

Penerapan Sistem Antrian dan Booking Produk Pengadilan Secara Online di Pengadilan Agama Jambi

Elvi Yanti¹, Suroto²

Sistem Informasi, Ilmu Komputer, Universitas Dinamika Bangsa

¹*elvot92@gmail.co.id.

Abstract

Public service is a form of state service to society. Good public services can meet people's needs and increase trust in the government. One of the public institutions that provides public services is the Religious Courts. The Religious Court is a judicial institution that has the authority to judge cases related to Islamic law, such as marriage, inheritance and waqf. In order to improve the quality of public services in Religious Courts, innovation is needed in the provision of public services. One innovation that can be done is to implement an online queuing and booking system for court products. The result of implementing this queuing system is that people can choose the schedule and types of services available online and avoid long queues. Apart from that, this system can also increase service efficiency and reduce the public's waiting time in obtaining public services at the Religious Courts.

Keywords: public services, products, queues

Abstrak

Pelayanan publik adalah salah satu bentuk pengabdian negara kepada masyarakat. Layanan publik yang baik dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah. Salah satu lembaga publik yang memberikan layanan publik adalah Pengadilan Agama. Pengadilan Agama merupakan lembaga peradilan yang memiliki kewenangan mengadili perkara-perkara yang berhubungan dengan hukum Islam, seperti pernikahan, waris, dan wakaf. Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik di Pengadilan Agama, perlu dilakukan inovasi dalam penyediaan layanan publik. Salah satu inovasi yang dapat dilakukan adalah dengan mengimplementasikan sistem antrian dan booking produk pengadilan secara online. Hasil dari penerapan system antrian ini adalah masyarakat dapat memilih jadwal dan jenis layanan yang tersedia secara online dan menghindari antrian panjang. Selain itu, sistem ini juga dapat meningkatkan efisiensi pelayanan dan mengurangi waktu tunggu masyarakat dalam memperoleh layanan publik di Pengadilan Agama.

Kata kunci: layanan publik, produk, antrian

© 2024 Jurnal Pustaka Mitra

1. Pendahuluan

Pelayanan publik adalah salah satu bentuk pengabdian negara kepada masyarakat. Layanan publik yang baik dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah. Salah satu lembaga publik yang memberikan layanan publik adalah Pengadilan Agama. Pengadilan Agama merupakan lembaga

peradilan yang memiliki kewenangan mengadili perkara-perkara yang berhubungan dengan hukum Islam, seperti pernikahan, waris, dan wakaf.

Layanan publik di Pengadilan Agama masih mengalami berbagai kendala, salah satunya adalah antrian yang panjang dan tidak efektif. Selain itu, masih banyak masyarakat yang kesulitan untuk memperoleh informasi mengenai jadwal sidang atau

layanan yang tersedia di Pengadilan Agama. Hal ini mengakibatkan waktu yang dihabiskan oleh masyarakat untuk memperoleh layanan menjadi lebih lama dan tidak efisien.

Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik di Pengadilan Agama, perlu dilakukan inovasi dalam penyediaan layanan publik. Salah satu inovasi yang dapat dilakukan adalah dengan mengimplementasikan sistem antrian dan booking produk pengadilan secara online. Dengan sistem ini, masyarakat dapat memilih jadwal dan jenis layanan yang tersedia secara online dan menghindari antrian panjang. Selain itu, sistem ini juga dapat meningkatkan efisiensi pelayanan dan mengurangi waktu tunggu masyarakat dalam memperoleh layanan publik di Pengadilan Agama.

1.1 Konsep Layanan Publik

Pelayanan publik adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa. [1]

Konsep layanan publik mencakup berbagai aspek yang berkaitan dengan cara pemerintah atau lembaga publik menyediakan layanan kepada masyarakat. Beberapa poin kunci dalam konsep ini meliputi: [2]

a. Keterbukaan dan Transparansi

Pemerintah atau lembaga publik diharapkan untuk memberikan informasi yang jelas dan mudah diakses kepada masyarakat mengenai layanan yang disediakan, prosedur yang harus diikuti, dan pengelolaan sumber daya publik.

b. Aksesibilitas

Layanan publik harus dapat diakses dengan mudah oleh semua lapisan masyarakat, tanpa diskriminasi atau hambatan yang tidak perlu. Ini termasuk baik dari segi geografis maupun teknologi.

c. Responsivitas

Pelayanan publik seharusnya responsif terhadap kebutuhan dan masalah masyarakat. Ini mencakup waktu tanggapan terhadap permintaan layanan, serta kesediaan untuk mendengarkan dan menanggapi umpan balik.

d. Kualitas Layanan

Kualitas layanan publik mencakup kehandalan, efisiensi, dan efektivitas dalam memenuhi tujuan yang diinginkan dari layanan tersebut.

Kualitas layanan publik mencakup kehandalan, efisiensi, dan efektivitas dalam memenuhi tujuan yang diinginkan dari layanan tersebut.

e. Partisipasi Masyarakat

Konsep ini juga mencakup keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan terkait layanan publik. Partisipasi ini bisa melalui konsultasi, survei, atau mekanisme lain yang memungkinkan masyarakat untuk memberikan masukan dan mempengaruhi kebijakan.

f. Akuntabilitas

Pemerintah atau lembaga publik bertanggung jawab untuk menggunakan sumber daya dengan efisien dan menjalankan tugas mereka sesuai dengan standar yang ditetapkan dan diharapkan oleh masyarakat.

g. Inovasi

Penggunaan teknologi dan ide-ide inovatif untuk meningkatkan kualitas dan aksesibilitas layanan publik juga menjadi bagian penting dari konsep ini.

Konsep layanan publik ini bertujuan untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau lembaga publik tidak hanya efektif dan efisien, tetapi juga adil, responsif, dan mampu memenuhi kebutuhan serta harapan masyarakat secara luas.

1.2 Sistem Antrian dan Booking Online

Sistem antrian dan booking online merupakan inovasi dalam penyediaan layanan publik yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, kenyamanan, dan aksesibilitas bagi masyarakat. Berikut ini beberapa manfaat utama dari sistem antrian dan booking online: [3]

a. Pengurangan Antrian Fisik

Dengan adanya sistem ini, masyarakat dapat mengurangi waktu yang dihabiskan untuk menunggu di tempat antrian fisik. Mereka dapat melakukan booking atau pendaftaran dari jauh-jauh hari tanpa perlu hadir secara langsung.

b. Kenyamanan dan Kemudahan

Masyarakat dapat mengakses layanan publik secara lebih mudah, hanya dengan mengakses platform online dari perangkat mereka seperti ponsel atau komputer. Ini mengurangi kebutuhan untuk datang langsung ke lokasi fisik, yang dapat menjadi lebih nyaman terutama dalam situasi di mana jarak atau waktu perjalanan menjadi faktor.

c. Fleksibilitas Waktu

Dengan sistem booking online, masyarakat memiliki fleksibilitas untuk memilih waktu

yang sesuai untuk mereka mendapatkan layanan, tanpa terbatas pada jam-jam kerja kantor atau waktu operasional tradisional.

e. Pengelolaan Kapasitas

Pemerintah atau penyedia layanan publik dapat lebih efektif mengelola kapasitas dan penggunaan sumber daya mereka. Mereka dapat membatasi jumlah orang yang hadir dalam satu waktu tertentu, menghindari kerumunan, dan menjaga protokol kesehatan yang diperlukan.

f. Pemantauan dan Analisis

Sistem ini memungkinkan untuk memantau dan menganalisis data tentang penggunaan layanan secara lebih efektif. Informasi ini dapat digunakan untuk meningkatkan efisiensi operasional, menyesuaikan layanan dengan permintaan yang aktual, dan merencanakan lebih baik untuk ke depannya.

g. Peningkatan Pengalaman Pengguna

Dengan memanfaatkan teknologi, pengalaman pengguna dalam mengakses layanan publik dapat ditingkatkan. Masyarakat dapat merasa lebih terlayani dengan baik karena proses pendaftaran atau reservasi menjadi lebih mudah dan transparan.

Namun demikian, penting untuk memastikan bahwa sistem antrian dan booking online ini juga dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat, termasuk mereka yang mungkin tidak memiliki akses mudah ke teknologi digital. [4]. Oleh karena itu, perlu dipertimbangkan untuk tetap menyediakan opsi alternatif bagi mereka yang memerlukan bantuan atau tidak dapat mengakses internet dengan mudah.

1.3 Produk Pengadilan

Produk pengadilan merujuk kepada berbagai hasil atau output yang dihasilkan oleh sistem peradilan atau pengadilan. Berikut beberapa contoh produk pengadilan yang umum: [5]

a. Putusan Hukum

Ini adalah keputusan resmi yang dikeluarkan oleh hakim atau panel hakim dalam sebuah persidangan. Putusan hukum ini memutuskan hasil dari kasus yang sedang dipertimbangkan, baik itu mengenai pelanggaran hukum, perdata, pidana, atau administratif.

b. Vonis

Istilah ini khususnya digunakan dalam konteks pidana. Vonis merupakan keputusan resmi dari hakim yang menetapkan hukuman atau pembebasan bagi terdakwa yang telah diadili.

c. Perintah Pengadilan

Ini adalah dokumen yang dikeluarkan oleh hakim yang memerintahkan tindakan tertentu, seperti penghentian sementara, perintah penangguhan, atau perintah lainnya yang perlu dilaksanakan oleh pihak terkait

d. Surat Panggilan dan Undangan

Dokumen-dokumen ini dikeluarkan untuk memanggil pihak-pihak yang terlibat dalam kasus untuk hadir di pengadilan pada waktu dan tempat tertentu.

e. Catatan Sidang

Ini adalah catatan tertulis dari proses sidang pengadilan, yang mencatat argumen dari pihak-pihak yang bersengketa, kesaksian saksi, dan pernyataan hakim selama sidang berlangsung.

f. Sertifikat dan Akta

Dalam proses perdata, pengadilan juga dapat mengeluarkan sertifikat atau akta resmi yang mengkonfirmasi atau mengesahkan keabsahan suatu peristiwa hukum, seperti pernikahan, perceraian, atau perubahan nama.

g. Perjanjian dan Kesepakatan

Dalam beberapa kasus, pengadilan dapat memfasilitasi perundingan antara pihak-pihak yang berselisih untuk mencapai perjanjian atau kesepakatan damai yang diperintahkan oleh pengadilan.

Setiap produk pengadilan di atas merupakan hasil dari proses peradilan yang diatur oleh aturan hukum yang berlaku di suatu negara atau yurisdiksi. Produk-produk ini penting karena mereka mewakili hasil dari penegakan hukum dan penerapan keadilan dalam masyarakat. [6]

1.4 Pengadilan Agama

Pengadilan Agama adalah lembaga peradilan yang memiliki yurisdiksi khusus dalam menangani perkara-perkara yang berkaitan dengan hukum keluarga dan agama. Berikut beberapa poin penting terkait Pengadilan Agama: [7]

a. Yurisdiksi

Pengadilan Agama biasanya memiliki yurisdiksi terhadap perkara-perkara seperti pernikahan, perceraian, harta bersama, warisan, perwalian anak, serta penyelesaian sengketa yang berhubungan dengan hukum keluarga dan agama yang berlaku di negara tersebut.

b. Kewenangan

Pengadilan Agama memutuskan perkara-perkara tersebut berdasarkan hukum yang terkait dengan agama yang diakui secara resmi di negara tersebut, seperti Islam, Kristen, Hindu, Buddha, atau agama-agama lainnya yang diakui oleh hukum nasional.

c. Proses Hukum

Prosedur di Pengadilan Agama dapat bervariasi tergantung pada sistem hukum yang berlaku di negara tersebut. Umumnya, prosesnya melibatkan pendaftaran perkara, mediasi (jika dimungkinkan), persidangan, dan akhirnya penyelesaian perkara dengan putusan yang dikeluarkan oleh hakim Pengadilan Agama.

d. Hakim dan Staf

Hakim di Pengadilan Agama biasanya merupakan ahli dalam hukum agama yang berlaku, seperti ulama untuk kasus hukum Islam. Selain hakim, Pengadilan Agama juga dapat melibatkan staf administratif dan mediator yang mendukung proses penyelesaian perkara.

e. Keterbukaan dan Transparansi

Seperti pengadilan lainnya, Pengadilan Agama diharapkan untuk menjalankan prosesnya secara transparan dan memberikan akses yang adil kepada semua pihak yang terlibat dalam perkara, serta menjaga kerahasiaan informasi yang sensitif sesuai dengan hukum yang berlaku.

f. Peran Sosial

Pengadilan Agama tidak hanya berfungsi sebagai forum untuk menyelesaikan sengketa hukum, tetapi juga memiliki peran sosial dalam memfasilitasi kelangsungan dan keharmonisan kehidupan berkeluarga dan beragama di masyarakat.

Pengadilan Agama memiliki peran yang penting dalam menjaga keseimbangan antara keadilan hukum dan norma-norma agama dalam masyarakat yang beragam. Meskipun kewenangannya terbatas pada perkara-perkara tertentu, peran ini sangat signifikan dalam konteks sosial dan hukum di berbagai negara. [8]

1.5 Penerapan Sistem Antrian dan Booking Produk Pengadilan Secara Online di Pengadilan Agama Jambi

Penerapan sistem antrian dan booking secara online di Pengadilan Agama bisa memberikan banyak

manfaat signifikan dalam meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan kepada masyarakat. [9] Berikut ini adalah beberapa hal yang perlu dipertimbangkan dalam menerapkan sistem tersebut:

- a. Pendaftaran Online. Masyarakat dapat melakukan pendaftaran perkara atau janji temu dengan hakim secara online melalui platform resmi Pengadilan Agama. Hal ini memungkinkan mereka untuk memilih jadwal yang sesuai tanpa perlu mengunjungi kantor pengadilan secara langsung.
- b. Sistem Antrian Online. Penggunaan sistem antrian online memungkinkan pengunjung untuk memesan atau menentukan slot waktu untuk kunjungan ke pengadilan. Ini mengurangi waktu tunggu dan menghindari kerumunan di area pengadilan.
- c. Notifikasi dan Peningkat. Sistem online dapat mengirimkan notifikasi dan pengingat kepada pihak-pihak yang terlibat, baik itu penggugat, tergugat, atau kuasa hukum, tentang waktu dan tempat persidangan atau pertemuan penting lainnya. Hal ini membantu memastikan kehadiran yang tepat waktu dan meminimalkan ketidakhadiran yang tidak perlu.
- d. Fasilitas Konsultasi Online. Untuk kasus-kasus tertentu, pengadilan dapat menyediakan fasilitas konsultasi online antara pihak-pihak yang berselisih dengan mediator atau hakim sebelum persidangan. Ini dapat membantu dalam mencapai kesepakatan praperkara atau mengarahkan perkara ke arah mediasi sebelum menghadirkan perkara ke pengadilan.
- e. Keamanan Data. Penting untuk memastikan bahwa sistem online yang diterapkan memenuhi standar keamanan data yang tinggi, terutama karena informasi yang diurus oleh pengadilan sering kali bersifat sensitif dan perlu dilindungi dengan baik.
- f. Pelatihan dan Penyuluhan. Mengingat adanya perubahan dalam proses kerja dan teknologi, penting untuk menyediakan pelatihan dan penyuluhan kepada staf pengadilan dan masyarakat tentang cara menggunakan sistem antrian dan booking online dengan benar dan efektif.
- g. Evaluasi dan Umpan Balik. Perlu adanya mekanisme untuk mengumpulkan umpan balik dari pengguna tentang pengalaman mereka dengan sistem online. Hal ini dapat membantu dalam melakukan penyesuaian

dan perbaikan berkelanjutan untuk meningkatkan layanan yang diberikan. [10]

Penerapan sistem antrian dan booking online di Pengadilan Agama dapat mempercepat proses pengadilan, meningkatkan kepuasan masyarakat, serta mengoptimalkan penggunaan sumber daya yang tersedia. Namun, perlu juga mempertimbangkan kebutuhan untuk tetap menyediakan akses alternatif bagi mereka yang tidak dapat atau tidak terbiasa menggunakan teknologi online. [1]

2. Metode Pengabdian Masyarakat

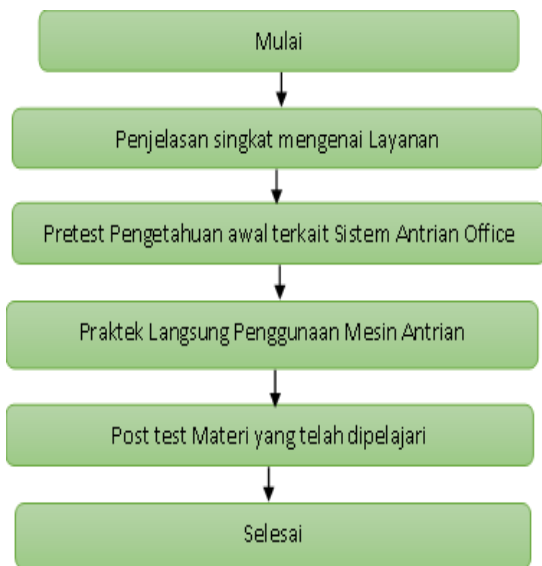
2.1. Perencanaan Kegiatan

Sebelum kegiatan pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat ini dilakukan beberapa persiapan sebagai berikut :

1. Mempersiapkan surat-surat yang dibutuhkan sebagai kelengkapan bahan administrasi
2. Melakukan persiapan alat dan bahan yang akan digunakan saat pelatihan dimulai.
3. Menentukan jadwal pelaksanaan dan lamanya kegiatan pengabdian bersama anggota pelaksana.
4. Mempersiapkan materi yang akan disampaikan dalam kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat

2.2. Tahapan Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat ini dilaksanakan dalam beberapa tahapan sebagai berikut:



Gambar 1 : Tahapan Pelaksanaan Kegiatan

2.3. Pelaksanaan Kegiatan

Pelaksanaan Pengabdian berlangsung pada hari selasa 25 Mei 2023 pukul 09.00-11.30.00 Wib, dengan dihadiri 15 orang peserta.

3. Hasil dan Pembahasan

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat ini dilaksanakan pada bulan Mei 2024, yang merupakan kegiatan yang dilakukan secara mandiri. Pelaksanaan kegiatan ini dilakukan dalam metode ceramah, praktek dan tanya jawab yang berhubungan dengan materi yang disampaikan. Yang bertindak sebagai narasumber dalam kegiatan ini adalah penulis dan dibantu dengan anggota. Sebelum memulai pemaparan materi, pemateri terlebih dahulu memberikan pertanyaan sebagai pretest. Pertanyaan pretest yang diberikan pada table 1.

Tabel 1. Pertanyaan Pretest

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah Bapak/Ibu Tau tentang Aplikasi Antrian Online Ini?	Pernah dengar, Tapi tidak mengetahui.
2	Apakah Bapak/Ibu pernah menggunakan Aplikasi Antrian Online?	Belum Pernah
3	Apakah Bapak/Ibu mengetahui manfaat dari Antrian Online ini?	Tidak Mengetahui
4	Apakah Bapak/Ibu pernah	

Pertanyaan pretest diberikan untuk mengetahui sejauh mana pengetahuan dan pemahaman peserta mengenai Sistem Layanan yang berbasis online, selanjutnya pemateri memaparkan materi dan diselingi sesi tanya jawab dan diakhir kegiatan pemateri memberikan posttest untuk mengukur tingkat penerimaan materi yang disampaikan dan rata-rata peserta telah mampu mengoperasikan Sistem Antrian Online. Pertanyaan posttest yang diberikan pada table 2.

Tabel 2. Pertanyaan posttest

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Setelah Mengikuti Pelatihan Apakah Bapak/Ibu sudah mengetahui Aplikasi Antrian Online Ini?	Sudah mengetahui
2	Setelah Mengikuti Pelatihan Apakah Bapak/Ibu akan menggunakan Aplikasi Antrian Online?	Akan Menggunakan
3	Setelah Mengikuti Pelatihan Apakah Bapak/Ibu telah mengetahui manfaat dari Antrian Online ini?	Sudah mengetahui



Gambar 2 : Dokumentasi Kegiatan



Gambar 3 : Dokumentasi Kegiatan

3.1. Tanggapan Peserta

Dengan adanya pelaksanaan kegiatan pelatihan ini dapat menambah ilmu dan juga wawasan yang terkait dengan Aplikasi Antrian Online. Hal ini terlihat dari respon yang sangat baik yang diberikan oleh para peserta pelatihan.

3.2. Harapan Peserta

Dari pelaksanaan pelatihan tersebut para Peserta yang juga terlibat sebagai Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan Panitera Pengganti masih ingin belajar kembali terkait Sistem Antrian Online ini karena masih banyak materi yang belum tersampaikan karena keterbatasan waktu.

4. Kesimpulan

Dari pelaksanaan kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat ini dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Dengan adanya Pelatihan Penggunaan Sistem Antrian Online ini Sebagai Upaya Peningkatan Kinerja dalam Layanan Pemberian Layanan pada masyarakat dapat meningkatkan kemampuan dan pengetahuan Petugas PTSP dan Panitera Pengganti.
2. Dengan adanya Pelatihan Penggunaan Sistem Antrian Online ini Petugas PTSP dan Panitera Pengganti telah mampu menerapkan dalam kegiatan sehari-hari dalam memberikan pelayanan pada masyarakat. Dalam kesimpulan tidak boleh ada referensi.

Daftar Rujukan

- [1] Bambang Suryantoro, "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya," *Jurnal Baruna Horizon*, vol. 3, no. 2, pp. 1-7, 2020.
- [2] Mahsyar, Abdul, "Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik," *Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, vol. 1, no. 2, pp. 81-90, 2011.
- [3] Fridyatama, Ollyvia, "Aplikasi Sistem Booking Antrian Pelanggan Menggunakan Algoritma First in First Out (Fifo) Pada Nanda Teknik Berbasis Website," *Pengembangan Rekayasa*, vol. 18, no. 1, pp. 80-93, 2022.
- [4] Meryuni Siddik, Muhammad, "Perancangan Sistem Antrian Booking Servis Menggunakan Multiple Channel Model Berbasis Web," *Jurnal Mahasiswa Aplikasi Teknologi Komputer dan Informasi*, vol. 2, no. 3, pp. 134 -138, 2021.
- [5] Sarif, Muhammad, "The Implementation of The Religious Court Decisions in Matters of Divorce in Malang (Study in a Region of Malang Religious Court)," *Jurnal Humanity*, vol. 9, no. 1, pp. 187-194, 2014.
- [6] Wadi, Hamzan, "Produk Hukum Institusi Hukum Islam Indonesia.," *Maqosid: Jurnal Studi Keislaman dan Hukum Ekonomi Syariah*, vol. 9, no. 01, pp. 83-99, 2021.
- [7] Susanto, Susanto Iqbal, Muhamad Supriyatna, Wawan, "Menciptakan Sistem Peradilan Efisien Dengan Sistem E-Court Pada Pengadilan Negeri Dan Pengadilan Agama Se-Tangerang Raya," *JCH (Jurnal Cendekia Hukum)*, vol. 6, no. 1, p. 104, 2020.
- [8] Wiyanto, Hana Maria, "Peradilan Khusus Di Dalam Sistem Peradilan Di Indonesia," *Jurnal Hukum Progresif*, vol. 10, no. 1, pp. 76-85, 2022.
- [9] Trijoko, Arif Kristiani, Dwi Sanjaya, Wisnu, "Aplikasi Sistem Antrian Pengadilan Agama Boyolali Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan Umum Berbasis Web dan Android," *JITU : Journal Informatic Technology And Communication*, vol. 5, no. 2, pp. 71-77, 2021.
- [10] Aris Pasigai, Moh Nur Abdi, Muhammad, "Analisis Penerapan Sistem Antrian Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Unit Pallangga Kabupaten Gowa," *Jurnal Profitability Fakultas Ekonomi*

Dan Bisnis, vol. 3, no. 2, pp. 31-47, 2019.

- [11] Ary, Maxi, "Analisis Model Sistem Antrian Pada Pelayanan Administrasi," *Jurnal Tekno Insentif*, vol. 13, no. 1, pp. 9-15, 2019.