

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Indonesia merupakan suatu negara berkembang yang ingin menjadi negara maju dengan dari pada itu maka ada beberapa yang perlu ditingkatkan lagi mulai dari ekonomi, pembangunan dan sumberdaya manusia, hukum, teknologi, hingga pelayanan publik yang sangat perlu untuk ditingkatkan lagi. Indonesia merupakan negara hukum yang dimana menurut Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 1 ayat (3) yang berbunyi "negara Indonesia adalah negara hukum" yang terkodifikasi dan diawasi oleh lembaga eksekutif. Indonesia menggunakan dasar hukum Pancasila sekaligus idiologi dari negara tersebut.

Di negara Indonesia saat ini kurangnya kesadaran masyarakat mengenai tingkat pelayanan disuatu instansi terkhusus disuatu pengadilan negeri yang dimana tempat masyarakat untuk menyelesaikan perkara-perkara yang ada atau tempat masyarakat mencari keadilan hukum di badan peradilan. Mulai perkara perdata, pidana, niaga, tipikor, phi, dan sebagainya.

"Pada Pengadilan Negeri memeriksa dan memutuskan perkara pidana dan perdata yang dimana menurut undang-undang Nomor 49 Tahun 2009 Pasal 1 ayat (1) tentang perubahan kedua atas Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1986 tentang Peradilan Umum yang berbunyi "Pengadilan adalah pengadilan negeri dan pengadilan tinggi di lingkungan peradilan umum". Pengadilan negeri itu sendiri berkedudukan di kota ataupun kabupaten. serta juga dapat memberikan keterangan, pertimbangan, dan penyuluhan tentang hukum kepada instansi pemerintah didaerahnya apabila diminta.

"Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang dan jasa atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>1</sup>Pelayanan pengadilan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi masyarakat, khususnya pencari keadilan, yang disediakan oleh Mahkamah Agung dan badan-badan peradilan dibawahnya berdasarkan peraturan-perundang-undangan dan prinsip-prinsip pelayanan publik".<sup>2</sup>

"Pelayanan publik suatu bentuk yang paling terpenting dalam penyelenggaraannya kinerja dari pemerintahan itu sendiri.Pelayanan publik secara sederhananya nya dapat dimengerti oleh masyarakat atau pihak suatu pelayanan yang dimana diselenggarakan oleh pemerintah itu sendiri. Segala bentuk barang atau jasa yang di wujudkan pada pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik.Pelayanan publik juga merupakan serangkaian aktivitas yang memuat keperluan masyarakat itu sendiri dengan mengimplementasikan dari peraturan perundang-undangan Nomor 25 tahun 2009 Pasal 1 ayat (1)".<sup>3</sup>

"Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat (1) tentang pelayanan publik yang berbunyi "pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang,jasa,dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.menjelaskan pelayanan publik merupakan segala bentuk dari serangkaian aktivitas dalam rangka mewujudkan kebutuhan pelayanan itu sendiri yang dimana sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat (7) bagi setiap orang yang di berikan oleh penyelenggara pelayanan di suatu instansi.di dalam pelaksanaan dari pelayanan publik itu harus sesuai tolak ukur dari sebuah pelayanan yang dimana menjadi sebuah standar yang dimanfaatkan semaksimal mungkin menjadi acuan dari pada penyelenggara dari pelayanan tersebut.Sebagai dari pelaksana pada masyarakat dalam keperluan pelayanan yang professional, tidak dipersulit, responsif, dan terukur".<sup>4</sup>

"Peran ialah segala bentuk sesuatu yang menjadi bagian atau yang berperan penting dalam tugasnya. Peran juga di maknai suatu bentuk dari perilaku yang diharapkan dari setiap orang pada situasi sosial tertentu. Bila yang maknain dengan peran ialah perilaku yang diharapkan dari seseorang dalam suatu hal tersebut. Pada hakikatnya peran juga bisa dirumuskan menjadi suatu rangkaian perilaku apapun itu yang muncul oleh suatu jabatan tersebut".<sup>5</sup>

<sup>1</sup> Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

<sup>2</sup> Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 026/KMA/SK/II/2012 Tentang Standar Pelayanan Pengadilan, hlm. 2.

<sup>3</sup> wiyanto, Agus. 2015. Manajemen Pelayan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press. Hal 14.

<sup>4</sup> Undang-undang no 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

<sup>5</sup> W.J.S. Poerwadarminto, Kamus Umum Bahasa Indonesia, PN Balai Pustaka, Jakarta, 1984, hlm.735

"Menurut Undang-undang No. 25 tahun 2009 Pasal 1 ayat (1) tentang pelayanan publik yang berbunyi "pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik". Memberikan tanggung jawab kepada negara melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Selain itu negara memikul pada pundaknya untuk selalu meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk member perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya.

Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 026/KMA/SK/II/2012 Tentang Standar Pelayanan Pengadilan; Tujuan diterbitkannya SK KMA ini adalah untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap badan peradilan".<sup>6</sup>

"Oleh sebab itu Mahkamah Agung berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pelayanan publik atau disebut pelayanan pengadilan merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi masyarakat khusus pencari keadilan yang diselenggarakan oleh Mahkamah Agung dan badan-badan peradilan di bawahnya.<sup>7</sup> berdasarkan peraturan perundang-undangan dan prinsip-prinsip pelayanan publik".<sup>8</sup>

Maksud dari surat keputusan mahkamah agung di atas adalah Sebagai bagian dari komitmen pengadilan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Sebagai pedoman bagi masyarakat dalam menilai kualitas pelayanan pengadilan. Sebagai tolok ukur bagi setiap satuan kerja dalam penyelenggaraan pelayanan. Sebagai pedoman bagi setiap satuan kerja dalam menyusun Standar Pelayanan Pengadilan pada masing-masing satuan kerja.

<sup>6</sup>Dalam konsideran Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 026/KMA/SK/II/2012 Tentang Standar Pelayanan Pengadilan.

<sup>7</sup>Badan peradilan yang berada di bawah Mahkamah Agung diantaranya: lingkungan peradilan umum, lingkungan peradilan agama, lingkungan peradilan militer, lingkungan peradilan tata usaha negara. Pasal 18 Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 Tentang Kekuasaan Kehakiman.

<sup>8</sup> SK KMA Nomor 026/KMA/SK/II/2012, hal. 17.

Pengadilan negeri yang dimana berperan didalam pelaksana dari kekuasaan kehakiman itu sendiri pada umumnya yang dimana di atur pada Pasal 2 undang-undang No. 48 tahun 2009. Pengadilan pada umumnya berperan dan berwenang dalam menerima, memeriksa, mengadili, memutuskan perkara pada kasus di tingkat pertama, sebagai penyuluhan hukum, pengawasan pada setiap tugas dan perilaku hakim, sebagai administratif peradilan, dan peran lainnya yaitu memberikan pelayanan publik terhadap setiap orang yang ingin mencari keadilan didalamnya yang dimana di atur didalam keputusan ketua Mahkamah Agung Nomor:1-144/KMA/SK/I/2011 atas peralihan dari Keputusan Mahkamah Agung nomor: 144/KMA/VIII/2007 tentang pelayanan informasi di pengadilan.

Pelayanan publik pada pengadilan sering kali dikeluhkan masyarakat. Mengenai pelayanan persidangan yang tak sesuai jadwal jam sidang, fasilitas seperti tempat tunggu persidangan kurang nyaman yang dikeluhkan para pengunjung pengadilan, berlarutnya pengiriman berkas perkara, kurang responsif dalam pelayanan di pelayanan terpadu satu pintu, keterlambatan salinan putusan, permasalahan dalam manajemen pelayanan, kesalahan pengetikan putusan perkara, kesalahan objek putusan pengadilan, hingga proses pemeriksaan oleh majelis hakim, Dan permasalahan lainnya yang langsung dari masyarakat. Aspek pelayanan publik di pengadilan mesti menjadi perhatian khusus, bahkan pembenahan manajemen pelayanan publik di pengadilan dan hal keluhan seperti ini bukan terjadi di satu pengadilan saja.

Menurut Bapak Harry Gunawan selaku pegawai Pelayanan Terpadu Satu Pintu sekaligus ahli ITE di PN Medan dan juga beliau pernah di bagian Sub

Umum dan jurusita menjelaskan bahwa tentang keluhan atau permasalahan di dalam pelayanan publik di PN Medan sekarang ini ialah:

1. Sebagian masyarakat kurang memahami sistem pengadilan yang berbasis digital (e-court) bingung atau kurang memahami mengenai Sistem pengadilan sekarang yang sudah online yang menggunakan sistem digital yang namanya e-court yang di mana semua bisa diakses melalui website Pengadilan Negeri Medan kelas 1A khusus dan banyak masyarakat juga bingung bagaimana menggunakan website yang berbasis digital karena banyak masyarakat kurang mengetahui hal tersebut kepada petugas pelayanan dan di sini petugas pelayanan selalu menjelaskan apabila masyarakat kurang memahami hal tersebut.
2. Pengadilan Negeri medan sudah mengupayakan semaksimal mungkin terkait sistem peradilan yang digital (e-Litigasi).akan tetapi setiap ruangan sidang belum semua terpasang alat untuk sidang online dan baru beberapa saja.Kedepannya dalam waktu dekat pihak PN Medan akan memasang alat untuk sidang online di setiap ruangan sidang.
3. Masyarakat sebagian mengeluh terkait lambatnya pemberkasan yang ada di PN Medan.hal ini disebabkan karena perkara yang masuk di PN Medan sangat banyak.dan PN Medan Termasuk salah satu Pengadilan yang terbanyak menerima perkara di Sumatera Utara dan itu yang menyebabkan lambat nya administrasi di PN Medan.Dan prihal ini sudah di ajukan ke pimpinan untuk menambah SDM di PN Medan baik pegawai maupun honorer".<sup>9</sup>

"Menurut Bapak Sigit Purnomo,S.H selaku pengacara yang beracara di PN Medan beliau menjelaskan terkait keluhan pelayanan yang beliau rasakan ialah Mengenai jam persidangan yang kurang sesuai yang tertera di berkas.Contohnya di berkas tertera jam 9 akan tetapi mulai sidang jam 10. Akan tetapi hal tersebut bisa dimaklumin dikarenakan mungkin sedang menyiapkan berkas-berkas yang akan disiapkan".<sup>10</sup>

"Peningkatan atas kualitas pelayanan publik itu sendiri merupakan suatu bentuk upaya untuk meningkatkan kapasitas dan suatu terobosan inovasi pelayanan pada masyarakat pada badan peradilan umum di pengadilan negeri. secara menyeluruh sesuai kebutuhan dan keinginan masyarakat.Selain itu peningkatan kualitas pelayanan publik diterapkan untuk membangun stigma keyakinan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik untuk peningkatan kesejahteraan masyarakat dengan mendengarkan keluhan masyarakat

---

<sup>9</sup> Wawancara dengan Harry Gunawan,Tanggal 17 Januari 2022 di Pengadilan Negeri Medan

<sup>10</sup> Wawancara dengan Sigit Purnomo,Tanggal 18 Januari 2022 di Pengadilan Negeri Medan

sebagai tolak ukur untuk melakukan renovasi pelayanan publik. adapun target upaya yang akan di harapkan dicapai ialah:

1. Adanya peningkatan suatu kualitas dari pelayanan publik itu sendiri seperti lebih responsif, biaya murah, aman dan lebih mudah dijangkau)
2. Adanya peningkatan indeks kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik".<sup>11</sup>

Hadirnya Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 didalam Pasal 2 Undang-Undang tentang Pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum terhadap hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.hal ini bertujuan yang dimana di atur di dalam Pasal 2

1. Terwujudnya dari batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik
2. terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
3. terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan
4. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public.

Undang-Undang Pelayanan Publik dibutuhkan guna menjamin pelayanan publik yang optimal. Undang-undang itu akan menjamin masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dari aparatur pemerintah. diperlukan kepastian hukum untuk memberikan jaminan pelayanan. Bila kita dapatkan pelayanan yang buruk, bisa diadukan karena sudah ada aturannya, ujarnya. Diakuinya, masyarakat tidak

<sup>11</sup> <https://www.pa-bangil.go.id/pages/area-enamhttps://www.pa-bangil.go.id/pages/area-ena> (Diakses tanggal 18 oktober 2021 Pada Pukul 15.45 WIB)

pernah peduli dengan negara. ang mereka pedulikan itu kepuasan mereka, ujanya.Melalui aturan ini protes dan keluhan karena ketidakpuasan bisa ditampung. Sehingga perilaku aparat harus profesional dalam melayani masyarakat.

Menurut perspektif Fiqih Siyasa Terhadap Peran dari Pengadilan negeri Medan Kelas I-A Khusus Dalam Upaya Meningkatkan pelayanan Publik Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat (1) Tentang Pelayanan Publik.bahwa bahwa fiqh siyasah memiliki peran untuk melakukan kebijakan politik untuk menciptakan kemaslahatan yang tidak bertentangan dengan dasar agama.

"Dalam permasalahan ini kajian fiqh siyasah termasuk kedalam siyasah syar'iyah yang artinya ketentuan kebijaksanaan pengurusan masalah tentang kenegaraan yang berdasarkan syariat. Siyasah syar'iyah yaitu sebagai hukum yang mengatur tentang kepentingan negara menyelesaikan permasalahan umat yang terjadi berdasarkan jiwa syariat dan pada dasar yang menyeluruh demi terwujudnya tujuan dari kemasyarakatan".<sup>12</sup>

Sebagaimana firman Allah SWT dalam Surat An Nisa ayat 58:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۗ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Artinya, Sungguh, Allah menyuruhmu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia hendaknya kamu menetapkannya dengan adil. Sungguh, Allah sebaik-baik yang memberi pengajaran kepadamu. Sungguh, Allah Maha Mendengar, Maha Melihat. dari ayat diatas dapat di ambil kesimpulan:

<sup>12</sup> Muhammad Iqbal, Fiqh Siyasah Kontekstualisasi Doktrin Politik Islam,( Jakarta : 2014 ), Hlm 5

1. Setiap apapun itu amanah mempunyai pemiliknya yang harus diberikan kepadanya. Penyerahan amanah sosial seperti pemerintahan dan pengadilan kepada orang-orang yang bukan ahlinya adalah tidak sejalan dengan iman.
2. Amanah harus diserahkan kepada sang pemiliknya, baik dia itu Kafir ataupun Musyrik. Dalam menunaikan setiap apapun amanah kemukminan si pemilik tidak lah disyaratkan.
3. Bukan hanya majelis hakim yang harus adil, tapi semua orang mukmin haruslah memelihara dari keadilan dalam segala bentuk penanganan permasalahan masalah keluarga, negara maupun sosial.
4. Dalam memelihara amanah dan menjaga dari keadilan, haruslah kita mengetahui bahwasanya Tuhan sebagai pemantau. Karena sang Maha Mendengar dan Melihat.
5. Manusia membutuhkan nasehat dan penasehat yang terbaik adalah Allah SWT yang Maha Esa. Allah SWT dalam An-Nisa Ayat 59 berfirman:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولِي الْأَمْرِ مِنْكُمْ فَإِنْ تَنَازَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِنْ كُنْتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا

Artinya, Wahai orang-orang yang beriman! Taatilah Allah dan taatilah Rasul (Muhammad), dan Ulil Amri (pemegang kekuasaan) di antara kamu. Kemudian, jika kamu berbeda pendapat tentang sesuatu, maka kembalikanlah kepada Allah

(Al-Qur'an) dan Rasul (sunnahnya), jika kamu beriman kepada Allah dan hari kemudian. Yang demikian itu lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya.

Dari ayat tersebut dapat diambil kesimpulan bahwasanya:

1. Ketaatan terhadap Rasul dan Ulil Amri dalam ayat tersebut bersifat mutlak, atau tanpa ada syarat yang ditaati harus tidak memiliki kekurangan
2. Rasul mempunyai dua kedudukan, yakni menjelaskan hukum-hukum dari Tuhan dan menunaikan risalahNya. Kedua, mengelola permasalahan masyarakat dan menjelaskan peraturan-peraturan pemerintahan sesuai kebutuhan.
3. Jalan yang terbaik menyelesaikan perbedaan mazhab Islam ialah merujuk terhadap al-Quran dan Sunnah Rasul yang diterima oleh semua orang.
4. orang mukmin haruslah menerima pemerintahan Islam dan mendukung para pimpinan yang adil.

"Prinsip dari Siyasa Syar'iyah yaitu menetapkan asas-asas kekuasaan dan ketentuan Undang-Undang tertinggi yang mengikut pada Hukum Allah SWT dan As-sunnah. Dan yang menjadi sumber pokok siyasah syar'iyah berdasarkan al-qur'an dan sunnah.<sup>13</sup> Dan dari kedua sumber tersebutlah yang menjadi bahan acuan untuk menciptakan peraturan perundang-undangan dan mengatur kehidupan bernegara. Suatu kebijaksanaan politik dalam sebuah negara dapat menjadi siyasah syar'iyah jika sesuai dengan prinsip-prinsip syariat islam dan menghargai hak-hak manusia yang paling asasi. Sehingga dapat dijelaskan bahwa fiqh siyasah mengarah kepada pemikiran dari para ulama yang bersifat teoritis atau kajian, sedangkan siyasah syar'iyah adalah hasil dari keputusan politik pemegang kekuasaan yang bersifat praktis dan aplikatif dengan tujuan sebagai terciptanya kemaslahatan bagi rakyatnya atau masyarakatnya".<sup>14</sup>

<sup>13</sup> Yazid Haji Maarof, 2019, Politik Perspektif Islam ( Siyasa Syar'iyah), Malaysia: Institut Terjemahan & Buku Malaysia Berhad, Hlm 26.

<sup>14</sup> Muhammad Iqbal, op. cit. Hlm 5-9

"Sementara dari para fuqaha, yang dikutip oleh Abdul Wahhab Khallaf bahwa siyasah Syar'iyah yaitu sebagai kewenangan dari pemerintah untuk melakukan kebijakan politik yang mengacu kepada kemaslahatan dan peraturan yang dibuat tidak bertentangan dengan dasar agama walaupun hal tersebut tidak terdapat dalil khusus mengenai hal itu".<sup>15</sup>

Syari' dalam menciptakan syariat (Undang-undang) tidak boleh sembarangan dan tanpa arah melainkan bertujuan untuk merealisasikan kemaslahatan umum memberikan kemanfaatan dan menghindarkan kemafsadahan bagi umat manusia. Dengan tujuan diciptakannya undang-undang dapat menarik hukum peristiwa yang sudah ada nashnya secara tepat dan benar yang selanjutnya dapat menetapkan hukum peristiwa-peristiwa yang tidak ada nash-nya.<sup>16</sup> Maqashid syariah mengarah pada tujuan pencetusan hukum syariat dalam rangka member kemaslahatan bagi kehidupan manusia baik secara umum maupun khusus.<sup>17</sup> Dalam hal ini diperlukan untuk mengatasi suatu permasalahan yang terjadi dan yang akan dibahas terhadap penelitian ini terkait upaya meningkatkan pelayanan publik untuk mencapai kepastian hukum.

Penulis nantinya akan meminta pandangan pihak PN Medan. yang dimana mereka dapat memberikan gagasan atau pandangan agar bisa meningkatkan Pelayanan Publik yang terbaik untuk setiap orang yang meminta keadilan di pengadilan Negeri medan Kelas I-A Khusus tersebut.

---

<sup>15</sup> Muhammad Iqbal, op. cit. Hlm 6

<sup>16</sup> Mukhtar Yahya dan Fathurrahman, *Dasar-dasar Pembinaan Hukum Fiqh Islam*, (Bandung: Al-Ma'arif, 1996), Hlm 329.

<sup>17</sup> Muhammad Syukri Albani Nasution dan Rahmat Hidayat Nasution, *Filsafat Hukum Islam Maqashid Syariah*, (Jakarta: KENCANA, 2020), Hlm 46.

Berdasarkan pembahasan tersebut maka saya sebagai peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Peran Pengadilan Negeri Medan Kelas IA Khusus Dalam Upaya Meningkatkan pelayanan Publik Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Dan Fiqih Siyasah)”**

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Peran Pengadilan Negeri Medan Kelas I-A Khusus dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik di Pengadilan Negeri Medan Kelas 1-A Khusus ?
2. Bagaimana Efektifitas Pelayanan Publik berdasarkan Peraturan Perundang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di Pengadilan Negeri Medan Kelas I-A khusus?
3. Bagaimana Pandangan Fiqih Siyasah Terhadap Peran Pihak Pengadilan Negeri Medan kelas I-A Khusus dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publlik Berdasarkan Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di Pengadilan Negeri Medan Kelas I-A Khusus ?

### **C. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian**

- a) Tujuan Penelitian

Di dalam pokok problematika di atas, karena dari pada itu penelitian harus memiliki tujuan yang rinci sehingga dari pada itu memberikan arah yang jelas dalam penelitian tersebut. Adapun tujuan dari penulis di dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk Mengetahui Peran Pihak Pengadilan Negeri Medan Kelas I-A Khusus dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik di Pengadilan Negeri Medan Kelas 1-A Khusus.
2. Untuk Mengetahui Sejauh mana Efektifitas Pelayanan Publik berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di Pengadilan Negeri Medan Kelas I-A khusus.
3. Untuk Mengetahui Pandangan Fiqih Siyasah Terhadap Peran Pihak Pengadilan Negeri Medan kelas I-A Khusus dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di Pengadilan Negeri Medan Kelas I-A Khusus.

b) Kegunaan Penelitian

Dari penelitian yang dilakukan penulis berharap dapat memberi manfaat yaitu:

1. Secara Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan agar dapat memberi pengembangan bagi pengembangan ilmu pengetahuan hukum serta politik ketatanegaraan, khususnya yang berkaitan dengan Hukum Tata Negara.

- b. Untuk menimbulkan pola pemikiran politik. Khususnya yang berkaitan dengan politik islam di lingkungan akademis atau perguruan tinggi dan polapemikiran baru sebagai bentuk pemberian pustaka dalam Siyasah atau Hukum Tata Negara.

## 2. Secara Praktis

Untuk meningkatkan wawasan dan pengembangan ilmu penguasaan bagi peneliti atas permasalahan yang akan diteliti, dan dapat dijadikan sebagai bahan rujukan dan referensi untuk peneliti selanjutnya dalam mengerjakan karya tulis ilmiah yang berkaitan dengan upaya meningkatkan pelayanan publik untuk para pencari keadilan di pengadilan sehingga bisa mendapatkan pelayanan publik yang prima untuk kenyamanan pengunjung maupun para pencari keadilan.

### **D. Kajian Terdahulu**

Dalam kajian terdahulu ini peneliti belum menemukan secara spesifik membahas mengenai Peran Pengadilan Negeri Medan Kelas I-A Khusus Dalam Upaya Meningkatkan pelayanan Publik Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Dan Fiqih Siyasah). Namun demikian ada judul skripsi yang berkaitan dengan judul penelitian diantaranya yaitu :

1. Oleh R Shadrina, Rifqa Shadrina (2019) Kepuasan Pengguna Terhadap Pelayanan Dan fasilitas Pada dinas Perpustakaan Dan arsip Provinsi Sumatera Utara. Skripsi, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
2. Anisa, Siti (2018) Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan

Masyarakat Di Kantor desa Helvetia. Skripsi , Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

3. Oleh Fuji,Nur Astuti (2011) Pengaruh Kualitas pelayanan Publik terhadap penerimaan PPH pasal 25 yang dimoderasi oleh tingkat kepatuhan wajib pajak badan pada kpp pratama SE-DKI Jakarta.Skripsi,Universitas Sumatera Utara
4. Oleh Liana Wahyuningtyas,Eka (2013) Analisis Kinerja Pelayanan Publik dalam pembuatan kartu tanda penduduk pada kantor kecamatan maron kabupaten probolinggo.Skripsi,Universitas Sumatera Utara.

Dari judul skripsi di atas tidak ditemukan yang namanya kesamaan judul namun hanya berkaitan tentang layanan publik tapi secara menyeluruh tidak ditemukan kesamaan pertama itu membahas kepuasan pengguna terhadap dan fasilitas pada dinas perpustakaan dan arsip provinsi yang kedua membahas tentang dari pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di kantor desa Helvetia yang ketiga membahas tentang kualitas pelayanan publik yang sama dari judul sebelumnya tadi terhadap penerimaan PPH pasal 25 yang dimoderasi oleh tingkat kepatuhan wajib pajak badan Pada KPP Pratama SE-DKI. Dan yang keempat tentang kinerja pelayanan publik dalam pembuatan kartu tanda penduduk atau KTP pada kantor kecamatan Maroon Kabupaten Probolinggo. sedangkan penulis meneliti tentang peran Pengadilan Negeri Medan kelas 1A dalam upaya meningkatkan pelayanan publik menurut undang-undang nomor 25 tahun 2009 Tentang pelayanan Publik Fiqh Siyasah (Studi di Pengadilan Negeri Medan Kelas I-A Khusus).

## E. Kerangka Teori

Peran Pengadilan Negeri Medan dalam memberikan pelayanan publik terhadap setiap orang yang ingin mencari keadilan didalamnya yang dimana di atur didalam keputusan ketua Mahkamah Agung Nomor:1-144/KMA/SK/I/2011 atas peralihan dari Keputusan Mahkamah agung nomor: 144/KMA/VIII/2007 tentang pelayanan informasi di pengadilan. Dalam hal ini melihat sejauh mana peningkatan pelayanan publik di PN Medan dan apa saja peningkatan pelayanan publik yang sudah di wujudkan.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 didalam Pasal 2 Undang-undang tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan pelayanan yang terbaik terhadap hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. hal ini bertujuan yang dimana di atur di dalam Pasal 2 diantaranya:

- a. Terwujudnya dari batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik
- b. terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
- c. terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam meningkatkan pelayanan publik, transparansi dan akuntabilitas publik,

Pengadilan Negeri Medan Kelas I A Khusus telah melakukan inovasi seperti ruang sidang online untuk masyarakat yang penyandang disabilitas, Aplikasi Si-Gesit, Aplikasi e-monev perkara dan e-brochure informasi pelayanan Pengadilan Negeri Medan yang dapat mempermudah masyarakat untuk mendapatkan informasi produk pelayanan Pengadilan Negeri Medan. Analisis Fiqh Siyasah Terhadap Peran Pengadilan Negeri Medan Kelas I-A Khusus dalam Meningkatkan Pelayanan Publik dipandang dalam dua fiqh siyasah yaitu siyasah syar'iyah dan siyasah dusturiyah. Meningkatkan pelayanan publik merupakan tujuan agar terciptanya kemaslahatan dalam masyarakat yang diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan Publik.

#### **F. Hipotesis**

Hipotesis adalah sebuah jawaban sementara dari suatu masalah yang dihadapi dan perlu diuji kebenarannya. Hipotesis berfungsi sebagai kemungkinan untuk menguji kebenaran dari suatu teori yang digunakan, hal tersebut diartikan sebuah taksiran atau referensi yang dirumuskan serta diterima untuk sementara yang dapat menerangkan fakta-fakta yang diamati ataupun kondisi-kondisi yang diamati dan digunakan sebagai petunjuk untuk langkah-langkah selanjutnya. Hipotesis pada penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana peran pihak pengadilan negeri medan kelas I-A khusus dalam upaya meningkatkan pelayanan publik menurut undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik di pengadilan negeri medan kelas I-A khusus.

## G. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan suatu cara atau jalan untuk digunakan dalam mencari, menggali, mengolah dan membahas data dalam suatu penelitian. Untuk memperoleh dan mengolah data tersebut, maka penulis menggunakan metode-metode sebagai berikut :

### 1. Jenis dan Sifat Penelitian

#### a. Jenis Penelitian

Metodologi ini menggunakan Dilihat dari fokus kajiannya, penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan yuridis empiris. Penelitian yuridis empiris yaitu pengkajian hukum yang berlaku kemudian dikaitkan dengan hal yang terjadi di masyarakat.<sup>18</sup> Sebab dalam melakukan penelitian ini peneliti langsung melihat dan turun langsung kelapangan untuk menggali informasi terhadap peran pengadilan negeri medan kelas I-A khusus dalam upaya meningkatkan pelayanan publik beserta berlandaskan kepada hukum-hukum. Maksud dalam pendekatan yuridis empiris ini yaitu menganalisis permasalahan dengan memadukan bahan hukum (yang merupakan data sekunder) dengan data primer yaitu data yang diperoleh dari lapangan mengenai upaya meningkatkan pelayanan publik.

#### b. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat kualitatif yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif, pengucapan atau tulisan dan perilaku dapat diamati dari subjek atau orang itu sendiri.<sup>19</sup> Dengan memilih metode kualitatif ini, penulis

---

<sup>18</sup> Bambang Waluyo, penelitian hukum dalam praktek (Jakarta: Rineka Cipta, 2002) h.1226.

<sup>19</sup> Sukiati, Metode Penelitian Sebuah Pengantar (Medan: Perdana Publishing, 2017) h.84.

mengharapkan dapat melihat secara sistematis, faktual dan akurat tentang fakta-fakta dan sifat populasi subjek penelitian secara keseluruhan.

## 2. Sumber Data

Sumber data di sini menggunakan bahan hukum yang di bagi menjadi 3 bagian yaitu bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, bahan hukum lain :

### a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh sumbernya secara langsung dari lapangan, seperti Lokasi Penelitian yaitu tempat dilakukannya penelitian yaitu Pihak Pegawai yang ada di Pengadilan Negeri Medan Kelas I-A Khusus seperti, Pegawai PTSP, Panmud Hukum, Panmud Perdata, Hakim yang dimana itu berdasarkan arahan dari Ketua Pengadilan Negeri Medan yang di tunjuk untuk diwawancarain untuk riset penelitian ini di Pengadilan Negeri Medan Kelas I-A khusus dan selain itu ada juga Masyarakat pengunjung Keperluan Administrasi, Pengacara si pencari keadilan, dan juga Wartawan di Pengadilan Negeri Medan. Dengan demikian ini dikatakan sebagai data primer yang diperoleh dari lapangan, peristiwa hukum yang terjadi di lokasi penelitian serta respon dari yang memberi informasi kepada peneliti.<sup>20</sup>

### b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang digunakan sebagai pendukung dari data primer. Yang mana sumber data yang diperoleh dalam bentuk dokumen resmi ataupun informasi terkait dengan penelitian skripsi ini seperti peraturan perundang-undangan, buku-buku, jurnal, artikel, website, majalah informasi lainnya yang memiliki hubungan dan berkaitan dengan penelitian skripsi ini.

## 3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

---

<sup>20</sup> Ishaq, Metode Penelitian Hukum dan penulisan skripsi, tesis serta disertasi, (Bandung: Alfabeta, 2017) h. 71.

#### a. Metode Observasi

Metode observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan melihat kondisi daerah yang akan diteliti dan melihat secara langsung kondisi yang sedang terjadi di lapangan.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode observasi observasi non partisipan. Observasi Non Partisipan yaitu apabila observasi tidak ikut dalam kehidupan orang yang diobservasi dan secara terpisah dan selaku sebagai pengamat.

#### b. Metode Wawancara

Metode Wawancara yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini adalah dengan berkomunikasi langsung terhadap pelaksana tugas dari penyelenggara pelayanan publik pihak di Pengadilan Negeri Medan yaitu Pegawai PTSP, dan juga Panitera Muda Hukum, Panitera Muda Perdata, Staff Panitera, Hakim, Masyarakat yang mengurus administrasi, Pengacara si Pencari Keadilan, dan wartawan PN Medan, di Pengadilan Negeri Medan kelas I-A Khusus. Wawancara dapat dibedakan menjadi dua jenis adalah sebagai berikut:

#### c. Metode Dokumentasi

Metode Dokumentasi yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah dengan menghimpun data dengan berupa dokumen tentang situasi dilapangan dan foto-foto yang berkaitan dengan penelitian.

#### d. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan yakni membaca buku-buku, literatur dan mengkaji sesuai dengan pokok bahasan.

#### 4. Analisa Data

Analisa data yaitu proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang telah diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun teknik yang dilakukan dengan cara editing, analyzing dan organizing.

Dalam hal ini penulis menggunakan analisis deskriptif kualitatif dengan teknik induktif yaitu dengan cara pengumpulan data, verifikasi data, dan pengambilan kesimpulan. Penulis berusaha menggambarkan objek penelitian (Peran pengadilan Negeri Medan Kelas I-A khusus dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik) sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan kenyataan yang ada.

#### **H. Sistematika Pembahasan**

Untuk mendapatkan hasil penelitian yang optimal maka pembahasannya harus secara runtut, utuh dan sistematis. Maka penulis melakukan pembagian dengan menggunakan.

sistematika pembahasan, yakni menjelaskan beberapa uraian sebagai perinciannya, maka dari itu sistematika pembahasannya adalah sebagai berikut :

#### **Bab I : Pendahuluan**

Dalam bab ini membahas latar belakang maslaah, rumusan maslaah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

## **Bab II: Tinjauan umum tentang landasan teori**

Dalam bab ini penulis akan menguraikan mengenai Pelayanan Publik Pada Pengadilan Negeri Medan.

## **Bab III: Gambaran Umum tentang Peran Pengadilan Negeri Medan**

Dalam bab ini penulis akan menguraikan tentang Lokasi Penelitian Penulis yaitu Pengadilan Negeri Medan Kelas I-A Khusus.

## **Bab IV: Hasil dan Pembahasan**

Dalam bab ini akan di bahas mengenai Peran Pengadilan Negeri Medan Kelas I-A khusus dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Fiqh Siyasah.

## **Bab V: Penutup**

Dalam bab ini penulis akan membahas mengenai kesimpulan dan saran.