

RESPONSIVITAS PELAYANAN PERCERAIAN KANTOR PENGADILAN AGAMA SENGGANG KABUPATEN WAJO

¹ Rismawati, ² Muhlis Madani, ³ Samsir Rahim

- 1) Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fisipol Unismuh
- 2) Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fisipol Unismuh
- 3) Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fisipol Unismuh

ABSTRACT

The objective of the research is to know how the service responsiveness divorce and the obstacle factors of divorce service in religious court at Sengkang, Wajo Regency. The type of the research is descriptive and qualitative which has eight informants. The data collecting techniques used observation and interview. The data was analyzed using descriptive technique. The research result show that the responsiveness of the divorce service have not appropriated yet for the need of society, because of the strong of kinship system or injustice, long time service. Furthermore, there is another factor that became the obstacles of this service such as being arbitrary and indisciplinary.

Keywords: *responsiveness, service, public, divorce*

ABSTRAK

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini ialah untuk mengetahui bagaimana responsivitas pelayanan perceraian dan faktor penghambat dalam pelayanan perceraian Kantor Pengadilan Agama Sengkang Kabupaten Wajo. Jenis penelitian adalah deskriptif kualitatif dengan informan delapan orang. Teknik pengumpulan data dikumpulkan dengan menggunakan instrumen berupa observasi, wawancara terhadap informan. Data tersebut dianalisis secara deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa responsivitas dalam pelayanan perceraian belum sesuai dengan kebutuhan masyarakat karena masih kentalnya sistem kekeluargaan atau pilih kasih, pelayanan yang terlalu lama, yang ada dikantor Pengadilan Agama Sengkang Kabupaten Wajo, kemudian faktor penghambat dalam pelayanan ialah bertindak sewenang-wenang dan rendahnya kedisiplinan.

Kata Kunci: responsivitas, pelayanan, publik, perceraian

PENDAHULUAN

Pembangunan aparatur pemerintah terutama diarahkan pada peningkatan kualitas, efisiensi, dan efektifitas seluruh tatanan administratif pemerintahan termasuk peningkatan kemampuan disiplin, pengabdian, keteladanan dan kesejahteraan aparatnya sehingga secara keseluruhan makin mampu melaksanakan tugas pemerintahan dan pembangunan dengan sebaik-baiknya. Khususnya dalam melayani, mengayomi, dan menumbuhkan prakarsa dan peran aktif dalam pembangunan serta terhadap kepentingan dan aspirasi masyarakat.

Patologi birokrasi menurut Mustafa (2003: 177), diartikan sama dengan “penyakit birokrasi” peran birokrasi sebagai implementor dari kebijakan politik, atau dengan kata lain birokrasi sebagai penyelenggara pemerintahan, maka patologi dapat diartikan sebagai persoalan atau permasalahan yang terjadi dalam penyelenggaraan pemerintahan, akibat kinerja birokrasi tidak mampu dalam memenuhi kebutuhan publik dengan baik. Patologi birokrasi tidak mampu dalam memenuhi kebutuhan

publik dengan baik. Patologi birokrasi dapat saja terwujud dalam ketidakmampuan pejabat politik dieksekutif (terpilih karena mandat).

Birokrasi publik, pada dasarnya dihadirkan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Meskipun birokrasi publik memiliki ciri-ciri yang berbeda dengan organisasi bisnis, tetapi dalam menjalankan misi, tujuan dan programnya menganut prinsi-prinsip efisiensi, efektifitas, dan menempatkan masyarakat sebagai *stakeholder* yang harus dilayani secara optimis. Layanan publik, merupakan hak masyarakat yang pada dasarnya mengandung prinsip kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana, dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, keramahan, dan kenyamanan.

Tangklian, (2005: 224) menyebutkan bahwa birokrasi publik tidak berorientasi langsung pada tujuan akumulasi keuntungan, namun memberikan layanan publik dan menjadi katalisator dalam penyelenggaraan tugas negara.

Orientasi pada pelayanan menunjuk pada seberapa banyak energi birokrasi dimanfaatkan untuk penyelenggaraan pelayanan publik.

Berkaitan dengan tugas yang harus dilaksanakan, maka penyedia pelayanan pemerintahan harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat, baik secara kualitas maupun kuantitas sebagai upaya pemberian kepuasan masyarakat pengguna. Perhatian akan pemberian kepuasan masyarakat pengguna ini sangatlah penting, meningkatkan kepuasan masyarakat merupakan tolak ukur dari keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Dilulio dalam Dwiyanto (2002 : 60), menekankan bahwa responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenai kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan

kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Selanjutnya, dalam studinya tentang reformasi birokrasi.

Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut jelas menunjukkan kegagalan organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula.

Dwiyanto (2002: 60-61), mengembangkan beberapa indikator responsivitas pelayanan publik, yaitu : keluhan pengguna jasa, sikap aparat birokrasi dalam merespon keluhan pengguna jasa, penggunaan keluhan pengguna jasa sebagai referensi perbaikan layanan publik, berbagai tindakan aparat birokrasi dalam memberikan pelayanan, dan penempatan pengguna jasa oleh aparat birokrasi dalam sistem pelayanan yang berlaku.

Sementara itu menurut Zeithalm dkk, 1990 (dalam Hardiansyah 2011: 46) menjelaskan beberapa indikator responsivitas pelayanan publik yaitu merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapat pelayanan, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, pengurusan nota pembayaran dilakukan dengan tepat dan cermat, semua keluhan-keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain dikarenakan belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas (prinsip *good governance*). Dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap unit pelayanan instansi pemerintah karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat.

Hal yang berkaitan dengan *good governance* adalah tuntutan

agar birokrasi pemerintahan mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sebagai kostumer maupun kepada instansi dibawahnya, baik dari segi pelayanan publik harus cepat, mudah, dan murah. Paradigma *legalistik* yang masih dianut oleh aparatur pemerintah yang artinya bahwa kinerja pemerintah dimasa lalu pada umumnya diukur dari kemampuannya mensinergikan kondisi dengan peraturan yang berlaku. Fenomena inilah yang harus tetap diefektifkan seiring dengan fungsi pelayanan kepada masyarakat harus dikedepankan, sehingga perlu kriteria baru untuk mengukur tingkat kinerja aparatur masa depan.

Oleh karena itu tuntutan akan peningkatan mutu pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah sudah merupakan keharusan yang tidak dapat ditawar. Dalam kaitannya ini terdapat beberapa kondisi yang mengacu kearah perbaikan mutu pelayanan kepada masyarakat.

Berbagai isu yang timbul dikalangan masyarakat, ternyata hak pelayanan yang diterima oleh masyarakat atau perorangan terasa belum memenuhi harapan semua

pihak dari kalangan masyarakat yang diberikan oleh pemerintah aparat pemerintah sering kali menimbulkan ketidakpuasan masyarakat.

Aturan peningkatan pelayanan tersurat dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/ KEP/M.PAN/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Pedoman umum pelayanan publik tersebut terkandung prinsip-prinsip pelayanan yaitu kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana.

Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan petugas dalam bentuk barang atau jasa yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dengan demikian pelayanan yang diberikan haruslah memenuhi standar tertentu sebagai salah satu konsep pelayanan yang berwawasan masyarakat.

Berdasarkan hasil pengamatan empirik menunjukkan tidak adanya pelayanan yang memadai antara lain karena kurang adanya kesadaran

aparat pemerintah terhadap tugas dan tanggung jawabnya sebagai abdi masyarakat. Pengorganisasian tugas pelayanan belum serasi sehingga terjadi kesimpang siuran penanganan tugas karena tak ada yang menangani, tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai dan adanya pilih kasih dalam pemberian pelayanan dan masih kurangnya petugas pelayanan. Harus diakui bahwa kualitas pelayanan masyarakat di Pengadilan Agama Sengkang Kabupaten Wajo saat ini masih kurang memadai karena perbedaan gender dan kekeluargaan masih kental lebih sangat terang-terangan masalah kekeluargaan. Hal ini dapat disebabkan karena rendahnya pemahaman mereka tentang pentingnya pelayanan yang efektif dalam kehidupan Pengadilan Agama Sengkang. Jika tidak segera diatasi, kondisi yang demikian akan semakin parah seperti halnya penyakit yang terus bersebaran atau kata lain patologi birokrasi.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian deskriptif yakni penelitian yang melukiskan

dan menafsirkan keadaan yang ada sekarang. Dan tipe penelitian kualitatif ialah lebih memperhatikan proses dari pada produk. Jenis penelitian adalah deskriptif kualitatif dengan informan delapan orang, tehnik pengumpulan data dikumpulkan dengan menggunakan instrumen berupa observasi ialah metode pengumpulan data dengan cara mengamati dan mengadakan komunikasi secara langsung dengan sumber informasi tentang kondisi penelitian. Wawancara metode yang dilakukan dengan cara melakukan tanya jawab atau percakapan dengan para informan untuk memperoleh data, baik dengan menggunakan daftar pertanyaan ataupun percakapan bebas yang berhubungan dengan permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya.

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Dimana data hasil penelitian didapatkan melalui dua sumber data, yaitu data sekunder dan data primer. Data tersebut dianalisis secara deskriptif di interpretasi pada

informan dengan melakukan wawancara informan kemudian mengecek kembali data tersebut untuk memahami secara mendalam serta teori-teori yang sesuai dengan data tersebut yang dikumpulkan agar dapat menghasilkan penelitian bermutu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Mengenai prosedur pelayanan perceraian dalam berbagai kasus di Kantor Pengadilan Agama Sengkang disinilah masih panjang menyita waktu masyarakat yang lebih banyak. Hal itu dapat dilihat dari salah satu informan diatas mengatakan bahwa dalam pengurusan kantor Pengadilan Agama Sengkang sangat rumit hal ini menandakan terjadinya patologi birokrasi dalam pelayanan perceraian. Jadi penulis dapat menyimpulkan bahwa prosedur penyelesaian setiap pengurusan di Kantor Pengadilan Agama Sengkang masih panjang dan masih sangat dikeluhkan oleh masyarakat dan bukannya pelayanan yang sebenarnya itu pelayanan dengan waktu yang tepat.

Betapa sulitnya masyarakat mendapatkan pelayanan perceraian yang sesuai dengan keinginan mereka yang diharapkan. Seharusnya pekerjaan yang dapat diselesaikan sebulan kadang menjadi dua bulan, terlihat jelas bahwa di Kantor Pengadilan Agama Sengkang dalam pengurusan pelayanan perceraian sangat lambat.

Kriteria tentang pegawai yang menampilkan kinerja unggul yang dapat diuji dengan standar eksternal dan bukan hanya standar internal, sebagaimana yang dikemukakan oleh *Chaizi Nasucha*, dinilai dapat menggambarkan fenomena yang terjadi seperti di Indonesia. Dengan kata lain bahwa kriteria tersebut layak untuk digunakan sebagai acuan atau dasar oleh pegawai dalam kinerjanya.

Komunikasi dari mulut ke mulut adalah penyampaian informasi dari pelanggan lama yang telah merasakan pelayanan kepada pelanggan baru. Kebutuhan individu merupakan harapan pelanggan yang bervariasi sesuai dengan karakteristik pelanggan. (KEMENPAN Nomor 63 tahun 2003).

Bahwa masyarakat belum mengetahui prosedur-prosedur pada saat ingin mengajukan permohonan perceraian, prosedur pengurusan ini belum menyeluruh di informasikan kepada masyarakat yang ingin melakukan urusan perceraian. Sebenarnya penyampaian informasi itu sangat penting karena mempengaruhi proses pelayanan untuk masyarakat.

Pelayanan yang diberikan petugas belum sepenuhnya memberikan kemudahan kepada pengguna jasa karena masih ada sebagian petugas yang menerima imbalan atas bantuan yang diberikan, melihat penyimpangan prosedur dapat kita lihat dari ketidakjujuran dalam pelayanan.

Ketidakjujuran pegawai Kantor Pengadilan Agama Sengkang Kabupaten Wajo salah satu perilaku negatif demikian dapat berkembang karena berbagai alasan, yang bersumber dari dalam diri orang yang bersangkutan atau karena suasana internal yang terdapat dalam organisasi. Jika faktor penyebabnya bersumber dari dalam diri orang yang bersangkutan itu sendiri, hal itu

mungkin karena motifnya menjadi pegawai negeri bukan pengabdian melainkan sekedar mencari nafkah.

Suatu lembaga selain dari pada melakukan tugas kelembagaan juga menjalankan fungsi pelayanan yang sangat penting sehingga tolak ukur baik dan tidaknya suatu instansi pemerintah di mata masyarakat adalah bagaimana pelayanannya terhadap masyarakat itu sendiri tanpa harus membedakan status sosial seseorang begitu pentingnya pelayanan sehingga Fred Luthans (Moenir,1995:6). Berpendapat bahwa pelayanan adalah sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang yang menyangkut segala usaha yang dilakukan orang lain dalam rangka mencapai tujuannya. Dapat dipastikan bahwa pemerintah manapun mengharapkan agar dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, para anggota birokrasi berupaya semaksimal mungkin untuk dapat melayani masyarakat dengan baik. Akan tetapi, tidak dapat disangkal bahwa dalam birokrasi manapun selalu ada orang yang sifatnya suka menunda, melayani

tapi tidak sepenuh hati sehingga kadang muncul rasa malas apalagi banyak pegawai yang memang bersifat *minimalist*. Artinya, sudah merasa puas apabila pekerjaannya sekedar selesai tanpa melihat cepat atau tidaknya. Seperti inilah menjadi tergolong sebagai perilaku yang disfungsional sehingga pelayanan seringkali berlarut-larut.

Ketika ada keluarga di kantor Pengadilan Agama Sengkang penyelesaian sebuah kasus akan cepat terselesaikan, seharusnya dalam sebuah instansi itu bukan hanya Pengadilan Agama Sengkang tapi semua instansi itu harus menerapkan pelayanan dengan cermat kepada masyarakat bukan hanya kepada keluarga tapi kepada semuanya yang berhak mendapatkan pelayanan karena itu sudah menjadi kewajiban sebagai pelayanan publik. Makna peranan pelayanan publik itu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, para pegawai negeri harus bersikap adil, tidak dibenarkan bertindak diskriminatif atau membeda-bedakan dalam pelayanan Kantor Pengadilan Agama Sengkang.

Ada perlakuan khusus atau diskriminasi dari salah satu pegawai Pengadilan Agama Sengkang merupakan salah satu penyebab lahirnya patologi birokrasi dalam pemerintahan. Disini terlihat sangat jelas bahwa salah satu pegawai Pengadilan Agama Sengkang memang melihat dari kedekatannya saja. Sistem kekeluargaan atau diskriminasi merupakan salah satu penyebab terjadinya patologi birokrasi di Kantor Pengadilan Agama Sengkang. Wujud dari patologi birokrasi tersebut adalah terjadinya diskriminasi dalam pelayanan masyarakat yakni yang mempunyai keluarga terdekat lebih cepat dalam pelayanan.

Pelayanan kepada pengguna jasa sudah cepat meskipun melihat dari sisi banyaknya pengguna jasa dan pegawai yang melayani. Hal ini yang dapat menimbulkan penanganan sedikit berlarut-larut dalam melayani pengurusan perceraian kantor Pengadilan Agama Sengkang.

Pentingnya keterbukaan dalam pelayanan supaya menghasilkan pelayanan dengan waktu yang tepat,

arti kejelasan peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar bertindak, kriteria pemberian pelayanan yang diutamakan serta bentuk pelayanan apa yang harus diberikan. Jika masing-masing pihak taat kepada ketentuan formal atau kriteria yang terpampang dengan jelas. Menanggapi keluhan pelanggan sehingga dapat dijadikan batu loncatan agar lebih baik kedepannya. Dalam pemberian pelayanan harus memiliki rasa keinginan yang tinggi oleh aparat dalam melayani konsumen dengan cepat dan tanggap terhadap setiap keluhan-keluhan yang dialami oleh masyarakat.

Dapat disimpulkan bahwa daya tanggap aparat di institusi terkait belum berjalan secara optimal karena masih adanya keluhan masyarakat terhadap proses pelayanan yang diterima. Hal semacam ini biasanya sering terjadi gesekan disebabkan lamanya mendapatkan pelayanan itu. Oleh karena itu dalam proses berlangsungnya pelayanan para pegawai harus tanggap untuk melihat kondisi masyarakat selama proses pelayanan berlangsung.

Berbagai faktor-faktor yang menyebabkan terhambatnya dalam pelayanan perceraian Kantor Pengadilan Agama Sengkang sering kita temui dan dikeluhkan oleh masyarakat dalam pelayanan penyelenggaraan pemerintahan ialah gaya manajerial para birokrat yang berbeda-beda, kurang pengetahuan dan keterampilan para petugas pelaksana birokrasi.

Penyelenggara pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Pengadilan Agama Sengkang Kabupaten Wajo belum sepenuhnya akuntabel dalam memberikan pelayanan. Hal ini berdasarkan bahwa acuan pelayanan belum berorientasi sepenuhnya kepada pengguna jasa. Dalam hal aturan dan mekanisme kerja belum jelas dapat kita lihat dari pegawai bertindak sewenang-wenang, tidak disiplin, dan tidak peduli mutu kerja dan ketidakjujuran.

Memberikan pelayanan kepada masyarakat dan para pegawai negeri harus bersikap adil, jangan bertindak sewenang-wenang, dasarnya dapat beraneka ragam misalnya pertimbangan primordialisme yaitu seperti kesukuan dan kedaerahan

atau ras, satu almamater, status sosial pihak yang dilayani, dan berbagai pertimbangan subyektif lainnya. Sebagaiman hasil wawancara penulis dengan salah seorang. Pelayanan yang bertindak sewenang-wenang itu terjadi dalam pemberian pelayanan perceraian Kantor Pengadilan Agama Sengkang.

Salah satu penyebab terhambatnya dalam pelayanan perceraian Kantor Pengadilan Agama Sengkang adalah masalah kurang disiplinnya sebagian pegawai Pengadilan Agama Sengkang, ini terlihat jelas ketika dalam penyelesaian pengurusan akta cerai dapat cepat selesai jika kita memiliki kenalan atau keluarga yang bekerja di Kantor Pengadilan Agama Sengkang. Penyebab lahirnya ketidakdisiplinan dalam melayani karena pengaruh kekeluargaan yang merajalela di masyarakat Sengkang Kabupaten Wajo dan berdampak negatif pada masyarakat. Bahwa ketidakdisiplinan pegawai dalam melayani itu adalah kekeluargaan, keakraban kepada masyarakat. Kepatuhan pada disiplin organisasi menyangkut berbagai segi seperti

ketaatan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku, kehadiran tepat waktu ditempat tugas, kepatuhan kepada atasan, bekerja berdasarkan kultur organisasi yang disepakati bersama, menjunjung tinggi etos kerja dan tidak berperilaku negatif.

Keamanan atau rasa aman selama pengurusan merupakan kriteria yang paling penting, karena tidak adanya rasa aman menjadikan seseorang tidak akan mendatangi tempat pelayanan, terutama terkait dengan keselamatan jiwa dan raga.

Selain dari pada itu rasa aman juga perlu bagi seseorang atau masyarakat terhadap produk hasil pelayanan dari suatu instansi, misalnya berupa surat atau berupa barang. Diharapkan orang merasa aman dari produk hasil pelayanan, tidak ada rasa khawatir atau takut akan adanya kesalahan atau kekeliruan dari produk hasil pelayanan.

Bahwa pegawai maupun masyarakat merasa aman ketika melakukan pelayanan baik dari pemberi layanan maupun penerima

layanan dalam kantor Pengadilan Agama Sengkang Kabupaten Wajo.

Tata ruang kantor mempengaruhi kualitas pelayanan perceraian Kantor Pengadilan Agama Sengkang Kabupaten Wajo. Ruang kerja yang cukup luas ditata dengan baik, selalu lebih baik dari pada ruang kerja yang sempit. Oleh karena itu penataan ruang kantor perlu dilakukan agar supaya ruang kantor yang tersedia dapat menampung pekerjaan kantor, termasuk ruang tamu bagi pengunjung yang ingin melakukan perceraian di kantor yang berkepentingan.

Kantor Pengadilan Agama Sengkang Kabupaten Wajo termasuk cukup luas yang sesuai dengan kapasitas yang dimiliki dan tugas dan fungsinya, namun tetap diperlukan penataan ruang kerja secara efisien, termasuk penyediaan ruang tunggu bagi pengunjung yang mengurus akta cerai dan berbagai keperluan lainnya. Keterampilan menata ruangan dapat menjadikan ruang sempit menjadi nyaman dan terkesan menyenangkan pengunjung.

Bahwa keamanan dan kenyamanan cukup dirasakan oleh

pengunjung Kantor Pengadilan Agama Sengkang kabupaten Wajo. Walaupun demikian kantor yang baik itu perlu memperhitungkan segala aspek yang memungkinkan kantor tersebut pengunjung merasa nyaman berada didalamnya.

Responsivitas adalah kemampuan pegawai untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Inti dari responsivitas menunjukkan keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Bahwa masyarakat menilai responsivitas pegawai dalam pemberian pelayanan sangat tinggi, mereka cukup ramah dan sopan kepada masyarakat. Hal tersebut perlu dipertahankan agar pegawai selalu merespon kebutuhan masyarakat dengan baik.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian pembahasan hasil penelitian tentang

responsivitas pelayanan perceraian Kantor Pengadilan Agama Sengkang Kabupaten Wajo, maka penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa perwujudan pelayanan perceraian Kantor Pengadilan Agama Sengkang Kabupaten Wajo sudah memiliki prosedur yang telah di tentukan namun kadang terjadi diskriminasi karena masih kurangnya pengetahuan dan keterampilan yang sesuai dengan jabatannya atau tugasnya.

Para pegawai Kantor Pengadilan Agama Sengkang sudah menerapkan agar dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, berupaya semaksimal mungkin untuk dapat melayani masyarakat dengan baik. Akan tetapi, tidak dapat disangkal bahwa dalam diri seseorang pasti berbeda-beda sehingga selalu ada orang yang sifatnya suka menunda, melayani tapi tidak sepenuh hati dan kadang muncul rasa malas apalagi banyak pegawai yang memang sudah merasa puas apabila pekerjaannya sekedar selesai tanpa melihat cepat atau tidaknya. Hal tersebut sangat mempengaruhi pelayanan perceraian

di Kantor pengadilan Agama Sengkang sehingga terjadi penundaan kasus yang berlarut-larut dan mengurangi rasa kurang percaya dari masyarakat terhadap para pegawai yang ada di Kantor Pengadilan Agama Sengkang.

Pelayanan dengan waktu yang tepat sudah terapkan dalam sstem kepegawaian kantor Pengadilan Agama Sengkang namun dalam pengplikasian belum sejalan dengan yang diharapkan karena masih perlunya pengawasan yang lebih.

Kurangnya disiplin dalam pelayanan di Kantor Pengadilan Agama Sengkang sangat berpengaruh perbedaan komunitas atau kekeluargaan. Menyikapi dari berbagai permasalahan dapat dianalisis bahwa ketidakdisiplinan pegawai dalam melayani itu adalah berlakunya sistem kekeluargaan, keakraban kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Dwiyanto, Agus, 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
Dwiyanto, Agus, dkk 2002. *Reformasi Birokrasi Publik Di*

Indonesia. Yogyakarta: PSSK-UGM.

Hardiansya. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

Moenir, H.A.S. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Mustafa Delly, 2003. *Birokrasi Pemerintahan*. Bandung: Alfabeta.

Lembaga Administrasi Negara. 2003. *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. LAN: Jakarta.

Siagian, Sondang P. 1994. *Patologi Birokrasi Analisis, Identifikasi dan Terapinya*. Ghalia Indonesia Jakarta.

Tangkilisan, Hesel Nogi S.2005. *Manajemen Publik*. Yogyakarta: Penerbit Andy Offset.

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik*.