

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS  
E-GOVERNMENT PADA KANTOR PENGADILAN AGAMA  
TANJUNG BALAI KARIMUN**

**SKRIPSI**



**RINDIANI HANDRATNA**

**NIM. 180563201063**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI  
TANJUNGPINANG**

**2022**

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS  
E-GOVERNMENT PADA KANTOR PENGADILAN AGAMA  
TANJUNG BALAI KARIMUN**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu  
Adminitrasi Negara



**RINDIANI HANDRATNA  
NIM. 180563201063**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI  
TANJUNGPINANG**

**2022**

## **LEMBAR PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua Orang Tua saya Bapak Iwan Handratna dan Ibu Qalbiahtin, serta Kedua Adik saya Rivani Kusuma Handratna dan Rafi Jibrán Handratna, dan untuk sahabat dan orang-orang yang telah membantu penulis. Terima Kasih telah memberikan semangat, dukungan dan doa selama penulis menempuh pendidikan. Setelah perjuangan yang berat saat menempuh skripsi ini, saya nyatakan untuk mempersembahkan skripsi ini juga kepada saya sendiri.

### **MOTTO**

Hargai dirimu, hargai prosesmu tanpa berpikir bahwa dirimu tak layak dan orang lain lebih baik darimu



### PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rindiani Handratna

Nomor Induk Mahasiswa : 180563201063

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Maritim Raja Ali Haji

Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government  
Pada Kantor Pengadilan Agama Tanjung Balai  
Karimun

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Referensi.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggungjawab dan bersedia menerima sanksi apabila dikemudian hari tidak benar.

Tanjungpinang, 12 Juni 2022

Yang Membuat Pernyataan,



Rindiani Handratna  
NIM. 180563201063

## PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Rindiani Handratna  
Nomor Induk Mahasiswa : 180563201063  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Maritim Raja Ali Haji  
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Publik berbasis *E-Government* pada Kantor Pengadilan Agama Tanjung Balai Karimun

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dalam Sidang Skripsi pada tanggal 17 Juni 2022 dan disetujui serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.

### Dewan Penguji,

1. **Ramadhani Setiawan, S.Sos., M.Soc.Sc.** Ketua (.....)  
NIDN. 1026058301
2. **Edison, S.AP., MPA** Anggota 1 (.....)  
NIDN. 1015068301
3. **Chaerev Ranba Sholeh, S.A.P., M.A.P** Anggota 2 (.....)  
NIDN. 0002119205
4. **Agus Hendravady, S.Sos., M.Si** Anggota 3 (.....)  
NIDN. 1005087301
5. **H. Jamhur Poti, SE., M.Si** Anggota 4 (.....)  
NIDN. 1010016404

Disahkan Oleh:  
Dekan,



**Assoc. Prof. Dr. Oksep Adhavanto, SH., MH**  
NIP. 198109212015041002

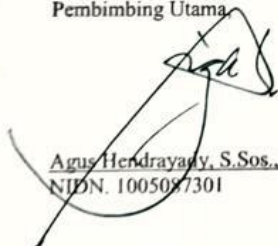
**PERSETUJUAN  
SKRIPSI UNTUK DIUJIKAN**

Dosen Pembimbing Skripsi mahasiswa:


Nama : Rindiani Handratna  
Nomor Induk Mahasiswa : 180563201063  
Program Studi/Departemen/  
Konsentrasi : Ilmu Administrasi Negara  
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Publik berbasis *E-Government*  
Pada Kantor Pengadilan Agama Tanjung Balai  
Karimun

Setelah mempelajari dan menilai sistematika dan materi masing-masing bab dalam Skripsi ini, dinyatakan memenuhi ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, untuk itu dinilai layak serta disetujui untuk diujikan.


Menyetujui, tanggal : 07 Juni 2022  
Pembimbing Utama

  
Agus Hendrayaty, S.Sos., M.Si  
NIDN. 1005087301

Menyetujui, tanggal: 10 Juni 2022  
Pembimbing Pendamping,

  
H. Jamhur Poti, SE., M.Si  
NIDN. 1010016404

Mengetahui  
Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara

  
Edison, S.AP., M.PA  
NIP. 196812302014041001

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kenikmatan berupa nikmat kesehatan serta nikmat umur sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Inovasi Pelayanan Publik berbasis E-Government Pada Kantor Pengadilan Agama Tanjung Balai Karimun”. Shalawat beserta salam tidak lupa pula penulis ucapkan kepada junjungan alam Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membuka mata hati dan pikiran kita akan pentingnya ilmu pengetahuan. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar kesarjanaan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji. Pada proses penyelesaian skripsi ini, banyak pihak yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Agus Hendrayady, S.Sos. M.Si selaku Pembimbing Utama yang telah membimbing, memberikan arahan, masukan dan saran kepada penulis dalam lembar skripsi penulis.
2. Bapak H. Jamhur Poti, SE., M.Si selaku Pembimbing Pendamping sekaligus Penasehat Akademik yang telah banyak memberikan arahan, membimbing, memberikan masukan dan saran kepada penulis dalam lembar skripsi penulis.
3. Bapak Ramadhani Setiawan, S.Sos., M.Soc, Sc. Selaku Ketua Penguji Sidang, yang telah banyak memberikan masukan dan saran kepada penulis.

4. Bapak Edison S, AP., MPA, Bapak Chaerey Ranba Sholeh, S. AP., M.A.P, Bapak Agus Hendrayady S.Sos., M.Si, Bapak Jamhur Poti, SE., M.Si selaku anggota penguji sidang, yang telah banyak memberikan masukan dan saran kepada penulis.
5. Bapak Prof. Dr. Agung Dahrma Syakti, S.Pi, DEA, selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mendapatkan ilmu dan pengetahuan pada lembaga yang dipimpin.
6. Bapak Dr. Oksep Adhayanto, S.H., M.H, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim raja Ali Haji yang telah mengesahkan secara resmi judul penelitian sehingga penulisan skripsi ini dapat berjalan lancar.
7. Bapak Edison, S.AP., M.PA. selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara yang telah banyak membantu selama perkuliahan.
8. Bapak dan Ibu Dosen yang telah membekali penulis dengan ilmu yang bermanfaat, serta staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang juga ikut berkontribusi.
9. Kepada para narasumber peneliti, Kantor Pengadilan Agama Tanjung Balai Karimun dan Masyarakat yang telah memberikan bantuan terkait data yang penulis butuhkan didalam penelitian ini.
10. Teruntuk Kedua Orang Tua saya Bapak Iwan Handratna dan Ibu Qalbiahtin, juga kedua adik saya Rivani Kusuma Handratna dan Rafi



Jibrán Handratna yang saya sayangi, yang selama ini telah memberikan doa dan memotivasi untuk selalu semangat dalam menyelesaikan kuliah.

11. Teman-teman angkatan 2018 Ilmu Administrasi Negara yang sama-sama sedang berjuang dalam menyelesaikan skripsi. Terkhusus untuk Wulandari Syaputri Pratama, Nada Septiana, Rindiani Safitri, Riska Sri Zulaikah, Vitri Handayani, Yuyun Yuliana, dan Desi Tryanti yang telah memberikan masukan, selalu menghibur, memberikan doa dan dukungan untuk semangat dan tidak berputus asa sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
12. Terakhir terima kasih untuk diri sendiri yang mau berjuang melawan rasa malas dan bertahan untuk sampai ke titik ini dan menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Penulis berdoa semoga amal kebaikan dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis dilipatgandakan oleh Allah SWT. Penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dalam penelitian ini mengingat keterbatasan waktu serta ilmu pengetahuan yang penulis miliki. Oleh karena itu, saran serta kritikan yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan untuk lebih menyempurnakan tulisan ini.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Tanjungpinang, 6 Juni 2022



Penulis

## PERNYATAAN

### PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, sebagai sivitas akademika Universitas Maritim Raja Ali Haji:

Nama : Rindiani Handratna

Nomor Induk Mahasiswa : 180563201063

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Maritim Raja Ali Haji

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Maritim Raja Ali Haji Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**“Inovasi Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* Pada Kantor Pengadilan Agama Tanjung Balai Karimun”**

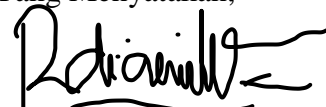
Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan), dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Maritim Raja Ali Haji berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan memublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Tanjungpinang

Pada tanggal : 12 Juni 2022

Yang Menyatakan,



Rindiani Handratna  
NIM. 180563201063

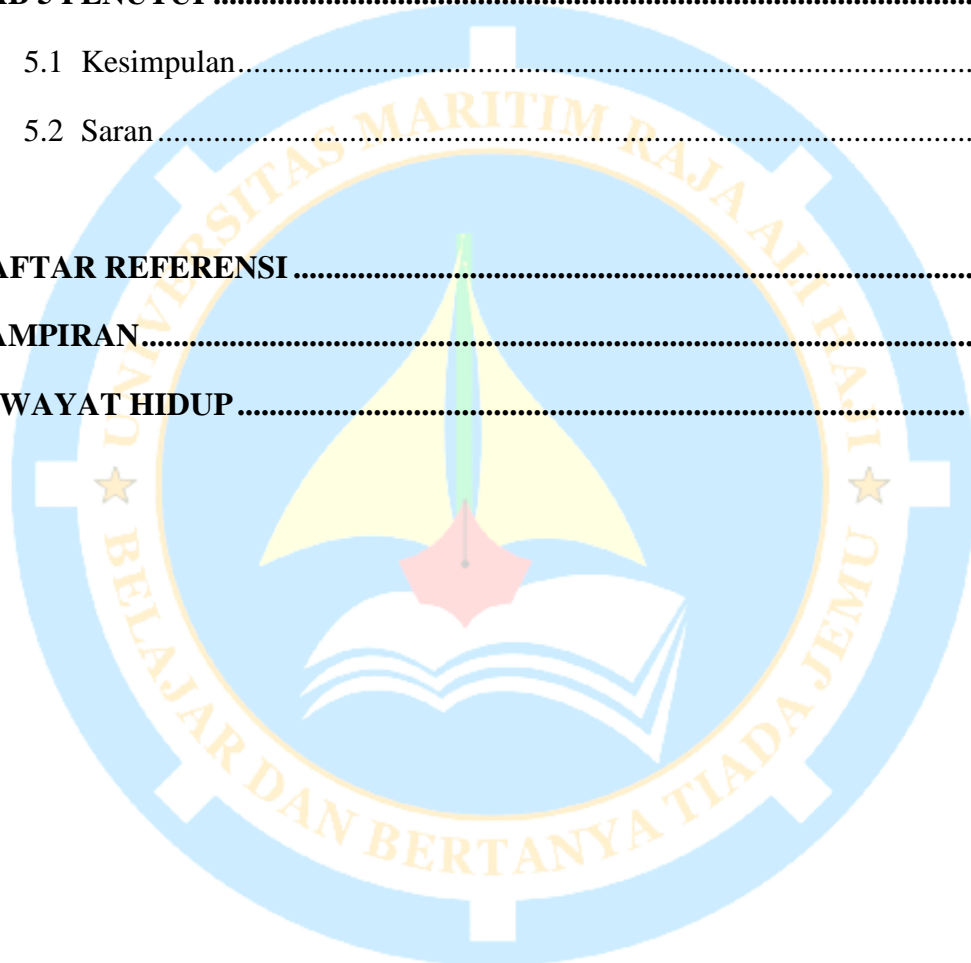
## DAFTAR PUSTAKA

SAMPUL (COVER)

|                                       |           |
|---------------------------------------|-----------|
| HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....            | i         |
| LEMBAR PERSEMBAHAN .....              | ii        |
| PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI ..... | iii       |
| PENGESAHAN .....                      | iv        |
| KATA PENGANTAR .....                  | vi        |
| ABSTRAK .....                         | x         |
| <i>ABSTRACT</i> .....                 | xi        |
| DAFTAR PUSTAKA .....                  | xii       |
| DAFTAR TABEL.....                     | xiv       |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                  | xv        |
| DAFTAR GAMBAR .....                   | xvi       |
| <b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>        | <b>1</b>  |
| 1.1. Latar Belakang .....             | 1         |
| 1.2 Rumusan Masalah .....             | 7         |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....            | 7         |
| 1.4 Manfaat Praktis.....              | 8         |
| <b>BAB 2 KAJIAN PUSTAKA .....</b>     | <b>10</b> |
| 2.1 Tinjauan Pustaka .....            | 10        |
| 2.2 Kerangka Teori.....               | 12        |

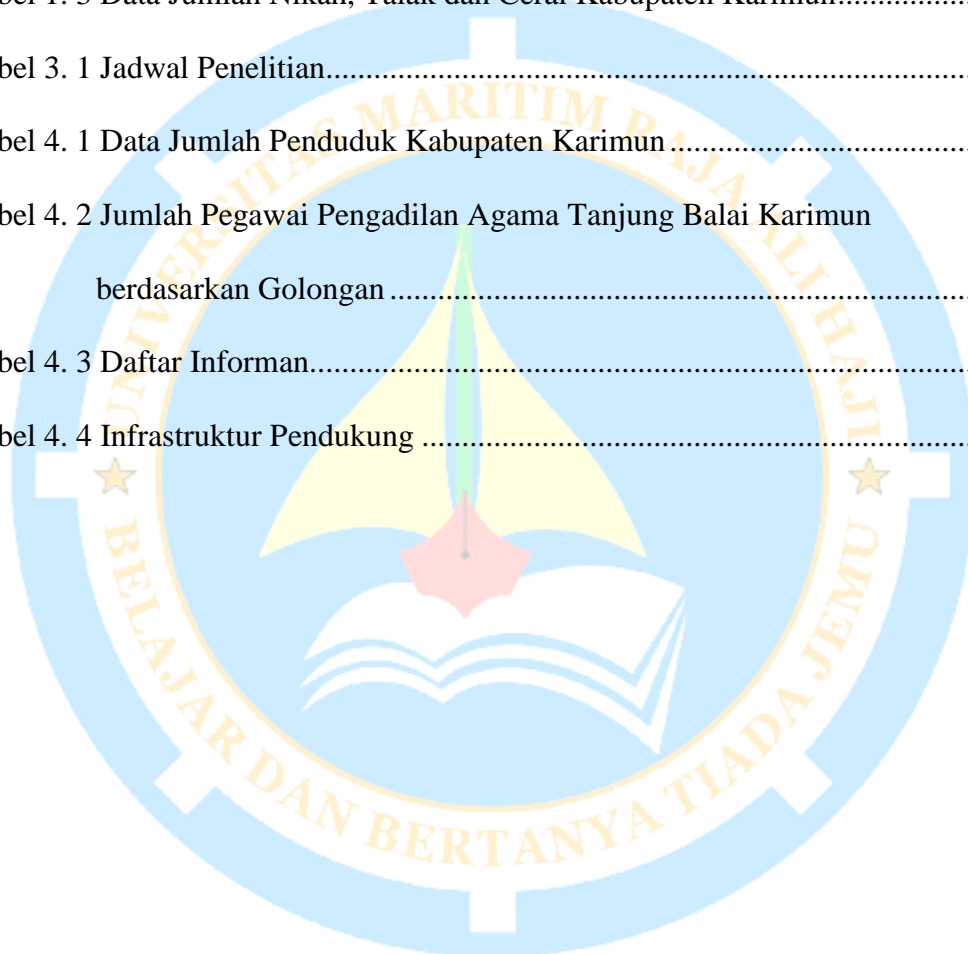
|  |           |
|--|-----------|
| 2.2.1 Inovasi.....   | 12        |
| 2.2.2 Inovasi Pelayanan Publik.....                                    | 14        |
| 2.2.3 Aplikasi.....  | 23        |
| 2.2.4 <i>E-Government</i> .....  | 27        |
| 2.3 Kerangka Pemikiran.....  | 31        |
| 2.4 Definisi Konsep.....   | 33        |
| <b>BAB 3 METODE PENELITIAN.....</b>                                    | <b>35</b> |
| 3.1 Pendekatan Penelitian.....   | 35        |
| 3.2 Objek dan Lokasi Penelitian.....                                   | 35        |
| 3.3 Fokus Penelitian.....  | 35        |
| 3.4 Sumber Data.....   | 36        |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data.....                                       | 36        |
| 3.6 Informan.....  | 37        |
| 3.7 Teknik Analisa Data.....   | 39        |
| 3.8 Jadwal Penelitian.....   | 41        |
| <b>BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>                      | <b>42</b> |
| 4.1 Deskripsi objek dan lokasi penelitian.....                         | 42        |
| 4.1.1. Kabupaten Karimun.....  | 42        |
| 4.1.2. Gambaran Umum Kantor Pengadilan Agama Tanjung Balai Karimun.... | 45        |
| 4.2 Hasil Penelitian.....  | 53        |
| 4.2.1 Identitas Informan.....  | 53        |
| 4.2.2 <i>Relative Advantage</i> (Keuntungan Relatif).....              | 55        |
| 4.2.3 <i>Compability</i> (Kesesuaian).....                             | 59        |

|                               |  |            |
|-------------------------------|--|------------|
| 4.2.4                         | <i>Complexity</i> (Kerumitan).....             | 63         |
| 4.2.5                         | <i>Triability</i> (Kemungkinan di coba).....   | 68         |
| 4.2.6                         | <i>Observability</i> (Kemudahan Diamati) ..... | 69         |
| 4.2.7                         | Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat .....   | 77         |
| <b>BAB 5 PENUTUP.....</b>     |  | <b>86</b>  |
| 5.1                           | Kesimpulan.....                                | 86         |
| 5.2                           | Saran.....                                     | 89         |
| <b>DAFTAR REFERENSI .....</b> |  | <b>91</b>  |
| <b>LAMPIRAN.....</b>          |  | <b>94</b>  |
| <b>RIWAYAT HIDUP.....</b>     |  | <b>116</b> |



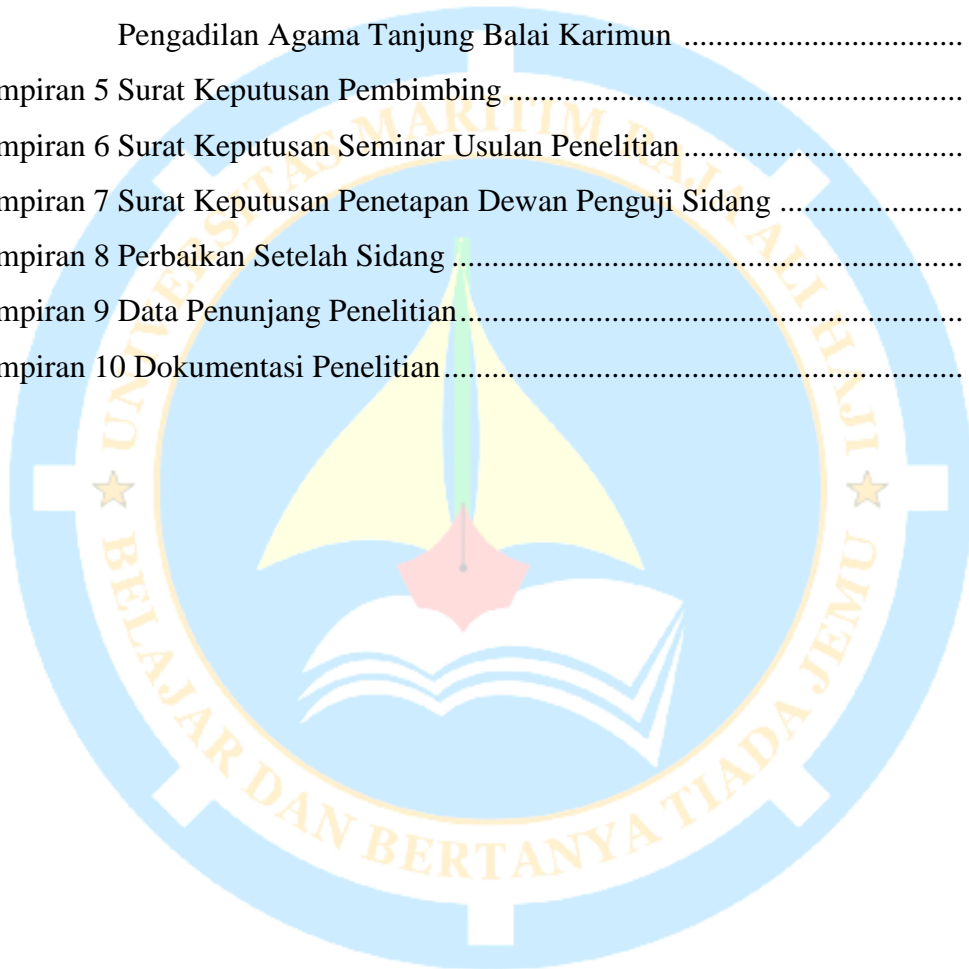
## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 1. 1 Jarak dari Ibu kota Kecamatan Ke Pusat Pemerintahan Kabupaten di Kabupaten karimun..... | 2  |
| Tabel 1. 2 Statistik Perkara .....   | 3  |
| Tabel 1. 3 Data Jumlah Nikah, Talak dan Cerai Kabupaten Karimun.....                               | 3  |
| Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian.....  | 41 |
| Tabel 4. 1 Data Jumlah Penduduk Kabupaten Karimun.....   | 44 |
| Tabel 4. 2 Jumlah Pegawai Pengadilan Agama Tanjung Balai Karimun berdasarkan Golongan .....        | 52 |
| Tabel 4. 3 Daftar Informan.....  | 53 |
| Tabel 4. 4 Infrastruktur Pendukung .....   | 78 |



## DAFTAR LAMPIRAN

|  |     |
|--|-----|
| Lampiran 1 Pedoman Wawancara .....   | 94  |
| Lampiran 2 Surat Rekomendasi Penelitian dari fakultas .....  | 99  |
| Lampiran 3 Surat Izin melakukan Penelitian dari Kantor Pengadilan Agama<br>Tanjung Balai Karimun .....                 | 100 |
| Lampiran 4 Surat Keterangan Bahwa sudah melakukan Penelitian Di Kantor<br>Pengadilan Agama Tanjung Balai Karimun ..... | 101 |
| Lampiran 5 Surat Keputusan Pembimbing .....  | 102 |
| Lampiran 6 Surat Keputusan Seminar Usulan Penelitian .....   | 105 |
| Lampiran 7 Surat Keputusan Penetapan Dewan Penguji Sidang .....  | 107 |
| Lampiran 8 Perbaikan Setelah Sidang .....  | 109 |
| Lampiran 9 Data Penunjang Penelitian.....  | 110 |
| Lampiran 10 Dokumentasi Penelitian.....  | 112 |



## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....  | 32 |
| Gambar 4. 1 Peta Kabupaten Karimun .....   | 42 |
| Gambar 4. 2 Kantor Pengadilan Agama Tanjung Balai Karimun .....                      | 45 |
| Gambar 4. 3 Struktur Organisasi Pengadilan Agama Tanjung Balai Karimun ....          | 49 |
| Gambar 4. 4 Fitur-fitur pada aplikasi SINTER PA TBK.....                             | 66 |
| Gambar 4. 5 Tampilan Website Pengadilan Agama Tanjung Balai Karimun .....            | 66 |
| Gambar 4. 6 Tampilan Beranda website Pengadilan Agama Tanjung Balai<br>Karimun ..... | 67 |
| Gambar 4. 7 kegiatan DDTK .....  | 80 |
| Gambar 4. 8 Bentuk Apresiasi Kepada Pegawai .....                                    | 82 |

