

Implementasi Aktivitas Hubungan Masyarakat Pada Pelayanan Informasi Publik Di Pengadilan Negeri Depok

Elvira Addawiyah¹, Prasetyo Adinugroho²

^{1,2} Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya Universitas Pakuan, Bogor, Indonesia

Abstrak

Penelitian ini berfokus pada implementasi aktivitas kehumasan di Pengadilan Negeri Depok dalam rangka membangun komunikasi publik yang efektif antara institusi dan masyarakat. Aktivitas kehumasan dianalisis berdasarkan tujuh indikator dari teori komunikasi publik Macnamara, yaitu *informing*, *listening*, *consulting*, *involving*, *collaborating*, *empowering*, dan *evaluating*. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pengadilan Negeri Depok yang beralamat di Jl. Boulevard Grand Depok City No.7, Kalimulya, Kec. Cilodong, Kota Depok, Jawa Barat. Penelitian ini dimulai dari bulan November 2021 sampai Februari 2022. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan deskripsi kualitatif. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan penelitian ini yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan. Uji keabsahan data dengan menggunakan uji credibility yaitu triangulasi sumber data dan metode.

Kata Kunci: Aktivitas Humas, Pelayanan Informasi Publik, Pengadilan Negeri

Copyright (c) 2025 **Elvira Addawiyah¹**

✉ Corresponding author :

Email Address : prasetyo@unpak.ac.id

PENDAHULUAN

Keterbukaan informasi di era digital saat ini telah menjadi aspek fundamental dalam kehidupan bermasyarakat. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat telah menciptakan ekosistem di mana data dan informasi dapat mengalir dengan cepat dan mudah diakses oleh berbagai lapisan masyarakat. Keterbukaan informasi publik merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan negara dan Badan Publik lainnya dan segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan. Informasi publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu Badan Publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan Badan Publik lainnya yang sesuai dengan Undang-Undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik (UU No. 14 Tahun 2008, Pasal 1 ayat 2).

Lembaga-lembaga publik dituntut untuk menyediakan informasi yang akurat, terkini, dan mudah diakses mengenai kebijakan, anggaran, hingga proses pengambilan keputusan. Transparansi ini tidak hanya meningkatkan akuntabilitas lembaga publik, tetapi juga memungkinkan masyarakat untuk berpartisipasi aktif

dalam mengawasi dan memberikan masukan terhadap berbagai kebijakan yang mempengaruhi kehidupan mereka (Sundari, 2020:3). Lembaga publik harus mampu mengelola informasi secara bijak, menentukan batasan yang jelas mengenai informasi apa yang dapat dibuka kepada publik. Lembaga publik memiliki peran yang sangat penting sebagai layanan publik untuk memberikan informasi yang jelas dan sesuai fakta Sastro dkk (2010:8)

Salah satu lembaga publik yang memberikan pelayanan informasi publik adalah Pengadilan Negeri Depok. Pengadilan Negeri merupakan sebuah lembaga peradilan di lingkungan Peradilan Umum yang berkedudukan di kabupaten atau kota. Sebagai Pengadilan Tingkat Pertama, Pengadilan Negeri Depok berfungsi untuk memeriksa, memutus, dan menyelesaikan perkara pidana dan perdata bagi rakyat pencari keadilan. Pengadilan Negeri Depok merupakan salah satu layanan hukum yang bekerja sama dengan seluruh wilayah peradilan seperti, Mahkamah Agung, Pengadilan Tinggi, Pengadilan Negeri yang berada di setiap wilayah Jawa Barat.

Surat Keputusan Mahkamah Agung RI Nomor 1-144/KMA/SK/I/2011 menjelaskan bahwa informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna, dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar, dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik maupun nonelektronik yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh Suatu Pengadilan yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan tugas dan fungsi Pengadilan; baik yang berkaitan dengan penanganan perkara, maupun yang berkaitan dengan pengelolaan organisasi Pengadilan.

Pengadilan Negeri Depok sangatlah berperan penting untuk mewujudkan pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan pemerintah yang baik terutama yang berkaitan dengan informasi, untuk mewujudkan kepastian hak dan kewajiban dari berbagai pihak yang terkait. Berdasarkan SK Pelaksanaan Standar Pelayanan Pengadilan Negeri Depok 2021, Tujuan dibentuknya PTSP adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan Pengadilan Negeri Depok bagi pencari keadilan dan masyarakat serta meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada Pengadilan Negeri Depok. Berdasarkan Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 77/DJU/SK/HM02.3/2/2018 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pada Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri Pasal 2, PTSP bertujuan untuk mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, transparan, terukur, sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan memberikan pelayanan yang prima, akuntabel, dan anti korupsi, kolusi, nepotisme. Berikut adalah tabel survey kepuasan masyarakat terhadap Pengadilan Negeri Depok Tahun 2020 – 2021:

Tabel 1.1 Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pengadilan Negeri Depok Tahun 2020

Januari - Juni		Juli - Desember	
Ruang Lingkup	Nilai	Ruang Lingkup	Nilai
Persyaratan	3,44	Persyaratan	3,39
Prosedur	3,44	Prosedur	3,37
Waktu Pelayanan	3,39	Waktu Pelayanan	3,86
Biaya/Tarif	3,35	Biaya/Tarif	3,29

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,43	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,47
Kompetensi Pelaksana	3,41	Kompetensi Pelaksana	3,35
Perilaku Pelaksana	3,53	Perilaku Pelaksana	3,56
Maklumat Pelayanan	3,41	Maklumat Pelayanan	3,31
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,45	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,33
Tahun 2021			
Januari - Juni		Juli - Desember	
Ruang Lingkup	Nilai	Ruang Lingkup	Nilai
Persyaratan	3,59	Persyaratan	3,54
Prosedur	3,47	Prosedur	3,62
Waktu Pelayanan	3,91	Waktu Pelayanan	3,72
Biaya/Tarif	3,37	Biaya/Tarif	3,52
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,59	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,68
Kompetensi Pelaksana	3,60	Kompetensi Pelaksana	3,64
Perilaku Pelaksana	3,67	Perilaku Pelaksana	3,66
Maklumat Pelayanan	3,36	Maklumat Pelayanan	3,48
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,63	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,54

(Sumber : website resmi <https://pn-depok.go.id/indeks-kepuasan-masyarakat-ikm>)

Data di atas menunjukkan bahwa dari tahun 2020 hingga tahun 2021, pelayanan pada Pengadilan Negeri Depok terus mengalami peningkatan. Dilihat dari data tersebut, jika dibandingkan data tahun 2020 dengan 2021 sangat jelas terjadi peningkatan. Namun, jika dilihat secara rinci setiap tahunnya pada ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan selalu terjadi penurunan nilai seperti pada tahun 2020 di bulan Januari hingga Juni, hasil yang diperoleh yaitu 3,45 sedangkan pada bulan Juli hingga desember hasil yang diperoleh yaitu 3,33. Survey tahun 2021 di bulan Januari – Juni, hasil yang diperoleh 3,63 sedangkan hasil survey yang diperoleh di bulan Juli – Desember yaitu 3,54. Berdasarkan data tersebut dapat dilihat bahwa di tahun 2020 ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan mengalami penurunan senilai 0,12 sedangkan tahun 2021 senilai 0,9 dari survey kepuasan masyarakat. Seperti yang diketahui, survei ini dilakukan menggunakan *teknik simple random sampling* yang diisi melalui kuesioner yang disebarkan kepada 100 orang responden seperti yang disampaikan dalam laporan. Hal tersebut hanya menggambarkan sedikit dari banyaknya masyarakat yang menggunakan pelayanan dari Pengadilan Negeri Depok. Artinya meskipun penurunan nilai survey kepuasan masyarakat hanya sedikit namun dampaknya bisa sangat signifikan dalam implementasinya terutama apabila masalah tersebut berkaitan dengan masalah komunikasi yang dapat mempengaruhi citra dari Pengadilan Negeri Depok.

Masalah komunikasi di Pengadilan Negeri Depok sering menjadi penghambat yang berdampak signifikan pada efektivitas pelayanan peradilan. Miskomunikasi antara petugas pengadilan dengan para pencari keadilan sering terjadi terkait prosedur pendaftaran perkara, persyaratan dokumen, jadwal sidang, dan informasi biaya perkara yang tidak tersampaikan dengan jelas. Situasi ini diperburuk dengan keterbatasan pemahaman masyarakat awam terhadap terminologi hukum dan alur

beracara yang kompleks. Kurangnya edukasi untuk pelayanan informasi berbasis teknologi juga menjadi salah satu penghambat dalam memberikan pelayanan yang maksimal terhadap masyarakat karena tidak semua masyarakat memiliki pemahaman terhadap kemajuan teknologi di masa kini. Masalah komunikasi ini juga mempengaruhi persepsi publik terhadap transparansi dan akuntabilitas lembaga peradilan, sehingga menjadi area yang relevan untuk diteliti dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di Pengadilan Negeri Depok. Dalam hal ini keberadaan Humas memiliki peran penting dalam sebuah lembaga, perusahaan, organisasi dan juga instansi.

Humas memiliki peran penting sebagai pusat informasi dan data yang harus disampaikan kepada publik. Karena pentingnya hal tersebut maka kedudukan Humas menjadi tanggung jawab pejabat eselon II, Kepala Biro Humas dan Hukum di bawah Kepala BUA (Badan Usaha Administrasi). Sementara dalam struktur organisasi pengadilan tingkat pertama maupun tingkat banding tidak ada bagian khusus yang membidangi Humas. Namun dikutip dari website resmi Badan Peradilan Agama Mahkamah Agung Republik Indonesia, berdasarkan Rakernas Mahkamah Agung di Bali Tahun 2006 diputuskan setiap pengadilan harus memiliki Humas/Juru Bicara dari unsur hakim. Sejak saat itu ketua pengadilan menunjuk hakim sebagai Humas/Juru Bicara (Kartiwan, 2016).

Pentingnya sebuah komunikasi tidak hanya di dalam lingkungan sekitar saja melainkan di dalam sebuah lembaga Peradilan Umum, salah satu nya bagi peran humas di Pengadilan Negeri Depok. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik maka dibutuhkan komunikasi yang baik dengan masyarakat pencari keadilan yang diimplementasikan melalui aktivitas Humas agar informasi yang diterima bisa dipahami dengan baik. Tidak semua komunikasi yang dilakukan humas dapat berjalan dengan baik, ada hambatan atau masalah yang dihadapi oleh humas Pengadilan Negeri Depok dalam memberikan pelayanan informasi terutama dibuktikan dengan adanya penurunan nilai dari hasil survey di Juni hingga bulan Desember sebesar 0,9. Jika terus dibiarkan maka kualitas pelayanan publik terutama pelayanan informasi akan terus menurun sehingga menimbulkan kurangnya rasa percaya masyarakat terhadap instansi pemerintah serta mempengaruhi citra dari Pengadilan Negeri Depok.

Terdapat rumusan masalah berdasarkan uraian dari latar belakang tersebut di atas yaitu bagaimana aktivitas Humas Pengadilan Negeri Depok pada pelayanan informasi publik dan apa kendala aktivitas Humas Pengadilan Negeri Depok pada pelayanan informasi publik. Tujuan penelitian ini berdasarkan rumusan masalah yang ada yaitu mengetahui bagaimana implementasi aktivitas Humas Pengadilan Negeri Depok pada pelayanan informasi publik dan apa kendala aktivitas Humas Pengadilan Negeri Depok pada pelayanan informasi publik. Adapun manfaat dari penelitian yang dicapai yaitu peneliti dan pembaca menjadi bertambah pengetahuannya mengenai implementasi aktivitas Humas Pengadilan Negeri Depok pada pelayanan informasi publik. Penelitian mengenai implementasi aktivitas Humas Pengadilan Negeri Depok pada pelayanan informasi publik ini diharapkan masyarakat jadi lebih tahu mengenai pelayanan informasi apa saja yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Depok dengan sedikit gambaran mengenai kendala yang sering dialami sebagai gambaran realita pada pengimplementasian aktivitas Humas itu sendiri.

Informasi Publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu Badan Publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan Badan Publik lainnya yang sesuai dengan Undang-Undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik (UU nomor 14 Tahun 2008). Pelayanan publik menurut Kusuma Atmaja (2002:16) diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik menurut B. Libois *dalam* Haryatmoko (2011:73) yaitu, semua kegiatan yang pemenuhannya harus dijamin, diatur, dan diawasi oleh pemerintah, karena diperlukan untuk perwujudan dan perkembangan saling ketergantungan sosial, pada hakikatnya, perwujudan sulit terlaksana tanpa campur tangan kekuatan pemerintah. Tantangan atau kendala dalam pelayanan publik dalam Buku Penyusunan Standar Pelayanan Publik Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia (2003: 5-6) disebutkan bahwa adalah:

1. Kontak antara pelanggan dan penyedia pelayanan
2. Variasi pelayanan
3. Para petugas pelayanan
4. Struktur organisasi
5. Informasi
6. Kepekaan permintaan dan penawaran
7. Prosedur
8. Ketidakpercayaan publik terhadap kualitas pelayanan.

Lembaga peradilan di Indonesia memiliki kedudukan yang sangat penting dalam menerapkan konsep negara hukum guna memberikan keadilan dalam menegakkan hukum. Undang-undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang kekuasaan kehakiman (selanjutnya disebut UU Kekuasaan Kehakiman) lembaga peradilan harus mewujudkan peranan aktual yang berkaitan dengan perilaku nyata dari pelaksana peran, yaitu peran penegak hukum yang mana perundang-undangan diterapkan oleh satu pihak sedangkan direksi dalam suatu keadaan tertentu dilakukan oleh pihak lain (Budiman, 2018:191). Lembaga peradilan tingkat pertama atau biasa disebut dengan Pengadilan Negeri merupakan lembaga peradilan umum yang berlokasi di ibukota kabupaten atau kota (Kholid, 2015:174).

Humas pemerintah adalah segenap tindakan yang dilakukan oleh suatu instansi dalam usaha membina hubungan dengan masyarakat dan membina martabat dari pandangan masyarakat dalam memperoleh pengertian, kepercayaan, kerja sama dan dukungan dari masyarakat dalam pelaksanaan tugas pokok, fungsi, peran, tanggung jawab, dan wewenang. Tugas Humas pemerintah pada intinya adalah meningkatkan kelancaran arus informasi dan aksesibilitas masyarakat dalam memperoleh informasi, meningkatkan koordinasi dalam penyebarluasan informasi tentang kebijakan informasi, tentang kebijakan pemerintah sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan masyarakat, dan membangun citra, reputasi, dan umum yang positif (Komarudin, 2014 :15). Humas pemerintah menurut Ruslan (2016:10) mempunyai fungsi pokok:

1. Mengamankan kebijaksanaan dan program kerja pemerintah yang diwakilinya.

2. Memberikan pelayanan, menyampaikan pesan dan informasi mengenai kebijaksanaan, sehingga mampu mensosialisasikan program-program pembangunan, baik secara nasional maupun daerah kepada masyarakat.
3. Menjadi komunikator sekaligus mediator yang proaktif dalam menjembatani kepentingan sebuah instansi pemerintah di satu pihak dan menampung aspirasi atau opini publik (masyarakat), serta memperhatikan keinginan-keinginan dilain pihak.
4. Memiliki peran aktif dalam menciptakan iklim yang kondusif dan dinamis demi mengamankan stabilitas dan program pembangunan baik dalam jangka pendek maupun panjang.

Mahkamah Agung, Humas memiliki peranan penting sebagai pusat informasi dan data yang harus disampaikan kepada publik. Karena pentingnya hal tersebut maka kedudukan Humas menjadi tanggung jawab pejabat eselon II, Kepala Biro Humas dan Hukum di bawah Kepala BUA (Badan Urusan Administrasi). Sementara dalam struktur organisasi pengadilan tingkat pertama maupun tingkat banding tidak ada bagian khusus yang membidangi Humas. Namun berdasarkan Rakernas Mahkamah Agung di Bali Tahun 2006 diputuskan setiap pengadilan harus memiliki Humas/juru bicara dari unsur hakim. Sejak saat itu ketua pengadilan menunjuk hakim sebagai humas/juru bicara. Sejatinya Humas pengadilan merupakan tugas pokok dan tanggung jawab ketua pengadilan. Ketua pengadilan dipandang sebagai pejabat yang paling mengetahui keadaan kantornya sehingga dialah yang paling dicari oleh pengawas, media, lembaga dan masyarakat yang memerlukan informasi dan data tentang keadaan kantor. Akan tetapi mengingat tupoksi ketua pengadilan yang begitu besar maka ketua pengadilan menunjuk salah seorang hakim untuk membantu dirinya untuk melaksanakan tugas Humas (Kartiwan, 2016).

Kegiatan atau aktivitas Humas dalam sebuah organisasi berkaitan dengan tujuan utama dan fungsi-fungsi manajemen perusahaan atau organisasi. Fungsi dasar manajemen tersebut merupakan suatu proses kegiatan atau pencapaian suatu tujuan pokok dari organisasi atau lembaga dan biasanya berkaitan dengan memanfaatkan berbagai potensi sumber daya yang dimiliki oleh organisasi atau lembaga tersebut (Ruslan, 2016:12). Jim Macnamara (2012: 34-45) mengemukakan bahwa komunikasi lembaga publik harus bergerak dari sekadar menyampaikan informasi ke arah komunikasi dua arah yang partisipatif. Menurut Macnamara, aktivitas humas di sektor publik harus mampu menciptakan hubungan yang dialogis, membangun kepercayaan, serta memberdayakan masyarakat melalui informasi dan partisipasi. Ketujuh dimensi ini merupakan dasar dalam evaluasi aktivitas komunikasi yang bersifat strategis dan berorientasi pada pelayanan publik. Berikut adalah tujuh dimensi komunikasi pemerintah sebagai indikator menilai aktivitas Humas menurut Macnamara (2012: 34-45) yaitu:

1. *Informing*, Penyampaian informasi secara jelas, akurat, dan mudah diakses (melalui website, brosur, siaran pers, media sosial).
2. *Listening*, Adanya survei, forum publik, kotak saran, atau kanal umpan balik dari masyarakat.
3. *Consulting*, Proses menjaring pendapat masyarakat dalam perumusan kebijakan atau program pelayanan publik.
4. *Involving*, Pelibatan masyarakat dalam kegiatan pengadilan (misalnya edukasi hukum, sidang terbuka, program pengunjuk sidang).

5. *Collaborating*, Kolaborasi dengan media, akademisi, organisasi masyarakat sipil dalam menyampaikan atau membahas isu-isu hukum.
6. *Empowering*, Edukasi dan literasi hukum kepada publik agar memahami hak dan kewajibannya dalam sistem peradilan.
7. *Evaluating*, Pengukuran dampak komunikasi: apakah ada perubahan pengetahuan, sikap, kepercayaan, dan partisipasi publik.

Komunikasi memiliki peranan yang sangat penting dalam kehidupan manusia, karena dalam setiap aktivitas yang dilakukan dalam segala bentuk aktivitas selalu membutuhkan komunikasi dan hal tersebut menjadikan manusia adalah makhluk sosial yang berinteraksi serta tidak dapat dipisahkan dari komunikasi. Sebagai makhluk sosial manusia tentunya senantiasa selalu ingin berhubungan dengan orang lain. Manusia juga dapat berhubungan dengan sesama melalui komunikasi guna memenuhi kebutuhan serta mencapai tujuan hidupnya. Definisi komunikasi menurut Handoko dalam Ngalimun (2017:20) yaitu proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain, melibatkan lebih dari sekedar kata-kata yang digunakan dalam percakapan, tetapi juga ekspresi wajah, intonasi, titik putus lokal atau sebagainya.

METODE PENELITIAN

Metodologi adalah proses dan mencari jawaban, metodologi dipengaruhi atau berdasarkan perspektif teoritis yang digunakan untuk melakukan penelitian. Sementara perspektif teoritis itu sendiri adalah kerangka penjelasan atau interpretasi yang memungkinkan penelitian memahami dan menghubungkan data yang rumit dengan peristiwa atau situasi lain.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Deskriptif Kualitatif. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Deskriptif Kualitatif untuk memperoleh data, dimana penelitian kualitatif mengamati fenomena (orang, proses, gejala) dalam lingkungan hidupnya, berinteraksi dengan mereka serta berusaha memahami tentang dunia mereka.

Lokasi penelitian ini adalah di Kantor Pengadilan Negeri Depok yang beralamat di Jl. Boulevard Grand Depok City No.7, Kalimulya, Kec. Cilodong, Kota Depok, Jawa Barat. Penelitian ini dimulai dari bulan November 2021 sampai Februari 2022.

Sumber data dalam penelitian ini yaitu data primer, data yang diperoleh langsung oleh peneliti dari hasil wawancara. Data primer tersebut yang peneliti dapatkan dari hasil wawancara dengan Informan kunci yaitu Hakim yang dipilih oleh Ketua Pengadilan Negeri Depok sebagai Juru Bicara, tiga orang Informan yaitu Kepala dua orang petugas PTSP, dan masyarakat pencari keadilan di pengadilan Depok.

Sumber data kedua yaitu data sekunder, data yang diperoleh dengan cara mengutip dari sumber seperti laporan jurnal tahunan, dokumentasi, serta sumberlainnya yang berhubungan dengan gambaran umum organisasi dan struktur organisasi. Sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah arsip-arsip, dokumen, kepustakaan yang digunakan untuk mendukung penelitian yang sedang dilakukan.

Teknik pengumpulan data digunakan untuk mengumpulkan data sesuai tata cara penelitian sehingga diperoleh data yang dibutuhkan. Menurut Sugiyono (2013:27), Metode pengumpulan data adalah penelitian lapangan Field Research, dilakukan dengan cara mengadakan peninjauan langsung pada instansi yang menjadi objek untuk mendapatkan data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi.

Pemeriksaan keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan teknik triangulasi. Triangulasi pada hakikatnya merupakan pendekatan multi metode yang

dilakukan peneliti pada saat mengumpulkan dan menganalisis data. Prastowo (2016: 230), menjelaskan bahwa triangulasi dimaknai sebagai suatu teknik yang menggunakan dua data atau lebih metode pengumpulan data dalam penelitian terhadap beberapa aspek dari perilaku manusia. Data tersebut bisa dipengaruhi oleh kredibilitas informannya, waktu pengungkapan, kondisi yang dialami dan sebagainya. Denzin dalam Moleong (2017:330-331) mendefinisikan triangulasi sebagai gabungan atau kombinasi berbagai metode yang dipakai untuk mengkaji fenomena yang saling terkait dari sudut pandang dan perspektif yang berbeda. Sampai saat ini, konsep Denkin ini dipakai oleh para peneliti kualitatif di berbagai bidang. Menurutnya, triangulasi meliputi empat hal, yaitu: (1) triangulasi metode, (2) triangulasi antar-peneliti (jika penelitian dilakukan dengan kelompok), (3) triangulasi sumber data, dan (4) triangulasi teori.

Triangulasi yang digunakan pada penelitian ini yaitu triangulasi sumber data dan triangulasi metode. Triangulasi sumber data dilakukan dengan cara observasi terlibat (*participant observation*). Peneliti terlibat langsung dalam proses pelayanan informasi yang dilakukan pada Pengadilan Negeri Depok serta menelusuri dokumen tertulis, arsip, catatan resmi Pengadilan Negeri Depok untuk mengecek kebenaran. Serta triangulasi metode yaitu penulis mewawancarai Hakim Tingkat Pertama di Pengadilan Negeri Bogor yaitu Subiar Teguh Wijaya, S.H sebagai perbandingan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas hasil penelitian mengenai implementasi aktivitas Hubungan Masyarakat pada pelayanan informasi publik di Pengadilan negeri Depok dengan menggunakan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif ini dilakukan berdasarkan wawancara dan kepustakaan.

Implementasi Aktivitas Hubungan Masyarakat Pada Pelayanan Informasi Publik di Pengadilan Negeri Depok

Hasil survei kepuasan masyarakat pada tahun 2021, Pengadilan Negeri Depok menunjukkan penurunan dalam angka kepuasan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Salah satu penyebab utama yang teridentifikasi adalah masalah komunikasi, yang berhubungan dengan proses pendaftaran perkara, persyaratan dokumen, jadwal sidang, dan informasi biaya perkara yang tidak tersampaikan dengan jelas kepada para pencari keadilan.

Miskomunikasi ini tidak hanya terjadi antara petugas pengadilan dan masyarakat, tetapi juga antara pengadilan dan media massa serta stakeholder lain yang terlibat dalam proses hukum. Hal ini menyebabkan ketidakpahaman masyarakat terhadap terminologi hukum dan alur beracara yang kompleks. Di samping itu, kurangnya edukasi teknologi dalam pelayanan informasi juga berperan sebagai hambatan dalam mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat, terutama dengan pesatnya kemajuan teknologi saat ini.

Sebagai lembaga yang memiliki peran penting dalam menegakkan hukum dan memberikan keadilan, Pengadilan Negeri Depok harus memperbaiki sistem komunikasi internal dan eksternal guna meningkatkan kualitas pelayanan, serta memperbaiki kepercayaan masyarakat terhadap institusi ini. Implementasi aktivitas humas di Pengadilan Negeri Depok dapat dianalisis melalui tujuh indikator menurut Macnamara (2012), yakni *informing*, *listening*, *consulting*, *involving*, *collaborating*, *empowering*, dan *evaluating*. Berdasarkan wawancara yang dilakukan terhadap empat narasumber dari latar belakang yang berbeda, ditemukan variasi pengalaman dan

pandangan mengenai efektivitas kegiatan komunikasi publik yang dijalankan oleh institusi peradilan ini.

Salah satu masalah yang dihadapi oleh Pengadilan Negeri Depok adalah keterbatasan informasi yang jelas dan mudah diakses oleh masyarakat mengenai prosedur peradilan dan persyaratan perkara menyampaikan bahwa penyebaran informasi telah dilakukan melalui program yang disebut PTSP. PTSP adalah singkatan dari Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang bertujuan untuk mempermudah proses perizinan dan non perizinan bagi masyarakat dan investor. Selain itu penyebaran informasi juga dilakukan di berbagai kanal seperti situs web dan media sosial. Implementasi aktivitas Humas di Pengadilan Negeri Depok pada indikator *listening* atau mendengarkan sudah diberikan fasilitas berupa kotak saran dan survey *online* namun pada pelaksanaannya banyak masyarakat yang memberikan keluhan secara langsung sehingga penggunaan kotak saran saat ini kurang dimanfaatkan.

Penting bagi Pengadilan Negeri Depok untuk mendengarkan keluhan dan masukan dari masyarakat agar dapat mengidentifikasi masalah dalam pelayanan serta memahami kebutuhan publik. Indikator kedua, *listening* atau mendengarkan aspirasi publik menunjukkan bahwa meskipun saluran umpan balik tersedia, penerimaannya masih minim. Pengadilan Negeri Depok sebagai lembaga publik harus melakukan konsultasi kepada masyarakat dalam penyusunan kebijakan dan peningkatan layanan. Hal ini penting untuk memastikan bahwa kebijakan yang diambil tidak hanya menguntungkan pengadilan, tetapi juga mempunyai manfaat langsung bagi masyarakat pencari keadilan. Pada indikator *consulting* (konsultasi), dapat diketahui bahwa implementasi yang dilakukan masih bersifat terbatas sehingga diperlukan banyak perbaikan dan pembaharuan terkait dengan layanan informasi dan konsultasi untuk membantu masyarakat.

Pengadilan harus melibatkan masyarakat dalam proses hukum, agar mereka merasa menjadi bagian dari sistem keadilan dan memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai hak-haknya. Pengadilan Negeri Depok telah menerapkan faktor *involving* atau pelibatan publik. Pelibatan publik ini tidak hanya pada kegiatan yang dilakukan di dalam pengadilan saja akan tetapi pada program program yang diadakan oleh pengadilan seperti program layanan keliling, masyarakat antusias dan hal tersebut dimaknai sebagai upaya pelibatan publik. Pengadilan harus berkolaborasi dengan media, akademisi, dan organisasi masyarakat sipil untuk menyebarkan informasi mengenai sistem peradilan dan prosedur hukum secara lebih luas. Indikator kolaborasi pada implementasi aktivitas Humas Pengadilan Negeri Depok telah dilakukan dengan baik meskipun perlu dilakukan evaluasi dan kolaborasi yang lebih luas lagi agar pelayanan informasi dapat lebih ditingkatkan.

Pemberdayaan masyarakat melalui edukasi dan literasi hukum adalah langkah penting untuk mengurangi ketergantungan masyarakat pada bantuan hukum formal dan meningkatkan kesadaran mereka terhadap hak-hak mereka dalam sistem peradilan. terdapat kebutuhan nyata akan program pemberdayaan hukum yang bersifat partisipatif dan kontekstual. Masyarakat membutuhkan akses terhadap informasi hukum yang mudah dipahami, disampaikan dengan pendekatan yang ramah, dan dalam format yang aplikatif. Sementara dari pihak internal, meskipun terdapat kesadaran akan pentingnya pemberdayaan, belum tersedia kerangka program yang dapat dijalankan secara konsisten.

Indikator terakhir adalah *evaluating* atau evaluasi, yang merujuk pada proses peninjauan dan perbaikan atas strategi serta aktivitas humas berdasarkan masukan dari publik dan hasil pengukuran kinerja. proses evaluasi di Pengadilan Negeri Depok telah berjalan secara formal, namun belum optimal dalam aspek partisipasi, transparansi, dan keberlanjutan. Evaluasi yang ideal seharusnya bersifat menyeluruh, melibatkan semua lini petugas, serta terbuka terhadap umpan balik dari masyarakat secara aktif. Dengan begitu, hasil evaluasi tidak hanya menjadi dokumen administratif, tetapi juga landasan nyata untuk transformasi kualitas pelayanan.

Kendala pada Implementasi Aktivitas Hubungan Masyarakat di Pengadilan Negeri Depok dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Setiap aktivitas tidak lepas dari adanya kendala yang dialami, begitu pula dengan aktivitas Hubungan Masyarakat yang dilakukan oleh Pengadilan Negeri Depok. Kendala pertama dalam pelayanan publik di Pengadilan Negeri Depok berkaitan dengan kontak langsung antara petugas pelayanan dan masyarakat. Interaksi ini menjadi titik awal yang sangat menentukan persepsi dan pengalaman masyarakat terhadap institusi peradilan. Sayangnya, dalam praktiknya, interaksi ini masih kerap menimbulkan kebingungan, terutama bagi masyarakat yang baru pertama kali datang dan belum familiar dengan lingkungan serta alur pelayanan di pengadilan. meskipun pihak pengadilan telah melakukan upaya perbaikan dalam hal penyambutan dan pengarahan publik, kendala dalam interaksi awal tetap menjadi tantangan penting yang perlu dibenahi. Kebutuhan akan penyambutan yang lebih proaktif, desain ruang yang lebih informatif, serta pendekatan komunikasi yang lebih humanis menjadi catatan strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di pengadilan.

Pengadilan melayani beragam kebutuhan masyarakat –mulai dari perkara pidana, perdata, persidangan tilang, permohonan surat keterangan, hingga layanan informasi umum – yang masing-masing memiliki karakteristik dan prosedur berbeda. Perbedaan ini kerap kali menimbulkan kebingungan baik dari sisi masyarakat sebagai pengguna layanan maupun petugas sebagai pelaksana pelayanan. Kendala dalam variasi pelayanan ini menunjukkan bahwa standar pelayanan tidak bisa sepenuhnya kaku, melainkan harus mampu beradaptasi terhadap kebutuhan riil masyarakat. Diperlukan pelatihan intensif bagi petugas, serta pemutakhiran prosedur dan alur informasi yang bersifat menyeluruh dan seragam, agar setiap pengguna mendapat pelayanan yang konsisten dan tidak membingungkan.

Kualitas pelayanan publik sangat bergantung pada kompetensi, sikap, dan kapasitas para petugas yang terlibat langsung dalam interaksi dengan masyarakat. Di Pengadilan Negeri Depok, tantangan terkait petugas pelayanan mencakup keterbatasan jumlah, beban kerja yang tinggi, serta kebutuhan akan peningkatan kapasitas komunikasi dan pemahaman terhadap beragam kebutuhan masyarakat. Kendala pada para petugas pelayanan ini menegaskan pentingnya strategi peningkatan kapasitas, pembagian beban kerja yang lebih merata, serta pembinaan sikap melayani sebagai bagian dari budaya kerja. Penguatan *soft skill* menjadi kunci untuk menjembatani keterbatasan struktural dengan ekspektasi masyarakat yang terus berkembang.

Struktur organisasi dalam pelayanan publik memiliki peran penting dalam menentukan kejelasan alur kerja, pembagian tugas, serta efektivitas koordinasi antar bidang. Di Pengadilan Negeri Depok, struktur organisasi yang berlaku mengikuti

ketentuan Mahkamah Agung, namun dalam prakteknya masih terdapat kendala dalam fleksibilitas pengambilan keputusan serta koordinasi antar bagian yang berdampak pada kualitas pelayanan. Struktur organisasi ini mencerminkan perlunya reformasi birokrasi internal yang menekankan pada efektivitas, kejelasan alur pelayanan, serta pembagian kewenangan yang adaptif. Struktur yang terlalu kaku dan bertingkat dapat menghambat kelancaran pelayanan, terutama dalam menghadapi kebutuhan masyarakat yang dinamis dan menuntut kepastian layanan.

Informasi merupakan komponen vital dalam pelayanan publik, karena kualitas dan kejelasan informasi sangat mempengaruhi persepsi serta kepuasan masyarakat terhadap layanan. Di Pengadilan Negeri Depok, meskipun sudah terdapat berbagai media penyebaran informasi seperti papan petunjuk, brosur, dan media sosial, masih ditemukan tantangan dalam hal keterjangkauan, konsistensi, dan kemutakhiran informasi. Pentingnya perbaikan dalam penyusunan, penyampaian, dan pembaruan informasi agar lebih informatif, mudah diakses, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Penyajian informasi yang jelas dan konsisten bukan hanya berfungsi sebagai panduan prosedural, tetapi juga mencerminkan transparansi dan akuntabilitas lembaga pelayanan publik.

Kepekaan terhadap dinamika permintaan dan penawaran dalam pelayanan publik menjadi tantangan tersendiri bagi lembaga seperti Pengadilan Negeri Depok, yang harus menyesuaikan kapasitas layanannya dengan jumlah dan jenis kebutuhan masyarakat yang terus berubah. Ketidakseimbangan antara jumlah petugas dengan volume pengunjung, serta variasi kebutuhan masyarakat yang datang, kerap memengaruhi kualitas pelayanan. Kendala bukan hanya pada kanal penyampaian aspirasi, tetapi juga pada kepekaan sistemik untuk meresponsnya secara cepat dan terstruktur. Kepekaan terhadap permintaan dan penawaran bukan hanya soal ketersediaan jumlah petugas, tetapi juga bagaimana lembaga publik mampu beradaptasi dengan situasi lapangan yang berubah cepat. Perlu adanya sistem responsif berbasis data untuk mengelola beban pelayanan secara efisien dan tetap menjaga kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Pengadilan Negeri Depok telah memiliki standar operasional prosedur (SOP) untuk tiap jenis pelayanan, implementasinya di lapangan masih menemui berbagai tantangan, baik dari sisi internal maupun persepsi masyarakat. Prosedur pelayanan publik yang terlalu panjang, membingungkan, atau tidak konsisten menjadi salah satu hambatan utama dalam upaya menciptakan pelayanan yang cepat, mudah, dan transparan. Kendala dalam aspek prosedur ini menyoroti pentingnya penyederhanaan birokrasi dan konsistensi informasi sebagai bagian dari peningkatan mutu pelayanan publik. Prosedur yang jelas, ringkas, dan mudah dipahami tidak hanya akan mempercepat layanan, tetapi juga meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Tantangan besar dalam pelayanan publik adalah bagaimana membangun dan menjaga kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga negara. Di Pengadilan Negeri Depok, meskipun berbagai upaya telah dilakukan untuk meningkatkan profesionalitas dan keterbukaan layanan, ketidakpercayaan publik masih muncul dalam bentuk keraguan terhadap keadilan, ketakutan akan birokrasi yang rumit, atau asumsi negatif tentang perlakuan yang tidak setara. Pengadilan Negeri Depok telah berusaha mengembangkan layanan publik yang lebih baik, tetapi masih diperlukan berbagai langkah strategis, seperti

peningkatan kapasitas petugas, penyederhanaan prosedur, perbaikan alur informasi, serta pendekatan komunikatif yang lebih proaktif untuk menjawab ekspektasi dan membangun kepercayaan masyarakat secara lebih luas

SIMPULAN

Aktivitas Humas pada Pengadilan Negeri Depok belum sepenuhnya diimplementasikan secara optimal dalam mendukung pelayanan yang transparan, informatif, dan partisipatif. Pada indikator *informing*, meskipun media komunikasi telah tersedia, masih ditemukan kendala dalam penyampaian informasi yang jelas dan mudah dipahami masyarakat. Pada aspek *listening*, upaya menerima umpan balik telah difasilitasi, namun masih minim partisipasi dan belum ditindaklanjuti secara sistematis. Indikator *consulting* dan *empowering* juga menunjukkan kelemahan signifikan karena belum ada program konsultasi atau pemberdayaan hukum yang bersifat rutin dan terstruktur. Sementara itu, indikator *involving* dan *collaborating* telah menunjukkan adanya upaya pelibatan publik dan kerja sama dengan pihak eksternal, meskipun belum merata dan menyentuh seluruh lapisan masyarakat. Pada indikator *evaluating* penting untuk dicatat bahwa perbaikan sistem komunikasi dan pelayanan perlu ditopang oleh evaluasi yang berkelanjutan.

Kendala yang dialami oleh Pengadilan Negeri Depok mencakup delapan aspek utama. Dari sisi regulasi, pemahaman dan penerapannya belum merata di internal lembaga. Kendala sumber daya manusia terlihat dari jumlah petugas yang terbatas sehingga berdampak pada kecepatan dan kualitas pelayanan. Sarana dan prasarana yang belum optimal. Secara kualitas, pelayanan belum konsisten karena masih ada perbedaan kemampuan komunikasi antar petugas. Dari segi jangkauan, informasi publik belum sepenuhnya menjangkau kelompok masyarakat yang kurang akrab dengan teknologi atau tinggal di wilayah pinggiran. Selain itu, partisipasi masyarakat dalam memberi masukan masih rendah akibat minimnya media atau ruang aspirasi publik. Terakhir, keterbatasan anggaran membatasi aktivitas kehumasan, khususnya dalam hal publikasi dan pemanfaatan media digital.

Peneliti memberikan saran berdasarkan kesimpulan dan hasil pembahasan yang peneliti uraikan kepada pihak yang terkait yang membaca penelitian ini adalah Pengadilan Negeri Depok diharapkan untuk mengadakan pelatihan dan sosialisasi secara rutin agar seluruh pegawai memahami dan menerapkan regulasi pelayanan publik dengan benar. Pengadilan Negeri Depok juga diharapkan untuk menambah jumlah dan meningkatkan kompetensi petugas layanan publik untuk menunjang efisiensi dan kualitas pelayanan serta menyediakan fasilitas fisik yang lebih nyaman dan inklusif, seperti ruang tunggu yang memadai dan akses ramah difabel. Peneliti juga memberikan saran untuk menggabungkan media digital (website, media sosial) dan media konvensional (spanduk, brosur) untuk menjangkau masyarakat luas, termasuk yang kurang akrab dengan teknologi.

Referensi :

- Atmaja, Mochtar Kusuma. 2002. Hukum, Kemasyarakatan, dan Pembinaan Hukum Nasional. Bandung: Binacipta
- Budiman, F. 2018. Aplikasi SiTAMPAN Wujudkan Tambahan Penghasilan Pegawai (TPP) sebagai Motivasi dan Pendorong Semangat Kerja ASN Pemko Padang Panjang. Retrieved from <https://www.padang-today.com/aplikasi-sitampanwujudkan-tambahan-penghasilan-pegawai-tpp-sebagai-motivasi-danpendorong-semangat-kerja-asn-pemko->

- padang-panjang/.
- Haryatmoko. 2011. Etika Publik untuk integritas Pejabat publik dan Politisi. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Kariawan, Iwan. 2016. Tugas Humas Pengadilan yang Harus Diketahui. [Artikel]. Mahkamah Agung RI melalui Website Resmi <https://badilag.mahkamahagung.go.id/artikel/publikasi/artikel/inilah-tugas-humas-pengadilan-yang-harus-diketahui-oleh-muh-irfan-husaeni-yudi-hardeos-15-7>
- Kholid, Muhamad. 2015. Kewenangan Pengadilan Negeri Dan Lembaga Arbitrase Dalam Penyelesaian Sengketa Bisnis, 'Adliya 9, no. 1. 2015.
- Komarudin. 2014. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Salemba Empat
- Lembaga Administrasi Negara. 2003. Penyusunan Standar Pelayanan Publik. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara
- Macnamara, Jim. 2010. Strategi Public Relations. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Moleong, Lexy J. 2017. Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Ngalimun. 2017. Ilmu Komunikasi Sebuah Pengantar Praktis. Yogyakarta: PT Pustaka Baru Pers.
- Prastowo, Andi. S. M. 2016. Memahami Metode-Metode Penelitian : Suatu Tinjauan Teoritis dan Praksis. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Ruslan, Rosady. 2016. Manajemen Public Relations & Media Komunikasi. Jakarta: Raja Grafindo.
- Sastro, Dhoho A. Yasin, M. dkk. 2010. Mengenal Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik. Jakarta: Lembaga Bantuan Hukum Masyarakat.
- Sundari, D. 2020. Komunikasi Humas Pada Pelayanan Informasi Publik Di Pengadilan Agama Pekanbaru (Studi Pada Administrasi Dan Mediasi Kasus Perceraian). [Doctoral dissertation]. Riau: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim
- Sumber Lain
- <https://pn-depok.go.id/indeks-kepuasan-masyarakat-ikm>
- Pedoman Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu Nomor 77/DJU/SK/HM02.3/2/2018 (<https://badilum.mahkamahagung.go.id> diakses 22 januari 2022 pukul 13.59 WIB).
- Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 1-144/KMA/SK/I/2011 (<https://jdih.mahkamahagung.go.id/index.php/beranda/database/2.-Kebijakan-Mahkamah-Agung/4.-Keputusan-Ketua-Mahkamah-Agung/Tahun-2011/orderby,1/page,12>)
- Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 (<https://perpus.menpan.go.id> hlm. 4 dan 8)
- Peraturan UU NO 14 tahun 2008 (<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/39047/uu-no-14-tahun-2008>)
- Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 026/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan (<https://jdih.mahkamahagung.go.id/index.php/beranda/database/2.-Kebijakan-Mahkamah-Agung/4.-Keputusan-Ketua-Mahkamah-Agung/Tahun-2012/> hlm.1 diakses 24 Desember 2021 pukul 20.01 WIB).