

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era ini, Negara mengalami sebuah peradaban yang baru. Adanya revolusi industri berbasis 4.0 mengharuskan negara siap menghadapi sekaligus adaptif dan responsive terhadap keadaan yang ada. Situasi ini membuat pemerintah harus mengambil langkah-langkah strategis dan inovatif terlebih dalam hal pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan publik menjadi hal penting dalam paradigma publik *management*.¹ Pelayanan adalah suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat yang merasakan pelayanan pada instansi. Menurut Mir dan Rahaman (2007) bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung dan pelayanan publik merupakan suatu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Pelayanan publik sering dilihat sebagai representasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan, karena hal itu bersentuhan langsung dengan tuntutan kebutuhan masyarakat dan menempatkan rakyat sebagai subjek dalam penyelenggaraan pemerintahan.

¹ Ulber Silalahi, Wirman Syafri. 2015. *Desentralisasi Dan Demokrasi Pelayanan Publik*. Bandung:IPDN PRESS. Halaman 34.

Pelayanan publik berbasis *online* atau *e-government* adalah konsep pelayanan publik yang memanfaatkan teknologi internet dan komunikasi elektronik untuk memberikan layanan publik yang lebih efisien dan mudah diakses oleh masyarakat. Konsep ini menjadi penting karena semakin meningkatnya penggunaan internet dan teknologi digital di masyarakat.

Menurut survei yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) pada tahun 2021, penetrasi pengguna internet di Indonesia sudah mencapai 196,7 juta jiwa atau sekitar 71,7% dari total populasi. Angka ini menunjukkan bahwa penggunaan internet sudah menjadi bagian dari kehidupan sehari-hari masyarakat, termasuk dalam mengakses layanan publik. Pemerintah Indonesia telah mengembangkan berbagai jenis layanan publik berbasis online untuk memudahkan akses masyarakat. Beberapa contohnya adalah sistem informasi, pengaduan serta pendaftaran online.

Terdapat beberapa dimensi pelayanan yang perlu mendapatkan perhatian dari birokrasi pemerintah, yaitu pelayanan tanpa diskriminasi, penerapan prinsip efektif, efisien dan dengan biaya rendah, berkualitas, mutu pelayanan terjamin dan pelayanan yang memuaskan.² Adapun fasilitas pembangunan dan pengembangan inovasi pelayanan publik, dilakukan melalui kompetisi inovasi, sistem informasi inovasi, pemanfaatan dan pengembangan jaringan informasi, peningkatan kapasitas dan pemantauan yang berkelanjutan.

² Yusriadi. 2018. *Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*.

Yogyakarta:Deepublish. Halaman 67.

Inovasi pelayanan publik adalah pengembangan layanan publik yang baru atau penyempurnaan layanan publik yang sudah ada dengan menggunakan pendekatan baru atau teknologi baru. Inovasi pelayanan publik bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas layanan publik, memperbaiki pengalaman pengguna, dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan lebih baik. Kunci dari penyelenggaraan inovasi pelayanan publik menurut Dadang suwanda, wirman dan tjahya adalah:³

1. Adanya masalah yang sudah akut dan berkelanjutan dari suatu pelayanan publik. Dengan adanya permasalahan ini, institusi dapat menemukan suatu inovasi agar permasalahan tersebut dapat terselesaikan sehingga pelayanan semakin baik.
2. Dapat ditransfer atau direplikasi yang artinya dapat menjadi rujukan dan/atau diterapkan oleh unit penyelenggara pelayanan publik lainnya, sehingga inovasi tidak hanya masif di satu unit saja, tetapi diharapkan dapat merata ke unit-unit atau institusi-institusi lainnya.

Pemerintah Indonesia telah mengadopsi inovasi pelayanan publik sebagai bagian dari upaya untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik. Beberapa inovasi pelayanan publik yang telah dikembangkan di Indonesia antara lain penggunaan teknologi informasi, partisipasi masyarakat, dan pemberdayaan masyarakat.

³. Hadi Prabowo, Dadang Suwanda, Wirman Syafri. 2022. *Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik*. Bandung:PT. Remaja Rosdakarya. Halaman 37.

Partisipasi masyarakat juga menjadi salah satu pendekatan inovatif dalam pelayanan publik di Indonesia. Dengan melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan implementasi program, diharapkan masyarakat dapat lebih memahami kebijakan pemerintah dan menjadi lebih responsif terhadap perubahan yang terjadi.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, masyarakat tidak hanya sebagai penerima layanan publik, akan tetapi juga sebagai pengawas eksternal, bersama ombudsman dan DPR/DPRD. Masyarakat berhak untuk mengawasi pelaksanaan standar pelayanan publik. Namun bentuk pengawasan tersebut harus berdasarkan dengan ketentuan yang berlaku. Bentuk pengawasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik diatur dalam undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 35 ayat (3) huruf a yang menyebutkan bahwa masyarakat dapat melakukan aduan atau menyampaikan laporan sebagai bentuk pengawasan. Dengan perkembangan teknologi saat ini, sarana pelayanan juga dapat menggunakan nomor kontak atau akun social media milik instansi penyelenggara pelayanan publik yang dirasa lebih mudah untuk dijangkau oleh masyarakat.

Pengadilan Agama Kendari merupakan badan peradilan dibawah naungan Mahkamah Agung Republik Indonesia yang terletak di Ibu Kota Sulawesi Tenggara. Pengadilan Agama Kendari melaksanakan tugasnya berdasarkan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2006 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1989 Tentang kewenangan Peradilan Agama yaitu memeriksa, memutus, dan menyelesaikan perkara tertentu antara orang-orang

yang beragama Islam di bidang perkawinan, waris, wasiat, hibah, wakaf, zakat, infaq, shadaqah dan ekonomi syari'ah. Fungsi dan tugas dari Pengadilan Agama Kendari adalah menerima dan memutuskan perkara gugatan dan permohonan di bidang hukum islam, menyelesaikan sengketa waris, hibah wakaf, dan menerbitkan akta cerai. Pengadilan agama kendari memiliki wilayah hukum kota kendari dengan 11 kecamatan yaitu Baruga, Wua-wua, Kadia, Kambu, Poasia, Puuwatu, Mandongan, Kendari barat, Abeli, Nambo dan Kendari⁴

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pengadilan Agama Kendari merupakan gerbang utama bagi para pencari keadilan untuk mendapatkan informasi. Salah satunya adalah informasi tentang beracara di Pengadilan Agama Kendari.

Para pencari keadilan mendatangi Pengadilan Agama Kendari dengan berbagai ajuan perkara, yaitu perceraian, itsbat nikah, perwalian, penetapan ahli waris, kewarisan, wali adhal, poligami dan banyak lagi perkara yang harus diputuskan di pengadilan agama. Dalam hal ini masing-masing petugas PTSP memberikan informasi dan apabila ada keterbatasan SDM, layanan informasi dapat dilakukan oleh satu orang petugas.⁵

4. <https://www.pa-kendari.go.id/> Diakses pada tanggal 27 Maret 2023, 20:30 WIB

5. Pasal 17 Keputusan DIRJEN BADILAG No. 1403.b/DJA/SK/OT.01.3/8/2018

Sesuai dengan SOP dalam layanan informasi di Pengadilan Agama Kendari, layanan informasi diberikan dengan waktu 3 jam 5 menit. Tapi dalam faktanya pelayanan informasi persyaratan perkara dilakukan dengan kurun waktu 30 menit dan paling lama adalah 3 jam. Hal ini menurut penulis selain tidak sesuai dengan SOP juga cukup memakan waktu yang lama, kurang efisien dalam pemanfaatan waktu juga kurang efektif dalam pemanfaatan teknologi.



Gambar 1.2 Elektronik Brosur (E-Bro)

Berdasarkan surat No W21-A1/350/HM.01/1/2023 pada tanggal 14 Februari maka Inovasi E-Bro resmi launching dan dihadiri oleh PJ Wali Kota Kendari, Ketua Pengadilan Tinggi Agama Kendari, Para lembaga, instansi dan para camat Kota Kendari. Elektronik Brosur diciptakan selain sebagai bentuk keterbukaan informasi diharapkan dapat memudahkan dan mempercepat masyarakat dalam mendapatkan informasi ber perkara di Pengadilan Agama Kendari Kelas 1A.



Gambar 1.3 Handphone Pihak

Akan tetapi pada kenyataannya Elektronik Brosur belum sempurna dalam penyediaan informasi terkait persyaratan berperkara dan tidak mudah untuk dimengerti oleh masyarakat juga masih banyak masyarakat di wilayah hukum Pengadilan Agama Kendari Kelas 1A belum mengetahui Elektronik brosur dikarenakan masih banyak masyarakat di wilayah hukum Pengadilan Agama Kendari Kelas 1A yang tidak memiliki perangkat yang mendukung untuk mengakses Elektronik Brosur dan masih banyak masyarakat yang belum melek akan teknologi.

Tabel 1.1 Perkara yang diterima bulan Januari & Februari 2023

NO	Jenis perkara	Perkara yang diterima bulan Januari	Perkara yang diterima bulan Februari
1	Izin Poigami	-	-
2	Pencegahan Perkawinan	-	-
3	Penolakan Perkawinan	-	-
4	Pembatalan Perkawinan	-	-
5	Kelalaian Atas Kewajiban Suami / Istri	-	-
6	Cerai Talak	33	27
7	Cerai Gugat	68	80
8	Harta Bersama	2	-
9	Penguasaan Anak	1	-
10	Nafkah Anak Oleh Ibu karena Ayah tidak mampu		-
11	Hak - hak bekas istri/kewajiban bekas Suami	-	-
12	Pengesahan Anak	-	-
13	Pencabutan Kekuasaan Orang Tua	-	-
14	Perwalian	3	2
15	Pencabutan Kekuasaan Wali	-	-
16	Penunjukan orang lain sebagai Wali	-	-

	oleh Pengadilan		
17	Ganti Rugi terhadap Wali	-	-
18	Asal Usul Anak	1	-
19	Perkawinan Campuran	-	-
20	Pengesahan Perkawinan/Istbat Nikah	-	14
21	Izin Kawin	-	-
22	Dispensasi Kawin	-	2
23	Wali Adhol	-	-
24	Kewarisan	1	-
25	Wasiat	-	-
26	Hibah	-	-
27	Wakaf	-	-
28	Lain-Lain	-	-
29	Ekonomi Syariah	-	-
30	P3HP/Penetapan Ahli Waris	1	3
Jumlah		132	128

Berdasarkan data table penerimaan perkara diatas menyatakan bahawa Pengadilan Agama Kendari Kelas 1A menerima perkara setiap bulannya diatas 100 perkara. Maka dari itu diperlukannya percepatan informasi untuk meningkatkan pelayanan pihak dengan membuat inovasi pelayanan publik E-Bro (Elektronik Brosur).

Elektronik Borsur (E-Bro) merupakan inovasi berbentuk barcode yang berisikan informasi persyaratan, form gugatan dan permohonan yang dapat

mempermudah pihak dalam mendapatkan informasi dan pembuatan gugatan dan atau permohonan pengajuan perkara. Dengan memindai barcode E-Bro dan mengisi form gugatan atau permohonan yang ingin diajukan setelahnya di kirim melalui nomor Pengadilan Agama Kendari Kelas 1A untuk dicek petugas POSBAKUM (Pos Bantuan Hukum). Dalam SOP E-Bro (Elektronik Brosur) penyelesaian dari mulai penerimaan informasi hingga selesainya gugatan membutuhkan waktu 75 Menit.

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan diatas yang telah ditulis menjadikan bagaimana pentingnya kemudahan dalam mendapatkan informasi berperkara. Maka dari itu penulis mengambil judul **“Inovasi Pelayanan Publik Elektronik Brosur (E-Bro) Di Pengadilan Agama Kendari Kelas 1A”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang terdapat di dalam bab satu maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian atau skripsi adalah bagaimana Elektronik Brosur (E-Bro) dalam percepatan informasi syarat berperkara sehingga dalam pelayanan di Pengadilan Agama Kendari Kelas 1A memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi persyaratan berperkara di Pengadilan Agama Kendari Kelas 1A.

1.3 Tujuan Penulis

Tujuan dari penulis ini adalah untuk mengetahui bagaimana Inovasi Pelayanan Publik E-Bro (Elektronik Brosur) dalam percepatan informasi syarat berperkara di pengadilan Agama Kendari sehingga dapat memudahkan

masyarakat di wilayah hukum Pengadilan Agama Kendari mendapatkan informasi persyaratan berperkara yang actual.

1.4 Manfaat Penulisan

Pada bagian ini peneliti akan menjelaskan apa saja manfaat teoritis dan manfaat dari penelitian ini, yaitu:

1.4.1 Manfaat Ilmiah

1. Bagi Ilmu Administrasi Publik, hasil penelitian diharapkan sebagai bahan untuk pengembangan terutama kaitan hubungannya dengan Inovasi pelayanan publik E-Bro (Elektronik Brosur) dalam percepatan informasi persyaratan perkara di pengadilan agama Kendari.
2. Bagi peneliti, Hasil penelitian sebagai pengalaman berharga dalam mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama di bangku perkuliahan
3. Bagi Pemerintah dan Pengadilan Agama Kendari, hasil penelitian dapat menjadi sebuah pertimbangan mengenai inovasi pelayanan publik berbasis teknologi yang efektif, efisien dan minim biaya

1.4.2 Manfaat Institusi

Diharapkan penulis ini dapat menjadi informasi dan sumbangan pemikiran bagi proses pemecahan masalah yang memiliki kaitan dengan penelitian ini serta dapat bermanfaat membantu pemerintah dan Pengadilan Agama Kendari dalam mendukung dan menereapkan SPBE dan surat

keputusan ketua Mahkamah Agung tentang keterbukaan informasi di pengadilan

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah penelitian, penulis membagi penelitian ini dalam lima bab, yang mana pembahasannya terbagi menjadi sub bagian dengan uraian sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab ini akan diberikan sebagai gambaran yang jelas mengenai penelitian ini agar sesuai dengan pokok permasalahan sebenarnya.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai penelitian terdahulu, deskripsi, teori kerangka pemikiran dan asumsi dasar oleh peneliti.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini akan menjelaskan tentang desain penelitian, instrument penelitian, pengumpulan data, informasi penelitian, teknis analisis data, uji validitas data, dan jadwal penelitian.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan menjelaskan tentang hasil dari penelitian dan juga pembahasan penelitian penulis sesuai dengan data dan fakta lapangan.

BAB V: PENUTUP

Pada bab terakhir ini berisikan mengenai kesimpulan analisis dan saran dari seluruh penelitian yang telah dilakukan mengenai Inovasi Pelayanan Publik E-Bro(Elektronik Brosur) Dalam Percepatan Informasi Persyaratan Perkara Di Pengadilan Agama Kendari

