

INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS *E-GOVERNMENT* PADA KANTOR PENGADILAN AGAMA TANJUNG BALAI KARIMUN

E-GOVERNMENT-BASED PUBLIC SERVICE INNOVATION AT THE TANJUNG BALAI KARIMUN RELIGIOUS COURTS

Rindiani Handratna¹, Agus Hendrayady², Jamhur Poti³

^{1,2,3} Universitas Maritim Raja Ali Haji

Email : rindianihandratna21@gmail.com¹, agushendrayady5873@umrah.ac.id², jamhur_poti@umrah.ac.id³

Abstrak : Dalam wacana *Reveinting* (menciptakan kembali) pemerintah di fokuskan pada konseptualisasi ulang pemerintah untuk mendefinisikan kembali peran pemerintah dalam tata kelola masyarakat yang bertujuan untuk membuat pemerintahan yang lebih efektif dan memanfaatkan teknologi untuk memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien dengan biaya yang lebih rendah. Penelitian ini bertujuan untuk menjawab program inovasi pelayanan publik berbasis *e-government* pada Kantor pengadilan Agama Tanjung Balai Karimun. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, dokumentasi dengan menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: wujud inovasi pelayanan publik berbasis *Elektronik Government* pada Kantor Pengadilan Agama Tanjung Balai Karimun memiliki 10 inovasi yaitu, SINTER (Sistem Informasi Terpadu), Validasi Akta Cerai, ESKM (Elektronik Survey kepuasan Masyarakat), ASVI (Asisten Virtual), Si Guelis (Sistem Gugatan Elektronik 15 Menit), E-BUMU (Elektronik Buku Tamu), Hipnotis (Hitung Panjar Biaya Perkara Otomatis), Radius Panggilan, Walkthru. Namun dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik berbasis *electronic government* ini belum berjalan secara optimal dikarenakan terbatasnya anggaran yang dimiliki, jaringan yang terkadang tidak stabil dan masyarakat yang terkadang masih ada masyarakat yang masih belum memahami hal di bidang teknologi.

Kata Kunci : Inovasi Pelayanan Publik, *E-Government*, Kantor Pengadilan Agama Tanjung Balai Karimun

Abstract : In the *Reveinting* discourse, the government is mostly focused on re-conceptualizing government to redefine the role of government in community governance which aims to make government more effective and utilize technology to provide more effective and efficient services at lower costs. This study aims to answer the *e-government-based public service innovation* program at the Tanjung Balai Karimun Religious Court Office. Data collection techniques were carried out by means of interviews, documentation, as well as documents and archives using qualitative descriptive analysis techniques. The results of this study indicate that: the form of public service innovation based on *Electronic Government* at the Tanjung Balai Karimun Religious Court Office has 10 innovations, namely, SINTER (Integrated System), Divorce Certificate Validation, ESKM (Electronic Survey of Community Satisfaction), ASVI (Virtual Assistant), Si Guelis (15 Minutes Electronic Lawsuit System), E-BUMU (Electronic Guest Book), Hypnosis (Automatic Case Fee Calculation), Call Radius, Walkthru. However, in the implementation of this *electronic government-based public service innovation*, it has not run optimally due to the limited budget, the network is sometimes unstable and people sometimes still do not understand things in the technology field.

Keywords: Public Service Inovation, *E-Government*, Tanjung Balai Karimun Religious Court Office

PENDAHULUAN

Wacana dalam *Reveinting* (menciptakan kembali) pemerintah sebagian besar di fokuskan pada konseptualisasi ulang pemerintah untuk mendefinisikan kembali peran pemerintah dalam tata kelola masyarakat yang bertujuan untuk membuat pemerintahan yang lebih efektif dan memanfaatkan teknologi untuk memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien dengan biaya yang lebih rendah. Menurut David Osborne dan Peter Plasrtik dalam bukunya *Bishnishing Bureaucracy, Reiventing* adalah transformasi fundamental pada sistem dan organisasi publik untuk lebih mengembangkan kecukupan, produktivitas, keserbagunaan, dan kapasitas pencapaian. Perubahan ini dicapai dengan mengubah alasan, tanggung jawab, desain kekuatan, dan budaya situs dan asosiasi. Ada 4 fokus penting yang menjadi alasan untuk penciptaan kembali pemerintahan, khususnya meningkatkan kelangsungan hidup, efektivitas, kapasitas untuk menyesuaikan, dan kemajuan. (Rosidi & Fajriani, 2013)

Motivasi di balik perubahan peraturan adalah untuk mewujudkan administrasi pemerintahan yang baik, yang didukung oleh organisasi negara yang ahli dan bebas KKN, serta meningkatkan pelayanan administrasi yang prima. Sasaran dari perubahan birokrasi ini agar terciptanya kelembagaan pemerintah yang profesionalitas, tidak memihak dalam menempatkan diri mereka sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat yang lebih baik, terwujudnya pelayanan publik yang lebih cepat, tidak berbelit-belit, dan mudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang akan dilayani. (Rosidi & Fajriani, 2013)

Electronic government merupakan salah satu jenis perubahan regulasi. *E-Government* telah hadir mulai sekitar tahun 2001 melalui Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telematika, Media dan Informatika) yang menyatakan bahwa otoritas administrasi harus memanfaatkan inovasi telematika

untuk membantu penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan mempercepat proses berbasis popularitas (Peraturan Pemerintah RI, 2001). Kemudian, pada saat itu, terbitnya Inpres No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional. Salah satu pengaturan Pemerintah tersebut tertuang dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Penyempurnaan *Electronic Government* (Peraturan Pemerintah RI, 2003), yang mana Pemerintah akan mendorong dan memberikan data yang cepat, tepat, dan tepat dalam kemajuan *Electronic Government*. (Mt & Malang, 2021)

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik pada tahun 2021, kabupaten Karimun memiliki 12 Kecamatan. Beberapa kecamatan di Kabupaten Karimun jauh dari pusat kota, karena hal tersebut masyarakat menjadi sedikit kesulitan untuk mendapatkan pelayanan dari pemerintah Kabupaten Karimun.

Tabel 1. Jarak dari Ibu kota Kecamatan Ke Pusat Pemerintahan Kabupaten di Kabupaten karimun

Kecamatan	2016	
	Ibukota Kecamatan	Jarak ke Pusat Pemerintahan Kabupaten
Moro	Moro	45 Km
Durai	Telaga Tujuh	108 Km
Kundur	Tanjung Batu Kota	60 Km
Kundur Utara	Tanjung Berlian Kota	42 Km
Kundur Barat	Sawang	44 Km
Ungar	Sei Buluh	65 Km
Belat	Sebele	40 Km
Karimun	Tanjung Balai Kota	10 Km
Buru	Buru	17 Km
Meral	Meral Kota	8 Km
Tebing	Tebing	6 Km
Meral Barat	Darussaalam	2 Km

Sumber : BPS Kabupaten Karimun, 2022

Menurut catatan kantor Pengadilan Agama Tanjung Balai Karimun Perkara di dominan cerai gugat, cerai talak masing-masing di atas 100 perkara, lalu izin poligami dan perkara asal usul anak masing-masing 1 perkara. Bahwasanya kasus perceraian di Kabupaten Karimun meningkat pesat pada tahun 2021. Dari 13 faktor penyebab perceraian yang ditentukan di Kabupaten Karimun, yang mendominasi terjadinya perceraian adalah meninggalkan salah satu pihak dan terjadi perselisihan atau pertengkaran, sisanya masih rendah. Bahkan ada 5 Faktor yang tidak masuk menjadi faktor perceraian untuk Tahun ini yaitu faktor zinah, poligami, cacat badan, kawin paksa, dan murtad.

Beberapa fenomena yang menjadi buruknya pelayanan publik adalah kecenderungan lambatnya pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut ditandai dengan masih ditemukan aparatur sipil yang pemahaman terhadap perkembangan teknologi masih relatif kurang serta, tidak melaksanakan tugasnya sesuai SOP dan muncul praktik KKN menimbulkan pelayanan publik bersifat diskriminatif. Salah satu upaya pemerintah terdekat untuk memperbaiki sifat administrasinya adalah dengan melengkapi aset aktual serta dalam pemanfaatan dan penggunaan inovasi publik oleh otoritas publik untuk membuat hubungan antara otoritas publik, daerah, dunia usaha dan individu lain yang terlibat erat untuk menawarkan jenis bantuan dengan cepat dan tepat. Isu administrasi publik telah menjadi isu penting dalam penataan administrasi publik di Indonesia seiring dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan inovasi. Pelaksanaan administrasi publik dilakukan oleh otoritas pemerintah di wilayah bantuan yang berbeda, terutama yang mengganggu kepuasan kesetaraan sosial dan persyaratan mendasar dari wilayah lokal. Siklus administrasi terkesan lambat, harus menunggu dalam waktu yang tidak menentu, tidak adanya informasi dalam mengelola sikap calo yang terkadang

memaksa masih sering dihadapi masyarakat.

Pada pelayanan administrasi di Pengadilan Agama Tanjung Balai Karimun mengalami perubahan apabila dilihat dari kebutuhan masyarakat, salah satunya dengan mengubah prosedur dan sistem melalui inovasi-inovasi yang langsung diatur di daerah setempat dan berorientasi kepada masyarakat. Salah satu program kemajuan *E-government* yang dibuat di Pengadilan Agama Kabupaten Karimun yang saat ini adalah aplikasi SINTER (Sistem Informasi Terpadu), ASVI (Asistensi Virtual Informasi), Va-IAC (Validasi Akta Cerai), SIMAS (Sistem Informasi Manajemen arsip dan Persuratan, E-SKM, Si Guelis (sistem Informasi Gugatan Lima Belas Menit), E-BUMU (Eleketronik Buku Tamu), Hipnotis (Hitung Biaya Panjar Perkara Otomatis), E-Ragil (Elektronik Radius Panggilan), SIKELAKAR (Sistem Informasi Pelaporan Perkara). Dengan begitu masyarakat pada umumnya bisa melakukan administrasi secara online melalui situs tersebut, masyarakat bisa mengunjungi situs-situs tersebut pada website <https://pa-tbkarimun.go.id/>.

Jadi setiap aplikasi mempunyai kapasitas tersendiri dalam penggunaan administrasi publik di Pengadilan Agama Tanjung Balai Karimun. Kemajuan ini merupakan hasil dari kelompok Inovasi Pengadilan Agama Tanjung Balai Karimun, dengan dilaksanakannya update program pelayanan masyarakat berbasis digital di Pengadilan Agama Tanjung Balai Karimun dalam pengurusan administrasinya, diharapkan bisa menjadi penunjang dalam mendorong terwujudnya badan peradilan yang agung yang memiliki manajemen informasi yang bertanggung jawab, memberikan rasa kepercayaan, dan adanya keterbukaan. Sehingga dengan dikembangkannya program aplikasi baru ini untuk bekerja sama dengan pejabat administrasi Pengadilan Agama Tanjung Balai Karimun, untuk mengurangi permintaan dan keluhan (masalah) jika

administrasi dari daerah setempat di Kantor Pengadilan Agama Tanjung Balai Karimun.

Namun, melihat Kabupaten Karimun sendiri memiliki beberapa kecamatan dengan pulau terpisah yang terkadang membuat masyarakat yang berada di pulau-pulau Kabupaten Karimun memiliki kendala dalam hak akses pelayanan, salah satunya pada Kantor Pengadilan Agama Tanjung Balai Karimun. Selain itu kurangnya sosialisasi dari pihak pengadilan agama memberikan edukasi kepada masyarakat tentang cara penggunaan aplikasi-aplikasi online pada *website* tersebut, menyebabkan masyarakat belum terbuka wawasannya terkait penggunaan aplikasi pada *website* tersebut. Kemudian pihak masyarakat yang memiliki keterbatasan dalam penggunaan *smartphone*. Hal ini tentunya mempunyai pengaruh terhadap berlangsungnya Pelayanan Publik berbasis *e-government* tersebut, mengingat tujuan pembuatan *website* tersebut untuk mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik. Berdasarkan latar belakang yang

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, peneliti tertarik untuk meneliti inovasi pelayanan publik berbasis *e-government* pada Kantor Pengadilan Agama tersebut. Karena dalam teori atribut inovasi Rogers dijelaskan bahwa sebuah inovasi harus memiliki keuntungan relatif daripada inovasi sebelumnya, kemudian sebuah inovasi juga harus memiliki kesesuaian dan diujicobakan terhadap penerimannya, dalam hal ini juga harus diperhatikan seperti apa kerumitan yang dialami dalam inovasi tersebut. Penulis menggunakan teori tersebut karena dapat menjawab permasalahan yang telah diuraikan dalam latar belakang masalah sebelumnya, dimana inovasi ini sudah berjalan dan tentunya juga mampu mempermudah masyarakat dalam berperkara mencari keadilan, namun nyatanya masih terdapat beberapa masyarakat yang tidak menerima program tersebut karena untuk menggunakannya

harus mempunyai *smartphone* dimana tidak semua orang memilikinya sehingga layanan tersebut belum dimanfaatkan dengan baik oleh masyarakat.

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Penelitian ini dilaksanakan guna mengkaji program inovasi yang dilakukan oleh Pengadilan Agama Tanjung Balai Karimun dalam memberikan pelayanan kepada publik menggunakan *electronic government*. Proses pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini yaitu dilakukan untuk mendapatkan data yang akurat. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Selanjutnya setiap data yang diperoleh akan dianalisis dengan menggunakan analisis data yang bersifat deskriptif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah inovasi pelayanan publik berbasis *e-government* pada Kantor Pengadilan Agama Tanjung Balai Karimun. Kabupaten Karimun dalam mewujudkan administrasi pemerintahan yang baik, yang didukung oleh organisasi negara yang ahli dan bebas KKN, serta meningkatkan pelayanan administrasi yang prima. Sasaran dari perubahan birokrasi ini agar terciptanya kelembagaan pemerintah yang profesionalitas, tidak memihak dalam menempatkan diri mereka sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat yang lebih baik, terwujudnya pelayanan publik yang lebih cepat, tidak berbelit-belit, dan mudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang akan dilayani. Analisis ini perlu dilakukan dalam rangka untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan inovasi pelayanan publik berbasis *e-government* beserta faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan inovasi-inovasi tersebut. Peneliti menggunakan teori atribut inovasi yang dikemukakan oleh Rogers (1983)

dalam Suwarno (2008), dimana terdapat lima indikator atribut inovasi. Berikut merupakan lima indikator menurut Rogers :

1. Relative Advantage (Keuntungan Relatif)

Indikator Pertama merupakan Relative Advantage (Keuntungan Relatif) yang memiliki dua sub variabel yaitu

- a. Sebuah inovasi harus memiliki keuntungan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya dan
- b. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakan dengan yang lain.

Sebuah inovasi harus mempunyai keuntungan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya dalam arti bahwa program inovasi pelayanan publik berbasis Elektronik harus mempunyai keuntungan dibandingkan inovasi sebelumnya yang telah dilakukan oleh Pengadilan Agama Tanjung Balai Karimun, adapun keuntungan dari Pelayanan berbasis Elektronik ini, keuntungan relatif dari inovasi penerapan *e-governemnt* ini memudahkan bagi masyarakat dalam kepengurusan dan pengambilan produk, sehingga masyarakat tidak perlu datang berulang-ulang ke Pengadilan Agama Tanjung Balai Karimun. Dalam hal pelayanan publik tentunya salah satu indikator yang terpenting untuk didapatkan adalah kepuasan dari masyarakat itu sendiri, ini merupakan salah satu hal yang dianggap sebagai nilai lebih sebuah inovasi.

Tabel 2 Perbedaan sebelum dan setelah adanya inovasi

Sebelum	Sesudah
Harus mengantarkan berkas secara langsung	Tidak Perlu Datang Ke Kantor Pengadilan Agama

Harus menunggu relas panggilan di Kantor Pengadilan Agama	Bisa memasukkan berkas kepengurusan ke situs aplikasi
Melakukan pembayaran secara langsung di tempat	Bisa Melakukan pembayaran melalui virtual account
	Tinggal menunggu relas panggilan dari rumah

Sumber : Olahan Data Penulis, 2022

Kemudian nilai lebih yang didapatkan dari Pengadilan Agama Tanjung Balai Karimun adalah berupa perubahan stigma dan kepuasan yang lebih besar didapatkan dari masyarakat. Masyarakat dulu nya menganggap bahwa berperkara di Kantor Pengadilan Agama Tanjung Balai Karimun itu sulit, namun setelah adanya inovasi-inovasi yang dilakukan tanggapan masyarakat terkait hal itu mulai berkurang.

Hal tersebut dapat dikatakan sejalan dengan teori Rogers (1983) dalam Suwarno (2008:17) pada indikator *Relative Advantage* (Keuntungan relatif) yang menjelaskan bahwa dalam inovasi selalu ada nilai kebaruan yang menjadi ciri dalam membedakan dengan yang lain. Hal ini dapat diukur dari berbagai segi seperti segi ekonomi, *prestise social*, kenyamanan, kepuasan, dan lain-lain.

Selain dari Teori Rogers itu sendiri, Kondisi inipun sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan yang dibuat oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu kesederhanaan. Kesederhanaan diartikan sebagai prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Kondisi ini menjadi salah satu keunggulan tersendiri bagi inovasi pelayanan berbasis *e-government* ini dikarenakan prosedur

pelayanan yang praktis, tidak perlu datang ke kantor pengadilan agama, masyarakat bisa melakukan pendaftaran atau pengurusan berkas secara *virtual*.

2. Compability (Kesesuaian)

Menurut Rogers dalam Suwarno (2008) suatu inovasi perlu memperhatikan kesesuaian inovasi dengan inovasi sebelumnya. Dalam atribut compability (kesesuaian), yang dimana sebuah inovasi harus memiliki sifat kesesuaian dengan yang digantinya. Namun, Inovasi Pelayanan berbasis elektronik pada kantor Pengadilan Agama Tanjung Balai Karimun ini tidak mengacu pada Inovasi sebelumnya. Karena inovasi pelayanan berbasis elektronik ini merupakan gagasan yang sangat baru dimiliki oleh Pengadilan Agama Tanjung Balai Karimun. Pengadilan Agama sendiri sebelumnya hanya melakukan pelayanan publik secara manual.

Selain itu inovasi harus memiliki kesesuaian terhadap penerimanya, suatu inovasi harus dilihat apakah inovasi yang dilakukan sesuai berdasarkan kebutuhan masyarakatnya. inovasi Pelayanan berbasis E-Government yang dilakukan Pengadilan Agama Tanjung Balai Karimun berdasarkan kebutuhan masyarakat, karena inovasi yang dilakukan pun bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam berperkara. Tidak hanya itu suatu inovasi juga perlu memperhatikan kesesuaian terhadap nilai, nilai yang dimaksud merupakan kesesuaian terhadap dasar hukum atau peraturan yang menjadi acuan dalam pelaksanaan e-government. inovasi pelayanan tersebut dilakukan dengan adanya dasar hukum yang mengatur hal-hal tersebut guna mengembangkan pelayanan publik untuk masyarakat dengan tetap mengikuti perkembangan teknologi. Bahkan dalam rangka menyikapi berbagai layanan inovatif yang di kembangkan oleh Pengadilan, Mahkamah Agung menyelenggarakan Kompetensi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) antar Pengadilan. Kompetensi ini dilakukan untuk menghargai layanan yang diberikan publik,

memotivasi pegawai pengadilan untuk terus menerus meningkatkan pelayanan publik dan mendiseminasi sebuah inovasi pelayanan publik ke pengadilan lain. Hal ini juga lah yang menjadi salah satu acuan dilakukannya Inovasi Pelayanan Publik berbasis E-Government pada Kantor Pengadilan Agama Tanjung Balai Karimun.

3. Complexity (Kerumitan)

Menurut Rogers dalam Suwarno (2008) suatu inovasi perlu memperhatikan sisi kerumitan yang akan dialami selama proses pelayanan inovasi yang dilakukan. Dalam atribut Complexity (Kerumitan) sebuah inovasi dimungkinkan mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan sebelumnya. kerumitan yang dirasakan oleh Pengadilan Agama Tanjung Balai Karimun dalam menjalankan Inovasi Pelayanan Publik ini adalah kurangnya anggaran karena anggaran yang digunakan itu kebanyakan berasal dari dana pribadi, kemudian dari pengelolaan sisa kas, dan buat sendiri. Tidak ada dana yang ditetapkan secara khusus untuk menunjang Inovasi Pelayanan Publik berbasis Elektronik tersebut. Kemudian, masalah selanjutnya itu terdapat pada alat-alat elektronik yang terkadang mengalami gangguan dan jaringan yang tidak stabil sehingga menyebabkan gangguan.

Selain itu dari sisi masyarakat itu sendiri kerumitan yang paling dirasakan adalah masih kurang memahami fitur-fitur pada website atau aplikasi-aplikasi tersebut, sehingga menyebabkan kebingungan. Juga masalah yang sering dihadapi ialah jaringan yang tidak stabil sehingga menyebabkan loading yang lama pada aplikasi-aplikasi tersebut.

4. Triability (Kemungkinan di coba)

Menurut Rogers dalam Suwarno (2008), menjalankan sebuah inovasi pelayanan publik perlu memperhatikan uji coba yang dijalankan sebelum pelaksanaan

inovasi tersebut sebelum benar-benar dijalankan. Dalam atribut *triability* (kemungkinan dicoba), sebuah inovasi harus juga dapat diamati dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Pelayanan Publik berbasis elektronik ini sudah dilakukan uji coba dan sosialisasi. Bentuk uji coba dan sosialisasi dijalankan berupa penyebaran informasi lewat perangkat daerah setempat, khususnya bekerja sama dengan kecamatan dan kelurahan. Kondisi tersebut mengacu pada teori dari Rogers (1983) dalam Suwarno (2008:17), yang mengatakan bahwa kemampuan uji coba adalah derajat dimana suatu inovasi dapat diuji cobakan pada batas tertentu. Berdasarkan teori tersebut, inovasi pelayanan berbasis *e-government* pada kantor pengadilan agama Tanjung Balai Karimun ini telah melalui proses uji coba yang diwujudkan dalam pelaksanaan sosialisasi.

Selain dari Teori Rogers (1983), Kondisi ini pun sesuai dengan salah satu asas pelayanan yang dibuat oleh keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu Transparansi. Transparansi diartikan sebagai pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan mudah dimengerti. Dalam hal ini, inovasi pelayanan berbasis *e-government* ini memberikan transparansi dalam bentuk sosialisasi kepada masyarakat, agar pelayanan yang diberikan dapat dan mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan.

5. *Observability* (Kemudahan Diamati)

Dalam atribut *Observability* (Kemudahan Diamati), sebuah inovasi harus juga dapat diamati dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. inovasi pelayanan berbasis elektronik ini lumayan mudah dipahami dan diterima oleh masyarakat. Hal ini dikarenakan masyarakat dalam

berperka masyarakat bisa mendapatkan informasi secara *virtual*, dan dalam mengurus berkas bisa melalui aplikasi dan melakukan pembayaran dalam berperka (biaya panjar) melalui *virtual account*, dan kemudian tinggal menunggu relas panggilan dari tempat tinggal masyarakat tanpa harus berulang-ulang datang ke kantor Pengadilan Agama Tanjung Balai Karimun.

Kondisi tersebut mengacu pada teori Rogers (1983) dalam Suwarno (2008:17) yang mengatakan bahwa kemampuan diamati adalah derajat dimana hasil suatu inovasi dapat terlihat oleh orang lain. Semakin mudah seseorang melihat hasil dari suatu inovasi, semakin besar kemungkinan orang atau sekelompok orang tersebut mengadopsi. Jadi dapat disimpulkan bahwa semakin besar keunggulan relatif, kesesuaian (*compability*), kemampuan untuk di uji cobakan dan kemampuan untuk diamati serta semakin kecil kerumitannya, maka semakin cepat kemungkinan suatu inovasi tersebut diadopsi.

Selain dari teori Rogers (1983), kondisi inipun sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan yang dibuat oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu kemudahan akses. Kemudahan akses diartikan sebagai kemudahan dalam hal mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika. Teori ini menunjukkan bahwa pelayanan publik harus mudah diakses oleh masyarakat. Dengan adanya inovasi pelayanan berbasis *e-government* ini, masyarakat diberikan kemudahan untuk mendapatkan informasi, melakukan pendaftaran, melakukan pembayaran berkas secara *virtual*. Selain itu *website* yang dimiliki oleh Pengadilan Agama Tanjung Balai Karimun mudah dijangkau oleh masyarakat.

6. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat

a. Faktor Pendukung

Inovasi Pelayanan Publik bukanlah suatu hal yang hanya dilaksanakan berdasarkan niat saja apalagi bisa terjadi dengan begitu saja. Oleh karena itu sangat diperlukan faktor-faktor kritis untuk menjamin keberhasilan suatu inovasi, salah satunya merupakan faktor pendukung. faktor pendukung dari Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik berbasis *e-government* tersebut adalah :

1. Sarana dan Prasarana yang menunjang Pelayanan berbasis Elektronik. Pada komponen ini dijelaskan bahwa adanya staff IT, Ruang Server, kemudian server yang memadai, dan juga perangkat keras yang memadai
2. Respon masyarakat yang positif dengan menyambut adanya pelayanan berbasis elektronik
3. Prosedur persyaratan yang tidak rumit
4. Dukungan dari pemerintah setempat, dan atasan
5. SDM yang memadai, Berkaitan dengan pengadaan SDM (Sumber Daya Manusia) merupakan sebuah tahap yang sangat penting untuk menentukan keberlangsungan aktifitas yang akan dilakukan dalam Pemerintahan karena kesiapan SDM menjadi point yang sangat penting. Sehingga tingkat kompetensi keahlian mereka akan sangat mempengaruhi performa penerapan *e-government*. Semakin tinggi tingkat pengetahuan informasi teknologi SDM di suatu pemerintahan maka akan semakin tinggi pula mereka menerapkan konsep *e-government*. dalam rangka mengembangkan kapasitas dan kemampuan SDM Pengadilan Agama Tanjung Balai Karimun melakukan pelatihan yang disebut dengan DDTK (Diklat Di Tempat Kerja) Kegiatan ini secara rutin dalam 1 (Satu) bulan dilakukan 2 (dua) Kali, tetapi juga terkadang dilakukan secara kondisional.

a. Faktor Penghambat

Selama proses pelaksanaan inovasi pada suatu organisasi sektor publik, ada kalanya memiliki hambatan-hambatan yang menghalangi dalam mencapai tujuan inovasi pelayanan publik berbasis *e-government*. faktor penghambat yang dialami selama pelaksanaan inovasi pelayanan berbasis *e-government* ini adalah anggaran karena terbatasnya anggaran yang dimiliki tidak ada dana operasional khusus yang ditetapkan untuk dilakukannya pelayanan publik *e-government* ini. Anggaran yang digunakan untuk melakukan sosialisasi dan lain-lain kebanyakan menggunakan dari uang kas yang tersisa. Namun untuk biaya perawatan dan pengembangan aplikasi-aplikasi tersebut Pengadilan Agama mengajukan hal tersebut ke Pajak Keuangan. Salah satu biaya yang diajukan untuk pengembangan dan perawatan aplikasi seperti pembayaran server yang dilakukan setiap tahun.

Selanjutnya jika dilihat dari masyarakat itu sendiri masih banyak masyarakat yang masih belum terlalu paham terkait teknologi yang berkembang, kemudian tidak mempunyai smartphone dan jaringan yang tidak stabil. Sehingga mereka dalam kepengurusan berkas masih lebih memilih secara manual. Hal ini tentunya memang selalu menjadi faktor penghambat dalam pelayanan berbasis aplikasi atau *e-government*, dikarenakan memang Negara Indonesia sendiri masih menjadi Negara berkembang dimana masyarakat nya masih banyak berada dikalangan menengah kebawah, inilah yang menyebabkan sebagian masyarakat masih ada yang tidak memiliki

smartphone dan masih kurangnya edukasi terkait perkembangan teknologi yang ada pada saat ini, sehingga masyarakat terkadang masih memilih melakukan kegiatan administrasi secara manual, karena mereka menganggap hal ini lebih mudah dibandingkan harus menggunakan inovasi pelayanan berbasis elektronik tersebut.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis peneliti, diperoleh sebuah kesimpulan dari inovasi pelayanan publik berbasis e-government pada Kantor Pengadilan Agama Tanjung Balai Karimun dalam pelaksanaan inovasi tersebut sudah berjalan namun belum optimal. Terdapat 3 (tiga) indikator yang sudah dilaksanakan dengan optimal yaitu keuntungan Relatif, Kesesuaian, dan Kemampuan Diamati.

Sementara itu terdapat 2 (dua) indikator yang belum optimal yaitu kerumitan, dan kemampuan diuji cobakan. Karena masih terdapat hambatan yang dialami dalam pelaksanaan nya.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku :

Abidin Rosidi, M., & Rinatania Anggraeni Fajriani, S. (2013). *Reiventing Government Demokrasi dan Revormasi Pelayanan Publik* (T. A. Prabawati (ed.)).

Fay, D. L. (1967). Metodologi Penelitian. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 28–55.

Ibrahim, A. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya* (J. : M. Maju (ed.)).

Nurdin, D. I., & Si, M. (n.d.). *Metodologi penelitian sosial*.

Suwarno, Y. (2008). *Inovasi Di Sektor Publik* (Pertama).

Indrajit, E., Government, E., Pelayanan, K., Berbasis, P., & Informasi, T. (2006). *Prof. Eko Indrajit , Electronic Government : Konsep Pelayanan Public Berbasis Internet dan Teknologi Informasi, APTIKOM, 2006 I*.

Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif S. . Sofia Yustiyani Suryandi (ed.); Keempat*. ALFABETA, CV.

Sumber Jurnal:

Dan, K., & Di, I. (n.d.). *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government : Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta*. 3(1), 66–77.

Hendrayady, A. (2020). *Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau Di Era Revolusi Industri 4.0. Ilmu Pemerintahan, 04*.

Mt, J., & Malang, H. (2021). *Inovasi Program Pelayanan Publik Berbasis Digital Government (Studi Kasus pada Pengadilan Agama di Kota Malang) Jurusan Administrasi Negara , Fakultas Ilmu Admiministrasi , Universitas Islam Malang , Pendahuluan Tinjauan Pustaka. 15(1), 32–40*.

Permana, I., & Izzati, U. (2020). *Inovasi Pelayanan Kesehatan Publik Berbasis E-Government (Studi Kasus; Inovasi Ayo Ceting Di Puskesmas Andalas)*. 4(1), 25–37. <https://doi.org/10.24036/jess/vol4-iss1>

Website:

- BPS Kabupaten Karimun. (2022). *Data Penduduk Kabupaten Karimun Berdasarkan Kecamatan*. <https://karimunkab.bps.go.id/indicator/12/35/1/penduduk-menurut-kecamatan-dan-jenis-kelamin.html>
- Jusmardi. (2021). *PA Tanjung Balai Karimun Kedatangan tamu dari media terkait meningkatnya masalah perceraian di Kabupaten Karimun*. Publikasi. <https://pa-tbkarimun.go.id/berita/berita-terkini/1263-pa-tanjung-balai-karimun-kedatangan-tamu-dari-media-terkait-meningkatnya-masalah-erceraian-di-kabupaten-karimun>
- Kantor Kementerian Agama Tanjung Balai Karimun. (2022). *Data Jumlah Nikah, dan Cerai Kabupaten Karimun*. <https://karimunkab.bps.go.id/indicator/155/212/1/jumlah-nikah-talak-cerai-rujuk.html>
- Kantor Pengadilan Agama Tanjung Balai Karimun. (2022). *Data Statistik Perkara*. <https://pa-tbkarimun.go.id/>
- M. Fahri. (2021). *Tim inovasi PA Tanjung Balai Karimun Sosialisasikan 10 inovasi Kepada Seluruh Pegawai*. Admin Badilag.
- /12/35/1/penduduk-menurut-kecamatan-dan-jenis-kelamin.html
- Peraturan Pemerintah RI. (2001). *Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telematika, Media dan Informatika)*.
- Peraturan Pemerintah RI. (2003). *Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Penyempurnaan Electronic Government*.
- Perturan Daerah. (2012). *Peraturan Daerah Nomor 02 Tahun 2012*.
- Undang-Undang. (1999). *UU Nomor 53 Tahun 1999 Tentang Kabupaten karimun*.

Sumber Undang-Undang :

- Peraturan Pemerintah RI. (2001). *Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telematika, Media dan Informatika)*.
- Peraturan Pemerintah RI. (2003). *Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Penyempurnaan Electronic Government*. BPS Kabupaten Karimun. (2022). *Data Penduduk Kabupaten Karimun Berdasarkan Kecamatan*. <https://karimunkab.bps.go.id/indicator>