

RELEVANSI SOP PENGADILAN AGAMA BERBASIS ISO 9001:2008 TERHADAP PRINSIP SEDERHANA, CEPAT DAN BIAYA RINGAN

Rizal Muhammad Faisal

Pascasarjana UIN Sunan Gunung Djati Bandung

Email: ridzalfaisal@gmail.com

Abstract

The general principles in litigation process are simple, fast, and low cost (SCBR). Those principles must be applied by all judicial institutions in Indonesia, one of which is the Bandung Religious Court (PA Bandung). PA Bandung has been awarded the ISO 9001: 2008 award in 2015 in Judicial Institutions Quality Management, and being revised in 2017 into the Standardization of Quality Assurance Accreditation (SAPM) and acquired "A Excellent" grade. This study aims to analyze the implementation process of implementing PA's Standard Operating Procedures (SOP) based on ISO 9001: 2008 in order to get a description of the relevance between the ISO 9001: 2008-based SOP and article 2 paragraph (4) of the Judicial Power Law, its implication to the litigation process as well as its supporting elements and hindering problems. It was found that the implementation of ISO 9001: 2008-based SOP in PA Bandung turned out to be compatible with the SCBR principles as stated in article 2 paragraph (4) of Law Number 48 Year 2009 jo. article 57 paragraph (3) Law Number 7 of 1989 regarding Religious Courts. This can be seen in how the technical implementation being carried out, particularly in the Judiciary administrations and services .

Keywords:

Implementation, ISO 9001: 2008, Principle of Religious Courts, SOP.

Abstrak

Salah satu prinsip umum dalam penyelesaian perkara di Pengadilan adalah prinsip sederhana, cepat, dan biaya ringan (SCBR). Prinsip ini merupakan prinsip umum yang harus diterapkan oleh seluruh badan Peradilan di Indonesia, salah satunya adalah Pengadilan Agama Bandung (PA Bandung). PA Bandung telah mendapatkan penghargaan ISO 9001:2008 pada tahun 2015 dalam Manajemen Mutu Lembaga Peradilan, telah berkali-kali mengalami revisi, hingga revisi terakhirnya pada Tahun 2017 menjadi Standarisasi Akreditasi Penjaminan Mutu (SAPM) dan berhasil mendapatkan predikat "A Excellent". Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses penerapan SOP PA Bandung berbasis ISO 9001:2008 dalam melayani para pihak, lalu untuk mendapatkan deskripsi tentang relevansi pelaksanaan SOP berbasis ISO 9001:2008 dengan pasal 2 ayat (4) UU Kekuasaan Kehakiman, lalu untuk menganalisis implikasi SOP PA Bandung dalam penyelesaian perkara, serta untuk menganalisis unsur penunjang dan penghambat dalam penerapan SOP tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan SOP berbasis ISO 9001:2008 di PA Bandung ini ternyata sesuai dengan prinsip umum Peradilan yaitu asas SCBR sebagaimana tertuang dalam pasal 2 ayat (4) UU Nomor 48 Tahun 2009 *jo.* pasal 57 ayat (3) UU Nomor 7 Tahun 1989 Tentang Peradilan Agama. Hal ini terlihat di dalam teknis pelaksanaan yang dilakukan, khususnya dalam administrasi dan pelayanan Peradilan.

Kata Kunci:

Implementasi, ISO 9001:2008, Asas Pengadilan Agama, SOP.

Pendahuluan

Kekuasaan kehakiman dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia diamanatkan kepada lembaga Mahkamah Agung dan badan Peradilan yang berada di bawahnya dalam lingkungan Peradilan Umum, lingkungan Peradilan Agama, lingkungan Peradilan Militer, lingkungan Peradilan Tata Usaha Negara, dan oleh lembaga Mahkamah Konstitusi. Hal ini diperkuat dengan penegasan yang lebih rinci di dalam pasal 24 Undang-undang Dasar 1945 *jo.* pasal 18 Undang-undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman.

Pelaksanaan pedoman teknis dari kekuasaan kehakiman, setiap badan Peradilan di Indonesia memiliki pedoman atau prinsip di dalam beracara, prinsip ini dapat dikatakan sebagai prinsip umum yang berlaku di seluruh badan Peradilan sebagai pelaku dari kekuasaan kehakiman sebagaimana yang diatur dalam Undang-undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman. Salah satu prinsip atau asas tersebut antara lain asas sederhana, cepat dan biaya ringan.¹

Mengenai asas sederhana, cepat dan biaya ringan diatur dalam pasal 4 ayat (2) Undang-undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman bahwa Pengadilan membantu pencari keadilan dan berusaha mengatasi segala hambatan dan rintangan untuk dapat tercapainya Peradilan yang sederhana, cepat, dan biaya ringan. Sehingga dapat dikatakan salah satu prinsip pokok dan mendasar di dalam penegakan hukum di Peradilan yaitu prinsip sederhana, cepat, dan biaya ringan.²

Asas sederhana, cepat dan biaya ringan ukuran perhitungannya relatif, dimana cepat tentunya dilihat dari segi waktu, hal ini diatur dalam Surat Edaran Mahkamah Agung (SEMA) Nomor 3 Tahun 1998 *Jo.* Surat Edaran Mahkamah Agung (SEMA) Nomor 2 Tahun 2014 tentang Penyelesaian Perkara di Pengadilan Tingkat Pertama dan Tingkat

¹ M. Fauzan, *Pokok-Pokok Hukum Acara Perdata Pengadilan Agama dan Mahkamah Syar'iyah di Indonesia*. (Jakarta: Kencana, 2005), hlm. 2-3.

² Diakuihnya Pengadilan Agama sebagai bagian dari sistem peradilan nasional merupakan bentuk pengakuan terhadap hukum Islam, jauh dilakukan sejak masa penjajahan Belanda melalui teori *receptie in complexue* dalam rangka mengakomodir hukum yang berlangsung di masyarakat. Lebih lanjut lihat Abu Tolhah, Peluang dan Tantangan Kompetensi Peradilan Agama Pasca Amandemen Undang-undang Nomor 7 Tahun 1989 tentang Peradilan Agama, *Asy-Syari'ah*, Vol. 18, No. 1, 2016, DOI :10.15575/as.v 18i1.654, hlm. 123-138

Banding Pada Empat Lingkungan Peradilan, dimana penyelesaian perkara pada tingkat pertama paling lambat adalah 5 bulan.

Sederhana dilihat dari tingkat kemudahan dan kejelasan dalam berperkara seperti tahapan-tahapan persidangan yang jelas dan administrasi yang memudahkan juga sesuai prosedur, namun tentunya hal ini tidak mengabaikan unsur ketelitian dalam pelaksanaannya dan juga tidak melanggar hukum acara. Biaya ringan tentunya dilihat dari segi uang (biaya) yang dikeluarkan dalam berperkara, hal ini diatur dalam Peraturan Mahkamah Agung (PERMA) Nomor 3 Tahun 2012 tentang Biaya Proses Penyelesaian Perkara dan Pengelolaannya Pada Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang Ada di bawahnya. Terkait panjar biaya perkara diatur dan ditetapkan secara khusus oleh ketua Pengadilan Agama sebagaimana diatur dalam pasal 2 ayat (3) Peraturan Mahkamah Agung (PERMA) Nomor 3 Tahun 2012. Tentunya setiap perkara yang diajukan dan diselesaikan oleh Pengadilan Agama memiliki waktu, biaya dan kesulitan tersendiri, dan tentunya setiap perkara akan memiliki waktu persidangan, biaya dan tingkat kesulitan yang berbeda beda.

Selain itu menurut Cik Hasan Bisri, bahwa sederhana mengacu pada penyederhanaan prosedur, baik yustisial maupun administratif. Cepat mengacu pada waktu yang diperlukan secara efisien dalam proses penerimaan/pendaftaran, pemeriksaan, penyidangan, pemutusan, dan penyelesaian perkara. Biaya ringan mengacu pada jumlah rupiah/uang yang dikeluarkan oleh pihak yang berperkara, yang juga berhubungan dengan kesederhanaan kecepatan proses perkara.³

Selanjutnya Sudikno Mertokusumo mendefinisikan sederhana sebagai prosedur acara yang jelas, mudah dicerna/difahami, dan tidak berbelit/simpang siur. Beliau menegaskan bahwa semakin sedikit dan sederhananya teknis formalitas yang diharuskan dalam beracara di pengadilan, maka akan semakin baik. Terlalu banyak formalitas yang sulit dicerna dapat menimbulkan berbagai penafsiran hukum, terabainya kepastian hukum, dan menyebabkan rasa enggan/sikap apatis masyarakat untuk beracara di muka pengadilan. Sehingga dapat dikatakan banyaknya formalitas menjadi hambatan bagi jalannya Peradilan.⁴

³ Cik Hasan Bisri, *Peradilan Islam dalam Tatanan Masyarakat Indonesia* (Bandung: Rosdakarya, 1997), hlm. 138.

⁴ Sudikno Mertokusumo, *Hukum Acara Perdata Indonesia*, Cetakan Pertama Edisi Kedelapan. (Yogyakarta: Liberty, 2006), hlm. 54.

Pengadilan Agama Bandung merupakan salah satu Pengadilan Agama di Indonesia yang telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam segala teknis kerjanya, selain Pengadilan Agama Bandung telah mendapatkan penghargaan ISO 9001:2008 pada tahun 2015 dalam bidang Manajemen Mutu Lembaga Peradilan, telah berkali-kali mengalami revisi, hingga revisi terakhirnya pada Tahun 2017 menjadi Standarisasi Akreditasi Penjaminan Mutu (SAPM) dan berhasil mendapatkan predikat “*A Excellent*”. Namun berdasarkan pengamatan yang dilakukan ditemukan bahwa dalam pelaksanaan SOP berbasis ISO 9001:2008 di PA Bandung ini ternyata tidak sesuai dengan prinsip umum Peradilan yaitu asas SCBR sebagaimana tertuang dalam pasal 2 ayat (4) UU Nomor 48 Tahun 2009 jo. pasal 57 ayat (3) UU Nomor 7 Tahun 1989 Tentang Peradilan Agama. Hal ini terlihat di dalam teknis pelaksanaan yang dilakukan, khususnya dalam administrasi dan pelayanan Peradilan. Salah satu teknis kelalaian yang ditemukan yaitu kinerja yang terkesan sebatas kejar target, semrawut, kurang transparan/ditutup-tutupi, pelayanan kurang ramah, pelayanan terkesan lambat, dan pengarsipan dokumen yang tidak sesuai standar.

Dari hasil pengamatan diketahui bahwa dalam pelaksanaan kinerja hanya sebatas kejar target, laporan hasil kinerja sering diada-adakan padahal belum dilaksanakan/belum mencapai target, administrasi pelayanan dapat dikatakan semraut/acak-acakan, dalam kinerja banyak yang di tutup-tutupi, banyak pegawai/ staf yang mengeluhkan beban kerja yang banyak/berat, terlalu muluk muluk, dan ribet, kualitas pelayanan kepada tamu pengadilan tidak mengalami perubahan yang signifikan bahkan tingkat kepuasan pelayanan Pengadilan Agama Bandung mengalami penurunan dari bulan ke bulan khususnya di Tahun 2018, kurangnya SDM membuat pembagian job desk antar staf pengadilan keteteran karena satu staf bisa memiliki 5 job desk yang berbeda dan hal ini tidak sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, tidak jarang ditemukan tamu Pengadilan yang marah/mengamuk di Pengadilan karena simpang siurnya pelayanan informasi sidang, beberapa tamu pengadilan menuturkan bahwa pelayanan dalam perkara mereka lama, ribet/bertele-tele dan mahal, ditemukan beberapa resepsionis/ staf pengadilan yang memberikan pelayanan yang tidak ramah, disposisi surat menyurat sering terlambat dari ketentuan yang seharusnya, manajemen pelayanan cenderung lempar melempar tugas kepada staf lain dan ditemukan hal-hal yang kurang profesional seperti ditemukan

beberapa dokumen perkara yang hilang, administrasi pengarsipan yang semraut, ditemukan benda-benda atau alat yang bukan peruntukannya di ruang administrasi kepaniteraan, serta biaya yang dikeluarkan untuk sertifikasi ISO ini tidak sedikit dan membutuhkan anggaran yang lumayan tinggi/mahal yang menurut penuturan salah satu staf mencapai ±55 juta. Dalam hal ini terlihat bahwa sertifikasi ISO dalam pelaksanaannya di Pengadilan Agama Bandung bertentangan dengan asas sederhana, cepat dan biaya ringan.⁵

Hal senada diungkapkan juga oleh Panitera Muda Gugatan Pengadilan Agama Bandung, beliau menuturkan bahwasanya masih ditemukan beberapa staf/pegawai Pengadilan Agama Bandung yang tidak bekerja sesuai dengan SOP yang ditentukan. Beliau berpandangan hal ini disebabkan mind set atau pola pikir setiap orang yang berbeda-beda dalam menyikapi program SOP. Selain itu beliau menuturkan bahwa memang terdapat beberapa pegawai/staf yang bekerja hanya sebatas kejar target SOP namun dalam hasilnya terdapat kesalahan (asal beres). Misalnya dalam penulisan dokumen berkas perkara yang tidak sesuai prosedur, tidak rapih sesuai prosedur dan asal-asalan. Hal ini merupakan salah satu hambatan tersendiri yang dialami Pengadilan Agama Bandung disamping kurangnya sarana dan prasarana penunjang yang menjadi polemik tersendiri.⁶

Endang A. Karyono menyatakan bahwa sertifikasi ISO apabila dilihat sekilas merupakan suatu terobosan yang baik karena memiliki standar yang bagus dan rasional, prosedur yang diterapkan juga cenderung rapih dan sangat profesional. ISO dapat mempertegas langkah untuk mewujudkan visi misi organisasi, selain itu dapat mendeskripsikan target-target/prosedur kinerja dengan gamblang dan jelas. Namun bila direnungi dan dianalisis secara mendalam sertifikasi ISO merupakan standar yang ditetapkan Yahudi untuk memata-matai dan mengendalikan kinerja manajemen umat Islam, sistem kinerja dari ISO ini sering bertentangan di dalam prakteknya, tidak jarang dalam laporan kinerja sering dipalsukan/diada-adakan (sebatas kejar target), kreasi/kreativitas pegawai dibuat tidak berkembang karena semuanya

⁵ Wawancara singkat dengan Harun Nur Rasyid (Panitera Muda Permohonan), Staf Pengadilan dan Tamu Pengadilan Agama Bandung, Bandung, 7 dan 27 Juni 2018 pukul 10.30 WIB.

⁶ Wawancara dengan Asep kustiwa (Panitera Muda Gugatan Pengadilan Agama Bandung), Bandung, 7 Juni 2018 pukul 09.30 WIB.

harus sesuai prosedur, kinerja cenderung seperti robot dan sangat kaku, tidak jarang ditemukan kepalsuan/ penyelewengan wewenang, dan terlalu memprioritaskan target hingga mengabaikan hak dari pegawai/staf.⁷

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses penerapan SOP Pengadilan Agama Bandung berbasis ISO 9001:2008 dalam melayani para pihak, lalu untuk mendapatkan deskripsi tentang relevansi pelaksanaan SOP berbasis ISO 9001:2008 dengan pasal 2 ayat (4) UU Kekuasaan Kehakiman, lalu untuk menganalisis implikasi SOP Pengadilan Agama Bandung dalam penyelesaian perkara, serta untuk menganalisis unsur penunjang dan penghambat dalam penerapan SOP tersebut.

Berdasarkan pertimbangan di atas terlihat bahwa SOP Pengadilan Agama Bandung berbasis ISO (9001:2008) dalam teknisnya bertentangan dengan asas sederhana, cepat dan biaya ringan, dimana hal ini dapat menjadi informasi bagi Pengadilan lainnya khususnya Mahkamah Agung dalam menghadapi permasalahan menumpuknya perkara perceraian. Maka dari itu penelitian ini akan terfokus pada Penerapan Standar Operasional Prosedur Pengadilan Agama Bandung Berbasis Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Dalam Bidang Manajemen Mutu Lembaga Peradilan dan relevansinya dengan pasal 2 ayat 4 Undang-undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman.

Penelitian ini dilakukan di Pengadilan Agama Bandung dengan pertimbangan bahwa sumber data mudah diperoleh, Pengadilan Agama Bandung telah memiliki SOP berbasis ISO yang dalam penerapannya terlihat bertentangan dengan asas sederhana, cepat, dan biaya ringan. Dalam penelitian ini metode penelitian yang akan digunakan adalah deskriptif analitis, hal ini dilakukan dengan memperhatikan proses penerapan, unsur penunjang dan penghambat serta implikasi dari penerapan asas ini. Metode penelitian deskriptif analitis dapat mendeskripsikan dan memberikan analisis mendalam dalam permasalahan hukum. Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis empiris. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer, yang diperoleh melalui teknik pengumpulan data yaitu observasi, dokumentasi, interview, dan kajian

⁷ Wawancara/ diskusi dengan Endang A. Karyono (Pengamat ISO, Bidang Keagamaan, dan ketua MPM Masjid Al Muhajirin RW 02 Kelurahan Pasir Endah Kecamatan Ujung Berung), Bandung, 19 Mei 2018 pukul 05.00 WIB.

pustaka. Selanjutnya digunakan pula sumber data sekunder yang diperoleh dari Studi Pustaka yang mencakup dokumen-dokumen resmi, buku-buku, jurnal hukum, makalah dan sebagainya yang diperoleh dari literatur. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis kualitatif dengan langkah pengumpulan, klasifikasi, dan penafsiran.

Penerapan SOP Berbasis ISO 9001:2008 di Pengadilan Agama Bandung

Pelayanan prima di Pengadilan Agama Bandung meliputi seluruh teknis pelayanan dan administrasi mulai dari tahap awal sampai dengan tahap akhir yang dinamakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (*One Gate Integrated Service*). Pelayanan yang diberikan mulai dari bagian terdepan yaitu penerima tamu/ bagian informasi (resepsionis), POS-BAKUM, Tahapan pendaftaran (meja 1), kasir (pembayaran panjar biaya perkara), tahapan pendaftaran berkas perkara (meja 2), tahapan Penetapan Majelis Hakim (PMH), Penetapan Hari Sidang (PMH), penetapan mediator dalam mediasi, pemberitahuan relaas panggilan, tahapan mediasi, tahapan persidangan sampai dengan putusan, hingga pemberitahuan isi putusan, atau pengambilan akta cerai di Meja 3 (Arsip). Seluruh teknis kinerja diatas harus berdasarkan SOP yang telah ditentukan dengan target waktu, teknis, dan alur yang telah ditetapkan. Misalnya penentuan jarak antara pendaftaran dan hari sidang paling cepat 2 minggu, penentuan PHS dan PMH masing-masing paling cepat 1 hari, surat relaas panggilan harus sudah sampai paling cepat 2 minggu sebelum persidangan (radius 1 kota Bandung), penentuan minimal relaas panggilan paling lambat 3 hari sudah harus sampai (radius 2 kota Bandung atau alamat diluar yuridiksi Pengadilan Agama Bandung), penetapan pengambilan akta cerai paling lama 45 hari setelah sidang putusan, dan minutasi perkara ditetapkan 14 hari setelah sidang. Terkait minutasi terdapat program terbaru Mahkamah Agung dengan ketentuan teknis yang lebih cepat yaitu program satu hari satu minutasi (*one day one minute*).

Pengadilan Agama Bandung selalu berusaha secara maksimal dalam menerapkan asas sederhana, cepat dan biaya ringan, dimana salah satu teknis/ metode yang diterapkan yaitu dengan mengadopsi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dan SAPM yang lalu diwujudkan dengan pembentukan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengadilan Agama Bandung. Penerapan SOP ini dapat dilihat dari kinerja

Pengadilan Agama Bandung melalui dokumentasi dan observasi yang dilakukan di Pengadilan Agama Bandung pada tanggal 11 November 2018, meskipun pada prakteknya masih ditemukan banyak hal-hal yang tidak sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.⁸ Terhadap rincian proses penerapan SOP Pengadilan Agama Bandung tersebut antara lain:

Pertama, Segala teknis penanganan perkara di Pengadilan Agama Bandung dikendalikan oleh SOP. Mulai dari petugas satpam, petugas resepsionis, bagian pendaftaran perkara (meja 1), pemberkasan (meja 2), POSBAKUM, mediasi, tahapan persidangan, pengambilan akta cerai dan pemberitahuan putusan. Semuanya harus berdasarkan SOP yang telah ditetapkan.

Kedua, Pengadilan Agama Bandung berkomitmen dan terus berusaha agar setiap perkara yang masuk rata-rata selesai diputus tidak lebih dari 3 bulan. Hal ini merupakan salah satu komitmen Pengadilan Agama Bandung dalam memenuhi asas cepat, sederhana dan biaya ringan, yang mana hal ini diatur dalam Surat Edaran Mahkamah Agung (SEMA) Nomor 3 Tahun 1998 *Jo*. Surat Edaran Mahkamah Agung (SEMA) Nomor 2 Tahun 2014 tentang Penyelesaian Perkara di Pengadilan Tingkat Pertama dan Tingkat Banding Pada Empat Lingkungan Peradilan, dimana penyelesaian perkara pada tingkat pertama paling lambat adalah 5 bulan.

Ketiga, Untuk meningkatkan bantuan dan pelayanan hukum Pengadilan Agama Bandung menghadirkan Pos Bantuan Hukum (POS-BAKUM) bagi para pencari keadilan yang membutuhkan pelayanan, konsultasi atau hal lainnya yang berkaitan dengan hukum. Pelayanan POSBAKUM ini Pengadilan Agama Bandung berikan secara cuma-cuma (gratis).

Keempat, Pengadilan Agama Bandung berusaha semaksimal mungkin membantu para pencari keadilan atau para pihak dalam menyelesaikan sengketa yang didaftarkan. Meskipun pada prakteknya Pengadilan Agama Bandung mengalami kekurangan SDM yakni staf/petugas dalam pelayanan. Sehingga sering kali berimbas pada kiernja dan penerapan SOP tidak optimal.

Kelima, Pengadilan Agama Bandung menghadirkan program aplikasi SIADPA Plus yang merupakan penerpan dari asas sederhana, cepat, dan biaya ringan guna pelayanan yang lebih maksimal.

⁸ Dokumentasi dan observasi dilakukan di Pengadilan Agama Bandung pada tanggal 11 November 2018.

Keenam, Berdasarkan ketentuan SOP bahwa Pengadilan Agama Bandung harus melakukan evaluasi dengan metode kuisioner kepuasan pelanggan elektronik yang diberikan kepada para pihak yang berperkara di meja 3, hal ini dilakukan untuk mengamati dan mengevaluasi kinerja dan kepuasan pelayanan. Namun pada prakteknya hal ini tidak berjalan sebagaimana mestinya, seringkali bagian yang bertugas memberikan pelayanan kuisioner lalai dan tidak memberikan kuisioner ini kepada para pihak yang telah menyelesaikan proses persidangan dan hendak mengambil isi pemberitahuan putusan/akta cerai. Sering kali petugas hanya memberikan kuisioner kepada para pihak yang terlihat puas dengan pelayanan, Namun kepada para pihak yang terlihat tidak puas/ marah dengan pelayanan tidak diberi kuisioner.

Ketujuh, Pengadilan Agama Bandung menyediakan brosur khusus Pengadilan yang memaparkan alur persidangan mulai dari pendaftaran perkara, informasi panjar biaya perkara, mediasi, proses persidangan hingga putusan, sehingga memberikan kemudahan dan gambaran prosedur persidangan bagi para pihak yang berperkara, selain itu brosur ini dapat memberikan gambaran sederhana bagi masyarakat khususnya para pencari keadilan yang awam hukum.

Kedelapan, Pengadilan Agama Bandung memberikan keterbukaan informasi dan sistem pengaduan/keluhan melalui aplikasi pengawasan (SIWAS *Whistleblowing system*) yang merupakan aplikasi yang disediakan oleh Mahkamah Agung untuk melaporkan perbuatan yang berindikasi pelanggaran yang terjadi di lingkungan Mahkamah Agung, termasuk di dalamnya Pengadilan Agama Bandung. Dengan aplikasi ini dapat diakses melalui www.siwasmahkamahagung.go.id.

Kesembilan, Pengadilan Agama Bandung memberikan pelayanan pendaftaran perkara secara online yang dapat diakses melalui www.ecourt.mahkamahagung.go.id, selain itu *ecourt* memberikan pelayanan dalam taksiran biaya perkara secara online, pembayaran secara online dan panggilan sidang yang dilakukan melalui saluran elektronik. Namun dalam penerapannya *ecourt* masih terbatas, dan hanya bisa diakses oleh pengguna terdaftar saja seperti advokat resmi yang telah terdaftar di Mahkamah Agung. Sistem *ecourt* ini belum secara merata dapat diakses di semua Pengadilan Agama di seluruh Indonesia, hanya baru beberapa Pengadilan Agama, yang salah satunya adalah Pengadilan Agama Bandung.

Kesepuluh, Dalam persidangan majelis hakim di Pengadilan Agama Bandung selalu bersaha membuat persidangan menjadi sesederhana mungkin, namun tidak melanggar hukum acara yang berlaku.

Kesebelas, Dalam penerimaan surat masuk dan surat keluar di bagian umum kesekretariatan, SOP Pengadilan Agama Bandung mengatur agar prosesnya menekankan kecepatan dan fleksibilitas, sehingga prosedur surat menyurat selalu mencapai target waktu yang ditetapkan yakni 8 jam. Dalam hal ini digunakan metode sistem surat kendali (disposisi) yang berfungsi sebagai *evidence* berguna untuk menghindari kesalahan. Namun pada prakteknya hal ini belum berjalan efektif, seringkali disposisi surat tidak sesuai dengan target waktu yang seharusnya, bahkan tidak jarang ditemukan surat menyurat yang hilang. Sehingga sering kali setiap tamu pengadilan yang berkepentingan dengan Pengadilan Agama Bandung harus bolak-balik berulang kali untuk mengkonfirmasi surat dan menunggu lama hingga 1 – 2 minggu lebih. Tidak jarang setiap tamu membawa surat *double* karena dikhawatirkan surat yang telah didisposisikan hilang, jika hal ini terjadi namun tidak ada surat *double* atau surat cadangan sebagai bukti, maka tamu tersebut harus membuat surat baru kembali dan tentunya akan lebih memakan waktu.⁹

Pengadilan Agama Bandung dalam hal biaya perkara atau panjar biaya perkara, menerapkannya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Terhadap aturan mengenai biaya pendaftaran perkara diatur secara khusus dalam Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2008 tentang Jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Mahkamah Agung dan badan Peradilan yang berada di bawahnya. Peraturan ini menyatakan bahwa tarif biaya pendaftaran gugatan atau permohonan pada pengadilan Agama sebesar Rp. 30.000,00. Untuk biaya pendaftaran banding sebesar Rp. 50.000,00 biaya permohonan kasasi Rp. 50.000,00 dan biaya pendaftaran Peninjauan Kembali (PK) sebesar Rp. 200.000,00. Dengan jumlah Panjar Biaya untuk tingkat pertama sebesar Rp. 441.000,00. Aturan khusus mengenai panjar biaya perkara yaitu diatur dalam Keputusan Ketua Pengadilan Agama Bandung Nomor W10-A1/737/HK.05/1/2018 tanggal 22 Januari 2018 Tentang Panjar Biaya Perkara Pengadilan Agama Bandung.

⁹ Wawancara dengan Asep Kustiwa (Sekertaris SAPM dan Panitera Muda Gugatan Pengadilan Agama Bandung) dan Harun Nur Rasyid (Panitera Muda Permohonan Pengadilan Agama Bandung), Bandung, 7 Juni 2018 Pukul 10.30 WIB.

Berdasarkan hasil observasi dan dokumentasi di Pengadilan Agama Bandung yang dilakukan secara berkala pada tanggal 11 November 2016 sampai dengan 19 November 2018, diketahui bahwa panjar biaya perkara pada Pengadilan Agama Bandung ditetapkan sebesar Rp. 441.000,00 yang terdiri atas biaya pendaftaran sebesar Rp. 30.000,00, biaya pemanggilan para pihak Rp. 350.000,00, biaya redaksi Rp. 5.000,00, biaya proses Rp. 50.000,00 dan biaya materai sebesar Rp. 6.000,00. Jika panjar biaya perkara habis sedangkan proses persidangan masih berlangsung maka Penggugat diwajibkan membayar kembali panjar biaya perkara, begitupun bila perkara sudah diputus namun panjar biaya perkara masih ada, maka sisa panjar biaya perkara ini akan dikembalikan.

Informasi mengenai biaya ini dapat diakses melalui website Pengadilan Agama Bandung dengan alamat www.pa-bandung.go.id, atau dapat pula ditanyakan langsung kepada bagian kepaniteraan. Selain itu informasi ini dapat dilihat di brosur yang tersedia di resepsionis dan di depan lobi Pengadilan Agama Bandung sehingga dapat terlihat oleh seluruh tamu Pengadilan. Informasi biaya ini ditempatkan Pengadilan Agama Bandung dalam bentuk pajangan berupa pigura dan banner informasi.

Relevansi SOP Berbasis ISO Pengadilan Agama Bandung dengan Asas Sederhana, Cepat, dan Biaya Ringan

Relevansi antara Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengadilan Agama Bandung berbasis ISO 9001:2008 dengan pasal 2 ayat 4 Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman yaitu SOP berperan sebagai metode atau teknis yang bertujuan untuk terselenggaranya Peradilan yang lebih sederhana, cepat dan biaya ringan. SOP membuat program/ teknis yang menjadikan asas sederhana, cepat dan biaya ringan terlaksana dengan baik, kinerja yang dilaksanakan lebih sistematis, berkesinambungan, transparan, terukur, terprogram, dan tentunya tidak melanggar hal yang prinsip yaitu tidak melanggar hukum acara dalam Peradilan. Sehingga dalam hal ini bisa ditegaskan bahwa SOP sangat relevan dengan asas peradilan sederhana, cepat dan biaya ringan karena SOP dapat mengoptimalkan kualitas pelayanan di Pengadilan Agama dan mewujudkan asas sederhana, cepat dan biaya ringan secara lebih maksimal.

Standar ISO dalam hal ini berperan sebagai media atau jembatan yang menghantarkan Pengadilan Agama Bandung menuju Peradilan yang sederhana, cepat dan biaya ringan. ISO dalam hal ini tidak menyentuh hukum acara, namun ISO menyesuaikan diri dengan hukum acara. ISO memberikan terobosan-terobosan berupa teknis administrasi yang outputnya berupa SOP, yang dapat memudahkan dalam manajemen Pengadilan Agama Bandung agar penyelenggaraanya lebih sederhana, cepat dan biaya ringan.

Pada tahun 2017 Pengadilan Agama Bandung berhasil merevisi SOP berbasis Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 menjadi Standarisasi Akreditasi Penjaminan Mutu (SAPM). SAPM merupakan sebuah program Mahkamah Agung yang berperan sama seperti ISO namun dengan revisi dan perbaikan kualitas manajemen yang lebih baik. Salah satu revisinya adalah dalam sistem manajemen risk yang berupa evidence sebagai bukti kinerja, sehingga segala kinerja yang telah dilakukan dapat dibuktikan dan dipertanggung jawabkan. Berbeda dengan ISO yang merupakan produk swasta dan komersial (berbayar hingga puluhan sampai dengan ratusan juta), SAPM merupakan produk dari Mahkamah Agung yang non komersial (gratis). Hal ini bertujuan untuk memberikan fasilitas terbaik bagi seluruh Pengadilan di Indonesia yang bermuara pada terjaminnya pelayanan kepada masyarakat dan terwujudnya asas sederhana, cepat, dan biaya ringan.¹⁰

Implikasi SOP Pengadilan Agama Bandung terhadap Penyelesaian Perkara

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Penitera Muda Gugatan (Asep Kustiwa), didapatkan informasi mengenai implikasi dari adanya SOP di Pengadilan Agama Bandung. Implikasi dari SOP tersebut berdampak terhadap penyelesaian perkara di Pengadilan Agama Bandung yang dipaparkan dalam tabel dibawah ini:¹¹

Tabel 1. Implikasi dari SOP Terhadap Penyelesaian Perkara

No	Sebelum Adanya SOP	Setelah Adanya SOP	Keterangan
1.	Pelayanan/	Peyelesaian perkara	Hal ini dipantau

¹⁰ Wawancara dengan Asep Kustiwa (Sekertaris SAPM dan Panitera Muda Gugatan Pengadilan Agama Bandung), Bandung, 19 November 2018 Pukul 10.48 WIB.

¹¹ Wawancara dengan Asep Kustiwa (Sekertaris SAPM dan Panitera Muda Gugatan Pengadilan Agama Bandung), Bandung, 19 November 2018 Pukul 10.48 WIB.

No	Sebelum Adanya SOP	Setelah Adanya SOP	Keterangan
	penyelesaian perkara hanya dilakukan sebatas intruksi dari pimpinan atau atas dasar inisiatif sendiri.	di Pengadilan Agama Bandung mengalami peningkatan, pelayanan prima menjadi indikator kinerja sebagaimana yang telah diatur dalam SOP.	langsung oleh pimpinan. (Bila SOP tidak dijalankan dapat dikenakan sanksi berupa teguran).
2.	Kinerja bergantung pada intruksi dari pimpinan (tidak teratur dan tidak sistematis).	Kinerja lebih teratur, terprogram, dan sistematis karena semua telah dirancang dalam SOP.	Semua kinerja setiap bagian/staf berjalan otomatis. Namun masih ditemukan beberapa staf yang tidak sesuai SOP.
3.	Belum ada mekanisme yang dapat meminimalisir kesalahan. <i>Non managment risk</i>	Terdapat mekanisme yang dapat meminimalisir kesalahan (<i>management risk</i>).	Salah satu teknisnya berupa <i>evidence</i> .
4.	Tidak ada transparansi kinerja dan kinerja tanpa <i>evidence</i> (bukti kerja).	Adanya transparansi kinerja yang dibuktikan dengan <i>evidence</i> .	
5.	Terkadang tahapan teknis dalam kinerja sulit dipahami karena tidak terstruktur dan hanya sebatas intruksi/ perintah.	Tahapan-tahapan teknis dalam kinerja menjadi sangat jelas.	SOP mendetail teknis setiap kinerja secara gambling.
6.	Kinerja tidak menentu.	Kinerja menjadi lebih jelas dan mudah.	SOP mendetail teknis setiap kinerja secara gamblang
7.	Kualitas administrasi standar.	Kualitas administrasi menjadi lebih tertib.	
8.	Masyarakat kurang terlayani dengan baik.	Masyarakat terlayani dengan cukup baik dan penyelesaian perkara semakin terukur.	Masih ditemukan staf/pegawai yang bermuka masam dan tidak melayani para pihak sesuai SOP.
9.	Tanpa target waktu dan kerja	Pegawai terikat dengan kinerja dan	Target waktu selalu ditulis dalam setiap

No	Sebelum Adanya SOP	Setelah Adanya SOP	Keterangan
	sebatas inisiatif sendiri.	terdapat target waktu yang jelas (efisiensi waktu).	dokumen kinerja, agar teknisnya selalu diingat.
10.	Pelayanan memakan waktu lama dan kinerja pelayanan tidak terukur serta transparan.	Masyarakat semakin dimudahkan dengan teknis pelayanan online, tahapan kinerja terukur, dan transparan.	Dapat diakses melalui: infoperkara.badilag.net, putusan.mahkamahagung.go.id, www.pabandung.go.id, www.siwas.mahkamahagung.go.id. Dan www.ecourt.mahkamahagung.go.id,
11.	Kinerja dilakukan tanpa kontrol/kendali dan tanpa standar evaluasi kinerja.	Adanya kontrol/kendali dan standar evaluasi kinerja.	Teknisnya berupa <i>evidence</i> , arsip/pembukuan, catatan buku induk, surat masuk, surat keluar, dan pembukaan lainnya
12.	Sering ditemukan kelalaian staf/pegawai.	Kelalaian staf/pegawai dapat diminimalisir.	Masih ditemukan staf/petugas yang menyimpang dari SOP.
13.	Arsip/dokumen sering hilang atau lupa menyimpan serta sulit dilacak keberadaanya.	Arsip/dokumen yang hilang atau lupa menyimpan dapat terlacak karena adanya <i>evidence</i> .	Masih ditemukan arsip/ dokumen yang hilang hingga saat ini

Sumber : Hasil wawancara penelitian.

Implikasi yang sangat dominan dan paling dirasakan dalam kinerja di Pengadilan Agama Bandung yaitu adanya *evidence* dalam setiap kinerja. Sebagaimana dipaparkan oleh Asep Kustiwa diketahui bahwa setiap kinerja di Pengadilan Agama Bandung harus dibuktikan dengan *evidence*. Misalnya ketika Pengadilan Agama Bandung mengadakan suatu rapat, maka hal ini harus dibuktikan dengan notulen (berita acara), surat undangan, daftar hadir, dokumentasi dan *evidence* lainnya. Sebelum adanya teknis *evidence*, staf/pegawai Pengadilan Agama Bandung cukup hanya mengatakan pekerjaan/ agenda telah dilaksanakan tanpa perlu *evidence* atau pembuktian.¹²

¹² Wawancara dengan Asep Kustiwa (Sekertaris SAPM dan Panitera Muda Gugatan Pengadilan Agama Bandung), Bandung, 19 November 2018 Pukul 10.48 WIB.

Unsur Penunjang dan Penghambat Dalam Penerapan SOP berbasis ISO 9001:2008 di Pengadilan Agama Bandung

Wahid Hilmi (wakil Panitera Pengadilan Agama Bandung), dan Asep Kustiwa (Panitera Muda Gugatan Pengadilan Agama Bandung), bahwasanya beliau menuturkan terdapat beberapa hal yang menjadi penunjang dan penghambat bagi Pengadilan Agama Bandung dalam menerapkan SOP berbasis ISO 9001:2008 yang berimplikasi kepada penerapan asas sederhana, cepat dan biaya ringan.

Berikut dipaparkan unsur penunjang yang dirasakan Pengadilan Agama Bandung: a) Adanya teknis *evidence* dalam segala kinerja yang harus dilakukan seluruh staf/petugas. b) Tersedianya Pos Bantuan Hukum (POSBAKUM). c) Tersedianya mekanisme Pelayanan Terpadu Satu Pintu disingkat PTSP (*one gate integrated services*). d) Adanya Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) dan Aplikasi Pengawasan (SIWAS). e) Ketaatan dan kepatuhan hukum sebagian masyarakat.¹³

Dari sesi wawancara ini didapatkan informasi bahwasanya penunjang terbesar yang pengaruhnya sangat signifikan (dominan) bagi Pengadilan Agama Bandung yaitu adanya teknis *evidence* yang harus diterapkan oleh seluruh staf/petugas Pengadilan Agama Bandung. Teknis *evidence* ini mengharuskan setiap staf/petugas untuk melampirkan setiap bukti kinerja dalam setiap laporan kinerja yang telah dilakukan. Hal inilah yang menjadikan Pengadilan Agama Bandung mendapatkan nilai "A" dalam SAPM. Selain itu Pengadilan Agama Bandung merupakan satu dari beberapa Pengadilan Agama di Jawa Barat yang telah memiliki sertifikat ISO 9001:2008, Sertifikat Akreditasi Penjamin Mutu (SAPM) dari Mahkamah Agung, dan SOP dalam setiap kinerjanya.

Tugas dan fungsi POSBAKUM yang disediakan oleh Pengadilan Agama ialah memberikan pelayanan dalam kemudahan memperoleh informasi yang harus diketahui oleh para pihak khususnya yang awam soal hukum, karena sebagaimana diketahui tidak semua para pihak yang mendaftarkan perkara memahami teknis hukum acara Peradilan. POSBAKUM dalam hal ini memberikan pelayanan dalam hal informasi pendaftaran perkara, bantuan pembuatan dokumen hukum (seperti surat gugatan dan permohonan), konsultasi, advis hukum, memberikan

¹³ Wawancara dengan Wahid Hilmi (Mantan Wakil Panitera Pengadilan Agama Bandung), Bandung, 21 November 2016 Pukul 11.00 WIB.

informasi persyaratan pendaftaran perkara, memberikan panduan/arahan dalam berperkara, dan pelayanan hukum lainnya.

Mekanisme Pelayanan Terpadu Satu Pintu disingkat PTSP (one gate integrated services), dalam hal ini memberikan kemudahan bagi para pihak dalam pelayanan informasi dan pengaduan. Para pihak yang ingin berperkara tidak perlu repot untuk bolak-balik ke bagian pendaftaran seperti dahulu, karena mekanisme ini membuat semua alur yang harus dilakukan berada dalam pintu yang sama dengan mekanisme seperti pelayanan yang dilakukan di Bank. Para pencari keadilan yang datang akan disambut oleh bagian informasi dan akan diarahkan sesuai dengan keperluan dan maksud kunjungannya. Alur/mekanisme PTSP sebagai berikut:

Gambar 1.3 Alur Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)



Sumber: http://pa-bandung.go.id/layanan-publik/informasi-layanan-pengadilan/_ptsp-pelayanan-terpadu-satu-pintu.

Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) ini memberikan kemudahan akses informasi jadwal persidangan untuk para pihak yang berperkara dengan informasi yang dapat diakses melalui jaringan internet (online). Selain dapat diakses melalui jaringan komputer, sistem ini sudah dapat diakses melalui smartphone melalui browser yang tentunya akan sangat membantu bagi para pihak yang sedang berperkara. Sistem ini memberikan informasi diantaranya jadwal sidang hari ini, jadwal sidang yang telah berlalu, jadwal sidang yang akan datang, informasi tahapan persidangan, status perkara, biaya perkara, dan riwayat perkara. Aplikasi Pengawasan (SIWAS) *Whistleblowing system* dalam hal ini memberikan pelayanan online bagi para tamu Pengadilan melalui mekanisme pelaporan yang berindikasi pelanggaran yang terjadi dalam badan di lingkungan Mahkamah Agung, termasuk

diantaranya Pengadilan Agama Bandung. Sistem ini memberikan kemudahan bagi para pencari keadilan/tamu Pengadilan untuk melaporkan pelayanan yang tidak menyenangkan yang dilakukan oleh staf/petugas Pengadilan. Sehingga tamu Pengadilan dapat dengan mudah melaporkan ketidakpuasan atas pelayanan yang dilakukan ataupun hal lainnya yang berindikasi pelanggaran melalui aplikasi online SIWAS.

Kepatuhan dan ketaatan hukum sebagian masyarakat terlihat dalam pelaksanaannya yaitu setiap para pihak yang datang mendaftarkan perkara ke Pengadilan Agama Bandung rata-rata sudah memahami prosedur persidangan, dalam hal pendaftaran perkara para pencari keadilan rata-rata sudah menyiapkan surat gugatan dan persyaratan pendaftaran perkara lainnya. Para pihak yang merasa awam soal hukum biasanya sudah berinisiatif dengan cara diwakilkan oleh kuasa hukumnya atau meminta bantuan kepada POSBAKUM atau Lembaga Bantuan Hukum (LBH) yang ada disekitar Pengadilan Agama Bandung.

Pengadilan Agama Bandung berkomitmen akan terus berusaha memaksimalkan kinerja dan memberdayakan sumber daya manusia yang sudah ada agar berkerja lebih professional lagi di kemudian hari. Tentunya hal ini harus berdasarkan persetujuan Mahkamah Agung terutama dalam renovasi bangunan dan penambahan sumber daya manusia.

Selanjutnya unsur penghambat bagi Pengadilan Agama Bandung dalam menerapkan standar operasional prosedur antara lain: a) Adanya sebagian masyarakat/para pencari keadilan yang tidak kooperatif dengan Pengadilan Agama Bandung. b) Kurangnya tenaga profesional/sumber daya manusia (SDM) di Pengadilan Agama Bandung c) Kurangnya sarana prasarana dan terhambatnya proses pembangunan sarana prasarana di Pengadilan Agama Bandung. d) Adanya sebagian staf/petugas Pengadilan Agama Bandung yang bekerja tanpa mengikuti SOP. e) Hukum acara yang terkesan kaku dan formalistik yang dalam penerapannya cukup menyulitkan Pengadilan Agama Bandung.¹⁴

Masyarakat/para pencari keadilan yang tidak kooperatif sering kali menjadi penghambat jalannya Peradilan yang sederhana, cepat dan biaya ringan, khususnya di Pengadilan Agama Bandung, karena terkadang para pencari keadilan itu sendiri yang semakin membuat rumit

¹⁴ Wawancara dengan Wahid Hilmi (Mantan Wakil Panitera Pengadilan Agama Bandung), Bandung, 21 November 2016 Pukul 11.00 WIB.

perkara yang didaftarkanya. Sikap tidak kooperatif tersebut seperti para pihak sering tidak hadir kepersidangan, para pihak sering izin sehingga membuat perkara berjalan semakin lama dan biaya semakin mahal, adanya pihak tergugat atau penggugat di luar radius kota Bandung atau bahkan diluar negeri sehingga membuat proses berjalannya persidangan semakin lama, salah satu pihak tidak diketahui keberadaanya, sehingga alamat tergugat harus digaibkan dan dipanggil melalui pers media, hal ini membuat jalannya perkara jauh lebih lama, para pihak kadang tidak mengungkapkan dalil gugatan secara jujur sehingga membuat persidangan menjadi rumit dan berlarut larut, dan sebagian para pihak terkadang mengeluhkan proses yang ribet dan lama. Namun mereka sendiri yang membuat proses menjadi semakin lama karena perbuatan mereka sendiri.¹⁵

Fakta yang ditemukan berdasarkan hasil observasi yang dilakukan secara bertahap yang dimulai dari bulan Juni 2015 sampai dengan bulan Desember 2018, dapat dikatakan selalu ditemukan kasus tamu Pengadilan yang beretika buruk, baik di ruang persidangan maupun di luar ruang persidangan. Hal ini dapat diuraikan seperti para pihak bertengkar di luar atau diruang persidangan, terjadinya pertikaian di lobi Pengadilan sehingga satpam atau pejabat Pengadilan harus turun tangan, para pihak mendatangkan saksi yang tidak sopan seperti memakai kaos oblong ke persidangan atau busana yang tidak sepatasnya. Selain itu ditemukan pula saksi yang bertingkah laku tidak semestinya seperti merokok, dan berperilaku tidak sopan kepada majelis hakim, hingga adanya para pihak yang mengamuk dan berkata tidak semestinya karena tidak terima dengan hasil putusan.

Meskipun diketahui rata-rata Pengadilan Agama di seluruh Indonesia itu kekurangan SDM, namun Pengadilan Agama Bandung mengakui cukup kewalahan dan bingung dalam menata staf/pegawai disetiap bagian karena memang sangat kekurangan SDM, hal ini diperparah dengan melonjaknya volume perkara yang didaftarkan ke Pengadilan Agama Bandung. Diketahui setiap bulan terdaftar ± 650 perkara atau ± 6.500 perkara/ tahun. Untuk mensiasati hal ini Pengadilan Agama Bandung memberikan job desk yang merangkap bagi setiap staf. Staf Pengadilan Agama Bandung kebanyakan memiliki 5 job desk sekaligus,

¹⁵ Wawancara dengan Wahid Hilmi (Mantan Wakil Panitera Pengadilan Agama Bandung), Bandung, 21 November 2016 Pukul 11.00 WIB.

bahkan office boy merangkap sebagai staf/petugas. Pengadilan Agama Bandung mengakui bahwa kebijakan ini jelas menyalahi SOP, tentunya hal ini menjadi evaluasi dan akan terus dibenahi untuk perbaikan kinerja manajemen kedepannya. Beberapa permasalahan yang terjadi disebabkan kurangnya SDM di Pengadilan Agama Bandung yaitu:

Pertama, Tidak jarang banyak terjadi kesalahan dan kekeliruan kinerja karena kurangnya SDM. Terutama di bagian umum kesekretariatan (disposisi surat) dan Meja 3 (pengambilan pemberitahuan putusan dan akta cerai). Tidak jarang petugas atau staf disana kewalahan karena beban tugas dan *job desk* mereka yang sangat banyak. Rata-rata seorang petugas/ staf memegang lebih dari 5 *job desk* sekaligus. Terkadang para pihak mengeluhkan lambannya kinerja yang membuat mereka harus menunggu berjam-jam bahkan berhari-hari dikarenakan alasan berkasnya sedang dicari atau berkasnya hilang.¹⁶

Kedua, Bagian Meja 1, Meja 2 dan Meja 3 yang seharusnya terdapat beberapa petugas/staf untuk melayani masyarakat, namun hanya ditempatkan seorang petugas. Tidak jarang petugas tersebut harus bolak-balik mengambil berkas ke ruang arsip atau kepaniteraan yang letaknya lumayan jauh dan sekaligus harus melayani para pihak.¹⁷

Ketiga, Panitera Muda Gugatan Pengadilan Agama Bandung mengakui bahwa banyak pekerjaan yang seharusnya dilakukan oleh staf namun semuanya dikerjakan semuanya sendiri oleh beliau karena kurangnya staf dan beban tugas yang banyak. *Keempat*, Tidak jarang staf/petugas disana mengeluhkan lelah/ letih dengan tugas dan *job desk* yang sangat banyak, yang seringkali membuat kinerja menjadi keliru/salah atau bahkan tidak sesuai dengan SOP yang seharusnya. Karena pekerjaan yang banyak tentunya membutuhkan konsentrasi yang juga ekstra.¹⁸

Terkait sarana dan prasarana sebagaimana yang dituturkan Panitera Muda Hukum dan Kepala Sub Bagian Perencanaan, Teknologi dan Pelaporan, tahapan pembangunan renovasi Pengadilan Agama Bandung mengalami penundaan disebabkan permasalahan anggaran

¹⁶ Berdasarkan hasil wawancara dengan para pihak yang dipilih secara *random* yang dilaksanakan dari Tahun 2015 sampai dengan Tahun 2018.

¹⁷ Wawancara dengan Asep Kustiwa (Sekertaris SAPM dan Panitera Muda Gugatan Pengadilan Agama Bandung) dan Harun Nur Rasyid (Panitera Muda Permohonan Pengadilan Agama Bandung), Bandung, 7 Juni 2018 Pukul 10.30 WIB.

¹⁸ Wawancara dengan Gomas Gharbani dan Riza Fauziah Djazuli (Staf/ petugas Sub Bagian Umum dan Keuangan Kesekretariatan Pengadilan Agama Bandung), Bandung, 7 Juni 2018 Pukul 10.30 WIB.

yang belum cair dari Mahkamah Agung. Beliau menegaskan bahwasanya jika anggaran belum cair maka pembangunan akan terus ditunda. Hal ini erat kaitannya dengan Mahkamah Agung sebagai pemangku kebijakan tertinggi dan Pengadilan Agama Bandung tidak bisa melakukan apapun kecuali hanya menunggu keputusan. Alasan terhambatnya anggaran disebabkan pembangunan renovasi gedung Mahkamah Agung, dan Bencana alam yang akhir-akhir ini sering terjadi seperti di Palu dan Lombok. Hal ini menyebabkan alokasi dana untuk Pengadilan Agama Bandung dialihkan sementara untuk program bantuan bencana dan renovasi gedung Mahkamah Agung.¹⁹

Pengadilan Agama Bandung terus berusaha mengoptimalkan sarana prasarana demi pelayanan yang lebih optimal bagi para pencari keadilan. Mulai dari penggunaan fasilitas IT yang lebih modern, penambahan ruang sidang jika mendesak, penambahan ruang mediasi, pengadaan ruang disabilitas, pengadaan tempat penitipan anak, penambahan infrastruktur kantor, pemeliharaan fasilitas kantor dan memaksimalkan penggunaan dari sarana prasarana yang sudah ada.

Meski demikian masih terdapat beberapa sarana prasarana yang kurang, antara lain: *Pertama*, Kurangnya peralatan pendukung elektronik seperti fasilitas printer, tidak jarang petugas/staf harus mengantri untuk printer. Karena 1 printer digunakan oleh 2 sampai 3 meja petugas/staf. *Kedua*, Ruang arsip yang perlu ditambah (acak-acakan), hal ini disebabkan tahapan pembangunan yang belum selesai, hal ini diperburuk dengan melonjaknya perkara perceraian akhir-akhir ini sehingga ruang arsip penuh dan dibutuhkan ruang arsip cadangan untuk efektifitas dan efisiensi. Untuk sementara Pengadilan Agama Bandung menggunakan gudang dan sudut-sudut ruangan/ koridor/ lorong yang tidak terpakai untuk tempat menyimpan arsip. Selain itu, lemari-lemari dokumen dan pengarsipan lainnya kurang tertata dengan baik.

Ketiga, Beberapa ruangan kantor tambahan. Hal ini dikeluhkan oleh banyak staf baik di kepaniteraan dan kesekretariatan karena ruangan sempit, yang mana hal ini kurang memenuhi standar. Hal ini

¹⁹ Wawancara dengan Endang Kanawijaya (Kepala Sub Bagian Perencanaan, Teknologi dan Pelaporan Kesekretariatan Pengadilan Agama Bandung), Bandung, 19 November 2018 Pukul 11.45 WIB.

disebabkan sekat-sekat yang digunakan untuk membagi ruangan antar bagian-bagian staf/ petugas.²⁰

Terkait sebagian staf/petugas Pengadilan Agama Bandung yang bekerja tanpa mengikuti SOP, hal ini merupakan suatu polemik tersendiri di dalam pelaksanaan kinerja di Pengadilan Agama Bandung. Panitera Muda Gugatan Asep Kustiwa menuturkan sulitnya merubah *mind set* pegawai/staf yang sebelumnya bekerja tanpa SOP dan sekarang harus bekerja sesuai dengan SOP. Dapat dikatakan masih sering ditemukan beberapa pegawai/staf yang bekerja tidak profesional (lalai) dan tidak tertib. Kebanyakan dari mereka berargumen SOP itu ribet, SOP itu memusingkan, SOP banyak tuntutan, tidak instant, lebih cepat kerja menggunakan teknis/ inisiatif sendiri, dan mekanisme prosedurnya bertele-tele (tidak cepat).²¹ Contoh kasus yang ditemukan saat observasi yaitu adanya staf/petugas yang bermuka masam dan tidak ramah dalam melayani tamu pengadilan, salah satu majelis hakim dengan tenang bermain *handphone* ketika proses persidangan. Ditemukan majelis hakim yang marah-marah kepada para pihak, adanya panitera pengganti yang bertindak tidak sopan/kurang pantas terhadap para pihak dan majelis hakim ketika proses persidangan berlangsung (perkataan mengertak dan perkataan seperti memerintah terhadap majelis hakim), dan ditemukannya staf/ petugas yang mengacuhkan/ mengabaikan tamu pengadilan yang memerlukan pelayanan (bertanya informasi).²²

Hukum acara yang terkesan kaku dan formalistik dalam mengikuti perkembangan di masa sekarang. Wahid Hilmi, menuturkan terdapat beberapa hukum acara yang dalam pelaksanaannya sudah tidak efektif dan dapat dikatakan bersifat sangat kaku dalam mengikuti perkembangan di masyarakat. Misalnya seperti dalam hal relaas panggilan yang dalam pelaksanaannya diharuskan melalui surat yang dikirimkan oleh juru sita Pengadilan secara *in person* sebagaimana diatur dalam pasal 390 HIR dan pasal 121 HIR. Faktaknya prosedur hukum acara ini dalam prakteknya mulai tertinggal dengan perkem-

²⁰ Wawancara dengan Asep Kustiwa (Sekertaris SAPM dan Panitera Muda Gugatan Pengadilan Agama Bandung) dan Harun Nur Rasyid (Panitera Muda Permohonan Pengadilan Agama Bandung), Bandung, 7 Juni 2018 Pukul 10.30 WIB.

²¹ Wawancara dengan Asep Kustiwa (Sekertaris SAPM dan Panitera Muda Gugatan Pengadilan Agama Bandung), Bandung, 7 Juni 2018 Pukul 10.30 WIB.

²² Observasi dilakukan tanggal 7 Juni, 26 Juni, dan 21 November 2018 di Pengadilan Agama Bandung.

bangun masyarakat yang pada era modern sekarang serba cepat, canggih, dan efisien. Pengiriman surat relaas panggilan oleh juru sita dalam prakteknya memakan waktu lama bahkan prosesnya dapat berbulan-bulan bila salah satu pihak berada diluar daerah kompetensi relatif Pengadilan Agama Bandung misalnya diluar kota atau di luar negeri.

Dalam pelaksanaan dari ketentuan ini Pengadilan diharuskan tunduk dan patuh, dan jika melakukan prosedur yang tidak sesuai dengan aturan ini maka berdampak kepada cacat formil dalam putusan. Pengadilan pun tidak dapat mengganti pelaksanaan relaas panggilan ini dengan memanfaatkan teknologi seperti melalui SMS, BBM, Line, *Whats app*, media sosial, *email*, telepon, fax, telegram dan teknologi lainnya, bila hal ini dilakukan maka dianggap menyalahi hukum acara. Begitu juga pengiriman surat relaas panggilan melalui kantor pos, J&T, JNE, Go-Send, Grab atau fasilitas kurir pengantar lainnya, hal ini pun tidak diperbolehkan.²³ Selain itu bila salah satu pihak dinyatakan tidak diketemukan dalam alamat relaas panggilan dan tidak diketahui keberadaanya (*gaib*). Maka hal ini akan membuat proses persidangan semakin lama hingga berkisar 6 bulan lebih.

Berdasarkan penuturan pengawas hakim sekaligus hakim Pengadilan Tinggi Agama Jawa Barat A. Halim Husein menuturkan bahwa salah satu unsur penghambat dalam asas sederhana cepat dan biaya ringan adalah relaas panggilan yang harus dibantu pengirimannya oleh Pengadilan lain, termasuk pula dalam hal ini pemberitahuan isi putusan yang dalam prakteknya memerlukan bantuan dari Pengadilan Agama lain yang yuridiksinya berbeda. Contohnya dalam kasus pemanggilan para pihak yang berada diluar kompetensi relatif Pengadilan Agama Bandung.²⁴

Penutup

Proses penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengadilan Agama Bandung berbasis ISO 9001:2008 dalam melayani para pihak yang berperkara di Pengadilan Agama Bandung dilaksanakan melalui mekanisme pelayanan prima yang sesuai dengan hukum acara

²³ Wawancara dengan Wahid Hilmi (Mantan Wakil Panitera Pengadilan Agama Bandung), Bandung, 21 November 2016 Pukul 11.00 WIB.

²⁴ Wawancara dengan A. Halim Husein (Pengawas Hakim dan Hakim Tinggi Peradilan Tinggi Agama Bandung), Bandung, 3 Desember 2016 Pukul 10.00 WIB.

Peradilan Agama, dengan mengedepankan asas sederhana, cepat dan biaya ringan. Seluruh aspek kinerja dari Pengadilan Agama Bandung berpedoman kepada asas ini, yang terangkum dalam SOP Pengadilan Agama Bandung, seperti dalam hal administrasi kepaniteraan, administrasi kesekretariatan, persidangan, mediasi dan seluruh teknis Peradilan lainnya. Pelayanan prima di Pengadilan Agama Bandung meliputi seluruh teknis pelayanan dan administrasi mulai dari tahap awal sampai dengan tahap akhir yang dinamakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (*One Gate Integrated Service*).

Relevansi pelaksanaan SOP Pengadilan Agama Bandung berbasis ISO 9001: 2008 dengan pasal 2 ayat 4 Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman yaitu SOP berperan sebagai metode atau teknis yang bertujuan untuk terselenggaranya Peradilan yang lebih sederhana, cepat dan biaya ringan. SOP membuat program/teknis yang menjadikan asas sederhana, cepat dan biaya ringan terlaksana dengan baik, kinerja yang dilaksanakan lebih sistematis, berkesinambungan, transparan, terukur, terprogram dan tentunya tidak melanggar hal yang prinsip yaitu tidak melanggar hukum acara dalam Peradilan Agama. Sehingga dalam hal ini bisa ditegaskan bahwa SOP sangat relevan dengan asas peradilan sederhana, cepat dan biaya ringan karena SOP dapat mengoptimalkan kualitas pelayanan di Pengadilan Agama dan mewujudkan asas sederhana, cepat dan biaya ringan secara lebih maksimal. ISO dalam hal ini berperan sebagai media atau jembatan yang menghantarkan pengadilan Agama Bandung menuju Peradilan yang sederhana, cepat dan biaya ringan.

Implikasi SOP Pengadilan Agama Bandung terhadap penyelesaian perkara di Pengadilan Agama Bandung yaitu kualitas penyelesaian perkara di Pengadilan Agama Bandung mengalami peningkatan, pelayanan prima menjadi indikator kinerja, kinerja lebih teratur, terprogram, dan sistematis karena semua telah dirancang dalam SOP, terdapat mekanisme yang dapat meminimalisir kesalahan (*management risk*), adanya transparansi kinerja yang dibuktikan dengan *evidence*, tahapan-tahapan teknis dalam kinerja menjadi lebih jelas, kinerja menjadi lebih mudah, kualitas administrasi menjadi lebih tertib, kelalaian staf/pegawai dapat diminimalisir serta arsip/dokumen yang hilang atau lupa menyimpan dapat terlacak karena adanya *evidence*. Namun penerapan dari SOP ini masih belum maksimal dan masih banyak terdapat kesalahan teknis dalam penerapannya yang tidak

jarang menimbulkan kekecewaan para pihak/ para pencari keadilan yang berujung pada kelalaian dalam menerapkan asas sederhana, cepat dan biaya ringan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abu Tolhah, Peluang dan Tantangan Kompetensi Peradilan Agama Pasca Amandemen Undang-undang Nomor 7 Tahun 1989 tentang Peradilan Agama, *Asy-Syari'ah*, Vol. 18, No. 1, 2016, hlm. 123-138, DOI :10.15575/as.v18i1.654
- Aden Rosadi. *Nazhariyyat Al Tanzhimi Al Qadhai (Teori dan Sistem Pembentukan Hukum Peradilan Agama) dan Transformasinya dalam Peraturan Perundang Undangan Di Indonesia*. Bandung: UIN Sunan Gunung Djati Ringkasan disertasi tidak diterbitkan, 2012.
- _____. *Peradilan Agama Di Indonesia*. Cetakan Pertama, Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2015.
- Ahmad Mujahidin. *Pembaharuan Hukum Acara Perdata Peradilan Agama dan Mahkamah Syar'iyah di Indonesia*. Jakarta: IKAHI, 2008.
- Asshiddiqie, Jimly. *Aspek-Aspek Perkembangan Kekuasaan Kehakiman di Indonesia*. Yogyakarta: UUI Press, 2005.
- Ato Sunarto. "Laporan Tahunan Pengadilan Agama Bandung Tahun 2015". http://img.pabandung.go.id/ajax_download.php?path=upload/LAPORAN%20DAN%20PROGRAM%20KERJA/Laporan%20Tahunan%202015.pdf. (diakses 21 April 2015 pukul 20.01 WIB).
- Cik Hasan Bisri. *Peradilan Islam dalam Tatanan Masyarakat Indonesia*. Bandung: Rosdakarya, 1997.
- _____. *Peradilan Agama di Indonesia*. Cetakan Keempat. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008.
- H. M. Arsyad. "Laporan Tahunan Pengadilan Agama Bandung Tahun 2017". http://img.pabandung.go.id/ajax_download.php?path=upload/LAPORAN%20DAN%20PROGRAM%20KERJA/Laporan%20Tahunan%202017.pdf. (diakses Kamis, 21 April 2017 pukul 20.01 WIB).
- Harahap, M. Yahya. *Kedudukan Kewenangan dan Acara Peradilan Agama*. Jakarta: Pustaka Kartini, 1993.

ISO: The International Organization for Standardization, Membership Manual ISO, Agustus 2013.

Iwan Kartiwa. "Laporan Tahunan Badilag 2014". <http://badilag.net/laptah/laptah /laptah>. (diakses Minggu 22 November 2015 pukul 10.00 WIB).

M. Fauzan. Pokok-Pokok Hukum Acara Perdata Peradilan Agama dan Mahkamah Syar'iyah di Indonesia. Jakarta: Kencana, 2005.

Mardani. Hukum Acara Peradilan Agama dan Mahkamah Syar'iyah. Jakarta: Sinar Grafika, 2009.

Mertokusumo, Sudikno. Bab-bab Tentang Penemuan Hukum. Yogyakarta: Citra Abadi Bakti, 1993.

_____. Hukum Acara Perdata Indonesia. Cetakan Pertama edisi kedelapan. Yogyakarta: Liberty, 2006.

Peraturan Mahkamah Agung Nomor 3 Tahun 2012 tentang Biaya Proses Penyelesaian Perkara dan Pengelolaannya Pada Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang Ada Dibawahnya.

Portal Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama (Ditjen Badilag). badilag.net. dan infoperkara.badilag.net (diakses Kamis 13 Oktober 2016 pukul 10.30 WIB).

Praja, Juhaya S.. Teori Hukum dan Aplikasinya. Cetakan pertama. Bandung: Pustaka Setia, 2011.

Retnowulan Sutantio dan Iskandar Oeripkartawinata. Hukum Acara Perdata Dalam Teori dan Praktek, Cetakan Kesebelas. Bandung: Mandar Maju, 1997.

_____. Penerapan Asas Sederhana, Cepat dan Biaya Ringan di Pengadilan Agama Bandung Tahun 2015. Bandung: UIN Sunan Gunung Djati Bandung Skripsi Tidak diterbitkan, 2017.

Suardi, Rudi, Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2000: Penerapan Untuk Mencapai TQM. Jakarta: PPM, 2003.

Soekanto, Soerjono. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004.

Vincent Gaspersz. Total Quality Management. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003.

Willy Susilo. Audit Mutu Internal: Panduan Praktisi Manajemen Mutu dan Auditor Mutu Internal. Jakarta: Vorqi Statama Binamega, 2003.