi". Keadaan ini dapat dijumpai di semua wilayah swapraja Islam di seluruh Nusantara, yang kebanyakan menempatkan jabatan keagamaan, penghulu dan atau hakim, sebagai bagian yang tak terpisahkan dengan pemerintahan umum.

Kelembagaan Peradilan Agama sebagai wadah, dan hukum Islam sebagai muatan atau isi pokok pegangan dalam menyelesaikan dan memutus perkara, tidak dapat dipisahkan. Dalam sejarah perkembangannya, kelembagaan peradilan agama mengalami pasang surut. Pada masa kekuasaan kerajaan Islam lembaga peradilan agama termasuk bagian yang tak terpisahkan dengan pemerintahan umum, sebagai penghulu kraton yang mengurus keagamaan Islam dalam semua aspek kehidupan. Pada masa pemerintahan VOC, kelembagaan peradilan agama akan dihapuskan dengan membentuk peradilan tersendiri dengan hukum yang berlaku di negeri Belanda, namun kelembagaan ini tidak dapat betjalan karena tidak menerapkan hukum Islam.

Usaha-usaha untuk menghapuskan peradilan agama yang identik dengan hukum Islam, sudah dimulai sejak VOC mulai menginjakkan kaki di bumi Nusantara ini. Usaha tersebut dengan cara mengurangi kewenangan peradilan agama sedikit demi sedikit. Pada tahun 1830 Pemerintah Belanda menempatkan peradilan agama di bawah pengawasan "landraad" (pengadilan negeri). Hanya lembaga landraad yang berkuasa untuk memerintahkan pelaksanaan putusan pengadilan agama dalam bentuk "executoire verklaring" (pelaksanaan putusan). Pengadilan Agama tidak berwenang untuk menyita barang dan uang (Daud Ali :

223). Dan tidak adanya kewenangan yang seperti ini terus berlangsung sampai dengan lahirnya Undang-undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan.

Lahirnya firman Raja Belanda (Koninklijk Besluit) tanggal 19 Januari 1882 Nomor 24, Staatsblad 1882 - 152 telah mengubah susunan dan status pengadilan agama. Wewenang pengadilan agama yang disebut dengan "preisterraacf" tetap dalam bidang perkawinan dan kewarisan, serta pengakuan dan pengukuhan akan keberadaan pengadilan agama yang telah ada sebelumnya (Achmad Rustandi: 2), dan hukum Islam sebagai pegangannya.

Berlakunya Staatsblad 1937 Nomor 116 telah mengurangi kompetensi pengadilan agama di Jawa dan Madura dalam bidang perselisihan harta benda, yang berarti masalah wakaf dan waris harus diserahkan kepada pengadilan negeri. Mereka (Pemerintah Kolonial Belanda) berdalih, bahwa dalam kenyataan kehidupan bermasyarakat, hukum Islam tidak mendalam pengaruhnya pada aturan-aturan kewarisan dalam keluarga Jawa dan Madura serta di tempat-tempat lain di seluruh Indonesia (Daniel S Lev: 35-36).

Pada tanggal 3 Januari 1946 dengan Keputusan Pemerintah Nomor IJSD dibentuk Kementerian Agama, kemudian dengan Penetapan Pemerintah tanggal 25 Maret 1946 Nomor 5/SD semua urusan mengenai Mahkamah Islam Tinggi dipindahkan dari Kementerian Kehakiman ke dalam Kementerian Agama. Langkah ini memungkinkan konsolidasi bagi seluruh administrasi lembaga-lembaga Islam dalam sebuah wadah badan yang bersifat nasional. Berlakunya Undang-undang Nomor 22 Tahun 1946 menunjukkan dengan jelas maksud-maksud untuk mempersatukan administrasi Nikah, Talak dan Rujuk di seluruh wilayah Indonesia di bawah pengawasan Kementerian Agama (Achmad Rustandi: 3).

Usaha untuk menghapuskan pengadilan agama masih terus berlangsung sampai dengan keluarnya Undang-undang Nomor 19 Tahun 1948 dan Undang-undang Darurat Nomor 1 Tahun 1951 tentang Tindakan Sementara untuk Menyelenggarakan Kesatuan Susunan, Kekuasaan dan Acara Pengadilan-pengadilan Sipil, antara lain mengandung ketentuan pokok bahwa peradilan agama merupakan bagian tersendiri dari peradilan swapraja dan peradilan adat tidak turut terhapus dan kelanjutannya diatur dengan peraturan pemerintah. Proses keluarnya peraturan pemerintah inilah yang mengalami banyak hambatan, sehingga dapat keluar setelah berjalan tujuh tahun dengan keluarnya Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 1957 (Muchtari Zarkasyi : 33 - 37).

Dengan keluarnya Undang-undang Nomor 14 Tahun 1970 tentang Ketentuan-ketentuan Pokok Kekuasaan Kehakiman, maka kedudukan Peradilan Agama mulai nampak jelas dalam sistem peradilan di Indonesia. Undang-undang ini menegaskan prinsip-prinsip sebagai berikut :

1. Peradilan dilakukan "Demi Keadilan Berdasarkan ketuhanan Yang Maha Esa"
2. Kekuasaan kehakiman dilakukan oleh pengadilan dalam lingkungan Peradilan Umum, Peradilan Agama, Peradilan Militer dan Peradilan Tata Usaha Negara
3. Mahkamah Agung adalah Pengadilan Negara Tertinggi.
4. Badan-badan yang melaksanakan peradilan secara organisatoris, administratif, dan finansial ada di bawah masing-masing departemen yang bersangkutan.

5. Susunan kekuasaan serta acara dari badan peradilan itu masing-masing diatur dalam undang-undang tersendiri.

Hal ini dengan sendirinya memberikan landasan yang kokoh bagi kemandirian peradilan agama, dan memberikan status yang sarna dengan peradilan-peradilan lainnya di Indonesia.

Lahirnya Undang-undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan memperkuat keberadaan pengadilan agama. Di dalam undang-undang ini tidak ada ketentuan yang bertentangan dengan ajaran Islam. Pasa12 ayat (1) undang-undang ini semakin memperteguh pelaksanaan ajaran Islam (Hukum Islam).

Suasana cerah kembali mewarnai perkembangan peradilan agama di Indonesia dengan keluarnya Undang- undang Nomor 7 Tahun 1989 ten tang Peradilan Agama yang telah memberikan landasan untuk mewujudkan peradilan agama yang mandiri, sed~r~jat dan memantapkan serta mensejajarkan kedudukan peradilan agama dengan lingkungan peradilan lainnya.

Dalam sejarah perkembangannya, personil peradilan agama sejak dulu selalu dipegang oleh para ulama yang disegani yang menjadi panutan masyarakat sekelilingnya. Hal itu sudah dapat dilihat sejak dari proses pertumbuhan peradilan agama sebagai-mana disebut di atas. Pada masa kerajaan-kerajaan Islam, penghulu keraton sebagai pemimpin keagamaan Islam di lingkungan keraton yang membantu tug as raja di bidang keagamaan yang bersumber dari ajaran Islam, berasal dari ulama seperti KaBjeng Penghulu Tafsir Anom IV pada Kesunanan Surakarta. Ia pernah mendapat tugas untuk membuka Madrasah Mambaul Ulum pada tahun 1905. Demikian pula para personil yang telah banyak berkecimpung dalam penyelenggaraan peradilan agama adalah ulama-ulama yang disegani,

seperti: KH. Abdullah Sirad Penghulu Pakualaman, KH. Abu Amar Penghulu Purbalingga, K.H. Moh. Saubari Penghulu Tegal, K.H. Mahfudl Penghulu Kutoarjo, KH. Ichsan Penghulu Temanggung, KH. Moh. Isa Penghulu Serang, KH. Musta'in Penghulu T1;1ban, dan KH. Moh. Adnan Ketua Mahkamah Islam Tinggi tiga zaman (Belanda, Jepang dan RI) (Daniel S. Lev: 5-7). Namun sejak tahun 1970-an, perekrutan tenaga personil di lingkungan peradilan agama khususnya untuk tenaga hakim dan kepaniteraan mulai diambil dari alumni IAIN dan perguruan tinggi agama.

Dari uraian singkat tentang sejarah perkembangan peradilan agama tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa peradilan agama bercita-cita untuk dapat memberikan pengayoman dan pelayanan hukum kepada masyarakat. Agar pengayoman hukum dan pelayanan hukum tersebut dapat terselenggara dengan baik, diperlukan perangkat sebagai berikut :

1. Kelembagaan

Peradilan Agama yang mandiri sebagaimana lingkungan peradilan yang lain - yang secara nyata - didukung dengan sarana dan prasarana serta tatalaksana yang memadai dan memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

2. Materi Hukum

Hukum Islam sebagai hukum materiil peradilan agama yang dituangkan dalam ketentuan perundang-undangan yang jelas. Dimulai dengan Kompilasi Hukum Islam, yang selanjutnya perlu disempurnakan dan dikembangkan, kemudian hukum mengenai shadaqah dan baitul mal segera dibentuk. Demikian pula dengan hukum formil peradilan agama perlu dikembangkan.

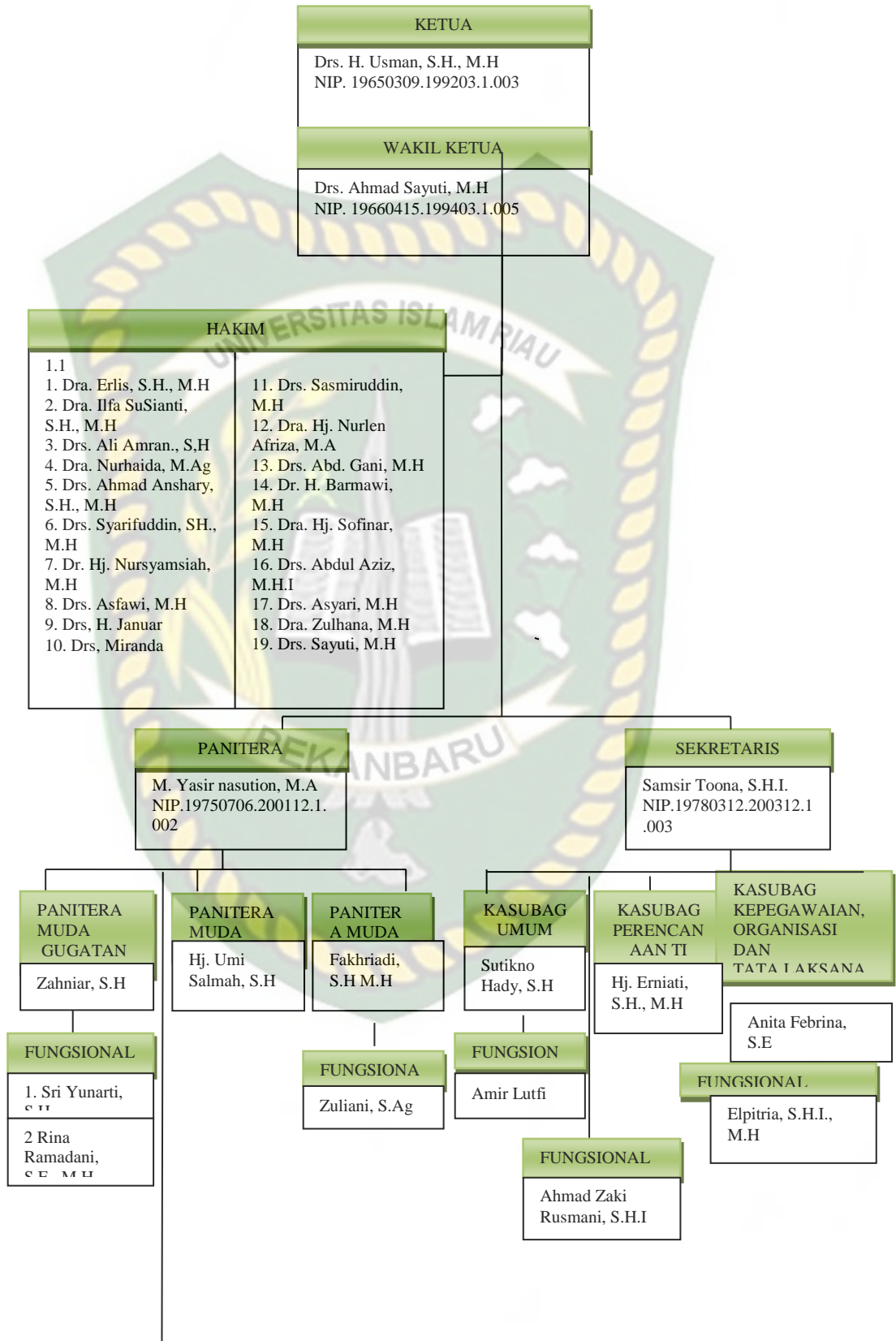
3. Personil

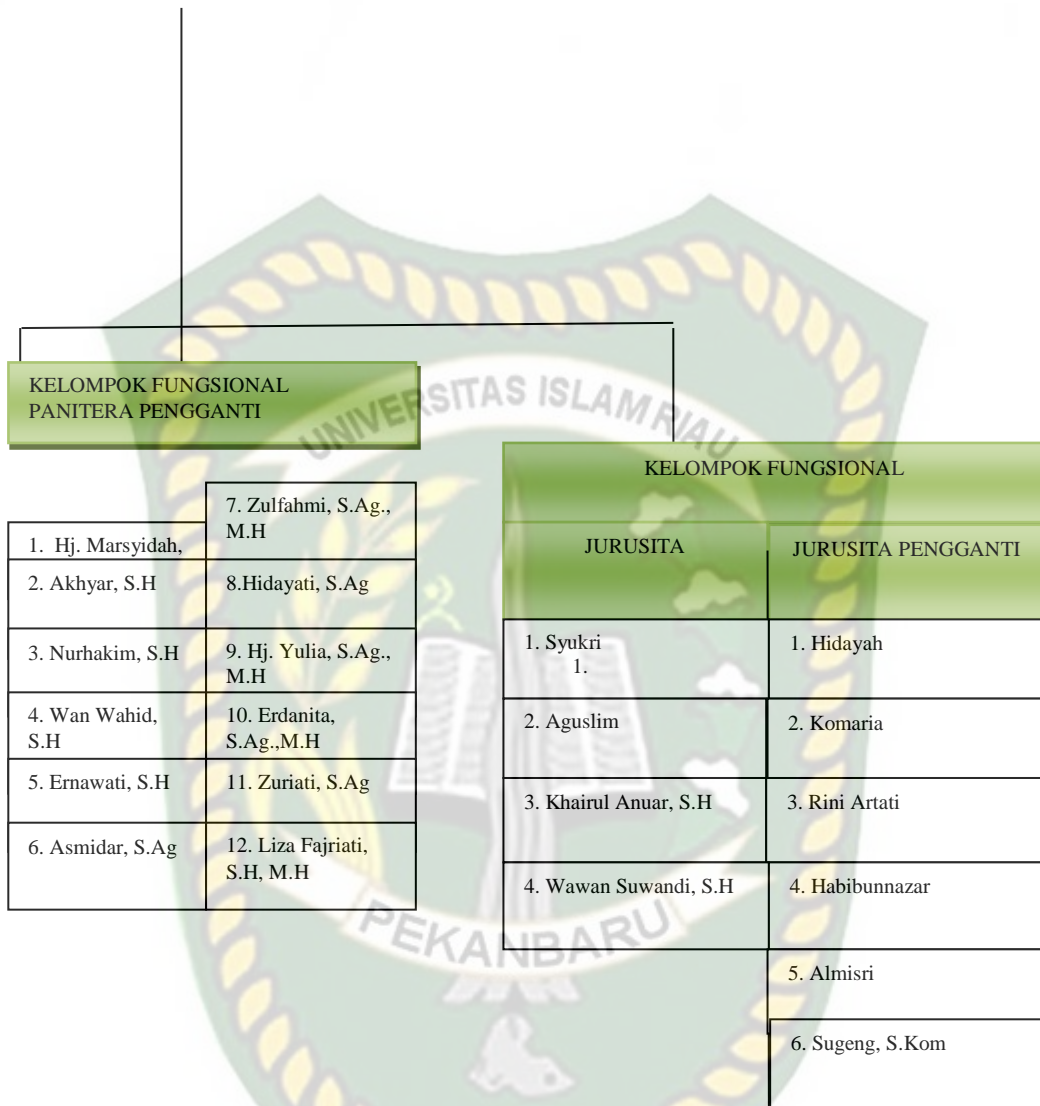
Dalam melaksanakan tugas kedinasan ia sebagai aparat penegak hukum yang profesional, netral (tidak memihak) dan sebagai anggota masyarakat ia orang yang menguasai masalah keislaman, yang menjadi panutan dan pemersatu masyarakat sekelilingnya serta punya integritas sebagai seorang muslim.

2. Struktur Organisasi Pengadilan Agama Kelas I A Pekanbaru



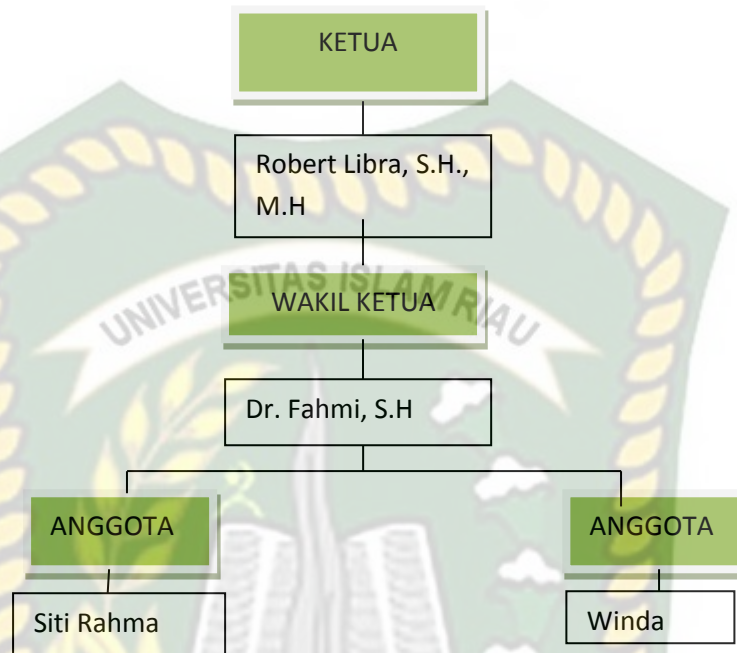
Sumber : www.pa-pekanbaru.go.id





Sumber : Modifikasi Peneliti 2020

**STRUKTUR ORGANISASI POS BANTUAN HUKUM
PENGADILAN AGAMA PEKANBARU**



Sumber: Modifikasi Peneliti 2020

3. Tugas dan Fungsi Organisasi

a. Tugas Pokok Pengadilan Agama Kelas I A Pekanbaru

Tugas pokok Pengadilan Agama sesuai dengan ketentuan Pasal 2 jo. Pasal 49 Undang-Undang Nomor 50 Tahun 2009 tentang Perubahan kedua atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1989 Tentang Peradilan Agama adalah memeriksa, memutus, dan menyelesaikan perkara tertentu antara orang-orang yang beragama Islam di bidang :

1. Perkawinan,
2. Waris,
3. Wasiat,
4. Hibah,

5. Wakaf,
6. Zakat,
7. Infaq,
8. Shadaqah,
9. Ekonomi syari'ah.

b. Fungsi Pengadilan Agama Kelas I A Kota Pekanbaru

Di samping tugas pokok dimaksud di atas, Pengadilan Agama Pekanbaru mempunyai fungsi, antara lain sebagai berikut :

Fungsi mengadili (judicial power), yakni menerima, memeriksa, mengadili dan menyelesaikan perkara-perkara yang menjadi kewenangan Pengadilan Agama dalam tingkat pertama (vide : Pasal 49 Undang-undang Nomor 50 Tahun 2009).

1) Fungsi pembinaan

yakni memberikan pengarahan, bimbingan, dan petunjuk kepada pejabat struktural dan fungsional di bawah jajarannya, baik menyangkut teknisjudicial, administrasi peradilan, maupun administrasi umum/perengkapan, keuangan, kepegawaian, dan pembangunan. (vide : Pasal 53 ayat (1, 2, 4 dan 5) Undang-undang Nomor No. 50 Tahun 2009 jo. KMA Nomor KMA/080/VIII/2006).

2) Fungsi pengawasan

Yakni mengadakan pengawasan melekat atas pelaksanaan tugas dan tingkah laku Hakim, Panitera, Sekretaris, Panitera Pengganti, dan Jurusita/ Jurusita Pengganti di bawah jajarannya agar peradilan diselenggarakan dengan seksama dan sewajarnya (vide : Pasal 53 ayat

(1, 2, 4 dan 5) Undang-undang Nomor No. 50 Tahun 2009) dan terhadap pelaksanaan administrasi umum kesekretariatan serta pembangunan. (vide: KMA Nomor KMA/080/VIII/2006).

3) Fungsi nasehat

Yakni memberikan pertimbangan dan nasehat tentang hukum Islam kepada instansi pemerintah di daerah hukumnya, apabila diminta. (vide : Pasal 52 ayat (1) Undang-undang Nomor No. 50 Tahun 2009). Fungsi administratif, yakni menyelenggarakan administrasi peradilan (teknis dan persidangan), dan administrasi umum (kepegawaian, keuangan, dan umum/perlengkapan) (vide : KMA Nomor KMA/080/ VIII/2006).

Fungsi Lainnya : Melakukan koordinasi dalam pelaksanaan tugas hisab dan ruyat dengan instansi lain yang terkait, seperti DEPAG, MUI, Ormas Islam dan lain-lain (vide: Pasal 52 A Undang-Undang Nomor 50 Tahun 2009).

Pelayanan penyuluhan hukum, pelayanan riset/penelitian dan sebagainya serta memberi akses yang seluas-luasnya bagi masyarakat dalam era keterbukaan dan transparansi informasi peradilan, sepanjang diatur dalam Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor : 1-144/KMA/SK/I/2011 tentang Pedoman Pelayanan Informasi di Pengadilan sebagai pengganti Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor : 144/KMA/SK/VIII/2007 tentang Keterbukaan Informasi di Pengadilan.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Informan

Beberapa pertanyaan akan muncul dalam suatu penelitian, yaitu pertanyaan mengenai identitas dari informan penelitian sangatlah wajar dalam bentuk observasi dan wawancara. Maka pada dasarnya dalam sebuah penelitian sangat penting dijelaskan identitas informan, informan dalam penelitian ini yaitu seseorang yang memberikan informasi dan diharapkan dapat menjawab semua permasalahan yang ditanyakan secara jelas dan lengkap. Informan tersebut terdiri dari Ketua Pos Bantuan Hukum, Sekretaris Pengadilan Agama, Pegawai Pos Bantuan Hukum, dan Masyarakat Pengguna Pos Bantuan Hukum.

Dalam penelitian tentang Efektivitas Pelayanan Pengadilan Agama Kelas I A Kota Pekanbaru (Studi Pos Bantuan Hukum) penulis ingin menjelaskan mengenai identitas informan yang diteliti. Hal-hal yang akan dijelaskan pada pembahasan ini adalah tentang jenis kelamin informan, usia informan dan pendidikan informan.

Untuk mengetahui identitas key informan dan informan bisa dilihat dari tabel keterangan dibawah ini yaitu:

Tabel V.1 Identitas Informan Penelitian Penulis tentang Efektivitas Pelayanan Pengadilan Agama Kelas I A Kota Pekanbaru (Studi Pos Bantuan Hukum)

No	Nama	Jabatan	Keterangan
1	Robert Libra, S.H.,M.H	Kepala Pos Bantuan Hukum	Key Informan
2	Khairul Anuar, S.H	Pegawai Pengadilan Agama	Informan
3	Siti Rahma	Pegawai posbakum	Informan
4	Winda S.H	Pegawai posbakum	Informan
5	Irawati	Masyarakat pengguna Posbakum	Informan

Sumber :Modifikasi Peneliti Tahun 2020

Pada Tabel diatas dapat dilihat bahwa informan yang penulis gunakan dalam penelitian ini berjumlah Empat orang yang terdiri dari satu key informan yaitu Ketua Posbakum Pengadilan Agama, dan tiga orang informan yaitu Sekretaris Pengadilan Agama Kelas I A Kota Pekanbaru yang bertugas sebagai pemeriksa dokumen yg masuk dalam pengurusan perkara di Posbakum, Pegawai Posbakum yang melayani pengurusan perkara di Posbakum serta Masyarakat yang melakukan pengurusan perkara di Pengadilan Agama Kelas I A Kota Pekanbaru bagian Pos Bantuan Hukum.

Usia informan

Usia merupakan salah satu faktor yang menentukan mengenai kejelasan terhadap pengumpulan informasi yang sesuai dengan kondisi penelitian. Usia informan yang sesuai dengan kebutuhan penelitian akan mempermudah tingkat analisis dan pemahaman informan terhadap pertanyaan wawancara yang akan diajukan guna memperoleh data yang sesuai dengan yang peneliti butuhkan.

Kematangan pikiran seseorang dalam mengambil keputusan apa yang tidak dan harus dilakukan maka usia sangat berpengaruh dalam tingkatan ini, sehubungan dengan keterkaitan antara umur dengan kedewasaan seseorang dalam menghadapi suatu permasalahan maka pada tabel dibawah ini akan digambarkan gkriteria umur informan, yaitu sebagai berikut:

Tabel V.2 Identitas key informan dan Informan dalam penelitian efektivitas pelayanan posbakum pada pengadilan agama kelas I A Kota Pekanbaru berdasarkan kriteria umur

No	Tingkat Umur	Jumlah	Presentase (%)
1.	25-35	1	40%
2.	35-45	2	60%
3.	45-60	2	60%
Jumlah		5	100 %

Sumber: Modifikasi Peneliti 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa key informan dan informan yang terdiri Ketua Pos Bantuan Hukum Pengadilan Agama, Pegawai Pengadilan Agama Kelas I A Kota Pekanbaru, Pegawai Pos Bantuan Hukum, dan Masyarakat Pengguna Posbakum yaitu terdiri dari 1 orang dengan kriteria umur 25-35 tahun dengan presentase 20%, 2 orang dengan kriteria 45-60 tahun dengan presentase 60% dan 2 orang dengan kriteria 35-45 tahun dengan presentase 60%.

1. Jenis Kelamin

Dalam sebuah penelitian, jenis kelamin informan tidak berpengaruh kepada hasil penelitian yang dilakukan selama informan tersebut bersedia untuk memberikan informasi atau jawaban yang benar apa adanya. Jenis kelamin informan tidak berpengaruh terhadap hasil penelitian dikarenakan jenis kelamin tidak bisa dijadikan patokan untuk menentukan pemahaman maupun pola pikir terhadap suatu masalah penelitian. Untuk lebih jelasnya dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel V.3 Identitas Key Informan dan Informan dalam Penelitian Efektivitas Pelayanan Posbakum Pada Pengadilan Agama Kelas I A kota Pekanbaru Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Pria	2	40%
2	Wanita	3	60%
Jumlah		5	100%

Sumber: Modifikasi Peneliti 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui key informan dan informan yang terdiri dari Ketua Pos Bantuan Hukum Pengadilan, Pegawai Pengadilan Agama, Pegawai bantuan Pos Bantuan Posbakum, dan Masyarakat yang melakukan pengurusan perkara di Pos Bantuan Hukum berdasarkan jenis kelamin terdiri dari

2 orang berjenis kelamin laki-laki dengan presentase 40% dan 3 orang berjenis kelamin perempuan dengan presentase 60%.

2. Tingkat Pendidikan

Dalam suatu penelitian jawaban yang diberikan oleh informan dari hasil menjawab pertanyaan yang diajukan merupakan data yang harus dianalisis. Hal ini dikarenakan jawaban dari setiap informan tentunya tidak akan sama persis antara informan satu dengan informan yang lainnya. Perbedaan jawaban tersebut selain dipengaruhi oleh tingkat pemahaman informan terhadap masalah yang di angkat dalam penelitian, pemahaman informan juga tidak akan pernah terlepas dari tingkat pendidikan yang pernah ia lalui.

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan di Pengadilan Agama Kelas I A Kota Pekanbaru bagian Pos Bantuan Hukum, dilihat dari tingkat pendidikan informan dalam penelitian Efektivitas Pelayanan Pengadilan Agama Kelas I A Kota Pekanbaru berdasarkan tingkatan pendidikan, yaitu sebagai berikut:

Tabel V.5 Identitas Key Informan dan Informan dalam penelitian Efektivitas Pelayanan Pos Bantuan Hukum Pada Pengadilan Agama Kelas I A Kota Pekanbaru Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Presentase
1	Sekolah Dasar (SD)	-	-
2	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	1	20%
3	Sekolah Menengah Atas (SMA)	1	20%
4	Diploma III (D3)	-	-
5	Strata I (S1)	2	40%
6	Magister (S2)	1	20%
Jumlah		5	100%

Sumber : Modifikasi Peneliti 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa key informan dan informan yang terdiri dari Ketua Pos Bantuan Hukum Pengadilan Agama Kelas I

A Kota Pekanbaru, Sekretaris Pengadilan Agama Kelas I A Kota Pekanbaru , Pegawai bagian Pos Bantuan Hukum dan Masyarakat yang melakukan pengurusan perkara bebas biaya di Pengadilan Agama Kelas I A Kota Pekanbaru berdasarkan jenjang pendidikan yaitu sebanyak 1 orang berpendidikan S2 dengan presentase 20%, kemudian 2 orang berpendidikan S1 dengan presentase 40%, 1 orang berpendidikan SMA dengan presentase 20% dan 1 orang berpendidikan SMP dengan presentase 20%.

B. Efektivitas Pelayanan Pengadilan Agama Kelas I A Kota Pekanbaru (Studi Pos Bantuan Hukum)

Pelayanan Pengadilan merupakan aktivitas atau rangkaian kegiatan dalam proses pemenuhan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat terutama dalam hal pencarian keadilan yang disediakan oleh Mahkamah Agung dan lembaga-lembaga Peradilan. Berdasarkan Peraturan PerUndang-Undangan dan prinsip-prinsip pelayanan publik yang berlaku. Penyelenggaraan pelayanan yang diberikan oleh instansi Pengadilan Agama kepada masyarakat salah satunya yaitu Pelayanan Pos Bantuan Hukum atau yang disingkat (POSBAKUM) yang ditujukan kepada masyarakat tidak mampu yang ingin mendapatkan keadilan dalam perkara di Pengadilan Agama.

Pos Bantuan Hukum atau yang disingkat POBAKUM dalam peraturan Mahkamah Agung Republik Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pedoman Pemberian Layanan Hukum Bagi Masyarakat Tidak Mampu Posbakum adalah layanan yang dibentuk oleh dan ada pada setiap Pengadilan tingkat pertama untuk memberikan layanan hukum yang dibutuhkan sesuai dengan peraturan perundangan-undangan

yang mengatur tentang Kekuasaan, Kehakiman, Peradilan Umum, Peradilan Tata Usaha Negara.

Program bantuan hukum bagi rakyat kecil yang tidak mampu dan buta hukum merupakan hal yang relatif baru di negara-negara berkembang. Dengan adanya peraturan tentang Bantuan Hukum pada Undang-Undang No.16 Tahun 2011 dan SEMA No 10 Tahun 2010, maka peradilan mempunyai tugas untuk mewujudkan keadilan bagi masyarakat tidak mampu.

Pengadilan Agama Kelas I A Kota Pekanbaru merupakan salah satu Pengadilan Agama yang menerapkan program Posbakum untuk memberikan layanan bantuan hukum kepada masyarakat tidak mampu. Seharusnya masyarakat tidak mampu mengetahui adanya program posbakum yang telah disediakan oleh Pengadilan untuk membantu para pencari keadilan khususnya masyarakat tidak mampu, namun faktanya masih banyak masyarakat tidak mampu yang tidak menggunakan layanan program posbakum yang disediakan di kantor Pengadilan Agama Kota Pekanbaru. Untuk mengetahui Efektivitas pelayanan Pengadilan Agama Studi Pos Bantuan Hukum, maka peneliti akan menyajikan hasil penelitian dengan metode wawancara sebagaimana pada pembahasan dibawah ini.

1. Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan sebagai salah satu dari indikator dalam mengukur efektivitas dalam sebuah pelayanan, apabila tujuan telah tercapai maka dapat dikatakan efektif karena tujuan dari pelayanan tersebut telah tercapai. Pencapaian tujuan berarti menggambarkan kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan yang membantu kebutuhan masyarakat dalam proses mencari keadilan pengurusan perkara di Pengadilan Agama.

Sedangkan menurut Mahmudi (2005:92) apabila target dan sasaran pencapaian tujuan telah tercapai maka suatu kegiatan dapat dikatakan efektif sesuai dengan prinsip dari efektif.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Siti Rahmah pada hari Kamis 9 Juni 2020 pukul 09.00 WIB beliau selaku petugas bagian pelayanan Posbakum mengenai pencapaian tujuan pada pengadilan agama Kota Pekanbaru khususnya pos bantuan hukum di pengadilan agama kelas I A Kota Pekanbaru, yang hasil wawancaranya sebagai berikut:

“Saat ini pelaksanaan program Posbakum yang kami lakukan di beberapa tempat-tempat khususnya yang terdapat masyarakat yang tidak mampu sebenarnya sudah memenuhi standar dalam pencapaian tujuan tapi memang keseluruhannya masih belum maksimal dikarenakan masyarakat tidak mampu perlu mendapatkan keadilan makanya memerlukan posbakum dan itupun masih banyak yang belum mengetahui posbakum”

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan hasil wawancara dengan salah satu pegawai pengadilan agama kelas I A Kota Pekanbaru Khairul Anuar, S.H pada hari Kamis 09 Juni 2020 pukul 11.00 WIB mengenai pencapaian tujuan dari posbakum yang hasil wawancaranya yaitu sebagai berikut:

“Untuk saat ini dapat dikatakan sudah mencapai tujuan, tapi masih tetap harus diperluas lagi informasi tentang posbakum ini karena masyarakat tidak mampu juga perlu mendapatkan bantuan hukum jadi tidak terkendala lagi dengan biaya dalam pengurusan perkara”

Dari wawancara di atas dapat diketahui bahwa Pencapaian tujuan salah satu faktor dari konsep efektivitas yaitu salah satunya keberhasilan dalam pencapaian tujuan namun masih belum bisa dikatakan efektif karena masih kurangnya sosialisasi kepada masyarakat sehingga masyarakat tidak tahu dan juga

masih minimnya pendidikan masyarakat yang menjadi kendala dalam proses perkara yang diajukannya.

Berdasarkan Hasil Observasi yang Peneliti lakukan di pengadilan agama kelas I A kota pekanbaru pada hari senin 15 Juni 2020, peneliti melihat masih terdapat masyarakat yang tidak mengetahui dengan adanya posbakum sebagai pemberi layanan kepada masyarakat tidak mampu dalam pengurusan dokumen perceraian yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat kurang mampu dalam pemnuatan akta perceraian. Disini peneliti melihat masyarakat yang sudah berpisah dengan suaminya namun tidak melakukan proses akta perceraian dikarenakan terkendala biaya pengurusan perkara dan lain sebagainya. Masyarakat yang tidak melakukan pengurusan melalui posbakum beralasan bahwa mereka tidak mengetahui jika Pengadilan Agama menyelenggarakan Posbakum untuk membantu masyarakat tidak mampu dalam melakukan pengurusan perkara di Pengadilan Agama khususnya perceraian. Tentunya hal ini tidak sejalan dengan tujuan posbakum dan dirasa posbakum tidak mencapai atau menjangkau ke semua lapisan masyarakat.

2. Tersedia Sumber Daya

Menurut Ndraha (2002;19) Sumber daya manusia adalah “pegawai yang siap, dan mampu dan siaga dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi”. Sebagaimana dikemukakan bahwa dimensi pokok sisi sumber daya adalah kontribusinya terhadap organisasi. Sedangkan dimensi pokok manusia adalah perlakuan kontribusi terhadapnya yang pada gilirannya akan menentukan kualitas dan kapabilitas hidupnya.

Sedangkan menurut Yani (2012:1) menyatakan bahwa sumber daya manusia memiliki definisi sebagai berikut : “Sebagai salah unsur dalam organisasi dapat diartikan sebagai manusia yang bekerja dalam suatu organisasi. SDM dapat disebut dapat disebut juga sebagai personil, tenaga kerja, pekerja, karyawan, potensi manusiawi sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya. Atau potensi yang merupakan asset dan berfungsi sebagai modal non material dalam organisasi bisnis, yang dapat diwujudkan menjadi potensi nyata secara fisik dan non fisik dalam mewujudkan eksistensi organisasi”.

Ketersediaan Sumber Daya juga merupakan salah satu unsur dari konsep efektivitas, di mana apabila ketersediaan Sumber Daya di suatu instansi maupun organisasi telah memenuhi standar efektivitas yaitu salah satunya petugas pelayanan yang bertugas sesuai dengan bidang keahliannya, maupun sumber daya sarana dan prasarana serta faktor pendukung lainnya dalam menunjang proses pelayanan di Pengadilan Agama Khususnya bagian Posbakum.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan Khairul Anuar, S.H pada hari kamis 09 juni 2020 pukul 11.30 wib beliau selaku Pegawai Pengadilan Agama mengenai sumber daya posbakum yang tersedia di pengadilan agama kelas ia kota pekanbaru yang hasil wawancaranya yaitu sebagai berikut:

“Ya, kami selaku petugas pemberi layanan di Kantor Pengadilan ini bekerja dibidang keahliannya masing-masing, juga dengan kualifikasi pendidikan yang sesuai dengan bidangnya , karna kalau tidak sesuai dengan bidangnya bagaimana masyarakat akan menegrtri mengenai pelayanan yang diberikan oleh petugas, hal ini bertujuan agar masyarakat dapat mengerti dan tidak terjadi kekeliruan informasi yang didapat dari petugas .”

Dari hasil wawancara diatas dapat dikatakan untuk sumber daya yang tersedia di pengadilan agama kelas I A kota pekanbaru dapat dikatakan cukup efektif, hal ini dapat dilihat dari ketersediaan sumber daya yang dimiliki oleh pengadilan agama sudah berdasarkan kemampuan dalam bidangnya masing-masing. Dengan tersedianya sumber daya yang sesuai dengan kebutuhan organisasi maka pelayanan di pengadilan agama kota pekanbaru khususnya pelayanan posbakum dapat di berikan dengan jelas dan tepat untuk masyarakat.

Berdasarkan hasil oservasi yang dilakukan peneliti di pengadilan agama kelas I A kota pekanbaru pada senin 15 juni 2020, semua petugas yang ada di pengadilan agama kelas I A kota pekanbaru sudah tersedia dengan baik dan sudah bekerja sesuai dengan bidang dan tanggung jawabnya masing-masing. Di dalam menilai suatu pelayanan disuatu organisasi atau instansi dapat dikatakan efektif apabila penyedia atau pemberi pelayanan sesuai dengan bidang keahliannya karena hal ini akan berdampak positif terhadap pelayanan yang diberikan sehingga pelayanan yang diberikan berjalan lebih cepat dan masyarakat dapat menerima informasi mengenai posbakum dengan jelas dan dapat memenuhi target dari tujuan posbakum yang telah ditetapkan sebelumnya.

3. Proses Internal

Menurut Mulyadi (2016:129) sistem pengendalian internal merupakan Sistem pengendalian intern meliputi struktur organisasi, metode dan ukuran-ukuran yang dikoordinasikan untuk menjaga aset organisasi, mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi, mendorong efisiensi dan mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen. Sistem pengendalian intern yang berlaku pada suatu

perusahaan maupun organisasi merupakan faktor yang menentukan keandalan laporan keuangan yang dihasilkan oleh suatu perusahaan.

Oleh karena itu perlu adanya perhatian yang khusus terhadap efektif tindaknya sistem pengendalian internal dalam mencegah terjadinya kesalahan yang material dalam proses akuntansi dan lain sebagainya dalam suatu organisasi maupun instansi tersebut. Proses internal merupakan faktor dari keefektifan suatu proses pelayanan dimana proses internal merupakan upaya organisasi dalam melaksanakan program agar mencapai sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan.

Berikut hasil wawancara yang dilakukan peneliti pada hari Kamis 09 Juni 2020 pukul 11.00 WIB dengan Khairul Anuar, S.H beliau selaku pegawai Pengadilan Agama mengenai proses internal yang ada di pengadilan agama khususnya posbakum yang hasil wawancaranya yaitu sebagai berikut:

“Pengadilan Agama maupun Lembaga Bantuan Hukum disini terus berupaya mensosialisasikan menyebarkan informasi terkait tentang program Mahkamah Agung yang diselenggarakan oleh Pengadilan Agama tentang Bantuan Hukum ini, walaupun belum maksimal tapi akan tetap terus diupayakan agar masyarakat tidak terkendala dengan biaya dalam melakukan pengurusan, tapi harus jelas siapa yang berhak menerimanya jangan orang kaya diberi pula bantuan hukum dengan cara gratis yaitu dibayarkan oleh pemerintah, kan tidak mungkin, tidak adil”.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti untuk proses internal yang ada di pengadilan agama kelas I A kota Pekanbaru dapat dikatakan kurang efektif. Hal ini dapat dilihat dari proses sosialisasi yang dilakukan oleh pihak pengadilan agama masih berjalan dengan lambat sehingga masyarakat banyak yang tidak menggunakan posbakum dalam pengurusan akta perceraian.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti di pengadilan agama kelas I A kota pekanbaru pada senin 15 juni 2020 peneliti melihat proses internal yang dilakukan dalam hal ini Pengadilan Agama untuk mengupayakan cara sosialisasi di kantor lurah di berbagai tempat, memasang spanduk baliho di Pengadilan Agama tentang adanya Pos Bantuan Hukum, dan memberikan informasi tentang Layanan Hukum di media website Pengadilan Agama itu sendiri agar memudahkan masyarakat mendapatkan informasi tentang Pos Bantuan Hukum. Namun proses ini tidak berjalan dengan semestinya karena kurangnya kesadaran masyarakat akan kemudahan dan manfaat yang di peroleh dari posbakum dalam pengurusan akta perceraian. Justru posbakum banyak digunakan oleh masyarakat yang tergolong kaya yang menggunakan posbakum dalam pengurusan perkara.

4. Kepuasan

Menurut Kotler dan Keller (2009:138) kepuasan (satisfaction) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang. Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapan. Jadi, tingkat kepuasan dan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Kepuasan juga dapat dimasukkan dalam tingkatan menilai keefektifan suatu pelayanan disuatu organisasi, dimana apabila penerima layanan atau masyarakat

yang melakukan pelayanan merasa senang dengan apa yang lakukannya sebanding dengan apa yang diharapkannya, dengan begitu suatu pelayanan sudah dapat dikatakan efektif apabila telah memenuhi beberapa indicator yang peneliti paparkan diatas.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Ibu Irawati pada hari Selasa 09 juni 2020 pukul 09.30 wib beliau selaku masyarakat pengguna Layanan Pos Bantuan Hukum di Pengadilan Agama Kelas I A Kota Pekanbaru mengenai manfaat yang diperoleh dari posbakum, yang hasil wawancaranya yaitu seagai erikut:

“Saya bersyukur dan berterimakasih karna ada nya Posbakum ini, saya terbantu bisa mengurus akta perceraian saya dengan tanpa kendala biaya, karna saya yang mengajukan gugatan maka saya yang harus membiayai perkara , tapi karna saya ibu rumah tangga yang tidak mampu untuk membiayai perkara ini karna saya sudah berpisah juga sama suami saya dan sudah putus nafkah belanja saya mersa terbantu sekali dengan adanya Posbakum di Pengadilan Agama ini, saya harap Program ini dapat membantu masyarakat lain yang seperti saya.”

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan Winda pada hari Selasa 09 juni 2020 pukul 10.00 wib beliau selaku pegawai Posbakum yang hasil wawancaranya yait seagi erikut:

“Kami merasa puas apabila masyarakat yang kami bantu dapat terbantu dengan adanya layanan yang kami berikan ini, karna kami bertugas untuk membatu masyarakat tidak mampu dalam mencari keadilan di Pengadilan Agama, karna kan Suatu kepuasan merupakan tanda keberhasilan suatu organisasi dalam memberikan layanan secara efektif , jadi kalau masyarakat mengalami kepuasan terhadap layanan yang kami berikan berarti kepuasan tersendiri juga bagi yang telah dapat membantu masyarakat tidak mampu dalam perkara ini.”

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti dapat dikatakan untuk kepuasan terhadap adanya posbakum di pengadilan agama kelas I A kota pekanbaru dapat dikatakan cukup efektif. Hal ini dapat dilihat dari masyarakat pengguna layanan Posbakum merasa puas dengan adanya Layanan Bantuan Hukum ini, karna apa yang di harapkannya dengan apa yang sudah diusahakannya berbuah keberhasilan, yaitu Pengadilan Agama mengabulkan dan menerima berkasnya lalu bisa diproses dan semua biaya administrasi hingga keluarnya akta cerai ditanggung oleh Pemerintah.

Dan juga untuk pegawai posbakum sendiri juga merasa terbantu dengan adanya posbakum ini karena dengan adanya masyarakat yang menggunakan posbakum dalam pengurusan perkara maka suatu tujuan posbakum akan semakin tercapai dan posbakum akan lebih diminati oleh masyarakat karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yaitu pelayanan yang efektif dan juga efisien baik dalam segi waktu maupun biaya yang diperlukan.

Berdasarkan hasil oservasi yang oeneliti lakukan di pengadilan agama kelas I A kota pekanbaru pada hari selasa 09 Juni 2020 peneliti melihat berdasarkan indikator kepuasan masyarakat.

C. Faktor Penghambat dalam Efektivitas Pelayanan Pengadilan Agama Kelas I A Kota Pekanbaru (Studi Pos Bantuan Hukum)

Dalam pelaksanaan Program Pos Bantuan Hukum dalam memberikan Layanan Bantuan Hukum dengan tidak dipungut biaya yang diujukan oleh masyarat tidak mampu menemui hambatan dalam pelaksanaannya, yaitu :

1. Dengan anggaran yang dianggarkan oleh Pemerintah Pusat belum mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat tidak mampu yang ingin melakukan pengurusan perkara di Pengadilan Agama Kota Pekanbaru.
2. Masih minim dan kurangnya pengetahuan masyarakat tentang Pos Bantuan Hukum di Pengadilan Agama yang bertujuan membantu melayani masyarakat tidak mampu dalam melakukan pengurusan perkara di Pengadilan Agama sehingga banyak masyarakat yang tidak mempergunakan layanan program Posbakum.
3. Kurangnya sosialisai dari Pos Bantuan Hukum dalam mempromosikan keberadaan Posbakum itu sendiri di Pengadilan Agama Kota Pekanbaru sehingga masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui adanya Layanan Bantuan Hukum.
4. Syarat yang harus dipenuhi oleh masyarakat tidak mampu sering sekali tidak lengkap sehingga berkas dari pengguna layanan Posbakum banyak yang tidak diterima oleh pihak Pengadilan Agama.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pemaparan dan pembahasan yang peneliti lakukan mengenai efektivitas pelayanan pengadilan agama kelas I A kota Pekanbaru khususnya dalam Pos Bantuan Hukum dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pada indikator pencapaian tujuan dapat kita ketahui bahwa pencapaian tujuan yang dalam pelaksanaan program Bantuan Hukum yang disediakan Pengadilan Agama yaitu Pos Bantuan Hukum dapat disimpulkan kurang efektif, dikarenakan tujuan dari Posbakum itu secara keseluruhan membantu masyarakat tidak mampu namun masih ditemukan di beberapa tempat masyarakat tidak mampu tidak menggunakan layanan Posbakum tersebut.
2. Pada indikator tersedia sumber daya dapat disimpulkan cukup efektif hal ini dapat dilihat dari sumber daya yang tersedia sudah memenuhi standar dan kualifikasi keahlian sesuai dengan bidangnya masing-masing sehingga masyarakat tidak sulit mendapatkan informasi terkait perkara yang akan diajukannya.
3. Pada indikator proses internal dapat disimpulkan kurang efektif, karena upaya yang dilakukan Pengadilan Agama maupun dari Pos Bantuan Hukum belum sepenuhnya maksimal karna pada daerah khususnya pinggiran dan jauh dari pusat kota tidak mengetahui bahwa adanya layanan

Bantuan Hukum yang diberikan oleh Pengadilan Agama Melalui Pos Bantuan Hukum.

4. Pada Indikator kepuasan dapat disimpulkan cukup efektif, karena para pengguna layanan Pos Bantuan Hukum yaitu masyarakat tidak mampu yang merupakan pengguna layanan merasa cukup puas dengan diterimanya berkas sampai pada proses akhir yaitu akta perceraian, dan juga petugas pemberi layanan juga merasa cukup puas apabila masyarakat pengguna layanan dapat merasa puas atas apa yang telah diberikan oleh petugas Posbakum kepada masyarakat tidak mampu dalam pengurusan perkara di Pengadilan Agama Pekanbaru

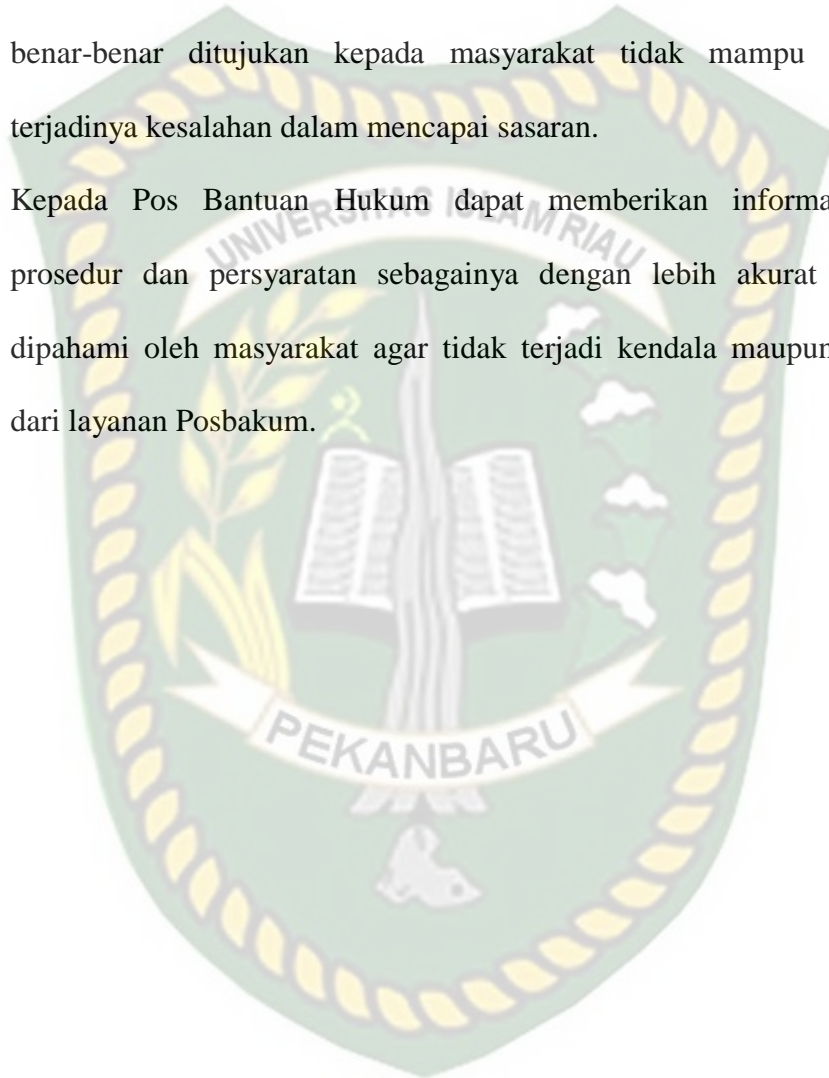
B. Saran

Adapun saran penulis berikan sebagai masukan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Diharapkan untuk kedepannya instansi Pengadilan Agama maupun organisasi Pos Bantuan Hukum dapat memperluas sosialisasi tentang keberadaan Posbakum agar tercapainya tujuan dalam menjangkau cakupan masyarakat di Kota Pekanbaru agar lebih Optimal.
2. Diharapkan kepada pihak Pengadilan Agama Kelas I A Kota Pekanbaru untuk melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait untuk pengadaan anggaran yang ditujukan kepada pelaksanaan program pelayanan Posbakum, hal ini karena dengan anggaran yang memenuhi dan mencukupi maka pelayanan Posbakum yang diberikan kepada masyarakat

akan berjalan dengan efektif dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

3. Disarankan untuk prosedur persyaratan Bantuan Layanan Hukum ini benar-benar ditujukan kepada masyarakat tidak mampu agar tidak terjadinya kesalahan dalam mencapai sasaran.
4. Kepada Pos Bantuan Hukum dapat memberikan informasi tentang prosedur dan persyaratan sebagainya dengan lebih akurat dan dapat dipahami oleh masyarakat agar tidak terjadi kendala maupun hambatan dari layanan Posbakum.



DAFTAR PUSTAKA

- Amirudin dan Asikin Zainal, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta : Raja Grafindo Persada,2006.
- Asshiddiqie Jimly. *Penguatan Sistem Pemerintahan dan Peradilan*, Sinar Grafika,2008
- Bambang dan Hariant. *Bantuan Hukum dan Hak Asasi Manusia Bandung* Mandar Maju,2009
- H.A.S. Moenir , 2006, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta, Bumi Aksara
- Ishaq, 2009. *Dasar-dasar ilmu hukum*, Sinar grafika ,Jakarta
- Kreitner Robert dan Kinicki Angelo, 2014, *Perilaku Organisasi*, Jakarta: Salemba Empat
- Labolo Muhadam, *Memahami Ilmu Pemerintahan*, Raja Grafindo Persada, 2006
- Moenir, H.A.S. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nawawi, H. (2003). *Kepemimpinan Mengefektifkan Organisasi*. Jakarta: Gadjah Mada Press.
- Ndaraha, T. (2003). *Ilmu Pemerintahan Baru 1 Dan 2*. Jakarta: Rineka Cipta.
- _____. (1997). *Metode Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Qamar,Nurul, *Hak Asasi Manusia dalam Negara Hukum Demokrasi*, Sinar Grafika 2013
- Rasyid, M. R. (2000). *Makna Pemerintahan*. Jakarta: Yasri Watampone.
- Ravianto J ,2014 , *Produktivitas dan Pengukuran* , Jakarta :Binaman Aksara
- Sedamaryanti. (2009). *Reformasi Adminstrasi Publik,Reformasi Birokrasi Dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima Dan Kepemerintahan Yang Baik)*. Bandung: Refika Aditama.
- Septi Winarsih, Atik dan Ratminto , 2012, *Manajemen Pelayanan* , Yogyakarta : Pelajar
- Siagian, S.P, 2002. *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*, Jakarta : Rineka Cipta

Sinambela, 2006, *Pelayanan Publik*, Jakarta, Bumi Aksara

Soekanto, Soerjono. *Suatu Tinjauan Sosiologi Hukum Terhadap Masalah-Masalah Sosial*, Bandung

Supranto, 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Rineka Cipta

Sunggono, Bambang, Aris Haryanto. 2009. *Bantuan Hukum dan HAM*. Cv Mandar Maju, Bandung

Surmayadi I, Nyoman 2010, *Sosiologi Pemerintahan*, Bogor : Ghalia Indonesia

Syafiie, I. K. (2005). *Sistem Politik Indonesia*. Bandung: Refika Aditama.

UU No 25 TAHUN 2009 Tentang Pelayanan Publik

Wahab Abdul, Solichin 2008, *Analisis Kebijakan dari Formulasi Ke Implementasi Kebijakan Negara*, Jakarta : Bumi Aksara

Wignjosubroto Soetandyo, *Hukum dalam Masyarakat*, Graha Ilmu 2013

Zainuddin Ali. *Sosiologi Hukum*, Jakarta : Sinar Grafika, 2005

Zulkifli, dkk. 2013. *Buku Pedoman Penulisan Usulan Penelitian (UP), Skripsi dan Kertas Kerja*, Pekanbaru, Badan Penerbit Fisipol UIR.

Dokumentasi :

Surat Edaran Mahkamah Agung (SEMA) No. 10 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pemberian Bantuan Hukum

Peraturan Pemerintah No 38 Tahun 2008 Tentang Persyaratan Pemberian Bantuan Hukum

Jurnal :

Efektivitas Pos Bantuan Hukum di Pengadilan (Studi Posbakum Pengadilan Agama Sleman 2011-2012) oleh Thalys Noor Cahyadi

Efektivitas Pos Bantuan Hukum dalam Memberikan Bantuan Kepada Masyarakat Kurang Mampudi pengadilan Agama giri Menang oleh Siti Hikmah

Efektivitas Pos Bantuan Hukum Pengadilan Agama Sebagai Pemberi Layanan Bantuan Hukum Secara Cuma –Cuma Pada Perkara Pidana Pada Pengadilan Negeri Pekanbaru oleh Toodiman Rajagukguk

Efektivitas Pos Bantuan Hukum di Pengadilan (Studi pada Posbakum Pengadilan Agama Sleman Tahun 2011-2012)

Eksistensi Pos Bantuan Hukum (POSBAKUM) di Pengadilan Agama
Sungguminasa

Website :

<http://mahkamahagung.go.id>

<https://www.pa-pekanbaru.go.id>

