

RINGKASAN

Nareswari Ratnادهita, 2026, **Analisis Model CIPP Pelayanan Publik pada Program SALAM IND PROBO di Pengadilan Agama Kota Probolinggo**. Pembimbing I: Veronica Sri Astuti N., S.E., M.Si., Pembimbing II: Mastina Maksin, S.AP., M.AP., 156 hal + clvi.

Program SALAM IND PROBO merupakan inovasi pelayanan publik yang mengintegrasikan layanan administrasi pengadilan dalam satu loket berbasis digital untuk mengatasi antrian panjang dan prosedur yang kompleks pada sistem sebelumnya. Program ini bertujuan meningkatkan efisiensi, kemudahan akses, dan kualitas layanan bagi masyarakat.

Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi program menggunakan Model CIPP serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, serta dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh komponen CIPP telah terpenuhi dengan baik. Program memiliki landasan hukum yang kuat, didukung sumber daya yang memadai, serta dilaksanakan sesuai prosedur. Dampak yang dihasilkan berupa peningkatan jumlah pengguna layanan dan tingginya kepuasan masyarakat terhadap kecepatan, kemudahan, dan kenyamanan layanan.

Faktor pendukung meliputi komitmen pimpinan, kompetensi SDM, pemanfaatan teknologi, dan dukungan pemangku kepentingan. Faktor penghambat meliputi ketergantungan pada sistem, rendahnya literasi digital, serta kendala antrian pada waktu tertentu. Oleh karena itu, diperlukan penguatan anggaran, peningkatan literasi digital, dan integrasi sistem untuk mendukung keberlanjutan program.

Kata Kunci: Model CIPP, Pelayanan Publik, SALAM IND PROBO, Pengadilan Agama, Inovasi Layanan.

SUMMARY

Nareswari Ratnadhita, 2026, **Analysis of CIPP Model on Public Services in the SALAM IND PROBO Program at the Probolinggo City Religious Court**. Advisors: Veronica Sri Astuti N., S.E., M.Si. and Mastina Maksin, S.AP., M.AP., 156 hal + clvi.

Public service quality is a fundamental obligation of government institutions. The Probolinggo City Religious Court introduced the SALAM IND PROBO Program to integrate administrative services into a single digital-based counter, addressing inefficiencies of the previous multi-desk system that caused long queues and complex procedures.

This study aims to evaluate the program using the CIPP model (Context, Input, Process, Product) and identify supporting and inhibiting factors. A qualitative descriptive method with a case study approach was applied. Data were collected through observation, interviews, and documentation, and analyzed using the Miles and Huberman model.

The results indicate that all CIPP components are generally fulfilled. The program has strong legal support, adequate resources, structured procedures, and integrated service implementation. It also produces positive outcomes, including increased service users and high public satisfaction in terms of speed, responsiveness, and convenience.

Supporting factors include leadership commitment, human resource development, digital technology, and stakeholder support. Inhibiting factors involve dependence on the system, limited digital literacy, peak-time congestion, and incomplete system integration. Strengthening budget support, improving digital literacy, and accelerating integration are recommended to ensure sustainability.

Keywords: CIPP Model, Public Service, SALAM IND PROBO, Religious Court, Service Innovation.