

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Komunikasi Publik merupakan proses penyampaian pesan dengan sejumlah orang dalam sebuah organisasi atau diluar organisasi baik secara langsung maupun menggunakan media. Komunikasi publik diartikan sebagai kegiatan memahami, merancang, menerapkan dan mengevaluasi kampanye komunikasi yang berhasil dalam sebuah kerangka kerja untuk melayani kepentingan umum. (Subandriyo, 2020). Komunikasi publik merupakan bentuk komunikasi yang berorientasi pada kepentingan umum dan bertujuan sebagai bentuk keterbukaan informasi publik.

Komunikasi publik merupakan salah satu komponen penting dalam sebuah lembaga. Komunikasi publik memiliki peranan penting dalam menjalin hubungan yang baik antara sebuah organisasi dengan orang diluar organisasi. Komunikasi publik biasa digunakan dalam implementasi sebuah tujuan yang melalui proses sosialisasi dan pendekatan. Tujuan komunikasi publik secara umum adalah untuk menyampaikan sebuah informasi kepada khalayak tentang sebuah lembaga, baik berupa aktivitas, program kegiatan hingga produk yang di hasil lembaga.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi membawa banyak dampak positif dalam kehidupan bermasyarakat, salah satu dampak tersebut adalah kemudahan dalam mengakses, mencari dan menyebarluaskan informasi. Setiap hari masyarakat akan dihadapkan dengan berbagai informasi yang beragam, hal inilah yang membuat masyarakat cenderung tidak dapat membedakan informasi mana yang akurat dan informasi mana yang masih berstatus isu. Dengan dinamika yang cepat dan masif ini belum didukung oleh pengelolaan komunikasi publik oleh

sebuah lembaga, sehingga isu maupun informasi yang diterima oleh masyarakat tidak tervalidasi dengan baik.

Pemerintah telah mengatur dalam Undang-Undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, yang menjelaskan bahwa Keterbukaan Informasi merupakan sarana mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan negara dan badan publik lainnya dan juga merupakan salah satu bentuk komunikasi publik yang terjalin antara Penyelenggara Negara/Badan Publik dalam masyarakat atau pemerhati kebijakan.

Keterbukaan informasi juga merupakan bentuk transparansi dan akuntabilitas dalam menjalankan sebuah program kegiatan. Selain itu, informasi juga dapat disalahgunakan oleh pihak-pihak tertentu apabila komunikasi yang terjalin tidak baik maka akan menimbulkan kesenjangan terhadap penguasaan informasi yang pada akhirnya melahirkan informasi yang menyesatkan. Komunikasi yang tidak konsisten mempengaruhi kepercayaan publik, hal ini tentu akan menimbulkan sebuah permasalahan jangka panjang bagi sebuah lembaga/intansi apabila tidak melakukan strategi komunikasi yang efektif dan memadai.

Mahkamah Agung mengeluarkan surat keputusan tentang keterbukaan informasi 144/SK/KMA/2007 sebagai landasan agar badan peradilan dalam ruang lingkup Mahkamah Agung dalam memberikan Pelayanan Publik, siapapun berhak mendapatkan informasi berupa gambaran umum pengadilan, gambaran umum beracara, hak-hak pencari keadilan, biaya perkara, putusan pengadilan, agenda sidang, mekanisme pengaduan dugaan pelanggaran yang dilakukan oleh hakim dan pegawai, serta hak masyarakat dan tata cara mendapatkan informasi.

Mahkamah Agung meluncurkan sebuah inovasi baru berbasis teknologi yang digunakan sebagai fasilitas pelayanan publik kepada masyarakat pada tahun 2018 yang disebut dengan *e-Court*. Aplikasi *e-Court* merupakan sebuah fasilitas layanan informasi berbasis online guna mempermudah dan menghemat waktu dan biaya masyarakat pada saat melakukan pendaftaran perkara di pengadilan. Layanan informasi melalui *e-court* didukung dengan Keputusan Direktur Jendral Badan Peradilan Agama Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 056/DJA/HK.05/SK/I/2020 tentang Pelaksanaan Administrasi Perkara dan Persidangan di Pengadilan Agama secara elektronik. Aplikasi *e-Court* memiliki beberapa program layanan yaitu : *e-filling*, *e-payment*, *e-summons*. Layanan *e-Court* dikelola oleh Badan Peradilan Agama setiap daerah.

Pengadilan Agama Simalungun adalah sebuah lembaga peradilan agama yang berada di kabupaten Simalungun. Pengadilan Agama adalah salah satu lembaga peradilan yang diakui eksistensinya dalam UU Nomor 14 Tahun 1970 tentang pokok-pokok kekuasaan kehakiman yang telah di ganti dengan UU Nomor 4 tahun 2004 tentang kekuasaan kehakiman, merupakan lembaga peradilan khusus yang ditujukan kepada umat islam dengan lingkup kewenangan yang khusus, baik perkaranya ataupun para pencari keadilannya (*justiciabel*). Pengadilan Agama adalah lembaga yang berorientasi pada pelayanan yang menghasilkan produk berupa akta cerai dan salinan putusan.

Pengadilan Agama Simalungun merupakan salah satu lembaga peradilan yang sudah menerapkan program pelayanan informasi melalui Aplikasi *e-Court* sebagaimana yang telah di programkan oleh Mahkamah Agung Republik Indonesia. Tinggi nya angka berperkara di Kabupaten Simalungun membuat pihak

berperkara membutuhkan Pelayanan Informasi yang cepat, efektif dan hemat biaya, hal ini dikarenakan masih banyak masyarakat awam yang cenderung tidak ingin menyelesaikan perkara mereka yang dilatarbelakangi oleh proses berperkara yang sulit mereka pahami, waktu penyelesaian yang lama, hingga pada masalah biaya yang cukup besar.

Jika ditanyai satu persatu, banyak masyarakat yang memiliki perkara di Kabupaten Simalungun belum menyelesaikan perkara mereka ke Pengadilan Agama, baik itu pada kasus perceraian, ahli waris, hingga pada izin menikah yang membuat masalah administrasi kenegaraan terhambat bahkan tidak jelas statusnya secara hukum. Karena kondisi ini mereka memilih mengurusnya ketika kondisi terdesak atau ketika perlu saja.

Berdasarkan Observasi awal, peneliti menemukan ada beberapa pihak berperkara yang menyelesaikan perkara nya karena mendengar informasi program penyelesaian perkara yang lebih mudah dan hemat biaya atau yang dikenal dengan *e-Court*. Namun, mereka mengaku informasi ini belum begitu banyak yang mengetahui dan belum banyak yang mengerti. Sehingga hal ini menjadi tanda tanya besar terhadap komunikasi publik yang dilakukan oleh Pengadilan Agama Simalungun dalam menyebarkan informasi terkait pelayanan informasi melalui Aplikasi *e-Court* dalam berperkara.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang, “ **Strategi Komunikasi Publik Pengadilan Agama Simalungun dalam Pelayanan Informasi melalui Aplikasi *e-Court*”**.

1.2. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah Strategi Komunikasi Publik Pengadilan Agama Simalungun dalam Pelayanan Informasi melalui Aplikasi *e-Court*.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka dapat disimpulkan rumusan masalah penelitian adalah bagaimanakah Strategi Komunikasi Publik Pengadilan Agama Simalungun dalam Pelayanan Informasi melalui Aplikasi *e-Court*.

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan Strategi Komunikasi Publik Pengadilan Agama Simalungun dalam Pelayanan Informasi melalui Aplikasi *e-Court*.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk semua pihak yang bersangkutan dalam penelitian ini baik secara Teoritis maupun secara praktis, yaitu sebagai berikut :

1.5.1. Manfaat Teoritis

1. Hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan ilmiah bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang studi ilmu komunikasi.
2. Hasil penelitian dapat menjadi referensi dan bahan bacaan bagi semua pihak yang membutuhkan pustaka mengenai strategi komunikasi publik dalam pelayanan informasi melalui Aplikasi e-Court dilembaga peradilan di indonesia.

1.5.2. Manfaat Praktis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penting khususnya bagi Pengadilan Agama Simalungun dalam menjalankan program Pelayanan Informasi khususnya melalui Aplikasi e-Court.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada Mahasiswa/i ilmu Komunikasi dalam memahami Strategi Komunikasi Publik dalam Pelayanan Informasi melalui Aplikasi e-Court