

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Mahkamah Syar'iyah Bireuen sebagai lembaga peradilan agama di Aceh memiliki tanggung jawab besar dalam menjalankan fungsi pelayanan publik yang transparan dan akuntabel. Dalam era digital yang berkembang pesat, kebutuhan masyarakat akan akses informasi dan pelayanan peradilan yang cepat, tepat, dan transparan semakin meningkat. Di Kabupaten Bireuen, masyarakat memerlukan pelayanan peradilan yang dapat diakses dengan mudah, terutama dalam pendaftaran perkara, pemeriksaan status perkara, dan informasi terkait putusan pengadilan. Hubungan Masyarakat (Humas) Mahkamah Syar'iyah Bireuen berperan penting dalam menjembatani komunikasi antara lembaga peradilan dengan masyarakat untuk mewujudkan transparansi pelayanan publik.

Saat ini, sistem pelayanan di Mahkamah Syar'iyah Bireuen telah menerapkan sistem pendaftaran perkara secara daring melalui aplikasi e-Court. Namun, dari data awal observasi menunjukkan adanya kesenjangan yang signifikan antara pengguna layanan online dengan yang mendaftar secara langsung. Pada tahun 2024, dari total 850 pendaftaran perkara, hanya sekitar 25% atau 212 perkara yang didaftarkan secara online, sedangkan 75% atau 638 perkara masih didaftarkan secara konvensional dengan datang langsung ke Mahkamah Syar'iyah Bireuen. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat Bireuen belum memaksimalkan pemanfaatan teknologi untuk mengakses layanan peradilan.

Permasalahan utama yang dihadapi adalah rendahnya tingkat literasi digital masyarakat dan kurangnya sosialisasi mengenai prosedur pendaftaran perkara secara online. Informasi terkait layanan digital Mahkamah Syar'iyah Bireuen belum tersampaikan secara menyeluruh kepada masyarakat di daerah pedesaan dan terpencil. Keadaan ini menyebabkan kesenjangan akses pelayanan publik, di mana masyarakat yang memiliki keterbatasan mobilitas atau berada di lokasi jauh mengalami kesulitan untuk mendapatkan pelayanan yang sama dengan mereka yang berada di wilayah perkotaan.

Idealnya, Humas Mahkamah Syar'iyah Bireuen mampu menjalankan strategi komunikasi yang efektif untuk meningkatkan transparansi dan aksesibilitas pelayanan publik, sehingga masyarakat dari berbagai lapisan dan wilayah dapat mengakses layanan peradilan dengan mudah. Harapannya, persentase penggunaan sistem pendaftaran online dapat meningkat hingga minimal 60% dari total pendaftaran perkara dalam dua tahun ke depan. Kesenjangan antara kondisi saat ini dengan harapan tersebut menuntut Humas Mahkamah Syar'iyah Bireuen untuk merumuskan strategi komunikasi yang efektif dan inovatif dalam meningkatkan transparansi pelayanan publik.

Dalam konteks reformasi birokrasi dan transformasi digital pemerintahan, Mahkamah Syar'iyah Bireuen menghadapi tantangan kompleks dalam mengimplementasikan pelayanan publik berbasis teknologi informasi. Studi komprehensif yang dilakukan oleh Rahmawati et al. (2022) mengungkapkan bahwa institusi peradilan di Indonesia mengalami berbagai hambatan dalam digitalisasi

layanan, terutama di daerah-daerah dengan tingkat literasi digital rendah. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa faktor utama yang memengaruhi rendahnya adopsi teknologi adalah keterbatasan infrastruktur digital, minimnya pemahaman masyarakat tentang sistem online, dan kurangnya sosialisasi yang berkelanjutan.

Tantangan digitalisasi pelayanan publik di lembaga peradilan tidak hanya terbatas pada aspek teknologi, tetapi juga mencakup dimensi sosial dan budaya. Menurut kajian Hidayat dan Sari (2023) tentang transformasi digital di lembaga pemerintahan, terdapat korelasi signifikan antara tingkat pendidikan masyarakat, aksesibilitas teknologi, dan keberhasilan implementasi layanan daring. Penelitian mereka mengidentifikasi bahwa wilayah-wilayah dengan karakteristik geografis sulit dan tingkat pendidikan rendah mengalami kesulitan yang lebih kompleks dalam mengadopsi teknologi informasi.

Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia (Kominfo, 2022) mencatat bahwa kesenjangan digital masih menjadi permasalahan utama di berbagai daerah di Indonesia, termasuk di Aceh. Laporan tersebut mengungkapkan bahwa hanya sekitar 48% masyarakat di daerah pedesaan memiliki akses internet yang memadai, yang secara langsung berdampak pada kemampuan mereka untuk memanfaatkan layanan publik berbasis digital. Hal ini menunjukkan perlunya pendekatan yang komprehensif dan berkelanjutan dalam mengimplementasikan transformasi digital.

Konsep pelayanan publik yang transparan dan akuntabel tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi, tetapi juga membutuhkan strategi komunikasi

yang efektif. Penelitian Nurdin (2021) menggarisbawahi pentingnya peran Hubungan Masyarakat (Humas) dalam mentransformasi sistem layanan publik. Studi tersebut menekankan bahwa komunikasi yang berkelanjutan, terstruktur, dan disesuaikan dengan karakteristik masyarakat setempat merupakan kunci keberhasilan digitalisasi layanan pemerintahan.

Lebih lanjut, kajian komparatif yang dilakukan oleh Yunus dan Putri (2022) mengenai implementasi e-court di berbagai pengadilan di Indonesia menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi layanan sangat tergantung pada beberapa faktor kritis. Faktor-faktor tersebut meliputi kualitas infrastruktur teknologi informasi, kemampuan sumber daya manusia dalam mengelola sistem digital, dukungan kebijakan pemerintah, dan tingkat literasi digital masyarakat.

Perspektif yang lebih mendalam disampaikan oleh Saputra dan Widodo (2023) dalam penelitiannya tentang hambatan implementasi teknologi informasi di lembaga peradilan. Mereka mengidentifikasi bahwa selain faktor teknis, terdapat dimensi psikologis dan sosial yang signifikan dalam proses adopsi teknologi. Masyarakat, terutama di daerah pedesaan, masih memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap interaksi langsung dan tatap muka dalam proses pengurusan administrasi hukum.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas rumusan masalah yang digunakan yaitu bagaimana strategi komunikasi yang diterapkan oleh Humas Mahkamah syar'iyah Bireuen dalam upaya meningkatkan transparansi pelayanan publik, khususnya dalam upaya mendorong peningkatan penggunaan sistem pendaftaran secara online?

### **1.3 Fokus Penelitian**

Fokus penelitian perlu dilakukan penyesuaian agar dapat dilaksanakan secara efektif dan tidak menyimpang dari tujuan penelitian, fokus penelitian ini adalah menganalisis strategi komunikasi Humas Mahkamah Syar'iyah Bireuen secara komprehensif. Penelitian akan menelaah bagaimana unit Humas mengkomunikasikan peran, fungsi, dan layanan lembaga kepada masyarakat.,

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan strategi komunikasi yang diterapkan oleh Humas Mahkamah Syar'iyah Bireuen dalam upaya meningkatkan transparansi pelayanan publik. Secara khusus, penelitian ini berusaha, mengevaluasi efektivitas strategi komunikasi yang telah diimplementasikan, serta mengkaji tantangan dan hambatan yang dihadapi dalam proses peningkatan transparansi. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk menggali persepsi masyarakat terhadap upaya transparansi yang dilakukan oleh Mahkamah Syar'iyah Bireuen dan mengusulkan rekomendasi untuk perbaikan strategi komunikasi di masa mendatang. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi Mahkamah Syar'iyah Bireuen dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui strategi komunikasi yang lebih efektif dan transparan.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Dalam penelitian ini, terdapat beberapa manfaat yang menjadi harapan bagi peneliti dalam menyelesaikan penelitian. Adapun manfaat penelitian tersebut terdiri dari:

### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

1. Memberikan kontribusi akademis dalam pengembangan ilmu komunikasi, khususnya dalam bidang komunikasi organisasi dan hubungan masyarakat pada lembaga peradilan syariah.
2. Memperkaya kajian tentang strategi komunikasi humas dalam konteks lembaga peradilan Islam, terutama dalam upaya meningkatkan transparansi pelayanan publik.
3. Mengembangkan pemahaman teoretis tentang penerapan prinsip-prinsip komunikasi Islam dalam sistem pelayanan publik modern.
4. Menjadi referensi ilmiah bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan strategi komunikasi humas di lembaga peradilan syariah atau lembaga pemerintahan serupa.
5. Memperdalam kajian tentang integrasi teknologi komunikasi modern dengan sistem pelayanan publik berbasis syariah.

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

1. Sebagai alat evaluasi mengenai arti pentingnya humas dalam suatu Pemerintahan serta menjadi sarana informasi dan pengetahuan mengenai Tindakan yang diambil untuk menjalin hubungan positif.
2. Sebagai upaya dalam menunjang tugas akhir untuk menyelesaikan program studi Ilmu Komunikasi di universitas malikussaleh.
3. Mengembangkan kemampuan analisis dalam konteks komunikasi lembaga peradilan syariah.

4. Meningkatkan pemahaman tentang implementasi strategi komunikasi dalam praktik
5. Memotivasi mahasiswa Ilmu Komunikasi berikutnya untuk Menyusun akhir dalam menyelesaikan tugas.