

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Wacana dalam *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. Menurut David Osborne dan Peter Plastrik dalam bukunya *Bishnishing Bureaucracy*, *Reiventing* adalah transformasi fundamental pada sistem dan organisasi publik untuk lebih mengembangkan kecukupan, produktivitas, keserbagunaan, dan kapasitas pencapaian. Perubahan ini dicapai dengan mengubah alasan, tanggung jawab, desain kekuatan, dan budaya situs dan asosiasi. Ada 4 fokus penting yang menjadi alasan untuk penciptaan kembali pemerintahan, khususnya meningkatkan kelangsungan hidup, efektivitas, kapasitas untuk menyesuaikan, dan kemajuan. (Rosidi & Fajriani, 2013)

Motivasi di balik perubahan peraturan adalah untuk mewujudkan administrasi pemerintahan yang baik, yang didukung oleh organisasi negara yang ahli dan bebas KKN, serta meningkatkan pelayanan administrasi yang prima. Sasaran dari perubahan birokrasi ini agar terciptanya kelembagaan pemerintah yang profesionalitas, tidak memihak dalam menempatkan diri mereka sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat yang lebih baik, terwujudnya pelayanan publik

yang lebih cepat, tidak berbelit-belit, dan mudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang akan dilayani. (Rosidi & Fajriani, 2013)

*Electronic government* merupakan salah satu jenis perubahan regulasi. *E-Government* telah hadir mulai sekitar tahun 2001 melalui Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telematika, Media dan Informatika) yang menyatakan bahwa otoritas administrasi harus memanfaatkan inovasi telematika untuk membantu penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan mempercepat proses berbasis popularitas (Peraturan Pemerintah RI, 2001). Kemudian, pada saat itu, terbitnya Inpres No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional. Salah satu pengaturan Pemerintah tersebut tertuang dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Penyempurnaan *Electronic Government* (Peraturan Pemerintah RI, 2003), yang mana Pemerintah akan mendorong dan memberikan data yang cepat, tepat, dan tepat dalam kemajuan *Electronic Government*. (Mt & Malang, 2021)

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik pada tahun 2021, kabupaten Karimun memiliki 12 Kecamatan. Beberapa kecamatan di Kabupaten Karimun jauh dari pusat kota, karena hal tersebut masyarakat menjadi sedikit kesulitan untuk mendapatkan pelayanan dari pemerintah Kabupaten Karimun.

Tabel 1. 1 Jarak dari Ibu kota Kecamatan Ke Pusat Pemerintahan Kabupaten di Kabupaten karimun

Kecamatan	2016	
	Ibukota Kecamatan	Jarak ke Pusat Pemerintahan Kabupaten
Moro	Moro	45 Km
Durai	Telaga Tujuh	108 Km
Kundur	Tanjung Batu Kota	60 Km
Kundur Utara	Tanjung Berlian Kota	42 Km

Kundur Barat	Sawang	44 Km
Ungar	Sei Buluh	65 Km
Belat	Sebele	40 Km
Karimun	Tanjung Balai Kota	10 Km
Buru	Buru	17 Km
Meral	Meral Kota	8 Km
Tebing	Tebing	6 Km
Meral Barat	Darussaalam	2 Km

Sumber : BPS Kabupaten Karimun, 2022

Tabel 1. 2 Statistik Perkara

No.	Klasifikasi	Jumlah Perkara Masuk		
		2019	2020	2021
1.	Perdata Gugatan	516	530	573
2.	Perdata Permohonan	83	140	111
3.	Gugatan Sederhana	0	0	0
4.	Jinayat	0	0	0
5.	Praperadilan Jinayat	0	0	0

Sumber : Kantor Pengadilan Agama Tanjung Balai Karimun, 2022 (telah diolah kembali).

Tabel 1. 3 Data Jumlah Nikah, Talak dan Cerai Kabupaten Karimun

Kecamatan	Nikah		Talak		Cerai	
	Tahun		Tahun		Tahun	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Kabupaten	1655	1672	126	115	398	455
Moro	109	107	7	5	9	17
Durai	39	45	1	3	7	11
Kundur	236	241	9	7	31	51
Kundur Utara	82	81	5	8	27	23
Kundur Barat	143	138	10	7	21	28
Ungar	56	46	1	3	9	6
Belat	37	55	3	6	11	12
Karimun	335	307	29	33	109	93
Buru	71	66	11	9	22	15
Meral	283	283	21	16	77	86
Tebing	160	197	27	12	56	84
Meral Barat	104	106	2	6	19	29

Sumber : (Kantor Kementerian Agama Tanjung Balai Karimun, 2022)

Menurut catatan kantor Pengadilan Agama Tanjung Balai Karimun Perkara di dominan cerai gugat, cerai talak masing-masing di atas 100 perkara, lalu izin poligami dan perkara asal usul anak masing-masing 1 perkara. Bahwasanya kasus perceraian di Kabupaten Karimun meningkat pesat pada tahun 2021. Dari 13 faktor penyebab perceraian yang ditentukan di Kabupaten Karimun, yang mendominasi terjadinya perceraian adalah meninggalkan salah satu pihak dan terjadi perselisihan atau pertengkaran, sisanya masih rendah. Bahkan ada 5 Faktor yang tidak masuk menjadi faktor perceraian untuk Tahun ini yaitu faktor zinah, poligami, cacat badan, kawin paksa, dan murtad.

Beberapa fenomena yang menjadi buruknya pelayanan publik adalah kecenderungan lambatnya pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut ditandai dengan masih ditemukan aparatur sipil yang pemahaman terhadap perkembangan teknologi masih relatif kurang serta, tidak melaksanakan tugasnya sesuai SOP dan muncul praktik KKN menimbulkan pelayanan publik bersifat diskriminatif. Salah satu upaya pemerintah terdekat untuk memperbaiki sifat administrasinya adalah dengan melengkapi aset aktual serta dalam pemanfaatan dan penggunaan inovasi publik oleh otoritas publik untuk membuat hubungan antara otoritas publik, daerah, dunia usaha dan individu lain yang terlibat erat untuk menawarkan jenis bantuan dengan cepat dan tepat. Isu administrasi publik telah menjadi isu penting dalam penataan administrasi publik di Indonesia seiring dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan inovasi. Pelaksanaan administrasi publik dilakukan oleh otoritas pemerintah di wilayah bantuan yang berbeda, terutama yang mengganggu kepuasan kesetaraan sosial dan persyaratan mendasar dari wilayah lokal. Siklus

administrasi terkesan lambat, harus menunggu dalam waktu yang tidak menentu, tidak adanya informasi dalam mengelola sikap calo yang terkadang memaksa masih sering dihadapi masyarakat.

Pada pelayanan administrasi di Pengadilan Agama Tanjung Balai Karimun mengalami perubahan apabila dilihat dari kebutuhan masyarakat, salah satunya dengan mengubah prosedur dan sistem melalui inovasi-inovasi yang langsung diatur di daerah setempat dan berorientasi kepada masyarakat. Salah satu program kemajuan *E-government* yang dibuat di Pengadilan Agama Kabupaten Karimun yang saat ini adalah aplikasi SINTER (Sistem Informasi Terpadu), ASVI (Asistensi Virtual Informasi), Va-IAC (VALIDASI Akta Cerai), SIMAS (Sistem Informasi Manajemen arsip dan Persuratan, E-SKM, Si Guelis (sistem Informasi Gugatan Lima Belas Menit), E-BUMU (Elektronik Buku Tamu), Hipnotis (Hitung Biaya Panjar Perkara Otomatis), E-Ragil (Elektronik Radius Panggilan), SIKELAKAR (Sistem Informasi Pelaporan Perkara). Dengan begitu masyarakat pada umumnya bisa melakukan administrasi secara online melalui situs tersebut, masyarakat bisa mengunjungi situs-situs tersebut pada website <https://pa-tbkarimun.go.id/>.

Jadi setiap aplikasi mempunyai kapasitas tersendiri dalam penggunaan administrasi publik di Pengadilan Agama Tanjung Balai Karimun. Kemajuan ini merupakan hasil dari kelompok Inovasi Pengadilan Agama Tanjung Balai Karimun, dengan dilaksanakannya update program pelayanan masyarakat berbasis digital di Pengadilan Agama Tanjung Balai Karimun dalam pengurusan administrasinya, diharapkan bisa menjadi penunjang dalam mendorong

terwujudnya badan peradilan yang agung yang memiliki manajemen informasi yang bertanggung jawab, memberikan rasa kepercayaan, dan adanya keterbukaan. Sehingga dengan dikembangkannya program aplikasi baru ini untuk bekerja sama dengan pejabat administrasi Pengadilan Agama Tanjung Balai Karimun, untuk mengurangi permintaan dan keluhan (masalah) jika administrasi dari daerah setempat di Kantor Pengadilan Agama Tanjung Balai karimun.

Namun, melihat Kabupaten karimun sendiri memiliki beberapa kecamatan dengan pulau terpisah yang terkadang membuat masyarakat yang berada di pulau-pulau kabupaten karimun memiliki kendala dalam hak akses pelayanan, salah satunya pada kantor Pengadilan Agama Tanjung Balai Karimun. Selain itu kurangnya sosialisasi dari pihak pengadilan agama memberikan edukasi kepada masyarakat tentang cara penggunaan aplikasi-aplikasi online pada *website* tersebut, menyebabkan masyarakat belum terbuka wawasannya terkait penggunaan aplikasi pada *website* tersebut. Kemudian pihak masyarakat yang memiliki keterbatasan dalam penggunaan *smartphone*. Hal ini tentunya mempunyai pengaruh terhadap berlangsungnya Pelayanan Publik berbasis *e-government* tersebut, mengingat tujuan pembuatan *website* tersebut untuk mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik. Berdasarkan latar belakang yang

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, peneliti tertarik untuk meneliti inovasi pelayanan publik berbasis *e-government* pada Kantor Pengadilan Agama tersebut. Karena dalam teori atribut inovasi Rogers dijelaskan bahwa sebuah inovasi harus memiliki keuntungan relatif daripada inovasi sebelumnya,

kemudian sebuah inovasi juga harus memiliki kesesuaian dan diujicobakan terhadap penerimannya, dalam hal ini juga harus diperhatikan seperti apa kerumitan yang dialami dalam inovasi tersebut. Penulis menggunakan teori tersebut karena dapat menjawab permasalahan yang telah diuraikan dalam latar belakang masalah sebelumnya, dimana inovasi ini sudah berjalan dan tentunya juga mampu mempermudah masyarakat dalam berperkara mencari keadilan, namun nyatanya masih terdapat beberapa masyarakat yang tidak menerima program tersebut karena untuk menggunakannya harus mempunyai smartphone dimana tidak semua orang memilikinya sehingga layanan tersebut belum dimanfaatkan dengan baik oleh masyarakat

## 1.2 Rumusan Masalah

Dari Latar Belakang tersebut, peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah program inovasi pelayanan publik berbasis *E-Government* di Pengadilan Agama Tanjung Balai Karimun?
2. Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat pelaksanaan inovasi program pelayanan publik berbasis *E-Government* di Pengadilan Agama Tanjung Balai Karimun?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut peneliti memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Mengetahui pelaksanaan program pelayanan publik berbasis *e-government* di Pengadilan Agama Tanjung Balai Karimun

2. Mengetahui apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelaksanaan inovasi program pelayanan publik berbasis *e-government* di Pengadilan Agama Tanjung Balai Karimun

#### **1.4 Manfaat Praktis**

Penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan, baik secara teoritis maupun praktis, diantaranya :

##### **1.4.1 Manfaat teoritis**

Penelitian ini tentunya diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan mengenai program-program dalam pelayanan publik yang berbasis elektronik, kemudian apa saja faktor penghambat dan pendukung dalam pelaksanaan program tersebut yang diharapkan bisa menjadi rujukan untuk mengembangkan kembali program pelayanan tersebut agar bisa memberikan pelayanan yang memuaskan untuk masyarakat.

##### **1.4.2 Manfaat Praktis**

- a. Bagi penulis

Penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai pengalaman yang baru yang berharga untuk menggarap kapasitas penulis dalam meningkatkan kemampuan penulis dalam mengembangkan ilmu dan dapat memberikan gambaran mengenai program inovasi pelayanan publik dengan menggunakan media elektronik atau di sebut elektronik government.



b. Bagi peneliti lanjutan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam memberikan kontribusi dalam mengembangkan teori yang berkaitan dengan faktor-faktor apa saja yang bisa menghambat program-program inovasi dan dapat dijadikan sebagai dasar dalam penelitian lanjutan dan dijadikan pemikiran untuk pengembangan atau meneruskan penelitian sesuai dengan perkembangan.

