SAKINA: JOURNAL OF FAMILY STUDIES
Volume X Issue Y Tahun, Halaman xx-xx
ISSN (Online): 2580-9865
Avaliable online at: http://urj.uin-malang.ac.id/index.php/jfs

EFEKTIFITAS IMPLEMENTASI LAYANAN SINJAY SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN AKSES TERHADAP KEADILAN DI PENGADILAN AGAMA PAMEKASAN PERSPEKTIF SOERJONO SOEKANTO

Faridatus Suhadak
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
Faridatus.syuhada@yahoo.com

Elma Izzatunnabila
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
elmaizzatun@gmail.com

Muhammad Raihan Hafizi
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
raihanasf1203@gmail.com

Izuddin Sulthan Nashir
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
sultannasir74941@gmail.com

Hidayatus Sa'adah
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
hidayatussaadaha16@gmail.com

Abstrak:

Pemenuhan akses terhadap keadilan bagi penyandang disabilitas dan lanjut usia merupakan bagian dari penyelenggaraan pelayanan publik yang inklusif di lingkungan peradilan. Untuk mendukung hal tersebut, Pengadilan Agama Pamekasan mengembangkan inovasi SINJAY (Sistem Antar Jemput Layanan) sebagai layanan antar jemput bagi penyandang disabilitas dan lanjut usia dalam mengakses layanan pengadilan. Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi layanan SINJAY serta efektivitas implementasinya sebagai upaya meningkatkan akses terhadap keadilan berdasarkan Teori Efektivitas Hukum Soerjono Soekanto. Penelitian ini merupakan penelitian hukum empiris dengan pendekatan kualitatif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model analisis data interaktif Miles, Huberman, dan Saldana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SINJAY telah didukung oleh regulasi, standar operasional prosedur, sumber daya manusia, serta sarana dan prasarana yang memadai. Namun, implementasinya belum sepenuhnya efektif. Berdasarkan lima faktor efektivitas hukum Soerjono

Soekanto, faktor hukum, penegak hukum, serta sarana dan fasilitas telah mendukung pelaksanaan layanan, sedangkan faktor masyarakat dan faktor kebudayaan masih menjadi kendala utama akibat rendahnya literasi digital dan kuatnya preferensi masyarakat terhadap pelayanan secara langsung. Oleh karena itu, peningkatan efektivitas SINJAY memerlukan strategi sosialisasi dan pendampingan yang lebih adaptif agar layanan dapat dimanfaatkan secara optimal oleh kelompok sasaran.

Kata Kunci: *akses terhadap keadilan; efektivitas hukum; inovasi pelayanan publik; Pengadilan Agama Pamekasan; SINJAY.*

The Article Title Should be Clear and Informative, Consisting of 8-15 Words (Judul dalam Bahasa Inggris)

Abstract:

Fulfilling access to justice for persons with disabilities and the elderly is an essential part of providing inclusive public services within the judicial environment. To support this objective, the Pamekasan Religious Court developed the SINJAY (Sistem Antar Jemput Layanan / Service Shuttle System) innovation as a transport service for persons with disabilities and the elderly to access court services. This study aims to analyze the implementation of the SINJAY service and its effectiveness as an effort to enhance access to justice based on Soerjono Soekanto's Legal Effectiveness Theory. This study is an empirical legal research using a qualitative approach. Data were collected through interviews, observation, and documentation, then analyzed using the interactive data analysis model of Miles, Huberman, and Saldana. The results indicate that the implementation of SINJAY is supported by regulations, standard operating procedures, human resources, as well as adequate facilities and infrastructure. However, its implementation is not yet fully effective. Based on Soerjono Soekanto's five factors of legal effectiveness, the legal, law enforcement, and facility factors have supported the service execution, whereas community and cultural factors remain the primary obstacles due to low digital literacy and a strong public preference for direct, in-person services. Therefore, increasing the effectiveness of SINJAY requires more adaptive socialization and assistance strategies so that the service can be utilized optimally by the target group.

Keywords: *access to justice; legal effectiveness; public service innovation; Pamekasan Religious Court; SINJAY*

© 2025 by the authors. It was submitted for possible open-access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

Pendahuluan

Pembaruan peradilan di Indonesia tidak hanya diarahkan pada peningkatan kualitas putusan, tetapi juga pada penyelenggaraan pelayanan yang mudah, cepat, transparan, dan dapat dijangkau oleh masyarakat. Arah tersebut tercantum dalam visi "Terwujudnya Badan Peradilan Indonesia yang Agung". Salah satu unsur penting dalam pencapaian visi tersebut adalah peningkatan akses masyarakat terhadap pengadilan dan kualitas pelayanan bagi pencari keadilan.[1] Standar pelayanan tersebut kemudian dipertegas melalui Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 026/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan, yang mewajibkan setiap badan peradilan memberikan pelayanan secara pasti, terbuka, terukur, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.[2]

Peningkatan kualitas pelayanan publik juga menjadi bagian dari pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani. Dalam pembangunan Zona Integritas, satuan kerja tidak cukup hanya memperbaiki administrasi internal, tetapi juga dituntut meningkatkan kualitas layanan dan menghadirkan inovasi yang memberikan manfaat nyata bagi masyarakat.[3] Oleh karena itu, Pengadilan Agama sebagai salah satu pelaksana kekuasaan kehakiman perlu mengembangkan pelayanan yang sesuai dengan persoalan masyarakat di wilayah hukumnya. Inovasi tersebut penting terutama ketika prosedur pelayanan biasa belum mampu menjangkau masyarakat yang mengalami hambatan fisik, geografis, ekonomi, atau teknologi.

Kebutuhan terhadap pelayanan yang mudah diakses semakin penting bagi penyandang disabilitas dan lanjut usia. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas menjamin hak penyandang disabilitas untuk memperoleh aksesibilitas, pelayanan publik, dan perlindungan hukum. Kewajiban tersebut dipertegas dalam Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2020 tentang Akomodasi yang Layak untuk Penyandang Disabilitas dalam Proses Peradilan. Pada lingkungan peradilan agama, pelayanan ramah penyandang disabilitas juga diatur melalui Keputusan Direktur Jenderal

---

[1] Mahkamah Agung Republik Indonesia, Cetak Biru Pembaruan Peradilan 2010–2035 (Jakarta: Mahkamah Agung Republik I ndonesia, 2010), 14.
[2] Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 026/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan.
[3] "Permen PAN & RB No. 90 Tahun 2021," Database Peraturan | JDIH BPK, diakses 1 Agustus 2026, http://peraturan.bpk.go.id/Details/202223/permen-pan-rb-no-90-tahun-2021.

Badan Peradilan Agama Nomor 2078/DjA/HK.00/SK/8/2022.[4] Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa akses terhadap keadilan tidak cukup diwujudkan dengan membuka pelayanan di gedung pengadilan, tetapi juga memerlukan penyesuaian terhadap kebutuhan kelompok yang mengalami keterbatasan mobilitas.

Hambatan akses terhadap pengadilan dapat menjadi lebih besar ketika kondisi fisik dan kesehatan berhadapan dengan persoalan jarak serta keterbatasan transportasi. Penyandang disabilitas dan lansia tidak selalu mampu datang secara mandiri ke kantor pengadilan. Sebagian dari mereka memerlukan kendaraan, pendamping, biaya perjalanan, dan bantuan selama mengikuti persidangan. Kondisi tersebut relevan dengan wilayah hukum Pengadilan Agama Pamekasan. Berdasarkan pertimbangan dalam pembentukan SINJAY, minimnya transportasi umum di Kabupaten Pamekasan menyebabkan sebagian masyarakat, terutama penyandang disabilitas dan lansia, mengalami kesulitan menuju kantor Pengadilan Agama Pamekasan.

Menjawab permasalahan tersebut, Pengadilan Agama Pamekasan membentuk SINJAY atau Sistem Antar Jemput Layanan. SINJAY merupakan layanan antar jemput yang memfasilitasi penyandang disabilitas dan lansia dengan menggunakan LARISA atau Layanan Informasi Via Chat WhatsApp sebagai sarana pengajuan permohonan. Layanan ini bertujuan memudahkan masyarakat pencari keadilan, khususnya penyandang disabilitas dan lansia, dalam memperoleh akses menuju pengadilan. Sarana utama yang digunakan adalah kendaraan dinas roda empat untuk menjemput dan mengantarkan pengguna layanan dengan aman dan nyaman.[5]

Permohonan SINJAY diajukan melalui LARISA paling lambat satu hari sebelum jadwal sidang. Pemohon harus mengirimkan nama, usia, alamat, lokasi penjemputan, waktu penjemputan, alasan permohonan, foto kartu tanda penduduk, dan swafoto bersama kartu tanda penduduk. Selanjutnya, petugas melakukan verifikasi data, menghubungi pengemudi, serta memberikan konfirmasi kepada pemohon.[6] Petugas kemudian menjemput pemohon, mengantarkannya ke Pengadilan Agama Pamekasan, dan mengantarkannya kembali setelah persidangan selesai. Dengan demikian, SINJAY

---

[4] Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas; Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2020 tentang Akomodasi yang Layak untuk Penyandang Disabilitas dalam Proses Peradilan; Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Agama Nomor 2078/DjA/HK.00/SK/8/2022.

[5] Pengadilan Agama Pamekasan, Buku Petunjuk Penggunaan SINJAY (Sistem Antar Jemput Layanan) (Pamekasan: Pengadilan Agama Pamekasan, 2025), 2.

[6] Pengadilan Agama Pamekasan, Buku Petunjuk Penggunaan SINJAY, 6.

bukan aplikasi persidangan elektronik, melainkan layanan transportasi bagi kelompok rentan yang proses pengajuannya dilakukan melalui WhatsApp.

Meskipun SINJAY telah dirancang sebagai inovasi pelayanan publik yang berorientasi pada pemenuhan akses terhadap keadilan bagi penyandang disabilitas dan lansia, keberadaan suatu inovasi pelayanan tidak serta-merta menunjukkan bahwa inovasi tersebut telah berjalan secara efektif. Efektivitas suatu inovasi tidak hanya ditentukan oleh tersedianya regulasi, standar operasional prosedur, struktur organisasi pelaksana, maupun sarana pendukung, tetapi juga oleh sejauh mana inovasi tersebut mampu diimplementasikan sesuai tujuan pembentukannya dan dapat dimanfaatkan oleh kelompok sasaran. Dengan kata lain, keberhasilan suatu inovasi pelayanan publik tidak cukup dinilai dari aspek administratif atau kelembagaan, melainkan perlu dikaji melalui pelaksanaan inovasi tersebut dalam praktik pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, implementasi SINJAY menjadi penting untuk ditelaah guna mengetahui sejauh mana layanan tersebut mampu menjalankan fungsi utamanya sebagai sarana peningkatan akses terhadap keadilan bagi penyandang disabilitas dan lansia di wilayah hukum Pengadilan Agama Pamekasan.

Urgensi penelitian ini juga didasarkan pada karakteristik sosial masyarakat Kabupaten Pamekasan yang memiliki kondisi geografis, sosial, dan budaya yang beragam. Sebagian masyarakat masih berdomisili pada wilayah yang relatif jauh dari pusat pelayanan publik dengan akses transportasi yang terbatas. Di sisi lain, budaya masyarakat Madura masih memperlihatkan kecenderungan kuat terhadap pelayanan yang bersifat langsung (*face-to-face service*), terutama bagi kelompok lanjut usia yang pada umumnya lebih terbiasa memperoleh informasi dan pelayanan melalui komunikasi tatap muka dibandingkan menggunakan media digital. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan suatu inovasi pelayanan berbasis teknologi tidak hanya dipengaruhi oleh kesiapan penyelenggara, tetapi juga oleh karakteristik sosial dan budaya masyarakat sebagai penerima layanan. Oleh sebab itu, efektivitas implementasi SINJAY perlu dipahami secara komprehensif dengan mempertimbangkan kondisi masyarakat yang menjadi sasaran utama pelayanan.[7]

---

[7] Pemerintah Kabupaten Pamekasan, *Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Pamekasan Tahun 2025–2029*, Bab 2, "Gambaran Umum Kondisi Daerah," bagian "Aspek Geografi dan Demografi,"

Untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai efektivitas implementasi SINJAY, penelitian ini menggunakan Teori Efektivitas Hukum yang dikemukakan oleh Soerjono Soekanto. Menurut Soerjono Soekanto, efektivitas hukum dipengaruhi oleh lima faktor, yaitu faktor hukum, faktor penegak hukum, faktor sarana atau fasilitas, faktor masyarakat, dan faktor kebudayaan.[8] Kelima faktor tersebut dipandang relevan karena implementasi SINJAY tidak hanya berkaitan dengan keberadaan regulasi sebagai dasar penyelenggaraan layanan, tetapi juga menyangkut kesiapan aparatur pengadilan sebagai pelaksana, kecukupan sarana pendukung, karakteristik masyarakat sebagai penerima layanan, serta budaya masyarakat dalam mengakses pelayanan publik. Melalui teori tersebut, penelitian ini diharapkan mampu memberikan analisis yang lebih menyeluruh terhadap implementasi SINJAY sebagai inovasi pelayanan publik di Pengadilan Agama Pamekasan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini difokuskan untuk menjawab dua rumusan masalah. Pertama, bagaimana implementasi layanan SINJAY sebagai upaya meningkatkan akses terhadap keadilan bagi penyandang disabilitas dan lansia di Pengadilan Agama Pamekasan? Kedua, bagaimana efektivitas implementasi layanan SINJAY ditinjau berdasarkan Teori Efektivitas Hukum Soerjono Soekanto? Ketiga, bagaimana penguatan efektifitas SINJAY sebagai upaya meningkatkan akses terhadap keadilan. Sejalan dengan rumusan masalah tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi layanan SINJAY serta mengevaluasi efektivitasnya dalam meningkatkan akses terhadap keadilan bagi penyandang disabilitas dan lansia melalui perspektif Teori Efektivitas Hukum Soerjono Soekanto.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian hukum empiris (empirical legal research) dengan pendekatan kualitatif. Penelitian hukum empiris dipilih karena penelitian ini tidak hanya mengkaji ketentuan hukum yang mengatur pelayanan publik di lingkungan peradilan agama, tetapi juga menganalisis implementasi layanan SINJAY (Sistem Antar Jemput Layanan) sebagai upaya meningkatkan akses terhadap keadilan bagi penyandang disabilitas dan lansia di Pengadilan Agama Pamekasan. Penelitian dilaksanakan di Pengadilan Agama Pamekasan yang dipilih secara purposive dengan pertimbangan

[8] Soerjono Soekanto, Faktor-Faktor yang Memengaruhi Penegakan Hukum (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), 8.

bahwa satuan kerja tersebut merupakan pelaksana inovasi layanan SINJAY. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai pelaksanaan layanan serta faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas implementasinya dalam praktik.[9]

Sumber data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan informan yang dipilih secara purposive, meliputi Tim Inovasi SINJAY dan petugas pelaksana layanan. Selain itu, data juga diperoleh melalui observasi terhadap pelaksanaan layanan SINJAY dan studi dokumentasi terhadap berbagai dokumen yang berkaitan dengan penelitian, seperti peraturan perundang-undangan, Keputusan Ketua Pengadilan Agama Pamekasan, buku petunjuk penggunaan SINJAY, standar operasional prosedur, serta dokumen pendukung lainnya. Untuk menjamin validitas data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Analisis data dilakukan secara interaktif menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldana yang meliputi tiga tahapan, yaitu kondensasi data (data condensation), penyajian data (data display), serta penarikan dan verifikasi kesimpulan (conclusion drawing and verification). Hasil analisis tersebut selanjutnya dikaji menggunakan Teori Efektivitas Hukum Soerjono Soekanto yang menyatakan bahwa efektivitas hukum dipengaruhi oleh lima faktor, yaitu faktor hukum, faktor penegak hukum, faktor sarana atau fasilitas, faktor masyarakat, dan faktor kebudayaan. Kelima faktor tersebut digunakan sebagai kerangka analisis.[10]

Hasil Dan Pembahasan

Implementasi Layanan SINJAY di Pengadilan Agama Pamekasan

1. Latar belakang dan tujuan pembentukan SINJAY

Pengadilan Agama Pamekasan merupakan salah satu satuan kerja di bawah Mahkamah Agung Republik Indonesia yang secara berkelanjutan mengembangkan

---

[9] Jonaedi Efendi and Johnny Ibrahim, *Metode Penelitian Hukum: Normatif Dan Empiris* (Depok: PRENADAMEDIA GROUP, 2016). 45-46

[10] Efendi and Ibrahim. Jonaedi Efendi and Johnny Ibrahim, *Metode Penelitian Hukum: Normatif Dan Empiris.* 47

inovasi pelayanan publik sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat pencari keadilan. Salah satu inovasi yang dikembangkan adalah SINJAY (Sistem Antar Jemput Layanan), yaitu layanan antar jemput yang secara khusus ditujukan bagi penyandang disabilitas dan lanjut usia (lansia) yang akan mengakses layanan di Pengadilan Agama Pamekasan. Inovasi ini merupakan bentuk pelayanan afirmatif yang dirancang untuk memberikan kemudahan kepada kelompok masyarakat yang mengalami keterbatasan mobilitas sehingga tetap dapat memperoleh pelayanan peradilan secara layak.[11]

Berdasarkan Buku Petunjuk Penggunaan SINJAY, pembentukan layanan ini dilatarbelakangi oleh masih ditemukannya masyarakat yang mengalami kesulitan mengakses kantor Pengadilan Agama Pamekasan akibat keterbatasan kondisi fisik maupun usia. Penyandang disabilitas dan lansia merupakan kelompok yang dalam kondisi tertentu memerlukan bantuan transportasi untuk menghadiri persidangan maupun memperoleh pelayanan administrasi di pengadilan. Kondisi tersebut mendorong Pengadilan Agama Pamekasan menghadirkan suatu bentuk pelayanan yang tidak hanya berorientasi pada penyelesaian administrasi perkara, tetapi juga memberikan dukungan terhadap mobilitas pencari keadilan agar dapat menjangkau layanan pengadilan secara lebih mudah.[12]

Berbeda dengan berbagai inovasi pelayanan peradilan yang berorientasi pada digitalisasi administrasi perkara ataupun persidangan elektronik, SINJAY dikembangkan sebagai layanan transportasi bagi kelompok rentan. Dalam penyelenggaraannya, layanan ini memanfaatkan LARISA (Layanan Informasi Via Chat WhatsApp) **s**ebagai media penyampaian permohonan layanan. Melalui mekanisme tersebut, masyarakat dapat mengajukan permohonan penjemputan kepada petugas sebelum pelaksanaan pelayanan atau persidangan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Adapun bentuk pelayanan yang diberikan bukan berupa pemeriksaan perkara secara daring, melainkan

[11] Pengadilan Agama Pamekasan, *Buku Petunjuk Penggunaan SINJAY (Sistem Antar Jemput Layanan)* (Pamekasan: Pengadilan Agama Pamekasan, 2025), bagian Pendahuluan, Deskripsi Inovasi, dan Tujuan.
[12] Pengadilan Agama Pamekasan, *Standar Operasional Prosedur (SOP) SINJAY (Sistem Antar Jemput Layanan)*, SOP/APP/14, bagian Tujuan dan Ruang Lingkup.

penyediaan fasilitas antar jemput menggunakan kendaraan dinas Pengadilan Agama Pamekasan.[13]

Kehadiran SINJAY menunjukkan adanya pengembangan bentuk pelayanan publik yang disesuaikan dengan kebutuhan kelompok sasaran. Inovasi ini menempatkan penyandang disabilitas dan lansia sebagai kelompok prioritas pelayanan melalui penyediaan fasilitas transportasi menuju dan dari Pengadilan Agama Pamekasan. Dengan demikian, SINJAY merupakan inovasi pelayanan yang berorientasi pada pemberian kemudahan akses bagi kelompok rentan dalam memanfaatkan layanan peradilan sesuai dengan tujuan pembentukannya sebagaimana tercantum dalam dokumen resmi Pengadilan Agama Pamekasan.

Pelaksanaan layanan SINJAY di Pengadilan Agama Pamekasan didukung oleh landasan hukum yang menjadi pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat, khususnya penyandang disabilitas dan lanjut usia.[14] Berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) SINJAY, penyelenggaraan layanan ini mengacu pada beberapa peraturan perundang-undangan dan kebijakan internal Mahkamah Agung, yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.[15] Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas.[16] Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2020 tentang Akomodasi yang Layak untuk Penyandang Disabilitas dalam Proses Peradilan.[17]

Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 026/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan, serta Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Agama Nomor 2078/DjA/HK.00/SK/8/2022 tentang Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Ramah Penyandang Disabilitas di Pengadilan dalam Lingkungan Peradilan Agama.[18] Selain itu, pelaksanaan operasional SINJAY diperkuat melalui

---

[13] Pengadilan Agama Pamekasan, Buku Petunjuk *Penggunaan SINJAY (Sistem Antar Jemput Layanan)*, bagian Alur Pelayanan dan Sarana yang Diberikan.
[14] Pengadilan Agama Pamekasan, *Standar Operasional Prosedur (SOP) SINJAY (Sistem Antar Jemput Layanan)*, SOP/APP/14, bagian "Dasar Hukum".
[15] Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
[16] Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas.
[17] Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2020 tentang Akomodasi yang Layak untuk Penyandang Disabilitas dalam Proses Peradilan.
[18] Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 026/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan.

Keputusan Ketua Pengadilan Agama Pamekasan Nomor 153/KPA.W13-A29/SK.OT.1/I/2025 tentang Tim Inovasi SINJAY Tahun 2025 yang menetapkan susunan tim pelaksana beserta tugas masing-masing personel.[19]

Tujuan utama penyelenggaraan layanan ini adalah memberikan kemudahan akses bagi penyandang disabilitas dan lanjut usia dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Agama Pamekasan. Kemudahan tersebut diwujudkan melalui penyediaan layanan antar jemput menggunakan kendaraan dinas sehingga pengguna layanan tidak perlu datang secara mandiri apabila mengalami keterbatasan mobilitas. Dengan adanya fasilitas tersebut, Pengadilan Agama Pamekasan berupaya menghadirkan pelayanan yang lebih mudah dijangkau oleh kelompok rentan tanpa mengubah mekanisme penyelesaian perkara yang berlaku. Oleh karena itu, SINJAY berfungsi sebagai layanan pendukung akses menuju pengadilan, bukan sebagai layanan pemeriksaan perkara secara elektronik ataupun pengganti proses persidangan.[20]

Adapun sasaran layanan SINJAY secara khusus ditujukan kepada penyandang disabilitas dan lanjut usia yang berada dalam wilayah hukum Pengadilan Agama Pamekasan serta memerlukan bantuan transportasi untuk memperoleh pelayanan di pengadilan.[21] Berdasarkan ketentuan dalam Buku Petunjuk Penggunaan SINJAY, permohonan layanan diajukan melalui LARISA (Layanan Informasi Via Chat WhatsApp) paling lambat satu hari sebelum jadwal pelayanan atau persidangan. Pemohon diwajibkan menyampaikan identitas diri berupa nama, usia, alamat, lokasi penjemputan, waktu penjemputan, alasan pengajuan layanan, foto Kartu Tanda Penduduk (KTP), serta swafoto bersama KTP. Setelah permohonan diterima, petugas melakukan verifikasi data, menghubungi pengemudi, dan menyampaikan konfirmasi kepada pemohon sebelum pelaksanaan penjemputan sesuai jadwal yang telah ditentukan.[22] Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa layanan SINJAY memiliki prosedur operasional

---

[19] Keputusan Ketua Pengadilan Agama Pamekasan Nomor 153/KPA.W13-A29/SK.OT.1/I/2025 tentang Tim Inovasi SINJAY Tahun 2025.
[20] Pengadilan Agama Pamekasan, *Buku Petunjuk Penggunaan SINJAY (Sistem Antar Jemput Layanan)* (Pamekasan: Pengadilan Agama Pamekasan, 2025), bagian "Tujuan"
[21] Pengadilan Agama Pamekasan, *Buku Petunjuk Penggunaan SINJAY (Sistem Antar Jemput Layanan)*, bagian "Sasaran".
[22] Pengadilan Agama Pamekasan, *Standar Operasional Prosedur (SOP) SINJAY (Sistem Antar Jemput Layanan)*, bagian "Prosedur Pelayanan".

yang telah ditetapkan secara administratif sebagai pedoman dalam pelaksanaan pelayanan.

2. Mekanisme pelaksanaan layanan SINJAY

Pelaksanaan layanan SINJAY di Pengadilan Agama Pamekasan mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Buku Petunjuk Penggunaan SINJAY yang telah ditetapkan sebagai pedoman penyelenggaraan layanan. Berdasarkan dokumen tersebut, masyarakat yang memenuhi kriteria sebagai penerima layanan mengajukan permohonan melalui LARISA (Layanan Informasi Via Chat WhatsApp) paling lambat satu hari sebelum jadwal pelayanan atau persidangan. Dalam pengajuan tersebut, pemohon diwajibkan menyampaikan identitas diri berupa nama, usia, alamat, lokasi penjemputan, waktu penjemputan, alasan pengajuan layanan, foto Kartu Tanda Penduduk (KTP), serta swafoto bersama KTP. Selanjutnya, petugas melakukan verifikasi terhadap kelengkapan data sebelum permohonan diproses lebih lanjut.[23]

Setelah proses verifikasi selesai, petugas mengoordinasikan jadwal penjemputan dengan pengemudi kendaraan dinas yang telah ditugaskan dalam Tim SINJAY. Pemohon kemudian memperoleh konfirmasi mengenai waktu penjemputan sesuai dengan jadwal pelayanan di Pengadilan Agama Pamekasan. Pada hari pelaksanaan, petugas menjemput pemohon di lokasi yang telah ditentukan, mengantarkan pemohon menuju kantor pengadilan, serta mengantar kembali ke lokasi semula setelah seluruh rangkaian pelayanan atau persidangan selesai dilaksanakan. Berdasarkan mekanisme tersebut, layanan SINJAY tidak hanya berfungsi sebagai sarana transportasi, tetapi juga menjadi bentuk pendampingan pelayanan bagi penyandang disabilitas dan lanjut usia agar dapat mengakses layanan pengadilan secara lebih mudah.[24]

Berdasarkan hasil wawancara dengan Tim Inovasi SINJAY, pelaksanaan layanan dilakukan oleh personel yang telah ditetapkan melalui Keputusan Ketua Pengadilan Agama Pamekasan tentang Tim Inovasi SINJAY Tahun 2025. Masing-masing personel memiliki tugas yang berbeda, mulai dari menerima permohonan layanan, melakukan

[23] Pengadilan Agama Pamekasan, Buku Petunjuk Penggunaan SINJAY (Sistem Antar Jemput Layanan) (Pamekasan: Pengadilan Agama Pamekasan, 2025), bagian "Alur Penggunaan Layanan". 6
[24] Pengadilan Agama Pamekasan, Standar Operasional Prosedur (SOP) SINJAY (Sistem Antar Jemput Layanan), SOP/APP/14, bagian "Prosedur Pelayanan".

verifikasi administrasi, mengatur jadwal penjemputan, berkoordinasi dengan pengemudi, hingga melakukan pemantauan terhadap pelaksanaan layanan. Selain didukung oleh sumber daya manusia, pelaksanaan SINJAY juga didukung dengan penggunaan kendaraan dinas roda empat sebagai sarana utama pelayanan. Seluruh biaya operasional layanan dibebankan pada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Pengadilan Agama Pamekasan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.[25]

Selama pelaksanaan penelitian, mekanisme pelayanan yang diterapkan oleh Pengadilan Agama Pamekasan telah berjalan sesuai dengan prosedur yang tercantum dalam SOP dan Buku Petunjuk Penggunaan SINJAY. Tahapan pelayanan mulai dari pengajuan permohonan, verifikasi data, penjadwalan, penjemputan, pendampingan selama berada di pengadilan, hingga pengantaran kembali dilaksanakan secara berurutan oleh petugas yang telah ditunjuk. Dengan demikian, secara administratif implementasi layanan SINJAY telah memiliki mekanisme operasional yang jelas sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan kepada penyandang disabilitas dan lanjut usia di wilayah hukum Pengadilan Agama Pamekasan.

a. Mekanisme pengajuan layanan.

Pelaksanaan layanan SINJAY diawali dengan proses pengajuan permohonan oleh masyarakat yang termasuk dalam kategori penyandang disabilitas atau lanjut usia. Berdasarkan Buku Petunjuk Penggunaan SINJAY dan Standar Operasional Prosedur (SOP) SINJAY, permohonan layanan dilakukan melalui LARISA (Layanan Informasi Via Chat WhatsApp) sebagai media komunikasi resmi antara pemohon dan petugas Pengadilan Agama Pamekasan. Pemanfaatan aplikasi WhatsApp dipilih untuk mempermudah penyampaian permohonan layanan tanpa mengharuskan pemohon datang terlebih dahulu ke kantor pengadilan.[26]

---

[25] Wawancara dengan Halimah, Tim Inovasi SINJAY Pengadilan Agama Pamekasan, 28 Juli 2026; Keputusan Ketua Pengadilan Agama Pamekasan Nomor 153/KPA.W13-A29/SK.OT.1/I/2025 tentang Tim Inovasi SINJAY Tahun 2025

[26] Pengadilan Agama Pamekasan, Buku Petunjuk Penggunaan SINJAY (Sistem Antar Jemput Layanan) (Pamekasan: Pengadilan Agama Pamekasan, 2025), bagian "Alur Penggunaan Layanan"; Pengadilan Agama Pamekasan, Standar Operasional Prosedur (SOP) SINJAY (Sistem Antar Jemput Layanan), bagian "Prosedur Pelayanan".

Permohonan layanan diajukan paling lambat satu hari sebelum jadwal persidangan atau pelayanan. Dalam pengajuan tersebut, pemohon diwajibkan menyampaikan beberapa dokumen dan informasi pendukung, meliputi nama lengkap, usia, alamat, lokasi penjemputan, waktu penjemputan, alasan penggunaan layanan, foto Kartu Tanda Penduduk (KTP), serta swafoto bersama KTP sebagai bentuk verifikasi identitas. Persyaratan tersebut bertujuan untuk memastikan bahwa layanan diberikan kepada pihak yang benar-benar memenuhi kriteria sebagai penerima layanan SINJAY.[27]

Setelah permohonan diterima, petugas layanan melakukan pemeriksaan terhadap kelengkapan administrasi dan kesesuaian data yang disampaikan oleh pemohon. Apabila seluruh persyaratan telah terpenuhi, petugas kemudian melakukan verifikasi permohonan serta mengoordinasikan jadwal penjemputan dengan pengemudi yang bertugas. Selanjutnya, petugas memberikan konfirmasi kepada pemohon mengenai waktu dan lokasi penjemputan sesuai jadwal yang telah ditetapkan. Apabila data yang disampaikan belum lengkap atau tidak sesuai dengan ketentuan, petugas meminta pemohon untuk melengkapi persyaratan sebelum permohonan diproses lebih lanjut.[28]

Berdasarkan hasil observasi peneliti terhadap pelaksanaan layanan di Pengadilan Agama Pamekasan, mekanisme pengajuan tersebut telah diterapkan sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam SOP dan Buku Petunjuk Penggunaan SINJAY. Seluruh tahapan pengajuan, mulai dari penerimaan permohonan, verifikasi administrasi, koordinasi dengan petugas lapangan, hingga penyampaian konfirmasi kepada pemohon dilaksanakan secara berurutan sebagai bagian dari prosedur operasional layanan.

b. Pelaksanaan pelayanan antar jemput.

Setelah permohonan layanan dinyatakan memenuhi persyaratan administrasi, petugas SINJAY melakukan koordinasi dengan pengemudi untuk menyusun jadwal penjemputan sesuai waktu persidangan atau pelayanan yang akan diterima oleh pemohon. Berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) SINJAY, petugas kemudian menyampaikan konfirmasi kepada pemohon mengenai waktu penjemputan beserta

[27] Pengadilan Agama Pamekasan, *Buku Petunjuk Penggunaan SINJAY*, bagian "Persyaratan Pengajuan Layanan".
[28] Pengadilan Agama Pamekasan, Standar Operasional Prosedur (SOP) SINJAY (Sistem Antar Jemput Layanan), bagian "Prosedur Pelayanan".

informasi lain yang diperlukan sebelum pelaksanaan layanan. Selanjutnya, pengemudi menggunakan kendaraan dinas roda empat milik Pengadilan Agama Pamekasan untuk menjemput pemohon di lokasi yang telah disepakati dan mengantarkannya menuju kantor pengadilan.[29]

Pelaksanaan layanan tidak berhenti pada proses penjemputan, tetapi juga mencakup pendampingan selama pemohon berada di lingkungan Pengadilan Agama Pamekasan hingga seluruh rangkaian pelayanan atau persidangan selesai dilaksanakan. Setelah proses pelayanan selesai, petugas kembali mengantarkan pemohon menuju alamat semula menggunakan kendaraan yang sama. Dengan demikian, bentuk pelayanan yang diberikan melalui SINJAY merupakan layanan transportasi yang terintegrasi mulai dari penjemputan, pendampingan selama memperoleh layanan peradilan, hingga pengantaran kembali ke tempat tinggal pemohon.[30]

Berdasarkan hasil wawancara dengan Tim Inovasi SINJAY, dalam praktik pelaksanaannya tidak seluruh calon pengguna layanan mengajukan permohonan secara mandiri melalui LARISA. Pada kondisi tertentu, petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) terlebih dahulu menerima masyarakat yang datang ke kantor pengadilan, termasuk penyandang disabilitas, lanjut usia, maupun masyarakat yang sedang mengalami gangguan kesehatan. Apabila petugas PTSP mengetahui bahwa masyarakat tersebut memenuhi kriteria sebagai penerima layanan SINJAY, informasi tersebut kemudian diteruskan kepada Tim SINJAY untuk ditindaklanjuti. Selanjutnya, tim melakukan verifikasi terhadap kondisi pemohon dengan tetap mengacu pada ketentuan dalam SOP, termasuk memastikan bahwa pemohon memenuhi persyaratan sebagai penerima layanan. Setelah proses verifikasi dinyatakan sesuai, layanan antar jemput dilaksanakan berdasarkan prosedur operasional yang telah ditetapkan.[31]

---

[29] Pengadilan Agama Pamekasan, *Standar Operasional Prosedur (SOP) SINJAY (Sistem Antar Jemput Layanan), SOP/APP/14, bagian "Prosedur Pelayanan"*; Pengadilan Agama Pamekasan, Buku Petunjuk Penggunaan SINJAY (Sistem Antar Jemput Layanan) (Pamekasan: Pengadilan Agama Pamekasan, 2025). 2

[30] Pengadilan Agama Pamekasan, Buku Petunjuk Penggunaan SINJAY, hlm. 6; Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2020 tentang Akomodasi yang Layak untuk Penyandang Disabilitas dalam Proses Peradilan.

[31] Wawancara dengan Halimah, Tim Inovasi SINJAY Pengadilan Agama Pamekasan, 28 Juli 2026.

Pelaksanaan layanan tersebut didukung oleh Tim Inovasi SINJAY yang dibentuk melalui Keputusan Ketua Pengadilan Agama Pamekasan Nomor 153/KPA.W13-A29/SK.OT.1/I/2025. Tim tersebut terdiri atas petugas yang bertanggung jawab menerima permohonan, melakukan verifikasi, mengoordinasikan jadwal pelayanan, serta pengemudi yang melaksanakan penjemputan dan pengantaran pengguna layanan. Selain didukung oleh sumber daya manusia, penyelenggaraan SINJAY juga memanfaatkan kendaraan dinas roda empat sebagai sarana operasional, sedangkan pembiayaan pelaksanaannya dibebankan pada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Pengadilan Agama Pamekasan.[32]

Berdasarkan hasil observasi peneliti, pelaksanaan layanan SINJAY telah mengikuti mekanisme sebagaimana diatur dalam SOP, mulai dari penerimaan informasi mengenai calon pengguna layanan, verifikasi administrasi dan kondisi pemohon, penjadwalan, penjemputan, pendampingan selama memperoleh pelayanan di pengadilan, hingga pengantaran kembali ke tempat tinggal pemohon. Dengan demikian, implementasi layanan antar jemput di Pengadilan Agama Pamekasan telah memiliki alur pelaksanaan yang terstruktur sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan kepada penyandang disabilitas dan lanjut usia.[33]

c. Sosialisasi layanan.

Sosialisasi merupakan salah satu tahapan yang dilaksanakan oleh Pengadilan Agama Pamekasan dalam mendukung implementasi layanan SINJAY. Berdasarkan hasil wawancara dengan Tim Inovasi SINJAY, sosialisasi telah dilaksanakan sejak layanan ini mulai dioperasikan sebagai upaya memperkenalkan keberadaan, tujuan, serta tata cara penggunaan layanan kepada masyarakat, khususnya penyandang disabilitas dan lanjut usia sebagai kelompok sasaran utama. Kegiatan sosialisasi tersebut dilakukan secara berkala sebagai bagian dari upaya meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai layanan antar jemput yang disediakan oleh Pengadilan Agama Pamekasan.[34]

---

[32] Keputusan Ketua Pengadilan Agama Pamekasan Nomor 153/KPA.W13-A29/SK.OT.1/I/2025 tentang Tim Inovasi SINJAY Tahun 2025.
[33] Hasil observasi peneliti di Pengadilan Agama Pamekasan, Juli 2026; Wawancara dengan Halimah, Tim Inovasi SINJAY Pengadilan Agama Pamekasan, 28 Juli 2026.
[34] Wawancara dengan Halimah, Tim Inovasi SINJAY Pengadilan Agama Pamekasan, 28 Juli 2026.

Berdasarkan keterangan narasumber, materi sosialisasi yang disampaikan meliputi tujuan pembentukan SINJAY, persyaratan penerima layanan, mekanisme pengajuan permohonan melalui LARISA (Layanan Informasi Via Chat WhatsApp), serta prosedur pelaksanaan layanan antar jemput. Melalui penyampaian informasi tersebut, masyarakat diharapkan memahami bahwa SINJAY merupakan fasilitas pelayanan yang disediakan untuk membantu penyandang disabilitas dan lanjut usia memperoleh akses menuju Pengadilan Agama Pamekasan tanpa mengalami kendala mobilitas.[35]

Selain dilakukan sebagai bentuk penyebarluasan informasi kepada masyarakat, sosialisasi juga menjadi bagian dari pelaksanaan inovasi pelayanan publik di Pengadilan Agama Pamekasan. Berdasarkan hasil penelitian, kegiatan sosialisasi telah dilaksanakan oleh Pengadilan Agama Pamekasan sebelum maupun selama implementasi SINJAY berlangsung. Dengan demikian, dari aspek penyampaian informasi, Pengadilan Agama Pamekasan telah melakukan upaya untuk mengenalkan layanan SINJAY kepada masyarakat sebagai salah satu inovasi pelayanan bagi kelompok rentan.[36]

d. Data pemanfaatan layanan.

Berdasarkan dokumentasi Pengadilan Agama Pamekasan dan hasil wawancara dengan Tim Inovasi SINJAY, layanan SINJAY mulai dioperasikan pada bulan November 2025 sebagai salah satu inovasi pelayanan publik bagi penyandang disabilitas dan lanjut usia. Sejak mulai diberlakukan hingga Juli 2026, layanan tersebut telah dimanfaatkan oleh sebanyak dua orang pengguna yang memenuhi kriteria sebagai penerima layanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.[37] Rekapitulasi penggunaan layanan SINJAY dapat dilihat pada tabel berikut:

Periode	Jumlah Pengguna
November 2025 – Juli 2026	2 Orang

[35] Wawancara dengan Halimah, Tim Inovasi SINJAY Pengadilan Agama Pamekasan, 28 Juli 2026; Pengadilan Agama Pamekasan, Buku Petunjuk Penggunaan SINJAY (Sistem Antar Jemput Layanan) (Pamekasan: Pengadilan Agama Pamekasan, 2025).
[36] Wawancara dengan Halimah, Tim Inovasi SINJAY Pengadilan Agama Pamekasan, 28 Juli 2026
[37] Dokumentasi Rekapitulasi Pengguna Layanan SINJAY Pengadilan Agama Pamekasan Periode November 2025–Juli 2026; Wawancara dengan Halimah, Tim Inovasi SINJAY Pengadilan Agama Pamekasan, 28 Juli 2026.

Tabel 4.1 Rekapitulasi Pengguna Layanan SINJAY Periode November 2025–Juli 2026. *Sumber: Dokumentasi Tim Inovasi SINJAY Pengadilan Agama Pamekasan Tahun 2026*

Data tersebut menunjukkan bahwa selama kurang lebih sembilan bulan sejak mulai diimplementasikan, layanan SINJAY telah digunakan oleh dua orang pengguna. Seluruh pengguna merupakan masyarakat yang memenuhi persyaratan sebagai penerima layanan sebagaimana diatur dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) SINJAY, sehingga pelayanan diberikan melalui mekanisme verifikasi terlebih dahulu sebelum dilakukan penjemputan.[38]

Berdasarkan hasil wawancara dengan Tim Inovasi SINJAY, meskipun jumlah pengguna masih terbatas, Pengadilan Agama Pamekasan tetap melaksanakan layanan sesuai dengan prosedur operasional yang telah ditetapkan. Selain menerima permohonan layanan, petugas juga terus melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai keberadaan SINJAY sebagai layanan antar jemput bagi penyandang disabilitas dan lanjut usia. Dengan demikian, pelaksanaan layanan tetap berjalan sesuai mekanisme yang telah ditetapkan meskipun tingkat pemanfaatannya selama periode penelitian masih relatif terbatas.[39]

Temuan mengenai jumlah pengguna tersebut menjadi salah satu data empiris yang menggambarkan pelaksanaan layanan SINJAY selama periode penelitian. Data ini selanjutnya digunakan sebagai dasar untuk menganalisis efektivitas implementasi layanan SINJAY berdasarkan Teori Efektivitas Hukum Soerjono Soekanto pada bagian pembahasan.

e. Temuan implementasi layanan SINJAY.

Berdasarkan hasil observasi, studi dokumentasi, dan wawancara dengan Tim Inovasi SINJAY, implementasi layanan SINJAY di Pengadilan Agama Pamekasan menunjukkan beberapa temuan yang menggambarkan kondisi pelaksanaan layanan sejak mulai dioperasikan pada November 2025 hingga Juli 2026. Temuan tersebut diperoleh

[38] Pengadilan Agama Pamekasan, *Standar Operasional Prosedur (SOP) SINJAY (Sistem Antar Jemput Layanan)*, SOP/APP/14; Pengadilan Agama Pamekasan, *Buku Petunjuk Penggunaan SINJAY (Sistem Antar Jemput*

[39] Wawancara dengan Halimah, Tim Inovasi SINJAY Pengadilan Agama Pamekasan, 28 Juli 2026.

dari pelaksanaan layanan di lapangan serta didukung oleh dokumen internal Pengadilan Agama Pamekasan yang berkaitan dengan penyelenggaraan SINJAY.

Pertama, secara kelembagaan Pengadilan Agama Pamekasan telah menyiapkan perangkat pendukung pelaksanaan layanan SINJAY. Hal tersebut ditunjukkan dengan adanya dasar hukum, Standar Operasional Prosedur (SOP), Buku Petunjuk Penggunaan SINJAY, pembentukan Tim Inovasi SINJAY melalui keputusan ketua pengadilan, serta penyediaan kendaraan dinas sebagai sarana operasional layanan. Selain itu, mekanisme pengajuan permohonan, proses verifikasi, penjadwalan penjemputan, hingga pengantaran kembali pengguna layanan telah disusun secara sistematis sebagai pedoman pelaksanaan pelayanan.

Kedua, dari aspek pelaksanaan, layanan SINJAY telah dijalankan sesuai dengan mekanisme yang ditetapkan. Proses pelayanan diawali dengan pengajuan permohonan melalui LARISA maupun informasi yang diterima petugas PTSP terhadap masyarakat yang memenuhi kriteria penerima layanan. Selanjutnya, petugas melakukan verifikasi administrasi dan kondisi pemohon sebelum menjadwalkan penjemputan. Seluruh tahapan tersebut dilaksanakan oleh Tim Inovasi SINJAY sesuai dengan pembagian tugas masing-masing sebagaimana diatur dalam keputusan pembentukan tim.

Ketiga, Pengadilan Agama Pamekasan juga telah melaksanakan sosialisasi layanan SINJAY kepada masyarakat sebagai bagian dari implementasi inovasi pelayanan publik. Berdasarkan keterangan narasumber, sosialisasi dilakukan secara berkala untuk memperkenalkan tujuan layanan, sasaran penerima manfaat, serta tata cara pengajuan layanan kepada masyarakat, khususnya penyandang disabilitas dan lanjut usia. Dengan demikian, implementasi SINJAY tidak hanya diwujudkan melalui penyediaan layanan, tetapi juga melalui upaya penyebarluasan informasi kepada masyarakat.

Keempat, meskipun pelaksanaan layanan telah didukung oleh perangkat kelembagaan dan kegiatan sosialisasi, data pemanfaatan menunjukkan bahwa hingga Juli 2026 jumlah pengguna layanan SINJAY masih tercatat sebanyak dua orang sejak layanan mulai beroperasi pada November 2025. Jumlah tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan layanan masih relatif terbatas apabila dibandingkan dengan tujuan

pembentukan SINJAY sebagai layanan yang ditujukan bagi penyandang disabilitas dan lanjut usia di wilayah hukum Pengadilan Agama Pamekasan.

Selain itu, hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian masyarakat yang menjadi sasaran layanan masih mengalami keterbatasan dalam mengakses mekanisme pengajuan berbasis WhatsApp. Kondisi tersebut terutama dijumpai pada lanjut usia, penyandang disabilitas tertentu, maupun masyarakat yang sedang mengalami gangguan kesehatan sehingga memerlukan bantuan keluarga atau petugas dalam memperoleh informasi mengenai layanan. Oleh karena itu, dalam praktiknya petugas PTSP turut berperan mengarahkan masyarakat yang memenuhi kriteria penerima layanan kepada Tim SINJAY agar dapat memperoleh pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa implementasi layanan SINJAY telah berjalan dari aspek kelembagaan, prosedur pelayanan, penyediaan sarana, dan pelaksanaan operasional. Namun demikian, tingkat pemanfaatan layanan masih menunjukkan kondisi yang berbeda dengan kesiapan penyelenggara. Oleh karena itu, temuan tersebut menjadi dasar untuk menganalisis efektivitas implementasi layanan SINJAY berdasarkan Teori Efektivitas Hukum Soerjono Soekanto pada bagian pembahasan.

Efektifitas Implementasi SINJAY Perspektif Teori Efektivitas Hukum Soerjono Soekanto

Efektivitas implementasi layanan SINJAY tidak cukup dinilai hanya dari keberadaan program atau terlaksananya kegiatan antar jemput. Penilaiannya perlu diarahkan pada kesesuaian antara tujuan pembentukan layanan, kesiapan penyelenggara, pelaksanaan prosedur, serta kemampuan layanan tersebut menjangkau kelompok yang menjadi sasarannya. Dalam konteks ini, teori Soerjono Soekanto relevan digunakan karena menempatkan keberhasilan penerapan hukum sebagai hasil keterkaitan antara lima faktor, yaitu faktor hukum, penegak hukum, sarana atau fasilitas, masyarakat, dan kebudayaan. Kelima faktor tersebut saling berkaitan dan menjadi tolok ukur untuk menilai efektivitas hukum dalam pelaksanaannya.[40] Penggunaan teori ini memungkinkan

[40] Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum* (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), 8.

SINJAY dinilai secara menyeluruh, bukan semata-mata berdasarkan jumlah pengguna, tetapi berdasarkan seluruh unsur yang memengaruhi implementasinya sebagai layanan akses terhadap keadilan.

1. Faktor Hukum

Faktor hukum dalam teori Soerjono Soekanto merujuk pada ketentuan hukum yang menjadi dasar suatu kebijakan diterapkan. Menurut Soerjono Soekanto, persoalan penegakan hukum dapat muncul dari hukum itu sendiri, terutama apabila terdapat ketidakjelasan norma, ketidaksesuaian antara peraturan, atau ketentuan yang belum mampu memberikan pedoman yang memadai bagi pelaksana. Faktor hukum karena itu tidak hanya menilai apakah suatu peraturan telah tersedia, tetapi juga apakah substansi peraturan tersebut memiliki kejelasan tujuan, sasaran, prosedur, dan kewenangan yang memungkinkan ketentuan itu dilaksanakan.[41] Penelitian hukum yang menggunakan teori ini juga menempatkan kualitas dan keberlakuan aturan sebagai unsur pertama yang menentukan apakah tujuan hukum dapat diwujudkan dalam masyarakat.[42]

Ditinjau dari faktor hukum, penyelenggaraan SINJAY telah memiliki landasan normatif yang cukup berlapis. Pada tingkat undang-undang, layanan tersebut berkaitan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,[43] yang mengatur kewajiban penyelenggara memberikan pelayanan berkualitas kepada masyarakat, serta Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas,[44] yang menjamin hak penyandang disabilitas atas aksesibilitas, pelayanan publik, dan perlindungan hukum. Pada tingkat pelaksanaan, Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2020 mengatur penyediaan akomodasi yang layak bagi penyandang disabilitas,[45] dalam proses peradilan. Ketentuan tersebut kemudian diperkuat dalam lingkungan peradilan melalui Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor

[41] Soekanto, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, 11.
[42] Mohd. Yusuf DM, Andry Kusuma Putra, Revi Yanti Hasibuan, dan Selvin Delpian Giawa, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum dalam Masyarakat," *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora dan Politik* 5, no. 4 (2025): 2868.
[43] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
[44] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas.
[45] Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2020 tentang Akomodasi yang Layak untuk Penyandang Disabilitas dalam Proses Peradilan.

026/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan,[46] dan Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Agama Nomor 2078/DjA/HK.00/SK/8/2022 tentang Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Ramah Penyandang Disabilitas di Pengadilan dalam Lingkungan Peradilan Agama.[47]

Pada tingkat satuan kerja, operasional SINJAY diperkuat melalui Keputusan Ketua Pengadilan Agama Pamekasan Nomor 153/KPA.W13- A29/SK.OT.1/I/2025 tentang Tim Inovasi SINJAY Tahun 2025.[48] Keputusan tersebut tidak hanya menetapkan keberadaan program, tetapi juga menunjuk tim yang bertugas memantau, memverifikasi, merekapitulasi data pendaftar, menindaklanjuti permohonan, melakukan penjemputan, dan bertanggung jawab atas kelancaran layanan. Keputusan tersebut juga menentukan kendaraan dinas roda empat sebagai sarana operasional dan menetapkan pembiayaan layanan melalui DIPA Pengadilan Agama Pamekasan Tahun Anggaran 2025. Dengan demikian, kewenangan pelaksana, tanggung jawab tim, sarana yang digunakan, dan sumber pembiayaan telah ditentukan dalam kebijakan internal pengadilan.

Ketentuan operasional SINJAY selanjutnya dituangkan dalam Buku Petunjuk Penggunaan dan Standar Operasional Prosedur SINJAY. Kedua dokumen tersebut mengatur sasaran layanan, media pengajuan melalui LARISA, persyaratan pemohon, proses verifikasi, koordinasi dengan pengemudi, penjemputan, serta pengantaran kembali setelah persidangan. Pemohon mengajukan layanan paling lambat satu hari sebelum jadwal sidang dengan menyampaikan nama, usia, alamat, lokasi dan waktu penjemputan, alasan pengajuan, foto KTP, serta swafoto bersama KTP. Setelah data diverifikasi, petugas berkoordinasi dengan pengemudi dan memberikan konfirmasi kepada pemohon mengenai pelaksanaan penjemputan.[49] Pengaturan tersebut menunjukkan bahwa SINJAY telah mempunyai alur operasional yang dapat menjadi pedoman bagi petugas maupun calon penerima layanan.

---

[46] Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 026/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan.
[47] Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Agama Nomor 2078/DjA/HK.00/SK/8/2022 tentang Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Ramah Penyandang Disabilitas di Pengadilan dalam Lingkungan Peradilan Agama.
[48] Keputusan Ketua Pengadilan Agama Pamekasan Nomor 153/KPA.W13-A29/SK.OT.1/I/2025 tentang Tim Inovasi SINJAY Tahun 2025.
[49] Pengadilan Agama Pamekasan, *Buku Petunjuk Penggunaan SINJAY (Sistem Antar Jemput Layanan)* (Pamekasan: Pengadilan Agama Pamekasan, 2025), 3.

Meskipun demikian, faktor hukum tidak dapat dinilai hanya dari banyaknya regulasi yang dijadikan dasar. Hal yang lebih penting adalah apakah aturan operasionalnya mampu menyesuaikan diri dengan karakteristik kelompok sasaran. Buku Petunjuk SINJAY menetapkan LARISA melalui WhatsApp sebagai sarana utama pengajuan permohonan. Di satu sisi, penggunaan WhatsApp menyederhanakan komunikasi dan memungkinkan permohonan disampaikan tanpa harus datang terlebih dahulu ke pengadilan. Namun, di sisi lain, sasaran utama SINJAY adalah penyandang disabilitas dan lansia yang tidak seluruhnya mampu menggunakan telepon pintar, membagikan lokasi, mengunggah identitas, atau mengambil swafoto secara mandiri. Karena itu, ketentuan pengajuan berbasis WhatsApp perlu dibaca bersama praktik pelayanan alternatif melalui bantuan keluarga, petugas PTSP, atau Tim SINJAY agar prosedur administratif tidak berubah menjadi hambatan baru bagi kelompok rentan.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa substansi hukum SINJAY pada dasarnya telah memberikan kepastian mengenai tujuan, penerima layanan, pelaksana, sarana, pembiayaan, dan prosedur operasional. Akan tetapi, untuk mencapai efektivitas substantif, penerapannya memerlukan fleksibilitas pelayanan bagi calon pengguna yang tidak mampu memenuhi prosedur digital secara mandiri. Fleksibilitas tersebut bukan berarti mengabaikan SOP, tetapi menyediakan bantuan dalam pemenuhan prosedur dengan tetap melakukan verifikasi terhadap usia, kondisi disabilitas, gangguan kesehatan, dan kebutuhan transportasi pemohon. Pendekatan demikian sesuai dengan karakter SINJAY sebagai pelayanan afirmatif, yaitu memberikan perlakuan yang disesuaikan dengan hambatan nyata yang dihadapi kelompok sasaran.

Berdasarkan uraian tersebut, faktor hukum dapat dikategorikan **telah mendukung implementasi SINJAY**, karena layanan ini mempunyai landasan hukum nasional, kebijakan peradilan, keputusan pembentukan tim, SOP, serta petunjuk penggunaan yang relatif jelas. Namun, dukungan normatif tersebut belum dapat dijadikan satu-satunya dasar untuk menyatakan SINJAY telah efektif secara keseluruhan. Kejelasan aturan masih harus didukung oleh kemampuan petugas menerapkannya secara responsif, kecukupan sarana, penerimaan masyarakat, dan kesesuaian mekanisme pelayanan dengan kebiasaan kelompok sasaran. Hal ini sejalan dengan teori Soerjono Soekanto yang

memandang kelima faktor efektivitas hukum sebagai unsur yang saling berkaitan dan tidak dapat dinilai secara terpisah.[50]

2. Faktor Penegak Hukum

Dalam teori efektivitas hukum Soerjono Soekanto, penegak hukum merupakan pihak yang bertanggung jawab mengimplementasikan ketentuan hukum sehingga tujuan hukum dapat tercapai. Efektivitas suatu aturan tidak hanya ditentukan oleh kualitas normanya, tetapi juga dipengaruhi oleh profesionalitas, koordinasi, dan konsistensi aparat dalam melaksanakan tugas sesuai kewenangan yang diberikan.[51]

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi layanan SINJAY didukung oleh Tim Inovasi yang dibentuk melalui Keputusan Ketua Pengadilan Agama Pamekasan Nomor 153/KPA.W13- A29/SK.OT.1/I/2025. Tim tersebut memiliki pembagian tugas yang jelas, mulai dari menerima permohonan, melakukan verifikasi administrasi, mengoordinasikan jadwal penjemputan, hingga melaksanakan layanan antar jemput. Selain itu, petugas PTSP turut berperan mengarahkan masyarakat yang memenuhi kriteria penerima layanan kepada Tim SINJAY sehingga pelayanan tidak hanya bergantung pada permohonan melalui LARISA.[52]

Hasil temuan menunjukkan bahwa petugas melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Setiap permohonan terlebih dahulu diverifikasi berdasarkan usia, kondisi disabilitas, maupun kondisi kesehatan pemohon sebelum layanan diberikan. Mekanisme tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan layanan tidak dilakukan secara serta-merta, melainkan tetap memperhatikan persyaratan administratif dan kriteria penerima layanan yang telah ditetapkan.[53]

---

[50] Soekanto, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, 8; Septi Widiyastuti dan Reza Ade Putra, "No Viral No Justice Perspektif Teori Efektivitas Hukum Soerjono Soekanto," *Widya Yuridika: Jurnal Hukum* 7, no. 3 (2024): 517.
[51] Soerjono Soekanto, Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), 12.
[52] Lilik Mulyadi, "Teori Efektivitas Hukum Soerjono Soekanto sebagai Instrumen Analisis Penegakan Hukum di Indonesia," *Jurnal Hukum dan Peradilan* 11, no. 2 (2022): 167.
[53] Pengadilan Agama Pamekasan, Standar Operasional Prosedur (SOP) SINJAY (Sistem Antar Jemput Layanan), Nomor SOP/APP/14 (Pamekasan: Pengadilan Agama Pamekasan, 2025); Wawancara dengan Nabilah, Tim Inovasi SINJAY Pengadilan Agama Pamekasan, 28 Juli 2026.

Berdasarkan temuan tersebut, faktor penegak hukum dapat dinilai telah mendukung implementasi SINJAY. Hal ini tercermin dari adanya pembagian tugas yang jelas, koordinasi antarpetugas, serta pelaksanaan pelayanan yang mengacu pada SOP. Dengan demikian, rendahnya pemanfaatan layanan SINJAY tidak menunjukkan adanya hambatan yang bersumber dari kinerja pelaksana, melainkan dipengaruhi oleh faktor lain yang akan dianalisis pada pembahasan berikutnya.

3. Faktor Sarana dan Fasilitas

Sarana atau fasilitas menentukan kemampuan aparat dalam melaksanakan suatu kebijakan secara nyata. Dalam konteks pelayanan peradilan bagi kelompok rentan, fasilitas tidak hanya berbentuk perangkat fisik, tetapi juga mencakup teknologi komunikasi dan bentuk bantuan yang memungkinkan penyandang disabilitas serta lansia menggunakan layanan secara mandiri atau dengan pendampingan. Penyediaan sarana karena itu perlu disesuaikan dengan hambatan pengguna, bukan hanya dengan kebutuhan administratif penyelenggara.[54]

Pelaksanaan SINJAY telah didukung kendaraan dinas roda empat, pengemudi, telepon seluler, jaringan internet, anggaran operasional, serta LARISA melalui WhatsApp sebagai sarana pengajuan. SOP menetapkan bahwa kendaraan digunakan untuk menjemput pemohon menuju Pengadilan Agama Pamekasan dan mengantarkannya kembali setelah persidangan. Keputusan pembentukan Tim SINJAY juga menetapkan kendaraan dinas bernomor polisi M 11 AP sebagai barang milik negara yang digunakan untuk layanan, sedangkan biaya operasional dibebankan pada DIPA Pengadilan Agama Pamekasan.[55]

Ketersediaan kendaraan secara langsung menjawab hambatan mobilitas penyandang disabilitas dan lansia. Hal tersebut sejalan dengan konsep akomodasi yang layak, yaitu penyediaan penyesuaian dan pelayanan yang diperlukan agar penyandang

---

[54] Abdullah Wahyudi, Fathan, dan Siti Kasiyati, "*Access to Justice for Persons with Disabilities as Victims of Sexual: Fulfilment of Reasonable Accommodation in Judicial Process*," *INKLUSI*: Journal of Disability Studies 10, no. 2 (2023): 219.

[55] Pengadilan Agama Pamekasan, Standar Operasional Prosedur SINJAY (Sistem Antar Jemput Layanan), Nomor SOP/APP/14 (Pamekasan: Pengadilan Agama Pamekasan, 2025), 6; Keputusan Ketua Pengadilan Agama Pamekasan Nomor 153/KPA.W13-A29/SK.OT.1/I/2025 tentang Tim Inovasi SINJAY Tahun 2025.

disabilitas memperoleh akses setara dalam proses peradilan. Penelitian mengenai aksesibilitas peradilan menunjukkan bahwa keberadaan teknologi atau prosedur elektronik tetap harus disertai bentuk pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan individual pengguna.[56] Dalam SINJAY, kendaraan merupakan sarana utama, sedangkan WhatsApp hanya menjadi media penghubung antara pemohon dan petugas.

Meskipun demikian, penggunaan WhatsApp juga dapat menjadi keterbatasan bagi sebagian kelompok sasaran. Permohonan mengharuskan pemohon mengirimkan identitas, swafoto, dan lokasi penjemputan. Prosedur tersebut relatif mudah bagi masyarakat yang terbiasa menggunakan telepon pintar, tetapi dapat menyulitkan lansia atau penyandang disabilitas tertentu. Kajian mengenai kesenjangan digital dalam pelayanan publik menunjukkan bahwa perbedaan akses dan kemampuan menggunakan teknologi dapat memengaruhi penerimaan masyarakat terhadap layanan digital.[57] Oleh karena itu, bantuan keluarga dan pelayanan melalui petugas PTSP tetap diperlukan agar penggunaan teknologi tidak menimbulkan hambatan baru.

Berdasarkan temuan tersebut, faktor sarana atau fasilitas telah mendukung pelaksanaan SINJAY, terutama melalui tersedianya kendaraan, pengemudi, anggaran, dan media komunikasi. Namun, dukungan sarana belum sepenuhnya optimal karena mekanisme pengajuan masih memerlukan kemampuan menggunakan WhatsApp. Penguatan layanan dapat dilakukan dengan mempertahankan pengajuan melalui LARISA sekaligus menyediakan mekanisme bantuan melalui keluarga, petugas PTSP, pemerintah desa, atau saluran komunikasi non-digital. Dengan demikian, sarana SINJAY tidak hanya tersedia secara administratif, tetapi juga dapat digunakan oleh seluruh kelompok sasaran sesuai kondisi dan kemampuannya.

4. Faktor Masyarakat

Berdasarkan hasil penelitian, masyarakat yang menjadi sasaran layanan SINJAY adalah penyandang disabilitas, lanjut usia, dan masyarakat yang mengalami keterbatasan

---

[56] Siska Naomi Panggabean, "Reasonable Accommodations for Persons with Disabilities in Electronics Justice System (E-Court)," *Jurnal Hukum dan Peradilan* 10, no. 1 (2021): 1.
[57] Edy Sutrisno, Mala Sondang Silitonga, Rima Ranintya Yusuf, dan Alih Aji Nugroho, "Digital Divide: How Is Indonesian Public Service Affected?," *JPPI: Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia* 10, no. 3 (2024): 454.

kondisi kesehatan sehingga membutuhkan bantuan transportasi menuju Pengadilan Agama Pamekasan. Meskipun Pengadilan Agama Pamekasan telah melaksanakan sosialisasi secara berkala, hingga Juli 2026 jumlah pengguna SINJAY masih tercatat sebanyak dua orang sejak mulai beroperasi pada November 2025.[58] Data tersebut menunjukkan bahwa tingkat pemanfaatan layanan masih belum sebanding dengan kesiapan program yang telah disediakan.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa rendahnya pemanfaatan layanan bukan disebabkan oleh tidak tersedianya pelayanan ataupun kurangnya komitmen penyelenggara, melainkan lebih dipengaruhi oleh karakteristik masyarakat sebagai kelompok sasaran. Sebagian masyarakat, khususnya lanjut usia, belum terbiasa menggunakan WhatsApp sebagai media pengajuan layanan. Di samping itu, terdapat pengguna yang masih bergantung pada bantuan anggota keluarga untuk mengoperasikan telepon pintar maupun mengirimkan dokumen persyaratan sebagaimana ditentukan dalam SOP. Kondisi tersebut menyebabkan masyarakat yang sebenarnya memenuhi kriteria penerima layanan belum seluruhnya dapat mengakses SINJAY secara mandiri.

Temuan tersebut sejalan dengan penelitian mengenai adopsi inovasi pelayanan publik yang menyatakan bahwa keberhasilan suatu inovasi sangat dipengaruhi oleh kemampuan masyarakat memahami dan memanfaatkan inovasi yang ditawarkan. Rendahnya literasi digital, keterbatasan akses informasi, dan karakteristik kelompok rentan menjadi faktor yang dapat menghambat pemanfaatan layanan meskipun layanan tersebut telah tersedia.[59] Oleh karena itu, rendahnya jumlah pengguna SINJAY tidak dapat dimaknai sebagai kegagalan program, tetapi menunjukkan bahwa efektivitas implementasinya masih dipengaruhi oleh kondisi masyarakat sebagai penerima layanan.

Dengan demikian, ditinjau dari faktor masyarakat, implementasi SINJAY belum sepenuhnya efektif. Pengadilan Agama Pamekasan telah menyediakan layanan, melaksanakan sosialisasi, dan menyiapkan mekanisme pelayanan yang jelas. Namun, keterbatasan literasi digital, ketergantungan terhadap pendamping, serta rendahnya

---

[58] Dokumentasi Rekapitulasi Pengguna Layanan SINJAY Periode November 2025–Juli 2026; Wawancara dengan Halimah, Tim Inovasi SINJAY

[59] Everett M. Rogers, *Diffusion of Innovations*, 5th ed. (New York: Free Press, 2003), 221; Riant Nugroho, Public Policy (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2021), 186.

pemanfaatan layanan menunjukkan bahwa masyarakat sebagai sasaran utama belum sepenuhnya mampu mengakses inovasi tersebut. Kondisi ini menunjukkan bahwa peningkatan akses terhadap keadilan tidak hanya memerlukan kesiapan institusi, tetapi juga perlu diiringi dengan peningkatan kemampuan masyarakat dalam mengakses layanan yang disediakan.

5. Faktor Kebudayaan

Dalam teori efektivitas hukum, Soerjono Soekanto menempatkan kebudayaan sebagai faktor yang memengaruhi berhasil atau tidaknya suatu aturan diterapkan dalam masyarakat. Kebudayaan dipahami sebagai sistem nilai, pola pikir, dan kebiasaan yang berkembang dalam kehidupan masyarakat sehingga membentuk cara individu bersikap terhadap suatu aturan maupun kebijakan. Oleh karena itu, suatu inovasi pelayanan akan lebih mudah diterima apabila selaras dengan budaya masyarakat yang menjadi sasaran penerima layanan.

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi SINJAY di Pengadilan Agama Pamekasan menunjukkan bahwa budaya masyarakat masih memengaruhi cara mereka mengakses pelayanan peradilan. Sebagian masyarakat, khususnya lanjut usia, lebih terbiasa memperoleh pelayanan melalui interaksi secara langsung dibandingkan mengajukan permohonan melalui media digital. Dalam praktiknya, tidak sedikit masyarakat yang memilih datang ke pengadilan bersama keluarga atau menunggu bantuan dari orang lain ketika memerlukan pelayanan. Kebiasaan tersebut menunjukkan bahwa pola pelayanan konvensional masih menjadi pilihan utama bagi sebagian kelompok sasaran.[60]

Kondisi tersebut memberikan implikasi terhadap implementasi SINJAY. Meskipun layanan telah dirancang untuk mempermudah akses menuju pengadilan, mekanisme pengajuan melalui WhatsApp belum sepenuhnya sesuai dengan kebiasaan sebagian masyarakat yang lebih nyaman berkomunikasi secara langsung. Dengan demikian, tantangan implementasi SINJAY tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis,

[60] Wawancara dengan Halimah, Tim Inovasi SINJAY Pengadilan Agama Pamekasan, 28 Juli 2026

tetapi juga dengan proses penyesuaian inovasi pelayanan terhadap budaya masyarakat dalam mengakses layanan publik.[61]

Temuan ini sejalan dengan penelitian mengenai inovasi pelayanan publik di Indonesia yang menjelaskan bahwa keberhasilan suatu inovasi dipengaruhi oleh kesesuaiannya dengan karakteristik sosial budaya masyarakat. Inovasi yang tidak diiringi proses adaptasi dan pendampingan berpotensi mengalami tingkat pemanfaatan yang rendah meskipun telah didukung oleh regulasi, sumber daya, dan sarana yang memadai.[62] Oleh karena itu, dari perspektif faktor kebudayaan, efektivitas implementasi SINJAY masih memerlukan penguatan melalui pendekatan pelayanan yang lebih adaptif terhadap kebiasaan masyarakat, sehingga tujuan peningkatan akses terhadap keadilan bagi penyandang disabilitas dan lanjut usia dapat tercapai secara lebih optimal.

Berdasarkan analisis terhadap lima faktor efektivitas hukum yang dikemukakan oleh Soerjono Soekanto, implementasi layanan SINJAY menunjukkan tingkat efektivitas yang berbeda pada setiap faktor. Faktor hukum, faktor penegak hukum, serta faktor sarana dan fasilitas pada umumnya telah mendukung pelaksanaan layanan karena didukung oleh regulasi, sumber daya manusia, dan fasilitas operasional yang memadai. Sebaliknya, faktor masyarakat dan faktor kebudayaan masih menjadi aspek yang memengaruhi optimalisasi pemanfaatan layanan, terutama berkaitan dengan tingkat literasi digital, kebiasaan masyarakat dalam mengakses pelayanan, serta proses adaptasi terhadap inovasi pelayanan berbasis teknologi. Ringkasan hasil analisis terhadap kelima faktor tersebut disajikan pada Tabel berikut.

SINJAY Sebagai Upaya Meningkatkan Akses Terhadap Keadilan

1. Kemudahan akses bagi penyandang disabilitas dan lanjut usia

Kehadiran SINJAY pada dasarnya merupakan bentuk pergeseran orientasi pelayanan Pengadilan Agama Pamekasan dari pelayanan yang semata-mata menunggu masyarakat datang ke kantor menuju pelayanan yang secara aktif menghilangkan

[61] Ahmad Sururi, "Inovasi Kebijakan Publik: Tinjauan Konseptual dan Empiris," Sawala: Jurnal Administrasi Negara 4, no. 3 (2016): 7.
[62] Fitri Rahmawati dan Kismartini, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Inovasi Pelayanan Publik," *Journal of Public Policy and Management Review* 8, no. 4 (2019): 5.

hambatan mobilitas kelompok rentan. SINJAY diluncurkan sebagai *Sistem Antar Jemput Layanan (khusus kaum rentan)* pada November 2025 dan secara khusus ditujukan kepada penyandang disabilitas serta lanjut usia yang mengalami kesulitan untuk mendatangi Pengadilan Agama Pamekasan secara mandiri.[63] Dalam konteks ini, SINJAY tidak dapat dipahami sekadar sebagai fasilitas kendaraan, tetapi sebagai instrumen afirmatif untuk mengurangi hambatan fisik dan geografis yang menghalangi seseorang memperoleh layanan peradilan.

Secara normatif, pendekatan tersebut memiliki dasar yang kuat. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 memberikan hak kepada penyandang disabilitas untuk memperoleh aksesibilitas, akomodasi yang layak, dan pelayanan publik tanpa diskriminasi.[64] Lebih khusus, Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2020 menegaskan bahwa akomodasi yang layak dalam proses peradilan tidak terbatas pada penyediaan bangunan atau fasilitas fisik, tetapi mencakup pelayanan, sarana, dan prasarana yang disesuaikan dengan kebutuhan penyandang disabilitas.[65] Kerangka tersebut sejalan dengan Pasal 13 *Convention on the Rights of Persons with Disabilities* yang menempatkan akses terhadap keadilan sebagai hak yang harus dapat dinikmati secara efektif dan setara melalui penyediaan akomodasi prosedural yang sesuai.[66] Dengan demikian, ukuran akses terhadap keadilan tidak seharusnya berhenti pada pertanyaan apakah pengadilan telah membuka pintu pelayanan, tetapi juga apakah orang yang secara faktual mengalami hambatan dapat benar-benar mencapai dan menggunakan pelayanan tersebut.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa SINJAY menjawab persoalan tersebut melalui mekanisme yang konkret. Pemohon dapat mengajukan layanan melalui LARISA dengan WhatsApp paling lambat satu hari sebelum jadwal pelayanan atau persidangan. Setelah data diverifikasi, petugas mengoordinasikan penjemputan menggunakan kendaraan dinas Pengadilan Agama Pamekasan, kemudian pengguna diantar ke

---

[63] Pengadilan Agama Pamekasan, "Pengadilan Agama Pamekasan Gelar Tasyakuran Hari Jadi Kabupaten Pamekasan ke-495 dan Launching Inovasi," November 6, 2025, https://pa-pamekasan.go.id/Pengadilan-Agama-Pamekasan-Gelar-Tasyakuran-Hari-Jadi-Kabupaten-Pamekasan-ke-495-dan-Launching-Inovasi; Pengadilan Agama Pamekasan, *Buku Petunjuk Penggunaan SINJAY (Sistem Antar Jemput Layanan)* (Pamekasan: Pengadilan Agama Pamekasan, 2025).

[64] Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas*, arts. 18–19.

[65] Republik Indonesia, *Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2020 tentang Akomodasi yang Layak untuk Penyandang Disabilitas dalam Proses Peradilan*.

[66] United Nations, *Convention on the Rights of Persons with Disabilities*, art. 13, "Access to Justice."

pengadilan dan diantar kembali setelah pelayanan selesai.[67] Bahkan, penelitian menemukan adanya peran PTSP dalam mengidentifikasi masyarakat yang telah datang ke pengadilan tetapi memenuhi kriteria sebagai penerima SINJAY, kemudian meneruskan informasi tersebut kepada Tim SINJAY untuk ditindaklanjuti.[68] Temuan tersebut penting karena memperlihatkan bahwa implementasi SINJAY dalam praktik tidak sepenuhnya bergantung pada permohonan digital yang dilakukan secara mandiri oleh calon pengguna.

Dari perspektif akses terhadap keadilan, mekanisme tersebut menghasilkan perubahan penting pada posisi kelompok sasaran. Hambatan yang semula berada di luar gedung pengadilan seperti, keterbatasan mobilitas dan kesulitan transportasi diintervensi sebelum masyarakat memasuki proses pelayanan peradilan. Dengan kata lain, SINJAY bekerja pada tahap *pre-access to justice*, yaitu menghilangkan hambatan yang mencegah seseorang mencapai institusi peradilan. Perspektif ini penting karena akses terhadap keadilan bersifat lebih luas daripada sekadar kemampuan mengajukan perkara atau hadir di persidangan. Bagi kelompok yang mobilitasnya terbatas, kemampuan untuk mencapai institusi peradilan merupakan prasyarat awal agar hak-hak hukum dapat digunakan secara nyata.

Kemudahan tersebut juga menunjukkan bahwa pelayanan yang adil tidak selalu berarti memberikan perlakuan yang sama kepada setiap orang. Justru, perlakuan yang sama secara formal dapat menghasilkan ketidakadilan ketika kondisi awal pengguna berbeda. Penyandang disabilitas tertentu dan lansia yang tidak mampu melakukan perjalanan sendiri membutuhkan bentuk pelayanan yang berbeda agar dapat menikmati hak atas pelayanan peradilan secara setara. Prinsip tersebut sejalan dengan konsep *reasonable accommodation*, yaitu penyesuaian yang diperlukan agar seseorang dengan disabilitas dapat menikmati dan menggunakan haknya secara efektif.[69]

---

[67] Pengadilan Agama Pamekasan, *Buku Petunjuk Penggunaan SINJAY (Sistem Antar Jemput Layanan)*, bagian "Alur Penggunaan Layanan"; Pengadilan Agama Pamekasan, *Standar Operasional Prosedur (SOP) SINJAY (Sistem Antar Jemput Layanan)*, SOP/APP/14.
[68] Halimah, Tim Inovasi SINJAY Pengadilan Agama Pamekasan, interview by author, July 28, 2026.
[69] Republik Indonesia, *Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2020 tentang Akomodasi yang Layak untuk Penyandang Disabilitas dalam Proses Peradilan*; United Nations, *Convention on the Rights of Persons with Disabilities*, art. 13.

Akan tetapi, kemudahan yang ditawarkan SINJAY masih mempunyai batas. Data penelitian menunjukkan bahwa sejak November 2025 hingga Juli 2026 layanan tersebut baru dimanfaatkan oleh dua orang pengguna.[70] Angka tersebut tidak dapat secara otomatis dijadikan bukti bahwa layanan tidak bermanfaat, karena penelitian tidak menyediakan data pembanding mengenai jumlah keseluruhan penyandang disabilitas dan lansia yang sebenarnya membutuhkan layanan. Namun, secara kualitatif angka tersebut menunjukkan adanya jarak antara *availability of service* dan *actual utilization*. Artinya, layanan telah tersedia, tetapi keberadaan layanan belum secara otomatis menghasilkan tingkat pemanfaatan yang tinggi.

Di sinilah analisis efektivitas hukum Soerjono Soekanto menjadi penting. Faktor hukum, aparat pelaksana, dan sarana telah relatif mendukung implementasi SINJAY; problem justru bergeser pada faktor masyarakat dan kebudayaan.[71] Dengan demikian, persoalan akses tidak lagi terutama terletak pada "apakah pengadilan mempunyai layanan?", tetapi pada "apakah kelompok yang menjadi sasaran mampu menemukan, memahami, meminta, dan menggunakan layanan tersebut?". Pergeseran pertanyaan inilah yang membedakan antara efektivitas administratif dan efektivitas substantif.

2. Hambatan dalam pemanfaatan SINJAY

Hambatan utama SINJAY tidak terletak pada ketiadaan regulasi maupun ketidaksiapan penyelenggara. Penelitian menunjukkan bahwa SINJAY telah memiliki dasar hukum, SOP, buku petunjuk, tim pelaksana, kendaraan operasional, mekanisme verifikasi, serta dukungan anggaran.[72] Bahkan, pelaksanaan di lapangan telah mengikuti tahapan yang ditetapkan, mulai dari penerimaan permohonan, verifikasi, penjadwalan, penjemputan, pendampingan, sampai pengantaran kembali.[73] Dengan demikian, temuan empiris justru memperlihatkan paradoks implementasi: semakin siap sistem di sisi

[70] Pengadilan Agama Pamekasan, "Dokumentasi Rekapitulasi Pengguna Layanan SINJAY Periode November 2025–Juli 2026"; Halimah, Tim Inovasi SINJAY Pengadilan Agama Pamekasan, interview by author, July 28, 2026.
[71] Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum* (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), 8, 11–12.
[72] Pengadilan Agama Pamekasan, *Standar Operasional Prosedur (SOP) SINJAY (Sistem Antar Jemput Layanan)*, SOP/APP/14; Pengadilan Agama Pamekasan, *Keputusan Ketua Pengadilan Agama Pamekasan Nomor 153/KPA.W13-A29/SK.OT.1/I/2025 tentang Tim Inovasi SINJAY Tahun 2025*.
[73] Hasil observasi di Pengadilan Agama Pamekasan, July 2026; Halimah, Tim Inovasi SINJAY Pengadilan Agama Pamekasan, interview by author, July 28, 2026.

penyelenggara, semakin terlihat bahwa persoalan utama berada pada hubungan antara desain layanan dan kondisi pengguna.

Pertama, terdapat hambatan berupa ketergantungan pada teknologi komunikasi. LARISA melalui WhatsApp memang memperpendek jarak antara pemohon dan pengadilan karena seseorang tidak perlu datang terlebih dahulu hanya untuk meminta informasi atau mengajukan permohonan. Namun, kemudahan tersebut bersifat kondisional. Sistem tersebut hanya mudah bagi orang yang memiliki perangkat, mampu mengoperasikan WhatsApp, dapat mengirim dokumen, mengambil swafoto, dan memberikan informasi lokasi. Dalam kasus kelompok sasaran SINJAY, kemampuan-kemampuan tersebut tidak dapat diasumsikan dimiliki oleh setiap pengguna.

Penelitian secara eksplisit menemukan bahwa sebagian masyarakat lanjut usia belum terbiasa menggunakan WhatsApp sebagai media pengajuan layanan dan sebagian pengguna masih bergantung pada anggota keluarga untuk mengoperasikan telepon pintar serta mengirim persyaratan.[74] Literatur internasional mengenai keterlibatan lansia dalam layanan pemerintahan digital juga menunjukkan bahwa literasi digital, kepercayaan terhadap teknologi, kecemasan terhadap teknologi, dan preferensi terhadap interaksi tatap muka merupakan faktor yang memengaruhi penerimaan layanan digital.[75] Oleh karena itu, persoalan yang dihadapi SINJAY bukan sekadar "masyarakat belum mengetahui teknologi", melainkan adanya *digital divide* yang membuat desain pelayanan yang dianggap sederhana oleh penyelenggara belum tentu sederhana bagi penerima manfaat.

Kedua, terdapat persoalan bahwa teknologi yang dimaksudkan sebagai alat penghapus hambatan justru berpotensi menciptakan hambatan baru. Ini merupakan titik kritis yang perlu ditekankan. SINJAY hadir untuk mengurangi hambatan fisik menuju pengadilan, tetapi prosedur pengajuannya dapat menciptakan hambatan digital sebelum layanan transportasi tersebut dapat digunakan. Dengan demikian, terdapat semacam *transfer of barriers*: hambatan mobilitas dipindahkan menjadi hambatan administratif-digital. Jika tidak diantisipasi, inovasi yang seharusnya bersifat inklusif dapat hanya

[74] Tim Inovasi SINJAY Pengadilan Agama Pamekasan, interview by author.
[75] Ivan Jurišić and David Bogataj, "Enhancing Digital Government Engagement Among Older Adults: Literature Review and Research Agenda," *IFAC-PapersOnLine* 58, no. 3 (2024): 256–61, https://doi.org/10.1016/j.ifacol.2024.07.160.

efektif bagi kelompok rentan yang telah memiliki kemampuan digital atau memiliki anggota keluarga yang mampu membantu.

Situasi tersebut harus dibaca dalam kerangka kebijakan akomodasi yang layak. PP Nomor 39 Tahun 2020 menempatkan pelayanan dan prosedur yang disesuaikan dengan kebutuhan penyandang disabilitas sebagai bagian dari akomodasi yang layak.[76] Karena itu, standar pelayanan tidak seharusnya hanya dinilai dari kepatuhan pengguna terhadap SOP, tetapi juga dari kemampuan SOP mengakomodasi variasi kondisi pengguna. Pendekatan yang terlalu kaku dapat menghasilkan keadaan paradoksal: kelompok yang paling membutuhkan layanan justru menjadi kelompok yang paling sulit memenuhi persyaratan untuk memperoleh layanan.

Ketiga, hambatan berasal dari faktor masyarakat. Penelitian menunjukkan bahwa rendahnya pemanfaatan SINJAY bukan terutama disebabkan oleh tidak tersedianya fasilitas atau lemahnya pelaksana, melainkan karena sebagian masyarakat belum mampu mengakses mekanisme layanan secara mandiri.[77] Temuan ini memperkuat pandangan Soerjono Soekanto bahwa efektivitas hukum tidak ditentukan oleh substansi hukum saja. Hukum bekerja dalam masyarakat, sehingga penerimaan, pemahaman, dan perilaku masyarakat menjadi bagian integral dari efektivitasnya.[78] Dalam konteks SINJAY, tingkat pemanfaatan menjadi indikator penting karena tujuan program bukan sekadar membentuk layanan, tetapi menjadikan layanan tersebut benar-benar dapat digunakan oleh kelompok sasaran.

Keempat, terdapat hambatan kebudayaan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa sebagian masyarakat, khususnya lansia, masih lebih nyaman memperoleh pelayanan melalui interaksi langsung daripada melalui komunikasi digital.[79] Hal tersebut tidak tepat apabila semata-mata dipahami sebagai resistensi terhadap teknologi. Preferensi terhadap pelayanan langsung dapat merupakan bentuk kebutuhan akan kepastian, rasa aman, bantuan interpersonal, dan kepercayaan terhadap petugas.

---

[76] Republik Indonesia, *Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2020 tentang Akomodasi yang Layak untuk Penyandang Disabilitas dalam Proses Peradilan*.
[77] Hasil penelitian mengenai faktor masyarakat, sebagaimana diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi penelitian.
[78] Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, 8–12.
[79] Halimah, Tim Inovasi SINJAY Pengadilan Agama Pamekasan, interview by author, July 28, 2026.

Penelitian mengenai keterlibatan lansia dalam pemerintahan digital juga menunjukkan bahwa preferensi terhadap interaksi tatap muka merupakan salah satu faktor yang memengaruhi penggunaan layanan digital.[80] Karena itu, pendekatan yang memaksa transformasi digital secara penuh justru berpotensi mengurangi akses kelompok yang seharusnya dilindungi.

Dalam titik ini, faktor kebudayaan Soekanto perlu dibaca secara dinamis. Kebudayaan bukan sekadar "penghambat" yang harus diubah, tetapi konteks yang harus dipertimbangkan ketika suatu inovasi dirancang.[81] Artinya, pengadilan tidak harus memaksa masyarakat menyesuaikan diri sepenuhnya dengan sistem digital; sebagian desain sistem justru harus disesuaikan dengan karakteristik masyarakat. Inilah konsekuensi logis dari pelayanan inklusif.

Dengan demikian, hambatan utama SINJAY dapat dirumuskan sebagai ketidaksejajaran antara desain layanan dan kapasitas akses pengguna. Penyelenggara telah membangun *supply side* yang relatif siap, sedangkan *demand side* belum sepenuhnya siap menerima inovasi tersebut. Kesenjangan inilah yang menjelaskan mengapa implementasi dapat dinilai berjalan secara administratif tetapi belum sepenuhnya efektif secara substantif.

3. Strategi penguatan efektivitas SINJAY

Berdasarkan temuan penelitian, penguatan SINJAY tidak seharusnya diarahkan terutama pada penambahan prosedur baru, melainkan pada pengurangan hambatan yang ditemukan pada sisi pengguna. Dengan kata lain, agenda pengembangan SINJAY harus bergerak dari *technology-centered service* menuju *user-centered service*. Prinsip ini penting karena tujuan akhir inovasi bukan kecanggihan sarana, melainkan terwujudnya akses terhadap keadilan bagi kelompok yang menjadi sasaran.

Strategi pertama adalah membangun mekanisme pengajuan multikanal. WhatsApp melalui LARISA tetap perlu dipertahankan karena relatif praktis bagi pengguna yang mampu mengaksesnya. Namun, WhatsApp tidak seharusnya menjadi

[80] Jurišić and Bogataj, "Enhancing Digital Government Engagement Among Older Adults," 256–61.
[81] Ahmad Sururi, "Inovasi Kebijakan Publik: Tinjauan Konseptual dan Empiris," *Sawala: Jurnal Administrasi Negara* 4, no. 3 (2016): 7.

satu-satunya pintu masuk. Pengadilan dapat menyediakan mekanisme pengajuan melalui PTSP, telepon, keluarga atau pendamping, serta kanal rujukan dari pemerintah desa atau perangkat pelayanan sosial. Model demikian lebih sesuai dengan prinsip aksesibilitas karena memisahkan dua hal yang selama ini menjadi satu: hak seseorang untuk memperoleh layanan dan kemampuan teknis seseorang menggunakan teknologi.

Strategi tersebut memiliki dasar kuat dalam prinsip aksesibilitas dan akomodasi yang layak. UU Nomor 8 Tahun 2016 menegaskan hak penyandang disabilitas untuk memperoleh pendampingan dan fasilitas yang mudah diakses dalam pelayanan publik tanpa biaya tambahan.[82] Sementara itu, pedoman Badan Peradilan Agama menekankan bahwa aksesibilitas bukan hanya akses fisik, tetapi juga akses nonfisik yang berkaitan dengan informasi, komunikasi, dan teknologi agar dapat digunakan atau dipahami oleh penyandang disabilitas.[83] Dengan demikian, menyediakan jalur non-digital bukan langkah mundur dari digitalisasi, melainkan bentuk *inclusive digitalization*.

Strategi kedua adalah mengubah sosialisasi dari model penyebaran informasi menjadi pendampingan berbasis sasaran. Penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi telah dilakukan oleh Pengadilan Agama Pamekasan, tetapi pemanfaatannya masih sangat terbatas.[22] Temuan ini menunjukkan bahwa indikator keberhasilan sosialisasi tidak seharusnya berhenti pada berapa kali sosialisasi dilakukan atau berapa banyak informasi disebarkan. Ukuran yang lebih relevan adalah apakah masyarakat sasaran benar-benar mengetahui layanan, memahami manfaatnya, mengetahui cara meminta layanan, dan pada akhirnya mampu menggunakannya.

Karena kelompok sasaran adalah penyandang disabilitas dan lansia, sosialisasi perlu dilakukan melalui jaringan sosial yang memang dekat dengan mereka. Pemerintah desa, organisasi penyandang disabilitas, keluarga, pendamping sosial, lembaga pelayanan kesehatan, serta perangkat kecamatan dapat dijadikan simpul informasi. Pendekatan berbasis jejaring juga sejalan dengan praktik yang dikembangkan sejumlah pengadilan agama lain. Ditjen Badilag, misalnya, mencatat adanya kerja sama antara Pengadilan Agama Praya dan SLBN 1 Lombok Tengah untuk memperkuat penyediaan layanan bagi

[82] Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas*, art. 19.
[83] Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama, "Menuju Pengadilan Inklusif, PA Jambi Gelar Sosialisasi & Pelatihan Bahasa Isyarat bagi Petugas Layanan," July 15, 2026.

penyandang disabilitas.[84] Ini memperlihatkan bahwa pelayanan inklusif lebih efektif ketika pengadilan tidak bekerja sendiri, tetapi membangun ekosistem pendukung di luar institusi.

Strategi ketiga adalah membentuk mekanisme pendampingan aktif bagi pengguna yang mengalami hambatan digital. Dalam desain ini, petugas tidak hanya berfungsi sebagai penerima permohonan, tetapi juga sebagai *service facilitator*. Ketika seorang lansia atau penyandang disabilitas menghubungi pengadilan tetapi kesulitan mengirim KTP, swafoto, lokasi, atau informasi lain, petugas dapat membantu memenuhi tahapan administratif dengan tetap menjaga proses verifikasi. Prinsip ini tidak bertentangan dengan SOP; sebaliknya, pendampingan merupakan cara agar SOP dapat bekerja terhadap kondisi pengguna yang beragam.

Strategi keempat adalah melakukan evaluasi efektivitas berbasis outcome, bukan sekadar output. Selama ini indikator yang mudah dilihat adalah tersedianya kendaraan, terbentuknya tim, adanya SOP, terlaksananya sosialisasi, dan jumlah permohonan yang dilayani. Namun, dari perspektif akses terhadap keadilan, indikator tersebut belum cukup. Evaluasi seharusnya juga menilai berapa banyak kelompok sasaran yang mengetahui SINJAY, berapa banyak yang mengajukan permohonan, alasan penolakan atau tidak digunakannya layanan, jenis hambatan yang dihadapi, waktu respons petugas, kepuasan pengguna, serta apakah layanan benar-benar mengurangi hambatan menuju pengadilan.

Hal tersebut akan membuat ukuran efektivitas SINJAY lebih substantif. Dua pengguna selama sembilan bulan bukan dengan sendirinya membuktikan kegagalan, tetapi angka tersebut merupakan sinyal evaluatif yang harus dijelaskan.[85] Penelitian lanjutan bahkan dapat membedakan antara tiga keadaan: masyarakat yang tidak membutuhkan SINJAY, masyarakat yang membutuhkan tetapi tidak mengetahui SINJAY, dan masyarakat yang mengetahui tetapi tidak mampu menggunakannya. Pembedaan tersebut akan memberikan dasar yang jauh lebih akurat untuk menentukan intervensi kebijakan.

---

[84] Halimah, Tim Inovasi SINJAY Pengadilan Agama Pamekasan, interview by author, July 28, 2026.
[85] Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama, "Rangkul Penyandang Disabilitas, PA Praya Teken Kerja Sama dengan SLBN 1 Lombok Tengah," August 11, 2026.

Strategi kelima adalah memperkuat kompetensi petugas dalam pelayanan kelompok rentan. Pelayanan inklusif tidak hanya membutuhkan kendaraan dan perangkat teknologi, tetapi juga petugas yang mampu mengidentifikasi hambatan pengguna dan memberikan komunikasi yang tepat. Ditjen Badilag sendiri menekankan pentingnya pelatihan bagi aparatur pengadilan dalam pelayanan penyandang disabilitas serta pemahaman mengenai aksesibilitas fisik dan nonfisik.[86] Karena itu, penguatan SINJAY perlu diikuti dengan pelatihan mengenai komunikasi dengan berbagai jenis disabilitas, pelayanan lansia, identifikasi kebutuhan individual, dan prosedur pendampingan.

Secara konseptual, seluruh strategi tersebut menunjukkan bahwa efektivitas SINJAY tidak akan tercapai hanya dengan memperbanyak sarana transportasi. Masalah utamanya adalah memastikan setiap mata rantai pelayanan—informasi, permohonan, verifikasi, penjemputan, pelayanan di pengadilan, dan pengantaran kembali—dapat dilalui oleh kelompok sasaran tanpa hambatan yang tidak perlu. Dalam perspektif Soerjono Soekanto, artinya faktor hukum, penegak hukum, sarana, masyarakat, dan kebudayaan harus bekerja secara integratif.[87] Apabila hanya tiga faktor pertama yang kuat sementara dua faktor terakhir belum tertangani, maka efektivitas layanan akan tetap bersifat parsial.

Dengan demikian, SINJAY dapat dinilai sebagai inovasi yang telah efektif pada tingkat kelembagaan, tetapi belum sepenuhnya efektif pada tingkat akses substantif. Kekuatan utama SINJAY terdapat pada keberadaan dasar hukum, tim pelaksana, SOP, kendaraan operasional, dan mekanisme pelayanan yang telah berjalan. Sebaliknya, titik lemahnya berada pada kemampuan layanan menjangkau pengguna yang memiliki keterbatasan literasi digital dan preferensi terhadap pelayanan langsung. Oleh karena itu, penguatan SINJAY tidak semestinya diarahkan pada digitalisasi yang semakin kompleks, melainkan pada penciptaan sistem yang semakin adaptif, sederhana, multikanal, dan berbasis pendampingan.

---

[86] Pengadilan Agama Pamekasan, "Dokumentasi Rekapitulasi Pengguna Layanan SINJAY Periode November 2025–Juli 2026."

[87] Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama, "Terdepan! Pegawai PA Tasikmalaya Mengikuti Pelatihan Bahasa Isyarat Indonesia (BISINDO)," July 30, 2026.

Pada akhirnya, keberhasilan SINJAY seharusnya diukur bukan dari seberapa modern mekanisme pengajuannya, melainkan dari seberapa jauh seorang penyandang disabilitas atau lansia yang semula terhalang oleh keterbatasan mobilitas, jarak, atau kemampuan digital dapat benar-benar memperoleh layanan Pengadilan Agama. Dalam kerangka tersebut, teknologi hanyalah instrumen; akses terhadap keadilan merupakan tujuan akhirnya.

Kesimpulan

Implementasi layanan SINJAY di Pengadilan Agama Pamekasan telah dilaksanakan secara terstruktur sebagai upaya meningkatkan akses terhadap keadilan bagi penyandang disabilitas dan lanjut usia. Pelaksanaan layanan didukung oleh landasan hukum, Standar Operasional Prosedur (SOP), Buku Petunjuk Penggunaan SINJAY, Tim Inovasi SINJAY, kendaraan dinas, serta pembiayaan melalui DIPA Pengadilan Agama Pamekasan. Mekanisme pelayanan meliputi pengajuan permohonan melalui LARISA, verifikasi data, penjadwalan, penjemputan, pendampingan selama berada di pengadilan, hingga pengantaran kembali ke tempat tinggal pemohon. Selain melalui LARISA, dalam praktiknya petugas PTSP juga berperan mengarahkan masyarakat yang memenuhi kriteria penerima layanan kepada Tim SINJAY. Meskipun demikian, tingkat pemanfaatan layanan masih terbatas, yaitu hanya dua orang pengguna sejak November 2025 sampai Juli 2026. Hal tersebut menunjukkan bahwa dari sisi kelembagaan dan pelaksanaan operasional, SINJAY telah berjalan sesuai dengan tujuan dan prosedur yang ditetapkan, tetapi jangkauan pemanfaatannya oleh kelompok sasaran masih belum optimal.

Berdasarkan Teori Efektivitas Hukum Soerjono Soekanto, implementasi SINJAY belum dapat dikategorikan sepenuhnya efektif karena terdapat perbedaan antara kesiapan penyelenggara dengan tingkat pemanfaatan oleh masyarakat. Pada faktor hukum, SINJAY telah memiliki landasan normatif, kebijakan internal, SOP, dan petunjuk penggunaan yang memberikan kepastian mengenai tujuan, sasaran, pelaksana, sarana, pembiayaan, dan mekanisme pelayanan. Faktor penegak hukum juga telah mendukung karena terdapat pembagian tugas yang jelas, koordinasi antarpetugas, serta pelaksanaan pelayanan sesuai SOP. Demikian pula faktor sarana dan fasilitas pada dasarnya telah memadai melalui penyediaan kendaraan dinas, pengemudi, anggaran, jaringan internet,

telepon seluler, dan LARISA sebagai media komunikasi. Sebaliknya, faktor masyarakat dan faktor kebudayaan menjadi hambatan utama efektivitas SINJAY. Rendahnya literasi digital, ketergantungan sebagian lansia dan penyandang disabilitas terhadap bantuan keluarga atau pendamping, serta kebiasaan masyarakat yang lebih nyaman memperoleh pelayanan secara langsung menyebabkan mekanisme pengajuan melalui WhatsApp belum sepenuhnya dapat dimanfaatkan secara mandiri oleh kelompok sasaran. Dengan demikian, keberadaan regulasi dan kesiapan institusi belum secara otomatis menghasilkan efektivitas substantif apabila inovasi pelayanan belum sepenuhnya sesuai dengan karakteristik masyarakat yang menjadi penerima layanan.

Penguatan efektivitas SINJAY perlu diarahkan pada penyesuaian layanan dengan kondisi sosial, kemampuan digital, dan kebiasaan kelompok sasaran. Penguatan tersebut dapat dilakukan melalui sosialisasi yang lebih adaptif dan tidak hanya mengandalkan media digital, peningkatan pendampingan bagi lansia dan penyandang disabilitas dalam proses pengajuan layanan, serta penyediaan mekanisme bantuan melalui keluarga, petugas PTSP, pemerintah desa, maupun organisasi penyandang disabilitas. Dengan demikian, penggunaan WhatsApp tetap dapat dipertahankan sebagai media pengajuan, tetapi tidak menjadi satu-satunya pintu akses yang justru berpotensi menciptakan hambatan baru bagi kelompok rentan. Perluasan jejaring dengan pemerintah desa dan organisasi penyandang disabilitas juga penting agar informasi mengenai SINJAY dapat menjangkau masyarakat yang membutuhkan secara lebih luas. Penguatan tersebut pada akhirnya diarahkan agar SINJAY tidak hanya tersedia secara administratif, tetapi benar-benar dapat dimanfaatkan oleh kelompok sasaran dan mampu menghilangkan hambatan mobilitas dalam memperoleh pelayanan peradilan.

Daftar Pustaka

Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama. “Menuju Pengadilan Inklusif, PA Jambi Gelar Sosialisasi & Pelatihan Bahasa Isyarat bagi Petugas Layanan.” July 15, 2026.

Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama. “Rangkul Penyandang Disabilitas, PA Praya Teken Kerja Sama dengan SLBN 1 Lombok Tengah.” August 11, 2026.

Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama. “Terdepan! Pegawai PA Tasikmalaya Mengikuti Pelatihan Bahasa Isyarat Indonesia (BISINDO).” July 30, 2026.

Efendi, Jonaedi, and Johnny Ibrahim. *Metode Penelitian Hukum: Normatif dan Empiris*. Depok: Prenadamedia Group, 2016.

Jurišić, Ivan, and David Bogataj. “Enhancing Digital Government Engagement Among Older Adults: Literature Review and Research Agenda.” *IFAC-PapersOnLine* 58, no. 3 (2024): 256–261. https://doi.org/10.1016/j.ifacol.2024.07.160.

Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Agama Nomor 2078/DjA/HK.00/SK/8/2022 tentang Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Ramah Penyandang Disabilitas di Pengadilan dalam Lingkungan Peradilan Agama.

Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 026/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan.

Keputusan Ketua Pengadilan Agama Pamekasan Nomor 153/KPA.W13-A29/SK.OT.1/I/2025 tentang Tim Inovasi SINJAY Tahun 2025.

Mahkamah Agung Republik Indonesia. *Cetak Biru Pembaruan Peradilan 2010–2035*. Jakarta: Mahkamah Agung Republik Indonesia, 2010.

Mulyadi, Lilik. “Teori Efektivitas Hukum Soerjono Soekanto sebagai Instrumen Analisis Penegakan Hukum di Indonesia.” *Jurnal Hukum dan Peradilan* 11, no. 2 (2022): 167.

Nugroho, Riant. *Public Policy*. Jakarta: Elex Media Komputindo, 2021.

Panggabean, Siska Naomi. “Reasonable Accommodations for Persons with Disabilities in Electronics Justice System (E-Court).” *Jurnal Hukum dan Peradilan* 10, no. 1 (2021): 1–30. https://doi.org/10.25216/jhp.10.1.2021.1-30.

Pemerintah Kabupaten Pamekasan. *Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Pamekasan Tahun 2025–2029*. Bab 2, “Gambaran Umum Kondisi Daerah,” bagian “Aspek Geografi dan Demografi.”

Pengadilan Agama Pamekasan. “Dokumentasi Rekapitulasi Pengguna Layanan SINJAY Periode November 2025–Juli 2026.”

Pengadilan Agama Pamekasan. “Pengadilan Agama Pamekasan Gelar Tasyakuran Hari Jadi Kabupaten Pamekasan ke-495 dan Launching Inovasi.” November 6, 2025. https://pa-pamekasan.go.id/Pengadilan-Agama-Pamekasan-Gelar-Tasyakuran-Hari-Jadi-Kabupaten-Pamekasan-ke-495-dan-Launching-Inovasi.

Pengadilan Agama Pamekasan. *Buku Petunjuk Penggunaan SINJAY (Sistem Antar Jemput Layanan)*. Pamekasan: Pengadilan Agama Pamekasan, 2025.

Pengadilan Agama Pamekasan. *Standar Operasional Prosedur (SOP) SINJAY (Sistem Antar Jemput Layanan)*. SOP/APP/14. Pamekasan: Pengadilan Agama Pamekasan, 2025.

Rahmawati, Fitri, and Kismartini. “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Inovasi Pelayanan Publik.” *Journal of Public Policy and Management Review* 8, no. 4 (2019): 5.

Republik Indonesia. *Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2020 tentang Akomodasi yang Layak untuk Penyandang Disabilitas dalam Proses Peradilan*.

Republik Indonesia. *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas*.

Republik Indonesia. *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.

Rogers, Everett M. *Diffusion of Innovations*. 5th ed. New York: Free Press, 2003.

Soekanto, Soerjono. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*. Jakarta: Rajawali Pers, 2012.

Sururi, Ahmad. "Inovasi Kebijakan Publik: Tinjauan Konseptual dan Empiris." *Sawala: Jurnal Administrasi Negara* 4, no. 3 (2016): 1–14.

Sutrisno, Edy, Mala Sondang Silitonga, Rima Ranintya Yusuf, and Alih Aji Nugroho. "Digital Divide: How Is Indonesian Public Service Affected?" *JPPI: Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia* 10, no. 3 (2024): 454–463.

Suryanto, Muhammad Handika, Fatma Tria Arresti, and Aisyunnada Makky. "No Viral No Justice Perspektif Teori Efektivitas Hukum Soerjono Soekanto." *Widya Yuridika: Jurnal Hukum* 7, no. 3 (2024): 513–528.

United Nations. *Convention on the Rights of Persons with Disabilities*.

Wahyudi, Abdullah Tri, Fathan, and Siti Kasiyati. "Access to Justice for Persons with Disabilities as Victims of Sexual: Fulfilment of Reasonable Accommodation in Judicial Process." *INKLUSI: Journal of Disability Studies* 10, no. 2 (2023): 219–236. https://doi.org/10.14421/ijds.100205.

Widiyastuti, Septi, and Reza Ade Putra. [Sumber dalam kumpulan footnote Anda tercatat sebagai:] "No Viral No Justice Perspektif Teori Efektivitas Hukum Soerjono Soekanto." *Widya Yuridika: Jurnal Hukum* 7, no. 3 (2024): 517.

Yusuf DM, Mohd., Andry Kusuma Putra, Revi Yanti Hasibuan, and Selvin Delpian Giawa. "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum dalam Masyarakat." *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora dan Politik* 5, no. 4 (2025): 2866–2871. https://doi.org/10.38035/jihhp.v5i4.4234.