SAKINA: Journal of Family Studies

Volume 4 Issue 3 2020

ISSN (Online): 2580-9865

Available online at: <http://urj.uin-malang.ac.id/index.php/jfs>

Efektivitas Sertifikasi Akreditasi Penjaminan Mutu dalam Meningkatkan Pelayanan bagi Pihak Berperkara Di Pengadilan Agama Blitar

Fendi Arianto

Fakultas Syariah

Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

fenndyr2@gmail.com

Abstrak

Sertifikasi Akreditasi Penjaminan Mutu (SAPM) lahir sebagai bentuk komitmen Dirjen Badilag dalam meningkatkan kualitas pengadilan agama. Pengadilan Agama Blitar merupakan pengadilan yang memiliki banyak perkara yang diputus setiap tahun, tentunya perlu diimbangi dengan peningkatan pelayanan yang ada. Dengan hadirnya SAPM, akan diketahui apakah program tersebut bersifat dokumentasi atau menimbulkan manfaat bagi para pihak yang berperkara di pengadilan tersebut. Adapun tujuan penelitian ini yaitu: menjelaskan pelaksanaan tugas panitera setelah adanya program SAPM di Pengadilan Agama Blitar dan menjelaskan efektivitas SAPM dalam meningkatkan pelayanan kepada pihak berperkara di Pengadilan Agama Blitar. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif. Sumber data terdiri dari data primer yang dikumpulkan dari wawancara dan observasi. Literatur dan dokumentasi tentang persoalan terkait digunakan sebagai sumber data sekunder. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program SAPM memberikan pengaruh yang signifikan terhadap pelaksanaan tugas panitera, yaitu dengan adanya pembakuan pelaksanaan tugas panitera, pengelolaan berkas sesuai dengan SOP dan peningkatan kedisiplinan. Selain itu dengan adanya penilaian secara periodik akan meningkatkan kompetensi panitera. Program SAPM efektif dalam meningkatkan pelayanan bagi para pihak berperkara di Pengadilan Agama Blitar dengan ditunjukkan adanya mutu pelayanan yang baik, pelaksanaannya yang efektif, dan terdapat inovasi seperti pembagian kartu identitas bagi pihak berperkara dan penilaian kepuasan pelayanan dengan *emoticon*.

Kata Kunci: Efektivitas; SAPM; Pelayanan.

Pendahuluan

Sertifikasi Akreditasi Penjaminan Mutu (SAPM) merupakan salah satu program yang dirancang oleh Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama (Dirjen Badilag) untuk mewujudkan visi dan misi Dirjen Badilag. SAPM lahir sebagai bentuk komitmen Dirjen Badilag dalam mengembangkan kualitas pengadilan agama. Melalui program tersebut, Dirjen Badilag akan menstandarisasi serta meningkatkan kinerja setiap unit yang ada di pengadilan agama sehingga akan terbentuk pelayanan prima kepada para pencari keadilan di lingkungan

peradilan agama. Adapun visi Dirjen Badilag yaitu mewujudkan badan peradilan agama yang agung di semua jenjang peradilan, baik dari pengadilan agama/mahkamah syari'ah tingkat pertama sampai pengadilan tinggi agama. Agar visi tersebut dapat tercapai dengan baik, maka Dirjen Badilag menetapkan empat misi, yakni mengembangkan tingkat profesionalitas para pegawai peradilan agama; membentuk sistem peradilan agama yang dapat berkembang sesuai dengan perkembangan zaman; mengembangkan kemudahan bagi para pihak berperkara dalam mengakses pelayanan peradilan secara maksimal; dan mengembangkan tingkat kepercayaan, tanggung jawab, dan keterbukaan badan peradilan kepada masyarakat.¹

Sebelum program SAPM diberlakukan, memungkinkan pemberian layanan dapat menghabiskan waktu yang lama sehingga pemberian layanan belum dapat dilakukan secara maksimal. Hal ini disebabkan belum adanya pembakuan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pemberian layanan di setiap unit yang berada di pengadilan agama serta belum adanya langkah-langkah yang tepat dalam mengatasi kendala-kendala selama pemberian layanan tersebut. SAPM dilakukan dengan memberi penilaian terhadap beberapa bidang yang berpengaruh dalam peningkatan serta pengembangan kualitas pengadilan agama. Penilaian SAPM tersebut meliputi lima bidang atau bab, yaitu Manajemen, Kepaniteraan, Kesekretariatan, Sarana-Prasarana dan Program Prioritas. Kelima hal tersebut tentunya akan berdampak terhadap bagaimana peningkatan mutu pelayanan pengadilan kepada para pencari keadilan, khususnya di Pengadilan Agama Blitar.

Pengadilan Agama Blitar merupakan pengadilan agama tingkat pertama kelas IA yang berkedudukan di Jalan Imam Bonjol 42 Kota Blitar. Pengadilan ini memiliki wilayah yuridiksi yang mencakup wilayah kota dan kabupaten Blitar. Tercatat pada tahun 2019, Pengadilan Agama Blitar telah memutus sebanyak 5.018 perkara. Sedangkan pada tahun-tahun sebelumnya, yaitu pada tahun 2017, Pengadilan Agama Blitar telah memutus sebanyak 4.915 perkara dan 4.750 perkara pada tahun 2018.² Banyaknya perkara yang masuk atau diputus pada suatu pengadilan perlu diimbangi dengan terdapatnya peningkatan pelayanan pengadilan. Panitera sebagai pihak yang bertugas dalam mengelola segala bentuk urusan yang terkait dengan perkara di sebuah pengadilan tentunya harus memperhatikan hal tersebut. Meskipun pada dasarnya tugas dan fungsi Panitera telah termuat di dalam Perma Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepaniteraan dan Kesekretariatan Peradilan. Dengan hadirnya program SAPM pada tahun 2017 tentunya akan berimbas kepada pelaksanaan tugas dan fungsi Panitera. Peningkatan kualitas dalam pelayanan masyarakat tentunya juga sangat perlu diperhatikan mengingat Pengadilan Agama merupakan tempat di mana masyarakat memperjuangkan haknya untuk mendapat keadilan sebagai semestinya. Pelayanan yang baik dan bermutu tentunya akan menciptakan rasa kepercayaan masyarakat kepada lembaga peradilan dalam memutus setiap permasalahan mereka. Dengan hadirnya SAPM, akan diketahui apakah program tersebut hanya bersifat dokumentasi atau benar-benar menimbulkan manfaat bagi para pihak yang berperkara di pengadilan tersebut.

Kemudian untuk menunjukkan keorisinalitas atau keunikan penelitian ini, Peneliti menjabarkan perbedaan dengan penelitian yang sudah dikaji. Adapun penelitian tersebut sebagai berikut:

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

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

Pertama, Penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Mathar, Mahasiswa Universitas Islam Negeri Alaudin Makassar (Skripsi tahun 2015) dengan judul “Pandangan Para Pihak Terhadap Pelayanan dan Pengelolaan Administrasi Perkara di Pengadilan Agama Sungguminasa.” Mengkaji tentang bagaimana pelayanan dan pengelolaan administrasi perkara di Pengadilan Agama Sungguminasa dari perspektif para pihak yang berperkara di pengadilan tersebut.³ Dari hasil penelitian, menunjukkan bahwa penelitian Ahmad Mathar dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti kali ini ada sisi persamaan yaitu dari pelayanan pengadilan agama, sedangkan sisi perbedaannya terletak pada hal yang memengaruhinya, yaitu program SAPM.

Kedua, Penelitian yang dilakukan oleh Eva Fitriyanah, Mahasiswa Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung (Skripsi tahun 2018) dengan judul “Pelayanan Perkara Prodeo di Pengadilan Agama dalam Perspektif Hukum Islam: Studi Kasus di Pengadilan Agama Kelas IA Tanjung Karang Tahun 2017” Mengkaji tentang pelayanan perkara prodeo ditinjau dari hukum Islam.⁴ Dari hasil penelitian, menunjukkan bahwa penelitian Eva Fitriyanah dengan penelitian yang akan dilakukan oleh Peneliti kali ini ada sisi persamaan yaitu dari mengkaji pelayanan yang ada pada pengadilan agama, sedangkan sisi perbedaannya terletak pada jenis pelayanan yang dikaji, yaitu pelayanan prodeo.

Ketiga, Penelitian yang dilakukan oleh Niska Shofia, Lilia Sinta W, dan Putri Kusuma A, Mahasiswa Universitas Nusantara PGRI Kediri (Jurnal tahun 2017) dengan judul “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Pengadilan Agama Kabupaten Kediri dengan Pendekatan Logika Fuzzy.” Mengkaji tentang tingkat kepuasan para pencari keadilan terhadap pelayanan di Pengadilan Agama Kabupaten Kediri. Pelayanan tersebut berupa pelayanan yang diberikan oleh petugas Meja Informasi⁵. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa penelitian Niska Shofia, Lilia Sinta W, dan Putri Kusuma A dengan penelitian yang akan dilakukan oleh Peneliti kali ini ada sisi persamaan yaitu dari mengkaji pelayanan yang ada pada pengadilan agama, sedangkan sisi perbedaannya yaitu penelitian tersebut menilai kualitas pelayanan Petugas Informasi sedangkan Peneliti lebih menitikberatkan kepada perubahan apa yang terjadi setelah program SAPM diterapkan.

Keempat, Penelitian yang dilakukan oleh Rizki Hegia Sampurna dan Irni Yuliani, Dosen Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Sukabumi dan Pegawai Kantor Pengadilan Agama Kota Sukabumi (Jurnal tahun 2017) dengan judul “Kualitas Pelayanan Perkara Perceraian di Kantor Pengadilan Agama Kota Sukabumi.”⁶ Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa penelitian Rizki Hegia Sampurna dan Irni Yuliani dengan penelitian yang akan dilakukan oleh Peneliti kali ini ada sisi persamaan yaitu dari mengkaji pelayanan yang ada pada pengadilan agama, sedangkan sisi perbedaannya yaitu penelitian tersebut menilai kualitas pelayanan perkara perceraian sedangkan Peneliti lebih menitikberatkan kepada perubahan apa yang terjadi setelah program SAPM diterapkan.

³ Ahmad Mathar, “Pandangan Para Pihak Terhadap Pelayanan dan Pengelolaan Administrasi Perkara di Pengadilan Agama Sungguminasa,” (Undergraduate thesis, Universitas Islam Negeri Alaudin Makassar, 2015), 68.

⁴ Eva Fitriyanah, “Pelayanan Perkara Prodeo di Pengadilan Agama dalam Perspektif Hukum Islam: Studi Kasus di Pengadilan Agama Kelas IA Tanjung Karang Tahun 2017,” (Undergraduate thesis, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2018), 75.

⁵Niska Shofia, Lilia Sinta W, dan Putri Kusuma A, “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Pengadilan Agama Kabupaten Kediri dengan Pendekatan Logika Fuzzy.” *Jurnal Matematika dan Pendidikan Matematika*, no. 2, (September 2017), 126-127.

⁶ Rizki Hegia Sampurna dan Irni Yuliani, “Kualitas Pelayanan Perkara Perceraian di Kantor Pengadilan Agama Kota Sukabumi,” *Jurnal Adhum*, no.1, (Januari 2017), 63-64.

Adapun tujuan penelitian ini untuk menjelaskan pelaksanaan tugas panitera setelah adanya program SAPM di Pengadilan Agama Blitar dan menjelaskan efektivitas SAPM dalam meningkatkan pelayanan kepada pihak berperkara di Pengadilan Agama Blitar.

Metode Penelitian

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan dan menggunakan pendekatan kualitatif. Adapun objek yang diambil dalam penelitian ini yaitu mengenai efektivitas SAPM meningkatkan pelayanan kepada pihak berperkara di Pengadilan Agama Blitar. Oleh karena itu, hasil analisis dari data-data mengenai efektivitas SAPM dalam meningkatkan pelayanan kepada pihak berperkara di Pengadilan Agama Blitar akan disajikan secara deskriptif⁷. Lokasi penelitian adalah Pengadilan Agama Blitar Kelas I A. Pengadilan Agama Blitar berkedudukan di Jalan Imam Bonjol 42 Sananwetan, Kecamatan Sananwetan, Kota Blitar. Pengadilan Agama Blitar dipilih karena merupakan pengadilan agama kelas I A dan memiliki jumlah perkara yang tinggi dalam tiap tahunnya.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari dua jenis data, yaitu: (1) Data primer ialah data yang diperoleh langsung dari sumber pertama, atau fakta langsung di lapangan.⁸ Peneliti mendapatkan data tersebut melalui wawancara dan observasi. Dalam hal ini peneliti menentukan narasumber sebagai berikut: Nur Kholis Ahwan, S.H., M.H., Panitera Muda Hukum; Moh. Daroini, S.H., M.H., Panitera Muda Gugatan; Drs. Taryono Reksawardoyo, SH., Panitera Muda Permohonan; Hermina Rudiana, Petugas PTSP; Novi Huda, Pihak Berperkara; Edi Sudirman, S.H., Advokad; dan Imam Solikhin Effendi, S.H., Advokad; (2) Data sekunder ialah data sumber data pelengkap atau pendukung dari data primer. Pada umumnya data sekunder dalam keadaan siap terbuat dan dapat dipergunakan dengan segera.⁹ Data ini dapat diperoleh melalui buku-buku atau literatur, makalah, artikel, browsing via internet, dan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan penelitian ini baik yang didapat dari Pengadilan Agama Blitar atau lainnya. Adapun literatur yang peneliti gunakan meliputi: Buku Pedoman Sertifikasi Akreditasi Penjaminan Mutu oleh Dirjen Badilag Mahkamah Agung Republik Indonesia; Peraturan Mahkamah Agung Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepaniteraan dan Kesekretariatan Peradilan; Buku dengan judul Kualitar Pelayanan Publik karya Hardiyansyah; dan literatur lain yang berkaitan tentang pembahasan pada penelitian ini. Adapun metode pengolahan data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini sebagai berikut: Pemeriksaan Data; Klasifikasi; Verifikasi; Analisis; dan penarikan Kesimpulan

Hasil dan Pembahasan

Pelaksanaan Tugas Panitera setelah adanya Program SAPM

Program Sertifikasi Akreditasi Penjaminan Mutu (SAPM) diberlakukan untuk memaksimalkan kinerja dan pelayanan di pengadilan. Panitera dapat dilakukan secara maksimal dengan hadirnya program SAPM. Setelah hadirnya program SAPM, pelaksanaan tugas dan fungsi SAPM dapat dilakukan secara terorganisir dan sesuai prosedur yang telah ditetapkan oleh program SAPM. Hal ini berdasarkan pada hasil wawancara sebagai berikut:

⁷ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2010), 6.

⁸ Amiruddin dan Zainal Asikin, *"Pengantar Metode Penelitian Hukum"* (Jakarta: PT.Raja Grafindo Cipta, 2003), 31.

⁹ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum* (Jakarta: UI-Press, 2006), 264

“Jadi pelayanan yang tujuannya pelayanan kepada masyarakat yang prima itu dapat tercapai dengan terdapat SAPM, malah enak. Memang, kalau awalnya apa yang harus dicukupi untuk menuju SAPM itu kan harus ada dokumen-dokumen yang harus dipenuhi, ada SOP-nya ada brosur-brosur blangko blangko yang harus dilengkapi”¹⁰.

“Dengan terdapat SAPM, pekerjaan semakin terorganisir, semakin rapi, terus semakin terstruktur, dan terus memiliki kesamaan langkah, satu visi.”¹¹.

Tugas dan fungsi Panitera pada dasarnya telah termuat di dalam Peraturan Mahkamah Agung (Perma) Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepaniteraan dan Kesekretariatan Peradilan.¹² Tugas dan fungsi Panitera setelah terdapat SAPM tidak terjadi perubahan atau tambahan, namun dengan hadirnya program SAPM pada tahun 2017 memberikan pengaruh yang signifikan terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi panitera, khususnya di Pengadilan Agama Blitar. Pembakuan terhadap bagaimana pelaksanaan tugas dan fungsi panitera atau lebih sering disebut dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) telah termuat dalam program SAPM. Hal ini bertujuan untuk menyelaraskan pelaksanaan tugas panitera dan menghindari terdapat keberagaman dalam proses pelaksanaan tugas dan fungsi oleh Panitera yang akan menghambat kinerja pengadilan agama secara keseluruhan. Sehingga dapat dikatakan bahwa tugas dan fungsi Panitera semakin terorganisir dan terarah setelah program SAPM diterapkan.

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

Efektivitas SAPM dalam Meningkatkan Pelayanan bagi Para Pihak Berperkara di Pengadilan Agama Blitar.

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

“SAPM itu intinya kan untuk pelayanan yg prima ke para pihak, pertama dari informasi, kita harus transparan dalam memberikan informasi dan secara detail kepada para pihak yang ingin beracara di pengadilan, seperti cara pengajuan surat

¹⁰ Nur Kholis Ahwan, *Wawancara*, (Blitar, 21 Januari 2020)

¹¹ Taryono Reksowardoyo, *Wawancara*, (Blitar, 14 April 2020)

¹² Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1532; Peraturan Mahkamah Agung Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepaniteraan dan Kesekretariatan Peradilan.

gugatan, permohonan, persyaratan-persyaratannya yang di PA itu kita harus mempersiapkan juga dalam bentuk misalnya brosur yang sesuai dengan wewenang pengadilan agama. Jadi di meja informasi itu harus ada brosur mengenai wewenang PA itu seperti perkawinan, perceraian, cerai talak, cerai gugat, warisan, isbat, dispensasi kawin harus termuat dalam brosur yang berada di meja informasi”¹³.

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

implementasinya itu kan harus sesuai dengan SOP contohnya di meja informasi, itu informasi apa saja yang perlu diberikan dan kita harus punya waktu berapa menit kita melayani hal tersebut. Hal ini sangat diperlukan karena kita kan ditunggu oleh banyaknya para pihak yang mengantre, namun hal tersebut bukan berarti kita cepet-cepetan, kita juga harus memberikan informasi secara maksimal dan dipahami oleh para pihak pula. Kadang kan juga ada yang mbulet gitu kan, itu harus kita perhatikan waktunya, diingatkan sesopan mungkin dan dijelaskan, ini pak ini kan sudah ada brosur-brosurnya, ini juga kami melayani kepada masyarakat yang lain, karena sudah mengantri maka harus kami layani¹⁴.

Biasanya kalau kita itu kedatangan pemeriksa pasti ngasih jawaban 10 menit tapi kadang kalau orang informasi kan kadang masalahnya kemana-mana kita pertama itu pasti mendengarkan dulu, kalau memang gak penting ya kita jawab dan kita informasikan topiknya apa, beberapa ya disesuaikan dengan situasi kondisi tapi standarnya orang kesini ya tanya-tanya syaratnya seperti apa itu 10 menit saya kira cukup. Tapi masalah yang lebih rumit itu apakah orang itu pengen curhat jadi iku kan yang bikin lama. Di meja informasi kan memang gitu mas ya, bebas ngomong apa saja kan bebas¹⁵.

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

Kendala itu sebenarnya bukan kendala ya.. jadi itu sebuah keharusan kita harus melengkapi harus sesuai dengan SOP, kerja keras, disiplin ya kan.. kendalanya ya itu kedisiplinan dan juga ketaatan untuk mengimplementasikan ke dalam tugas sehari-hari. Semua itu tergantung personelnya juga, dari pengawasannya juga, kendalanya itu.. ya tapi itu memang sebuah keharusan, semua aparat harus mematuhi, semua harus menyadari, harus disiplin, menegakkan dalam hal prosedur yang sesuai dengan job tugas masing-masing, Yang semula bisa dilama-lamain ya to? Kalau dulu seperti

¹³ Nur Kholis Ahwan, *Wawancara*, (Blitar, 21 Januari 2020)

¹⁴ Nur Kholis Ahwan, *Wawancara*, (Blitar, 21 Januari 2020)

¹⁵ Helmina Rudiana, *Wawancara*, (Blitar, 21 Januari 2020)

itu to? Kenapa dibuat cepet kalo bisa dibuat lama kan gitu dulu. Sekarang ya gak bisa jadi kendalanya itu sebenarnya dari kita sendiri untuk mengubah pola kerja harus memang kita ikuti sesuai dengan SAPM itu saja. Kalau programnya itu sudah bagus. Bagus sekali. Jadi personel masing-masing aja yang harus dirubah. Yang dulu bisa berinteraksi dengan para pihak seenaknya, bisa ketemu di warung dimana ya kan dulu kan, sekarang gak boleh. Ada etikanya juga ada kode etiknya juga nanti kalau ketahuan bisa dilaporkan. Itu sekarang gak bisa macem-macem sekarang¹⁶.

Dan namanya peralihan dari model lama ke model baru otomatis memerlukan proses, dan itu tidak mudah, ya berkat kerja keras, kita bisa memenuhi hal tersebut dan mendapatkan hasil yang memuaskan¹⁷.

Ya kalau dari program SAPM nya itu sendiri sudah bagus mas. Kalau kendalanya saya rasa tidak ada untuk saat ini. Ya pada awalnya kami memang merasa kebingungan soalnya PA Blitar dijadikan salah satu pengadilan sebagai pelaksana SAPM pertama sebelum diberlakukan di seluruh PA pada tahun 2017. kami pada saat itu memang belum tau indikator apa saja yang harus sesuai dengan penilain SAPM¹⁸.

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

Saya rasa cukup mas, kalau soal fasilitas, semuanya baik, bagus, aksesnya juga mudah¹⁹.

Pegawainya ramah mas, dan selama ini mudah dalam mengakses layanan disini. Ya sudah lengkap dan bagus²⁰.

Iya lengkap mas, tapi cuman belum ada ruangan buat advokad, sebenarnya udah ada tapi seharusnya ada ruangan khusus tersendiri, tidak gabung di depan gitu. Saya rasa itu mas²¹.

Berdasarkan hasil observasi, Peneliti mengetahui bahwa pemberian pelayanan yang dilakukan oleh petugas di Pengadilan Agama Blitar dilakukan dengan cepat dan ramah. Selain itu mereka juga berpenampilan dengan rapi. Ketika terdapat kejanggalan mereka dengan sigap memberikan penjelasan kepada para pihak berperkara. Peneliti juga menemukan terdapat inovasi yang dilakukan oleh pihak Pengadilan Agama Blitar dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada para pihak berupa: Pertama, menyediakan kartu identitas yang terdiri dari tiga macam, merah untuk pihak berperkara yang telah diputus perkaranya, hijau untuk pihak yang sedang dalam proses persidangan, dan biru untuk tamu administratif; Kedua, pemberian

¹⁶ Nur Kholis Ahwan, *Wawancara*, (Blitar, 21 Januari 2020)

¹⁷ Taryono Rekwardoyo, *Wawancara*, (Blitar, 14 April 2020)

¹⁸ Helmina Rusdiana, *Wawancara*, (Blitar, 21 Januari 2020)

¹⁹ Novi Huda, *Wawancara*, (Blitar, 13 Februari 2020)

²⁰ Edi Sudirman, *Wawancara*, (Blitar, 13 Februari 2020)

²¹ Imam Sholikhin Effendi, *Wawancara*, (Blitar 13 Februari 2020)

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

Kemuadian untuk mengetahui efektifitas pelaksanaan SAPM di Pengadilan Agama Blitar, maka perlu diketahui bagaimana kualitas pelayanan yang ada dan bagaimana keefektifitasan dari pelaksanaan program SAPM di Pengadilan Agama Blitar sehingga dapat meningkatkan pelayanan bagi para pihak berperkara.

Pertama, Kualitas Pelayanan di Pengadilan Agama Blitar. Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan di Pengadilan Agama Blitar ditentukan dalam lima dimensi pelayanan menurut Zeithaml, yaitu: Dimensi Berwujud; Dimensi Kemahiran; Dimensi Ketanggapan; Dimensi Jaminan dan Kepastian; dan Dimensi Empati. Kelima dimensi tersebut akan diuraikan sebagai berikut:

Dimensi berwujud yaitu kemampuan suatu lembaga pemerintah dalam menunjukkan aksistensinya kepada pihak eksternal²². Kriteria dari dimensi ini meliputi: penampilan petugas dalam memberikan pelayanan, kedisiplinan, dan kenyamanan fasilitas. Pengadilan Agama Blitar merupakan pengadilan agama yang memiliki wilayah yuridiksi yang mencakup wilayah kota dan kabupaten Blitar. Pengadilan Agama Blitar selama tahun 2019 telah menerima sebanyak 4.967 perkara, yang terdiri dari perkara *contentious* (gugatan) sebanyak 4.422 perkara, dan perkara *voluntair* (permohonan) sebanyak 545 perkara. Maka dari itu, perlu terdapat kompetensi petugas pemberi layanan yang baik agar dapat melayani masyarakat secara maksimal. Berdasarkan hasil penelitian, para petugas yang memberikan pelayanan bagi para pihak di Pengadilan Agama Blitar memiliki penampilan yang rapi dan ramah. Kemudian dalam hal kedisiplinan, para petugas datang ke Pengadilan Agama Blitar mulai pukul 07.30 sd. 08.00 WIB. Dalam hal kenyamanan fasilitas, Pengadilan Agama Blitar menyediakan fasilitas penunjang kebutuhan para pihak berperkara seperti *musholla*, ruang tunggu, ruang laktasi, dan ruang advokad. Meskipun terdapat kekurangan seperti tidak terdapat ruangan advokad yang dibangun secara khusus dan lahan parkir, Pengadilan Agama Blitar telah memaksimalkan fasilitas yang ada untuk meningkatkan kenyamanan para pihak ketika beracara di pengadilan. Berdasarkan hal tersebut, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan di Pengadilan Agama Blitar secara umum sudah memenuhi dimensi berwujud.

Dimensi kemahiran yaitu kemampuan suatu lembaga pemerintah dalam memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya²³. Kriteria dalam dimensi ini yaitu kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sebagaimana semestinya. Berdasarkan hasil penelitian, dalam memberikan pelayanan, petugas PTSP melakukannya secara cermat dan mengkondisikan terhadap persoalan yang dihadapi oleh para pihak. Pemberian layanan memang dituntut dilakukan secara cepat, namun ketika membutuhkan penjelasan lebih lanjut, petugas PTSP di Pengadilan Agama menggunakan alat bantu berupa brosur yang berisi tentang penjelasan mengenai perkara apa saja yang sesuai dengan wewenang Pengadilan Agama, sehingga pelayanan yang diberikan tidak menghabiskan waktu yang lama. Selain itu, petugas di Pengadilan Agama Blitar dalam memberikan pelayanan telah sesuai dengan prosedur sehingga para pihak dapat menerima informasi sesuai dengan kebutuhan mereka dengan secara jelas. Hal tersebut bertujuan untuk memberi, menjamin serta meningkatkan kepercayaan para pihak berperkara terhadap Pengadilan Agama Blitar. Dengan demikian, kualitas pelayanan di Pengadilan Agama Blitar telah memenuhi dimensi kemahiran.

²² Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Gava Media, 2011), 46.

²³ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan*, 46.

Dimensi ketanggapan yaitu kemampuan lembaga pemerintahan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pihak eksternal²⁴. Dalam hal ini pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Agama Blitar khususnya pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) telah memberikan pelayanan dengan rata-rata 10-15 menit. Kemudian ketika terdapat pihak berperkara yang kebingungan, mereka dengan sigap memberi petunjuk dan informasi secara ramah dan jelas. Selain itu jika dilihat dari kinerja Pengadilan Agama Blitar dalam memutus perkara tiap tahunnya terjadi peningkatan. Tercatat pada tahun 2017 Pengadilan Agama Blitar telah memutus sebanyak 4.915 perkara atau 83% dari 5.932 perkara²⁵; pada tahun 2018 memutus sebanyak 4.815 perkara atau 86% dari 5.593 perkara²⁶; dan pada tahun 2019 memutus sebanyak 5.018 perkara atau 88% dari 5.705 perkara²⁷. Dengan demikian, kualitas pelayanan di Pengadilan Agama Blitar telah memenuhi dimensi ketanggapan.

Dimensi jaminan dan kepastian yaitu kemampuan para pegawai lembaga pemerintah dalam menumbuhkan kepercayaan kepada pihak eksternal dengan kesopansantunan²⁸. Dalam hal ini produk hukum yang telah dikeluarkan oleh Pengadilan Agama Blitar dapat dipertanggungjawabkan karena telah ditetapkan sesuai dengan prosedur yang ada dan dibuat sesuai dengan tugas masing-masing petugas. Selain itu di dalam PTSP terdapat petugas khusus layanan pengaduan, jadi bagi para pihak yang memiliki keluhan dapat berkomunikasi kepada mereka secara langsung. Dengan demikian, kualitas pelayanan di Pengadilan Agama Blitar telah memenuhi dimensi jaminan dan kepastian.

Dimensi empati yaitu kemampuan lembaga pemerintah dalam memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada pihak eksternal dengan berusaha memahami apa yang menjadi kebutuhan konsumen.²⁹ Dimensi ini dapat ditunjukkan dengan terdapat ketulusan pegawai dalam memberikan pelayanan dan tidak terdapat unsur diskriminasi. Berdasarkan hasil penelitian, petugas PTSP di Pengadilan Agama Blitar memberikan pelayanan secara maksimal dan memberikan perhatian lebih kepada para pihak yang kurang jelas mengenai persyaratan-persyaratan apasaja yang perlu dipersiapkan. Kemudian semua pihak yang mendaftar di Pengadilan Agama Blitar diberikan pelayanan secara menyeluruh dan disesuaikan dengan nomer antrean yang telah mereka dapatkan. Dengan demikian, kualitas pelayanan di Pengadilan Agama Blitar telah memenuhi dimensi empati.

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

Kedua, SAPM dalam Meningkatkan Pelayanan bagi Para Pihak Berperkara. Tolak ukur efektivitas pada penelitian ini mengacu kepada empat hal, yaitu³⁰:

Ketepatan Sasaran. Pelaksanaan program SAPM mencakup seluruh pengadilan di Indonesia baik dari Pengadilan Umum, Militer maupun Pengadilan Agama. Adapun yang termuat dalam SAPM adalah pembakuan pelaksanaan tugas seluruh unit di pengadilan, baik di Kepaniteraan, Kesekretariatan maupun fasilitas yang harus ada di Pengadilan. Dalam hal

²⁴ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan*, 46.

²⁵ Pengadilan Agama Blitar. *Laporan Tahunan Tahun 2017*, (Blitar: Pengadilan Agama Blitar, 2017), 121.

²⁶ Pengadilan Agama Blitar. *Laporan Tahunan Tahun 2018*, (Blitar: Pengadilan Agama Blitar, 2018), 41.

²⁷ Pengadilan Agama Blitar. *Laporan Tahunan Tahun 2019*, (Blitar: Pengadilan Agama Blitar, 2019), 54.

²⁸ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan*, 46.

²⁹ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan*, 46.

³⁰ Ni Wayan Budiani, "Efektifitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna Eka Taruna Bhakti". *Jurnal Ekonomi dan Sosial*, no.2, (2007), 53.

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

Sosialisasi Program. Dalam rangka pemberlakuan SAPM di kalangan pengadilan agama di Indonesia dapat berjalan secara baik, maka Dirjen Badilag telah menyusun dan menyosialisasikan petunjuk-petunjuk secara jelas bagaimana SAPM itu diterapkan di dalam buku pedoman. Buku pedoman tersebut didistribusikan secara online di website Badan Peradilan Agama dengan format *portable document format* (pdf). Hal ini ditujukan agar pendistribusian bisa dilakukan secara cepat dan mudah ke seluruh badan peradilan agama di Indonesia. Selain itu juga melakukan pemberitahuan melalui surat edaran dan pertemuan setiap perwakilan badan peradilan agama yang dikoordinasikan oleh pengadilan tinggi agama sesuai dengan wilayah yuridiksinya masing-masing. Adapun buku pedoman SAPM terdiri dari empat bagian, yaitu: Buku I tentang Pedoman Standar SAPM; Buku II tentang Penjelasan Buku I; Buku III tentang Pedoman Formulir SAPM; dan Buku IV tentang Pedoman Penilaian SAPM. Selain itu dalam rangka pemaksimalan pelaksanaan Sertifikasi Akreditasi Penjaminan Mutu, Dirjen Badilag telah melakukan perubahan terhadap buku pedoman tersebut. Perubahan pertama pada bulan Februari 2018, sedangkan perubahan kedua pada bulan Agustus 2018. Berdasarkan Surat Dirjen Badilag Nomor 200/DJA/OT.01.3/VIII/2018 tentang Pemberlakuan Buku Pedoman SAPM Edisi Terbaru, 9 Agustus 2018, terdapat beberapa pengaturan yang ditambahkan di dalam program SAPM, yaitu: Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokasi Bersih dan Melayani (WBBM); Pelayanan Informasi melalui Website Pengadilan; Penyelesaian perkara tepat waktu; Minutasi dalam satu hari (One day minutation); Publikasi putusan dalam satu hari (One day publish); Administrasi perkara secara elektronik (e-court); dan Implementasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP)³¹. Hal ini menunjukkan keseriusan Dirjen Badilag dalam membentuk Pengadilan Agama yang profesional dan dapat mengikuti perkembangan zaman.

Tujuan Program. Program SAPM diberlakukan untuk meningkatkan mutu pengadilan agar dapat memberikan kepuasan dan pelayanan maksimal kepada para pencari keadilan. Hal ini dilakukan dengan pemaksimalan kinerja setiap unit di pengadilan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Pada penilaian SAPM pertama pada tahun 2017, Pengadilan Agama Blitar telah mendapat predikat A “*Excellent*” yang tercantum pada Sertifikat Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Agama Nomor: 025/DjA/SERT-APM/11/2017 dan menempatkan Pengadilan Agama Blitar pada posisi ke-25 di tingkat Pengadilan Pertama di Lingkungan Pengadilan Agama dan mempertahankan predikat A “*Excellent*” pada tahun berikutnya. Hal ini merupakan bentuk komitmen Pengadilan Agama Blitar dalam melaksanakan program SAPM guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Dalam pelaksanaan program tersebut, Para pegawai di Pengadilan Agama Blitar menyatakan bahwa pemenuhan tugas yang sesuai dengan apa yang dituntut oleh SAPM itu merupakan kewajiban mereka sebagai pelayan publik. Sehingga dengan terdapat program SAPM sangat membantu

³¹ Abdul Rahman, “Surat Keputusan Dirjen Badilag”, *Badan Peradilan Agama Mahkamah Agung*, diakses pada 7 april 2020, <https://badilag.mahkamahagung.go.id/surat-keputusan/peraturan-dan-kebijakan/surat-keputusan-badilag>.

mereka dalam menjalankan tugas secara maksimal. Jika dikaitkan dengan Jenis Ketaatan hukum menurut H.C. Kelmen³², maka bentuk ketaatan tersebut merupakan bentuk ketaatan yang bersifat *internalization*, yaitu ketaatan terhadap suatu aturan benar-benar terjadi karena ia merasa aturan itu telah sesuai dengan nilai-nilai ajaran yang harus dianutnya. Pemberlakuan SAPM di Pengadilan Agama Blitar telah diterapkan sebagaimana ketentuan yang diatur dalam program SAPM. Hal ini ditunjukkan dengan terdapat kelengkapan fasilitas yang ada di Pengadilan Agama Blitar, meskipun terdapat kekurangan dalam hal lahan parkir dan halaman pengadilan. Hal ini disebabkan karena lahan lokasi Pengadilan Agama ditengah-tengah pemukiman warga dan cukup terbatas. Namun untuk meningkatkan pelayanan yang ada, Pengadilan Agama Blitar telah memaksimalkan fasilitas yang ada dan membuat inovasi seperti terdapat tiga jenis kartu identitas, yaitu menyediakan kartu identitas yang terdiri dari tiga macam, merah untuk pihak berperkara yang telah diputus perkaranya, hijau untuk pihak yang sedang dalam proses persidangan, dan biru untuk tamu administratif. Selain itu juga menyediakan penilaian kualitas pelayanan di Pengadilan Agama Blitar dengan menaruh gambar *emoticon* ke dalam kotak kaca yang berlabel puas dan tidak puas.

Pemantauan. Direktorat Jenderal Badan Pengadilan Agama (Dirjen Badilag) merupakan pihak yang menentukan pemberlakuan SAPM di kalangan Pengadilan Agama. Pemberlakuan SAPM itu sendiri di Pengadilan Agama Blitar dimulai sejak tahun 2017, pada saat itu penerapan SAPM masih berlaku di beberapa pengadilan agama. Tercatat sebanyak 98 atau 27 persen dari seluruh pengadilan tingkat pertama di lingkungan Pengadilan agama/Mahkamah Syar'iah³³, dengan rincian sebagai berikut: 37 Pengadilan Agama/Mahkamah Syar'iah Kelas I A; 28 Pengadilan Agama/Mahkamah Syar'iah Kelas I B; dan 33 Pengadilan Agama/Mahkamah Syar'iah Kelas II. Kemudian berdasarkan Surat Direktur Jenderal Badan Peradilan Agama Nomor 1945/DJA/OT.01.3/VIII/2018, tanggal 02 Agustus 2018, tentang Penyelenggaraan Sertifikasi Akreditasi Penjaminan Mutu Gelombang II Tahun 2018, maka program SAPM baru diterapkan di seluruh pengadilan agama di Indonesia³⁴. Kemudian untuk mengawasi pengimplementasian dari SAPM, maka Dirjen Badilag melakukan monitoring atau penilaian ulang terhadap pemberlakuan SAPM di seluruh pengadilan agama setiap satu tahun sekali. Setiap pengadilan agama memiliki jadwal penilaian ulang berbeda-beda sesuai dengan waktu penilaian SAPM untuk pertama kalinya. Untuk di Pengadilan Agama Blitar sendiri penilain ulang SAPM dilakukan setiap tanggal 21 November pada setiap tahunnya.

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

Kesimpulan

³² Achmad Ali, *Menjelajahi Kajian Empiris Terhadap Hukum*, (Jakarta: Yarsif Watampone,1998), 193.

³³ Abdul Rahman, "Majalah PA Edisi XIII, Seratus Lima Puluh Peradilan Akan Diakreditasi", *Badan Peradilan Agama Mahkamah Agung*, diakses pada 7 april 2020, <https://badilag.mahkamahagung.go.id/seputar-ditjen-badilag/seputar-ditjen-badilag/majalah-pa-edisi-xiii-seratus-lima-puluh-peradilan-akan-diakreditasi>.

³⁴ Ridwan Anwar, "Penyelenggaraan Sertifikasi Akreditasi Penjaminan Mutu Gelombang II", *Badan Peradilan Agama Mahkamah Agung*, diakses 7 April 2020, <http://badilag.mahkamahagung.go.id/pengumuman-elektronik/pengumuman-elektronik/penyelenggraan-sertifikasi-akreditasi-penjaminan-mutu-gelombang-ii-tahun-2018-3-8>.

Berdasarkan hasil penelitian terkait tentang efektivitas hukum dalam meningkatkan pelayanan bagi para pihak berperkara melalui program Sertifikasi Akreditasi Penjaminan Mutu (SAPM) di Pengadilan Agama Blitar dapat disimpulkan bahwa: (1) Hadirnya program SAPM pada tahun 2018 memberikan pengaruh yang signifikan terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi panitera, khususnya di Pengadilan Agama Blitar. Pertama, Pembakuan terhadap bagaimana pelaksanaan tugas dan fungsi panitera atau Standar Operasional Prosedur (SOP) telah termuat dalam program SAPM. Hal ini bertujuan untuk menyelaraskan pelaksanaan tugas panitera dan menghindari terdapat keberagaman dalam proses pelaksanaan tugas dan fungsi oleh Panitera yang apabila hal ini diabaikan akan menghambat kinerja pengadilan agama dalam melayani masyarakat. Kedua, Menuntut Panitera dalam mengolah setiap dokumen perkara yang ada agar sesuai dengan SOP yang telah diatur di dalam SAPM. Ketiga, kedisiplinan dalam pelaksanaan tugas dan fungsi Panitera lebih diperhatikan lagi. Terlebih lagi dengan terdapat penilaian secara periodik, akan meningkatkan kompetensi Panitera sehingga dapat memberikan pelayanan secara maksimal; (2) Program SAPM efektif dalam meningkatkan pelayanan bagi para pihak berperkara di Pengadilan Agama dengan ditunjukkan terdapat: a) kualitas pelayanan di Pengadilan Agama Blitar sudah baik. Hal ini ditunjukkan dengan terdapat pemenuhan dimensi kualitas pelayanan, yaitu dimensi berwujud, dimensi kemahiran, dimensi ketanggapan, dimensi jaminan dan kepastian; dan dimensi empati; b) Pelaksanaan SAPM telah memenuhi keempat faktor efektivitas program, yaitu: Ketepatan sasaran program, Sosialisasi Program, Tujuan Program, dan Pemantauan. Terlebih lagi, Pengadilan Agama Blitar telah memaksimalkan fasilitas yang ada guna memuaskan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, setelah pelaksanaan SAPM, terdapat inovasi seperti pembagian kartu identitas bagi pihak berperkara dan penilaian kepuasan pelayanan dengan *emoticon*.

Daftar Pustaka

- Ali, Achmad. *Menjelajahi Kajian Empiris Terhadap Hukum*, Jakarta: Yarsif Watampone, 1998.
- Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: PT.Raja Grafindo Cipta, 2003.
- Anwar, Ridwan. "Penyelenggaraan Sertifikasi Akreditasi Penjaminan Mutu Gelombang II", *Badan Peradilan Agama Mahkamah Agung*, diakses 7 April 2019, <http://badilag.mahkamahagung.go.id/pengumuman-elektronik/pengumuman-elektronik/penyelenggraan-sertifikasi-akreditasi-penjaminan-mutu-gelombang-ii-tahun-2018-3-8>.
- Budiani, Ni Wayan. "Efektifitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna Eka Taruna Bhakti". *Jurnal Ekonomi dan Sosial*, no.2, 2007.
- Fitriyanah, Eva. "Pelayanan Perkara Prodeo di Pengadilan Agama dalam Perspektif Hukum Islam: Studi Kasus di Pengadilan Agama Kelas IA Tanjung Karang Tahun 2017," Undergraduate thesis, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2018.
- Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media, 2011.
- Hilmi, Hirpan "Visi dan Misi Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama", *Badan Peradilan Agama Mahkamah Agung*, diakses 23 November 2019, <https://badilag.mahkamahagung.go.id/visi-dan-misi/profil-ditjen-badilag-1/visi-dan-misi>.

- Mathar, Ahmad. "Pandangan Para Pihak Terhadap Pelayanan dan Pengelolaan Administrasi Perkara di Pengadilan Agama Sungguminasa," Undergraduate thesis, Universitas Islam Negeri Alaudin Makassar, 2015.
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2010.
- Niska Shofia, Lilia Sinta W, dan Putri Kusuma A, "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Pengadilan Agama Kabupaten Kediri dengan Pendekatan Logika Fuzzy." *Jurnal Matematika dan Pendidikan Matematika*, no. 2, September 2017.
- Pengadilan Agama Blitar. *Laporan Tahunan Tahun 2017*, Blitar: Pengadilan Agama Blitar, 2017.
- Pengadilan Agama Blitar. *Laporan Tahunan Tahun 2018*, Blitar: Pengadilan Agama Blitar, 2018.
- Pengadilan Agama Blitar. *Laporan Tahunan Tahun 2019*, Blitar: Pengadilan Agama Blitar, 2019.
- Peraturan Mahkamah Agung Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepaniteraan dan Kesekretariatan Peradilan.
- Rahman, Abdul "Majalah PA Edisi XIII, Seratus Lima Puluh Peradilan Akan Diakreditasi", *Badan Peradilan Agama Mahkamah Agung*, diakses 7 April 2020, <https://badilag.mahkamahagung.go.id/seputar-ditjen-badilag/seputar-ditjen-badilag/majalah-pa-edisi-xiii-seratus-lima-puluh-peradilan-akan-diakreditasi>.
- Rahman, Abdul "Surat Keputusan Dirjen Badilag", *Badan Peradilan Agama Mahkamah Agung*, diakses 7 April 2020, <https://badilag.mahkamahagung.go.id/surat-keputusan/peraturan-dan-kebijakan/surat-keputusan-badilag>.
- Sampurna, Rizki Hegia dan Irni Yuliani, "Kualitas Pelayanan Perkara Perceraian di Kantor Pengadilan Agama Kota Sukabumi," *Jurnal Adhum*, no. 1, Januari 2017.
- Sistem Informasi Penelusuran Perkara Pengadilan Agama Blitar, "Statistik Perkara," *Sistem Informasi Penelusuran Perkara Pengadilan Agama Blitar*, diakses pada 23 November 2019, http://sipp.pa-blitar.go.id/statistik_perkara.
- Soekanto, Soerjono. *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: UI-Press, 2006.