

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Seiring perkembangan teknologi informasi dan komunikasi serba digital menjadikan tuntutan bagi pelayanan publik manajemen administrasi pemerintahan agar mampu menghadapi semua tantangan perubahan yang ada disekitarnya yang berjalan sangat cepat. Pelayanan publik diharapkan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dalam proses pelaksanaan pelayanan publik sehingga perlu adanya inovasi. Inovasi merupakan proses mengubah ide-ide kreatif menjadi produk atau metode kerja yang berguna. Oleh karena itu, organisasi yang inovatif dicirikan dengan kemampuan menyalurkan kreativitasnya menjadi hasil yang berguna. Ketika manajer berbicara tentang perubahan organisasi agar lebih kreatif, hal ini biasanya berarti manajer ingin mendorong dan memelihara inovasi. Menurut Peraturan Menteri PANRB No.30/2014 inovasi pelayanan publik merupakan terobosan gagasan, ide kreatif, adaptasi ataupun modifikasi dalam memberikan manfaat terhadap masyarakat secara langsung maupun tidak langsung.

Penerapan teknologi informasi di lingkungan Mahkamah Agung sudah dimulai sejak tahun 2007 khususnya di bidang transparansi administrasi perkara dan pengaduan masyarakat. Sampai saat ini aplikasi Sistem Informasi

(SI) banyak tumbuh sendiri sesuai dengan satuan kerja di lingkungan Mahkamah Agung. Dalam upaya peningkatan pelayanan publik Mahkamah Agung telah mengeluarkan SK KMA No. 1-144/KMA/SK/I/2011 Tentang Pedoman Pelayanan Informasi di Pengadilan merupakan implementasi dari UU No. 14/2008 Tentang Pelayanan Informasi Publik dan Surat Mahkamah Agung No 0458/DJA/HM02.3/2/2016 Tentang Implementasi SIPP Versi 3.1.1 di Lingkungan Pengadilan Agama. Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) merupakan aplikasi berbasis website dalam sistem administrasi dan penyediaan informasi perkara yang dapat diakses oleh pihak internal maupun eksternal pengadilan. Dan memiliki keunggulan tersendiri diantaranya dapat memudahkan dalam mengakses berkas perkara dengan cepat dan mudah, memberikan perlindungan hak legal warga negara untuk mendapatkan keadilan dalam proses hukum, dan dapat meningkatkan efektivitas kinerja pegawai.

Penerapan pelayanan Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Tanjung Karang Kota Bandar Lampung masih perlu ditingkatkan lagi secara maksimal mengingat sistem yang baru berjalan sekitar 2 tahun sehingga belum dilakukan audit secara keseluruhan (Ilmillah, 2017). Yang dimana pelayanan akan melakukan peningkatan kinerja yang akan lebih baik kedepannya. Pelayanan yang sebelumnya menggunakan layanan yang secara langsung atau datang ke tempat pelayanan, seiringnya perkembangan zaman teknologi akan mengubah pelayanan secara online

melalui aplikasi. Kelebihan pelayanan melalui aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP).

Pengadilan agama umumnya memberikan pelayanan publik seperti pelayanan administrasi, pelayanan bantuan hukum, pengaduan, dan permintaan informasi. Pengadilan Agama memiliki peranan yang strategis dalam melayani masyarakat dan memiliki tugas dalam menyelesaikan perkara-perkara di tingkat pertama antara orang-orang yang beragama islam dibidang perkawinan, kewarisan, wasiat dan hibah berdasarkan hukum islam serta waqaf dan shadaqah yang telah diatur di Pasal 49 Undang-Undang Nomor 50 Tahun 2009. Pengadilan Agama mempunyai fungsi sebagai penyelenggara pelayanan publik untuk memberikan pelayanan hukum yang berkeadilan, transparansi, kredibilitas, transparan dan peningkatan pengawasan pembinaan hal ini tercermin dalam visi dan misi Pengadilan Agama Probolinggo.

Dalam proses penyelesaian perkara bagi para pihak pencari keadilan di Pengadilan Agama, tentu ada banyak teknis, prosedur dan ketentuan hukum yang berlaku serta didukung untuk proses administrasi pelayanan agar tertata dengan baik dan benar. Terkait dengan administrasi perkara Pengadilan Agama perlu mendapatkan perhatian yang serius dalam kebenaran penataannya. Sebagai pelaksana administrasi perkara Panitera berkewajiban untuk melaksanakan tanggung jawab sebagaimana telah tercantum pada Undang-Undang No. 3 Tahun 2006 Tentang Peradilan Agama yaitu bertanggung jawab atas pengurusan perkara, penetapan atau putusan,

dokumen, akta, buku daftar, biaya perkara, uang titipan pihak ketiga, surat-surat berharga, barang bukti, dan surat-surat lain yang disimpan di kepaniteraan.

Tidak dapat dipungkiri perkembangan teknologi informasi yang signifikan termasuk dalam mekanisme pengarsipan atau pendokumentasian proses administrasi perkara yang awalnya dilakukan secara arsip *paper based* atau secara manual melalui buku-buku register beralih menjadi arsip elektronik. Kemudahan yang ditawarkan oleh sistem elektronik dalam mengakomodasi prinsip keterbukaan informasi dan dapat diakses oleh masyarakat maupun pihak-pihak yang berperkara secara cepat, karena apabila terdapat kesalahan sedikit dalam penulisan atau penyusunan dapat menimbulkan kefatalan dalam duduk perkara menurut hukum, sehingga dapat merugikan para pihak pencari keadilan. Penggunaan sistem elektronik dalam administratif membutuhkan upaya yang sangat lebih besar sejak sistem mensyaratkan *digital file* untuk kemudahan pergerakan arsip.

Dalam perspektif efektivitas organisasi, baik buruknya penataan arsip dapat dilihat dari kemudahan dalam pencarian arsipnya. Pencarian fisik arsip digunakan untuk mengetahui informasi yang terkandung di dalamnya. Oleh karena itu banyak organisasi mulai mengembangkan sistem elektronik dalam mengelola arsip, salah satunya aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara yang dikembangkan oleh Mahkamah Agung pada tahun 2016. Sistem ini memuat Daftar Arsip Perkara dan dapat digunakan oleh semua pengadilan yang ada di Indonesia.

Daftar Arsip Perkara merupakan inventaris berkas perkara yang dihasilkan oleh kinerja pengadilan. Informasi penting didalam berkas perkara yang rentan hilang atau musnah jika tidak ada pengaman yang memadai. Dengan pertimbangan sensitivitas informasi, maka kehilangan atau kurang lengkapnya salah satu berkas dapat menyebabkan penundaan proses pengadilan. Resiko kehilangan dokumen menjadi peningkatan pengelolaan arsip di Lembaga Pengadilan Agama. Proses pembuatan berkas perkara dari pendaftaran hingga penyelesaian masalah di Peradilan menghasilkan arsip pada setiap tahapannya. Berkas perkara yang ditangani dengan baik akan mengurangi kemungkinan penundaan proses peradilan dan kesalahn pengambilan keputusan. Penggunaan aplikasi SIPP (Sistem Informasi Penelusuran Perkara) merupakan sistem administrasi dan penyediaan informasi perkara berbasis web yang dapat diakses oleh pihak internal pengadilan, maupun pihak eksternal pengadilan (Audina, 2018).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik, maka ditetapkan pedoman pelayanan informasi yang sesuai dan tegas melalui Surat Keputusan KMA Nomor : 1-144/KMA/I/2011 tentang Pedoman Pelayanan Informasi di Pengadilan. Pengadilan Agama harus mempunyai suatu media informasi publik yang sesuai dengan perkembangan teknologi dan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat. Sistem Informasi Penelusuran Jenis layanan yang disajikan aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) diantaranya Tahapan Perkara, Status Perkara, Biaya Perkara, Jadwal Sidang, Statistik dan Riwayat

Perkara. Perkara (SIPP) dalam mewujudkan modernisasi manajemen administrasi perkara berupa web yang digunakan sebagai:

a. Fungsi Administrasi

Sebagai alat bantu aparatur peradilan dalam proses administrasi perkara.

b. Fungsi Seluruh Pemerintahan (*Whole of Government*)

SIPP telah terintegrasi dengan sistem kelembagaan hukum lainnya seperti Kepolisian, Kejaksaan Agung, dan Kementerian Hukum dan HAM

c. Fungsi Pengawasan

Sebagai monitoring kinerja hakim dan aparatur pengadilan oleh pimpinan.

d. Fungsi Transparansi, akuntabilitas dan keterbukaan informasi

Sebagai pemberi informasi terkait penanganan perkara seperti informasi pendaftaran perkara, biaya perkara, informasi susunan majelis hakim, nomor perkara, jadwal persidangan, tanggal putusan yang bisa diakses oleh masyarakat dengan mudah, cepat dan murah.

Penelitian terdahulu tentang Pelayanan Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) di Pengadilan Agama. Salah satunya dengan judul “Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) Pada Kantor Pengadilan Agama Padang” yang ditulis oleh Mughinindia (2019). Dengan hasil penelitian berdasarkan dengan adanya aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) masyarakat sangat terbantu dalam proses

penyelesaian perkara dikarenakan tidak perlu datang secara langsung ke Pengadilan untuk melihat bagaimana perkembangan perkaranya. Aplikasi ini juga dapat membantu meningkatkan kualitas kerja karyawan Pengadilan sehingga karyawan menjadi lebih disiplin dalam menangani suatu perkara.

Penelitian terdahulu lainnya yaitu dengan judul “Penerapan Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) Sebagai Aplikasi Keterbukaan Informasi Berbasis Teknologi Dalam Pencegahan Penghinaan Terhadap Pengadilan (*Contempt Of Court*)”, yang ditulis oleh Adelia & Nashriana, (2020). Dengan hasil penelitian Penerapan SIPP sudah cukup optimal karena aparaturnya sudah gencar dalam menginformasikan mengenai SIPP supaya aturan tersebut sesuai hanya saja masih belum bisa dikatakan efektif karena masih banyak masyarakat yang belum mengenal adanya SIPP dan juga harus ada kesadaran dari dalam diri masyarakat untuk bisa menggunakan aplikasi tersebut dengan sebaik baiknya sesuai dengan fungsinya yang mempermudah masyarakat dalam menelusuri perkara tanpa harus datang ke pengadilan dan membuat administrasi menjadi tertata, sehingga mampu mencegah ataupun mengurangi adanya perbuatan atau tindakan seperti contempt of court karena masyarakat bisa mengetahui informasi secara terbuka.

Dari kedua penelitian terdahulu dengan tema penelitian Pelayanan Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) di Pengadilan Agama sesuai dengan Surat Keputusan KMA Nomor : 1-144/KMA/I/2011 tentang pedoman Pelayanan Informasi di Pengadilan. Sehingga mewujudkan manajemen

informasi yang akuntabilitas, kredibilitas, dan transparansi dalam mengakses Arsip Berkas Perkara. Penelitian terdahulu menjadikan referensi peneliti dalam melakukan penelitian.

Salah satu inovasi aplikasi pelayanan dalam mewujudkan manajemen informasi yang akuntabilitas, kredibilitas, dan transparansi di Pengadilan Agama Probolinggo salah satunya yaitu Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) dalam upaya kemudahan akses Arsip Berkas Perkara sebagai wujud akuntabilitas lembaga pengadilan dan untuk mengetahui tahapan, status dan riwayat perkara yang terintegrasi dengan dokumen atau berkas perkara asli di Pengadilan Agama. Menurut keterangan laman SIPP Pengadilan Agama Probolinggo Kelas 1B jumlah perkara yang masuk mencapai angka 798 (tujuh ratus sembilan puluh delapan) perkara selama tahun 2021. Inovasi aplikasi pelayanan Sistem Informasi Penelusuran Perkara memiliki keunggulan tersendiri diantaranya dapat memudahkan dalam mengakses berkas perkara dengan cepat dan mudah, memberikan perlindungan hak legal warga negara untuk mendapatkan keadilan dalam proses hukum, dan dapat meningkatkan efektifitas kinerja pegawai di Pengadilan Agama Probolinggo.

No	Nomor Perkara	Tanggal Register	Klasifikasi Perkara	Para Pihak	Status Perkara	Lama Proses	Link
1	0555/Pdt.G/2021/PA.Prob	25 Nov 2021	Pengesahan Perkawinan/Istibat Nikah	Pengugat: Disamakan Tergugat: Disamakan	Sidang pertama	1 Hari	[detail]
2	0556/Pdt.G/2021/PA.Prob	25 Nov 2021	Cerai Gugat	Pengugat: Disamakan Tergugat: Disamakan	Sidang pertama	1 Hari	[detail]
3	0555/Pdt.G/2021/PA.Prob	25 Nov 2021	Kewarisan	Pengugat: 1. IKA TAJEM PAWARTA, S.T., M.Si, BIN SISWONO 2. DEXA HARTA SWAKA BIN SISWONO 3. ROHMA HARDINI HARI BINTI SISWONO 4. FERESPA BIMA DONA SYAHPUTRA BIN SISWONO Tergugat: 1. DINA NOVITA BINTI SISWONO 2. RIZKI NOVITA BINTI SISWONO	Sidang pertama	1 Hari	[detail]

Gambar SEQ Gambar \\* ARABIC 1 Aplikasi Pelayanan SIPP Pengadilan Agama Probolinggo

Dalam mewujudkan pelaksanaan tugas dan pelayanan informasi yang efektif dan efisien serta sesuai dengan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan, diperlukan pedoman pelayanan informasi yang sesuai dengan tugas, fungsi dan organisasi Pengadilan, maka ditetapkan pedoman pelayanan informasi yang sesuai dan tegas melalui Surat Keputusan KMA Nomor : 1-144/KMA/I/2011 tentang Pedoman Pelayanan Informasi di Pengadilan. Seperti yang terjadi di Pengadilan Agama Probolinggo, penulis tertarik melakukan penelitian lebih mendalam terkait dengan inovasi aplikasi pelayanan dengan melakukan penelitian berjudul **“Implementasi Inovasi Aplikasi Pelayanan Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) Di Pengadilan Agama Probolinggo”**

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah setiap penelitian dikemas dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan yang menyatakan titik fokus yang ingin dibandingkan atau di komparasi antara satu variabel atau dengan variabel yang berbeda. Berdasarkan permasalahan yang menjadi latar belakang penulisan skripsi ini, maka dapat dirumuskan masalah yang akan diteliti adalah:

1. Bagaimana Inovasi Aplikasi Pelayanan Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) Di Pengadilan Agama Probolinggo ?
2. Apa Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi Aplikasi Pelayanan Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) Di Pengadilan Agama Probolinggo ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penerapan inovasi aplikasi pelayanan sistem informasi penelusuran perkara (SIPP) di Pengadilan Agama Probolinggo
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat inovasi aplikasi pelayanan sistem informasi penelusuran perkara (SIPP) di Pengadilan Agama Probolinggo

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

- a. Sebagai bekal wawasan dan pengetahuan penulis dalam mengembangkan pengetahuan berfikir dan belajar menganalisis permasalahan yang muncul terutama berkaitan dengan inovasi pelayanan publik.
- b. Sebagai kontribusi referensi dan sumbangan informatif bagi peneliti lain yang berkaitan dengan inovasi pelayanan publik.

### **2. Manfaat Praktisi**

- a. Bagi Universitas Panca Marga  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai dasar ataupun masukan bagi pihak yang akan menjadi sumber referensi dan bahan acuan penelitian sejenis di kemudian hari.
- b. Bagi Pengadilan Agama Probolinggo  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi terkait pelayanan SIPP dalam melaksanakan tugas internal kepaniteraan di Pengadilan Agama Probolinggo.
- c. Bagi Masyarakat Umum  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi terhadap masyarakat dalam memudahkan mengakses berkas perkara dengan cepat dan mudah dengan adanya wujud modernisasi inovasi aplikasi SIPP di Pengadilan Agama.

## **E. Sistematika Penulisan**

Untuk mendapatkan gambaran secara ringkas dan jelas dalam penelitian ini, untuk memudahkan para pembaca maka penulis menggunakan sistematika penulisan, sistematika penulisan pada dasarnya berisi tentang uraian secara logis tentang tahap-tahap penulisan yang dilakukan oleh penulis, adapun penulisan yang dimaksud adalah:

Bab I merupakan bab pendahuluan yang berisi latar belakang sebagai uraian tentang permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini, permasalahan, rumusan masalah, tujuan, dan manfaat penelitian yang menjelaskan tentang hal-hal permasalahan yang ditentukan dan sistematika penulisan.

Bab II menguraikan tentang tinjauan pustaka, kerangka dasar teoritik, kerangka pikir, dan argumen sementara seperti jawaban sementara dari penelitian ini tentang inovasi aplikasi pelayanan sistem informasi penelusuran perkara (SIPP) di Pengadilan Agama Probolinggo.

Bab III membahas tentang metode penelitian sebagai acuan penelitian sebagaimana terdiri dari jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi penelitian dan situs penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian dan teknik analisis data.

Bab IV berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan terkait dengan judul tentang inovasi aplikasi pelayanan Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) di Probolinggo.

Bab V kesimpulan dan saran berisi jawaban dari rumusan masalah yang memuat kesimpulan terkait judul inovasi aplikasi pelayanan Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP). Adapun saran berisi hal-hal diluar penelitian yang ditemukan selama penelitian berlangsung dan saran berfungsi sebagai rujukan atau rekomendasi terkait subjek penelitian.