

Inovasi Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* Pada Pengadilan Agama Kelas I A Tulungagung

E-Government-Based Public Service Innovation in Class I A Tulungagung Religious Court

Anang Sugeng Cahyono¹, Soesilo Zauhar², Tjajanulin Domai³, Siswidiyanto⁴

¹Universitas Tulungagung / Tulungagung, Indonesia

²Universitas Brawijaya / Malang, Indonesia

³Universitas Brawijaya / Malang, Indonesia

⁴Universitas Brawijaya / Malang, Indonesia

akusukambahdi@gmail.com

soesilozfa@ub.ac.id

tjahja.ub.jp@gmail.com

siswidiyantofiaub@yahoo.com

ABSTRAK

Implementasi inovasi pelayanan publik berbasis e-government di Indonesia sudah berjalan selama lebih dari 10 (sepuluh) tahun. Pada praktiknya lembaga Peradilan di Indonesia dalam hal ini dibawah kewenangan Mahkamah Agung masih menerapkan inovasi dengan *e-government* sejak tahun 2018. Perkembangan inovasi pelayanan khususnya pada Pengadilan Agama memiliki berbagai terobosan yang sesuai dengan regulasi dan tantangan yang ada. Tujuan dari penelitian ini secara empiris akan menganalisis implementasi *e-government* pada Pengadilan Agama Kelas IA Tulungagung. Metode penelitian menggunakan kualitatif dengan pendekatan fenomenologis sesuai dengan fakta dan kenyataan yang terjadi pada obyek penelitian. Penelitian ini mereprentasikan batasan tipologi inovasi pelayanan dengan berbagai model e-government seperti aplikasi e-court, SIPP, PTSP Online, SIWAS dan berbagai aplikasi lain yang mendukung keberhasilan pencapaian pelayanan publik yang berkualitas.

Kata Kunci : *Inovasi, E-government, Pelayanan Publik*

ABSTRACT

The implementation of e-government-based public service innovations in Indonesia has been running for more than 10 (ten) years. In practice, the judiciary in Indonesia, in this case under the authority of the Supreme Court, has still implemented innovation with e-government since 2018. The development of service innovation, especially in the Religious Courts, has various breakthroughs in accordance with existing regulations and challenges. The purpose of this research is to empirically analyze the implementation of e-government in Religious Court Class IA Tulungagung. The research method uses a qualitative approach with a phenomenological approach in accordance with the facts and facts that occur in the object of research. This study represents the limitations of the typology of service innovation with various e-government models such as e-court applications, SIPP, PTSP Online, SIWAS and various other applications that support the success of achieving quality public services.

Keywords: *Innovation, E-government, Public Service*

PENDAHULUAN

Reformasi birokrasi sebenarnya memberikan peluang yang luas bagi semua institusi dalam melakukan pelayanan publik. Diatur dalam Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dilanjutkan dengan turunnya Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diharapkan mampu memberikan kekuatan bagi organisasi publik untuk berlomba – lomba dalam menyelenggarakan pelayanan melalui berbagai model layanan yang diinginkan masyarakat. Salah satu alternatif di era teknologi 4.0 yakni dengan melakukan inovasi pelayanan.

Pada era ini, negara mengalami sebuah proses peradaban yang baru. Adanya revolusi industri berbasis 4.0 dan juga mewabahnya virus covid – 19 mengharuskan negara mau tidak mau siap dalam menghadapi sekaligus adaptif dan responsif terhadap keadaan yang ada. Situasi ini memberikan peluang bagi pemerintah khususnya dalam mengambil langkah – langkah strategis dan inovatif terlebih pada konteks pelayanan kepada masyarakat. Tujuan kebijakan inovasi pelayanan publik adalah untuk:

1. Mendorong pembangunan inovasi pelayanan publik;
2. Mendorong pengembangan dan transfer inovasi pelayanan publik;
3. Mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik;
4. Meningkatkan kepuasan masyarakat.

(<https://pemerintah.net/kompetisi-inovasi-pelayanan-publik-tahun-2015/>, n.d.)

Pergeseran paradigma tentang pelayanan publik sampai pada dihasilkan sebuah inovasi mengalami perjalanan yang cukup panjang. Pengadilan Agama sebagai salah satu lembaga peradilan di Indonesia memiliki beberapa inovasi pelayanan publik yang telah dan akan diimplementasikan. Pada tahun 2015 Pengadilan Agama Tulungagung Kelas 1A melakukan inovasi Sistem Tata Surat E-Dokumen, Sistem Kearsipan Perkara, ASIPA (Antrian Sidang Pengadilan Agama Plus), yang dikutsertakan dalam kompetisi inovasi Pengadilan Agama oleh Dirjen Badan Peradilan Agama. Tiga inovasi tersebut saat ini telah diimplementasikan dan berjalan efektif sampai saat ini. Ketiga aplikasi ini diterapkan dalam pelayanan satu pintu (PTSP) di Pengadilan Agama Kelas 1A Tulungagung.

Penerapan aplikasi dan penggunaan teknologi dalam administrasi publik lebih lanjut dibahas didalam *Handbook of Innovation in Public Services* “e-government dapat digambarkan sebagai penggunaan TIK untuk mendesain baru atau mendesain ulang informasi, komunikasi dan hubungan transaksi antara pemerintah dan warga negara, perusahaan dan organisasi non-pemerintah serta antara berbeda organisasi dan lapisan pemerintah yang kuat untuk mencapai

tujuan tertentu. Tujuannya adalah peningkatan akses pemerintah, (Victor, 2013). Salah satu faktor pendorong munculnya aksi inovasi pada organisasi pemerintah adalah adanya perubahan tuntutan peningkatan kualitas pelayanan dari lingkungan eksternal maupun stakeholder dan juga didorong oleh kebijakan yang diterapkan oleh pemerintah pusat melalui agenda program percepatan reformasi birokrasi. Salah satu agenda dari reformasi birokrasi ini dilakukan melalui program “inovasi pelayanan publik”. Target yang hendak dicapai dari program ini adalah cita-cita pemerintahan kelas dunia (*World Class Government*) yang diharapkan dapat terwujud pada tahun 2025.

Mahkamah Agung RI melalui Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama (Badilag) setiap tahun juga membuka kompetisi inovasi pelayanan publik bagi seluruh Pengadilan Agama seluruh Indonesia. Hal ini dilakukan dalam rangka memberikan pelayanan dengan prinsip standar pelayanan publik serta memberikan kemudahan bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Mulai tahun 2015 kompetisi ini secara tidak langsung memberikan kesempatan dan otonomi bagi Pengadilan Agama di Indonesia untuk menciptakan berbagai inovasi pelayanan publik. Berbagai fenomena dan dinamika inovasi pelayanan publik yang diterapkan pada Pengadilan Agama Kelas IA Tulungagung tersebut menarik untuk dikaji lebih dalam. Berdasar latar belakang tersebut maka peneliti akan melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul “Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Pada Pengadilan Agama Kelas I A Tulungagung”

Berbagai dinamika perkembangan administrasi mulai dari paradigma klasik, neoklasik, NPM dan NPS memberikan pemahaman bahwa telah terjadi perubahan didalam studi administrasi publik. Perkembangan ini secara otomatis dapat diartikan telah terjadi proses yang disebut reformasi. Menurut buku Pengukuran Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik disebutkan inovasi didefinisikan sebagai proses atau hasil pengembangan, pemanfaatan/mobilisasi pengetahuan, keterampilan dan pengalaman untuk menciptakan atau memperbaharui produk (barang dan jasa), proses atau sistem yang baru, yang memberikan nilai tambah. Inovasi juga diartikan sebagai: ide kreatif, tindakan baru yang berbeda dari yang ada sebelumnya, *best practices*, *good practices*, terobosan dan lain-lain (LAN RI, 2017).

Perkembangan studi administrasi pada akhirnya telah menemui bentuk baru dalam memenuhi tuntutan publik. Perkembangan tersebut dimaknai sebagai implementasi riil dalam reformasi administrasi. Perubahan konsep dengan mengutamakan kepentingan publik atau masyarakat sampai saat ini masih didominasi konsep administrasi berbasis NPS. Denhart dan Denhart membedakan tahapan perkembangan administrasi dari *Old Public Administration*

(OPA), New Public Administration (NPA), *New Public Management* (NPM) dan *New Public Service* (NPS). *E-Government* pada pelayanan publik yang dikategorikan termasuk mengkomodir praktik NPS memperoleh tantangan-tantangan baru yang mau tidak mau harus dijawab dengan alternatif solusi.

Tabel
Perspektif Inovasi menurut Paradigma Administrasi Publik

	OPA	NPA	NPM	NPS
Arti penting inovasi	Kurang Penting	Penting	<i>Penting</i>	Sangat Penting
Ranah inovasi	Internal Organisasi	Praktik-praktik administator publik yang lebih adil dan mampu menyelesaikan masalah publik	Hubungan organisasi publik-pelanggan	Holistik dan integral
Tujuan inovasi	Menjalankan sistem dan aturan secara efektif	Menjalankan sistem adminisitrasi yang sadar akan nilai dan norma	Meningkatkan produktivitas dan efisiensi kerja	Memenuhi kepentingan publik

(Suripto, 2014) dalam Hand Book Inovasi Administrasi Negara

Selanjutnya, *Organisation for Economic Cooperation and Development* (OECD) dalam laporannya tahun 2005 *The Measurement of Scientific and Technological Activities* sebagaimana dikutip, menyebutkan mengenai 3 jenis inovasi:

- a. Inovasi produk
- b. Inovasi proses

c. Inovasi organisasi (Suripto, 2014)

Pelaksanaan inovasi dikatakan berhasil apabila inovasi tersebut merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk, layanan dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam hal efisiensi dan efektivitas atau kualitas pelayanan. Tipologi inovasi tersebut di antaranya dapat di lihat dari beberapa aspek yang meliputi:

- a. Inovasi produk atau layanan berasal dari perubahan bentuk dan desain produk atau layanan sementara;
- b. Inovasi proses berasal dari gerakan pembaharuan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi;
- c. Inovasi dalam metode pelayanan adalah perubahan baru dalam hal berinteraksi dengan pelanggan atau cara baru dalam memberikan pelayanan;
- d. Inovasi dalam strategi atau kebijakan mengacu pada visi, misi, tujuan dan strategi baru beserta alasannya yang berangkat dari realitas yang ada;
- e. Inovasi sistem mencakup cara baru atau yang diperbarui dalam berinteraksi dengan aktor-aktor lain atau dengan kata lain adanya perubahan dalam tata kelola pemerintahan (*changes in governance*). (Muluk, 2008).

Perkembangan konsep inovasi dan e-government sejalan dengan upaya pemerintah yang dilakukan mulai dari tahun 2003. *Electronic Government* (e-gov) merupakan suatu proses sistem pemerintahan dengan memanfaatkan ICT (*information, communication and technology*) sebagai alat untuk memberikan kemudahan proses komunikasi dan transaksi kepada warga masyarakat, organisasi bisnis dan antara lembaga pemerintah serta stafnya. Sehingga dapat dicapai efisiensi, efektivitas, transparansi dan pertanggung jawaban pemerintah kepada masyarakatnya (Akbar & Sensuse, 2018).

Konsep Electronic Government secara lengkap diperjelas dalam INPRES No. 3 Tahun 2003 yang berkaitan dengan konsep Electronic Government dalam INPRES No. 6 Tahun 2001, dengan lebih menekankan pada strategi pengembangan Electronic Government sebagai berikut:

- a. Mengembangkan sistem pelayanan yang handal dan terpercaya, serta terjangkau oleh masyarakat luas.
- b. Menata sistem manajemen dan proses kerja pemerintah dan pemnerintah daerah otonom secara holistik.
- c. Memanfaatkan teknologi informasi secara optimal.
- d. Meningkatkan peranserta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi.

- e. Mengembangkan kapasitas sumberdaya manusia pada pemerintah maupun pemerintah daerah otonom, disertai dengan meningkatkan e-literacy masyarakat.
- f. Melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan-tahapan yang realistis dan terukur

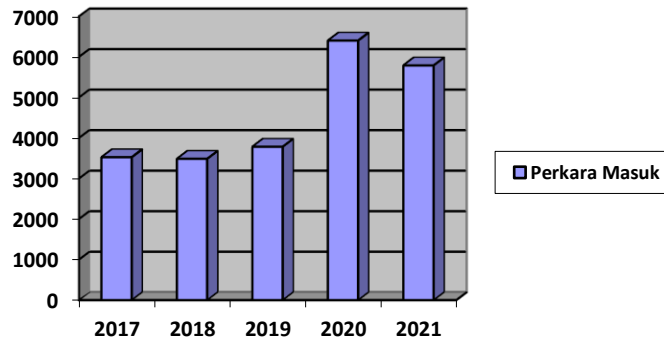
METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kualitatif. Menurut Creswell (2008) dalam (Raco, 2010) hal 7, metode penelitian kualitatif sebagai suatu pendekatan atau penelusuran untuk mengeksplorasi dan memahami suatu gejala sentral. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Tujuan pendekatan ini ingin menggambarkan data dari pengalaman hidup yang dialami oleh beberapa individu, tentang konsep atau fenomena tertentu. Fenomenologi adalah studi tentang pengetahuan yang berasal dari kesadaran, atau cara memahami suatu objek atau peristiwa dengan mengalaminya secara sadar (Littlejohn, 2003:184) dalam (Hasbiansyah, 2008) hal 166. Berdasarkan deskripsi tentang empirical problem yang terjadi maka lokasi penelitian berada di Kantor Pengadilan Agama Kelas I Tulungagung. Alamat lokasi penelitian adalah di Jalan Ir. Soekarno Hatta Nomor 117 Tulungagung. Informan adalah Sekreatris Pengadilan Agama Kelas IA Tulungagung. Teknik pengumpulan data dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber dan berbagai cara. Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Terdapat prosedur penting dalam melaksanakan studi fenomenologis sebagai hasil adaptasi dari pemikiran Stevick, Colaizzi, dan Keen — (lihat Creswell, 1998:54-55, 147-150; Moustakas, 1994:235-237) dalam (Hasbiansyah, 2008). Menetapkan lingkup fenomena yang akan diteliti: Menyusun daftar pertanyaan, Pengumpulan data, Peneliti melakukan analisis data fenomenologis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Seiring dengan perkembangan dari tahun ke tahun, pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pengadilan Agama Kelas IA Tulungagung mengalami peningkatan khususnya jumlah pengguna pelayanan. Dalam 5 (lima) tahun terakhir jumlah masyarakat yang mengajukan perkara pada Pengadilan Agama secara umum bertambah banyak. Sesuai dengan data pada web site pengadilan agama dapat diketahui jumlah statistik perkara Pengadilan Agama Kelas I A Tulungagung dari tahun 2017 sampai dengan 2021 adalah sebagai berikut:

Diagram 1
Statistik Perkara Masuk di Pengadilan Agama Kelas 1 A Tulungagung
Tahun 2017 – Tahun 2021



Sumber: (https://sipp.pa-tulungagung.go.id/statistik_perkara, 2022)

Pada tahun 2017 jumlah perkara sebanyak 3525 perkara, pada tahun 2018 ada sedikit penurunan yakni sebanyak 3486 dan pada tahun 2019 perkara yang ditangani mengalami peningkatan 298 perkara dengan total perkara yang masuk pada tahun 2019 yakni sebanyak 3784. Pada tahun 2020 jumlah perkara mengalami lonjakan tinggi yakni sebanyak 6404 dan pada tahun 2021 terdapat sedikit penurunan jumlah kasus yakni 5790. Jika mengamati keseluruhan data statistik perkara selama 5 (lima) tahun terakhir yang masuk di Pengadilan Agama Kelas I A Tulungagung dapat disimpulkan kecenderungan mengalami peningkatan.

Dengan dasar hukum yang telah tersedia mulai dari kebijakan pelayanan publik, reformasi birokrasi dan inovasi sektor publik seharusnya dapat diimplementasikan pada semua institusi pemerintah dalam memberikan pelayanan prima. Salah satu alternatif pelayanan prima bagi masyarakat adalah melalui inovasi pelayanan publik dengan menggunakan sistem pelayanan berbasis *e-government* melalui berbagai aplikasi yang disediakan oleh Pengadilan Agama Kelas I A Tulungagung.

Bentuk pelayanan yang ada Pengadilan Agama ini terdapat beberapa inovasi pelayanan publik yang telah dan akan diimplementasikan. Pada tahun 2022 Pengadilan Agama Tulungagung Kelas 1A melakukan inovasi Biaya Perkara, Sistem Informasi Perkara (SIPP), Jadwal Sidang, Sistem Pengawasan (SIWAS), *E-Court*, PTSP Online. Inovasi tersebut saat ini

telah diimplementasikan dan berjalan efektif. Beberapa tampilan berkaitan dengan sistem informasi dan pelayanan pada Pengadilan Agama Kelas IA Tulungagung dapat diakses melalui website resmi Pengadilan Agama Kelas IA Tulungagung. Tampilan website Pengadilan Agama Kelas I A Tulungagung sebagai berikut:

Gambar 1
Tampilan website Pengadilan Agama Kelas I A Tulungagung



Sumber : (<https://www.pa-tulungagung.go.id/en/>, 2022)

Layanan pada tampilan biaya perkara yakni layanan informasi kepada pengguna berkaitan dengan estimasi panjar biaya yang dibayar oleh pihak yang berperkara dalam proses penyelesaian suatu perkara. Tampilan pada biaya panjar adalah sebagai berikut:

Gambar 2

Tampilan Informasi Biaya Panjar Pengadilan Agama Kelas I A Tulungagung



Sumber : (<https://www.pa-tulungagung.go.id/en/layanan-hukum/prosedur-pengajuan-dan-biaya-perkara>, 2022)

Layanan sistem informasi berbasis *e-government* yang dilakukan Pengadilan Agama Kelas IA Tulungagung dapat diakses melalui Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP), untuk mengetahui tahapan, status dan riwayat perkara. Berikut tampilan layanan SIPP pada Pengadilan Agama Kelas I A Tulungagung:

Gambar 3

Tampilan layanan SIPP Pengadilan Agama Kelas I A Tulungagung

Sistem Informasi Penelusuran Perkara PENGADILAN AGAMA TULUNGAGUNG							
Beranda Pendata Gugatan Pendata Permohonan Jadwal Sidang Laporan Delegasi							
DATA SELURUH PERKARA Pembaharuan Data : Jumat, 28 Okt, 2022 5:22:11 WIB; Total : 27.621 Perkara							
No	Nomor Perkara	Tanggal Register	Klasifikasi Perkara	Para Pihak	Status Perkara	Lama Proses	Link
1	2334/Pdt.G/2022/PA.TA	28 Oct 2022	Cerai Gugat	Penggugat: Disamakan Tergugat: Disamakan	Sidang pertama	3 Hari	[detail]
2	2335/Pdt.G/2022/PA.TA	28 Oct 2022	Cerai Gugat	Penggugat: Disamakan Tergugat: Disamakan	Sidang pertama	3 Hari	[detail]
3	2334/Pdt.G/2022/PA.TA	28 Oct 2022	Cerai Gugat	Penggugat: Disamakan Tergugat: Disamakan	Sidang pertama	3 Hari	[detail]
4	2335/Pdt.G/2022/PA.TA	28 Oct 2022	Cerai Gugat	Penggugat: Disamakan Tergugat: Disamakan	Sidang pertama	3 Hari	[detail]
5	2335/Pdt.G/2022/PA.TA	28 Oct 2022	Cerai Gugat	Penggugat: Disamakan Tergugat: Disamakan	Sidang pertama	3 Hari	[detail]
6	2331/Pdt.G/2022/PA.TA	28 Oct 2022	Cerai Talak	Penggugat: Disamakan Tergugat: Disamakan	Sidang pertama	3 Hari	[detail]

Sumber : (<http://sipp.pa-tulungagung.go.id/>, 2022)

Terdapat fitur jadwal sidang dalam layanan SIPP yang dapat memberikan kemudahan akses informasi jadwal sidang untuk para pihak yang sedang berperkara pada Pengadilan Agama. Tampilan jadwal sidang sebagai berikut:

Gambar 3
Tampilan layanan SIPP Pengadilan Agama Kelas I A Tulungagung

No.	Tanggal Sidang	Nomor Perkara	Sidang Keliling	Ruang	Agenda	Detil
1	Senin, 31 Okt. 2022	883/Pdt.G/2022/PA.TA	TIDAK	3	SIDANG KRAR TALAK	[Detil]
2	Senin, 31 Okt. 2022	871/Pdt.G/2022/PA.TA	TIDAK	3	SIDANG KRAR TALAK	[Detil]
3	Senin, 31 Okt. 2022	498/Pdt.P/2022/PA.TA	TIDAK	3	SIDANG PERTAMA	[Detil]
4	Senin, 31 Okt. 2022	494/Pdt.P/2022/PA.TA	TIDAK	3	SIDANG PERTAMA	[Detil]
5	Senin, 31 Okt. 2022	490/Pdt.P/2022/PA.TA	TIDAK	2	SIDANG PERTAMA	[Detil]
6	Senin, 31 Okt. 2022	2288/Pdt.G/2022/PA.TA	TIDAK	3	SIDANG PERTAMA	[Detil]
7	Senin, 31 Okt. 2022	2272/Pdt.G/2022/PA.TA	TIDAK	3	SIDANG PERTAMA	[Detil]
8	Senin, 31 Okt. 2022	2262/Pdt.G/2022/PA.TA	TIDAK	3	SIDANG PERTAMA	[Detil]
9	Senin, 31 Okt. 2022	2260/Pdt.G/2022/PA.TA	TIDAK	2	SIDANG PERTAMA	[Detil]
10	Senin, 31 Okt. 2022	2250/Pdt.G/2022/PA.TA	TIDAK	3	TERGUGAT PANGGIL ULANG	[Detil]
11	Senin, 31 Okt. 2022	2245/Pdt.G/2022/PA.TA	TIDAK	3	TERGUGAT PANGGIL ULANG	[Detil]
12	Senin, 31 Okt. 2022	2238/Pdt.G/2022/PA.TA	TIDAK	3	TERGUGAT PANGGIL ULANG	[Detil]
13	Senin, 31 Okt. 2022	2229/Pdt.G/2022/PA.TA	TIDAK	3	TERGUGAT PANGGIL ULANG	[Detil]
14	Senin, 31 Okt. 2022	2228/Pdt.G/2022/PA.TA	TIDAK	2	TERGUGAT PANGGIL ULANG	[Detil]
15	Senin, 31 Okt. 2022	2224/Pdt.G/2022/PA.TA	TIDAK	2	TERGUGAT PANGGIL ULANG	[Detil]
16	Senin, 31 Okt. 2022	2212/Pdt.G/2022/PA.TA	TIDAK	3	TERGUGAT PANGGIL ULANG	[Detil]
17	Senin, 31 Okt. 2022	2211/Pdt.G/2022/PA.TA	TIDAK	2	TERGUGAT PANGGIL ULANG	[Detil]
18	Senin, 31 Okt. 2022	2181/Pdt.G/2022/PA.TA	TIDAK	2	TERGUGAT PANGGIL ULANG	[Detil]
19	Senin, 31 Okt. 2022	2174/Pdt.G/2022/PA.TA	TIDAK	2	TERGUGAT PANGGIL ULANG	[Detil]
20	Senin, 31 Okt. 2022	2115/Pdt.G/2022/PA.TA	TIDAK	2	TERGUGAT PANGGIL ULANG	[Detil]

Sumber : (http://sipp.pa-tulungagung.go.id/list_jadwal_sidang, 2022)

Untuk menjaga kualitas pelayanan maupun terjadinya sebuah pelanggaran dalam pelayanan Pengadilan Agama Kelas IA Tulungagung, Mahkamah Agung memiliki aplikasi SIWAS. SIWAS adalah aplikasi pengaduan yang disediakan oleh Badan Pengawasan Mahkamah Agung Republik Indonesia.

Gambar 4
Tampilan layanan SIPP Pengadilan Agama Kelas I A Tulungagung



Sumber : (<https://siwas.mahkamahagung.go.id/>, 2022)

Pelayanan yang wajib digunakan pengunjung yakni aplikasi pengadilan *e-court*. *E-Court* adalah layanan bagi pengguna terdaftar untuk pendaftaran perkara secara online, mendapatkan taksiran panjar biaya perkara secara online, pembayaran secara online, pemanggilan yang dilakukan dengan saluran elektronik, dan persidangan yang dilakukan secara elektronik. Layanan pada *e-court* mencakup:

1. *e-Filing* (Pendaftaran Perkara Online di Pengadilan)
2. *e-Payment* (Pembayaran Panjar Biaya Perkara Online)
3. *e-Summons* (Pemanggilan Pihak secara online)
4. *e-Litigation* (Persidangan secara online)

Gambar 5

Tampilan layanan *e-court* Pengadilan Agama Kelas I A Tulungagung



Sumber : (<https://ecourt.mahkamahagung.go.id/>, 2022)

Pengadilan Agama Kelas I A Tulungagung juga melakukan inovasi dalam penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang dilakukan Secara Online. Pelayanan ini merupakan bentuk adaptifnya Pengadilan Agama terhadap kondisi pandemi covid-19 dimana PTSP online ini telah berjalan sejak tahun 2020. Berikut tampilan PTSP Online Pengadilan Agama Kelas IA Tulungagung :

Gambar 6

Tampilan layanan PTSP *Online* Pengadilan Agama Kelas I A Tulungagung



Sumber : (<https://ptsp.pa-tulungagung.go.id/>, 2022)

Berdasarkan tipologi inovasi dan berbagai inovasi yang telah dilakukan Pengadilan Agama Kelas I A Tulungagung, dapat dianalisis bentuk pelayanan dari beberapa aspek:

a. **Inovasi produk atau layanan**

Berdasarkan tipologi inovasi, inovasi produk atau layanan yakni adanya perubahan bentuk dan desain produk atau layanan sementara. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dan observasi terhadap fenomena pelayanan publik berbasis e-government pada Pengadilan Agama Kelas I A Tulungagung dapat diketahui bahwa inovasi layanan yang diberikan sejak tahun 2015 sampai dengan tahun 2022 mengalami perkembangan. Diawali dengan aplikasi berbasis internal Pengadilan seperti Sistem Tata Surat E-Dokumen, Sistem Kearsipan Perkara, ASIPA (Antrian Sidang Pengadilan Agama Plus) saat ini inovasi layanan telah banyak menggunakan aplikasi yang bersifat taktis atau secara langsung dapat diakses dan diberikan kepada masyarakat / pengguna pelayanan seperti pada pelayanan informasi melalui aplikasi SIPP dan kewajiban pengguna pelayanan untuk memperoleh produk pengadilan agama melalui *e-court*.

b. **Inovasi proses**

Inovasi proses berasal dari gerakan pembaharuan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi. Tuntutan kebutuhan pengguna

pelayanan dan regulasi dari pemerintah mengharuskan lembaga peradilan termasuk Pengadilan Agama Kelas I A Tulungagung melakukan berbagai terobosan inovasi pelayanan khususnya adaptifisme terhadap praktik *e-government*. Semakin tingginya perkara yang masuk dalam Pengadilan Agama Kelas I A Tulungagung selama 5 tahun terakhir sebagaimana data pada diagram 1 menjadi salah satu pendorong penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi kualitas pelayanan. Berbagai terobosan sebagaimana hasil wawancara dengan informan diketahui bahwa perubahan pemberian kewenangan langsung oleh Mahkamah Agung kepada Pengadilan Agama seluruh Indonesia untuk melakukan inovasi pelayanan menjadi sebuah keharusan yang dijalankan. Setiap tahun Mahkamah Agung membuka kompetisi inovasi pelayanan antar Pengadilan di Indonesia. Berbagai pelayanan yang diselenggarakan di Pengadilan Agama Kelas I A Tulungagung dengan Pengadilan Agama lain memiliki perbedaan karena adanya peluang bagi setiap Pengadilan Agama berlomba menciptakan berbagai terobosan inovasi pelayanan yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

c. Inovasi metode pelayanan

Inovasi metode pelayanan adalah perubahan baru dalam hal berinteraksi dengan pelanggan atau cara baru dalam memberikan pelayanan. Pandemi covid – 19 merupakan permasalahan global yang memiliki relevansi dengan pemberian metode pelayanan terhadap masyarakat. Hampir sebagian besar penyelenggara pelayanan publik berinovasi dengan menggunakan kecanggihan Informasi Komunikasi Teknologi (ICT). Pengadilan Agama Kelas I A Tulungagung juga memiliki metode pelayanan yang berbeda. Hadirnya PTSP *online* dan praktik peradilan menggunakan aplikasi *e-court* tentunya dilengkapi dengan regulasi yang mendukung serta Standar Operasional Prosedur (SOP) menjadikan metode pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sangat berbeda . berdasarkan hasil wawancara dengan informas metode pelayanan yang sebelumnya selalu dilakukan berdasarkan tatap muka dapat diakses melalui PTSP Online dan e-court khususnya pelayana persidangan berbasis elektronik yakni e-litigasi.

d. Inovasi strategi atau kebijakan

Inovasi strategi atau kebijakan mengacu pada visi, misi, tujuan dan strategi baru beserta alasannya yang berangkat dari realitas yang ada. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan berbagai inovasi kebijakan secara periodik dituangkan dalam dokumen Rencana Strategis (Renstra) Pengadilan Agama Kelas IA Tulungagung. Untuk mengevaluasi ketercapaian target dan kebijakan dalam Renstra, Pengadilan Agama

melakukan review Renstra Pengadilan Agama setiap 1 (satu) tahun sekali. Analisis SWOT menjadi metode yang dilakukan untuk merumuskan perubahan strategi atau kebijakan yang dilakukan untuk mencapai target Pengadilan Agama Kelas I A Tulungagung. Dokumen tersebut selalu juga diupload pada website Pengadilan Agama. Salah satu output inovasi yakni strategi untuk meminimalisir sisa perkara disetiap akhir tahun.

e. Inovasi sistem

Inovasi sistem mencakup cara baru atau yang diperbarui dalam berinteraksi dengan aktor-aktor lain atau dengan kata lain adanya perubahan dalam tata kelola pemerintahan (*changes in governance*). Dalam praktiknya pelayanan e-court mengintegrasikan keterlibatan beberapa aktor lintas sektoral seperti peran advokad aatau lembaga bantuan hukum dalam membantu pengguna layanan, terdapat pihak perbankan dalam hal pembayaran biaya panjar persidangan dalam hal ini di lakukan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) dan bagian leges materai dilakukan oleh pihak PT Pos Indonesia. Berbagai kerjasama pihak Pengadilan Agama Kelas I A Tulungagung dengan beberapa pihak tersebut merupakan bentuk inovasi sistem yang telah dibangun untuk memujudkan pelayanan publik yang berkualitas.

KESIMPULAN

Berbagai inovasi pelayanan dalam praktik peradilan khususnya Pengadilan Agama Kelas I A Tulungagung telah terselenggaranya dengan mengakomodir *e-government*. Berdasarkan tipologi inovasi mencakup inovasi produk atau layanan, inovasi proses, inovasi metode pelayanan, inovasi strategi atau kebijakan dan inovasi sistem dapat diketahui bahwa kelima aspek inovasi diimplementasikan melalui berbagai bentuk pelayanan. Inovasi produk atau layanan Pengadilan Agama Kelas IA Tulungagung dimulai sejak tahun 2015 dengan aplikasi berbasis internal Pengadilan seperti Sistem Tata Surat E-Dokumen, Sistem Kearsipan Perkara, ASIPA (Antrian Sidang Pengadilan Agama Plus) dan pada tahun 2022 ini dilengkapi melalui aplikasi SIPP dan kewajiban pengguna pelayanan untuk memperoleh produk pengadilan agama melalui *e-court*. Inovasi proses pada Pengadilan Agama Kelas I A Tulungagung dihadirkan melalui berbagi terobosan inovasi pelayanan berbasis *e-government*. Perubahan pemberian kewenangan langsung oleh Mahkamah Agung kepada Pengadilan Agama seluruh Indonesia untuk melakukan inovasi pelayanan menjadi sebuah keharusan yang dijalankan. Setiap tahun Mahkamah Agung membuka kompetisi inovasi pelayanan antar

Pengadilan di Indonesia. Inovasi metode pelayanan Pengadilan Agama Kelas I A Tulungagung memiliki metode pelayanan yang berbeda dengan hadirnya PTSP *online* dan praktik peradilan menggunakan aplikasi *e-court* tentunya. Inovasi strategi atau kebijakan mengevaluasi ketercapaian target dan kebijakan dalam Renstra, untuk mengevaluasinya, Pengadilan Agama melakukan review Renstra Pengadilan Agama setiap 1 (satu) tahun sekali dimana salah satu output inovasi yakni strategi untuk meminimalisir sisa perkara disetiap akhir tahun. Inovasi sistem praktiknya pelayanan *e-court* mengintegrasikan keterlibatan beberapa aktor lintas sektoral seperti LBH, BSI, PT Pos Indonesia dan pada saat penelitian kerjasama lintas sektor masih dalam tahap pengesahan seperti Dinas Kesehatan Kabupaten Tulungagung, Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, A., & Sensuse, D. I. (2018). Pembangunan Model Electronic Government Pemerintahan Desa Menuju Smart Desa. *Jurnal Teknik Dan Informasi*, 5(1), 1–5.
- Hasbiansyah, O. (2008). Pendekatan Fenomenologi: Pengantar Praktik Penelitian dalam Ilmu Sosial dan Komunikasi. *Mediator: Jurnal Komunikasi*, 9(1), 163–180. <https://doi.org/10.29313/mediator.v9i1.1146>
- LAN RI. (2017). *Pengukuran Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik*. <http://ppid.lan.go.id/wp-content/uploads/2019/09/PIPEL-Pengukuran-Indeks-Inovasi-Pemerintah-Daerah.pdf>
- <https://pemerintah.net/kompetisi-inovasi-pelayanan-publik-tahun-2015/>, 2014. (n.d.).
<https://pemerintah.net/kompetisi-inovasi-pelayanan-publik-tahun-2015/>, 2014.
<https://pemerintah.net/kompetisi-inovasi-pelayanan-publik-tahun-2015/>, 2014
- https://sipp.pa-tulungagung.go.id/statistik_perkara. (2020). *Sistem Penelusuran Perkara Pengadilan Agama Tulungagung*. Sipp.Pa-Tulungagung.Go.Id. https://sipp.pa-tulungagung.go.id/statistik_perkara

<https://www.pa-tulungagung.go.id/en/>. (2022). *Pengadilan Agama Kelas IA Tulungagung*.
<https://www.pa-tulungagung.go.id/en/>

Muluk. (2008). *Knowledge Management Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah*.

Raco, R. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif (Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya)* (1st ed.). Gramedia Widiaasarana Indonesia.

Suripto, A. G. P. (2014). Hand Book Inovasi Administrasi Negara. In *Hand Book Inovasi Administrasi Negara*.

Victor, B. (2013). E-government and innovation: The socio-political shaping of ICT as a source of innovation. *Handbook of Innovation in Public Services*, 253–268.
<https://doi.org/10.4337/9781849809757.00028>