

**PELAYANAN PRIORITAS BAGI DIFABEL DAN KAUM RENTAN
MELALUI APLIKASI ANTRIAN PRIORITAS DI PENGADILAN AGAMA
TANJUNG KARANG KELAS IA**

(Skripsi)

Oleh

DEWI SUSANTI

NPM 2016041053



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025**

ABSTRAK

PELAYANAN PRIORITAS BAGI DIFABEL DAN KAUM RENTAN MELALUI APLIKASI ANTRIAN PRIORITAS DI PENGADILAN AGAMA TANJUNG KARANG KELAS IA

Oleh

DEWI SUSANTI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan prioritas bagi difabel dan kaum rentan melalui aplikasi antrian prioritas di Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA dengan menggunakan teori Pelayanan Inklusif Dwiyanto (2011), serta mengidentifikasi faktor penghambat dalam pelaksanaannya. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan prioritas sudah berjalan cukup optimal, ditandai dengan terpenuhinya ruang diskresi aparat birokrasi, pengarusutamaan kelompok rentan, dan pemberian kuota khusus bagi difabel dan kaum rentan. Namun, terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti peninjauan pengaturan pelayanan publik yang belum memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) terkait penggunaan aplikasi antrian prioritas, serta penerapan prinsip inklusivitas yang belum maksimal karena aplikasi masih perlu dikembangkan agar lebih mudah diakses dan dimanfaatkan. Faktor penghambat utama adalah rendahnya literasi teknologi masyarakat pengguna dan kurangnya edukasi serta sosialisasi dari pengadilan mengenai aplikasi tersebut. Penelitian ini menyimpulkan bahwa aplikasi antrian prioritas berpotensi meningkatkan inklusivitas pelayanan publik di pengadilan, namun perlu adanya penyempurnaan regulasi, peningkatan sosialisasi, dan pengembangan aplikasi agar dapat memberikan layanan yang lebih efektif dan ramah bagi difabel serta kaum rentan.

Kata Kunci: Pelayanan prioritas, difabel, kaum rentan

ABSTRACT

PRIORITY SERVICE FOR THE DISABLED AND VULNERABLE PEOPLE THROUGH THE PRIORITY QUEUE APPLICATION AT THE TANJUNG KARANG CLASS IA RELIGIOUS COURT

By

DEWI SUSANTI

This study aims to analyze priority services for persons with disabilities and vulnerable groups through the priority queue application at the Religious Court of Tanjung Karang Class IA, using Dwiyanto's Inclusive Service theory (2011), and to identify obstacles in its implementation. The research employs a qualitative descriptive approach with data collected through interviews, observations, and documentation. The results indicate that priority services have been implemented quite optimally, as evidenced by the fulfillment of bureaucratic discretion, mainstreaming of vulnerable groups, and the provision of special quotas for persons with disabilities and vulnerable users. However, several aspects require improvement, such as the lack of clear Standard Operating Procedures (SOP) related to the use of the priority queue application and the incomplete application of inclusivity principles, since the application still needs to be developed for easier access and better usability. The main obstacles identified are low technological literacy among the public and insufficient education and socialization efforts by the court regarding the application. This study concludes that the priority queue application has the potential to enhance inclusive public services at the court, but improvements in regulations, socialization, and application development are necessary to provide more effective and user-friendly services for persons with disabilities and vulnerable groups.

Keywords: Priority services, disabled, vulnerable groups.

**PELAYANAN PRIORITAS BAGI DIFABEL DAN KAUM RENTAN
MELALUI APLIKASI ANTRIAN PRIORITAS DI PENGADILAN AGAMA
TANJUNG KARANG KELAS IA**

Oleh

DEWI SUSANTI

(Skripsi)

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA ADMINISTRASI NEGARA**

Pada

**Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025**

Judul Skripsi

**: PELAYANAN PRIORITAS BAGI DIFABEL
DAN KAUM RENTAN MELALUI APLIKASI
ANTRIAN PRIORITAS DI PENGADILAN
AGAMA TANJUNG KARANG KELAS IA**

Nama Mahasiswa

: Dewi Susanti

Nomor Pokok Mahasiswa

: 2016041053

Program Studi

: Administrasi Negara

Fakultas

: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



1. Komisi Pembimbing

Prof. Intan Fitri Meutia, S.A.N., M.A., Ph.D.
NIP. 198506202008122001

Dodi Faedulloh, S.Sos., M.Si.
NIP. 19880712 2019031012

2. Ketua Jurusan Administrasi Negara

Meiliyana, S.IP., M.A.
NIP. 197405202001122002

MENGESAHKAN**1. Tim Penguji**

Ketua : Prof. Intan Fitri Meutia, S.A.N., M.A., Ph.D.



Sekretaris : Dodi Faedlulloh, S.Sos., M.Si.



Penguji Utama : Prof. Dr. Novita Tresiana, S.Sos., M.Si.

**2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si.

NIP. 197608212000032001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 2 Juli 2025

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana) baik di Universitas Lampung maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku pada perguruan tinggi.

Bandar Lampung, 2 Juli 2025

Yang membuat pernyataan,

A handwritten signature in black ink is written over a yellow 1000 Rupiah stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text '1000', 'METERAI', and 'PEMPEL'. A serial number '10EA1AKX643860635' is visible at the bottom of the stamp.

Dewi Susanti

NPM. 2016041053

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Dewi Susanti, dilahirkan di Bandar Lampung pada tanggal 30 Juli 2002. Penulis merupakan anak ketiga dari tiga bersaudara, yaitu dari pasangan Bapak Hasan Basri dan Ibu Misraya. Penulis memiliki dua kakak laki-laki bernama Dani Apriyan Basri dan Muhammad Afandi. Penulis menempuh Pendidikan formal pertama di TK Amarta Tani (2007-2008), Sekolah Dasar (SD) di SD Negeri 1 Labuhan Dalam (2008-2014), Sekolah Menengah Pertama (SMP) di SMP Negeri 19 Bandar Lampung (2014-2017), dan Sekolah Menengah Atas (SMA) di SMA Negeri 15 Bandar Lampung (2017-2020).

Pada bulan September 2020, penulis terdaftar sebagai mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung melalui jalur pendaftaran Seleksi Bersama Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SBMPTN). Selama menjadi mahasiswa, penulis tergabung dalam organisasi Himpunan Mahasiswa Ilmu Administrasi Negara (HIMAGARA) sebagai anggota Minat Dan Bakat (MIKAT). Pada bulan Januari 2023, penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat di Gunung Sari, Kecamatan Rebang Tangkas, Kabupaten Way Kanan selama 40 hari dan dilanjutkan dengan melaksanakan Program Mahasiswa Magang Bersertifikat (PMMB) di Badan Pertanahan Provinsi Lampung selama bulan Februari-Agustus 2023.

MOTTO

“Maka ingatlah kepadaku, akupun akan mengingatmu”

(QS. Al – Al-Baqarah : 152)

“Jika kamu berbuat baik kepada orang lain (berarti) kamu berbuat baik pada dirimu sendiri”

(QS. Al- Isra : 07)

“Setiap doa dalam sujud yang diucapkan orang tua ku adalah seribu langkahku untuk maju”

“It will pass”

(Rachel Venya)

SANWACANA

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Pelayanan Prioritas Bagi Difabel Dan Kaum Rentan Melalui Aplikasi Antrian Prioritas Di Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA" sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Negara (S.A.N) pada jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Lampung. Dalam melakukan penyusunan skripsi, penulis menerima segala bentuk masukan, arahan, bimbingan, dan saran dari segala pihak dikarenakan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. Sehubungan dengan hal tersebut, maka penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Anna Gustina Z., S.Sos., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung
2. Ibu Meiliyana, S.IP., M.A., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
3. Ibu Ita Prihantika, S.Sos., M.A., selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
4. Ibu Prof. Intan Fitri Meutia, S.A.N., M.A., Ph.D., selaku Dosen Pembimbing Utama skripsi yang telah memberikan arahan, bimbingan, saran, pengetahuan, nasihat, dan ucapan semangat yang selalu diberikan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi hingga selesai.
5. Bapak Dodi Faedlulloh, S.Sos., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik dan Dosen Pembimbing Kedua skripsi yang telah memberikan arahan, bimbingan, saran, pengetahuan, nasihat, dan

motivasi kepada penulis selama proses penyusunan skripsi hingga selesai.

6. Ibu Prof. Dr. Novita Tresiana, S.Sos., M.Si. selaku Dosen Penguji yang telah memberikan arahan, saran, dan masukan kepada penulis dalam penyusunan skripsi.
7. Seluruh Dosen Ilmu Administrasi Negara yang senantiasa memberikan ilmu pengetahuan dan wawasan serta dedikasinya sebagai tenaga pengajar. Semoga ilmu yang diperoleh dapat menjadi bekal dan pelajaran hidup yang bermanfaat bagi penulis.
8. Mba Wulan dan Mba Rukiah selaku Staff Jurusan Ilmu Administrasi Negara yang telah membantu dan memberikan pelayanan administratif kepada penulis sedari awal hingga tugas akhir perkuliahan.
9. Seluruh pejabat, pegawai, dan staff di Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA yang telah berkenan membantu penulis dalam penyusunan skripsi.
10. Bapakku Hasan Basri dan Mamaku Misraya terimakasih sudah menjadi sosok orang tua yang sangat baik, selalu memberikan semangat kepada penulis, terimakasih sudah menjadi cinta pertama dan pintu surga yang sempurna. Terimakasih selalu memeluk hangat dan selalu menjadi rumah terbaik.
11. Kakak-kakakku Dani Apriyan Basri beserta Betris Novida dan Muhammad Afandi beserta Oktavianna Hidayati, terima kasih sudah menjadi kakak yang sangat baik, selalu memberi semangat dan meyakinkan penulis untuk selalu berusaha dalam segala hal.
12. Kepada keponakan-keponakan tercinta Muhammad Trisdan Basri, Dhanial Arsyi Kiara, Naqilla Salsabila Fandita, Nada Silvia Fandita (Alm) , dan Nadia Shiva Fandita terimakasih atas tawa dan pelukan hangat yang membuat penulis semangat untuk menyelesaikan skripsi.
13. Keluarga besar Arsyid Silajim, terima kasih atas doa dan motivasi.

14. Teman kecilku Mohammad Abdul Wahid, Ai illah Rauhilah, Yunia Rahmawati, terimakasih telah menjadi bagian dalam perjalanan penulis dan terimakasih selalu ada disetiap memerlukan bantuan memberikan dukungan.
15. Sahabat SMP penulis Putri Zahara dan Indah Febriani terimakasih telah menjadi pendengar yang baik dan selalu memberikan dukungan kepada penulis. Sukses dan sehat selalu untuk kalian.
16. Sahabat seperjuangan “Grup Serba Guna (GSG)” yaitu Queen dan Esa yang telah menjadi bagian dari perjalanan ini, terima kasih atas kebaikan kalian, terimakasih sudah selalu membantu dan memberikan semangat. Terimakasih atas kebersamaan yang luar biasa.
17. Sahabat SMA penulis yaitu Mifta, Saskia, Nanda, Selly, dan Asyifa terimakasih atas bantuan dukungan dan canda tawa kalian, semoga selalu diberi kesehatan dan kemudahan dalam meraih cita-cita serta kesuksesan.
18. Teman-teman Angkatan 2020 Ilmu Administrasi Negara kelas Regular A dan seluruh teman-teman ADAMANTIA, serta keluarga besar HIMAGARA, terima kasih atas kebersamaan, pengalaman, pembelajaran dan setiap cerita didalamnya.
19. Almamater tercinta, Universitas Lampung.
20. Semua yang terlibat selama proses perkuliahan dan selama penyusunan skripsi yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, namun semoga dapat memberikan informasi dan manfaat bagi yang membacanya.

Bandar Lampung, 2 Juli 2025

Penulis

Dewi Susanti

	Halaman
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	7
II. TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Penelitian Terdahulu	9
2.2. Konsep Pelayanan Publik.....	10
2.2.1. Pelayanan Publik	10
2.2.2. Ruang Lingkup Pelayanan Publik	11
2.2.3. Teori Pelayanan Inklusif	13
2.2.4.	Pelayanan
Prioritas.....	17
2.3. Aplikasi Antrian Prioritas bagi Difabel dan Kaum Rentan.....	20
2.3.1. Aplikasi Antrian Prioritas	20
2.4. Kerangka Berpikir	21
III. METODE PENELITIAN	21
3.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian	21
3.2. Fokus Penelitian	21

3.3. Lokasi Penelitian	23
3.4. Jenis Data	23
3.5. Teknik Pengumpulan Data	24
3.6. Teknik Analisis Data	27
3.7. Uji Kredibilitas	28
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	30
4.1. Gambaran Umum Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA.....	30
4.1.1. Sejarah Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA.....	30
4.1.2. Struktur Organisasi Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA	31
4.1.3. Visi dan Misi Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA ...	31
4.1.4. Tugas Organisasi Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA	32
4.2. Hasil Penelitian.....	34
4.2.1. Pelayanan Prioritas Bagi Difabel dan Kaum Rentan Melalui Aplikasi Antrian Prioritas di Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA	34
4.2.2. Hambatan dalam Penggunaan Aplikasi Antrian Prioritas Pada Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA	78
4.3. Pembahasan.....	81
4.3.1. Pelayanan Prioritas Bagi Difabel dan Kaum Rentan Melalui Aplikasi Antrian Prioritas di Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA	83
4.3.2. Hambatan dalam Penggunaan Aplikasi Antrian Prioritas Pada Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA	98
V. KESIMPULAN DAN SARAN	98
5.1 Kesimpulan	98
5.2 Saran.....	99
DAFTAR PUSTAKA.....	101
LAMPIRAN	107

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jumlah Putusan Perkara di Pengadilan Agama Tanjung Karang Secara Umum Tahun 2020-2022	3
2. Jumlah Perkara Putusan di Aplikasi Layanan Prioritas dan Putusan Perkara Secara Umum.....	6
3. Penelitian Terdahulu	9
4. Informan Penelitian.....	24
5. Dokumen Penelitian.....	27
6. Hasil Analisis Aspek Peninjauan Pengaturan dalam Penyelenggaraan Layanan Publik.....	43
7. Hasil Analisis Aspek Penerapan Prinsip Inklusivitas	52
8. Hasil Analisis Aspek Pengalaman dengan Ruang Diskresi	61
9. Hasil Analisis Aspek Pengarusutamaan terhadap Kelompok Rentan.....	72
10. Hasil Analisis Aspek Penerapan Kuota untuk Kelompok Rentan Tertentu dalam Keadilan dan Kesetaraan.....	78
11. Hambatan dalam Penggunaan Aplikasi Antrian Prioritas Pada Pengadilan Agama Kelas IA Tanjung Karang	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Berpikir.....	22
2. Struktur Pengadilan Agama Kelas IA Tanjung Karang	31
3. Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Agama Nomor: 044/DJA/HK.00/SK/I/2023	35
4. Program Prioritas Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama MA RI 2023..	38
5. Tampilan Aplikasi Layanan Prioritas	42
6. Pelayanan Prioritas.....	47
7. Hasil Survei Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan.....	49
8. Alat Bantu Pendengaran bagi Kaum Prioritas	51
9. Prosedur Pemberian Layanan POSBAKUM.....	55
10. Survei Persepsi Kepuasan Pelayanan.....	60
11. Jalan Khusus Kaum Rentan dan Difabel	66
12. Kruk Kaum Rentan dan Difabel	67
13. Tempat Parkir Khusus Kaum Rentan dan Difabel.....	68
14. Alur Layanan Prioritas	71
15. Tampilan Menu Antrian Prioritas	77

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Hak atas perlakuan khusus bagi penyandang disabilitas merupakan hak asasi manusia yang fundamental bagi seluruh warga negara Indonesia (Febrianti, 2024). Setidaknya terdapat dua bentuk perlakuan istimewa, yaitu untuk melindungi individu dari diskriminasi, dan melindungi mereka dari pelanggaran hak asasi manusia. Tujuan dari perlakuan istimewa ini adalah untuk memastikan bahwa hak asasi manusia dihormati, dipromosikan, dilindungi, dan diwujudkan dalam skala global. Memastikan akses yang sama terhadap keadilan sangat penting untuk melindungi hak-hak populasi rentan, termasuk individu penyandang disabilitas, dan mempromosikan keadilan sosial.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas merupakan salah satu contoh kebijakan pemerintah yang bertujuan untuk mencapai kesetaraan dalam akses terhadap layanan publik. Akses terhadap keadilan masih menjadi isu utama di Indonesia, meskipun telah ada upaya substansial untuk melindungi hak-hak kelompok rentan dan individu penyandang disabilitas (Cahyaningsih, Widiantera, & Pathiassana, 2022). Ada beberapa hambatan terhadap layanan peradilan yang harus diatasi oleh penyandang disabilitas dan kelompok rentan lainnya. Individu dalam kelompok ini mungkin menghadapi hambatan untuk mendapatkan akses yang sama terhadap keadilan karena faktor-faktor seperti keterbatasan fisik, keterampilan komunikasi yang terbatas, atau kurangnya pemahaman tentang proses hukum (Susanto, Iqbal & Supriyatna, 2020).

Dalam hal hukum keluarga Islam dan hukum agama, pengadilan agama memainkan peran penting dalam sistem peradilan Indonesia (Rohman & Kartika,

2022). Kasus-kasus yang memiliki pengaruh besar terhadap kehidupan sehari-hari masyarakat diadili oleh pengadilan agama di kelas IA. Selain menyelenggarakan persidangan, permohonan, gugatan, dan upaya hukum, pengadilan agama juga menawarkan mediasi, rukyatul hilal istibat, prodeo, layanan kasus gratis, dan layanan pengaduan kepada masyarakat. Siapa pun dalam masyarakat yang membutuhkan layanan ini dapat menggunakannya, terlepas dari status sosial ekonomi mereka.

Jalan-jalan baru untuk memperluas akses terhadap keadilan telah muncul sebagai hasil dari perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Aksesibilitas bagi penyandang disabilitas fisik atau komunikasi telah ditingkatkan melalui penggunaan aplikasi berbasis teknologi di sektor layanan publik (Hidayat & Asni, 2020). Dengan kemajuan teknologi yang terjadi dengan kecepatan yang begitu pesat dan maraknya teknologi berbasis internet, penggunaan teknologi menjadi hal yang tak terelakkan. Setiap sektor, mulai dari politik, perdagangan, perawatan kesehatan, hingga akademisi, dan seterusnya, memanfaatkan beberapa bentuk teknologi daring. Karena kemajuan teknologi dapat meningkatkan kesetaraan layanan publik, maka teknologi harus dimanfaatkan secara optimal (Wati, 2016).

Ketika lembaga pemerintah memanfaatkan TIK, sering kali dalam konteks pemanfaatan teknologi, yang memfasilitasi transformasi hubungan antara warga negara atau masyarakat, pelaku bisnis, dan lembaga pemerintah lainnya melalui penggunaan Internet, *Wide Area Network*, dan *Mobile Computing*. Layanan publik yang lebih baik, hubungan pemerintah-bisnis yang lebih baik, lebih banyak lembaga warga negara melalui pemberdayaan informasi, dan manajemen pemerintah yang lebih efisien adalah semua tujuan kemajuan teknologi (Bank Dunia, 2002). Menurut Nazzalini et al. (2022), di era *e-Government*, tujuan pemanfaatan TI secara maksimal adalah untuk membuat pelayanan menjadi lebih baik dan efisien sehingga masyarakat merasa senang terhadap pelayanan tersebut.

Penerapan *e-Government* di pengadilan agama dilaksanakan saat terjadi pandemi Covid-19, pengadilan agama memberikan pelayanan publik secara *online* yang dapat masyarakat akses dengan mudah. Pelayanan publik secara *online* yang dilakukan oleh pengadilan agama tidak hanya terjadi saat pandemi Covid-19 saja,

hingga saat ini terdapat berbagai pembaharuan pelayanan publik dan muncul aplikasi-aplikasi *online* dengan berbagai pelayanan yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat yang memerlukan pelayanan tersebut. Hal ini dikarenakan pelayanan hukum yang adil, efisien, dan inklusif adalah prinsip yang mendasari sistem peradilan di Indonesia (Arifany, 2021).

Tabel 1. Jumlah Putusan Perkara di Pengadilan Agama Tanjung Karang Secara Umum Tahun 2020-2022

Bulan	Tahun		
	2020	2021	2022
Januari	188	76	147
Februari	173	139	125
Maret	158	217	219
April	140	167	147
Mei	53	175	151
Juni	103	264	226
Juli	232	352	228
Agustus	138	316	216
September	240	213	183
Oktober	270	154	168
November	263	214	200
Desember	211	203	153
Jumlah	2169/4272	2490/2492	2156/2163

Sumber: Pengadilan Agama Tanjung Karang, 2024

Banyak perkara yang telah diselesaikan melalui mediasi atau cara lain oleh Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA, berdasarkan data yang ada dari pemanfaatan seluruh layanan baik secara daring maupun langsung yang disediakan oleh pengadilan agama dari tahun ke tahun. Pada tahun 2020 tercatat sebanyak 4.272 perkara dan pada tahun 2021 sebanyak 2.169 putusan perkara. Pada tahun berikutnya tercatat sebanyak 2.492 perkara dan pada tahun 2022 sebanyak 2.490 putusan perkara. Pada tahun 2020 tercatat sebanyak 2.163 perkara dan pada tahun 2023 telah diputus sebanyak 2.163 putusan perkara.

Mengingat masyarakat tidak dapat hadir secara langsung pada tahun 2020, maka pengadilan agama menyediakan layanan daring untuk membantu masyarakat yang ingin mendaftarkan perceraian dan hal-hal terkait lainnya. Setelah layanan daring tahun 2020 berjalan, Mahkamah Agung menyusun program prioritas dengan

empat metrik untuk tahun 2023. Tanda pertama adalah meningkatnya integrasi, yang dapat dicapai dengan meningkatkan pengawasan preventif dan represif, dengan fokus pada Pengembangan Zona Integrasi (ZI) menuju WBK dan WBBM. Mediasi, inovasi, penyajian, pelaksanaan putusan pengadilan, dan perlindungan hak anak dan perempuan yang optimal merupakan indikator kedua kekuatan kelembagaan.

Tanda ketiga adalah peningkatan sumber daya manusia, yang dapat dicapai melalui sumber daya manusia teknis yang lebih baik, arahan yang lebih efektif untuk pemantauan dan evaluasi berkala, dan penegakan hukum acara yang lebih ketat. Optimalisasi E-Court untuk perkara yang mudah, litigasi terpisah, dan penciptaan serta penyebaran 26 inovasi/aplikasi merupakan indikator keempat, yang bertujuan untuk meningkatkan pemanfaatan TI. Bahasa Indonesia perubahan tersebut muncul sebagai akibat adanya perkembangan baru terkait putusan Mahkamah Agung terhadap empat indikator yang diubah dari Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Agama Nomor: 044/DJA/HK.00/SK/1/2023 Tentang Program Prioritas Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama Tahun 2023.

Aplikasi notifikasi perkara, informasi produk pengadilan, pangkalan data kemiskinan terpadu, media center, PNPB fungsional, *E-Examination*, *E-Registration*, *E-Finance*, gugatan mandiri, antrian pengadilan, dan validasi akta cerai merupakan sebelas inovasi berbasis IT yang telah dilaksanakan sebelum putusan tersebut dalam upaya peningkatan pelayanan masyarakat. Pada tahun 2023, Pengadilan Tanjung Karang Kelas IA menorehkan *milestone* baru dengan melaksanakan sejumlah inovasi, di antaranya yaitu SIMULI, aplikasi buku tamu daring; SI KEPO, sistem informasi panitera daring; PSP SIKEPO, sistem pendataan sisa setor perkara; SIMPATI, penjemputan produk pengadilan secara *drive thru*; ASIKK, permohonan izin cuti; NIPSUS, sistem pemberitahuan kepada kelompok rentan tentang persidangan khusus; BARINDUK, sistem penyampaian akta cerai dan salinan putusan; Layanan Antrean Pengadilan Prioritas, Kartu Prioritas; dan SCAN ME, sistem pemindaian kode batang informasi dan persyaratan litigasi di pengadilan agama. Sebelum adanya permohonan antrian prioritas, penyandang disabilitas dan kaum rentan harus mengantre bersama masyarakat lainnya.

Akibatnya, orang-orang yang rentan, seperti ibu hamil, terkadang merasa lelah karena harus mengantri, meskipun telah disediakan tempat duduk khusus untuk mereka. Pengadilan Agama, sebagai bagian integral dari sistem yang adil, harus memastikan bahwa semua warga negara, terlepas dari status sosial ekonomi mereka, memiliki akses terhadap perwakilan hukum yang adil dan setara. Menggunakan aplikasi antrian prioritas untuk memberikan layanan prioritas merupakan salah satu langkah progresif yang dilakukan oleh Pengadilan Agama Kelas IA Tanjung Karang. Pada tahun 2023, Layanan Prioritas memimpin revisi Keputusan 044/DJA/HK.00/SK/1/2023 tentang Program Prioritas Direktorat Jenderal Pengadilan Agama.

Layanan prioritas sendiri disahkan oleh Mahkamah Agung sesuai dengan keputusan direktur pengadilan agama yang di laksanakan secara serempak pada tanggal 9 januari 2023 dan dilaksanakan secara serempak di seluruh pengadilan agama di Indonesia yang berjumlah 417 (empat ratus tujuh belas) yang terdiri dari 11 (sebelas) pengadilan tinggi tipe A, 19 (sembilan belas) pengadilan tinggi tipe B, 15 (lima belas) pengadilan agama kelas IA khusus, 53 (lima puluh tiga) Pengadilan agama kelas IA, 114 (seratus empat belas) pengadilan agama kelas 1B, dan 200 (dua ratus) pengadilan agama kelas II. Aplikasi antrian prioritas dirancang untuk memastikan bahwa individu-individu dalam kelompok difabel dan kaum rentan dapat dengan mudah mengakses pelayanan hukum tanpa hambatan yang tidak perlu. Kelompok difabel yang dapat menggunakan pelayanan tersebut ialah disabilitas sensorik, disabilitas fisik, disabilitas intelektual, maupun disabilitas mental maka secara keseluruhan masyarakat penyandang disabilitas dapat menggunakan pelayanan tersebut tanpa terkecuali (Salamah.U., 2020).

Berdasarkan Pasal 4 ayat (1) dan bagian penjelasan Undang-Undang No.8 tahun 2016 tentang penyandang disabilitas terdapat empat ragam penyandang disabilitas yaitu disabilitas sensorik (disabilitas netra, rungu, dan wicara), disabilitas fisik (amputasi, kaku atau lumpuh layu, *celebral palsy* (CP), paraplegi, dampak struk, dampak kusta, dan orang kecil), disabilitas intelektual (lambat belajar, lalu yang terakhir yaitu disabilitas mental terjadinya gangguan fungsi pikir, perilaku, dan

emosi seperti bipolar, skizofrenia, anxietes, depresi, dan gangguan kepribadian), dan disabilitas perkembangan (hiperaktif dan autisme).

Tabel 2. Jumlah Perkara Putusan di Aplikasi Layanan Prioritas dan Putusan Perkara Secara Umum

Bulan	Aplikasi Layanan Prioritas	Pendaftaran Secara Umum
Januari	62	184
Februari	38	200
Maret	25	195
April	12	97
Mei	33	204
Juni	42	170
Juli	52	188
Agustus	52	182
September	32	162
Jumlah	348	1.582

Sumber: Laporan Bulanan Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA Tahun 2023

Tabel 2 menunjukkan data jumlah perkara putusan di bulan Januari-September 2023 sebanyak 348 perkara yang didaftarkan melalui aplikasi layanan prioritas dan 1.582 perkara melalui pendaftaran secara umum. Berdasarkan hasil pra riset peneliti pada 8 September 2023 dengan Rika Rusman, A.Md., A.B. Dalam proses implementasi penggunaan aplikasi tersebut masih banyak masyarakat yang belum mengetahui cara menggunakan aplikasi dengan baik dan benar.

Adapun isu yang muncul terkait dengan adanya pemanfaatan teknologi di pengadilan agama, khususnya dalam penggunaan aplikasi antrian prioritas, yaitu sebuah aplikasi pelayanan yang dirancang untuk memberikan kemudahan bagi kelompok difabel dan kaum rentan, ternyata belum sepenuhnya dapat memenuhi kebutuhan mereka secara optimal. Aplikasi tersebut seharusnya mampu menjadi solusi bagi kelompok difabel untuk mendapatkan akses prioritas dalam pelayanan publik, namun kurangnya pemahaman dan kemampuan pengguna dalam mengoperasikan aplikasi tersebut menghambat tujuan utama dari penerapan teknologi ini, yaitu meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi pelayanan publik bagi kelompok yang membutuhkan perhatian khusus.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa meskipun teknologi telah diterapkan, pemanfaatannya masih belum maksimal, sehingga diperlukan pembahasan mendalam mengenai bagaimana pelayanan publik melalui aplikasi antrian prioritas dapat benar-benar menjangkau dan memenuhi kebutuhan kaum difabel serta kaum rentan secara lebih efektif. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian guna mengkaji lebih lanjut permasalahan ini dengan judul **“Pelayanan Prioritas bagi Difabel dan Kaum Rentan Melalui Aplikasi Antrian Prioritas di Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka berikut merupakan rumusan masalah dalam penelitian ini:

1. Bagaimana pelayanan prioritas bagi difabel dan kaum rentan melalui aplikasi antrian prioritas di Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA berdasarkan teori Pelayanan Inklusif Dwiyanto (2011)?
2. Apa saja faktor penghambat dalam pelayanan prioritas bagi difabel dan kaum rentan melalui aplikasi antrian prioritas?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan di atas, maka berikut merupakan tujuan dari dilakukannya penelitian ini:

1. Menganalisis pelayanan prioritas bagi difabel dan kaum rentan melalui aplikasi antrian prioritas di Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA dengan menggunakan teori Pelayanan Inklusif Dwiyanto (2011).
2. Mengidentifikasi faktor penghambat dalam pelayanan prioritas bagi difabel dan kaum rentan melalui aplikasi antrian prioritas.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat adalah nilai guna yang ingin dicapai dalam penelitian ini, yaitu diharapkan dapat memberikan manfaat berikut:

1. Manfaat Teoritis

Memberikan kontribusi dalam menambah wawasan mengenai pelayanan publik khususnya dalam penerapan pelayanan publik melalui Aplikasi Antrian Prioritas di Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA.

2. Manfaat Praktis

Meningkatkan kesetaraan pelayanan publik di Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA melalui perbaikan dalam menerapkan Aplikasi Antrian Prioritas bagi pelayanan difabel dan kaum rentan, serta dapat menjadi bahan rujukan untuk melakukan penelitian lanjutan dalam bidang administrasi negara, hukum, dan bidang sosial lainnya yang berkaitan dengan hak-hak difabel dan kaum rentan.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan penulis dalam melakukan penelitian lanjutan yaitu sebagai berikut:

Tabel 3. Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti, Tahun, dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Limitasi
Fadila Hilma Mawadah (2022). Implementasi Layanan Peradilan bagi Penyandang Disabilitas Perspektif Teori Efektivitas Hukum Soerjono Soekanto	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi pada layanan peradilan bagi penyandang disabilitas di Pengadilan Agama Kabupaten Malang telah berjalan dengan efektif, tetapi terdapat hambatan dimana masih terdapat masyarakat yang belum berpartisipasi dengan baik.	Penelitian ini menggunakan teori efektifitas hukum Soerjono Soekanto serta metode penelitian yuridis empiris dengan pendekatan yuridis sosiologis.
Devi Kurnia Sari (2023). Implementasi Ramah Disabilitas dalam Aplikasi “CEK AJA” di Pengadilan Agama Kabupaten Kediri	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan aplikasi Cek AJA di Pengadilan Agama Kabupaten Kediri telah berjalan efektif karena aplikasi tersebut memberikan informasi yang jelas bagi penyandang disabilitas dan bagi pihak berwenang telah memenuhi kebutuhan masyarakat dengan mengesahkan peraturan.	Penelitian ini menggunakan teori efektifitas hukum Soerjono Soekanto serta metode penelitian yuridis empiris dengan pendekatan yuridis sosiologis.
Dafa Achmad Ardian (2024). Implementasi SK Dirjen Badilag Nomor 2078/DJA/HK.00/SK/8/2022 tentang Pelayanan Ramah Penyandang Disabilitas di Pengadilan Agama Banyuwangi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengadilan Agama Banyuwangi telah berupaya memberikan pelayanan bagi penyandang disabilitas sesuai dengan pedoman SK DIRJEN BADILAG Nomor 2078/DjA/HK.00/SK/8/2022 dan menyediakan fasilitas yang mendukung sesuai anggaran yang ada. Namun, pelayanan optimal masih terkendala karena belum semua penyandang disabilitas menggunakan e-court meskipun secara teknis fasilitas tersebut telah tersedia.	Penelitian ini merupakan penelitian <i>socio-legal reaserch</i> atau dikenal juga dengan penelitian hukum empiris.

Sumber: Diolah Oleh Peneliti, 2024

Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah dipaparkan, terdapat kebaharuan (*novelty*) yang dilakukan peneliti yaitu fokus penelitian yang dilakukan di Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA terkait dengan pelaksanaan pelayanan prioritas melalui aplikasi antrian prioritas dengan menggunakan teori pelayanan inklusif Dwiyanto tahun 2011.

2.2. Konsep Pelayanan Publik

2.2.1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan salah satu komponen penting dalam penyelenggaraan pemerintahan, yang merupakan tujuan utama penyelenggaraan pemerintahan. Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia didefinisikan sebagai keterlibatan aparatur pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan, yang merupakan upaya kelompok birokrasi atau perorangan untuk membantu masyarakat dalam mencapai tujuan (Baunsele & Hardianto, 2019). Pelayanan publik diselenggarakan oleh berbagai sektor, termasuk sektor pendidikan, transportasi, kesehatan, keamanan, dan ekonomi. Akar kata “pelayanan” adalah “melayani” yang berarti membantu orang lain. Pelayanan merupakan kegiatan yang tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki oleh siapa pun kepada konsumen atau klien. Sesuai dengan hak asasi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau layanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik, Undang-Undang Nomor 25 tentang Pelayanan Publik dipahami sebagai kegiatan atau serangkaian kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan dasar. Pelayanan publik mencakup semua upaya pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, sebagaimana yang dikemukakan oleh Gamal Thabroni (2022) dalam Serupa.id.

Dari layanan kesehatan dan pendidikan hingga infrastruktur dan jaminan sosial, gagasan tersebut menyoroti pentingnya peran pemerintah sebagai penyedia layanan. Sementara ini sedang berlangsung, Suhartoyo (2019) berpendapat bahwa layanan publik paling baik dipahami sebagai komitmen organisasi untuk memenuhi kebutuhan konstituennya dengan cara yang konsisten dengan kebijakan dan prosedurnya. Layanan publik mencakup berbagai upaya dengan tujuan

bersama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, seperti yang dinyatakan oleh Dwiyanto (2010).

Memenuhi kriteria tersebut melibatkan penyediaan barang dan jasa yang sangat diperlukan dan memiliki eksternalitas yang tinggi. Layanan publik juga terkait dengan realisasi tujuan bersama yang digariskan dalam konstitusi dan dokumen perencanaan pemerintah lainnya. Tujuan-tujuan ini termasuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak warga negara, mencapai tujuan strategis pemerintah, dan memenuhi komitmen tingkat internasional. Dari berbagai perspektif yang disajikan di atas, jelas bahwa layanan publik mencakup upaya pemerintah untuk menyediakan barang atau jasa publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

2.2.2. Ruang Lingkup Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang wajib disediakan oleh pemerintah dibagi menjadi dua kategori utama, yaitu pelayanan dasar maupun pelayanan umum. Menurut Mahmudi dalam Hardiyansyah (2011), ruang lingkup pelayanan publik sebagai berikut :

1. Pelayanan Dasar

Pelayanan merupakan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah mencakup layanan kesehatan, pendidikan dasar, dan kebutuhan pokok sehari-hari bagi masyarakat.

2. Pelayanan Umum

Sebagai instansi penyedia pelayanan publik pemerintah harus dapat memberikan pelayanan umum bagi masyarakat antara lain, yaitu :

a) Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif mencakup tindakan-tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka memastikan perlindungan terhadap individu, keluarga, kehormatan, martabat, dan aset atau harta benda. Seperti pelayanan kependudukan, pelayanan perizinan, dan pelayanan pengadilan. Pelayanan administratif meliputi kegiatan administratif yang dilaksanakan oleh instansi nonpemerintah yang diharuskan oleh negara

dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diimplementasikan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan. Seperti pelayanan asuransi, pelayanan bank, dan pelayanan pos.

b) Pelayanan Barang

Berdasarkan pasal 5 ayat 3 UU No. 25 Tahun 2009, ruang lingkup pelayanan publik terkait dengan bidang barang meliputi proses pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah, yang sebagian atau seluruh dana yang digunakan bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Barang publik merupakan barang yang diperlukan oleh masyarakat secara umum, seperti air bersih, listrik, dan jalan. Pelayanan barang publik seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, perumahan dan permukiman, air bersih, energi listrik, telekomunikasi, transportasi, keamanan, kebersihan, sosial dan budaya, keagamaan, pelayanan keuangan, dan pelayanan lainnya yang berkaitan dengan kepentingan umum.

c) Pelayanan jasa

Ruang lingkup pelayanan publik dalam sektor jasa sebagaimana tercantum didalam ayat (2) pasal 5 menyebutkan bahwa pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Ketiga komponen pelayanan publik tersebut wajib dilaksanakan secara optimal dan berkualitas oleh pemerintah, sesuai dengan amanah yang diberikan oleh masyarakat, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Komponen-komponen tersebut merupakan bagian integral dari kehidupan masyarakat dan oleh karena itu, pemerintah harus memastikan penyediaan yang memadai dan terus meningkatkan kualitasnya, sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan perubahan pola pikir masyarakat, agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks dan beragam. Hal ini akan membantu menciptakan lingkungan yang kondusif

bagi pertumbuhan ekonomi dan peningkatan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

2.2.3. Teori Pelayanan Inklusif

Pelayanan inklusif adalah pelayanan yang aksesibel bagi semua warga negara (inklusif) dalam sektor pelayanan publik. prioritas utama pemerintah. Hal ini dapat dilihat dari berbagai fasilitas umum yang tersedia, seperti berbagai sarana transportasi; terminal angkutan umum, rambu lalu lintas, dan penunjuk arah jalan, maupun tempat-tempat penyeberangan dan toilet-toilet umum. Semuanya belum sepenuhnya dilengkapi dengan kemudahan akses untuk masyarakat penyandang cacat fisik dan masyarakat berkebutuhan khusus lainnya. pelayanan inklusif (Widodo, 2013) sebagai sistem pelayanan yang mampu menghilangkan semua kendala yang dihadapi masyarakat untuk mengakses pelayanan publik. kendala pelayanan muncul dan mendorong terjadinya kegagalan publik dalam mengakses pelayanan publik, hal ini disebabkan oleh karakteristik sosial ekonomi, fisik dan demografis yang tercermin dengan ketidakmampuan membayar, difabilitas dan rendahnya permintaan. Indikator pelayanan publik (Dwi Yanto, 2003) bersifat inklusif dinilai dari unsur representasi dan distribusi representatif mampu menyelenggarakan pelayanan dengan segala disparitas karakteristik sosial.

Manajemen pelayanan publik yang konvensional menjadi berwawasan pluralistik dan keadilan. Hal ini mencakup pengakuan terhadap berbagai perspektif, kebutuhan, dan aspirasi masyarakat yang beragam, sehingga pelayanan yang diberikan dapat lebih inklusif dan adil bagi semua lapisan masyarakat. Untuk itu ada beberapa hal yang perlu dilakukan oleh pemerintah dan birokrasinya, yaitu sebagai berikut :

1. Peninjauan Pengaturan Dalam Penyelenggaraan Layanan Publik

Seluruh tatanan penyelenggaraan pelayanan publik perlu ditinjau ulang oleh pemerintah. Penelaahan terhadap peraturan dan perundang-undangan menjadi krusial ketika berhadapan dengan birokrasi pemerintahan yang masih sangat bergantung pada peraturan. Para administrator mungkin tidak memiliki keberanian untuk menciptakan layanan inovatif jika peraturan dan perundang-undangan yang berlaku saat ini tidak ditinjau ulang. Mereka akan merasakan

keamanan ketika layanan yang diberikan konsisten dan rutin, meskipun sebagian warga negara mungkin merasa sulit untuk mengaksesnya. Dengan demikian, para pejabat birokrasi terhindar dari rasa malu karena tindakan mereka digunakan sebagai "temuan" dalam audit. Lebih jauh, penelaahan terhadap peraturan dan perundang-undangan yang berlaku saat ini menjadi krusial ketika wawasan auditor masih terbatas pada membandingkan tindakan pejabat birokrasi dengan tindakan hukum. Perlu dilakukan pembaruan terhadap kebijakan dan perundang-undangan yang sudah ketinggalan zaman jika kebijakan dan perundang-undangan tersebut terus menghambat kemampuan pengguna untuk menikmati akses yang sama. Namun demikian, penelaahan terhadap peraturan menjadi semakin sulit jika perubahan otomatis terhadap prosedur dan ketentuan layanan dilakukan pada tingkat hierarki birokrasi yang lebih tinggi atau bahkan memerlukan DPR/D.

2. Penerapan Prinsip Inklusivitas

Para manajer di sektor publik harus mampu menerapkan prinsip inklusif. Agar sistem layanan publik benar-benar dapat melayani semua konstituennya, sistem tersebut harus ramah dan dapat diakses oleh semua orang, tanpa memandang usia, latar belakang sosial ekonomi, kemampuan fisik, atau lokasi. Sebagai tujuan manajemen layanan publik, penerapan prinsip inklusivitas harus menjadi indikator kinerja utama. Kinerja layanan yang buruk harus diukur oleh birokrasi dan aparaturnya yang tidak mematuhi prinsip inklusivitas. Mengintegrasikan nilai-nilai inklusif ke dalam visi dan misi birokrasi layanan publik sangat penting untuk menerapkan prinsip inklusivitas dengan benar. Sangat penting bagi birokrasi layanan untuk memiliki visi untuk membuat layanan publik dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat. Setiap orang di area yang dilayani oleh birokrasi layanan, bukan hanya mayoritas, menjadi tanggung jawabnya. Tujuan utama birokrasi layanan adalah untuk membantu semua warga negara dan membuat layanan publik lebih mudah diakses oleh mereka. Birokrasi dapat membentuk unit atau gugus tugas yang misinya adalah untuk mengidentifikasi kelompok rentan dalam yurisdiksinya dan untuk menentukan hambatan yang dihadapi

kelompok-kelompok ini ketika mencoba menggunakan layanan yang ditawarkan oleh lembaga tersebut. Seperti yang disebutkan sebelumnya, masyarakat terpinggirkan ini menghadapi tantangan unik saat mencoba menikmati tingkat akses yang sama terhadap layanan publik yang dinikmati oleh masyarakat umum. Akibatnya, unit kerja ini juga bertanggung jawab untuk mengembangkan layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat terpinggirkan atau rentan di wilayahnya, serta sarana agar layanan ini dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat tersebut. Kemampuan tim untuk menciptakan manajemen layanan yang inklusif dan responsif sangat penting jika masyarakat terpinggirkan ini ingin mengatasi tantangan yang mereka hadapi. Sebagai warga negara yang setara, mereka yang termasuk dalam kelompok rentan tidak boleh dilanggar martabatnya dengan cara apa pun saat menerima layanan.

3. Adanya Ruang Diskresi Bagi Aparat Birokrasi

Untuk memenuhi kebutuhan berbagai kelompok warga negara, sistem layanan publik harus memberikan kewenangan diskresioner yang cukup kepada pejabat layanan birokrasi. Birokrasi pemerintah rentan jatuh ke dalam perangkat penyederhanaan dan standarisasi yang berlebihan yang disebabkan oleh lembaga yang digerakkan oleh aturan. Hal ini membuat mereka tidak siap untuk mengatasi tantangan birokrasi yang semakin kompleks saat ini. Lebih jauh lagi, birokrasi yang berfokus pada kepatuhan terhadap prosedur dan peraturan cenderung tidak memenuhi kewajibannya kepada warga negara dalam hal memenuhi kebutuhan mereka yang sangat kompleks dan beragam. Karena warisan desain birokrasi Weberian, yang bertujuan untuk memfasilitasi pengembangan birokrasi yang terkendali dan efektif, istilah "proseduralisme" secara alami bermasalah (Caiden, 2009). Birokrasi membutuhkan keleluasaan untuk bertindak sewenang-wenang sehingga dapat beradaptasi dengan dinamika masyarakat yang tidak dipertimbangkan ketika menyusun peraturan dan protokol untuk berinteraksi dengan publik (Lipsky, 1980). Dalam melayani masyarakat, birokrasi dan perangkatnya memerlukan ruang untuk bermanuver agar dapat bereaksi

dengan cepat dan tepat terhadap berbagai situasi yang unik. Tanpa ruang untuk menggunakan kebijaksanaan, aparatur birokrasi tidak dapat menanggapi secara efektif situasi khusus yang mungkin tidak diatur oleh peraturan dan prosedur yang ditujukan untuk melayani warga negara secara umum.

4. Pengarustamaan Terhadap Kelompok Rentan

Birokrasi pemerintah harus mencakup populasi yang terpinggirkan atau berisiko. Dengan meningkatkan kesetaraan gender melalui penganggaran yang adil gender, kita dapat meningkatkan penyediaan layanan publik dan membuatnya lebih mudah diakses oleh perempuan. Penyediaan layanan publik, termasuk pengambilan keputusan di dalamnya, juga perlu ditingkatkan sehingga lebih terbuka, partisipatif, akuntabel, adil, efisien, dan peka terhadap kebutuhan masyarakat berpenghasilan rendah (Purushothaman & Vedanth, 2008; Sekretariat Persemakmuran, 2002). Untuk mencapai arus utama, kebijakan yang berkaitan dengan penyediaan layanan publik harus memprioritaskan akses dari populasi yang kurang terlayani dengan kebutuhan khusus (Hopenhayn, 2008). Salah satu cara untuk melakukannya adalah dengan memasukkan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas sebagai persyaratan saat merancang sistem layanan publik, seperti layanan pendidikan. Sangat penting bagi pemerintah untuk menetapkan peraturan yang memastikan individu penyandang disabilitas memiliki kesempatan yang sama untuk mengakses layanan pendidikan yang diperlukan. Namun, di sini kita berbicara tentang akses ke layanan, dan bukan sekadar layanan lama. Kita berbicara tentang akses ke layanan berkualitas dan bermartabat yang diinginkan oleh sebagian besar warga negara. Meningkatkan akuntabilitas pemerintah dalam memberdayakan kelompok-kelompok terpinggirkan memerlukan keterbukaan, keterlibatan, dan ketanggapan.

5. Penerapan Kuota Terhadap Kelompok Rentan Tertentu

Selain itu, birokrasi harus memikirkan kuota untuk kelompok rentan. Untuk mempercepat proses pengurangan keterbelakangan, pemerintah dapat

menetapkan kuota khusus untuk kelompok rentan tertentu yang kesulitan mengakses layanan publik. Kelompok ini termasuk masyarakat miskin, penyandang disabilitas, dan masyarakat adat terpencil. Sangat penting untuk berhati-hati saat menerapkan kuota khusus agar tidak memperburuk masalah yang ada dan mencegah kelompok terpinggirkan mendapatkan kekuasaan. Selain itu, kita ingin berhati-hati agar kelompok seperti masyarakat miskin atau penyandang disabilitas tidak mendapatkan stereotip yang tidak adil karena kuota khusus, yang dapat menyebabkan hilangnya kepercayaan atau penilaian yang rendah dari birokrat atau orang lain yang menggunakan layanan mereka.

2.2.4. Pelayanan Prioritas

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), prioritas merupakan hak utama, hak istimewa, atau sesuatu yang didahulukan dari yang lain. Dengan demikian, pelayanan prioritas adalah pelayanan yang memberikan hak utama atau didahulukan kepada kelompok tertentu yang dianggap lebih membutuhkan, seperti lansia, ibu hamil, dan penyandang disabilitas.

Pelayanan prioritas adalah layanan yang diberikan dengan mendahulukan kelompok tertentu yang dianggap rentan atau memiliki kebutuhan khusus agar mendapatkan kemudahan, kecepatan, dan keadilan dalam pelayanan publik. Pelayanan ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan yang lebih cepat, lebih murah, lebih aman, dan lebih mudah dijangkau oleh masyarakat, terutama bagi kelompok yang membutuhkan perlakuan khusus seperti lansia, penyandang disabilitas, ibu hamil, dan bayi (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2010).

Reformasi birokrasi di Indonesia menempatkan peningkatan kualitas pelayanan publik sebagai prioritas utama dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan pelayanan prima sesuai kebutuhan masyarakat. Pelayanan prioritas merupakan bagian dari upaya tersebut dengan menyediakan layanan yang memenuhi standar pelayanan publik yang diatur dalam Undang-

Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, termasuk penyediaan fasilitas dan mekanisme khusus untuk kelompok prioritas (Ombudsman RI, 2023).

Dalam konteks pelayanan pada layanan hukum, pelayanan prioritas telah diimplementasikan melalui berbagai inovasi, termasuk pada penyediaan layanan khusus di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama melalui program prioritas tahun 2025 menekankan penguatan kualitas layanan pengadilan, termasuk pelayanan prioritas sebagai bagian dari upaya mewujudkan peradilan yang modern dan berkelas dunia. Program ini mencakup penguatan integritas, akuntabilitas, transparansi, dan teknologi informasi yang mendukung penyederhanaan dan integrasi inovasi berbasis teknologi informasi dalam pelayanan pengadilan (Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama, 2025).

Pelayanan prioritas di lembaga hukum peradilan merupakan bagian penting dari upaya memberikan akses keadilan yang inklusif dan responsif terhadap kebutuhan kelompok rentan. Implementasi layanan ini salah satunya meliputi kemudahan akses dan pemberian layanan cepat tanpa antri, Program prioritas yang dicanangkan oleh Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama juga memperkuat aspek kualitas, integritas, dan teknologi informasi dalam pelayanan peradilan. Dalam pelayanan prioritas mencakup tentang difabel dan kaum rentan. Penyandang Disabilitas Penyandang disabilitas merupakan keadaan setiap orang atau individu yang memiliki kelainan fisik atau mental, yang dapat mengganggu aktivitas penyandang disabilitas dan hambatan bagi nya untuk melakukan kegiatan secara yang selayaknya (Widinarsih, 2019). Dengan keadaan atau kondisi yang seperti terjadi kaum penyandang cacat seringkali mengalami masalah diskriminasi dalam kehidupan bermasyarakat, baik dalam ruang lingkup negara maupun ruang lingkup nternasional. Dari sisi pengelompokkannya penyandang disabilitas dapat dikelompokkan menjadi 3(tiga) hal yaitu:

1. Penyandang disabilitas fisik
2. Penyandang disabilitas mental
3. Penyandang disabilitas fisik dan mental.

Kaum difabel butuh untuk berinteraksi dengan masyarakat lainnya dan kaum difabel juga membutuhkan perhatian yang lebih dari Masyarakat mauoun pemerintah. Namun masih banyak masyarakat yang mengabaikan kaum difabel, mereka lupa bahwasannya kaum difabel sama dengan manusia normal lainnya yang juga mempunyai hak yang sama sebagai manusia. Dalam kehidupan bermasyarakat, kaum penyandang cacat baik fisik maupun maupun mental masih dianggap sebagai aib, memalukan, serta tidak beruntung.

Adapun kelompok rentan adalah populasi yang menghadapi tantangan akibat ketidakmampuan anggotanya untuk memenuhi kebutuhan dasar (Humaedi et al., 2020). Keamanan manusia berkaitan erat dengan penyediaan fasilitas bagi orang-orang yang rentan. Agar setiap orang memiliki kesempatan yang sama untuk menerima layanan, layanan publik tidak hanya disediakan bagi masyarakat umum tetapi juga bagi semua anggota masyarakat, terutama mereka yang paling berisiko. Mereka yang membutuhkan harus memiliki akses ke infrastruktur dan layanan yang disediakan oleh unit layanan publik yang diselenggarakan pemerintah. Di antara mereka yang dianggap paling rentan adalah:

1. Lansia

Setiap orang di negara ini dianggap sebagai orang lanjut usia jika mereka berusia 60 tahun atau lebih. Saat ini, pemerintah berupaya menyediakan sejumlah layanan publik yang menysasar populasi rentan, seperti bangku untuk orang lanjut usia.

2. Wanita Hamil

Beban yang ditanggung ibu hamil jauh lebih besar daripada masyarakat umum. Mereka tidak hanya menanggung tubuh mereka sendiri tetapi juga berat anak atau rahim mereka. Ketegangan fisik mencegah mereka untuk melakukan aktivitas dalam jangka waktu yang lama. Alasannya adalah karena kondisi ini dapat menyebabkan efek samping yang mematikan seperti pingsan, keguguran, dan kelahiran prematur jika tidak diobati dalam jangka waktu yang lama. Untuk mencegah kejadian yang tidak diinginkan, pemerintah telah mulai memprioritaskan ibu hamil dan ibu hamil dengan menyediakan kursi khusus di bus, kereta api, dan ruang

tunggu layanan, serta memberikan perlakuan khusus kepada ibu hamil yang tidak ingin mengantre.

Ada sejumlah teori tentang mengapa masyarakat umum tidak selalu menunjukkan pertimbangan khusus bagi anggota masyarakat yang paling rentan, dan mengapa sektor publik merupakan lingkungan yang sangat tidak bersahabat bagi penyandang disabilitas dan karakteristik rentan lainnya. Kursi roda, tempat duduk khusus, toilet yang dapat diakses, dan fasilitas lain yang membantu penyandang disabilitas terus menerima sedikit dana dari lembaga pemerintah. Mengingat masalah ini, sangat penting bagi pemerintah untuk memprioritaskan infrastruktur yang memenuhi kebutuhan warga negara yang paling rentan, termasuk lansia dan ibu hamil, dengan harapan bahwa setiap orang akan merasakan layanan yang sama.

2.3. Aplikasi Antrian Prioritas bagi Difabel dan Kaum Rentan

2.3.1. Aplikasi Antrian Prioritas

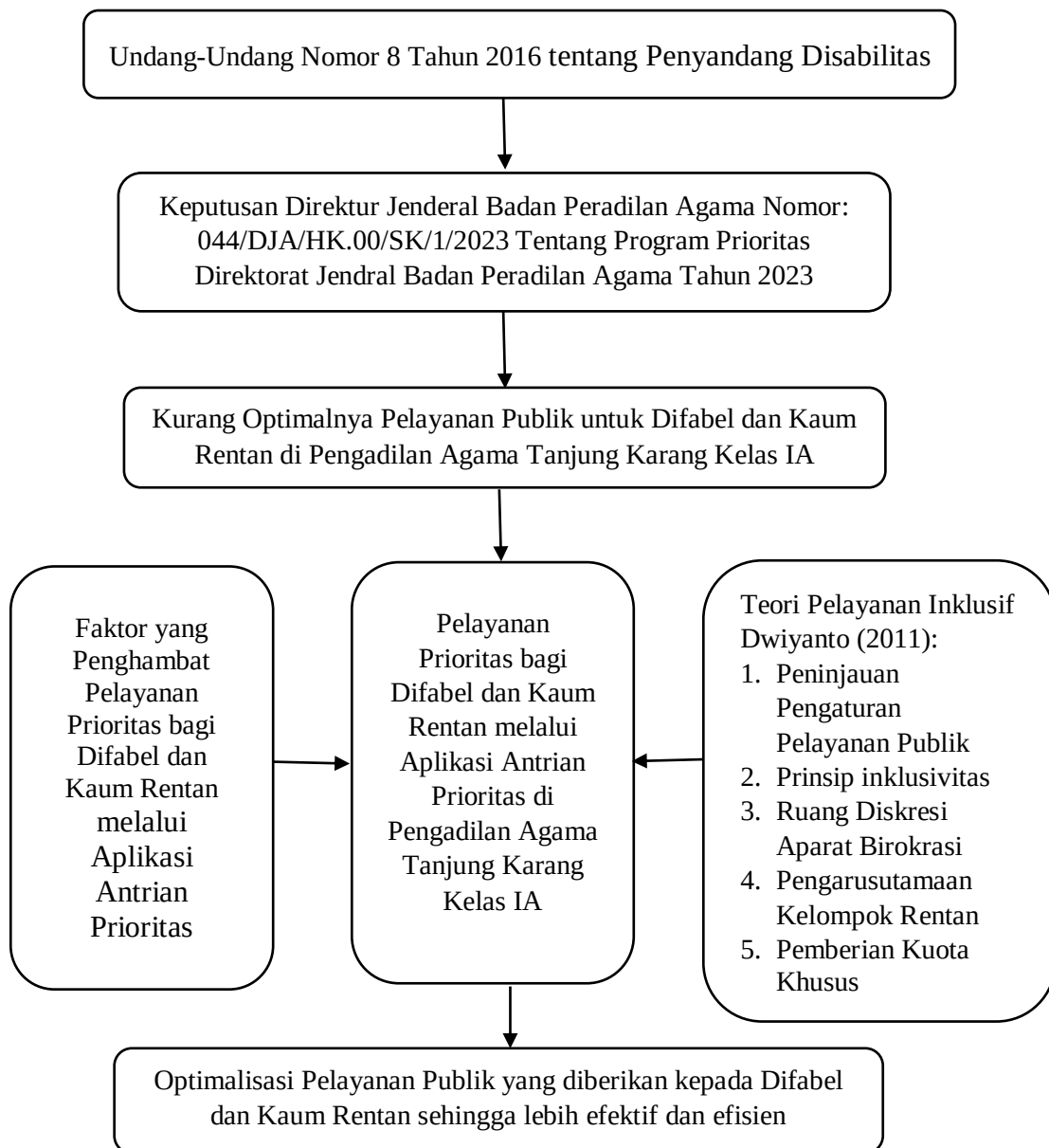
Pengadilan Agama di berbagai daerah telah mengembangkan aplikasi dan sistem antrian prioritas untuk memudahkan pelayanan, khususnya bagi kelompok rentan seperti penyandang disabilitas, lanjut usia, serta ibu hamil atau menyusui. Sistem antrian prioritas ini umumnya menyediakan kemudahan akses layanan melalui fitur seperti nomor antrian khusus, kartu identifikasi prioritas, antrian online, dan fasilitas khusus di ruang pelayanan. Tujuan utama sistem ini adalah meningkatkan keadilan dan efisiensi pelayanan di lingkungan peradilan agama.

Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA telah mengembangkan Aplikasi Antrian Prioritas yang sesuai dengan Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Agama Nomor: 044/DJA/HK.00/SK/1/2023 tentang Program Prioritas Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama Tahun 2023. Aplikasi ini diperuntukkan bagi difabel fisik, difabel mental, dan difabel fisik-mental, serta kelompok prioritas lainnya seperti lansia, ibu hamil, dan ibu dengan anak di bawah tiga tahun.

Secara umum, aplikasi antrian prioritas bertujuan mengurangi waktu tunggu, meningkatkan efisiensi layanan, dan memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik bagi pelanggan, terutama bagi mereka yang membutuhkan perhatian khusus. Dengan demikian, aplikasi ini merupakan solusi digital yang mengatur dan mempermudah proses antrian agar kelompok prioritas dapat dilayani lebih cepat dan nyaman.

2.4. Kerangka Berpikir

Kerangka berfikir merupakan pernyataan atau uraian perihal konsep dalam memecahkan masalah yang sudah diidentifikasi atau dirumuskan. Menurut (Sugioyono, 2013) kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori dapat berhubungan dengan berbagai faktor yang sudah diidentifikasi sebagai suatu masalah yang penting. Adapun kerangka berpikir yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Berpikir

Sumber: Data diolah peneliti, 2024

III. METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Sugiyono (2018) berpendapat bahwa penelitian kualitatif dibedakan dengan peneliti bertindak sebagai instrumen utama, menggunakan berbagai metode pengumpulan data dan strategi induktif untuk menganalisis hasil. Karena eksplorasi datanya yang meyeluruh, mencakup jangka waktu yang panjang dan mencakup berbagai aspek lingkungan, metodologi kualitatif memungkinkan dilakukannya diskusi yang mendalam dan terfokus (Abdillah, 2019).

Tujuan penelitian deskriptif kualitatif adalah untuk memberikan gambaran rinci dan terorganisir tentang suatu fenomena dengan menganalisis ciri-ciri yang menonjol dan menjelaskan keterkaitannya. Peneliti dapat mengetahui lebih jauh bagaimana pelayanan prioritas bagi difabel dan kaum rentan melalui aplikasi antrian prioritas di Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA.

3.2. Fokus Penelitian

Fokus penelitian bertujuan untuk membatasi jenis studi kasus kualitatif yang digunakan dan jenis objek penelitian yang diteliti (Muhadjir, N., 2018). Dalam penelitian ini, batasan penelitian dipilih berdasarkan pentingnya masalah yang perlu dipecahkan yaitu sebagai berikut :

1. Pelayanan prioritas bagi difabel dan kaum rentan melalui aplikasi antrian prioritas di Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA berdasarkan perspektif Teori Pelayanan Inklusif (Dwiyanto, 2011).

- 1) Peninjauan Pengaturan dalam Penyelenggaraan Layanan Publik
 - a. Peraturan dan prosedur pengelolaan perkara melalui aplikasi antrian prioritas
 - b. Peraturan yang mendukung akses publik yang inklusif bagi difabel dan kaum rentan
 - 2) Penerapan Prinsip Inklusivitas
 - a. Keterlibatan pegawai pengadilan agama tanjung karang kelas IA dalam pengajuan perkara melalui antrian prioritas
 - b. Upaya pegawai pengadilan agama tanjung karang kelas IA dalam mencerminkan prinsip inklusivitas dalam pengajuan perkara melalui antrian prioritas
 - 3) Adanya Ruang Diskresi bagi Aparat Birokrasi
 - a. Upaya pegawai pengadilan agama tanjung karang kelas IA dalam menangani kebutuhan khusus dalam pengajuan perkara melalui antrian prioritas
 - b. Upaya pegawai pengadilan agama tanjung karang kelas IA dalam menangani kebutuhan khusus dalam pengajuan perkara melalui antrian prioritas yang tidak diatur dalam prosedur standar
 - 4) Pengarustamaan terhadap Kelompok Rentan
 - a. Langkah-langkah yang diambil pegawai pengadilan agama tanjung karang kelas IA dalam memastikan kelompok rentan dan difabel mendapatkan prioritas dalam pengelolaan perkara
 - b. Kebijakan atau panduan dari pengadilan agama tanjung karang kelas IA dalam memprioritaskan kelompok rentan dan difabel
 - 5) Penerapan Kuota terhadap Kelompok Rentan Tertentu
 - a. Kebijakan kuota untuk kelompok rentan dan difabel dalam pengelolaan perkara melalui aplikasi antrian prioritas
 - b. Kebijakan atau Panduan dari pengadilan agama tanjung karang kelas IA dalam memprioritaskan kelompok rentan dan difabel
2. Faktor penghambat dalam penggunaan aplikasi antrian prioritas pada Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA.

3.3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA. Pemilihan lokasi ini dikarenakan Pengadilan Agama Tanjung Karang sudah menerapkan Pelayanan Prioritas sehingga memberikan pelayanan bagi difabel dan kaum rentan dengan menggunakan Aplikasi Layanan Prioritas. Selain hal tersebut alasan peneliti di karenakan Pengadilan Agama Tanjung Karang merupakan Institusi Pemerintah yang menerima pendaftaran perkara yang sudah banyak per-tahunnya sehingga meliputi masyarakat difabel dan kaum rentan.

3.4. Jenis Data

Peneliti mengumpulkan informasi yang diperlukan dengan mengumpulkan data dari subjek penelitian. Penulis memanfaatkan sumber daya primer dan sekunder berikut selama penelitian ini:

1. Data Primer

Informasi yang dikumpulkan langsung dari sumber aslinya, maka disebut data primer (Winarno, B., 2018). Data primer dapat dikumpulkan dari individu atau kelompok fokus. Peneliti menggunakan wawancara kepada pihak pengadilan agama dan observasi mengenai Pelayanan Prioritas bagi Difabel dan Kaum Rentan melalui Aplikasi Antrian Prioritas di Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA dan catatan tertulis sebagai sumber utama penelitian ini.

2. Data Sekunder

Istilah analisis data sekunder mengacu pada metode pengumpulan informasi yang memanfaatkan data yang dikumpulkan sebelumnya (Winarno, B., 2018). Dengan menggunakan metode yang tepat, penulis mengumpulkan informasi yang diperlukan dengan menggunakan sumber sekunder. Untuk mengumpulkan data sekunder, peneliti biasanya menjelajahi perpustakaan untuk mencari sumber daya cetak dan digital yang relevan, di mana mereka dapat membaca dan mencerna teori yang disajikan dalam buku, artikel, jurnal, dan *database online*.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian kualitatif mencakup berbagai metode, yang masing-masing metode berkontribusi pada pemahaman yang lebih kaya tentang fenomena yang diselidiki (Gunawan, 2022). Wawancara, catatan lapangan, dan penelitian kearsipan merupakan metode utama pengumpulan informasi untuk penelitian ini. Namun, metode wawancara mendalam lebih ditekankan karena potensinya dalam menjelaskan fenomena yang mendasarinya. Data yang dikumpulkan melalui wawancara dilengkapi dan diperluas melalui penggunaan metode observasi dan studi dokumentasi.

1. Wawancara

Ciri utama wawancara adalah kontak tatap muka langsung antara pencari informasi dan sumber informasi, seperti yang dijelaskan oleh Arikunto (2018), yang mengartikan wawancara sebagai upaya mengumpulkan informasi dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan kepada dijawab secara lisan juga. Percakapan terdiri dari dua orang atau lebih yang saling bertukar pertanyaan dan jawaban secara langsung. Peneliti bertemu langsung dengan partisipan, menjawab pertanyaan dari mereka, dan mengumpulkan data menggunakan instrumen yang mereka buat sendiri. Peneliti mengumpulkan dan menyusun pertanyaan tertulis sebelum wawancara.

Tabel 4. Informan Penelitian

No	Nama Informan	Jabatan	Tanggal Wawancara	Informasi yang diperoleh
1	Rosmiati, S.H., M.H.	Panitera Pengganti Pengadilan Agama Tanjung Karang	9 Oktober 2024	a. Peraturan dan Prosedur Pengelolaan Perkara Melalui Aplikasi Antrian Prioritas b. Peraturan yang Mendukung Akses Publik yang Inklusif Bagi Difabel dan Kaum Rentan c. Keterlibatan Pegawai Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA dalam Pengajuan Perkara Melalui Antrian Prioritas
2	Muhammad Iqbal, S.Ag., S.H., M.H.	Panitera Pengadilan Agama Tanjung Karang	9 Oktober 2024	d. Upaya Pegawai Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA dalam Mencerminkan Prinsip Inklusivitas dalam Pengajuan Perkara Melalui
3	Hendra,	Pegawai	15 Oktober	

A.Md.			Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)	2024	Antrian Prioritas e. Upaya Pegawai Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA dalam Menangani Kebutuhan Khusus dalam Pengajuan Perkara Melalui Antrian Prioritas f. Upaya Pegawai Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA dalam Menangani Kebutuhan Khusus dalam Pengajuan Perkara Melalui Antrian Prioritas yang Tidak diatur dalam Prosedur Standar g. Langkah-Langkah yang diambil Pegawai Pengadilan Agama Kelas IA Tanjung Karang dalam Memastikan Kelompok Rentan dan Difabel Mendapatkan Prioritas dalam Pengelolaan Perkara h. Kebijakan atau Panduan dari Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA dalam Memprioritaskan Kelompok Rentan dan Difabel i. Kebijakan Kuota untuk Kelompok Rentan dan Difabel dalam Pengelolaan Perkara Melalui Aplikasi Antrian Prioritas (Pegawai) j. Kebijakan atau Panduan dari Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA dalam Memprioritaskan Kelompok Rentan dan Difabel k. Hambatan dalam Penggunaan Aplikasi Antrian Prioritas
4	Anggi Destri	Panca	Kaum Rentan Pengguna Aplikasi Layanan Prioritas	9 Oktober 2024	a. Peraturan dan Prosedur Pengelolaan Perkara Melalui Aplikasi Antrian Prioritas b. Peraturan yang Mendukung Akses Publik yang Inklusif Bagi Difabel dan Kaum Rentan
5	Nadia		Kaum Rentan Pengguna Aplikasi Layanan Prioritas	24 Oktober 2024	c. Keterlibatan Pegawai Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA dalam Pengajuan Perkara Melalui Antrian Prioritas d. Upaya Pegawai Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA dalam Mencerminkan Prinsip Inklusivitas dalam Pengajuan Perkara Melalui Antrian Prioritas e. Upaya Pegawai Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA dalam Menangani Kebutuhan Khusus dalam Pengajuan Perkara Melalui Antrian Prioritas f. Upaya Pegawai Pengadilan Agama

Tanjung Karang Kelas IA dalam Menangani Kebutuhan Khusus dalam Pengajuan Perkara Melalui Antrian Prioritas yang Tidak diatur dalam Prosedur Standar

- g. Langkah-Langkah yang diambil Pegawai Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA dalam Memastikan Kelompok Rentan dan Difabel Mendapatkan Prioritas dalam Pengelolaan Perkara
- h. Kebijakan atau Panduan dari Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA dalam Memprioritaskan Kelompok Rentan dan Difabel
- i. Kebijakan atau Panduan dari Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA dalam Memprioritaskan Kelompok Rentan dan Difabel
- j. Hambatan dalam Penggunaan Aplikasi Antrian Prioritas Pada Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2023

2. Observasi

Arikunto (2018) mengartikan observasi sebagai proses pengumpulan data atau informasi melalui pengamatan langsung secara cermat terhadap lokasi penelitian. Observasi merupakan suatu metode pengumpulan informasi dengan cara mencatat secara cermat pengamatan seseorang terhadap fenomena yang diteliti. Peneliti dapat mempelajari konteks kegiatan terkait melalui pengamatan yang cermat. Adapun hal yang diamati oleh peneliti ialah proses Pelayanan Prioritas bagi difabel dan kaum rentan melalui Aplikasi Antrian Prioritas di Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA. Objek yang diamati oleh peneliti yaitu Aparat pelaksana pemegang aplikasi antrian prioritas untuk melihat mengenai penginputan data pengguna aplikasi antrian prioritas dan pihak pelaksana atau masyarakat pengguna aplikasi tersebut.

3. Dokumentasi

Strategi ini adalah metode untuk mengekstraksi informasi dari *database*. Lebih mudah untuk melakukan analisis berulang-ulang terhadap sumber ini

karena sumber tersebut mencerminkan kenyataan dengan tepat. Dokumentasi merupakan metode tidak langsung dalam mengumpulkan data tentang partisipan penelitian. Sederhananya, pendekatan ini adalah teknik pengumpulan data yang melibatkan pengumpulan informasi dari berbagai sumber, seperti catatan resmi, Standar Operasional Prosedur (SOP), artikel ilmiah, peraturan perundang-undangan, dan lain sebagainya.

Tabel 5. Dokumen Penelitian

No	Nama Dokumen
1	Laporan Pelaksanaan Kegiatan Pengadilan Tanjung Karang kelas IA Tahun 2023
2	Laporan Data Pengguna Aplikasi Antrian Prioritas Tahun 2023
3	Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Agama Nomor: 044/DJA/HK.00/SK/1/2023 Tentang Program Prioritas Direktorat Jendral Badan Peradilan Agama Tahun 2023
4	Laporan Bulanan Putusan Perkara Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA Tahun 2023 melalui Aplikasi Layanan Prioritas
5	Jurnal Ilmiah Penelitian Terdahulu

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2024

3.6. Teknik Analisis Data

Dalam melakukan analisis data untuk mencapai tujuan penelitian maka teknik penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman terdapat pada Miles, M.B., Huberman, A. M., dan Saldana. J (2014). Adapun tahapan dalam analisis data sebagai berikut:

1. Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Kondensasi data merupakan proses merangkum dan memilih data yang relevan dengan tujuan menyoroti ciri-ciri yang menonjol yang berasal dari lapangan dengan melakukan wawancara sehingga menghasilkan catatan wawancara maupun dokumen yang berkaitan. Maka peneliti dapat menafsirkan temuannya dengan lebih baik.

2. Penyajian Data (*Display Data*)

Dalama tahapan selanjutnya melakukan penyajian data dengan beberapa cara termasuk diagram alur, grafik, hubungan antar kategori, dan deskripsi singkat. Maka dalam penelitian menggunakan teks naratif untuk menyajikan temuan mereka sehingga dapat melengkapi penjelasan tertulis yang diberikan saat menyajikan data dari penelitian kualitatif.

3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

Setelah penyajian data, pertanyaan penelitian dapat dijawab dengan menarik kesimpulan atau melakukan verifikasi dari hasil penelitian yang sudah dilakukan berdasarkan hasil wawancara, observasi, maupun dokumentasi selama penelitian berlangsung.

3.7. Uji Kredibilitas

Kredibilitas adalah kekuatan lain dari penelitian ilmiah, yang dikonfirmasi oleh keyakinan peneliti sendiri terhadap keakuratan temuan penelitian tersebut (Craswell, 2013).

1. Triangulasi

Triangulasi diartikan sebagai “praktik pengecekan data dengan memanfaatkan berbagai sumber, menerapkan beberapa metode, dan mengevaluasi hasil pada beberapa titik waktu” (Sugiyono, 2018). Penilaian kredibilitas mendapat manfaat dari triangulasi karena memperkuat aspek teoritis, metodologis, dan interpretatif penelitian. Ada beberapa teknik untuk melakukan triangulasi, antara lain:

a) Triangulasi Sumber

Dengan membandingkan dan membedakan data dari berbagai sumber, peneliti dapat memastikan keakuratan dan keandalan temuan mereka. Perspektif yang serupa, kontras, dan spesifik dari sumber-sumber ini akan digunakan untuk menganalisis data yang dikumpulkan dan menarik kesimpulan yang bermakna.

b) Triangulasi Teknik

Dengan menggunakan beberapa metode untuk memverifikasi data secara independen dari satu sumber, teknik triangulasi membantu menentukan seberapa andal sumber tersebut sebenarnya. Untuk lebih menjamin keandalan dan keabsahan data, maka keluaran metode triangulasi juga diperiksa dan diperhitungkan.

c) Triangulasi Waktu

Triangulasi temporal adalah praktik menggabungkan informasi dari stempel waktu yang berbeda untuk menjelaskan suatu peristiwa atau

fenomena dengan lebih tepat. Triangulasi temporal adalah proses melihat data dari sumber yang sama pada titik waktu yang berbeda dan dalam setting yang berbeda. Dalam hal ini, keakuratan data diperkirakan dipengaruhi oleh berjalannya waktu. Karena sumbernya baru dan tidak terkontaminasi oleh faktor lain, maka secara umum diterima bahwa data yang dikumpulkan di pagi hari lebih dapat diandalkan.

Pemilihan triangulasi sumber dalam penelitian dengan judul “Pelayanan Prioritas bagi Difabel dan Kaum Rentan Melalui Aplikasi Antrian Prioritas di Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA” dikarenakan beberapa alasan yang mendasar. Dengan menggunakan triangulasi sumber, peneliti dapat memverifikasi dan mengonfirmasi temuan penelitian melalui berbagai jenis data atau sudut pandang. Data yang diperoleh dari sumber-sumber yang berbeda dapat memberikan validasi silang terhadap temuan, sehingga meningkatkan kepercayaan terhadap hasil penelitian. Sumber data yang berbeda dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang fenomena yang diteliti. Dalam konteks pelayanan prioritas, pandangan dari berbagai pihak seperti difabel, petugas pengadilan, dan pihak berwenang dapat memberikan pemahaman yang lebih kaya dan nuansawan terhadap implementasi kebijakan.

2. Menggunakan Bahan Referensi

Pemeriksaan kredibilitas mengharuskan peneliti untuk memberikan bukti pendukung atas temuannya, dan mereka melakukannya dengan mengutip sumber yang relevan. Untuk memastikan kebenaran dan keakuratan temuan, peneliti harus menyertakan bukti foto dan dokumenter asli dalam laporan mereka.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

1. Pelayanan prioritas bagi difabel dan kaum rentan melalui aplikasi Antrian prioritas di Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA ditinjau berdasarkan teori Pelayanan Inklusif Dwiyanto (2011) sudah berjalan cukup optimal, yaitu terpenuhinya ruang diskresi aparat birokrasi, indikator pengarusutamaan kelompok rentan, dan pemberian kuota khusus bagi kaum rentan/difabel. Namun, dalam penelitian masih ditemui beberapa hal yang perlu ditingkatkan, yaitu pada peninjauan pengaturan pelayanan publik dan penerapan prinsip inklusivitas. Berikut merupakan implikasi hasil penelitian terhadap teori Pelayanan Inklusif Dwiyanto (2011):

- 1) Peninjauan pengaturan penyelenggaraan pelayanan publik perlu ditingkatkan kembali, karena Pengadilan Agama Kelas IA Tanjung Karang belum memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas terkait dengan Penggunaan aplikasi antrian prioritas.
- 2) Penerapan prinsip inklusivitas di Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA sudah berjalan dengan baik. Para aparatur telah menerapkan pelayanan yang mendukung aksesibilitas bagi kelompok prioritas dan komunikasi yang responsif dengan Bahasa yang mudah dipahami.
- 3) Ruang diskresi bagi aparat birokrasi di Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA sudah berjalan dengan baik, petugas seringkali memberikan bantuan langsung kepada kaum rentan/difabel yang membutuhkan bantuan ekstra untuk mengikuti prosedur yang ada.
- 4) Pengarusutamaan kelompok rentan telah dilakukan oleh Pengadilan Agama Tanjung Karang dengan menyesuaikan dengan kebutuhan prioritas dan megimplementasikan keadilan sosial melalui perlakuan yang adil dan akses yang setara bagi semua kelompok masyarakat, terutama mereka yang membutuhkan perhatian khusus

- 5) Pemberian kuota khusus bagi kaum rentan/difabel telah dilaksanakan dengan baik, Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA berkomitmen untuk melayani setiap pengguna tanpa diskriminasi dengan tetap memprioritaskan kelompok rentan/difabel.
2. Faktor penghambat dalam pelayanan prioritas bagi difabel dan kaum rentan melalui aplikasi antrian prioritas di Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA adalah sebagai berikut:
- 1) Kurangnya pemahaman masyarakat dalam penggunaan teknologi atau literasi teknologi yang rendah, sehingga menghambat proses penggunaan aplikasi.
 - 2) Kurangnya edukasi dan sosialisasi dari Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA terkait dengan aplikasi antrian prioritas kepada masyarakat pengguna layanan di pengadilan.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan, berikut saran yang dapat peneliti berikan:

- 1) Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA perlu menyusun SOP terstandarisasi yang mengatur mekanisme penggunaan aplikasi antrian prioritas, termasuk alur kerja petugas dan hak pengguna atau pembentukan kelompok bantu lapangan. Hal ini perlu karena SOP menjadi instrumen birokrasi rasional untuk menjamin kepastian hukum dan kesetaraan pelayanan. Diharapkan hal tersebut dapat menciptakan akuntabilitas prosedural dan pencegahan penyalahgunaan wewenang oleh aparat.
- 2) Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA perlu memodifikasi aplikasi antrian prioritas dengan fitur yang memudahkan difabel dan kaum rentan. Hal ini perlu karena inklusivitas merupakan prinsip *New Public Service* yang menekankan responsivitas terhadap kebutuhan khusus masyarakat. Sehingga, diharapkan dapat meningkatnya layanan publik melalui desain teknologi yang ramah difabel.

- 3) Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA perlu menyelenggarakan pelatihan penggunaan aplikasi bekerja sama dengan organisasi difabel atau dinas terkait. Hal ini penting karena keterbatasan literasi teknologi mencerminkan kegagalan dalam upaya penanganan kesenjangan teknologi dalam tata kelola pemerintahan. Sehingga diharapkan dapat meningkatkan kapasitas masyarakat dalam mengakses layanan digital melalui aplikasi antrian prioritas di pengadilan.
- 4) Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA perlu mengadakan sosialisasi komunitas difabel dengan mengoptimalkan media *online* (*website* resmi, media sosial, dan WhatsApp) serta memasang *banner* informatif atau penayangan video di area strategis pengadilan. Hal ini penting karena untuk memastikan masyarakat memahami dan mengakses layanan publik secara efektif. Dengan sosialisasi yang lebih masif, masyarakat kelompok rentan dan difabel dapat lebih mengenal dan menggunakan aplikasi antrian prioritas secara efektif, sehingga pelayanan menjadi lebih cepat, adil, dan inklusif.

DAFTAR PUSTAKA

- Adams, J. S. (1965). Inequity in social exchange. In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in Experimental Social Psychology* (Vol. 2, pp. 267–299). Academic Press.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0065260108601082>
- Agus Dwiyanto. (2008). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Ali, N. A., & Bakry, M. (2022). Penerapan Aplikasi E-Court di Pengadilan Agama Sungguminasa Kelas IB. *Jurnal Al-Qadau: Peradilan dan Hukum Keluarga Islam*, 9(1), 102-111.
- Ardiansyah, R., & Niswah, F. (2014). *Pelayanan Pemerintah Kota Surabaya Dalam Program Rumah Bahasa*. *Publika*, 2(3).
- Ariesmansyah, A., Indrianie, M., Arifin, R. K., & Lastari, R. (2024). Dinamika Digital Governance: Antara Teori dan Praktek di Era 4.0. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Arifany, P. H. (2021). Analisis Implementasi Pelaksanaan E-Court di Pengadilan Agama. *Jurnal Riset Hukum Keluarga Islam*, 37-42.
<https://doi.org/10.29313/jrhki.v1i1.199>
- Ashar, D., Ashila. B. I., & Pramesa, G. N. (2019). *Panduan Penanganan Perkara Penyandang Disabilitas Berhadapan dengan Hukum dalam Lingkup Pengadilan*. Jakarta: Masyarakat Pemantau Peradilan Indonesia Fakultas Hukum Universitas Indonesia (MaPPI FHUI) dan Australia Indonesia Partnership for Justice 2 (AIPJ 2).
- Asmarianti, A. (2023). Perancangan Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pada Kantor Kelurahan Maccini Sombala Kota Makassar. *ADMINT: Jurnal Administrasi Terapan*, 1(1), 89-106.
- Baunsele, D. A dan W. T. Hardianto. 2019. Proses pelayanan e-ktip dalam usaha tertib administrasi kependudukan. *Jisip: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 8(1): 112-115.
- Cahyaningsih, B., Widiyantara, I. P., & Pathiassana, M. T. (2022). Upaya Pengadilan Agama Sumbawa Besar Meraih Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM). *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan)*, 6(2). DOI: <http://dx.doi.org/10.58258/jisip.v6i2.3017>
- Creswell, J. W. (2013). *Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif Dan Mixed*. Yogyakarta. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Christian, A., Nabilah, A., & Ajie, S. (2025). TEORI KEADILAN MENURUT JHON RAWLS. *Quantum Juris: Jurnal Hukum Modern*, 7(1).
- Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama. (2025). Program Prioritas Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama Tahun 2025. Diakses 16 Juni 2025 pada: <https://pa-mungkid.go.id/webs/berita/berita-terkini/824-program-prioritas-direktorat-jenderal-badan-peradilan-agama-tahun-2025>
- Dewi, R. K., Pramana, R. P., Sadaly, H., Dewi, R. K., Pramana, R. P., & Sadaly, H. (2020). Kendala mewujudkan pembangunan inklusif penyandang disabilitas. The SMERU Research Institute.
- Dwiyanto, A. (2011), Mewujudkan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Dwiyanto, A. (2012). Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Febrianti, S. (2024). Ketersediaan Standar Pelayanan Terhadap Penyandang Disabilitas Di Pengadilan Agama Kabupaten Sinjai Perspektif Siyasaah Syar'iiyyah. *Siyasatuna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Siyasaah Syar'iiyyah*, 5(2), 494-504.
- Gunawan, I. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif: teori dan praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hamid, R. H. (2020). Hak Aksesibilitas Bagi Penyandang Disabilitas Di Rumah Ibadah Dalam Tinjauan Pelayanan Publik Yang Inklusif:(Studi Kasus Pelayanan Aksesibilitas Bagi Disabilitas Di Masjid Raya Sumatera Barat). *Ekasakti Jurnal Penelitian Dan Pengabdian*, 1(1), 189-196.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Haryanto, M. P. & Iriyanto, H., (2021). Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas. Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Hendra, H. I., & Putri, I. M. (2023). Pemenuhan Hak Bagi Penyandang Disabilitas Dalam Memperoleh Pelayanan Hukum Di Pengadilan Agama. *Siyasaah Jurnal Hukum Tatanegara*, 3(1), 61-69.
- Henny, S. H. (2024). Pembuatan Paspor Secara Online Pada Kantor Imigrasi Kelas I Padang Ditinjau Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik (Doctoral dissertation, Universitas Andalas).
- Hidayat, F. P., & Asni, A. (2020). Efektifitas Penerapan E-Court Dalam Penyelesaian Perkara Di Pengadilan Agama Makassar. *Qadauna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Hukum Keluarga Islam*, 2(1), 104-118. DOI: <https://doi.org/10.24252/qadauna.v2i1.16648>
- Hopenhayn, M. (2008). “*Recognition and Distribution: Equity and Justice Policies for Disadvantaged Groups in Latin America*”, dalam Dani, A. A & de Haan, A. *Inclusive States: Social Policy and Structural Inequalities*, halaman 145-196. Washington DC: the World Bank.

- Humaedi, S., Wibowo, B., & Raharjo, S. T. (2020). Kelompok Rentan Dan Kebutuhannya (Sebuah Kajian Hasil Pemetaan Sosial CSR PT Indonesia Power UPJP Kamojang). *Share: Social Work Journal*, 10(1), 61-72.
- Indrajit, R. E. (2016). *Electronic Goverment: Seri Bunga Rampai Pemikiran EKOJI*. Preinexus.
- Irawan, A., & Haris, M. (2022). Urgensi peraturan daerah bantuan hukum bagi masyarakat miskin dan kelompok rentan di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Nuansa Akademik: Jurnal Pembangunan Masyarakat*, 7(1), 35-54.
- Jaya, I. M., Meutia, I. F., & Yulianti, D. (2021). Inovasi Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Metro Melalui Program Ebook dalam Upaya Menumbuhkan Minat Baca Remaja. *Administrativa: Jurnal Birokrasi, Kebijakan Dan Pelayanan Publik*, 3(1), 61-72.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2010). Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025. Diakses 16 Juni 2025 pada: <https://pa-masamba.go.id/pdf/REFORMASI%20BIROKRASI/reformasi-birokrasi--PERPRES-NOMOR-81-TAHUN-2010-TENTANG-GRAND-DESIGN-REFORMASI-BIROKRASI-2010-2025-1442913779.pdf>
- Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Agama Nomor : 044/DJA/HK.00/SK/1/2023 Tentang Program Prioritas Direktorat Jendral Badan Peradilan Agama Tahun 2023
- Maningkue, R. L., Sambiran, S., & Sumampow, I. (2022). Efektivitas Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perijinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado. *Governance*, 2(1).
- Mawaddah, F. H. (2022). *Implementasi Layanan Peradilan Bagi Penyandang Disabilitas Perspektif Teori Efektivitas Hukum Soerjono Soekanto*. (Skripsi Sarjana, UIN Maulana Malik Ibrahim).
- Moenir, H. A. S. (2001). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mudzakkir, A. (2022). *Feminisme Kritis: Gender dan Kapitalisme dalam Pemikiran Nancy Fraser*. Gramedia Pustaka Utama.
- Muhadjir, N. (2018). *Ilmu pendidikan dan perubahan sosial*. Yogyakarta: Rake Sarasin.
- Murdiyanto, E. (2020). *Penelitian Kualitatif (Teori dan Aplikasi disertai contoh proposal)*.
- Nazalini, P., Sulistio, E. B., & Meutia, I. F. (2022). Strategi Perbaikan Kualitas Pelayanan Publik Badan Pusat Statistik Lampung Selatan (Studi pada Unit Pelayanan Statistik Terpadu Tahun 2022). *Administrativa: Jurnal Birokrasi, Kebijakan dan Pelayanan Publik*, 4(3), 467-479.
- Nurmiati, D. R., Apsari, N. C., & Taftazani, B. M. (2025). Cultural Views On Disability Before And After Accessibility Fulfillment By Yeu Pandangan

- Budaya Terhadap Disabilitas Sebelum Dan Sesudah Pemenuhan Aksesibilitas Oleh Yeu. *Jurnal Pendidikan Kreativitas Pembelajaran*, 7(1).
- Nurlaila, N., Zuriatin, Z., & Nurhasanah, N. (2024). Transformasi Digital Pelayanan Publik: Tantangan dan Prospek dalam Implementasi E-Government di Kabupaten Bima. *Public Service and Governance Journal*, 5(2), 21-37.
- Nurnaningsih, N. *Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi di Desa Timusu, Kecamatan Liliriaja Kabupaten Soppeng*. (Skripsi Sarjana: Universitas Hasanuddin).
- Ombudsman Republik Indonesia. (2023). Pelayanan publik di reformasi birokrasi periode ketiga. Diakses 16 Juni 2025 pada: <https://ombudsman.go.id/pengumuman/r/artikel--pelayanan-publik-di-reformasi-birokrasi-periode-ketiga>
- Oktavia, Y., & Frinaldi, A. (2024). Aplikasi Isumbarmambaco: Inovasi Budaya Kerja dalam Pelayanan Publik Berbasis Digital di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatra Barat. *Journal of Education Research*, 5(4), 5874-5885.
- Pebrianto, R., Ikhwan, I., & Azwar, Z. (2021). Efektifitas Penerapan E-Court Dalam Penyelesaian Perkara (Studi Kasus di Pengadilan Agama Painan). *Jurnal AL-AHKAM*, 12(1), 181-197.
- Pramashela, F. S., & Rachim, H. A. (2021). Aksesibilitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di Indonesia. *Focus: Jurnal Pekerjaan Sosial*, 4(2), 225-232.
- Rahman, A., & Nur, D. D. F. (2023). Pengembangan Standar Operasional Prosedur Pada Bidang Pembinaan Pemerintahan Desa Kabupaten Takalar. *ADMIT: Jurnal Administrasi Terapan*, 1(1), 136-154.
- Ramadhan, R. J. (2022). *Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan*. (Skripsi Sarjana, Universitas Hasanuddin)
- Ridwan, Juniarso dan Achmad Sodik Sudrajat. (2009). *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa
- Rohman, M., & Kartika, A. (2022). Implementasi e-court terhadap pelayanan administrasi perkara di Pengadilan Agama Gresik. *Masadir: Jurnal Hukum Islam*, 2(1), 324-342. <https://doi.org/10.33754/masadir.v2i1.483>
- Sadiawati, D., Dirkareshza, R., Mintarsih, M., Apriandhini, M., & Agustanti, R. D. (2023). Peningkatan Perekonomian Penyandang Disabilitas Melalui Pendaftaran Hak Cipta Dan Pendaftaran Badan Hukum Perorangan Dalam Mendukung Sustainable Development Goals. *JMM (Jurnal Masyarakat Mandiri)*, 7(4), 3128-3143. <https://journal.ummat.ac.id/index.php/jmm/article/view/15572>

- Salamah. U. (2020). Pelayanan Khusus Tanpa biaya tambahan. *Berita - Ombudsman RI*. <https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pelayanan-khusus-tanpa-biaya-tambahan>
- Saleh, I. N. S., Badilla, N. W. Y., Apriyanto, A., & Depari, D. P. (2024). Buku Referensi Sistem Peradilan di Indonesia: Proses, Hak, dan Keadilan. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Sari, D. K. (2023). *Implementasi Ramah Disabilitas Dalam Aplikasi "CEK AJA" di Pengadilan Agama Kabupaten Kediri*. (Skripsi Sarjana, UIN Maulana Malik Ibrahim).
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik: Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Makassar: Deepublish.
- Sugiyono. 2018. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)* Bandung: Alfabeta.
- Suhartoyo, S. (2019). Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). *Administrative Law and Governance Journal*, 2(1), 143–154. <https://doi.org/10.14710/alj.v2i1.143-154>.
- Summers, J. K., & Smith, L. M. (2014). *The role of social and intergenerational equity in making changes in human well-being sustainable*. *Ambio*, 43, 718-728.
- Surahman, S. (2024). Partisipasi dan Demokratisasi Informasi Era Society 5.0 di Indonesia. In Seminar Nasional Hukum Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (Vol. 1, pp. 94-100).
- Susanto, S., Iqbal, M., & Supriyatna, W. (2020). Menciptakan Sistem Peradilan Efisien Dengan Sistem E-Court Pada Pengadilan Negeri Dan Pengadilan Agama Se-Tangerang Raya. *JCH (Jurnal Cendekia Hukum)*, 6(1), 104-116. DOI: <http://doi.org/10.33760/jch.v6i1.287>.
- Thabroni, G. (2022). *Pelayanan Publik: Pengertian, Jenis, Prinsip, Dimensi, Indikator, dsb*. Diakses 11 Juli 2024, dari Serupa.id: <https://serupa.id/pelayanan-publik-pengertian-jenis-prinsip-dimensi-indikator-dsb/>.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Cacat.
- Untari, F. (2018). *Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik Melalui Sistem Pajak Online (E-TAX)*. (Skripsi Sarjana, Universitas Brawijaya).
- Wahyu, I. (2022). Hambatan Dalam Pembangunan Inklusif Penyandang Disabilitas. *Bekasi Development Innovation Journal*, 1(1), 75-89.
- Wati, R. H. 2016. Kinerja Pelayanan Publik Berbasis E-Government Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Serang. hal 1–268.

- Wibowo, A., Chrismanto, A. R., & Delima, R. (2021). PEMBERIAN LAYANAN PRIORITAS DI RUMAH SAKIT BAGI PENYANDANG DISABILITAS MELALUI Siapdi. *Abdimas Altruis: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(2), 55-65. DOI: <https://doi.org/10.24071/Aa.V4i2.2752>
- Widinarsih, D. (2019). Penyandang disabilitas di indonesia: perkembangan istilah dan definisi. *Jurnal Ilmu Kesejahteraan Sosial*, 20(2), 127-142.
- Wiratan, K., & Harjanto, K. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan E-Filing Oleh Wajib Pajak. *Jurnal Bina Akuntansi*, 5(2), 310 - 349.
- Zakiah, U., & Fadiyah, D. (2020). Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Ramah Penyandang Disabilitas di DKI Jakarta. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik dan Pembangunan (ADMINISTRATIO)*, 11(1).