

ABSTRAK

INOVASI PELAYANAN DATA SAKSI (DASI) SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI PENGADILAN AGAMA TANJUNG KARANG KELAS IA

Oleh

QUEEN REGITA GALUH NOVALIA

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis inovasi pelayanan Data Saksi (DASI) di Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA, serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Analisis dilakukan dengan menggunakan teori inovasi Stephen Robbins, penelitian ini fokus pada empat karakteristik utama inovasi: kekhasan, kebaruan, perencanaan terencana, dan tujuan yang jelas. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa DASI telah memenuhi ciri dari suatu inovasi dan termasuk *service innovation* dalam pengisian data saksi. Inovasi memiliki kekhasan atau khusus yang dilihat dari segi ide, program, sistem atau tatanan dan kemungkinan hasil yang diharapkan. Memiliki ciri atau unsur kebaruan yang terlihat dari adanya cara atau metode baru dan pemanfaatan teknologi dalam pengisian data saksi. Inovasi melalui program terencana yang terlihat dari adanya tahapan-tahapan yang terencana secara sistematis dan terstruktur. Serta memiliki tujuan yang jelas berkaitan dengan peningkatan kinerja dan kualitas pelayanan peradilan di Pengadilan Agama Tanjung Karang. Akan tetapi, masih didapati permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan yang berkaitan dengan ketepatan waktu pelayanan yang kurang optimal, yang menyebabkan sebagian pihak enggan menggunakan aplikasi DASI, serta kurangnya penguatan peran pejabat khusus yang bertanggung jawab atas pelaksanaan dan pengelolaan inovasi DASI. Kendala utama lainnya meliputi masalah teknis, preferensi para pihak untuk lebih menggunakan pengisian data saksi secara manual, serta minimnya sosialisasi aktif dari pengadilan terkait aplikasi DASI.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Inovasi Pelayanan, Data Saksi (DASI), kualitas pelayanan

ABSTRACT

INNOVATION OF WITNESS DATA SERVICE (DASI) AS AN EFFORT TO IMPROVE THE QUALITY OF SERVICE IN THE TANJUNG KARANG CLASS IA RELIGIOUS COURT

By

QUEEN REGITA GALUH NOVALIA

This study aims to describe and analyze the innovation of Witness Data Service (DASI) at the Tanjung Karang Religious Court Class IA, as well as to identify the obstacles encountered in its implementation. The analysis was conducted using Stephen Robbins' theory of innovation, focusing on four main characteristics of innovation: uniqueness, novelty, planned design, and clear objectives. The research method used was qualitative, with data collection techniques including interviews, observation, and documentation. The results show that DASI meets the characteristics of an innovation and qualifies as a service innovation in the process of witness data entry. The innovation possesses uniqueness as seen from the ideas, programs, systems, or structures, and the potential expected outcomes. It also exhibits elements of novelty, evident in the new methods or approaches and the use of technology in witness data entry. The innovation is implemented through a planned program, as indicated by systematically and structurally arranged stages. Furthermore, it has clear objectives related to enhancing the performance and quality of judicial services at the Tanjung Karang Religious Court. However, challenges remain in the implementation of the service, particularly regarding less-than-optimal timeliness of service delivery, which causes some parties to hesitate to use the DASI application, as well as a lack of strengthened roles for special officers responsible for the implementation and management of the DASI innovation. Other main obstacles include technical issues, parties' preference for manual witness data entry, and minimal active socialization by the court regarding the DASI application.

Keywords: Public Service, Service Innovation, Witness Data (DASI), Service Quality