



UNIVERSITAS NASIONAL

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK ELEKTRONIK BROSUR (E-BRO) DI
PENGADILAN AGAMA KENDARI KELAS 1A**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP.)

Asriani Syah Rina

203515446022

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

JAKARTA

2022



UNIVERSITAS NASIONAL

***ELECTRONIC PUBLIC SERVICE INNOVATIONS (E-BRO) IN KENDARI
RELIGIOUS COURT CLASS 1A***

SKRIPSI

***Submitted As One Of The Requirements To Obtain
Bachelor's Degree in Public Administration (S.AP.)***

Asriani Syah Rina

203515446022

FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE

PUBLIC ADMINISTRATION STUDY PROGRAM

JAKARTA

2022



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Asriani Syah Rina
Nomor Pokok Mahasiswa : 203515446022
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Publik Elektronik Brosur (E-Bro) Di Pengadilan Agama Kendari Kelas 1A
Diajukan Untuk : Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disetujui untuk diajukan,

Jakarta, 21 Agustus 2023

Dosen Pembimbing

Dr. Mary Ismowati, S.Sos., M.Si

Ketua Program Studi Administrasi
Publik

Dr. Mary Ismowati, S.Sos., M.Si



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Asriani Syah Rina
Nomor Pokok Mahasiswa : 203515446022
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Publik Elektronik Brosur (E-Bro) Di Pengadilan Agama Kendari Kelas 1A
Disahkan Untuk : Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.A.P)

Disetujui untuk diajukan

Jakarta, 01 Agustus 2023

Dosen Pembimbing

Dekan

Dr. Mary Ismowati, S.Sos., M.Si



Dr. Irma Ismawati Chotim, M.Si



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh

Nama : Asriani Syah Rina

Nomor Pokok Mahasiswa : 203515446022

Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Publik Elektronik Brosur (E-Bro) Di Pengadilan Agama Kendari Kelas 1A

Ketua sidang : Dr. Zainul Jumadin, M.Si

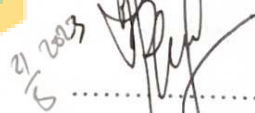
Penguji I : Angga Sulaiman, S.IP., M.Si

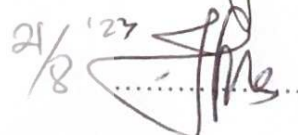
Penguji II : Dr. Mary Ismowati, M.Si

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal :/...../2023



21/8/2023


21/8/2023




UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

HALAMAN PERNYATAAN ORISINIL

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Asriani Syah Rina

Nomor Pokok Mahasiswa : 203515446022

Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Publik Elektronik Brosur (E-Bro) Di Pengadilan Agama Kendari Kelas IA

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional tau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 18 / AGUSTUS/2023

Yang membuat pernyataan,


Asriani Syah Rina

ABSTRAK

Nama : Asriani Syah Rina

NPM : 203515446022

Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Publik Elektronik Brosur (E-Bro) Di
Pengadilan Agama Kendari Kelas 1A

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 public menjadi hal penting dalam paradigma public management (Silalahi & Syafri, 2015). 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. Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan penelitian secara deskriptif, dalam hal ini masuk ke latar tertentu yang sedang diteliti karena bagi peneliti, kualitatif fenomena dapat dimengerti maknanya secara baik apabila dilakukan interaksi dengan subjek peneliti berupa wawancara dan observasi pada latar dimana fenomena itu sedang berlangsung. Hasil dari penelitian bahwa E-Bro masih belum memenuhi 5 indikator inovasi dari Rogers yaitu Keunggulan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba dan kemudahan diamati. Perlunya sosialisasi lebih lanjut dan evaluasi terhadap inovasi E-bro ini agar lebih dikenal oleh masyarakat luas.

Kata kunci: Pelayanan public, Inovasi E-Bro, e-government, Pengadilan Agama Kendari

ABSTRACT

Nama : Asriani Syah Rina

NPM : 203515446022

Judul Skripsi : Electronic Public Service Innovations (E-Bro) In Kendari
Religious Court Class 1A

In this era, the country experienced a new civilization. The existence of a 4.0-based industrial revolution requires that the State be ready to face as well as be adaptive and responsive to existing conditions. This situation forces the government to take strategic and innovative steps, especially in terms of public services. Public services are important in the public management paradigm (Silalahi & Syafri, 2015). Online-based public services or e-government is a public service concept that utilizes internet technology and electronic communications to provide public services that are more efficient and easily accessible to the public. This concept is important because of the increasing use of the internet and digital technology in society. According to a survey conducted by the Association. The researcher uses a qualitative approach with descriptive research, in this case entering into a certain setting that is being researched because for researchers, qualitative phenomena can be well understood when interacting with the research subject in the form of interviews and observations in the setting where the phenomenon is taking place. The results of the study show that E-Bro still does not meet Rogers' 5 innovation indicators, namely relative advantage, suitability, complexity, tryability and ease of observation. The need for further socialization and evaluation of this E-bro innovation so that it is better known by the wider community.

Keywords: Public service, E-Bro Innovation, e-government, Kendari Religious Court

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT, karena berkat kasih dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“INOVASI PELAYANAN PUBLIK ELEKTRONIK BROSUR (E-Bro) DI PENGADILAN AGAMA KENDARI KELAS 1A”**. Penulis skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada program studi Administrasi Publik di Universitas Nasional.

Dalam penulis skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan, bantuan dan pertolongan. Penulis menyadari bahwa masih banyak kurang dalam penyusunan skripsi yang dilakukan. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. El Amry Bermawi Putra,MA. Selaku Rektor Universitas Nasional;
2. Ibu Dr. Erna Ernawati Chotim, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional;
3. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto,S.IP.,M.Si. Selaku wakil dekan bidang akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional;
4. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus,S.IP, Selaku Wakil Dekan Kemahasiswaan dan Administrasi Umum Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional;
5. Ibu Dr. Mary Ismowati,S.Sos.,M.Si Selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Nasional dan Dosen Pembimbing Skripsi

yang senantiasa membantu dan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi dengan ketulusan dan kesabaran;

6. Bapak Angga Sulaiman, S.IP., M.AP., selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Nasional dan Dosen Pembimbing Akademik Penulis, Yang mengarahkan dan membimbing penulis selama di bangku perkuliahan;

7. Seluruh Bapak dan ibu Dosen pada program studi Ilmu Administrasi Publik dan seluruh staff sekretariat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional;

8. Bapak Drs. Sahrul Fahmi, M.H., selaku ketua Pengadilan Agama Kendari Kelas 1A;

9. Bapak Drs. Safar, M.H., selaku Panitera Pengadilan Agama Kendari Kelas 1A;

10. Kepada para informan yang telah bersedia menjadi narasumber penulis

11. Kepada seluruh rekan Umbies PA Kendari angkatan 2022 terimakasih telah membantu, memberi semangat penulis dalam mengerjakan skripsi

12. Seluruh staf Pengadilan Agama Kendari Kelas 1A terimakasih telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi

13. Bapak, ibu, kakak dan adik penulis yang selalu mendukung dan memberi semangat lahir batin untuk mengerjakan skripsi

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINIL	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
DAFTAR DOKUMENTASI	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penulis.....	10
1.4 Manfaat Penulisan.....	11
1.4.1 Manfaat Ilmiah.....	11
1.4.2 Manfaat Institusi	11

1.5	Sistematika Penulisan.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....		14
2.1	Penelitian Terdahulu.....	14
2.2	Konseptual	26
2.2.1.	Reformasi Birkorasi.....	26
2.2.2.	E-Government.....	27
2.2.3.	Inovasi.....	28
2.2.4.	Pelayanan.....	30
2.2.5.	Publik.....	33
2.2.6.	Inovasi Pelayanan Publik.....	36
2.3	Kerangka Pikir.....	41
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....		45
3.1	Pendekatan Penelitian	45
3.2	Informasi Penelitian.....	46
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	50
3.4	Sumber data	51
3.5	Teknik Pengolahan dan Analisis Data	52
3.6	Teknik Analisi Data	54
3.7	Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		58

4.1	Profil Pengadilan Agama Kendari Kelas 1A	58
4.2	Hasil Penelitian	68
4.2.1	Keunggulan relative	69
4.2.2	Kompatibilitas.....	78
4.2.3	Kerumitan (tingkat kemudahan akses dan pemahaman pihak tentang informasi).....	83
4.2.4	Kemungkinan diuji coba	88
4.2.5	Kemampuan diamati	92
4.3	Pembahasan.....	96
4.3.1	Keunggulan relatif	96
4.3.2	Kompatibilitas.....	97
4.3.3	Kerumitan	98
4.3.4	Kemungkinan diuji coba.....	99
4.3.5	Kemungkinan diamati.....	100
BAB V PENUTUP		108
5.1	Kesimpulan	108
5.1	Saran	112
5.2.1	Saran Teoritis	112
5.2.1	Saran praktis	112
DAFTAR PUSTAKA		114



LAMPIRAN.....	117
DOKUMENTASI.....	150
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	154



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkara yang diterima bulan Januari & Februari 2023	8
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu.....	18
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	47
Tabel 3.2 Jadwal penelitian.....	57
Tabel 4.1 Hasil Observasi Penelitian	103



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.2 Brosur persyaratan perkara.....	6
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	44
Gambar 4.1 Logo Pengadilan Agama Kendari Kelas 1A	61
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Pengadilan Agama Kendari Kelas 1A	65
Gambar 4.3 E-Bro	97
Gambar 4.4 Folder dalam E-bro.....	98
Gambar 4.5 Sosialisasi E-Bro	100
Gambar 4.6 X-Banner E-Bro	101
Gambar 4.7 Pengunggahan di media sosial Pengadilan Agama Kendari	101



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pedoman Wawancara.....	117
Lampiran 2 Transkrip Wawancara	125



DAFTAR DOKUMENTASI

Foto wawancara dengan Koordinator Aplikasi E-Bro Pengadilan Agama Kendari	150
Foto wawancara dengan Petugas meja informasi Pengadilan Agama Kendari	150
Foto wawancara dengan Pranata Komputer Ahli Pertama pengadilan Agama Kendari	151
Foto wawancara dengan Pihak yang mengajukan perkara Berusia 19-45 Tahun	151
Foto wawancara dengan Pihak yang mengajukan perkara Berusia 46-65 Tahun	152

