

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Lokasi Pengadilan Agama Probolinggo

Pengadilan Agama Probolinggo merupakan salah satu Pengadilan Tingkat Pertama yang secara organisasi, administrasi dan finansial berada di bawah kekuasaan Mahkamah Agung setelah berlakunya Undang-Undang no. 4 Tahun 2004 tentang Kekuasaan Kehakiman. Pengadilan agama bertugas dan berwenang memeriksa, memutus, dan menyelesaikan perkara-perkara di tingkat pertama antara orang-orang yang beragama islam di bidang 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 Probolinggo mempunyai luas tanah 3661 m² yang terletak di Jalan Raya KM.7, Kelurahan Triwung, Kecamatan Kademangan, Kota Probolinggo.

Dengan batas wilayah sebagai berikut :

Sebelah Utara : Kelurahan Ketapang

Sebelah Timur : Kelurahan Triwung Lor

Sebelah Selatan : Kelurahan Triwung Kidul

Sebelah Barat : Kecamatan Sumberasih

Berdasarkan dengan surat Keputusan Menteri Agama RI No. 303/1990 terjadi perubahan wilayah hukum Peradilan Agama Probolinggo yang dari semula 14 kecamatan, terdiri dari 5 wilayah kecamatan Kotamadya dan ditambah dengan 9 kecamatan Kabupaten Probolinggo bagian barat, menjadi wilayah hukum Pengadilan Agama Kraksaan. Sehingga, Pengadilan Agama Probolinggo secara otomatis hanya “membawahi” 5 (lima) kecamatan, yaitu:

1. Kecamatan Kademangan
2. Kecamatan Kedopok
3. Kecamatan Mayangan
4. Kecamatan Kanigaran
5. Kecamatan Wonoasih

2. Sejarah Singkat Pengadilan Agama Probolinggo

Pada awal kemerdekaan karena Pemerintahan Negara belum stabil maka pembinaan pada Pengadilan Agama tidak dapat dilakukan sama sekali, bahkan kantor sebagai sarana vital untuk bekerja tidak mempunyai, karyawan hanya beberapa orang dengan peralatan kantor seadanya, tetapi didukung semangat yang tinggi oleh para Kyai dan Ulama serta karyawan yang ada saat itu. Pada tahun 1948 dengan adanya Agresi Belanda II,

praktis kegiatan kantor tidak dapat berjalan dengan normal. Kantor Pun berpindah-pindah mengikuti Pemerintahan RI Pelarian yaitu bertempat di rumah-rumah penduduk di wilayah Kabupaten Probolinggo di desa terpencil jauh dari jangkauan Belanda yang menduduki kota-kota kecamatan.

Pada tanggal 29 Desember 1989, digunakan undang-undang No. 07 tahun 1989. hal tersebut semakin memperkuat eksistensi Pengadilan Agama. Peradilan Agama yang selama ini dianggap sebagai quasi peradilan maka sejak undang – undang No. 07 tahun 1989 tersebut telah menjadi peradilan yang mandiri. Demikian juga sarana dan prasarana perkantoran Mulai dilengkapi. Pada tahun 1990 dengan surat Keputusan Menteri Agama RI No. 303/1990 terjadi perubahan wilayah hukum Peradilan Agama Probolinggo yang dari semula 14 kecamatan, terdiri dari 5 wilayah kecamatan Kotamadya dan ditambah dengan 9 kecamatan Kabupaten Probolinggo bagian barat, sejak tanggal tersebut wilayah Pengadilan Agama Probolinggo meliputi (5 Kecamatan) sedang 9 kecamatan wilayah Kabupaten Probolinggo bagian barat, menjadi wilayah hukum Pengadilan Agama Kraksaan.

Dengan berjalannya waktu dan berlakunya KEPPRES Nomor 21 tahun 2004 Peradilan Agama di Indonesia mengalami perkembangan yang relatif meningkat baik dari segi jumlah penduduk maupun urbanisasi yang cukup pesat karena banyaknya industri yang berada di Kota Probolinggo

menambah lajunya peningkatan jumlah perkara dimana tahun-tahun sebelumnya perkara yang diterima Pengadilan Agama Probolinggo berkisar 50 perkara setiap bulannya, sejak tahun 2006 jumlah perkara mulai merangkak naik dan sampai tahun 2011 mencapai 50 perkara setiap bulannya. Dengan adanya fenomena ini Pengadilan Agama Probolinggo sebagai salah satu pelaksana kekuasaan kehakiman dan sebagai Aparat Pelayanan Publik dituntut untuk memberikan pelayanan prima dalam Era Keterbukaan Reformasi Birokrasi sebagaimana yang diatur dalam PP Nomor 81 tahun 2010 Tentang Grand Design Reformasi Birokrasi.

Dengan semangat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat khususnya masyarakat pencari keadilan Mahkamah Agung sangat konsen dalam hal keterbukaan informasi sarana dan prasarana juga harus lebih ditingkatkan. Dalam menyongsong era keterbukaan informasi yang merupakan sebagian dari pelayanan prima Pengadilan Agama Probolinggo telah menyediakan informasi melalui website Pengadilan Agama Probolinggo, Para pencari keadilan tidak perlu lagi datang ke Kantor Pengadilan Agama Probolinggo cukup membuka Website Pengadilan Agama Probolinggo segala informasi yang dibutuhkan telah tersedia.

3. Visi dan Misi Pengadilan Agama Probolinggo

a. Visi

Visi adalah suatu gambaran tentang keadaan masa depan yang diinginkan untuk mewujudkan tercapainya tujuan pokok dan fungsi Pengadilan Agama Probolinggo.

Visi dari Pengadilan Agama Probolinggo mengacu pada Visi Mahkamah Agung RI adalah sebagai berikut “TERWUJUDNYA PENGADILAN AGAMA PROBOLINGGO YANG AGUNG”.

b. Misi

Misi adalah suatu yang harus diemban atau dilaksanakan sesuai dengan visi yang ditetapkan agar tujuan organisasi dapat terlaksana dan terwujud dengan baik.

Misi dari Pengadilan Agama Probolinggo adalah sebagai berikut :

- 1) Menjaga kemandirian Aparatur Pengadilan Agama
- 2) Meningkatkan kualitas pelayanan hukum yang berkeadilan, kredibel dan transparan
- 3) Mewujudkan kesatuan hukum sehingga diperoleh kepastian hukum bagi masyarakat, meningkatkan pengawasan dan pembinaan.

4. Struktur Organisasi

Gambar Struktur Organosasi diletakan di lampiran

Sumber : Web Pengadilan Agama Probolinggo

5. Tugas Pokok dan Fungsi Pengadilan Agama

Pengadilan Agama Probolinggo yang merupakan Pengadilan Tingkat Pertama bertugas dan berwenang memeriksa, memutus, dan menyelesaikan perkara-perkara di tingkat pertama antara orang-orang yang beragama Islam dibidang: Perkawinan, waris, wasiat, hibah, wakaf, zakat, infaq, shadaqah dan ekonomi syariah sebagaimana diatur dalam pasal 49 Undang-undang Nomor 3 Tahun 2006 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1989 tentang Peradilan Agama.

Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Pengadilan Agama Probolinggo mempunyai fungsi sebagai berikut:

1. Memberikan pelaksanaan teknis yustisial dan administrasi kepaniteraan bagi perkara tingkat pertama serta penyitaan dan eksekusi;
2. Memberikan pelayanan dibidang administrasi perkara banding, kasasi dan peninjauan kembali serta administrasi lainnya;
3. Memberikan pelayanan administrasi umum kepada semua unsur di lingkungan Pengadilan Agama (Umum, Kepegawaian dan Keuangan kecuali biaya perkara)

4. Memberikan keterangan, pertimbangan dan nasehat tentang Hukum Islam pada Instansi Pemerintah di daerah hukumnya serta memberikan keterangan itsbat kesaksian rukyatul hilal dalam penentuan awal bulan pada tahun Hijriyah, sebagaimana diatur dalam pasal 52 ayat (1) UU No. 7 Tahun 1989 tentang Peradilan Agama jo. Pasal 52 A UU No. 3 Tahun 2006 tentang Perubahan atas UU Nomor 7 Tahun 1989 tentang Peradilan Agama;
5. Memberikan pelayanan penyelesaian permohonan pertolongan pembagian harta peninggalan di luar sengketa antara orang-orang yang beragama Islam yang dilakukan berdasarkan Hukum Islam sebagaimana diatur dalam pasal 107 ayat (2) UU Nomor 7 Tahun 1989 tentang Peradilan Agama;
6. Waarmerking Akta Keahliwarisan dibawah tangan untuk pengambilan deposito/tabungan, pensiunan dan sebagainya;
7. Melaksanakan tugas-tugas pelayanan lainnya seperti penyuluhan hukum,memberikan pertimbangan hukum agama, pelayanan riset/penelitian, pengawasan terhadap advokat/penasehat hukum dan sebagainya.

6. Perkembangan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) di Pengadilan Agama Probolinggo

Dalam mengembangkan inovasi pelayanan secara elektronik yang bertujuan mempermudah dan mempercepat proses pengadministrasian perkara. Awalnya aplikasi ini diberi nama SIADPA yang merupakan

singkatan dari Sistem Administrasi Pengadilan Agama. Karena beberapa pertimbangan oleh Mahkamah Agung, maka SIADPA diganti dengan SIPP. Sesuai dengan dasar penggunaannya Surat Mahkamah Agung No 0458/DJA/HM02.3/2/2016 Tentang Implementasi SIPP Versi 3.1.1 di Lingkungan Pengadilan Agama. Aplikasi SIPP merupakan Sistem Manajemen Informasi di Pengadilan yang mampu memberikan kemudahan bagi lembaga peradilan untuk menyelesaikan perkara dan transparansi terhadap informasi proses peradilan bagi pihak masyarakat umum yang seringkali mengkhawatirkan adanya kecurangan seperti sogokan agar kasusnya ditutup atau diskriminasi.

Pada dasarnya SIPP terbagi menjadi tiga. Pertama, SIPP untuk proses pengadministrasian perkara di pengadilan atau disebut SIPP lokal. Kedua, SIPP untuk penelusuran perkara oleh publik atau disebut SIPP web. Dan ketiga, SIPP untuk pemantauan dan evaluasi kinerja pengadilan-pengadilan oleh MA atau disebut SIPP MA. Masing-masing dari ketiga jenis SIPP itu punya menu-menu dan berbagai submenu yang berbeda-beda. Aplikasi SIPP diperuntukan dalam administrasi dan penafsiran terhadap data perkara pengadilan tingkat pertama, layanan informasi berbasis teknologi ini terdapat pencatatan informasi yang lengkap diantaranya pendaftaran perkara, biaya perkara, informasi susunan Majelis Hakim, nomor perkara, jadwal persidangan, tanggal putusan yang bisa diakses masyarakat kapanpun dan dimanapun dengan mudah, cepat dan murah. Selain itu, aplikasi SIPP difungsikan pimpinan pengadilan untuk

memonitor kinerja Hakim dan aparaturnya pengadilan, tertib administrasi sebagai media kerja yang efektif bagi internal pengadilan termasuk pengawasan media. Aplikasi SIPP sudah terintegrasi dengan lembaga hukum lain seperti Kepolisian Republik Indonesia, Kejaksaan Agung dan Kementerian Hukum dan HAM. Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) juga sudah ditetapkan di Pengadilan Agama Probolinggo.

Pengadilan Agama Probolinggo turut serta dalam mengimplementasikan Aplikasi SIPP dalam pengadministrasian perkara guna meningkatkan pelayanan secara elektronik. Seluruh aparaturnya Pengadilan turut serta dalam kegiatan pelaksanaan pelatihan penerapan Aplikasi SIPP dengan tujuan seluruh aparaturnya paham akan tampilan terbaru aplikasi SIPP dalam kegiatan manajemen dan administrasi secara lancar. Menurut aparaturnya pelaksanaan aplikasi SIPP tampilan ini tidak asing dan mudah untuk diterapkan hanya saja terdapat komponen menu-menu yang saling keterkaitan sehingga dalam proses pelaksanaan perlu adanya koordinasi dan sumbangasih setiap bagian dalam menyelesaikan kegiatan pelaksanaan aplikasi SIPP.

Tidak menutup kemungkinan sebuah pelayanan elektronik akan mengalami kendala dalam pelaksanaannya suatu saat nanti. Hal ini menjadi bahan evaluasi Mahkamah Agung dalam mengatasi sebuah kendala tersebut. Sama halnya dalam perkembangan Aplikasi SIPP telah mengalami pembaruan-pembaruan dalam meningkatkan kualitas akan

pelayanan melalui media elektronik sehingga muncul aplikasi SIPP versi 4.2.0 saat ini diterapkan di Pengadilan Agama Probolinggo.

B. Penyajian Data Fokus Penelitian

Pada bagian ini peneliti akan menguraikan pembahasan hasil penelitian dengan didasari pengumpulan data yang penulis peroleh selama dilapangan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi serta studi kepustakaan mengenai Implementasi Inovasi Aplikasi Pelayanan Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) di Pengadilan Agama Probolinggo yang akan disajikan dengan teknik kualitatif deskriptif dengan tetap mengacu pada interpretasi data. Dalam penelitian ini penulis wawancarai 10 orang informan yang terkait dengan pihak pelaksanaan penggunaan aplikasi SIPP di pengadilan diantaranya adalah:

- a) Pegawai di bidang Panitera
- b) Pegawai di bidang Kepegawaian
- c) Pegawai di bidang Informasi atau Kasir
- d) Pihak Pencari Keadilan

Selanjutnya data yang diperoleh dari kegiatan wawancara dengan pihak penyelenggara atau pelaksana aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) telah disesuaikan dengan kebutuhan dan keperluan selama penelitian berlangsung. Selanjutnya data tersebut akan diberikan analisis data yang sesuai dengan teori inovasi melalui beberapa indikator yang dijadikan bahan

analisis oleh penulis sehingga dapat disajikan secara sistematis dalam menganalisis data.

1. Implementasi Inovasi Aplikasi Pelayanan Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) Di Pengadilan Agama Probolinggo.

a) Desain Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil observasi yang telah diamati dalam desain pelayanan yang disajikan memiliki desain yang sangat sederhana sehingga dapat dengan mudah diakses ataupun dibaca oleh pihak internal atau eksternal pengadilan dalam proses penyimpanan data atau status perkara.

Melalui wawancara dengan Bapak Balya Sibromulisi selaku pegawai Stand Panitera Muda Gugatan di Pengadilan Agama Probolinggo, proses pelayanan dalam menggunakan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan sebagai berikut:

“Dalam proses pelayanan menggunakan SIPP sangat terbantu dikarenakan aplikasi tersebut mencakup informasi jadwal sidang, kehadiran, hasil putusan, dan dokumen-dokumen yang dilaksanakan dalam persidangan. Transparansi publik akan detail biaya dan jadwal sidang” (wawancara, 27 Mei 2022)

Selanjutnya menanggapi pertanyaan yang sama dengan Ibu Nurul Fitriyah selaku pegawai bagian Informasi di Pengadilan Agama Probolinggo, proses pelayanan dalam menggunakan Aplikasi Sistem

Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama

Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Pelayanan jadi sangat mudah dan terbantu jadi seketika menginput perihal rincian anggaran atau biaya perkara secara langsung masuk semua kedalam aplikasi SIPP, ketika ada pihak yang putus jadi dibuatkan berita acara pengembalian sisa panjar itu langsung masuk ke dalam sistem aplikasi sesuai dengan peraturan peradilan sesuai dengan SK yang ada” (wawancara, 13 Juni 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Siti Nurul Qomariyah selaku pegawai dibidang Panitera Muda Hukum di Pengadilan Agama Probolinggo, proses pelayanan dalam menggunakan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

”Pelayanan yang ditampilkan dalam aplikasi SIPP sangat mudah dijangkau perihal informasi tentang perkara dan untuk pihak internal pendataan dokumen-dokumen perkara” (wawancara, 13 Juni 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Hendra Agus selaku pegawai Panitera Muda Permohonan di Pengadilan Agama Probolinggo, proses pelayanan dalam menggunakan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Saat ini segala sistem informasi dapat dengan mudah diakses melalui internet dengan menggunakan handphone atau internet, jadi semua informasi yang dibutuhkan para pihak dapat dengan mudah diakses melalui halaman website pengadilan agama tanpa harus

datang langsung ke kantor pengadilan agama”
(wawancara, 13 Juni 2022)

Hal yang sama disampaikan dengan Bapak Akhmad Faruq selaku pegawai Panitera Muda Gugatan di Pengadilan Agama Probolinggo, proses pelayanan dalam menggunakan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Pelayanan menggunakan aplikasi SIPP sangat diharapkan manfaatnya bagi semua penggunanya. Ditinjau dalam transparansi informasi perkara. Yang diharapkan untuk pihak internal pengadilan untuk lebih teliti dalam implementasinya sehingga perlu adanya fokus dalam bekerja sehingga terhindar akan kesalahan yang berasal dari diri kita” (wawancara, 27 Juni 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Atiqotuli selaku pegawai Kasubag Kepegawaian dan Ortala di Pengadilan Agama Probolinggo, proses pelayanan dalam menggunakan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Selama menggunakan aplikasi SIPP pelayanan yang ada di pengadilan dapat dilakukan lebih mudah karena aplikasi telah di sistem melalui perangkat sehingga dapat meningkatkan efisiensi dalam penyelesaian dokumen perkara” (wawancara, 27 Juni 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Rozy selaku pegawai Kasubag Umum Dan Keuangan di Pengadilan Agama Probolinggo, proses pelayanan dalam menggunakan Aplikasi Sistem Informasi

Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama

Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Proses penginputan perihal rincian biaya perkara perlu adanya ketelitian dan kenyataan dalam sebuah pelayanan dan diharapkan keterbukaan informasi akan biaya perkara sehingga masyarakat atau para pihak paham betul akan pengeluaran biaya yang ada selama persidangan” (wawancara, 27 Juni 2022)

Hal yang sama disampaikan dengan Ibu Dewi Wulandari selaku pegawai Informasi atau kasir di Pengadilan Agama Probolinggo, proses pelayanan dalam menggunakan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Aplikasi SIPP dilakukan secara sistem sehingga segala informasi perkara dapat dilakukan secara langsung dengan waktu tempo hari itu juga, apabila terdapat suatu permasalahan atasan dapat secara langsung membantu menyelesaikan” (wawancara, 27 Juni 2022)

Melalui wawancara dengan Ibu Sofia selaku pihak di Pengadilan Agama Probolinggo, proses pelayanan dalam menggunakan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Proses pelayanan yang diberikan pegawai sangat nyaman dan dalam memberikan informasi begitu jelas, awalnya dapat informasi perihal persyaratan melalui halaman website pengadilan” (wawancara, 13 Juni 2022)

Melalui wawancara dengan Ibu Mirna selaku pihak di Pengadilan Agama Probolinggo, proses pelayanan dalam menggunakan Aplikasi

Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Selama memberikan dan melayani perkara pihak pegawai sangat cekatan dalam proses pelayanan hingga nanti menunggu informasi penetapan jadwal persidangan karena masih awal jadi belum pernah coba buka” (wawancara, 13 Juni 2022)

Selanjutnya keluhan atau penghambat dalam mengakses Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Balya Sibromullisi selaku pegawai Stand Panitera Muda Gugatan di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan keluhan dalam mengakses Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan sebagai berikut:

“Selama ini tidak ada karena dari administrasinya sendiri sudah di update dan terdata setiap harinya, jadi untuk hambatan dalam pihak internal pengadilan tidak ada” (wawancara, 13 Juni 2022)

Selanjutnya menanggapi pertanyaan yang sama dengan Ibu Nurul Fitriyah selaku pegawai bagian Informasi di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan keluhan dalam mengakses Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Untuk selama ini kendala dalam kegiatan penginputan biaya perkara belum ada dikarenakan sebisa mungkin pihak terkait untuk meminimalisir kesalahan yang dapat dihindari” (wawancara, 13 Juni 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Siti Nurul Qomariyah selaku pegawai dibidang Panitera Muda Hukum di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan keluhan dalam mengakses Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

”Belum ada trouble untuk saat ini, karena semakin kecil eror yang dihasilkan akan semakin baik kinerja pelayanan yang kami berikan menggunakan aplikasi SIPP” (wawancara, 13 Juni 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Hendra Agus selaku pegawai Panitera Muda Permohonan di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan keluhan dalam mengakses Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Untuk kesalahan penginputan jadwal sidang tidak menjadikan kendala dalam pelaksanaan persidangan, dikarenakan sebisa mungkin aparat melakukan konfirmasi untuk dilakukan aparat dalam persidangan pengganti” (wawancara, 13 Juni 2022)

Hal yang sama disampaikan dengan Bapak Akhmad Faruq selaku pegawai Panitera Muda Gugatan di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan keluhan dalam mengakses Aplikasi Sistem Informasi

Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Kendala selama pelaksanaan menggunakan aplikasi SIPP tidak ada karena disini pegawai dituntut dan diharapkan dapat melakukannya secara konsisten di hari itu juga sehingga dapat sedikit menghindari adanya kendala kesalahan input” (wawancara, 27 Juni 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Atiqotuli selaku pegawai Kasubag Kepegawaian dan Ortala di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan keluhan dalam mengakses Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Aplikasi SIPP dilakukan secara terpusat dalam pengembangan dan informasi sehingga dalam pelaksanaannya pengolahan data perkara dilakukan secara kompeten saat itu juga sehingga menghindari kendala yang disebabkan pihak pegawai terkait” (wawancara, 27 Juni 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Rozy selaku pegawai Kasubag Umum Dan Keuangan di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan keluhan dalam mengakses Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Kendala sebisa mungkin dihindari dan diatasi saat itu juga sehingga tidak menimbulkan dampak yang sangat berpengaruh dalam kegiatan pelayanan menggunakan aplikasi SIPP” (wawancara, 27 Juni 2022)

Hal yang sama disampaikan dengan Ibu Dewi Wulandari selaku pegawai Informasi atau kasir di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan keluhan dalam mengakses Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Aplikasi SIPP sangat minim kendalanya mengingat pelayanan ini sistem informasi berbasis web yang dikendalikan oleh pihak aparat pengadilan yang berwenang dalam kegiatan pelaksanaan menggunakan aplikasi SIPP” (wawancara, 27 Juni 2022)

Melalui wawancara dengan Ibu Sofia selaku pihak di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan keluhan dalam mengakses Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Minimnya pengetahuan dalam menggunakan handphone yang terakses internet sehingga perlu sertanya pihak aparat membantu dalam memberi pemahaman dalam pelayanan menggunakan aplikasi SIPP” (wawancara, 13 Juni 2022)

Melalui wawancara dengan Ibu Mirna selaku pihak di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan keluhan dalam mengakses Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Penggunaan internet dalam mengakses aplikasi SIPP sangat berpengaruh sehingga apabila terdapat kendala dalam hal jaringan atau internet tidak ada sehingga tidak dapat mengaksesnya” (wawancara, 13 Juni 2022)

Selanjutnya harapan kedepannya terhadap inovasi dalam meningkatkan kualitas desain pelayanan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo.

Hasil wawancara dengan Bapak Balya Sibromullisi selaku pegawai Stand Panitera Muda Gugatan di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan inovasi meningkatkan kualitas desain pelayanan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan sebagai berikut:

“Untuk inovasi sistem informasi untuk kedepannya yang diharapkan dapat terintegrasi data antara SIPP dengan data kependudukan sehingga dapat diakses langsung di kementerian agama. Hanya dengan nomor Induk kependudukan (NIK) semua dapat diakses melalui capil dan kementerian agama. itu yg diharapkan kedepannya sekarang masih dalam tahapan perkembangan.” (wawancara, 13 Juni 2022)

Selanjutnya menanggapi pertanyaan yang sama dengan Ibu Nurul Fitriyah selaku pegawai bagian Informasi di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan inovasi meningkatkan kualitas desain pelayanan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“harapannya ada inovasi-inovasi baru terhadap SIPP sehingga ketika dibutuhkan untuk pelaporan dalam bentuk lain dapat lebih mudah karena selama ini sudah

ada hanya saja mungkin ada kedepannya yang lebih simple lagi” (wawancara, 13 Juni 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Siti Nurul Qomariyah selaku pegawai dibidang Panitera Muda Hukum di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan inovasi meningkatkan kualitas desain pelayanan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

”Apabila perkara itu sudah putus maka akan terintegrasi dari pengadilan ke capil. orang yang mendaftarkan perkara dari kementerian agama terintegrasi langsung ke pengadilan agama” (wawancara, 13 Juni 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Hendra Agus selaku pegawai Panitera Muda Permohonan di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan inovasi meningkatkan kualitas desain pelayanan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Untuk kedepannya inovasi dapat dengan mudah dipahami oleh para pihak perihal mengakses aplikasi SIPP tersebut, jadi semua informasi yang dibutuhkan para pihak dapat dengan mudah diakses melalui halaman website pengadilan agama tanpa harus datang langsung ke kantor Pengadilan Agama” (wawancara, 13 Juni 2022)

Hal yang sama disampaikan dengan Bapak Akhmad Faruq selaku pegawai Panitera Muda Gugatan di Pengadilan Agama Probolinggo,

terkait dengan inovasi meningkatkan kualitas desain pelayanan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Terintegrasi Dukcapil dengan aplikasi SIPP sehingga semua dokumen putusan perkara secara langsung terhubung atau tersistem dan sangat diharapkan manfaatnya bagi semua penggunanya” (wawancara, 27 Juni 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Atiqotuli selaku pegawai Kasubag Kepegawaian dan Ortala di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan inovasi meningkatkan kualitas desain pelayanan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Aplikasi SIPP dapat terintegrasi dengan NIK sehingga apabila hasil putusan sudah keluar pihak dapat dengan mudah mengubah status dokumen kependudukan di Dukcapil karena sudah tersistem” (wawancara, 27 Juni 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Rozy selaku pegawai Kasubag Umum Dan Keuangan di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan inovasi meningkatkan kualitas desain pelayanan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Harapan kedepannya akan aplikasi SIPP dapat terus terjadi perbaikan-perbaikan terutama dibidang pengembangan pelayanan masyarakat berbasis teknologi informasi yang lebih sederhana” (wawancara, 27 Juni 2022)

Hal yang sama disampaikan dengan Ibu Dewi Wulandari selaku pegawai Informasi atau kasir di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan inovasi meningkatkan kualitas desain pelayanan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Bentuk pembaharuan yang harus dilakukan agar pelaksana dalam hal keterbukaan informasi dan optimalisasi dalam Aplikasi SIPP dapat berjalan sebagaimana mestinya tidak dianggap hanya formalitas saja sehingga penting adanya kolaborasi kerjasama yang baik dari seluruh aparatur pengadilan” (wawancara, 27 Juni 2022)

Melalui wawancara dengan Ibu Sofia selaku pihak di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan inovasi meningkatkan kualitas desain pelayanan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Diharapkan dapat lebih memudahkan para pihak dalam memberikan informasi cara mengakses pelayanan melalui internet sehingga pihak dapat dengan mudah mendapatkan informasi” (wawancara, 13 Juni 2022)

Melalui wawancara dengan Ibu Mirna selaku pihak di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan inovasi meningkatkan kualitas desain pelayanan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Dapat memberikan fasilitas dalam memberikan informasi melalui pelayanan secara online maupun offline sehingga pihak dapat menjangkau” (wawancara, 13 Juni 2022)

b) Struktur Organisasi Pelayanan Publik

Memiliki struktur organisasi dalam pelayanan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang jelas dengan memiliki posisi anggota pegawai yang sesuai dengan bidang dan keahliannya. Melalui hasil wawancara dengan Bapak Balya Sibromullisi selaku pegawai Stand Panitera Muda Gugatan di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan peran organisasi dalam penerapan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan sebagai berikut:

“Karena pengadilan itu nyawanya di SIPP transparansi publik dan informasi publik akan pelayanan harus dilaksanakan, tidak boleh telat dan harus diakses sendiri yang berwenang tidak orang lain. Jadi organisasi wajib melaksanakan tugasnya sesuai dengan program Mahkamah Agung. untuk penginputan dilakukan oleh petugas terkait melalui username masing-masing”(wawancara, 13 Mei 2022)

Selanjutnya menanggapi pertanyaan yang sama dengan Ibu Nurul Fitriyah selaku pegawai bagian Informasi di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan peran organisasi dalam penerapan

Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Untuk proses penginputan dikoordinir saya sendiri akan tetapi teman-teman juga tahu prosesnya, sehingga apabila terdapat halangan atau kendala dapat dibantu oleh anggota informasi juga” (wawancara, 13 Juni 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Siti Nurul Qomariyah selaku pegawai dibidang Panitera Muda Hukum di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan peran organisasi dalam penerapan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

”Dalam proses pelaksanaan menggunakan Aplikasi SIPP satu sama lain aparatur pegawai berperan penting dan saling keterkaitan, dimana apabila terjadi masalah di salah satu komponen dapat diselesaikan dengan bantuan atasan atau pegawai yang berkaitan” (wawancara, 13 Juni 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Hendra Agus selaku pegawai Panitera Muda Permohonan di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait peran organisasi dalam penerapan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Dapat diketahui Aplikasi SIPP dapat berjalan sesuai dengan tujuan dikarenakan adanya peran serta pihak internal pengadilan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan program Mahkamah Agung” (wawancara, 13 Juni 2022)

Hal yang sama disampaikan dengan Bapak Akhmad Faruq selaku pegawai Panitera Muda Gugatan di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan peran organisasi dalam penerapan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Apabila dalam sebuah persidangan terdapat lain satu hal yang menjadi penghalang untuk hadir terdapat peran pengganti dalam pelaksanaannya, sehingga semua kegiatan persidangan perkara sampai putusan peran aparaturnya saling keterkaitan” (wawancara, 27 Juni 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Atiqotuli selaku pegawai Kasubag Kepegawaian dan Ortala di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan peran organisasi dalam penerapan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Setiap pegawai memiliki kewajiban atau tugas masing-masing dalam kegiatan pelayanan sama halnya dalam kegiatan pelaksanaan di aplikasi SIPP akan tetapi apabila terdapat kendala yang membutuhkan kerjasama yang baik dari seluruh aparaturnya ” (wawancara, 27 Juni 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Rozy selaku pegawai Kasubag Umum Dan Keuangan di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan peran organisasi dalam penerapan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Pelaksanaan aturan dan penggunaan aplikasi SIPP kepada seluruh aparatur Pengadilan menjadi fondasi awal tercapainya optimalisasi fungsi aplikasi SIPP di Pengadilan Agama Probolinggo” (wawancara, 27 Juni 2022)

Hal yang sama disampaikan dengan Ibu Dewi Wulandari selaku pegawai Informasi atau kasir di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan peran organisasi dalam penerapan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Pentingnya akan adanya kolaborasi kerjasama yang baik dari seluruh aparatur Pengadilan sehingga menghasilkan kualitas pelayanan informasi yang disampaikan secara elektronik melalui website dan aplikasi SIPP, serta informasi secara non elektronik melalui meja informasi” (wawancara, 27 Juni 2022)

Melalui wawancara dengan Ibu Sofia selaku pihak di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan peran organisasi dalam penerapan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Pihak pegawai dapat memberikan edukasi dalam melakukan pelayanan dengan mendapatkan informasi melalui internet melalui video tutorial atau banner cara menggunakannya” (wawancara, 13 Juni 2022)

Melalui wawancara dengan Ibu Mirna selaku pihak di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan peran organisasi dalam penerapan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Sesuai dengan kenyataan yang ada dalam memberikan pelayanan setiap pegawai memiliki tugas masing-masing dalam melayani suatu kasus perkara yang saat ini saya lakukan” (wawancara, 13 Juni 2022)

Selanjutnya problem struktur organisasi dalam proses implementasi pelayanan menggunakan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo.

Melalui hasil wawancara dengan Bapak Balya Sibromullisi selaku pegawai Stand Panitera Muda Gugatan di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan problem struktur organisasi dalam proses pelayanan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan sebagai berikut:

“Tidak ada, aplikasi SIPP mutlak sehingga untuk kesalahan input tidak ada karena data yang disajikan sesuai dengan kenyataan yang ada di persidangan”(wawancara, 13 Mei 2022)

Selanjutnya menanggapi pertanyaan yang sama dengan Ibu Nurul Fitriyah selaku pegawai bagian Informasi di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan problem struktur organisasi dalam proses pelayanan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Kendala didalam organisasi tidak ada, dikarenakan dalam sebuah organisasi aparatur terkait saling membantu dalam melaksanakan penginputan pada aplikasi SIPP” (wawancara, 13 Juni 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Siti Nurul Qomariyah selaku pegawai dibidang Panitera Muda Hukum di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan problem struktur organisasi dalam proses pelayanan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

”Permasalahan dalam organisasi pelaksanaan pelayanan menggunakan aplikasi SIPP memiliki peran sumbangasih dimana pelayanan tersebut tidak akan berjalan tanpa adanya kerjasama satu sama lain untuk pelaksanaan pelayanan” (wawancara, 13 Juni 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Hendra Agus selaku pegawai Panitera Muda Permohonan di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan problem struktur organisasi dalam proses pelayanan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Dalam pelaksanaanya pelayanan menggunakan aplikasi SIPP dalam organisasi tersendiri tidak terdapat kendala yang serius mengingat tanggung jawab setiap aparatur sama tidak terdapat perbedaan sehingga pelaksanaanya dapat dilakukan saat itu juga” (wawancara, 13 Juni 2022)

Hal yang sama disampaikan dengan Bapak Akhmad Faruq selaku pegawai Panitera Muda Gugatan di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan problem struktur organisasi dalam proses pelayanan

Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Dalam pelaksanaannya kendala untuk pihak internal pengadilan sebagai pelaksana tidak ada karena segala permasalahan dapat dihindari dan diselesaikan dengan poin penggantinya sehingga sebagai pihak pelaksana tidak dapat kendala dalam proses pelayanan aplikasi SIPP” (wawancara, 27 Juni 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Atiqotuli selaku pegawai Kasubag Kepegawaian dan Ortala di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan problem struktur organisasi dalam proses pelayanan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Kendala pada organisasi pelaksana pelayanan menggunakan aplikasi SIPP dapat diatasi secara langsung dibantu oleh atasan sehingga sangat kecil kendala dalam pelaksanaannya karena pentingnya ketelitian aparatur dalam pelaksanaan” (wawancara, 27 Juni 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Rozy selaku pegawai Kasubag Umum Dan Keuangan di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan problem struktur organisasi dalam proses pelayanan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Kendala kecil seperti human error dalam hal kesalahan input tanggal sangat mudah diatasi karena dapat dilaksanakan oleh aparatur pengganti terkait dengan pelaksanaan persidangan perkara” (wawancara, 27 Juni 2022)

Hal yang sama disampaikan dengan Ibu Dewi Wulandari selaku pegawai Informasi atau kasir di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan problem struktur organisasi dalam proses pelayanan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Tidak ada hanya dibutuhkan konsistensi bagi seluruh aparaturnya pengadilan dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan menggunakan aplikasi SIPP sehingga dapat mengurangi permasalahan dalam kegiatan pelaksanaan”
(wawancara, 27 Juni 2022)

Melalui wawancara dengan Ibu Sofia selaku pihak di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan problem struktur organisasi dalam proses pelayanan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Setiap pegawai pastinya memiliki peran masing-masing sehingga dalam memberikan pelayanan, kendala dalam pelayanan pegawai tidak ada karena aparaturnya telah memberikan beberapa informasi terkait dengan pelayanan menggunakan aplikasi SIPP”
(wawancara, 13 Juni 2022)

Melalui wawancara dengan Ibu Mirna selaku pihak di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan problem struktur organisasi dalam proses pelayanan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Minimnya informasi dalam pelaksanaan pelayanan menggunakan aplikasi SIPP karna informasi terkait pun dapat diperoleh dari surat panggilan dari pengadilan sehingga untuk aplikasi SIPP kurang dikenal dan diketahui cara menggunakannya” (wawancara, 13 Juni 2022)

Selanjutnya kriteria atau keahlian khusus dalam mengelola pelayanan Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo.

Melalui hasil wawancara dengan Bapak Balya Sibromulisi selaku pegawai Stand Panitera Muda Gugatan di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan kriteria atau keahlian khusus dalam mengelola pelayanan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan sebagai berikut:

“Untuk kriteria khusus tidak ada mungkin hanya pihak internal pengadilan yang dapat melakukan kegiatan penginputan, karena semua aparatur memiliki kewajiban masing-masing dalam pelaksanaannya. Dalam urusan pengelola berkas perkara bagian kesekretariatan yang berwenang”(wawancara, 13 Mei 2022)

Selanjutnya menanggapi pertanyaan yang sama dengan Ibu Nurul Fitriyah selaku pegawai bagian Informasi di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan kriteria atau keahlian khusus dalam mengelola pelayanan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Untuk kriteria khusus tidak ada hanya saja setiap pegawai memiliki tugas nya masing-masing hanya saja untuk proses penginputan di dalam aplikasi semua pegawai dapat membantu satu sama lain apabila terdapat kendala.” (wawancara, 13 Juni 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Siti Nurul Qomariyah selaku pegawai dibidang Panitera Muda Hukum di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan kriteria atau keahlian khusus dalam mengelola pelayanan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

”Terkait dengan keahlian dalam pelaksanaan SIPP, sebenarnya seluruh pegawai sudah ahli dalam bidang teknologi dan informasi terutama dalam menggunakan komputer. Jadi tidak ada halangan untuk aparatur Pengadilan dalam mengelola pelayanan aplikasi SIPP” (wawancara, 13 Juni 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Hendra Agus selaku pegawai Panitera Muda Permohonan di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan kriteria atau keahlian khusus dalam mengelola pelayanan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Keahlian aparatur pegawai Pengadilan dalam melaksanakan pelayanan SIPP sudah sangat paham akan penggunaan teknologi sistem informasi yang ada dan telah melakukan pelatihan sebelum aplikasi SIPP diterapkan” (wawancara, 13 Juni 2022)

Hal yang sama disampaikan dengan Bapak Akhmad Faruq selaku pegawai Panitera Muda Gugatan di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan kriteria atau keahlian khusus dalam mengelola pelayanan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Kriteria khusus tidak ada akan tetapi keahlian dalam bidang teknologi seperti komputer sangatlah penting dan seluruh aparatur telah mengikuti pelatihan akan penerapan aplikasi SIPP tersebut” (wawancara, 27 Juni 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Atiqotuli selaku pegawai Kasubag Kepegawaian dan Ortala di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan kriteria atau keahlian khusus dalam mengelola pelayanan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Keahlian dalam mengelola pelayanan sudah dimiliki semua aparatur Pengadilan dengan mengikuti pelatihan-pelatihan yang telah dilaksanakan dengan tujuan dapat memberikan pelayanan yang optimal sesuai dengan fungsi Pengadilan” (wawancara, 27 Juni 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Rozy selaku pegawai Kasubag Umum Dan Keuangan di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan kriteria atau keahlian khusus dalam mengelola pelayanan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP)

yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Perihal keahlian dalam penggunaan aplikasi SIPP sudah dipelajari secara mendalam disaat pelatihan sebelum aplikasi SIPP diterapkan dalam Pengadilan Agama Probolinggo” (wawancara, 27 Juni 2022)

Hal yang sama disampaikan dengan Ibu Dewi Wulandari selaku pegawai Informasi atau kasir di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan kriteria atau keahlian khusus dalam mengelola pelayanan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Tidak ada kriteria khusus dalam hal keahlian komputer merupakan keahlian yang pasti semua memilikinya, untuk keahlian dalam menggunakan aplikasi SIPP semua didapatkan melalui pelatihan-pelatihan yang telah dilaksanakan selama ini maupun sebelum aplikasi SIPP diterapkan” (wawancara, 27 Juni 2022)

Melalui wawancara dengan Ibu Sofia selaku pihak di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan kriteria atau keahlian khusus dalam mengelola pelayanan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Pastinya setiap pegawai memiliki kriteria sesuai jabatannya, tugasnya dan juga kewajiban dalam memberikan pelayanan perkara sesuai dengan keahlian masing-masing pegawai” (wawancara, 13 Juni 2022)

Melalui wawancara dengan Ibu Mirna selaku pihak di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan kriteria atau keahlian khusus dalam mengelola pelayanan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Setiap pegawai memiliki keahlian sesuai dengan bidangnya dalam memberikan pelayanan perkara semuanya pasti telah diberikan sesuai dengan kemampuan setiap pegawai” (wawancara, 13 Juni 2022)

c) Manajemen dan Administrasi Pelayanan Publik

Dalam manajemen administrasi diharapkan pelayanan publik dapat mengikuti perkembangan zaman pada saat ini dengan memanfaatkan kemajuan teknologi. Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP). Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Balya Sibromullisi selaku pegawai Stand Panitera Muda Gugatan di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan kewenangan dalam pembuatan keputusan dalam hal meningkatkan inovasi pelayanan Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan sebagai berikut:

“Dalam mengikuti perkembangan teknologi perihal proses pelayanan informasi yang dapat diakses oleh para pihak melalui website Pengadilan Agama Probolinggo ataupun SIPP dan sesuai dengan keputusan majelis hakim tidak ada campur tangan perihal perubahan jadwal sidang”(wawancara, 13 Mei 2022)

Selanjutnya menanggapi pertanyaan yang sama dengan Ibu Nurul Fitriyah selaku pegawai bagian Informasi di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan kewenangan dalam pembuatan keputusan dalam hal meningkatkan inovasi pelayanan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Yang memiliki kewenangan dalam membuat keputusan sepenuhnya ada dalam atasan, disini saya hanya ditugaskan untuk melakukan penginputan biaya perkara dalam pelaksanaan kegiatan informasi melalui aplikasi SIPP” (wawancara, 13 Juni 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Siti Nurul Qomariyah selaku pegawai dibidang Panitera Muda Hukum di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan kewenangan dalam pembuatan keputusan dalam hal meningkatkan inovasi pelayanan Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

”Dalam meningkatkan inovasi yang berhak memberikan keputusan yaitu langsung dari Mahkamah Agung, disini aparaturnya sebagai pelaksana atau pengelola pelayanan informasi menggunakan aplikasi SIPP” (wawancara, 13 Juni 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Hendra Agus selaku pegawai Panitera Muda Permohonan di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan kewenangan dalam pembuatan keputusan dalam hal meningkatkan inovasi pelayanan Sistem Informasi

Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Pembuatan keputusan perihal inovasi itu wewenang Mahkamah Agung, apabila perihal perubahan jadwal kegiatan persidangan merupakan wewenang atasan atau panitera pelaksana perkara yang di informasikan melalui aplikasi SIPP” (wawancara, 13 Juni 2022)

Hal yang sama disampaikan dengan Bapak Akhmad Faruq selaku pegawai Panitera Muda Gugatan di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan kewenangan dalam pembuatan keputusan dalam hal meningkatkan inovasi pelayanan Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Untuk meningkatkan inovasi pelayanan dapat ditunjang dari peran aparatur dalam pelaksanaan pelayanan aplikasi SIPP akan tetapi tidak dapat membuat keputusan sepihak tanpa adanya putusan dari Mahkamah Agung” (wawancara, 27 Juni 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Atiqotuli selaku pegawai Kasubag Kepegawaian dan Ortala di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan kewenangan dalam pembuatan keputusan dalam hal meningkatkan inovasi pelayanan Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Dalam meningkatkan kualitas pelayanan akan aplikasi SIPP seluruh aparatur telah dibekali atas ilmu pemahaman penerapan aplikasi melalui kegiatan pelatihan yang telah disediakan” (wawancara, 27 Juni 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Rozy selaku pegawai Kasubag Umum Dan Keuangan di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan kewenangan dalam pembuatan keputusan dalam hal meningkatkan inovasi pelayanan Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Tidak memiliki wewenang karena aplikasi SIPP telah tersistem dengan pusat sehingga dalam pengambilan keputusan penting adanya peran atasan sehingga terhindar akan kesalahan yang ditimbulkan dari aparatur pelayanan melalui aplikasi SIPP” (wawancara, 27 Juni 2022)

Hal yang sama disampaikan dengan Ibu Dewi Wulandari selaku pegawai Informasi atau kasir di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan kewenangan dalam pembuatan keputusan dalam hal meningkatkan inovasi pelayanan Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Mahkamah Agung memiliki wewenang dalam peningkatan manfaat teknologi akan sistem informasi pelayanan sesuai dengan sasaran yang telah ditetapkan dicapai dengan efektif dan efisien” (wawancara, 27 Juni 2022)

Melalui wawancara dengan Ibu Sofia selaku pihak di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan kewenangan dalam pembuatan keputusan dalam hal meningkatkan inovasi pelayanan Aplikasi Sistem

Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Awalnya saya melakukan pendaftaran dan penyelesaian biaya panjar administrasi dibantu oleh pegawai pengadilan sampai menunggu kabar jadwal persidangan perkara” (wawancara, 13 Juni 2022)

Melalui wawancara dengan Ibu Mirna selaku pihak di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan kewenangan dalam pembuatan keputusan dalam hal meningkatkan inovasi pelayanan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Pegawai pastinya dipimpin oleh atasan dalam memberikan pelayanan pegawai memberikan arahan yang sangat cekatan perihal pendaftaran dan pembayaran panjar biaya” (wawancara, 13 Juni 2022)

d) Keterampilan dan Pengetahuan yang Dibutuhkan Untuk Memberikan dan mengelola pelayanan publik

Keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk memberikan dan mengelola pelayanan publik berupa aspek penting yang harus diperhatikan dalam standar pelayanan melalui media elektronik maupun nonelektronik. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Balya Sibromulisi selaku pegawai Stand Panitera Muda Gugatan di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan aspek penting yang harus diperhatikan dalam standar pelayanan Sistem

Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan sebagai berikut:

“Standar pelayanan Pengadilan selaras dengan peraturan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 dalam setiap pelayanan setiap standar pelayanan mencakup sistem, mekanisme dan prosedur berupa jangka waktu penyelesaian, biaya atau tarif, fasilitas, evaluasi kinerja pelaksana”(wawancara, 13 Mei 2022)

Selanjutnya menanggapi pertanyaan yang sama dengan Ibu Nurul Fitriyah selaku pegawai bagian Informasi di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan aspek penting yang harus diperhatikan dalam standar pelayanan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Standar pelayanan di bagian kasir untuk pelayanan disini sudah ada semua hanya untuk proses transaksi atau pembayaran panjar perkara pihak yang dapat dilakukan secara langsung melalui E-banking, Atm maupun Bank BRI” (wawancara, 13 Juni 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Siti Nurul Qomariyah selaku pegawai dibidang Panitera Muda Hukum di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan aspek penting yang harus diperhatikan dalam standar pelayanan Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

”Standar pelayanan menggunakan aplikasi SIPP digunakan sebagai alat bantu aparatur Pengadilan dalam proses administrasi, terintegrasi dengan sistem

informasi lembaga hukum lainnya terkait dengan pemberian informasi proses penanganan perkara” (wawancara, 13 Juni 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Hendra Agus selaku pegawai Panitera Muda Permohonan di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan aspek penting yang harus diperhatikan dalam standar pelayanan Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) merupakan sebuah pekerjaan rumah bersama yang tidak akan dapat diselesaikan tanpa adanya sumbangsih pemikiran dan kerjasama yang baik dari seluruh aparaturnya Pengadilan” (wawancara, 13 Juni 2022)

Hal yang sama disampaikan dengan Bapak Akhmad Faruq selaku pegawai Panitera Muda Gugatan di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan aspek penting yang harus diperhatikan dalam standar pelayanan Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Standar Pelayanan mencakup sistem, mekanisme, dan prosedur berupa jangka waktu penyelesaian, biaya atau tarif, fasilitas yang diberikan dan evaluasi kinerja aparaturnya Pengadilan” (wawancara, 27 Juni 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Atiqotuli selaku pegawai Kasubag Kepegawaian dan Ortala di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan aspek penting yang harus diperhatikan dalam standar

pelayanan Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Setiap Aparatur wajib melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah tercantum menurut Peraturan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 pasal 21 tentang pelayanan publik” (wawancara, 27 Juni 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Rozy selaku pegawai Kasubag Umum Dan Keuangan di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan aspek penting yang harus diperhatikan dalam standar pelayanan Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Dalam memberikan pelayanan kepada publik dan mengatur lebih lanjut pelaksanaan pelayanan yang dilaksanakan di Pengadilan Agama Probolinggo sesuai dengan surat putusan Mahkamah Agung” (wawancara, 27 Juni 2022)

Hal yang sama disampaikan dengan Ibu Dewi Wulandari selaku pegawai Informasi atau kasir di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan aspek penting yang harus diperhatikan dalam standar pelayanan Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Standar pelayanan Pengadilan dalam memerintahkan kepada setiap sub bagian, pejabat struktural atau fungsional atau pejabat publik terkait untuk menyusun perencanaan dan melaksanakan segala ketentuan pelayanan Pengadilan” (wawancara, 27 Juni 2022)

Melalui wawancara dengan Ibu Sofia selaku pihak di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan aspek penting yang harus diperhatikan dalam standar pelayanan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Pelayanan dalam memberikan informasi secara langsung maupun online melalui halaman website pengadilan terdapat informasi secara lengkap dan rinci soal persyaratan dalam pendaftaran perkara” (wawancara, 13 Juni 2022)

Melalui wawancara dengan Ibu Mirna selaku pihak di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan kewenangan dalam pembuatan keputusan dalam hal meningkatkan inovasi pelayanan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Awalnya saya mendapatkan informasi melalui tetangga kemudian dibantu langsung lalu diarahkan melalui website yang lebih jelas dan rinci sehingga dapat meringkas waktu” (wawancara, 13 Juni 2022)

Selanjutnya upaya dalam mengatasi kendala dalam mengelola pelayanan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo. Melalui wawancara dengan Bapak Balya Sibromulisi selaku pegawai Stand Panitera Muda Gugatan di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan upaya mengatasi kendala dalam mengelola Aplikasi Sistem Informasi

Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan sebagai berikut:

“Untuk mengatasi sebuah kendala dalam pelayanan terdapat ketidak mampuan pelaksana pelayanan maka secara langsung dari pimpinan kami turut turut serta dalam mengatasi masalah tersebut, sebisa mungkin masalah diselesaikan di hari itu juga apabila terdapat suatu permasalahan yang urgent” (wawancara, 13 Mei 2022)

Selanjutnya menanggapi pertanyaan yang sama dengan Ibu Nurul Fitriyah selaku pegawai bagian Informasi di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan upaya mengatasi kendala dalam mengelola Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Kendala dalam pelayanan kasir biasanya perihal pembayaran administrasi dimana pihak yang tidak memiliki rekening atau mbanking dapat menyelesaikan pembayaran melalui atm pegawai dapat membantu mengarahkan untuk menyelesaikan pembayaran melalui datang langsung Bank BRI” (wawancara, 13 Juni 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Siti Nurul Qomariyah selaku pegawai dibidang Panitera Muda Hukum di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan upaya mengatasi kendala dalam mengelola Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

”Setiap pegawai memiliki jobdesk tersendiri sehingga dapat memudahkan para pegawai dalam mengatasi kendala yang ada dan pentingnya konsistensi dalam kegiatan penginputan melalui aplikasi SIPP” (wawancara, 13 Juni 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Hendra Agus selaku pegawai Panitera Muda Permohonan di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan upaya mengatasi kendala dalam mengelola Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Saat ini segala kendala yang dapat dihindari sebisa mungkin untuk diminimalisir, apabila terdapat kendala dapat bermusyawarah untuk menyelesaikan hari itu juga” (wawancara, 13 Juni 2022)

Hal yang sama disampaikan dengan Bapak Akhmad Faruq selaku pegawai Panitera Muda Gugatan di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan upaya mengatasi kendala dalam mengelola Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Saat ini kendala dalam penginputan dalam mengelola aplikasi SIPP tidak ada karena masalah salah jadwal tanggal dapat diatasi untuk saat ini” (wawancara, 27 Juni 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Atiqotuli selaku pegawai Kasubag Kepegawaian dan Ortala di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan upaya mengatasi kendala dalam mengelola Aplikasi

Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Selama menggunakan aplikasi SIPP pelayanan yang ada di pengadilan dapat dilakukan lebih mudah karena aplikasi telah di sistem melalui perangkat sehingga sangat minim perihal kendala yang ada” (wawancara, 27 Juni 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Rozy selaku pegawai Kasubag Umum Dan Keuangan di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan upaya mengatasi kendala dalam mengelola Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Rincian pengeluaran anggaran dilakukan secara sistem menggunakan Aplikasi SIPP jadi belum ada kendala sejauh ini karena proses tersebut dilakukan saat itu juga dan sebisa mungkin pegawai konsisten” (wawancara, 27 Juni 2022)

Hal yang sama disampaikan dengan Ibu Dewi Wulandari selaku pegawai Informasi atau kasir di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan upaya mengatasi kendala dalam mengelola Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Aplikasi SIPP dilakukan secara sistem sehingga segala informasi perkara dapat dilakukan secara langsung dengan waktu tempo hari itu juga, apabila terdapat suatu permasalahan atasan dapat secara langsung membantu menyelesaikan” (wawancara, 27 Juni 2022)

Melalui wawancara dengan Ibu Sofia selaku pihak di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan upaya mengatasi kendala dalam mengelola Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Kendala dalam pelayanan informasi secara online karena ketidak pahaman cara menggunakan atau memahami informasi untuk orang-orang awam”
(wawancara, 13 Juni 2022)

Melalui wawancara dengan Ibu Mirna selaku pihak di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan upaya mengatasi kendala dalam mengelola Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Handphone yang tidak bisa mengakses internet menjadi kendala tersendiri dalam mendapatkan pelayanan informasi melalui internet” (wawancara, 13 Juni 2022)

2. Faktor Pendukung Inovasi Aplikasi Pelayanan Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) Di Pengadilan Agama Probolinggo.

Faktor pendukung dalam pelayanan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo berdasarkan pada teori menurut Warwick (dalam Subarsono, 2005:99) mengatakan bahwa dalam implementasi kebijakan terdapat faktor-faktor yang perlu diperhatikan yaitu sebagai berikut:

- 1) Kemampuan Organisasi, kemampuan dalam melaksanakan tugas-tugas apa yang seharusnya dilakukan mencakup kemampuan dalam teknis, hubungan dengan organisasi yang terkait, dan meningkatkan sistem pelayanan dengan mengembangkan *Standar Operating Procedures* (SOP). Melalui wawancara dengan Bapak Balya Sibromulisi selaku pegawai Stand Panitera Muda Gugatan di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan faktor pendukung kemampuan organisasi pada Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan sebagai berikut:

“Disini kemampuan organisasi dalam aplikasi SIPP didapatkan dari beberapa pelatihan akan aplikasi tersebut, dalam meningkatkan sistem pelayanan organisasi berperan penting dalam penerapannya dan pentingnya hubungan antar pegawai dalam pelayanan menggunakan aplikasi SIPP” (wawancara, 13 Mei 2022)

Selanjutnya menanggapi pertanyaan yang sama dengan Ibu Nurul Fitriyah selaku pegawai bagian Informasi di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan faktor pendukung kemampuan organisasi Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Dalam organisasi penting adanya hubungan yang baik dengan tujuan yang sama memberikan pelayanan yang terbaik terhadap pihak dengan pelayanan elektronik maupun nonelektronik” (wawancara, 13 Juni 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Siti Nurul Qomariyah selaku pegawai dibidang Panitera Muda Hukum di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan faktor pendukung kemampuan organisasi Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

”Aparatur Pengadilan memiliki tanggung jawab dalam tugas dan pekerjaannya masing-masing guna meningkatkan pelayanan melalui *online* dan *offline* dengan mengutamakan pelayanan sesuai dengan SOP”
(wawancara, 13 Juni 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Hendra Agus selaku pegawai Panitera Muda Permohonan di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan faktor pendukung kemampuan organisasi Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Dalam melakukan pelayanan menggunakan aplikasi SIPP semua telah memenuhi kriteria yang sesuai dengan SOP yang berlaku. Hubungan semua pegawai dalam mengembangkan aplikasi SIPP dan memberikan pelayanan yang terbaik” (wawancara, 13 Juni 2022)

Hal yang sama disampaikan dengan Bapak Akhmad Faruq selaku pegawai Panitera Muda Gugatan di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan faktor pendukung kemampuan organisasi Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Dalam hal teknis seluruh aparaturnya Pengadilan telah mendapatkan pemahaman akan pemberian pelayanan terbaik terhadap pihak sesuai dengan SOP yang berlaku baik pelayanan elektronik maupun nonelektronik” (wawancara, 27 Juni 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Atiqotuli selaku pegawai Kasubag Kepegawaian dan Ortala di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan faktor pendukung kemampuan organisasi Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Penting adanya peran serta pegawai dalam membangun citra yang baik dalam pelayanan yang diberikan hal ini sesuai dengan SOP yang berlaku” (wawancara, 27 Juni 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Rozy selaku pegawai Kasubag Umum Dan Keuangan di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan dengan faktor pendukung kemampuan organisasi Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Pelayanan menggunakan aplikasi SIPP perlu adanya kerjasama antar organisasi sehingga menghasilkan citra pelayanan yang baik untuk para pihak pencari keadilan” (wawancara, 27 Juni 2022)

Hal yang sama disampaikan dengan Ibu Dewi Wulandari selaku pegawai Informasi atau kasir di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan dengan faktor pendukung kemampuan organisasi

Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Kegiatan pelayanan menggunakan aplikasi SIPP harus diselesaikan hari itu juga penting adanya hubungan yang baik dalam organisasi demi tercapainya tujuan yang sama” (wawancara, 27 Juni 2022)

Melalui wawancara dengan Ibu Sofia selaku pihak di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan faktor pendukung kemampuan organisasi Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Pelayanan informasi menggunakan website dapat diakses dengan mudah dan kapan saja sehingga tanpa harus datang langsung ke pengadilan dalam mencari informasi pendaftaran atau sisa uang panjar perkara” (wawancara, 13 Juni 2022)

Melalui wawancara dengan Ibu Mirna selaku pihak di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan faktor pendukung kemampuan organisasi Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Lebih mudah dicari informasinya menggunakan handphone dengan nomor perkara sehingga dapat dilihat dengan mudah status perkaranya sehingga dapat lebih mudah dan efisien untuk mendapatkan informasi” (wawancara, 13 Juni 2022)

2) Pembagian Potensi, pembagian wewenang dan tanggung jawab disesuaikan dengan pembagian tugas. Melalui wawancara dengan Bapak Balya Sibromulisi selaku pegawai Stand Panitera Muda Gugatan di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan faktor pendukung pembagian Potensi pada pelaksanaan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan sebagai berikut:

“Aplikasi SIPP merupakan rumah untuk informasi perihal data atau dokumen perkara yang dapat diakses oleh pihak internal maupun eksternal. Sehingga dalam hal pembagian potensi dalam kegiatan di SIPP sesuai dengan jabatan masing-masing dan sesuai dengan tanggung jawab masing-masing” (wawancara, 13 Mei 2022)

Selanjutnya menanggapi pertanyaan yang sama dengan Ibu Nurul Fitriyah selaku pegawai bagian Informasi di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan faktor pendukung pembagian potensi pada pelaksanaan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Aparatur Pengadilan memiliki tugas dan kewajiban masing-masing sesuai dengan jobdesknya sehingga dalam kegiatan penginputan dalam SIPP sesuai dengan tugas tersebut” (wawancara, 13 Juni 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Siti Nurul Qomariyah selaku pegawai dibidang Panitera Muda Hukum di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan faktor pendukung pembagian

Potensi pada pelaksanaan organisasi Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

”Setiap pegawai memiliki tugasnya dalam pelayanan offline maupun online dalam website maupun aplikasi SIPP sehingga tanggung jawab masing-masing sudah ada” (wawancara, 13 Juni 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Hendra Agus selaku pegawai Panitera Muda Permohonan di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan faktor pendukung pembagian potensi pada pelaksanaan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Tidak ada pembagian potensi yang menonjol karena setiap aparatur Pengadilan memiliki tugas dan kewajibannya masing-masing sesuai dengan kemampuan yang ada” (wawancara, 13 Juni 2022)

Hal yang sama disampaikan dengan Bapak Akhmad Faruq selaku pegawai Panitera Muda Gugatan di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan faktor pendukung pembagian Potensi pada pelaksanaan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Dalam tahapan pembagian-pembagian sesuai dengan potensi setiap pegawai telah memiliki kewajiban dan jobdesk sendiri-sendiri” (wawancara, 27 Juni 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Atiqotuli selaku pegawai Kasubag Kepegawaian dan Ortala di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan faktor pendukung pembagian Potensi pada pelaksanaan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Dalam kegiatan penginputan dalam aplikasi SIPP sesuai dengan tugasnya masing-masing yang telah dilakukan dan dibekali melalui pelatihan dalam aplikasi SIPP” (wawancara, 27 Juni 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Rozy selaku pegawai Kasubag Umum Dan Keuangan di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan faktor pendukung pembagian Potensi pada pelaksanaan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Pelayanan menggunakan aplikasi SIPP perlu adanya kerjasama antar pegawai yang memiliki tugas yang sama dalam kegiatan pelayanan offline maupun online” (wawancara, 27 Juni 2022)

Hal yang sama disampaikan dengan Ibu Dewi Wulandari selaku pegawai Informasi atau kasir di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan faktor pendukung pembagian Potensi pada pelaksanaan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Kegiatan pelayanan menggunakan aplikasi SIPP memiliki jobdesk masing-masing setiap pegawai sesuai dengan jabatan dan tugasnya” (wawancara, 27 Juni 2022)

Melalui wawancara dengan Ibu Sofia selaku pihak di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan faktor pendukung pembagian Potensi pada pelaksanaan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Untuk mencari informasi persyaratan dapat dilihat melalui website pengadilan agama probolinggo akan tetapi informasi status perkara dapat dilihat menggunakan aplikasi SIPP menggunakan internet dan handphone yang mendukung internet” (wawancara, 13 Juni 2022)

Melalui wawancara dengan Ibu Mirna selaku pihak di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan faktor pendukung pembagian Potensi pada pelaksanaan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Pegawai pengadilan tidak segan memberikan informasi tata cara menggunakan website untuk mendapatkan informasi persyaratan pendaftaran, status perkara yang saat ini ditangani sehingga tidak menunggu surat panggilan datang tapi bisa dilihat menggunakan aplikasi SIPP” (wawancara, 13 Juni 2022)

3. Faktor Penghambat Inovasi Aplikasi Pelayanan Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) Di Pengadilan Agama Probolinggo.

Faktor penghambat pada pelaksanaan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama

Probolinggo berdasarkan teori menurut Warwick (dalam Subarsono, 2005:99) mengatakan bahwa dalam implementasi kebijakan terdapat faktor-faktor yang perlu diperhatikan yaitu sebagai berikut:

1) Informasi, faktor informasi memiliki peran penting karena kurangnya informasi yang dimiliki dapat mempengaruhi kebijakan itu sendiri. Melalui wawancara dengan Bapak Balya Sibromulisi selaku pegawai Stand Panitera Muda Gugatan di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan faktor penghambat secara informasi pada pelaksanaan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan sebagai berikut:

“Adanya kesalahpahaman akan informasi yang diberikan pelaksana pelayanan kepada pihak pencari keadilan perihal jadwal sidang, rincian biaya secara detail” (wawancara, 13 Mei 2022)

Selanjutnya menanggapi pertanyaan yang sama dengan Ibu Nurul Fitriyah selaku pegawai bagian Informasi di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan faktor penghambat secara informasi pada pelaksanaan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Informasi perihal transaksi pembayaran apabila pihak tidak memiliki rekening, Atm, atau M-banking dapat melakukan pembayaran diluar Pengadilan terkadang terdapat kesalah pahaman dalam pihak memahami arahan tersebut” (wawancara, 13 Juni 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Siti Nurul Qomariyah selaku pegawai dibidang Panitera Muda Hukum di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan faktor penghambat secara informasi pada pelaksanaan organisasi Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

”Minimalnya pemahaman pihak pencari keadilan terhadap prosedur pelayanan menggunakan aplikasi SIPP yang dengan rinci memberikan informasi perkara perihal jadwal sidang, status perkara ataupun rincian pengeluaran anggaran” (wawancara, 13 Juni 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Hendra Agus selaku pegawai Panitera Muda Permohonan di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan faktor penghambat secara informasi pada pelaksanaan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Perihal kesalahan penginputan jadwal sidang dikarenakan adanya kesalahpahaman antar aparat, akan tetapi hal tersebut dapat diatasi saat itu juga sehingga tidak menyebabkan kesalahan yang fatal” (wawancara, 13 Juni 2022)

Hal yang sama disampaikan dengan Bapak Akhmad Faruq selaku pegawai Panitera Muda Gugatan di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan faktor penghambat secara informasi pada pelaksanaan

Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Untuk saat ini penghambat dalam hal informasi dapat langsung diatasi oleh pegawai sehingga sebisa mungkin adanya konfirmasi ulang terhadap atasan perihal permasalahan atau kendala yang selama ini terjadi” (wawancara, 27 Juni 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Atiqotuli selaku pegawai Kasubag Kepegawaian dan Ortala di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan faktor penghambat secara informasi pada pelaksanaan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Terdapat informasi atau arahan yang sulit dipahami oleh pihak pencari keadilan dalam mengakses pelayanan menggunakan aplikasi SIPP dalam mencari informasi status perkara” (wawancara, 27 Juni 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Rozy selaku pegawai Kasubag Umum Dan Keuangan di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan faktor penghambat secara informasi pada pelaksanaan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Kurangnya penyuluhan dan informasi kepada masyarakat mengenai pelaksanaan Aplikasi SIPP sehingga sedikit pihak yang tidak paham akan mendapatkan informasi perkara” (wawancara, 27 Juni 2022)

Hal yang sama disampaikan dengan Ibu Dewi Wulandari selaku pegawai Informasi atau kasir di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan faktor penghambat secara informasi pada pelaksanaan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Pihak belum memahami secara baik cara penggunaan Aplikasi SIPP dalam mencari informasi akan status perkembangan perkara sehingga pihak datang langsung ke kantor akan mencari informasi” (wawancara, 27 Juni 2022)

Melalui wawancara dengan Ibu Sofia selaku pihak di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan faktor penghambat secara informasi pada pelaksanaan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Minimnya pemahaman dalam informasi yang didapat sehingga menjadi kendala dalam mendapatkan informasi dalam status rincian perkara” (wawancara, 13 Juni 2022)

Melalui wawancara dengan Ibu Mirna selaku pihak di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan faktor penghambat secara informasi pada pelaksanaan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Tidak tahu akan informasi dapat diakses melalui internet sehingga informasi didapatkan secara langsung

melalui tetangga atau pihak pegawai pengadilan”
(wawancara, 13 Juni 2022)

2) Dukungan, kurang ketersediaan obyek-obyek kebijakan terkait kegiatan atau kewajiban tertentu dan kepatuhan mereka makin sedikit apabila isi kebijakan bertentangan dengan pendapat atau keputusan mereka. Melalui wawancara dengan Bapak Balya Sibromullisi selaku pegawai Stand Panitera Muda Gugatan di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan faktor penghambat secara dukungan pada pelaksanaan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan sebagai berikut:

“Dalam kegiatan mencari informasi menggunakan aplikasi SIPP membutuhkan internet dalam mengakses tak sedikit pihak yang tidak paham dalam menggunakan internet menggunakan handphone atau komputer” (wawancara, 13 Mei 2022)

Selanjutnya menanggapi pertanyaan yang sama dengan Ibu Nurul Fitriyah selaku pegawai bagian Informasi di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan faktor penghambat secara dukungan pada pelaksanaan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Segala transaksi di Pengadilan dilakukan melalui transfer menggunakan M-banking, Pengadilan telah menyediakan alat penunjang mesin EDC untuk membantu kegiatan transaksi pembayaran ataupun

dapat dilakukan di luar Pengadilan melalui Bank BRI secara langsung” (wawancara, 13 Juni 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Siti Nurul Qomariyah selaku pegawai dibidang Panitera Muda Hukum di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan faktor penghambat secara dukungan pada pelaksanaan organisasi Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

”Sebagian pihak ada yang sulit menggunakan teknologi informasi dan tidak bisa menjalankan aplikasi SIPP perlu waktu panjang untuk memberikan pemahaman yang komprehensif” (wawancara, 13 Juni 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Hendra Agus selaku pegawai Panitera Muda Permohonan di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan faktor penghambat secara dukungan pada pelaksanaan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Terdapat pihak yang salah membaca atau lupa akan jadwal sidang perkara yang telah diinformasikan melalui surat panggilan sidang, pentingnya pihak dalam mengakses aplikasi SIPP” (wawancara, 13 Juni 2022)

Hal yang sama disampaikan dengan Bapak Akhmad Faruq selaku pegawai Panitera Muda Gugatan di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan faktor penghambat secara dukungan pada pelaksanaan

Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Beberapa kali terdapat pihak yang mengeluh tidak menerima surat pemberitahuan jadwal sidang hal tersebut dikarenakan pihak salah memberi informasi alamat rumah yang ditunjukkan tidak sesuai dengan kartu identitas” (wawancara, 27 Juni 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Atiqotuli selaku pegawai Kasubag Kepegawaian dan Ortala di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan faktor penghambat secara dukungan pada pelaksanaan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Sering kali pegawai kesusahan dalam mencari alamat pihak untuk surat panggilan persidangan, pentingnya pihak mencari informasi menggunakan aplikasi SIPP” (wawancara, 27 Juni 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Rozy selaku pegawai Kasubag Umum Dan Keuangan di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan faktor penghambat secara dukungan pada pelaksanaan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Alat peraga aplikasi SIPP berupa banner, brosur telah ditampilkan dan dapat dipahami oleh pihak pencari keadilan dalam mencari informasi perkembangan perkara melalui aplikasi SIPP” (wawancara, 27 Juni 2022)

Hal yang sama disampaikan dengan Ibu Dewi Wulandari selaku pegawai Informasi atau kasir di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan faktor penghambat secara dukungan pada pelaksanaan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Minimnya pihak dalam menggunakan internet dikarenakan kenyamanan pihak dalam menggunakan handphone jadul yang kurang mendukung untuk mengakses internet” (wawancara, 27 Juni 2022)

Melalui wawancara dengan Ibu Sofia selaku pihak di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan faktor penghambat secara dukungan pada pelaksanaan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Karena handphone yang tidak mendukung dalam menggunakan internet sehingga tidak dapat mengakses informasi menggunakan media elektronik atau website” (wawancara, 13 Juni 2022)

Melalui wawancara dengan Ibu Mirna selaku pihak di Pengadilan Agama Probolinggo, terkait dengan faktor penghambat secara dukungan pada pelaksanaan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang ada di Pengadilan Agama Probolinggo beliau mengungkapkan bahwa:

“Tidak tahu cara menggunakan internet dalam mengakses halaman website sehingga tidak memahami

akan tampilan halaman website pengadilan dalam memberikan informasi” (wawancara, 13 Juni 2022)

C. Analisis dan Interpretasi Data

Pada bagian ini penulis akan menyajikan dan memaparkan hasil penelitian di lapangan sesuai dengan data dan fakta serta disesuaikan dengan teori yang digunakan sebagai bahan rujukan untuk menjawab dari rumusan masalah penelitian. Hal ini dilakukan untuk mengkonfirmasi dan membandingkan dengan teori yang dilakukan oleh penulis untuk menghasilkan data kesimpulan yang tepat dan objektif.

1. Implementasi Inovasi Aplikasi Pelayanan Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) Di Pengadilan Agama Probolinggo

Implementasi merupakan sebuah tindakan yang dilakukan oleh organisasi publik untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan-keputusan sebelumnya, tindakan tersebut mencakup usaha operasional dalam kurun waktu tertentu sehingga mencapai perubahan. Dilihat dari hasil wawancara akan implementasi inovasi Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) di Pengadilan Agama Probolinggo dapat dikatakan telah berjalan secara maksimal dan efektif. Hal ini dilihat dari teori yang dikemukakan oleh Osborne & Brown (2005) terdapat empat indikator yang telah penulis sajikan berdasarkan hasil wawancara yang telah dilaksanakan sebagai berikut :

a. Desain Pelayanan Publik

Dalam melaksanakan suatu inovasi aplikasi pentingnya perancangan desain pelayanan publik guna memperoleh hasil dan informasi mengenai realisasi baik dari segi sejauh mana manfaat yang dihasilkan oleh aplikasi yang telah dilaksanakan dan dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk pelaksanaannya. Inovasi yang diharapkan dalam proses pelayanan aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) memiliki desain yang sederhana sehingga dapat dengan mudah diakses ataupun dibaca oleh pihak internal dan eksternal atau masyarakat pencari keadilan. Dalam indikator ini bukan hanya pihak pencari keadilan yang menjadi target namun juga keterlibatan pihak aparat Pengadilan yang akan memonitoring aplikasi agar pengguna dan pelaksana paham akan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP). Dan harapan kedepannya dalam inovasi meningkatkan kualitas desain pelayanan Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) Pengadilan Agama Probolinggo dapat terintegrasi antara SIPP dengan data kependudukan yang dapat diakses melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Kementerian Agama. Dengan menerapkan inovasi baru sangat diharapkan pihak eksternal masyarakat pencari keadilan dapat menikmati kemudahan dalam mencari informasi tahapan perkara. Peran aparatur Pengadilan dalam proses pelayanan aplikasi SIPP sangat penting untuk mengoperasikan data atau dokumen perkara.

Dengan demikian desain pelayanan publik dalam aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) di Pengadilan Agama Probolinggo membuktikan bahwa teori dari (Osborne & Brown,2005) mengenai indikator desain pelayanan publik terkait dengan proses pelayanan dan harapan dalam meningkatkan kualitas aplikasi SIPP dapat dikatakan efektif dan dapat diterima manfaatnya dalam kegiatan pengadministrasian dokumen-dokumen perkara yang terdapat pada aplikasi SIPP, hal ini dapat dilihat dari beberapa faktor pendukung dalam pelaksanaan aplikasi SIPP berupa kemampuan organisasi dan pembagian potensi yang dilaksanakan oleh aparatur Pengadilan dalam pelaksana pelayanan melalui aplikasi SIPP sehingga dapat mempermudah pemberian informasi pelayanan perkara terhadap pihak eksternal atau masyarakat pencari keadilan dan inovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan SIPP telah dalam tahapan perkembangan terintegrasi antara SIPP dengan data kependudukan meskipun terdapat beberapa pihak yang belum sepenuhnya paham akan cara penggunaan aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP).

b. Struktur Organisasi Pelayanan Publik

Dalam indikator struktur organisasi pelayanan publik aparatur Pengadilan sebagai pelaksana dan pengawas terhadap jalannya aplikasi SIPP. Aparatur Pengadilan memiliki wewenang dalam melakukan pelayanan menggunakan aplikasi SIPP sesuai dengan

tugas dan tanggung jawab yang diterima dalam penyelenggara pelayanan kasus perkara. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dipaparkan oleh penulis, peran organisasi dalam pelaksanaan pelayanan aplikasi SIPP sesuai dengan program Mahkamah Agung untuk memberikan pelayanan informasi yang transparansi perihal informasi perkembangan perkara. Jadi dari hasil wawancara tersebut mengenai peran organisasi dalam pelayanan aplikasi SIPP di Pengadilan Agama Probolinggo dapat dilihat saling keterkaitan antar aparaturnya Pengadilan dalam berkontribusi dapat dinilai sangat baik dan paham mengenai tugas dan kewajiban mengenai pelaksanaan aplikasi SIPP. Kriteria atau keahlian yang dimiliki aparaturnya Pengadilan akan sangat berpengaruh pada proses pelaksanaan aplikasi SIPP di Pengadilan Agama Probolinggo. Seluruh aparaturnya Pengadilan telah memiliki keahlian masing-masing melalui kegiatan-kegiatan pelatihan yang telah dilaksanakan Pengadilan Agama terkait dengan pelayanan aplikasi SIPP, maka dengan adanya pelatihan tersebut setiap aparaturnya paham dalam melaksanakan pelayanan aplikasi SIPP.

Berdasarkan uraian tersebut, maka peran organisasi pelayanan publik aplikasi SIPP Pengadilan Agama Probolinggo dalam pelaksanaannya membuktikan bahwa teori dari (Osborne & Brown, 2005) mengenai indikator Struktur Organisasi Pelayanan Publik dinilai cukup baik. Dapat dilihat dari kesesuaian data perkara dalam aplikasi SIPP, serta aparaturnya yang telah memberikan pelayanan yang

cepat dan tanggap dalam pelaksanaan penginputan data perkara ke aplikasi SIPP. Tak dipungkiri hambatan dalam pelaksanaan penginputan perihal salah menulis tanggal persidangan, akan tetapi hal tersebut dapat dengan cepat diatasi oleh aparaturnya terkait konfirmasi jadwal persidangan.

c. Manajemen dan Administrasi Pelayanan Publik

Dalam indikator manajemen dan administrasi pelayanan aplikasi SIPP dapat dilihat melalui wewenang dalam pembuatan keputusan dalam hal meningkatkan inovasi pelayanan melalui aplikasi SIPP Mahkamah Agung yang berwenang dalam perubahan inovasi aplikasi, dalam pelaksanaannya perihal hambatan atasan berwenang dalam mengambil keputusan dan perubahan yang dibutuhkan. Oleh karena itu dalam hal pembuatan keputusan dalam pelaksanaan aplikasi SIPP sudah berjalan dengan baik namun masih kurang maksimal karena terlihat dari adanya kekurangan tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut, maka wewenang dalam pembuatan keputusan dalam hal meningkatkan inovasi pelayanan melalui aplikasi SIPP dalam pelaksanaannya membuktikan bahwa teori dari (Osborne & Brown, 2005) mengenai indikator manajemen dan administrasi pelayanan publik dinilai cukup efektif karena dapat dilihat dari penerapannya yang tidak selalu berjalan baik dan lancar dalam pelaksanaan pengambilan keputusan dalam aplikasi SIPP. Dimana atasan berwenang dalam membuat keputusan dalam kendala

yang terjadi disebabkan *human error* kesalahan penginputan tanggal sidang yang dapat diatasi secara langsung.

d. Keterampilan Dan Pengetahuan Yang Dibutuhkan Untuk Memberikan Dan Mengelola Pelayanan Publik

Dalam indikator keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk memberikan dan mengelola pelayanan publik aspek yang perlu diperhatikan dalam pelaksanaan penerapan aplikasi SIPP aparatur Pengadilan dalam memberikan pelayanan secara optimal, pelaksanaan penginputan data perkara tidak akan dapat diselesaikan tanpa adanya sumbangsih pemikiran dan kerjasama yang baik dari seluruh aparatur Pengadilan. Setiap Aparatur wajib melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah tercantum menurut Peraturan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 pasal 21 mencangkup sistem, mekanisme, dan prosedur berupa jangka waktu penyelesaian, biaya atau tarif, fasilitas yang diberikan dan evaluasi kinerja aparatur Pengadilan. Dalam pelaksanaan penginputan aplikasi SIPP upaya untuk mengatasi kendala dalam mengelola pelayanan dapat ditinjau kendala yang sedang diatasi dapat dihindari dalam pelaksanaan mengelola pelayanan.

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

Pelaksanaan pelayanan elektronik menggunakan aplikasi SIPP tidak terlepas akan adanya faktor pendukung dan faktor penghambat. Penelitian ini menganalisis mengenai faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan aplikasi SIPP menggunakan teori menurut Warwick (dalam Subarsono, 2005:99), mengemukakan bahwa dalam implementasi kebijakan terdapat faktor-faktor yang perlu diperhatikan yaitu kemampuan organisasi, informasi, dukungan, dan pembagian potensi. Dari keempat indikator ini penulis hanya mencantumkan 2 indikator yang berhubungan dengan analisis faktor pendukung dan 2 indikator yang berkesinambungan dengan faktor penghambat dari pembahasan analisis dari pelaksanaan pelayanan aplikasi SIPP.

a. Faktor Pendukung dari pelaksanaan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP)

- 1) Kemampuan Organisasi, yaitu kemampuan dalam melaksanakan tugas-tugas apa yang seharusnya dilakukan untuk mencapai keberhasilan pelaksanaan. Pelaksanaan yang efektif terjadi apabila aparatur pelaksana memiliki kemampuan dalam teknis pelaksanaan pelayanan menggunakan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP), kemampuan dalam menjalin

hubungan dengan anggota organisasi dalam mengkoordinasi bidang yang sama, serta dalam meningkatkan sistem pelaksanaan pelayanan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP).

Dengan adanya faktor pendukung dalam kemampuan organisasi dalam implementasi Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) membuktikan bahwa adanya teori Warwick (dalam Subarsono, 2005:99) dengan kegiatan yang terkait di lokasi penelitian yang sesuai karena dalam pelaksanaan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) kemampuan organisasi sangatlah berpengaruh penting dalam memberikan transparansi informasi perkara Peradilan dan meningkatkan akuntabilitas pelayanan Pengadilan Agama Probolinggo.

- 2) Pembagian Potensi, yaitu pembagian wewenang dan tanggung jawab terhadap kemampuan dan komitmen dalam mengelola pelayanan. Keberhasilan dalam pelaksanaan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) dapat ditinjau akan potensi yang dimiliki aparaturnya Pengadilan, jadi setiap aparaturnya memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing yang harus dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan yang telah tercantum menurut Peraturan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 pasal 21.

Dengan adanya faktor pendukung dalam pembagian potensi dalam implementasi Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) membuktikan bahwa adanya teori Warwick (dalam Subarsono, 2005:99) dengan kegiatan yang terkait di lokasi penelitian yang sesuai karena dalam pelaksanaan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) seluruh aparatur Pengadilan telah memiliki wewenang dan tanggung jawab masing-masing sesuai dengan jabatan yang dimiliki. Dalam melaksanakan pelayanan menggunakan aplikasi SIPP aparatur berkompeten dalam pelaksanaannya sehingga cukup memadai sebagai pelaksana atau pengelola Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) dengan baik.

b. Faktor Penghambat dari pelaksanaan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP)

- 1) Informasi, yaitu faktor informasi yang sangat berperan penting dalam pelaksanaan pelayanan karena kurangnya informasi sehingga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Hambatan dalam pelaksanaan pelayanan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) bisa terjadi karena minimnya informasi yang dimiliki pihak pencari keadilan dalam pelaksanaan pelayanan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP), kesalahan informasi dalam mengelola data

perkara sehingga mengakibatkan kesalahan jadwal sidang perkara.

Dengan adanya faktor penghambat perihal informasi dalam implementasi Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) membuktikan bahwa adanya teori Warwick (dalam Subarsono, 2005:99) dengan kegiatan yang terkait di lokasi penelitian yang sesuai karena minimnya informasi pihak eksternal dalam pelaksanaan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) dan kesalahan penyampaian informasi data perkara yang mengakibatkan kesalahan jadwal sidang perkara. Namun adanya penghambat ini masih bisa diatasi secara langsung oleh aparaturnya terkait sehingga dalam pelaksanaan jadwal perkara berjalan dengan baik.

- 2) Dukungan, yaitu kurang ketersediaan alat pendukung dalam kegiatan pelaksanaan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) bisa terjadi dari pihak pencari keadilan yang belum memahami pelaksanaan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) baik dari cara mengakses aplikasi maupun masyarakat yang tidak bisa melakukan penggunaan internet atau *handphone* dengan baik.

Dengan adanya faktor penghambat perihal dukungan dalam implementasi Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) membuktikan bahwa adanya teori Warwick (dalam

Subarsono, 2005:99) dengan kegiatan yang terkait di lokasi penelitian yang sesuai karena minimnya alat pendukung masyarakat dalam mengakses aplikasi.