

INOVASI PROGRAM PELAYANAN PUBLIK BERBASIS *DIGITAL GOVERNMENT* (Studi Kasus pada Pengadilan Agama di Kota Malang)

Devi Permana¹, Slamet Muchsin², Suyeno³

*Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang,
Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia
E-mail: vianadevi20@gmail.com*

ABSTRAK

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. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui inovasi program pelayanan publik berbasis digital government pada Pengadilan Agama Kota Malang, dan 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. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 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. 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 SDMnya 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.

Pendahuluan

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.

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.

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).

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.

Rumusan Masalah

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?

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari diadakannya penelitian ini untuk:

1. Mengetahui kemudahan program pelayanan administrasi perkara yang berbasis digital pada Pengadilan Agama Kota 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.

Manfaat Penulisan

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

1. Manfaat Teoritis
Menambah khazanah pengetahuan ilmiah pada ilmu administrasi khususnya dalam pelayanan publik dan manajemen pelayanan publik yang baik dan benar.
2. Manfaat Praktis
 - a. 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.
 - b. Diharapkan dapat memperlus wawasan masyarakat dalam menggunakan teknologi informasi dengan benar dan bermanfaat dalam kepentingannya.

- c. Diharapkan dapat memberikan masukan terhadap pelayanan administrasi kependudukan daerah lainnya khususnya kepada Dinas Pengadilan Agama untuk mencapai good governance dalam setiap daerahnya.

Tinjauan Pustaka

Penelitian Terdahulu

1. Krishno Hadi , Listiano Asworo , Iradhad Taqwa Sihid (2020), Inovasi Dialogis: Menuju Transformasi Pelayanan Publik yang Partisipatif (Kajian Sistem Pelayanan Malang Online. Tujuan penelitian ini adalah menyoroti pentingnya relasi dialogis antara pemerintah dengan masyarakat dalam upaya membangun inovasi sistem layanan yang lebih partisipatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Sistem Pelayanan Malang Online (SINGO) yang diterapkan di Kelurahan Sawojajar, Malang merupakan bukti dari keberhasilan inovasi dialogis antara masyarakat dengan pemerintah. Sistem pelayanan publik berbasis aplikasi android digagas dan diciptakan oleh masyarakat Sawojajar sendiri, didukung oleh pemerintah setempat.
2. Gerry Indra Satria Banabera (2019), Analisis Inovasi Pemerintahan *Digital Village* Dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Nusa Tenggara Timur. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pelaksanaan inovasi digital village, faktor-faktor apa saja yang mempengaruhinya, dan strategi yang dilakukan dalam mengatasi faktor penghambat pelaksanaan inovasi pemerintah digital village. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan inovasi pemerintahan digital village di Kelurahan Naikoten II sejauh ini sudah bisa dikatakan dapat meningkatkan pelayanan publik dengan memanfaatkan sarana, prasarana dan teknologi sehingga dapat menciptakan efektifitas dan efisiensi dalam memberikan pelayanan.
3. Venna Silvia Febrianti, Imam Khuroydi, Angga Setiawan (2020), Transformasi Pelayanan Publik Melalui Digital Governance (Studi Pendayagunaan Website Rampak Pintar di Desa Kesambi Rampak Situbondo). Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mendeskripsikan dan menganalisis bentuk inovasi pelayanan administrasi yang terjadi di Desa Kesambi Rampak Situbondo. Metode Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif

kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pembaharuan pelayanan publik melalui inovasi pelayanan berbasis digital Rampak Pintar, berjalan dengan baik dan sangat diapresiasi oleh masyarakat. Sumber informasi dan pelayanan administrasi yang diberikan pun disediakan dengan efektif dan transparan.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah sebuah metode riset yang sifatnya deskriptif, menggunakan analisis, mengacu pada data, memanfaatkan teori yang ada sebagai bahan pendukung, serta menghasilkan suatu teori. Metode penelitian kualitatif bersifat subjektif dari sudut pandang partisipasi secara deskriptif sehingga hasilnya tidak dapat digeneralisasikan. Dengan kata lain, metode riset ini lebih bersifat memberikan gambaran secara jelas suatu permasalahan sesuai dengan fakta di lapangan. (Maxmanroe, 2019).

Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi fokus penelitian yaitu :

1. Pelaksanaan program inovasi pelayanan publik berbasis digital government pada Pengadilan Agama Kota Malang dengan sub fokus :
 - a. Program inovasi pelayanan publik berbasis digital pada aplikasi SIMPEL (Sistem Informasikan Persuratan Elektronik)
 1. Pencapaian Tujuan
 2. Integrasi
 3. Adaptasi
 - b. Program inovasi pelayanan publik berbasis digital pada aplikasi SIPP (Sistem Informasi Penelusuran Perkara)
 1. Pencapaian Tujuan
 2. Integrasi
 3. Adaptasi
 - c. Program inovasi pelayanan publik berbasis digital pada aplikasi AVIKA (Asistensi Virtual Informasi Perkara)
 1. Pencapaian Tujuan
 2. Integrasi
 3. Adaptasi
 - d. Program inovasi pelayanan publik berbasis digital pada aplikasi case card (Kartu Antrian Elektronik).
 1. Pencapaian Tujuan
 2. Integrasi
 3. Adaptasi

2. 2. Faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan program inovasi pelayanan publik berbasis digital government pada Pengadilan Agama Kota Malang dengan sub fokus :
 - a. Faktor pendukung dalam pelaksanaan program inovasi pelayanan publik berbasis digital government pada Pengadilan Agama Kota Malang
 1. Keinginan Sumber Daya Manusia yang menjalankan pengelolaan data berbasis teknologi dan keinginan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada para pihak.
 2. Kebijakan pemerintah dalam penerapan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
 3. Didukung dengan sarana prasarana perangkat lunak yang tersedia di Pengadilan Agama Kota Malang.
 4. Dukungan pemanfaatan software hardware untuk meringkas prosedur pelayanan yang selama ini dilakukan secara manual.
 - b. Faktor penghambat pelaksanaan program inovasi pelayanan publik berbasis digital government pada Pengadilan Agama Kota Malang
 1. Sumber Daya Manusia nya yang sudah berumur karena gaptek.
 2. Melihat pola komunikasi dan koordinasi antara penanggung jawab dengan pelaksanaan untuk mengendalikan layanan yang kurang optimal.
 3. Melihat keamanan data dan pengelolaan data yang loading yang bisa menghambat proses input output.
 4. Melihat kesesuaian kesepakatan stakeholder pada sistem terhadap pelayanan yang sudah dijalankan pada tenggat waktu yang sudah ditentukan, sistem yang bekerja tidak optimal, pelayanan yang tidak mudah digunakan.
 5. Sosialisasi terhadap pelayanan baru, serta respon dari masyarakat terhadap program pelayanan berbasis government karena masyarakat adalah dampak dari pembuatan pelayanan tersebut.

Situs dan Latar Penelitian

Lokasi penelitian merupakan suatu tempat dimana menjadi fokus penelitian yang akan dilakukan guna memperoleh informasi maupun data terkait dengan permasalahan yang akan diteliti.

Adapun lokasi penelitian yang akan diteliti adalah Pengadilan Agama Kota Malang di Jalan Raden Panji Suroso No.1 Polowijen Kecamatan Blimbing Kota Malang.

Sumber Data

Terdapat sumber data yang akan digunakan dalam penelitian ini menurut Lofland (2017) terbagi menjadi dua yaitu terdiri dari data primer dan data sekunder.

1. Data Premier

Teknik pengumpulan data primer yaitu sumber data utama yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah kata-kata dan tindakan orang-orang yang diamati atau wawancara melalui catatan tertulis atau perekaman, pengambilan foto.

2. Data Sekunder

Didalam penelitian ini data-data sekunder yang digunakan antara lain literature yang relevan dengan judul penelitian seperti buku-buku, artikel, struktur organisasi, jadwal waktu, petunjuk pelaksana, petunjuk teknis, dan lainlain yang memiliki relevansi dengan masalah yang diteliti (Moleong, 2017:158).

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data diantara dapat melalui :

1. Wawancara

Pada penelitian ini penulis melakukan wawancara tidak terstruktur dengan kasi inovasi dan juga admin sekaligus jurusita pengganti yaitu Pak Samino S.kom

2. Observasi (Pengamatan Langsung)

Observasi merupakan suatu pengamatan dan pencatatan dengan sistimatis terhadap fenomena-fenomena yang diteliti. Dengan demikian metode observasi bisa digunakan dan dilakukan untuk melihat dan mengamati aktivitas pelaksanaan pelayanan publik, sarana prasarana dalam lokasi penelitian, serta proses pelayanan publik di Pengadilan Agama Kota Malang.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu teknik pengumpulan data berupa dokumen, arsip, catatan, transkrip, surat kabar, majalah dan lain sebagainya, yang berkaitan dengan penelitian yang ingin diteliti. Peneliti melakukan dokumentasi saat melakukan penelitian di Pengadilan Agama Kota Malang, dokumentasi berbentuk foto dan rekaman wawancara tidak terstruktur.

Teknik Analisis Data

Dalam analisis data kualitatif pada penelitian ini menggunakan model interaktif analisis data Miles, Huberman, & Saldana (2014) tersebut dijabarkan sebagai berikut :

1. Kondensasi Data

Pada tahap ini, peneliti menyeleksi dan memfokuskan data hanya pada data yang merujuk pada rumusan masalah dan ruang lingkup pembahasan. Sebelumnya, seluruh sumber data berupa transkrip observasi dari wacana kelas, konteks pengamatan dan transkrip wawancara ialah dalam bentuk yang belum teratur dan rapi. Melalui tahap ini, peneliti membuat data lebih kuat. Kondensasi berlangsung secara terus-menerus dan berkelanjutan selama proyek penelitian kualitatif ini berlangsung.

2. Menampilkan Data

Setelah data-data tersebut dipilah berdasarkan rumusan masalah dalam penelitian, menampilkan data dalam metode kualitatif bisa berupa narasi, relasi antara kategori, diagram, bagan dan sebagainya. Peneliti mengklasifikasikan data berdasarkan jenis elisitasi dan fungsi elisitasi di dalam pembelajaran di kelas bahasa Inggris. Setelah melakukan penomoran dan pengkodean data berdasarkan klasifikasi data yang ditemukan, kemudian mendeskripsikan data elisitasi dan melakukan interpretasi yang akan lebih terperinci lagi ke dalam penyusunan kesimpulan.

3. Menyusun Kesimpulan

Langkah ini adalah yang terakhir dari analisis data di dalam penelitian kualitatif. Langkah ini meliputi pemaknaan terhadap data yang diperoleh. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan tabel analisis data dengan metode deskriptif kualitatif. Tetapi yang dimaksud kesimpulan ini tidak bermakna bahwa kesimpulan sudah berakhir, jika memang masih terdapat keraguan atau memperoleh solusi yang tentatif. Tetapi, kesimpulan berdasarkan landasan teori, bukti yang kuat dan melalui validitas data serta adanya konsistensi ketika peneliti mengumpulkan data—hal itu bisa diklaim bahwa kesimpulan analisis data telah final.

Keabsahan Data

Moleong (2007) mengemukakan pemeriksaan terhadap keabsahan data pada dasarnya, selain digunakan untuk menyanggah yang dituduhkan kepada penelitian kualitatif yang mengatakan tidak ilmiah juga merupakan sebagai unsur yang tidak

dapat terpisahkan dari tubuh pengetahuan penelitian kualitatif. Agar dalam penelitian kualitatif dapat dipertanggungjawabkan sebagai peneliti ilmiah perlu dilakukan uji keabsahan data yang dapat dilaksanakan yaitu:

1. Kepercayaan (*Credibility*) terhadap data hasil penelitian yang disajikan oleh peneliti agar hasil penelitian yang dilakukan tidak meragukan sebaagai karya ilmiah yang dilakukan.
2. Keteralihan (*Transferability*) merupakan validitas eksternal dalam penelitian kualitatif. Validitas eksternal menunjukkan derajat ketepatan atau dapat diterapkannya hasil penelitian ke populasi dimana sampel tersebut diambil (Sugiyono, 2007:276).
3. Ketergantungan (*Dependability*) juga dapat disebut dengan *Reliabilitas* yang dimana suatu penelitian dapat dikatakan reliable atau penelitian yang dapat dipercaya dengan kata lain beberapa percobaan yang dilakukan selalu mendapatkan hasil yang sama. Penelitian *Dependability/Reliabilitas* sendiri merupakan suatu penelitian yang apabila penelitian tersebut dilakukan oleh orang lain dengan proses penelitian yang akan memperoleh hasil yang sama.
4. Kepastian (*Confirmability*) dimana pengujiannya dapat dilakukan secara bersamaan. Penelitian dapat dikatakan objektif apabila hasil dari penelitian telah disepakati oleh lebih banyak orang. Selain itu peneliti melakukan diskusi secara terus menerus dengan dosen pembimbing.

Pembahasan

Inovasi Program Pelayanan Publik Berbasis Digital Government Di Pengadilan Agama Kota Malang

Ukuran inovasi sendiri penulis menggunakan teori dari Richard M. Steers mengemukakan bahwa ukuran efektivitas yaitu antara lain, Pencapaian Tujuan, Integrasi, dan Adaptasi. (Richard, 1980:9). Ukuran efektivitas ini nantinya digunakan untuk mengukur inovasi program pelayanan publik berbasis digital government pada aplikasi SIMPEL, SIPP, AVIKA, dan Case Card yang terdapat di Pengadilan Agama Kota Malang.

Pada pelaksanaan inovasi pelayanan publik di Pengadilan Agama Kota Malang ini terdapat 4 program inovasi berbasis digital government yaitu diantaranya aplikasi SIMPEL, SIPP, AVIKA, dan Case Card. Adapun penjelasan dari ketiga inovasi tersebut sebagai berikut :

Program aplikasi SIMPEL (Sistem Informasi Persuratan Elektronik)

SIMPEL - Sistem Informasi Persuratan Elektronik merupakan sebuah Aplikasi untuk pencatatan/register data surat masuk & surat keluar. Pada akhir tahun 2017 tepatnya bulan Desember 2017 Aplikasi sederhana ini di uji coba untuk mencari kelemahan & kekurangan guna menyempurnakan Aplikasi. Fasilitas yang ada pada awal uji coba aplikasi ini adalah : Pencatatan Surat Masuk, Pencatatan Surat Keluar dengan penomoran surat secara otomatis, Pencetakan Register Surat Masuk, Harian, Bulanan, Tahunan; Pencetakan Register Surat Keluar, Harian, Bulanan, Tahunan; Pencetakan lembar disposisi, Disposisi secara elektronik, Notifikasi disposisi melalui SMS, Notifikasi disposisi melalui Email.

1. Pencapaian Tujuan
Aplikasi Simpel itu utamanya untuk surat menyurat perkara, semua surat yang masuk dan yang keluar termasuk surat bantuan panggilan atau surat-surat umum dari instansi lain ini semua masuk di aplikasi SIMPEL. Indikator pencapaian tujuan terhadap inovasi aplikasi tersebut adalah untuk mempercepat proses surat menyurat di kesetariatan Pengadilan Agama Kota Malang dan untuk lebih mengarsipkan secara digital.
2. Integrasi
Waktu proses pelaksanaan penginputan data yaitu setiap saat sesuai dengan perkara yang masuk dan perkara yang keluar, ada data surat masuk dan surat keluar kita input di aplikasi ini, termasuk pengerjaannya tidak dilakukan satu admin melainkan semua pegawai di pengadilan agama malang itu punya akses sesuai dengan topoksi dan jabatannya.
3. Adaptasi
Penyaluran komunikasi ke masyarakat tentang adanya program aplikasi yang membantu masyarakat dalam proses pelayanan adalah secara langsung tidak ada karena aplikasi SIMPEL merupakan aplikasi intern yang hanya di gunakan oleh pihak pengadilan dalam membantu proses surat menyurat oleh pihak perkara. Tetapi aplikasi ini berpengaruh juga terhadap pihak perkara, misalnya proses surat menyurat tentang permintaan bantuan panggilan, permintaan hasil panggilan lancar dari pihak masyarakat yang mengajukan permohonan juga lancar dan tidak berlarut-larut. Dan diharapkan dapat mempermudah dalam mengorganisasi tugas, manajemen waktu serta monitoring pengerjaan tugas-tugas kesekretariatan.

Program aplikasi SIPP (Sistem Informasi Penelusuran Perkara)

SIPP merupakan aplikasi yang ditujukan untuk para pihak yang berguna untuk manajemen perkara di Pengadilan Agama serta memonitoring masalah perkara di Mahkamah Agung dalam kinerja suatu pengadilan di aplikasi tersebut. Aplikasi SIPP yang di implementasikan di Pengadilan Agama Kota Malang dalam mewujudkan modernisasi manajemen administrasi perkara sekaligus sebagai media informasi publik kepada masyarakat yang berkepentingan dalam hal tersebut, dalam implementasinya didasarkan pada UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik. Karena disamping fungsi SIPP sebagai sistem yang berperan dalam manajemen administrasi perkara juga sebagai media informasi publik. Dalam implementasinya, SIPP harus disesuaikan dengan standar, prosedur dan peraturan lainnya yang diamanahkan dalam undang-undang.

1. Pencapaian Tujuan

Indikator dari pencapaian tujuan program inovasi aplikasi SIPP di Pengadilan Agama Kota Malang adalah untuk mengakses informasi penelusuran perkara, semua pihak dari pihak pegawai pengadilan sampai pihak masyarakat bisa mengakses informasi data penelusuran perkara. Intinya pihak yang berperkara itu mudah untuk mengecek perkaranya dalam menelusuri perkara mereka, jadi proses perkaranya sampai mana bisa dilihat di aplikasi SIPP tersebut, dan masyarakat bisa mengakses informasinya perkaranya secara fleksibel tanpa datang lagi ke Pengadilan Agama Kota Malang.

2. Integrasi

Proses pelaksanaan setiap saat sesuai jam kerja, begitu ada pelayanan perkara diterima, persidangan, penundaan sidang, putusan, akte cerai, akte terbit langsung di input oleh pegawai yang bertugas. Pengelolaan berkas perkara di Pengadilan Agama Kota Malang dikelola oleh Panitera Muda Hukum. Alat penemuan kembali yang ada di Pengadilan Agama Kota Malang sudah cukup cepat untuk mencari berkas yang dibutuhkan. Arsip Berkas Perkara dapat ditemukan sekitar kurang lebih 3 menit. Komponen yang ada di dalam Daftar Arsip Perkara meliputi Nomor Urut, Nomor Perkara, Nomor Ruang, Nomor Rak, dan Nomor Tingkat. Nomor tingkat terdiri dari 4 tingkat depan belakang. Penulisan tingkat 1A-4A dan 1B-4B berada dalam satu rak. Item yang baru di dalam daftar arsip perkara terdapat item

Tanggal Masuk Box yang diinput dengan melihat buku minutasi perkara pertahun.

3. Adaptasi

Penyaluran komunikasi ke masyarakat tentang adanya program aplikasi yang membantu masyarakat dalam proses pelayanan adalah terdapat banner-banner yang terpampang di kantor Pengadilan Agama dan banner-banner digital yang ada di website Pengadilan Agama Kota Malang. Serta bisa langsung cek di laman web Pengadilan Agama Kota Malang.

Program aplikasi AVIKA (Asistensi Virtual Informasi Perkara)

AVIKA (Asinten Virtual Informasi Perkara)

Aplikasi ini bertujuan untuk memudahkan para pihak dalam mencari informasi perkara mereka melalui Whatsapp, layanan yang diberikan yaitu: untuk mengetahui alamat dan kontak Pengadilan Agama meliputi Alamat, No Telepon / Fax, alamat website, email serta Lokasi Kantor Pengadilan Agama Malang. Untuk mengetahui syarat-syarat pendaftaran perkara dari masing-masing jenis perkara yang berbeda. Untuk mengetahui status perkara meliputi nformasi Perkara, Jadwal Sidang, Data Putusan, Data Akta Ceraidan Data Keuangan.

1. Pencapaian Tujuan

Program inovasi AVIKA ini sebenarnya sama dengan SIPP yaitu sistem yang menangani informasi penelusuran perkara pada pengadilan agama, yang membedakan hanya medianya. Program SIPP berbasis web, sedangkan AVIKA menggunakan platform *whatsapp masanger* (wa). Jadi untuk mengakses data informasi perkara melalui wa lebih flaksibel penggunaanya.

2. Integrasi

Proses pelaksanaan setiap saat sesuai jam kerja begitu ada pelayanan perkara diterima, persidangan, penundaan sidang, putusan, akte cerai, akte terbit langsung di input oleh pegawai yang bertugas. Jadi misalnya ada perkara terdaftar otomatis AVIKA akan memberitahui bahwa perkara mereka sudah terdaftar dengan nomor sekian. Dan AVIKA akan mengirimkan pesan tentang jadwal persidangan, jadwal penundaan, dan informasi lainnya mengenai pelayanan perkara di pengadilan agama malang hingga perkara mereka benar-benar sudah selesai. Selain itu AVIKA ini juga melayani informasi umum di Pengadilan Agama, misalnya tentang syarat perceraian, alamat Pengadilan Agama Kota Malang, dan lainnya.

3. Adaptasi

Penyaluran komunikasi ke masyarakat tentang adanya program aplikasi yang membantu masyarakat dalam proses pelayanan adalah terdapat banner-banner yang terpampang di kantor Pengadilan Agama dan banner-banner digital yang ada di website Pengadilan Agama Kota Malang. Serta bisa langsung cek di laman web Pengadilan Agama Kota Malang.

Program aplikasi Case Card (Kartu Antrian Elektronik)

Case card adalah sebuah kartu yang diberikan kepada para pihak berperkara sebagai identitas atas perkara yang mereka daftarkan. Kartu diberikan pada pihak saat mendaftarkan perkaranya. Kartu ini dilengkapi dengan teknologi NFC atau Near Field Communication, yaitu teknologi yang diciptakan untuk komunikasi antar dua perangkat dengan cara mendekatkan atau menempelkan. Fungsi dari kartu ini adalah : Pertama, untuk Antrian sidang, dimana para pihak untuk mengambil antrian sidang cukup dengan menempelkan kartu mereka ke mesin antrian maka mesin antrian akan secara otomatis membaca kartu tersebut dan memberikan nomor antrian sidang. Kedua, Pengambilan Produk Pengadilan, dengan membawa kartu tersebut maka pelayanan untuk pengambilan produk pengadilan dan pelayanan lain di meja PTSP akan lebih cepat karena petugas tidak perlu mengetikkan nomor perkara namun cukup dengan menempelkan kartu tersebut ke alat yang tersedia maka data perkara akan muncul

1. Pencapaian Tujuan

Case card adalah kartu perkara di Pengadilan Agama, bentuknya seperti KTP. Di case card sendiri dilengkapi dengan *chip*, *chip* tersebut didalamnya ada nomor perkara yang fungsinya untuk pada saat akan sidang pengguna tidak akan lagi mendaftar dan memasukkan nomor perkara secara manual, melainkan tinggal menempelkan *case card* tersebut sehingga nantinya otomatis nomor perkara tersebut akan muncul.

Tujuan utamanya memudahkan pengguna untuk mengantri saat mengurus perkara di Pengadilan Agama Kota Malang dan penggunaan *case card* ini sebagai identitas bahwa pengguna sudah pernah mendaftar perkaranya. Didalam *case card* terdapat kode QR, jika QR tersebut di scan otomatis masuk ke program SIPP.

2. Integrasi

Proses pelaksanaannya setiap saat sesuai jam kerja, begitu ada masyarakat mendaftar, mereka akan mendapatkan *case card* tersebut.

3. Adaptasi

Penyaluran komunikasi ke masyarakat tentang adanya program aplikasi yang membantu masyarakat dalam proses pelayanan adalah terdapat banner-banner yang terpampang di kantor Pengadilan Agama dan banner-banner digital yang ada di website Pengadilan Agama Kota Malang. Serta bisa langsung cek di laman web Pengadilan Agama Kota Malang. Dan pemberian *case card* itu saat pertama pengguna mendaftar di Pengadilan Agama Kota Malang dan mereka akan dibantu oleh pihak yang bertugas untuk mengetahui cara penggunaanya.

Faktor Pendukung dan Penghambat dalam pelaksanaan program inovasi pelayanan public berbasis digital government pada Pengadilan Agama Kota Malang

Dari pelaksanaan inovasi inovasi program pelayanan publik pada Pengadilan Agama di Kota Malang terdapat faktor pendukung dan penghambat. Faktor pendukungnya antara lain dari pemimpinya sendiri di Pengadilan Agama Kota Malang, saling kerjasama antara pegawai dalam menangani program aplikasi untuk mencapai pelayanan yang baik dan berkualitas, adanya sarana dan prasarana perangkat lunak yang tersedia untuk meringkas procedure pelayanan yang selama ini dilakukan secara manual, kerjasama dengan pihak-pihak lain dan masyarakat yang menjadikan proses pelaksanaan pelayanan berjalan dengan mudah.

Faktor penghambat pelaksanaan inovasi pelayanan publik antara lain yaitu sumber daya manusianya yang sudah berumur karena gaptek, terhambatnya jaringan internet yang trouble dan biasanya listrik mati saat mengoperasikan aplikasi tersebut, kurangnya sarana dan prasarana yang diperbarui akan menghambat pelayanan program aplikasi tersebut.

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 SDAnyang 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.

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:

1. Bagi Instansi

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

3. Bagi Masyarakat

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. Masyarakat harus memanfaatkan media sosial sesuai kepentingan agar paham tentang kebijakan yang dibuat oleh pemerintah Daerah terkhusus Pemerintahan Kota Malang. 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.

Daftar Pustaka
Sumber Buku

Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gaya Media.

- Hayat. (2018). *Kebijakan Publik : Evaluasi, Reformasi dan Formulasi*. Malang: Intrans Publishing.
- Indrajit, R. E. (2004). *E-Government, Strategi Pembangunan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Rianto, M. N. (2010). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah*. Bandung: Alfabeta, hlm.211-212.
- Rambat Lupiyodi, (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat, hlm.140.
- Rianto, M. N. (2010). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah*. Bandung: Alfabeta, hlm.211-212.
- Indrajit, R. E. (2002). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Lexy J. Maleong. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, hlm.327.
- Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3*, Terj. Tjetjep Rohindi Rohidi. Jakarta: UI Press, 2014, hlm.31.
- Sumber Skripsi/ Jurnal**
- Sosiawan. Edwi Arief. (2008). *Tantangan dan Hambatan dalam Implementasi E-Government di Indonesia*. FISIP UPNV, Yogyakarta.
- Rokhman. Ali. (2008). *Potret Dan Hambatan E-Government Indonesia*. FISIP Vol.11/XX/Jul 2008.
- Manan dan Kamil. *Penerapan dan Pelaksanaan Pola Pembinaan dan Pengendalian Administrasi Perkara di Lingkungan Peradilan Agama*. hlm 87-88.
- Eprilianto, D. F., Sari, Y. E. K., & Saputra, B. (2019). *Mewujudkan Integrasi Data Melalui Implementasi Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Teknologi Digital*. JPSI (Journal of Public Sector Innovations), 4(1), 30-37.
- Hadi, K., Asworo, L., & Taqwa, I. (2020). *Inovasi Dialogis: Menuju Transformasi Pelayanan Publik Yang Partisipatif (Kajian Sistem Pelayanan Malang Online)*. Journal of Government and Civil Society, 4(1), 115-129.
- Banabera, G. I. (2019). *Inovasi Dialogis: Menuju Transformasi Pelayanan Publik Yang Partisipatif (Kajian Sistem Pelayanan Malang Online)*. Journal of Government and Civil Society, 4(1), 115-129. ANALISIS INOVASI PEMERINTAHAN DIGITAL VILLAGE DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI NUSA TENGGARA TIMUR. Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja, 45(2), 203-212.
- Febrianti, V. S., Khuroydi, I., & Setiawan, A. (2020). TRANSFORMASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI DIGITAL GOVERNANCE (STUDI PENDAYAGUNAAN WEBSITE RAMPAK PINTAR DI DESA KESAMBI RAMPAK SITUBONDO). Prosiding Simposium Nasional "Tantangan Penyelenggaraan Pemerintahan di Era Revolusi Industri 4.0", 464-492.
- Kurniawati, A., & Ardianto, H. T. (2020). EVALUASI OUTPUT INOVASI PELAYANAN PUBLIK BRT TRANS SEMARANG MENGGUNAKAN PEMBAYARAN GOPAY. Journal of Politic and Government Studies, 9(02), 91-100.
- Sholikah, F., & Kumalaeni, D. (2017). SISTEM INFORMASI PENELUSURAN PERKARA (SIPP) PENELUSURAN ARSIP BERKAS PERKARA DI PENGADILAN AGAMA TUMENGGUNG. Jurnal Kearsipan Vokasi Universitas Gadjah Mada. 38-46.
- Sumber Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah**
- Agus Budianta, "Menuju Pemerintahan Digital" (HYPERLINK "<http://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/13266/Menuju%20Pemerintahan-Digital.html>") www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/13266/Menuju%20Pemerintahan-Digital.html , diakses pada Sabtu 18 Juli 2020, 07:26)
- Cetak Biru Pembaruan Peradilan 2010-2035 (Jakarta: Mahkamah Agung RI, 2010), h.36.
- Pasal 1 ayat 1 Undang-undang Nomor 50 Tahun 2009 Tentang perubahan kedua atas Undang-undang Nomor 7 tahun 1989 tentang Peradilan Agama.