

# **ANALISIS MANAJEMEN SISTIM PELAYANAN PEGAWAI PADA PENGADILAN AGAMA KABUPATEN PARIGI MOUTONG**

**Nuraini Muhlis<sup>1</sup>, Rudin. M<sup>2</sup>, Rusman Saing<sup>3</sup>, Zakir Muhammad<sup>4</sup>,  
Moh.Agus Rahmat<sup>4</sup>**

Fakultas Ekonomi Universitas Abdul Azis Lamadjido Palu Jl. DR.  
Suharso, Besusu Barat, Palu Timur, Kota Palu, Sulawesi Tengah  
*Email: rudin.ternate@gmail.com*

## **ABSTRACT**

*The purpose of this study is (1) To find out and analyze the Employee Service System at the Religious Court of Parigi Moutong Regency. (2) To find out and analyze the inhibiting factors in the Employee Service System at the Religious Court of Parigi Moutong Regency, (3) To find out and analyze the supporting factors of the Employee Service System at the Religious Court of Parigi Moutong Regency. This type of research is qualitative research with four selected informants. Data collection uses observation, interview and documentation techniques. The data analysis techniques used are (1) Data collection (2) Data Reduction (3) Data Presentation (4) Verification (5) Conclusion. Based on the results of research and analysis conducted by the researcher, it is concluded; (1) The Management of the Employee Service System at the Religious Court of Parigi Moutong Regency can be said to have been implemented well. This is proven by the results of interviews with all informants in this study. (2) Inhibiting factors in the Management of the Employee Service System at the Religious Court of Parigi Moutong Regency include: (a) Limited Human Resources (b) Limited Infrastructure and Technology (c) Bureaucratic and Procedural Issues (d) Lack of Public Participation. (3) Supporting factors in the Management of the Employee Service System at the Religious Court of Parigi Moutong Regency include: (a) Clear Service Standards (b) Competent Human Resources (c) Adequate Facilities and Infrastructure (d) Integrated Information System (e) Continuous Supervision and Evaluation.*

**Keywords:** *Management, Services, and State Civil Apparatus.*

## **ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah (1) Mengetahui dan menganalisis Sistem Pelayanan Pegawai Pada Pengadilan Agama Kabupaten Parigi Moutong, (2) Mengetahui dan menganalisis faktor penghambat dalam Sistem Pelayanan Pegawai Pada Pengadilan Agama Kabupaten Parigi Moutong, (3) Mengetahui dan menganalisis faktor pendukung Sistem Pelayanan Pegawai Pada Pengadilan Agama Kabupaten Parigi Moutong, Jenis Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan informan yang dipilih sebanyak empat orang. Pengumpulan data menggunakan teknik pengamatan, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu (1) Pengumpulan data (2) Reduksi Data (3) Penyajian Data (4) Verifikasi (5) Kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan peneliti maka disimpulkan; (1) Manajemen Sistem Pelayanan Pegawai Pada Pengadilan Agama Kabupaten Parigi Moutong dapat dikatakan sudah terlaksana dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara dengan seluruh informan dalam penelitian ini. (2) Faktor penghambat dalam Manajemen Sistem Pelayanan Pegawai Pada Pengadilan Agama Kabupaten Parigi Moutong yaitu: (a) Keterbatasan Sumber Daya Manusia (b) Keterbatasan Infrastruktur dan Teknologi (c) Masalah Birokrasi dan Prosedur (d) Kurangnya Partisipasi Masyarakat. (3) Faktor pendukung dalam Manajemen Sistem Pelayanan Pegawai Pada Pengadilan Agama Kabupaten Parigi Moutong yaitu: (a) Standar Pelayanan yang Jelas (b) Sumber Daya Manusia yang Kompeten (c) Sarana dan Prasarana yang Memadai (d) Sistem Informasi yang Terintegrasi (e) Pengawasan dan Evaluasi yang Berkelanjutan

**Kata kunci:** Manajemen, Pelayanan dan Aparatur Sipil Negara.

## **A. PENDAHULUAN**

Manajemen sistem pelayanan pegawai Pengadilan Agama harus fokus pada efisiensi, efektivitas, dan kepuasan pelanggan. Sistem ini harus mencakup berbagai aspek, mulai dari penerimaan berkas, persidangan, hingga penyelesaian perkara. Pengadilan Agama juga perlu menyediakan layanan administrasi, bantuan hukum, pengaduan, dan permohonan informasi. Pengadilan Agama memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan peradilan di tingkat pertama terkait masalah perkawinan, kewarisan, wasiat, hibah, wakaf, dan masalah keagamaan lainnya. Manajemen sistem

pelayanan pegawai harus mampu mendukung tugas pokok dan fungsi tersebut dengan baik.

Manajemen sistem pelayanan pegawai Pengadilan Agama melibatkan perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi layanan yang efektif dan efisien bagi pegawai. Sistem ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan pegawai, dan efektivitas kinerja Pengadilan Agama. Hal ini mencakup pengelolaan sumber daya manusia, infrastruktur, teknologi, dan prosedur kerja yang mendukung pelayanan yang optimal. Perencanaan Pelayanan Pegawai dilakukan melalui Identifikasi Kebutuhan seperti; Melakukan analisis mendalam terhadap kebutuhan dan harapan pegawai terkait pelayanan, termasuk kebutuhan pelatihan, pengembangan karier, infrastruktur kerja, dan fasilitas lainnya.<sup>1</sup>

Manajemen sistem pelayanan pegawai Pengadilan Agama dilakukan melalui Pengembangan Standar Pelayanan seperti : Menyusun standar pelayanan yang jelas dan terukur untuk setiap jenis pelayanan yang diberikan kepada pegawai, seperti pelayanan administrasi, pengembangan karier, atau kesejahteraan. Menentukan tujuan pelayanan yang spesifik, terukur, dapat dicapai, relevan, dan berjangka waktu (SMART), serta menetapkan indikator kinerja utama (KPI) untuk mengukur keberhasilan pelayanan.

Pelaksanaan Pelayanan Pegawai pada Pengelolaan Sumber Daya Manusia seperti Rekrutmen dan Seleksi. Melakukan proses rekrutmen yang transparan dan kompetitif untuk memastikan pegawai yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan Pengadilan Agama. Pendidikan dan Pelatihan seperti Menyediakan pelatihan

---

<sup>1</sup> Arikunto, Suharsimi. 2011. *Prosedur Penelitian-Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta. Edisi Revisi III. Jakarta.

dan pengembangan karier yang berkelanjutan untuk meningkatkan kompetensi pegawai dan kemampuan mereka dalam menjalankan tugas. Penilaian Kinerja dalam manajemen pelayanan dilakukan seperti Membangun sistem penilaian kinerja yang objektif dan adil untuk memotivasi pegawai dan mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan guna memberikan kesejahteraan yang layak kepada pegawai, termasuk gaji, tunjangan, dan fasilitas lainnya.

#### **a) Kajian Pustaka**

Manajemen adalah unsur kunci dalam setiap organisasi, baik itu bisnis, pemerintah, maupun lembaga nirlaba. Untuk berhasil dalam peran manajerial, penting untuk memahami berbagai teori manajemen yang telah dikembangkan oleh para ahli. Salah satu tokoh besar dalam teori manajemen adalah George R. Terry. Pemikiran dan kontribusi George R. Terry dalam teori manajemen yaitu George R. Terry: adalah seorang ahli manajemen terkenal yang lahir pada 7 April 1909 dan meninggal pada 6 Maret 1989. Ia memperoleh gelar sarjana dari Universitas Yale dan gelar doktor dari Universitas California. Terry adalah seorang pemikir dan praktisi manajemen yang berpengaruh dan produktif, yang telah memberikan kontribusi besar terhadap pengembangan teori manajemen. Kontribusi Utama George R. Terry dalam Teori Manajemen sebagai berikut;<sup>2</sup>

#### **b) Fungsi Manajemen**

Salah satu kontribusi utama George R. Terry dalam teori manajemen adalah pengembangan konsep fungsi manajemen. Terry membagi fungsi manajemen menjadi empat elemen

---

<sup>2</sup> Nawawi, 2016, *Manajemen Sumber Daya Manusia: Untuk Yang Kompetitif*. Cetakan pertama. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

penting: perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pengarahan (*directing*), dan pengendalian (*controlling*). Konsep ini dikenal dengan sebutan "Proses Manajemen" dan menjadi landasan bagi banyak teori manajemen modern.

### **c) Prinsip Manajemen**

Terry juga merumuskan beberapa prinsip manajemen yang berharga. Salah satunya adalah prinsip "Berorientasi pada Tujuan" (Objective Oriented). Menurutnya, manajer harus berfokus pada mencapai tujuan organisasi dan memastikan bahwa setiap tindakan dan keputusan mendukung pencapaian tujuan tersebut. George R. Terry mengemukakan bahwa kemampuan manajemen dapat dikembangkan melalui pendidikan dan pengalaman. Dia berpendapat bahwa keberhasilan seorang manajer tidak hanya ditentukan oleh bakat alaminya, tetapi juga oleh pemahaman yang mendalam tentang prinsip-prinsip manajemen.

Terry mengidentifikasi beberapa konsep dasar manajemen, termasuk tanggung jawab manajerial, otoritas, tanggung jawab, dan akuntabilitas. Ia mengklaim bahwa pemahaman yang jelas tentang konsep-konsep ini sangat penting bagi manajer dalam menjalankan tugasnya. Meskipun teori-teori manajemen telah berkembang sejak masa George R. Terry, konsep-konsep yang dia kemukakan masih memiliki relevansi yang kuat dalam manajemen modern.

Manajemen sering ditemui pada setiap organisasi yang merupakan pengaturan tujuan suatu organisasi. Manajemen nyaris dipakai pada tiap kegiatan organisasi. Terdapat pada organisasi pemerintahan, perusahaan, lembaga swasta.

semacam lembaga masjid. Manajemen dibutuhkan dalam organisasi buat menuai hasil suatu organisasi. Pada kata manajemen berasal dari bahasa latin ialah *mano* dengan arti tangan, jadi *manus* dengan arti bekerja berkali-kali dengan menggunakan tangan, pada imbuhan *agere* dapat diartikan bekerja berulang kali dengan memakai banyak tangan.<sup>3</sup>

Pengertian manajemen menurut George R. Terry yaitu:<sup>4</sup> “Suatu proses yang khas terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan dilakukan dalam menentukan serta sasaran yang telah ditetapkan dalam pemanfaatan sumber daya manusia serta sumber lain. Menurut Rivai, Manajemen umumnya diartikan sebagai proses perencanaan, pengorganisasi, pengarahan, dan pengawasan.

#### **d) Manajemen Pelayanan**

Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah Pasal 344 berbunyi; (1) pemerintahan daerah wajib menjamin terselenggaranya pelayanan publik berdasarkan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah, (2) pelayanan publik diselenggarakan berdasarkan asas; (a) kepentingan umum, (b) kepastian hukum, (c) kesamaan hak, (d) keseimbangan hak dan kewajiban, (e) 14 keprofesionalan; (f) partisipatif, (g) persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, (h) keterbukaan, (i) akuntabilitas, (j) fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, (k)

---

<sup>3</sup> Siregar, Syofian, 2010. *Statistik Deskriptif Untuk Penelitian*, Penerbit. PT.Raja Grafindo Persada. Jakarta.

<sup>4</sup> Suryani, E., & Stiawati, T. (2024). Urgensi Manajemen Talenta Dalam Upaya Percepatan Transformasi Organisasi Publik. *Jurnal Kebijakan Pembangunan Daerah*, 8(1), 40-59.

ketepatan waktu, dan (l) kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.<sup>5</sup>

Prasojo (2018) Pelayanan publik merupakan suatu upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang dan atau jasa yang diperlukan. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya Lanin dan Hermanto (2019) berpendapat bahwa Pelayanan publik merupakan sebuah rangkaian kegiatan memenuhi pelayanan oleh pihak penyelenggara pelayanan yang diberikan sesuai dengan peraturan yang berlaku kepada warga negara yang didalamnya terdapat pelayanan barang, pelayanan jasa dan pelayanan administrasi.

Upaya memaksimalkan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah agar terciptanya perasaan puas dari masyarakat. Menurut Rivai Pelayanan publik yang berkualitas adalah salah satu pilar untuk menunjukkan terjadinya perubahan penyelenggaraan pemerintahan yang berpihak pada peningkatan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik merupakan cerminan kemandirian masyarakat di daerah yang bersangkutan, dalam upaya mendapatkan jasa pelayanan yang memuaskan untuk meningkatkan kesejahtraannya. Pelayanan kepada masyarakat sudah menjadi tujuan utama dalam penyelenggaraan administrasi publik. Pelayanan publik yang

---

<sup>5</sup> Undang-Undang Negara Republik Indonesia No.20 Tahun 2023 Tentang Aparatur Sipil Negara.

baik merupakan hal wajib dipenuhi pada setiap organisasi kerja baik Pemerintah maupun swasta.<sup>6</sup> Pelayanan publik yang maksimal tercermin dari sumberdaya yang mumpuni untuk mengerjakan dan menyelesaikan tugas-tugas yang telah ditetapkan. Jika hal-hal tersebut tidak menjadi pedoman maka pelayanan tidak mencerminkan harapan tentang pelayanan yang berkualitas yang didamba-dambakan oleh masyarakat.

Pelayanan publik di Indonesia sering dicirikan dengan adanya inefisiensi yang sangat tinggi, adanya prosedur yang berbelit-belit, serta tidak adanya kepastian waktu dan biaya yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan. Banyak pelayanan publik yang belum mengindikasikan adanya transparansi, seperti syarat dalam pelayanan yang tidak diketahui. Untuk hal-hal yang sangat penting seperti persyaratan, biaya dan waktu yang diperlukan dalam pelayanan, para petugas pemberi pelayanan harus mempublikasikan maupun menjelaskannya kembali, atau mengecek kembali ketika berinteraksi dengan pengguna layanan. Maka dari itu, pelayanan publik adalah pemenuhan kebutuhan masyarakat dan peningkatan kesejahteraan oleh penyelenggara negara.

---

<sup>6</sup> Siagian, Sondang, 2012, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara. Jakarta.

## **B. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah Analisis Manajemen Sistem Pelayanan Pegawai Pada Pengadilan Agama Kabupaten Parigi Moutong?

## **C. METODE PENELITIAN**

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian tersebut didasarkan pada ciri-ciri keilmuan yaitu, rasional, empiris dan sistematis. Rasional berarti kegiatan penelitian itu dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia. Empiris berarti cara-cara yang dilakukan itu dapat diamati indera manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan. Sistematis artinya proses yang digunakan dalam penelitian tersebut menggunakan langkah-langkah yang bersifat logis.<sup>7</sup>

Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling. Menurut Siregar Purposive sampling adalah metode penetapan responden atau informen berdasarkan pada kriteria-kriteria tertentu<sup>8</sup>. Adapun kriteria-kriteria yang digunakan peneliti dalam menentukan informan sebagai berikut;

- 1) Memiliki kompetensi di bidang manajemen pelayanan
- 2) Memiliki kompetensi di bidang Aparatur Sipil Negara

---

<sup>7</sup> Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Cetakan ke 6. Penerbit CV. Alfabeta. Bandung.

<sup>8</sup> Siregar, Syofian, 2010. *Statistik Deskriptif Untuk Penelitian*, Penerbit. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.

- 3) Sudah bekerja lebih dari satu tahun di Pengadilan Agama Parigi Moutong Provinsi Sulawesi Tengah.

Dari kriteria tersebut di atas, maka jumlah Informan dalam penelitian ini berjumlah empat orang yaitu: dua orang Aparatur Sipil Negara yang bekerja di Bidang Pelayanan Pengadilan Agama Kabupaten Parigi Moutong.

Teknik analisa data berfokus pada data-data yang diperoleh melalui wawancara dan dokumen lainnya. Pengolahan data berfokus pada data-data yang diperoleh melalui wawancara dan dokumen lainnya. Analisis data dilakukan selama pengumpulan data di lapangan dan setelah semua data terkumpul dengan teknik nalisis model interaktif. Teknik analisa yang menggunakan pendapat.<sup>9</sup>

#### 1) Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan pengumpulan informasi yang disusun dan memberikan kemungkinan menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk penyajian berupa teks naratif, matriks dan bagan. Dalam proses ini peneliti mengelompokan data secara sistimatis agar lebih muda untuk dipahami.

#### 2) Reduksi Data

Kegiatan yang dilakukan pada tahap ini adalah mengorganisasikan data yang direduksi. Data tersebut mula-mula disajikan terpisah antara satu tahap dengan tahapan yang lain,

---

<sup>9</sup> Mangkunegara, Anwar Prabu, 2016. *Manajemen Sumber Daya Perusahaan* Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

tetapi setelah kategori terakhir direduksi, maka keseluruhan data dirangkum dan disajikan secara terpadu. Dengan melihat penyajian data, maka dapat dipahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan.

### 3) Penyajian Data

Penafsiran makna data dalam penelitian ini dilakukan sebagai berikut, setelah data sudah dikelompokkan maka langkah selanjutnya adalah menafsirkan data dari hasil wawancara dengan informan penelitian di Lapangan.

### 4) Verifikasi

Kegiatan penyimpulan merupakan langkah lebih lanjut dari kegiatan reduksi dan penyajian data. Data yang sudah direduksi dan disajikan secara sistematis akan disimpulkan sementara. Kesimpulan yang diperoleh pada tahap awal biasanya kurang jelas, tetapi pada tahap-tahap selanjutnya akan semakin tegas dan memiliki dasar yang kuat. Kesimpulan sementara perlu diverifikasi. Teknik yang dapat digunakan untuk memverifikasi adalah triangulasi sumber data dan metode, diskusi teman sejawat, dan pengecekan anggota.

### 5) Kesimpulan

Kesimpulan diperoleh berdasarkan kesimpulan sementara yang telah diverifikasi. Kesimpulan final ini diharapkan dapat diperoleh setelah pengumpulan data selesai. Penarikan kesimpulan merupakan suatu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Makna-makna yang muncul dari data harus selalu diuji kebenarannya dan kesesuaannya sehingga kesahihan data terjamin. Dalam tahap ini peneliti membuat rumusan proposisi yang terkait dengan prinsip logika, mengangkatnya sebagai

temuan penelitian kemudian dilanjutkan dengan mengkaji secara berulang-ulang terhadap data yang ada, pengelompokan data yang telah terbentuk dan proposis yang telah dirumuskan. Langkah selanjutnya yaitu melaporkan hasil penelitian lengkap dengan temuan baru dari temuan yang sudah ada.<sup>10</sup>

#### **D. HASIL PENELITIAN**

##### **1. Sejarah Singkat Berdirinya Pengadilan Agama Parigi**

Kabupaten Parigi Moutong adalah merupakan salah satu wilayah Kabupaten yang berada dibawah Wilayah pemerintahan Provinsi Sulawesi Tengah, terletak di pesisir Teluk Tomini Provinsi Sulawesi Tengah dengan letak geografis Posisi 0 50'LS dan 120 68.2' BT. Sebelah utara berbatasan dengan Kabupaten Toli-Toli dan Provinsi Gorontalo, sebelah timur dengan teluk Tomini, sebelah selatan dengan Kabupaten Poso serta sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Donggala. Dengan luas wilayah 6.231,85 km<sup>2</sup>. Pada awalnya masyarakat daerah Parigi Moutong tersebar ke dalam beratus bahkan beribu-ribu komunitas di gunung-gunung dan bukit-bukit dalam suatu kesatuan Genealogis. Mereka memisahkan diri di antara kesatuan genealogis lainnya. Sehingga oleh Werteim dikenal sebagai sebuah masyarakat komunal yang dipimpin oleh "Olongian" dan atau "Kemaguan". Pimpinan yang dinamakan "Magau" atau "Olongian" kemudian berubah menjadi "Raja" sebagai konsekwensi logis dari pertautan komunitas masyarakat Parigi Moutong dengan Hindia Belanda. Keadaan seperti itu berlangsung hingga datangnya Imperialisme Belanda ke daerah ini sehingga konsep "Magau" dan

---

<sup>10</sup>Nur Azlin (Tesis 2021), Implementasi Sistem Dan Prosedur Pelayanan Administrasi Perceraian Di Pengadilan Agama Bangkinang Kelas 1-B, *Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*. <https://repository.uin-suska.ac.id> }, diakses. 10 Mei 2025.

“Olongian” berubah menjadi konsep yang namanya “Raja”. Raja inilah yang dijadikan Pemerintah Hindia Belanda sebagai wakil representasi dari masyarakat yang plural di wilayah Parigi Moutong. Pada tanggal 2 Juli 2002 peresmian Kabupaten Parigi Moutong sebagai Kabupaten yang otonom dilakukan di Gedung PMD Pasar Minggu Jakarta Selatan oleh Menteri Dalam Negeri Hari Sabarno atas nama Presiden Republik Indonesia. Delapan hari kemudian tepatnya tanggal 10 Juli 2002 dilantiklah Drs. H. Longki Djanggola, M.Si sebagai Pejabat Bupati Kabupaten Parigi Moutong yang dilantik oleh Gubernur Sulawesi Tengah Prof. H. Aminuddin Ponulele, MS di Parigi ibukota Kabupaten Parigi Moutong. Adapun dasar pembentukan Kabupaten Parigi Moutong yaitu, UU RI Nomor 10 Tahun 2002, tanggal 10 April 2002.

## **2. Visi Dan Misi Pengadilan Agama Parigi**

Visi merupakan cara pandang jauh ke depan kemana suatu satuan kerja atau instansi tersebut harus dibawa agar dapat eksis, antisipatif dan inovatif. Visi juga merupakan suatu gambaran tentang keadaan masa depan yang diinginkan. Dengan memperhatikan era reformasi pada lingkungan Peradilan masa saat ini serta mengantisipasi segala perubahan dimasa yang akan datang. Pengadilan Agama Parigi menetapkan visi sebagai berikut :  
“Mewujudkan Peradilan Yang Agung Pada Pengadilan Agama Parigi”  
Visi dimaksud bermakna untuk menjalankan kekuasaan kehakiman yang merdeka untuk menyelenggarakan peradilan guna menegakkan hukum dan keadilan melalui kekuasaan kehakiman yang merdeka dan penyelenggaraan peradilan yang jujur dan adil. Berdasarkan visi tersebut maka ditetapkan beberapa Misi Pengadilan Agama Parigi untuk mewujudkan visi tersebut.

Misi adalah sesuatu yang harus diemban atau dilaksanakan sesuai visi yang ditetapkan agar tujuan organisasi dapat terlaksana dan terwujud dengan baik. Adapun

Misi Pengadilan Agama Parigi sebagai berikut :

1. Memberikan Pelayanan Hukum Yang Berkeadilan Kepada Pencari Keadilan.
2. Mewujudkan Manajemen Peradilan Modern Berbasis Teknologi Informasi.
3. Meningkatkan Profesionalisme dan Kredibilitas Aparatur Pengadilan Agama Parigi.
4. Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas Guna Mewujudkan Good Governance.

## **E. PEMBAHASAN**

### **Analisis Manajemen Sistim Pelayanan Pegawai Pada Pengadilan Agama Kabupaten Parigi Moutong**

Penelitian Manajemen Sistim Pelayanan Pegawai Pada Pengadilan Agama Kabupaten Parigi Moutong menggunakan indikator manajemen yang dikemukakan oleh George R. Terry yaitu:<sup>11</sup> perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan. Pembahasan dari hasil wawancara informan untuk masing-masing indikator dalam penelitian ini diuraikan sebagai berikut

---

<sup>11</sup> Prasojo, E., & Holidin, D. (2018). Leadership and public sector reform in Indonesia. In *Leadership and Public Sector Reform in Asia* (Vol. 30, pp. 53-83). Emerald.Publishing Limited.

## **1) Perencanaan**

Manajemen perencanaan sistem pelayanan pegawai pada Pengadilan Agama Kabupaten Parigi melibatkan serangkaian proses untuk memastikan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Ini mencakup pengelolaan sumber daya manusia, penataan sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan, serta pemanfaatan teknologi digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Demi terwujudnya One Top Service, yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat terfokus pada satu tempat pelayanan dengan petugas yang ditentukan, sehingga tidak memberi peluang kepada pegawai lainnya yang tidak mempunyai tugas pelayanan tersebut.

Terwujudnya One Day Minut, yaitu Penyelesaian Minutasi berkas perkara dalam waktu kurang dari 24 jam, ini merupakan Tugas dan Tanggung Jawab Majelis Hakim, yang terdiri dari Ketua Majelis, Anggota, Panitera Pengganti dan Juru Sita Pengganti. Terwujudnya One Day Service, jika one day minut terwujud, maka secara otomatis Putusan/Penetapan Asli dan Salinannya sudah jadi, sehingga masyarakat dapat meminta Salinan Putusan, dalam waktu sehari.

Terwujudnya Administrasi perkara secara baik, Koordinasi antara petugas kepaniteraan sangat dibutuhkan, bahkan administrasi perkara maupun administrasi kesekretariatan menuju pola elektronik dan digital. Untuk mewujudkan program tersebut, maka sangat diperlukan standarisasi pelayanan prima kepada masyarakat yang berhubungan dengan Pengadilan Agama Jombang. Dengan demikian Pegawai Pengadilan Agama Jombang perlu mempedomani standarisasi pelayanan Prima. Pelayanan

Prima Dalam Pelayanan Publik di Pengadilan Agama Jombang. Pelayanan publik dimaksud adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Agama Jombang dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Keputusan Menpan No. 81/1993). Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, maka diperlukan bentuk pelayanan prima.

## **2) Pengorganisasian**

Pengorganisasian sistem pelayanan pegawai Pengadilan Agama berfokus pada pembagian tugas dan tanggung jawab yang jelas untuk memastikan kelancaran operasional dan pelayanan publik yang optimal. Sistem ini mencakup struktur organisasi, pembagian tugas dan mekanisme kerja yang terintegrasi. Sistem pelayanan pegawai Pengadilan Agama diatur dalam struktur organisasi yang terdiri dari Ketua, Wakil Ketua, Hakim, Panitera, Sekretaris, dan berbagai unit kerja di bawahnya seperti Panitera Muda, Panitera Pengganti, Jurusita, dan lainnya, serta Subbagian di Kesekretariatan. Fungsi utama mereka adalah memberikan pelayanan administrasi perkara dan administrasi peradilan lainnya, serta menjalankan tugas-tugas yang berkaitan dengan perkara perdata dan pidana, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.<sup>12</sup>

Mekanisme Kerja Sistem Pelayanan Pegawai Pada Pengadilan Agama Kabupaten Parigi yaitu ; (1) Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP): Memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai layanan pengadilan. (2) One Day Service: Menyelesaikan

---

<sup>12</sup> Rivai, Veithzal dan Sagala, Ella Jauvani, 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk perusahaan Edisi kedua*, Penerbit PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

perkara dalam waktu satu hari, jika memungkinkan. (3) One Day Minut: Menyelesaikan minutasi berkas perkara dalam waktu kurang dari 24 jam. (4) Pemanfaatan Teknologi Informasi: Menggunakan sistem informasi untuk pengelolaan perkara, administrasi, dan pelayanan publik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Ayuni dan Sofyan, Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Pengadilan Agama Bulukumba yang menemukan bahwa dalam sistem pelayanan sudah baik, namun hal ini harus terus ditingkatkan baik itu dari segi sarana-prasana, SDM, dan kecakapan pegawai sehingga pelayanan publik akan semakin membaik sehingga para pencari keadilan akan merasa puas dengan pelayanan terpadu satu pintu yang diberikan oleh Kantor Pengadilan Agama. Kata Kunci: PTSP, Pelayanan, Sistem Pelayanan, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Pelayanan Pengadilan Agama Bandung Kelas 1A.<sup>13</sup>

### **3) Pelaksanaan**

Sistem Pelayanan Pegawai Pengadilan Agama, khususnya dalam konteks Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), bertujuan untuk memberikan pelayanan yang cepat, mudah, transparan, dan terukur sesuai standar yang berlaku. Sistem ini juga menekankan prinsip pelayanan prima, akuntabel, dan anti korupsi. Pelaksanaan PTSP di Pengadilan Agama melibatkan beberapa tahapan, termasuk penyediaan informasi dan layanan terkait perkara dan non-perkara, serta bantuan hukum bagi masyarakat yang membutuhkan.

---

<sup>13</sup> Faisal, Sanapiah, 2013 *Pengumpulan dan Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif*. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Pembahasan lebih rinci mengenai pelaksanaan Sistem Pelayanan Pegawai Pengadilan Agama: (1) Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP): Tujuan: PTSP bertujuan untuk mewujudkan pelayanan yang efektif dan efisien dengan menyatukan berbagai jenis layanan dalam satu tempat. bahwa PTSP di Pengadilan Agama berfokus pada kecepatan, kemudahan, transparansi, dan terukur sesuai standar. (2) Prinsip: Pelayanan PTSP mengutamakan prinsip-prinsip: (3) Cepat: Proses pelayanan diupayakan secepat mungkin sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. (4) Mudah: Sistem pelayanan dirancang agar mudah dipahami dan diakses oleh masyarakat. (5) Transparan: Seluruh proses pelayanan dilakukan secara terbuka dan dapat diakses oleh pemohon. (6) Terukur: Setiap tahapan pelayanan memiliki indikator yang jelas dan terukur untuk memastikan kualitas pelayanan. (7) Prima: Memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas kepada masyarakat. (8) Akuntabel: Petugas bertanggung jawab atas setiap tindakan yang dilakukan dalam proses pelayanan. (9) Anti Korupsi: Menghindari praktik-praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme dalam pelayanan. (10) Prosedur: Umumnya, PTSP di Pengadilan Agama melibatkan tahapan berikut: Pemohon mengambil nomor antrian. Pemohon menyerahkan persyaratan yang diperlukan. Petugas PTSP mencatat, memverifikasi, dan memproses berkas sesuai SOP.<sup>14</sup>

Poin-poin Penting dalam pelaksanaan pelayanan pengadilan Agama Parigi yaitu : (1) Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM): Pengadilan Agama perlu mengelola SDM secara efektif

---

<sup>14</sup> Nawawi, 2016, *Manajemen Sumber Daya Manusia: Untuk Yang Kompetitif*. Cetakan pertama. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

untuk mendukung operasional. Ini termasuk analisis beban kerja, penataan pola mutasi, dan pengembangan kompetensi, khususnya di bidang hukum keluarga Islam. (2) Penataan Sistem, Mekanisme, dan Prosedur: Penataan ini bertujuan untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas, berdaya guna, dan berhasil guna. Contohnya adalah penerapan "One Top Service" di mana pelayanan terpusat pada satu titik dengan petugas yang ditentukan. (3) Pemanfaatan Teknologi: Penggunaan teknologi digital, seperti e-Court, dapat meningkatkan efisiensi administrasi dan mempercepat proses pelayanan. Pengadilan Agama juga perlu melakukan pemutakhiran data pegawai secara berkala melalui sistem informasi personal. (4) Peningkatan Kualitas Pelayanan: Tujuan akhirnya adalah memberikan pelayanan prima kepada masyarakat pencari keadilan. Ini termasuk penyediaan informasi yang jelas dan mudah diakses, serta penanganan pengaduan yang cepat dan tepat.

#### **4) Pengawasan**

Pengawasan Sistem Pelayanan Pegawai Pengadilan Agama adalah serangkaian kegiatan untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, khususnya dalam bidang peradilan agama, berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, efektif, dan efisien. Pengawasan ini mencakup berbagai aspek, mulai dari proses penerimaan perkara, penanganan persidangan, hingga pelayanan informasi dan pengaduan. Pengawasan Sistem Pelayanan Pegawai Pengadilan Agama adalah serangkaian kegiatan untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, khususnya dalam bidang peradilan agama, berjalan sesuai dengan standar yang

telah ditetapkan, efektif, dan efisien. Pengawasan ini mencakup berbagai aspek, mulai dari proses penerimaan perkara, penanganan persidangan, hingga pelayanan informasi dan pengaduan.

Ruang Lingkup Pengawasan: (1) Administrasi Perkara: Meliputi penerimaan perkara, pendaftaran, penomoran, pencatatan dalam register, hingga penanganan berkas perkara. (2) Administrasi Persidangan: Meliputi pemanggilan para pihak, pelaksanaan sidang, pembuatan berita acara sidang, hingga putusan pengadilan. (3) Pelaksanaan Putusan: Meliputi proses eksekusi putusan pengadilan, penyitaan, dan pelaksanaan lainnya yang terkait. (4) Administrasi Umum: Meliputi pengelolaan keuangan, kepegawaian, kearsipan, dan administrasi umum lainnya. (5) Pelayanan Informasi: Meliputi pemberian informasi kepada masyarakat mengenai proses peradilan, status perkara, dan informasi lain yang dibutuhkan. (6) Pelayanan Pengaduan: Meliputi penerimaan dan penanganan pengaduan dari masyarakat terkait pelayanan pengadilan.

Jenis-Jenis Pengawasan yang dilakukan di Pengadilan Agama Parigi yaitu:

- 1) Pengawasan Melekat: Dilakukan oleh atasan langsung terhadap bawahannya secara terus menerus.
- 2) Pengawasan Rutin/Reguler: Dilakukan secara berkala untuk memeriksa pelaksanaan tugas dan kegiatan.
- 3) Pengawasan Fungsional: Dilakukan oleh unit atau tim khusus yang ditunjuk untuk melakukan pengawasan terhadap bidang tertentu.

Pengawasan yang dilakukan di Pengadilan Agama Parigi memiliki Prinsip-Prinsip Pengawasan: (1) Independensi: Pengawasan dilakukan tanpa dipengaruhi oleh kepentingan pihak lain. (2) Objektivitas: Pengawasan dilakukan berdasarkan fakta dan data yang objektif. (3) Kompetensi: Pengawasan dilakukan oleh petugas yang berkompeten dan memiliki keahlian. (4) Formalistik: Pengawasan dilakukan sesuai dengan prosedur dan mekanisme yang telah ditetapkan. Dengan adanya pengawasan yang efektif, diharapkan pelayanan di Pengadilan Agama dapat berjalan lebih baik, transparan, dan akuntabel, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga peradilan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Romlah<sup>15</sup>, Analisis Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Pengadilan Agama Bandung Kelas 1A yang menemukan bahwa sistem pelayanan terpadu satu pintu di Pengadilan Agama Bandung Kelas 1A, menunjukkan bahwa Berdasarkan hasil penelitian dalam sistem pelayanan sudah baik, namun hal ini harus terus ditingkatkan baik itu dari segi sarana-prasana, SDM, dan kecakapan pegawai sehingga pelayanan publik akan semakin membaik sehingga para pencari keadilan akan merasa puas dengan pelayanan terpadu satu pintu yang diberikan oleh Kantor Pengadilan Agama. Kata Kunci: PTSP ,Pelayanan, Sistem Pelayanan, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Terpadu Satu Pintu, Pelayanan Pengadilan Agama Bandung Kelas 1A,

---

<sup>15</sup> Fauzi, M. I. (2024). Manajemen Pemasaran dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Kewirausahaan*, 3(1), 14-27.

## **F. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan peneliti Tentang Analisis Manajemen Sistim Pelayanan Pegawai Pada Pengadilan Agama Kabupaten Parigi Moutong, maka disimpulkan sebagai berikut:

1. Manajemen Sistim Pelayanan Pegawai Pada Pengadilan Agama Kabupaten Parigi Moutong dapat dikatakan sudah terlaksana dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara dengan seluruh informan dalam penelitian ini.
2. Faktor penghambat dalam Manajemen Sistim Pelayanan Pegawai Pada Pengadilan Agama Kabupaten Parigi Moutong yaitu: (a) Keterbatasan Sumber Daya Manusia (b) Keterbatasan Infrastruktur dan Teknologi (c) Masalah Birokrasi dan Prosedur (d) Kurangnya Partisipasi Masyarakat.
- 3) Faktor pendukung dalam Manajemen Sistim Pelayanan Pegawai Pada Pengadilan Agama Kabupaten Parigi Moutong yaitu: (a) Standar Pelayanan yang Jelas (b) Sumber Daya Manusia yang Kompeten (c) Sarana dan Prasarana yang Memadai (d) Sistem Informasi yang Terintegrasi (e) Pengawasan dan Evaluasi yang Berkelanjutan.

## **G. SARAN**

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan dalam penelitian ini maka disarankan sebagai berikut:

- 1) Kepada pengambil keputusan pada Pengadilan Agama Kabupaten Parigi Moutong, disarankan untuk fokus pada beberapa hal berikut: (a) peningkatan kualitas sumber daya manusia seperti; pelatihan rutin bagi pegawai Pengadilan Agama Parigi untuk meningkatkan pemahaman mereka

tentang hukum Islam, prosedur peradilan, serta keterampilan pelayanan publik. (b) Penyederhanaan Prosedur Pelayanan seperti: Lakukan analisis menyeluruh terhadap seluruh prosedur pelayanan yang ada di Pengadilan Agama Parigi. Identifikasi prosedur yang rumit atau berbelit-belit dan lakukan penyederhanaan serta membuat SOP. Buat SOP yang jelas dan mudah dipahami oleh pegawai dan masyarakat. (c) Pemanfaatan Teknologi Informas seperti : Sistem Informasi Pengadilan: Kembangkan sistem informasi pengadilan yang terintegrasi. Sistem ini bisa mencakup pendaftaran perkara secara online, pelacakan status perkara, informasi jadwal sidang, serta akses dokumen pengadilan. Aplikasi Mobile: Buat aplikasi mobile yang memudahkan masyarakat mengakses informasi dan layanan pengadilan. Aplikasi ini bisa berisi informasi jadwal sidang, kontak pengadilan, formulir permohonan, serta panduan pelayanan. Dengan menerapkan saran-saran ini, diharapkan sistem pelayanan pegawai pada Pengadilan Agama Kabupaten Parigi dapat menjadi lebih efektif, efisien, dan memberikan kepuasan bagi masyarakat.

- 2) Kepada Penelitian selanjutnya mengenai sistem pelayanan pegawai pada Pengadilan Agama dapat difokuskan pada beberapa aspek. Pertama, penting untuk meneliti efektivitas sistem pelayanan yang sudah ada, dengan mengukur kepuasan pengguna layanan (masyarakat dan pegawai) serta mengidentifikasi area yang membutuhkan perbaikan. Kedua, penelitian dapat mengeksplorasi penerapan teknologi informasi dalam sistem pelayanan, seperti penggunaan aplikasi mobile atau platform online untuk mempermudah akses informasi dan

proses administrasi. Ketiga, studi komparatif antara Pengadilan Agama yang berbeda, baik dari segi ukuran maupun lokasi, dapat memberikan wawasan tentang praktik terbaik dalam pelayanan dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja. Keempat, penelitian juga dapat mempertimbangkan aspek keadilan dan kesetaraan dalam pelayanan, misalnya apakah semua kelompok masyarakat memiliki akses yang sama terhadap layanan, dan bagaimana pelayanan dapat disesuaikan dengan kebutuhan kelompok rentan. Kepada peneliti selanjutnya agar dapat mengembangkan penelitian ini dengan meneliti Manajemen Pelayanan Aparatur Sipil Negara pada seluruh Organisasi Perangkat Daerah di Provinsi Sulawesi Tengah sehingga dapat memberikan informasi yang komprehensif.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto, Suharsimi. 2011. *Prosedur Penelitian-Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta. Edisi Revisi III. Jakarta.
- Dirgantara, Hasan, *Triangulasi dalam Uji Validitas Data Penelitian*, Jakarta:PT Bartiya Perdana Press, 2018.
- Edi Sutrisno, 2019, *Manajemen Sumber Daya Manusia: Untuk Yang Kompetitif*. Cetakan kedua. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Faisal, Sanapiah, 2013 *Pengumpulan dan Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif*. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Fatmariyanti, Y., Qurtubi, Q., & Bachtiar, M. (2024). Peran pengawas sekolah selaku pelaku supervisi pendidikan dalam meningkatkan mutu manajemen pendidikan. *Jurnal Kridatama Sains Dan Teknologi*, 6(01), 47-58.

- Fauzi, M. I. (2024). Manajemen Pemasaran dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Kewirausahaan*, 3(1), 14-27.
- Gana, K Judistira, 2019, *Metode Penelitian Kualitatif*, The Judistira.Garna Foundation dan Promaco Akademika. Bandung.
- George R. Terry, Asas-Asas Manajemen. Penerjemah: Winardi. Bandung: PT. . Alumni. 1986
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No/KEP//25/M.PAN/2/2014 menyebutkan bahwa pelayanan public
- Manullang T, 2008. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, Edisi keempat, BPFE, Yogyakarta.
- Mangkunegara, Anwar Prabu, 2016. *Manajemen Sumber Daya Perusahaan* Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nawawi, 2016, *Manajemen Sumber Daya Manusia: Untuk Yang Kompetitif*. Cetakan pertama. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Nur Azlin (Tesis 2021), Implementasi Sistem Dan Prosedur Pelayanan Administrasi Perceraian Di Pengadilan Agama Bangkinang Kelas 1-B, *Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*. <https://repository.uin-suska.ac.id> , diakses . 10 Mei 2025.
- Prasojo, E., & Holidin, D. (2018). Leadership and public sector reform in Indonesia. In *Leadership and Public Sector Reform in Asia* (Vol. 30, pp. 53-83). Emerald. Publishing Limited.
- Romlah, (Tesis 2019), Analisis Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Pengadilan Agama Bandung Kelas 1A.
- Rivai, Veithzal dan Sagala, Ella Jauvani, 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk perusahaan Edisi kedua*, Penerbit PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Simamora, 2014, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan Pertama*, Yogyakarta: STIE, YKPN.

- Siregar, Syofian, 2010. *Statistik Deskriptif Untuk Penelitian*, Penerbit PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Siagian, Sondang, 2012, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Cetakan ke 6*. Penerbit CV. Alfabeta. Bandung.
- Suryani, E., & Stiawati, T. (2024). Urgensi Manajemen Talenta Dalam Upaya Percepatan Transformasi Organisasi Publik. *Jurnal Kebijakan Pembangunan Daerah*, 8(1), 40-59.
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Undang-Undang Negara Republik Indonesia No.20 Tahun 2023 Tentang Aparatur Sipil Negara.