



**INOVASI PROGRAM PELAYANAN PUBLIK BERBASIS
DIGITAL GOVERNMENT**

(Studi Kasus pada Pengadilan Agama di Kota Malang)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Negara (S-1)**

Oleh :

Devi Permana

NPM. 21701091077



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
MALANG
2021**

RINGKASAN

Devi Permana, 2020, NPM 21701091077, Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang, Inovasi Program Pelayanan Publik Berbasis Digital Government (Studi Kasus pada Pengadilan Agama Kota Malang), Dosen Pembimbing I : Dr. H. Slamet Muchsin, M.Si, Dosen Pembimbing II : Suyeno, S.Sos., M.AP

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) inovasi program pelayanan publik berbasis digital government pada Pengadilan Agama Kota Malang, (2) faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat pelaksanaan inovasi program pelayanan publik berbasis digital government di Pengadilan Agama Kota Malang.

Metode penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan jenis penelitian deskriptif. Metode penelitian deskriptif kualitatif ini yaitu penelitian yang digunakan untuk menggambarkan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan dengan menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena yang terjadi di lapangan. Pada pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Peneliti menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik bertujuan untuk mengecek keabsahan data penelitian. Analisis data pada penelitian ini menggunakan tiga komponen yaitu antara lain kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Program inovasi pelayanan publik berbasis digital government pada aplikasi SIMPEL, SIPP, AVIKA, dan Case Card di Pengadilan Agama Kota Malang sudah diterapkan dengan dimensi pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. (2) Faktor pendukungnya adalah dari pimpinan itu sendiri yang mendukung inovasi program aplikasi, keinginan sumber daya manusia yang menjalankan pengelolaan data berbasis teknologi dan keinginan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada para pihak. Didukung dengan sarana dan prasarana perangkat lunak yang tersedia di Pengadilan Agama Kota Malang, Sedangkan faktor penghambatnya adalah SDAnya yang masih gaptek, masih belum ada pembaharuan sarana dan prasarana, kendala karena adanya jaringan internet yang trouble dan biasanya listrik mati saat mengoperasikan aplikasi tersebut.

Kata Kunci : *Inovasi Program, Pelayanan Publik, Digital Government, Pengadilan Agama Kota Malang*

SUMMARY

Devi Permana, 2020, NPM 21701091077, Public Administration Study Program Faculty of Administrative Sciences, University of Islam Malang, Innovation of Government Digital-Based Public Service Program (Case Study at Malang City Religious Court), Supervisory Lecturer I: Dr. H. Slamet Muchsin, M.Si, Supervisory Lecturer II: Suyeno, S.Sos., M.AP

This study aims to find out (1) innovations in public service programs based on digital government at the Malang Religious Court, (2) factors that support and inhibit the implementation of innovations in public service programs based on digital government in the Malang City Religious Court.

This research method is to use qualitative approach and descriptive research type. This qualitative descriptive research method is research used to describe events and phenomena that occur in the field and by presenting data systematically, factually, and accurately about facts or phenomena that occur in the field. Data collection is done by interviewing, observation, and documentation techniques. Researchers used source triangulation and triangulation techniques aimed at checking the validity of research data. Data analysis in this study uses three components, namely data condensation, data presentation, and conclusion drawing.

The results of this study show that (1) The government's digital-based public service innovation program in SIMPLE, SIPP, AVIKA, and Case Card applications at the Malang Religious Court has been announced with the dimensions of achieving goals, integration, and adaptation. (2) The supporting factors are from the leadership itself that supports the innovation of application programs, the desire of human resources that run technology-based data management and the desire to provide better services to the parties. Supported by the facilities and infrastructure of software available in the Court of Religion Malang City, while the inhibition factor is human resources who are still clueless, there is still no renewal of facilities and infrastructure, constraints due to the existence of internet networks that are trouble and usually power outages when operating the application. This research method is to use qualitative approach and descriptive *research type*.

Keywords: *Program Innovation, Public Service, Digital Government, Malang City Religious Court*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi dan pemahaman masyarakat akan pelayanan publik semakin meningkat. Didalam pemerintahan salah satu aspek penunjang keberhasilan bekerja dalam menjalankan proyek selalu didukung dengan kecanggihan teknologi. Perkembangan teknologi juga menuntut sektor-sektor yang ada termasuk dalam sektor publik yang dilakukan oleh pemerintah termasuk di Indonesia. Pemerintahan Indonesia sendiri sudah mulai melakukan perubahan dengan adanya perkembangan teknologi canggih, sehingga dapat menciptakan model baru dalam pelayanan publik, dimana pelayanan publik tersebut menciptakan pelayanan dengan melalui aplikasi dan *web browser*. Pemerintah Indonesia telah menggencarkan prinsip *Dilan* “Digital Melayani” dalam memberikan pelayanan public (Agus, 2020). Sehingga mendorong pemerintah untuk melaksanakan sebuah konsep tata pemerintahan yang baik yang biasanya dapat disebut dengan *good governance*.

Pada umumnya, portal pemerintah berisi tiga bagian besar yaitu berita atau informasi, layanan publik, dan tata aturan perundang-undangan. Namun begitu, fokus utamanya adalah bagaimana mem-bundling informasi dan tata aturan ke dalam format layanan publik sehingga lebih sederhana dan efektif. Saat ini Kota Malang juga telah memiliki berbagai sistem pengelolaan pemerintahan yang berbasis teknologi. Kota Malang secara bertahap juga terus berupaya mewujudkan *e-government* dalam tata kelola pemerintahannya. Ini terlihat dari beberapa dinas

di lingkungan Kota Malang yang telah memiliki program-program pelayanan berbasis *online*.

Di era yang serba digital seperti sekarang ini, menjadi sebuah tuntutan bagi pelayanan publik manajemen administrasi pemerintahan khususnya administrasi perkara di Pengadilan Agama, disamping mengelola dan menata berkas perkara yang asli oleh bagian kepaniteraan dan staf lainnya, perlu juga mengelola dan menata berkas perkara berbasis digital yang dikerjakan oleh bagian khusus yang menangani Teknologi Informasi (TI) perkara yang terintegrasi dengan dokumen atau berkas perkara asli di Pengadilan Agama. Karena manajemen perkara berbasis digital ini merupakan salah satu bentuk realisasi dari cita-cita Mahkamah Agung dalam modernisasi Peradilan pada pembaruan manajemen perkara dengan modernisasi manajemen perkara. Dalam Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 50 Tahun 2009 tentang Perubahan kedua atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1989 tentang Peradilan Agama, Peradilan Agama adalah peradilan bagi orang-orang yang beragama Islam. Peradilan Agama adalah peradilan Islam di Indonesia, sebab jenis-jenis perkara yang boleh ia mengadilinya, seluruhnya adalah jenis perkara menurut Islam (Roihan, 2015, h.6).

Secara teknis manajemen administrasi di lingkungan Pengadilan Agama sudah diatur dalam buku Penerapan dan Pelaksanaan Pola Pembinaan dan Pengadilan Administrasi Kepaniteraan atau yang dikenal dengan pola Bindalmin. Didalam penataan dan pengelolaan manajemen administrasi berkas perkara yang hanya ditata berkas-berkas asli, menimbulkan kesulitan saat akan mencari dan mengecek kembali berkas tersebut, mengingat banyaknya perkara yang masuk

setiap hari ke Pengadilan maka berkas perkara pun semakin menumpuk, sehingga disamping data tersimpan dalam dokumen asli maka data perkara harus diinput kedalam sistem guna memudahkan bagi internal pengadilan dan pihak yang berkepentingan dalam perkara tersebut saat membutuhkan, maka dari itu banyak organisasi pemerintah maupun swasta mulai mengembangkan sistem elektronik untuk mengelola arsip.

Dalam meningkatkan kualitas manajemen pelayanan publik yang maksimal, sesuai dengan asas yang diterapkan sebagaimana tercantum dalam pasal 57 UU Nomor 7 Tahun 1989 tentang Peradilan Agama, yang menerapkan asas fleksibilitas yaitu pemeriksaan perkara di lingkungan Peradilan Agama harus dilakukan dengan sederhana, cepat, tepat waktu dan biaya ringan, memerlukan adanya inovasi atau pembaharuan dalam pengelolaan sistem administrasi dan prosedur pelayanan yang transparan dan terpadu. Faktor perkembangan teknologi yang semakin cepat setiap tahun dan tuntutan masyarakat yang mengharuskan pelayanan lebih baik, efektif dan efisien menjadi acuan pemerintahan di Pengadilan Agama Malang untuk memperbarui sistem dalam birokrasi khususnya dalam pelayanan publik. Kemajuan teknologi tidak jauh dengan peningkatan terhadap Information Communication Technology (ICT) muncul hasil ciptaan pemerintah yang digunakan dalam negara. Hal ini dapat menunjang efektifitas dan efisiensi sebuah kebijakan sehingga penggunaan yang singkat dapat diterapkan dan tanggung jawab penuh oleh pemerintah serta kemudahan penggunaan untuk masyarakat.

Salah satu program inovasi *e-government* yang dikembangkan di Pengadilan Agama Kota Malang yang saat ini adalah aplikasi SIMPEL (Sistem Informasi Persuratan Elektronik), SIPP (Sistem Informasi Penelusuran Perkara), AVIKA (Asistensi Virtual Informasi Perkara), dan case card (Kartu Antrian Elektronik). Jadi disetiap aplikasi tersebut memiliki fungsi masing-masing dalam penerapan di bidang pelayanan publik di Pengadilan Agama Kota Malang. Inovasi tersebut merupakan produk dari tim kreatif Pengadilan Agama Malang dalam rangka *service excellence* menuju wilayah bebas korupsi (WBK) dan wilayah birokrasi bersih melayani (WBBM).

Dalam hal ini Pengadilan Agama Malang menemukan permasalahan yang terjadi didalam proses pelaksanaan program inovasi tersebut yaitu dari peralihan sistem teknologi lama ke sistem baru dalam peran manajemen administrasi perkara tentunya ada banyak penyesuaian, dimulai dari training penggunaan aplikasi, teknis perpindahan data, proses penyesuaian berkas data dari dokumen asli di input ke dalam sistem aplikasi, dan masih banyak lagi proses lainnya. Serta dalam fungsi penerapannya juga perlu adanya pengaturan dan tata cara penggunaan dalam menjalankan pelayanan aplikasi tersebut kepada register maupun staf. Program inovasi aplikasi ini sendiri juga memiliki SOP (*Standart Operasional Prosedure*) yang telah dibuat dan disahkan oleh Kepala dinas Pengadilan Agama Malang. Pentingnya SOP disetiap aplikasi menjadikan sebuah pedoman bagi para pelaksana aplikasi agar memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing.

Dengan diterapkannya pembaruan program pelayanan publik di Pengadilan Agama Kota Malang yang berbasis digital dalam manajemen administrasi perkara merupakan suatu wujud modernisasi dunia peradilan dengan migrasi ke

manajemen perkara berbasis elektronik yang menjadi penunjang penting dalam mendorong terwujudnya badan peradilan yang agung yang memiliki manajemen informasi yang menjamin akuntabilitas, kredibilitas, dan transparansi. Sehingga dengan adanya inovasi program aplikasi baru ini untuk mempermudah pelayanan administrasi Pengadilan Agama di Kota Malang, sehingga dapat mengurangi tuntutan dan keluhan (permasalahan) dalam pengurusan perkara di Pengadilan Agama.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian terkait dengan pembaruan program pelayanan publik di Pengadilan Agama Kota Malang yang berbasis digital dengan mengambil judul “**INOVASI PROGRAM PELAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITAL GOVERNMENT** (studi kasus pada Pengadilan Agama Kota Malang).”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimanakah inovasi program pelayanan publik berbasis digital government di Pengadilan Agama Kota Malang ?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan inovasi program pelayanan publik berbasis digital government di Pengadilan Agama Kota Malang ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus permasalahan penelitian yang telah disusun diatas, maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui inovasi program pelayanan publik berbasis digital government di Pengadilan Agama Kota Malang Untuk mengetahui program inovasi pelayanan publik berbasis digital government di Pengadilan Agama Malang.
2. Mengetahui faktor-faktor dari program aplikasi di Pengadilan Agama, baik faktor pendukung maupun faktor penghambat dalam pelaksanaan inovasi program pelayanan publik di Pengadilan Agama Kota Malang.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang dirancang diatas, maka hasil penelitian ini bermanfaat sebagai berikut :

Manfaat Teoritis :

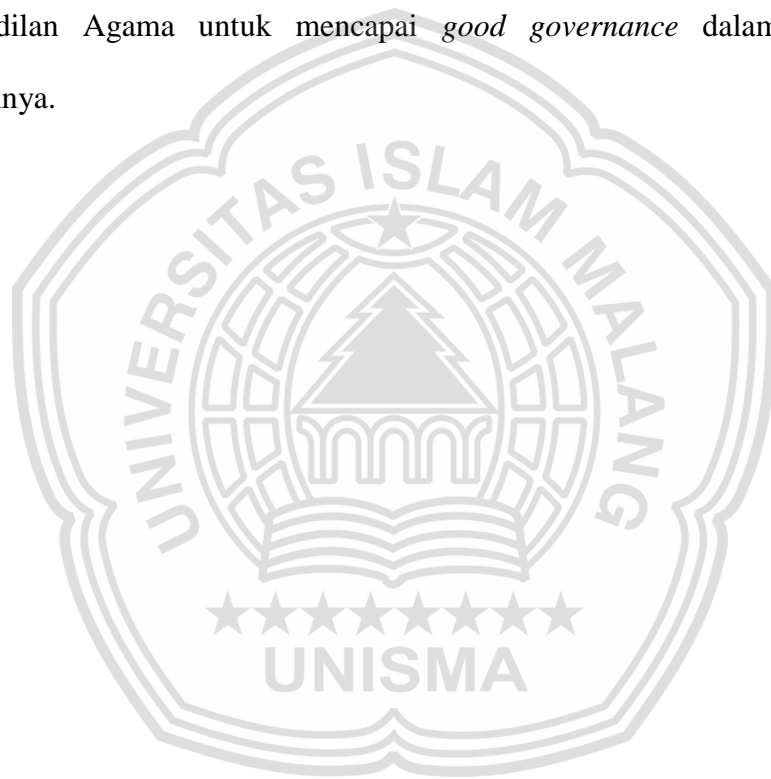
1. Menambah khazanah pengetahuan ilmiah pada ilmu administrasi khususnya dalam pelayanan publik dan manajemen pelayanan publik yang baik dan benar.
2. Sebagai salah satu bahan referensi untuk mengetahui wujud modernisasi peradilan dengan adanya dukungan teknologi informasi dalam manajemen administrasi perkara di Pengadilan Agama.

Manfaat Praktis :

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam memperkaya wawasan tentang inovasi program pelayanan publik

berbasis digital government pada Pengadilan Agama Malang serta dapat digunakan penelitian lebih lanjut.

2. Diharapkan dapat mempeluas wawasan masyarakat dalam menggunakan teknologi informasi dengan benar dan bermanfaat dalam kepentingannya.
3. Mengharapkan dapat memberikan masukan terhadap pelayanan administrasi kependudukan daerah lainnya khususnya kepada Dinas Pengadilan Agama untuk mencapai *good governance* dalam setiap daerahnya.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan pada hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan program inovasi pelayanan public berbasis digital government pada Pengadilan Agama Kota Malang. Melalui 3 ukuran efektivitas inovasi yaitu meliputi Pencapaian Tujuan, Integrasi, dan Adaptasi.

- a. Pencapaian Tujuan

Dalam mengukur pencapaian tujuan inovasi pelayanan di Pengadilan Agama Kota Malang terdapat indikator tujuan dalam mengembangkan program inovasi pelayanan publik berbasis digital itu sendiri dan sasaran inovasi program tersebut dalam proses pelayanan publik. ★★★★★

- b. Integrasi

Dalam mengukur Integrasi proses pelaksanaan program inovasi pada Pengadilan Agama Kota Malang memberikan tujuan yang relevan dalam mengoptimalkan pelayanan publik dan memberikan proses pelaksanaan yang jelas sesuai dengan kaedah yang dilaksanakan di Pengadilan Agama Kota Malang

- c. Adaptasi

Adaptasi sendiri merupakan suatu kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja. Adaptasi ini sangat diperlukan dalam sebuah organisasi, dan juga adaptasi sangat berhubungan dengan sosialisasi. Karena tanpa adanya sosialisasi tidak dapat mencapai adaptasi kepada pihak lain. Adaptasi yang dilakukan Pengadilan Agama Kota Malang yaitu melalui pendekatan, sosialisasi, dan kerjasama dengan masyarakat maupun instansi-instansi lain.

2. Faktor pendukung dan penghambat program inovasi pelayanan public berbasis digital government di Pengadilan Agama Kota Malang

Dari hasil penelitian mengenai program inovasi pelayanan publik berbasis digital government pada Pengadilan Agama Kota Malang ini terdapat faktor pendukung dan penghambat dalam proses pelaksanaannya. Faktor pendukungnya adalah dari pimpinan itu sendiri yang mendukung inovasi program aplikasi, keinginan sumber daya manusia yang menjalankan pengelolaan data berbasis teknologi dan keinginan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada para pihak. Didukung dengan sarana dan prasarana perangkat lunak yang tersedia di Pengadilan Agama Kota Malang, serta dukungan pemanfaatan software hardware untuk meringkas prosedur pelayanan yang selama ini dilakukan secara manual. Serta dari segi kerjasama dengan pihak-pihak lain atau masyarakat.

Faktor penghambatnya adalah SDAny yang masih gaptek, masih belum ada pembaharuan sarana dan prasarana, kendala karena adanya jaringan internet yang trouble dan biasanya listrik mati saat mengoperasikan aplikasi tersebut. Jadi upaya yang dilakukan dalam menyempurnakan faktor penghambat dari inovasi tersebut pada Pengadilan Agama Malang adalah pengoptimalan SDA, perbaruan sarana dan prasana serta sosialisasi dengan pihak intern.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan, bahwa sebuah program pelayanan public berbasis digital dalam tingkat kepengurusan perkara harus dilakukan sebaik dan seoptimal mungkin, agar mencapai kepuasan masyarakat. Berikut beberapa saran yang dapat diberikan oleh peneliti, yakni:

Bagi Instansi

1. Pada Pengadilan Agama Kota Malang seharusnya lebih memberikan sosialisasi yang lebih meluas lagi, bukan hanya kepada beberapa pihak-pihak tertentu terkait dengan program inovasi berbasis digital maupun inovasi lainnya yang ingin diluncurkan. Seperti lebih bekerja sama dengan instansi lainnya yang menunjang perkembangan program layanan inovasi.
2. Pada Pengadilan Agama Kota Malang lebih meningkatkan keefektifan pelayanan online, seperti meningkatkan jaringan *internet* dalam mengakses informasi perkara.

3. Pada Pengadilan Agama Kota Malang juga perlu adanya renovasi kantor antara ruangan kerja dengan berkas-berkas agar tidak tercampur jadi satu dan terlihat rapi.

Bagi Masyarakat:

1. Masyarakat harus lebih aktif dalam kegiatan baik dalam organisasi atau perkumpulan yang diadakan oleh pihak pemerintah agar lebih paham secara luas tentang adanya kebijakan yang dibuat oleh pemerintah Kota Malang.
2. Masyarakat harus memanfaatkan media sosial sesuai kepentingan agar paham tentang kebijakan yang dibuat oleh pemerintah Daerah terkhusus Pemerintahan Kota Malang
3. Masyarakat juga perlu adanya belajar tentang teknologi sedikit demi sedikit untuk menciptakan masyarakat yang cerdas dan kompeten, sehingga kebijakan tentang E-Government dapat terlaksanakan dengan baik.

Bagi Mahasiswa:

1. Lebih meningkatkan edukasi tentang teknologi atau pemanfaatan media sosial dengan baik.
2. Lebih memahami dan memperluas pengetahuan E-Government di tingkat pelayanan publik yang baik.
3. Dapat menciptakan inovasi-inovasi tentang pelayanan publik berbasis E-Government yang lebih baik dan efisien lagi.