

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

Oleh :
Rindiani Handratna
180563201063

Abstrak

Dalam wacana *Reveinting* (menciptakan kembali) pemerintah sebagian besar di fokuskan pada konseptualisasi ulang pemerintah untuk mendefinisikan kembali peran pemerintah dalam tata kelola masyarakat yang bertujuan untuk membuat pemerintahan yang lebih efektif dan memanfaatkan teknologi untuk memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien dengan biaya yang lebih rendah. Penelitian ini bertujuan untuk menjawab program inovasi pelayanan publik berbasis *e-government* pada Kantor pengadilan Agama Tanjung Balai Karimun. Untuk mencapai tujuan tersebut digunakan metode pendekatan penelitian deskriptif kualitatif dalam mengurai data secara deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, dokumentasi, serta dokumen dan arsip dengan menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan Teori Atribut Inovasi dari Rogers (1983) dalam Suwarno (2008) dengan indikator Keuntungan Relatif, Kesesuaian, Kerumitan, Kemungkinan di coba, dan Kemudahan Diamati. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: wujud inovasi pelayanan publik berbasis *Elektronic Government* pada Kantor Pengadilan Agama Tanjung Balai Karimun memiliki 10 inovasi yaitu, SINTER (Sistem Informasi Terpadu), Validasi Akta Cerai, ESKM (Elektronik Survey kepuasan Masyarakat), ASVI (Asisten Virtual), Si Guelis (Sistem Gugatan Elektronik 15 Menit), E-BUMU (Elektronik Buku Tamu), Hipnotis (Hitung Panjar Biaya Perkara Otomatis), Radius Panggilan, Walkthru. Namun dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik berbasis *electronic government* ini belum berjalan secara optimal dikarenakan terbatasnya anggaran yang dimiliki, jaringan yang terkadang tidak stabil dan masyarakat yang terkadang masih ada masyarakat yang masih belum memahami hal di bidang teknologi.

Kata Kunci : Inovasi Pelayanan Publik, *E-Government*, Kantor Pengadilan Agama Tanjung Balai Karimun

**E-GOVERNMENT-BASED PUBLIC SERVICE INNOVATION AT THE
TANJUNG BALAI KARIMUN RELIGIOUS COURTS**

By :
Rindiani Handratna
NIM. 180563201063

Abstract

In the Reveinting discourse, the government is mostly focused on re-conceptualizing government to redefine the role of government in community governance which aims to make government more effective and utilize technology to provide more effective and efficient services at lower costs. This study aims to answer the e-government-based public service innovation program at the Tanjung Balai Karimun Religious Court Office. To achieve this goal, a qualitative descriptive research approach was used to parse the data descriptively. Data collection techniques were carried out by means of interviews, documentation, as well as documents and archives using qualitative descriptive analysis techniques. This study uses the Innovation Attribute Theory from Rogers (1983) in Suwarno (2008) with indicators of Relative Advantage, Conformity, Complexity, Possibility of Trying, and Ease of Observation. The results of this study indicate that: the form of public service innovation based on Electronic Government at the Tanjung Balai Karimun Religious Court Office has 10 innovations, namely, SINTER (Integrated System), Divorce Certificate Validation, ESKM (Electronic Survey of Community Satisfaction), ASVI (Virtual Assistant), Si Guelis (15 Minutes Electronic Lawsuit System), E-BUMU (Electronic Guest Book), Hypnosis (Automatic Case Fee Calculation), Call Radius, Walkthru. However, in the implementation of this electronic government-based public service innovation, it has not run optimally due to the limited budget, the network is sometimes unstable and people sometimes still do not understand things in the technology field.

Keywords: *Public Service Inovation, E-Government, Tanjung Balai Karimun Religious Court Office*