

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

(Skripsi)

Oleh

QUEEN REGITA GALUH NOVALIA

NPM 2016041051



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025**

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

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

Oleh

QUEEN REGITA GALUH NOVALIA

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA ADMINISTRASI NEGARA**

Pada

**Jurusan Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025**

Judul Skripsi

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

Nama Mahasiswa

: *Queen Regita Galuh Novalia*

Nomor Pokok Mahasiswa

: 2016041051

Program Studi

: Administrasi Negara

Fakultas

: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



1. Komisi Pembimbing

Prof. Intan Fitri Meutia, S.A.N., M.A., Ph.D.
NIP. 198506202008122001

Nana Mulyana, S.IP., M.Si.
NIP. 197106152005011003

2. Ketua Jurusan Administrasi Negara

Meillyana, S.IP., M.A.
NIP. 197405202001122002

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : **Prof. Intan Fitri Meutia, S.A.N., M.A., Ph.D.**



Sekretaris : **Nana Mulyana, S.IP., M.Si.**



Penguji Utama : **Dewie Brima Atika, S.IP., M.Si**



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Prof. Dr. Anna Gustina Zainal., S.Sos., M.Si.
NIP. 197608212000032001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 15 Juli 2025

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana) baik di Universitas Lampung maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku pada perguruan tinggi.

Bandar Lampung, 15 Juli 2025

Yang membuat pernyataan,



Queen Regita Galuh Novalia

NPM. 2016041051

RIWAYAT HIDUP



Penulis Bernama Queen Regita Galuh Novalia, dilahirkan di Bandar Lampung pada tanggal 9 November 2002. Penulis merupakan anak kedua dari dua bersaudara, yaitu dari pasangan Bapak Wagirin dan Ibu Sutri Sukarmaniyati. Penulis memiliki satu kakak perempuan Bernama Queen Tia Mona Agusta. Penulis menempuh Pendidikan formal pertama di TK Aisyiyah Bustanul Athfal I (2007-2008), Sekolah Dasar (SD) di SD Negeri 2 Labuhan Ratu (2008-2014), Sekolah Menengah Pertama (SMP) di SMP Negeri 23 Bandar Lampung (2014-2017), dan Sekolah Menengah Atas (SMA) di SMA Negeri 15 Bandar Lampung (2017-2020).

Pada bulan September 2020, penulis terdaftar sebagai mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung melalui jalur pendaftaran Seleksi Bersama Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SBMPTN). Selama menjadi mahasiswa, penulis tergabung dalam organisasi Himpunan Mahasiswa Ilmu Administrasi Negara (HIMAGARA) sebagai anggota Data dan Informasi (DAIN). Pada bulan Januari 2023, penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat di Pekon Muara Tembulih, Kecamatan Ngambur, Kabupaten Pesisir Barat selama 40 hari dan dilanjutkan dengan melaksanakan Program Mahasiswa Magang Bersertifikat (PMMB) di Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Lampung selama bulan Maret-Agustus 2023.

MOTTO

“Inna ma ‘al ‘usri yusra”

(Sesungguhnya beserta kesulitan itu ada kemudahan)

Qs. Al-Insyirah, 94:6

“Bерpayung Tuhan”

Nadin Amizah

PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan dan ketulusan hati, kupersembahkan karya tulis ini sebagai tanda cinta, kasih sayang dan terima kasih ku kepada:

Ayah Wagirin dan Ibu Sutri Sukarmaniyati

Yang selalu melangitkan doa-doa baik dan memberikan dukungan moril maupun materi tiada henti di setiap waktunya. Terimakasih telah memberikanku kehidupan, cinta dan kasih yang tak terhingga. Terimakasih atas setiap pengorbanan, keikhlasan, ketulusan dan kesabaran dalam merawat dan membesarkanku hingga hari ini.

Kakak perempuanku Tersayang

Terima kasih atas segala bantuan, dukungan, motivasi dan semangat yang diberikan untukku.

Seluruh dosen Ilmu Administrasi Negara, seluruh staff, dan teman-teman seperjuangan. Terima kasih khususnya untuk dosen pembimbing dan dosen pembahas yang telah memberikan bimbingan dan saran terbaiknya dalam penyelesaian penulisan karya tulis ini. Semoga selalu diberi kesehatan dan selalu dalam lindungan Allah SWT.

Almamater Tercinta

UNIVERSITAS LAMPUNG

SANWACANA

Alhamdulillah rabbil'alamin, segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat, taufik, segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Inovasi Pelayanan Data Saksi (DASI) Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA" sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Negara (S.A.N) pada jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Lampung. Dalam melakukan penyusunan skripsi, penulis menerima segala bentuk masukan, arahan, bimbingan, dan saran dari segala pihak dikarenakan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. Sehubungan dengan hal tersebut, maka penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang dengan segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si., Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
3. Ibu Meiliyana, S.IP., M.A., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
4. Ibu Ita Prihantika, S.Sos., M.A., selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
5. Ibu Prof. Intan Fitri Meutia, S.A.N., M.A., Ph.D., selaku Dosen Pembimbing Utama skripsi sekaligus Dosen Pembimbing Akademik yang telah senantiasa membantu dan memberikan arahan, bimbingan, saran, pengetahuan, nasihat, dan motivasi kepada penulis, baik selama proses perkuliahan maupun proses penyusunan skripsi hingga selesai.

6. Bapak Nana Mulyana, S.IP., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Kedua skripsi yang telah memberikan arahan, bimbingan, saran, pengetahuan, nasihat, dan motivasi kepada penulis selama proses penyusunan skripsi hingga selesai.
7. Ibu Dewie Brima Atika, S.IP., M.Si., selaku Dosen Penguji skripsi yang telah memberikan arahan, bimbingan, saran, pengetahuan, nasihat, dan motivasi kepada penulis selama proses penyusunan skripsi hingga selesai.
8. Seluruh Dosen Ilmu Administrasi Negara yang senantiasa memberikan ilmu pengetahuan dan wawasan serta dedikasinya sebagai tenaga pengajar. Semoga ilmu yang diperoleh dapat menjadi bekal dan pelajaran hidup yang bermanfaat bagi penulis.
9. Mba Wulan dan Mba Rukiah selaku Staff Jurusan Ilmu Administrasi Negara yang telah membantu dan memberikan pelayanan administratif kepada penulis sedari awal hingga tugas akhir perkuliahan.
10. Seluruh pejabat, pegawai, dan staff di Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA yang telah berkenan membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.
11. Kedua orang tua ku, Ayahanda Wagirin dan Ibunda Sutri Sukarmaniyati tercinta, yang mendoakan, mendukung dan selalu mengorbankan segalanya, membimbing dengan penuh ketabahan dan kasih sayang demi keberhasilan penulis.
12. Kakak terkasih Queen Tia Mona Augusta, terima kasih sudah berperan selayaknya seorang kakak bagi adiknya, senantiasa selalu memberikan bantuan, motivasi dan semangat kepadaku selama proses penyelesaian skripsi yang panjang ini.
13. Ketiga ponakanku tersayang (Cello, Shain dan Chio) yang selalu membawa keceriaan ditengah hiruk pikuk proses pengerjaan skripsi ini.
14. Saudara Aldi Apriliantori, terima kasih selalu memberikan dukungan, bantuan, serta semangat kepada penulis sehingga skripsi ini bisa diselesaikan. Terima kasih banyak telah menemani dan tumbuh bersama hingga saat ini.
15. Sahabat-sahabatku sejak SMA, Asyifa, Mifta, Nanda, Sasa dan Selly. Terima kasih telah menjadi teman sekaligus rumah bercerita sejak masa sekolah hingga saat ini. Terimakasih atas segala kebaikan dan keseruan yang kalian tuliskan sepanjang perjalanan persahabatan kita.

16. Sahabat-sahabat kuliahku, Dewi dan Esa. Terimakasih banyak selalu membantu penulis tanpa ada pamrih dan mengeluh. Terimakasih banyak atas kebaikan, bantuan dan masukan dalam bentuk apapun yang kalian berikan pada penulis. Terimakasih atas segala ceritanya selama kehidupan perkuliahan.
17. Teman-teman seperjuangan dalam proses pengerjaan skripsi, Reza dan Riska. Terimakasih untuk kehangatan dan semangat yang diberikan untuk terus sama-sama berjuang dalam menyelesaikan skripsi.
18. Teman-teman Angkatan 2020 Ilmu Administrasi Negara kelas Regular A dan seluruh teman-teman ADAMANTIA, serta keluarga besar HIMAGARA, terima kasih atas kebersamaan, pengalaman, pembelajaran dan setiap cerita didalamnya. Semoga kita semua dapat menjadi manusiamanusia yang bermanfaat bagi banyak orang atas ilmu yang kita dapatkan.
19. Almamater tercinta, Universitas Lampung.
20. Semua yang terlibat selama proses perkuliahan dan selama penyusunan skripsi yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis meminta maaf atas segala kekurangan dan ketidaksempurnaan dalam penulisan skripsi ini, karena penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan informasi dan manfaat bagi yang membacanya.

Bandar Lampung, 15 Juli 2025

Penulis

Queen Regita Galuh Novalia

DAFTAR ISI

Halaman

DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	i
I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
II. TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Penelitian Terdahulu	8
2.2. Tinjauan Tentang Pelayanan Publik	10
2.2.1 Definisi Pelayanan Publik	10
2.2.2 Unsur-Unsur Pelayanan Publik	11
2.2.3 Asas-Asas Pelayanan Publik	12
2.2.4 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik	12
2.2.5 Standar Pelayanan Publik	14
2.3. Tinjauan Tentang Inovasi	14
2.3.1. Definisi Inovasi	14
2.3.2. Jenis-Jenis Inovasi.....	16
2.3.3. Level-Level Inovasi.....	16
2.3.4. Indikator Inovasi.....	17
2.4. Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan	20
2.4.1. Definisi Kualitas Pelayanan	20
2.4.2. Indikator Kualitas Pelayanan.....	21
2.5. Tinjauan Tentang Inovasi Data Saksi (DASI)	23
2.6. Kerangka Pikir.....	24

III. METODE PENELITIAN.....	26
3.1. Tipe Penelitian.....	26
3.2. Fokus Penelitian	26
3.3. Lokasi Penelitian	27
3.4. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.5. Teknik Analisis Data.....	31
3.6. Teknik Keabsahan Data	32
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	34
4.1.1 Profil Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA.....	34
4.1.2 Tugas dan Fungsi Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA...	36
4.1.3 Kebijakan Umum.....	37
4.1.4 Visi dan Misi Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA	38
4.1.5 Sumber Daya Manusia (SDM) Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA	39
4.1.6 Struktur Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA.....	40
4.2. Hasil Penelitian.....	45
4.2.1 Inovasi Pelayanan Data Saksi (DASI) Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA.....	45
4.2.2 Kendala Inovasi Pelayanan Data Saksi (DASI) Di Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA.....	69
4.3. Pembahasan	74
4.3.1 Inovasi Pelayanan Data Saksi (DASI) Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA.....	75
4.3.2 Kendala Inovasi Pelayanan Data Saksi (DASI) Di Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA.....	89
V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	95
5.1. Kesimpulan.....	95
5.2. Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA.....	97
LAMPIRAN.....	101

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Penelitian Terdahulu.....	8
2. Observasi Penelitian.....	29
3. Informan Penelitian.....	29
4. Dokumen Penelitian.....	30
5. Wilayah Hukum Pengadilan Agama Tanjung Karang.....	35
6. Fungsi Pengadilan Agama.....	36
7. Proses Pembuatan Aplikasi DASI.....	56
8. Uraian Tugas Tim Efektif Aksi Perubahan Pelayanan Percepatan Penyelesaian Perkara Melalui Aplikasi DASI Pada Pengadilan Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA.....	59
9. Implementasi DASI di Pengadilan Agama Tanjung Karang.....	68
10. Matriks Pembahasan Karakteristik Memiliki Kekhasan atau Khusus	77
11. Matriks Pembahasan Karakteristik Memiliki Ciri atau Unsur Kebaruan	79
12. Matriks Pembahasan Karakteristik Melalui Program Terencana	82
13. Matriks Pembahasan Karakteristik Memiliki Tujuan	88
14. Matriks Kendala Inovasi Pelayanan Data Saksi (DASI) di Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA.....	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Tampilan Aplikasi DASI Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA	4
2. Fitur Aplikasi DASI	24
3. Kerangka Pikir	25
4. Peta Wilayah Hukum Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA	36
5. Grafik SDM Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA	40
6. Struktur Organisasi Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA	44
7. Pemaparan Laporan Implementasi Aksi Perubahan pada Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) Gelombang II Angkatan XXIX Tahun 2021....	47
8. Petunjuk Pengisian Aplikasi DASI	50
9. Substansi Data Saksi (DASI)	52
10. Perubahan Pengisian Data Saksi	53
11. Susunan Tim Efektif Aksi Perubahan Pelayanan Percepatan Penyelesaian Perkara Melalui Aplikasi DASI Pada Pengadilan Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA.....	59
12. Kendala Akses Aplikasi DASI	63
13. Sarana dan Prasarana Untuk Kaum Difabel dan Ibu Menyusui.....	64
14. Sarana dan Prasarana Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA	65
15. Perubahan Barcode Aplikasi DASI.....	71
16. Sosialisasi Aplikasi DASI	74

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal tersebut juga dijelaskan dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik diartikan sebagai segala bentuk dari kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh institusi penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya dalam proses pemenuhan segala bentuk kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik bukan hanya sekedar berkewajiban memberikan dan menyediakan pelayanan kepada publik. Namun, juga dituntut untuk memiliki kemampuan dalam menyediakan layanan yang dapat memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat sebagai penerima layanan secara konsisten (Mulyawan, 2016).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2006 dan Undang-Undang Nomor 50 Tahun 2009, Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA sebagai penyelenggara pelayanan publik memiliki tugas ataupun tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang ingin mengajukan perkara di bidang perkawinan, waris, wasiat, hibah, wakaf, zakat, infaq, shadaqah dan ekonomi syariah yang diatur dalam agama islam. Produk pelayanan yang diberikan berupa pendaftaran gugatan (cerai gugat/talak, harta bersama dan waris), permohonan isbat nikah, permohonan pengangkatan anak, permohonan dispensasi kawin, surat ijin poligami, perwalian, wali adhal, pengambilan akta cerai/salinan

putusan/salinan penetapan, kuasa insidentil (keluarga), permohonan asal usul anak dan bantuan hukum bagi masyarakat tidak mampu (pa-tanjungkarang.go.id, 2024). Dalam pelaksanaannya, Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA berpedoman pada standar pelayanan yang tertera di dalam Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor: 026/KMA/SK//II/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan, hal ini dimaksudkan agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik sehingga berdampak pada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Sehingga nantinya, kepuasan yang dirasakan masyarakat (penerima layanan) dalam mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan harapan, keinginan dan kebutuhannya dapat menunjukkan keberhasilan dalam menyelenggarakan pelayanan (Ratminto dan Atik dalam Mulyawan, 2016).

Perkembangan teknologi, informasi dan komunikasi yang terus terjadi begitu pesat menuntut setiap individu untuk dapat beradaptasi dengan perkembangannya. Hal ini juga terjadi pada lingkup birokrasi pemerintahan, yang berdampak pada penyesuaian pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi. Peningkatan kualitas pelayanan di lingkup Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA, dilakukan dengan memanfaatkan dan mengkolaborasikan teknologi dengan pelayanan yang sudah tersedia sebelumnya menjadi inovasi pelayanan publik berbasis digital. Dengan adanya inovasi pelayanan berbasis digital ini, maka diharapkan dapat memberi kemudahan kepada masyarakat pencari keadilan dalam mendapatkan pelayanan perkara yang relatif singkat, cepat dan sederhana. Dalam hal ini, Peraturan Mahkamah Agung Nomor 7 Tahun 2022 tentang Administrasi Perkara dan Persidangan di Pengadilan Secara Elektronik, menjadi pedoman dalam menyelenggarakan administrasi perkara dan persidangan elektronik di pengadilan untuk mendukung terwujudnya tertib penanganan perkara yang profesional, transparan, akuntabel, efektif, efisien dan modern. Penggunaan internet dan teknologi dalam pelayanan publik dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dengan adanya transparansi dan akuntabel dari aktivitas yang dilaksanakan (Canabisfa, 2022).

Berdasarkan laman *website* Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA tahun 2023 (<https://www.pa-tanjungkarang.go.id>), inovasi pelayanan publik berbasis *online* yang diciptakan oleh Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan, diantaranya memiliki 5 inovasi yang menjadi unggulan yakni:

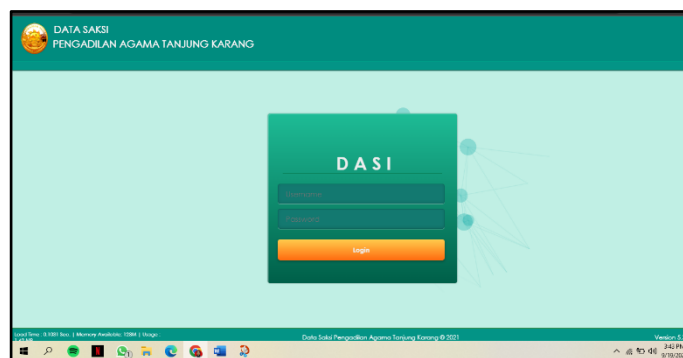
1. Pojok PTSP yang berisi kursi untuk *E-Court* atau kelompok rentan dan difabel, komputer untuk gugatan mandiri, sarana prasarana difabel, serta TV Media PTSP yang menampilkan informasi-informasi pelayanan di Pengadilan Agama Tanjung Karang.
2. Data Saksi (DASI) yaitu sistem pengisian data saksi yang terintegritas dengan SIPP.
3. Sistem Informasi Kepaniteraan *Online* (SIKEPO) yaitu sistem tentang informasi dan *booking* produk akta cerai menggunakan pesan *whatsapp* dan telegram.
4. Sistem Integrasi Gugatan/Permohonan *Result* (SIGER).
5. Aplikasi Buku Tamu Elektronik (SIMULI)

Inovasi-inovasi tersebut bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat pencari keadilan dalam mendapatkan pelayanan, khususnya pelayanan pendaftaran perkara. Pojok PTSP, SIKEPO, SIGER dan SIMULI dirancang penggunaannya untuk membantu pihak atau masyarakat dalam mendaftarkan kasus perkaranya. Sementara itu, inovasi DASI memiliki fungsi untuk mempermudah pihak atau masyarakat dalam pengisian data saksi yang akan dihadirkan pada persidangan pembuktian saksi.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, terlihat bahwasanya inovasi unggulan yang ada di Pengadilan Agama Tanjung Karang, sebagian besar penggunaan/fungsinya berkaitan langsung dengan proses pendaftaran perkara, sedangkan aplikasi DASI lebih spesifik yakni digunakan untuk membantu pengisian data saksi yang diperlukan dalam persidangan. Perbedaan fungsi yang dimiliki aplikasi DASI dibandingkan dengan keempat inovasi unggulan lainnya memberikan ruang tersendiri dalam dinamika pelayanan di Pengadilan Agama Tanjung Karang.

Keunikan ini menjadi perhatian tersendiri untuk melihat seperti apa implementasi aplikasi DASI berkontribusi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Agama Tanjung Karang.

Inovasi pengisian data saksi seperti yang diterapkan di Pengadilan Agama Tanjung Karang sebenarnya bukan merupakan hal yang sepenuhnya baru dalam lingkungan peradilan agama. Beberapa pengadilan agama juga telah mengembangkan inovasi serupa dengan nama dan bentuk yang berbeda. Sebagai contoh, Pengadilan Agama Kuala Kurun yang telah lebih dulu menerapkan aplikasi data saksi sejak tahun 2020. Kemudian pada tahun 2023, Pengadilan Agama Natuna mengaplikasikan penggunaan *barcode* dalam pengisian data saksi berbasis *google form*. Sedangkan pada Pengadilan Agama Palopo dan Pengadilan Agama Tasikmalaya, inovasi aplikasi DASI memiliki nama yang berbeda dengan pengadilan agama lainnya yakni Si Baik (Sistem Blanko Pengisian Data Saksi Berbasis Elektronik) dan *e-Witness*, yang dapat diakses melalui *website* masing-masing. Meskipun terdapat perbedaan dalam penamaan maupun fitur yang diunggulkan dikarenakan menyesuaikan dengan kebutuhan dan karakteristik masing-masing pengadilan agama. Namun, secara prinsip memiliki tujuan yang sama yakni meningkatkan efektivitas dan efisien pengelolaan data saksi guna mendukung kelancaran proses persidangan dan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat pencari keadilan.



Gambar 1. Tampilan Aplikasi DASI Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA
Sumber: Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA, 2024

Namun, seiring berjalannya waktu, inovasi aplikasi DASI yang ada di Pengadilan Agama Tanjung Karang mengalami ketidakmaksimalan dalam pelaksanaannya. Berdasarkan Laporan Tahunan Pengadilan Agama Tanjung Karang tahun 2023, inovasi DASI di Pengadilan Agama Tanjung Karang tidak lagi tercantum sebagai salah satu inovasi unggulan di lingkungan Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA. Informasi ini semakin diperkuat melalui hasil wawancara dengan Panitera Pengganti Pengadilan Agama Tanjung Karang, yang menyatakan bahwa pelaksanaan aplikasi DASI sejak tahun 2023 sudah tidak berjalan secara optimal seperti sebelumnya. Aplikasi tersebut tidak lagi dimanfaatkan secara maksimal dalam proses pelayanan, sehingga peran dan kontribusinya terhadap peningkatan kualitas layanan publik menjadi berkurang. Dengan demikian, DASI yang sebelumnya termasuk dalam lima inovasi unggulan, kini tidak lagi menjadi prioritas utama dalam upaya peningkatan pelayanan publik di Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA. Mengaitkan permasalahan tersebut dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Devi Permana dkk, yang berfokus pada inovasi pelayanan berbasis *digital government* yang ada pada Pengadilan Agama di Kota Malang, pelaksanaan inovasi pelayanan berbasis *digital government* dapat terhambat karena beberapa faktor seperti sumber daya manusia yang belum melek teknologi, masih belum ada pembaharuan sarana dan prasarana, kendala pada jaringan internet dan sumber daya listrik.

Permasalahan kegagalan inovasi pelayanan publik juga dibahas dalam penelitian yang dilakukan Manar dan Alfirdaus. Dalam penelitiannya memaparkan bahwa program inovasi Pemerintah Kota Tegal yakni program “Ladis Song Malam”, meskipun telah mendapatkan penghargaan dari Pemerintah Provinsi Jawa Tengah, pada kenyataannya mengalami kegagalan karena kurang diterima oleh masyarakat. Hal ini disebabkan oleh gagasan inovasi yang tidak berangkat dari kebutuhan masyarakat sehingga kurang relevan dan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan. Selain itu, pada penelitiannya menemukan sebab-sebab tidak berlanjutnya gagasan inovasi dapat terjadi karena 1) kurangnya sosialisasi, 2) tidak tersedianya anggaran yang memadai, 3) tidak adanya payung hukum yang mengatur pelaksanaan inovasi, 4) penolakan dari pelaksana, operator, maupun pihak yang

belum terbiasa dengan adanya inovasi, 5) kurangnya sumber daya manusia yang kompeten dalam mengawal dan mengembangkan inovasi.

Pada umumnya inovasi pelayanan *online* belum dapat mencapai sasaran ke masyarakat karena masih terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi inovasi berjalan sesuai tujuan dan sasaran, seperti kurangnya sosialisasi dan faktor budaya masyarakat yang masih rendah menggunakan pelayanan *online*, serta pilihan masyarakat untuk menggunakan jasa lain (Agustin, 2022).

Beranjak dari pemaparan diatas, peneliti tertarik untuk mengetahui penyebab tidak maksimalnya pelaksanaan inovasi pelayanan data saksi di Pengadilan Agama Tanjung Karang. Oleh karena itu, perlu adanya analisis terkait inovasi aplikasi DASI, serta identifikasi kendala-kendala dalam pelaksanaan inovasi aplikasi DASI di Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Inovasi Pelayanan Data Saksi (DASI) sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan yang telah dipaparkan pada latar belakang, maka penulis merumuskan masalah yang akan diteliti pada penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Bagaimana inovasi pelayanan Data Saksi (DASI) di Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan inovasi pelayanan Data Saksi (DASI) di Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan pada rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk memperoleh deskripsi dan analisis tentang inovasi pelayanan Data Saksi (DASI) di Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA.

2. Teridentifikasi hal-hal yang dapat menjadi kendala dalam pelaksanaan inovasi pelayanan Data Saksi (DASI) di Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA.

1.4. Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan pengembangan bagi ilmu pengetahuan dalam keilmuan administrasi publik, khususnya tentang pelayanan publik dalam menganalisis pelaksanaan inovasi pelayanan sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan, bahan masukan dan referensi bagi Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA. Serta, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, maupun informasi bagi penulis dan segala pihak.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu membantu penulis dalam mendapatkan bahan perbandingan dan memperkaya teori yang akan digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dalam tinjauan pustaka ini, penulis mencantumkan beberapa hasil penelitian terdahulu yang relevan dan dapat dijadikan acuan dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Relevansi Penelitian
1	Anggita Agustin (2022)	Inovasi PT. PLN (Persero) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Terhadap Aplikasi PLN <i>Mobile</i> pada PT. PLN (Persero) Distribusi lampung)	Inovasi PLN Mobile memberikan pengaruh positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di PT. PLN (Persero) Distribusi Lampung. Hal ini dibuktikan melalui lima karakteristik inovasi, yaitu keuntungan relatif, kesesuaian, tingkat kerumitan, kemampuan untuk diuji coba, dan keteramatan pengamatan. Meski demikian, dalam penerapannya masih ditemukan beberapa kendala, seperti kebiasaan masyarakat yang lebih memilih layanan tatap muka, kurangnya sosialisasi, serta adanya alternatif layanan lain.	Kesamaan: Tema penelitian yang membahas mengenai inovasi dalam meningkatkan pelayanan publik. Perbedaan: Penelitian Anggita Agustin menggunakan teori menurut Rogers mengenai indikator atribut inovasi dalam mengukur inovasi

2	Chiesa Rizki (2022)	Inovasi Program Pelayanan Tanpa Kontak Fisik (Lapak Asik) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung	Berdasarkan analisis menggunakan teori atribut inovasi dari Rogers yang terdiri dari lima indikator yaitu keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, uji coba dan kemudahan diamati, program yang dijalankan oleh BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung menunjukkan keberadaan semua atribut inovasi tersebut. Hal ini tercerkin dari proses pelayanan yang kembali berjalan secara optimal selama masa pandemi Covid-19. Namun, penelitian juga mengidentifikasi beberapa kendala dalam pelaksanaan Lapak Asik di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung, yaitu masalah internal seperti server yang mengalami gangguan, serta masalah eksternal berupa ketidaksiapan fasilitas peserta dalam mengadopsi inovasi tersebut.	Kesamaan: Kesamaan dalam tema penelitian yang membahas mengenai inovasi pelayanan publik. Perbedaan: Menggunakan teori karakteristik inovasi menurut Rogers dalam mengukur inovasi program pelayanan.
3	Devi Miradona Putri (2022)	Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran dan Akta Kematian Berbasis Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung	Inovasi layanan akta kelahiran dan akta kematian berbasis online mampu mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat secara signifikan. Fasilitas dan infrastruktur layanan online yang tersedia telah memadai dan mendukung pelaksanaan inovasi tersebut. Keunggulan dari inovasi ini terlihat dari berkurangnya jumlah pemohon yang menggunakan layanan secara offline serta pengurangan antrian pada loket pelayanan. Namun demikian, terdapat beberapa kendala, antara lain masih adanya sebagian masyarakat yang belum mampu memanfaatkan	Kesamaan: Penelitian Devi Miradona memiliki kesamaan dalam tema penelitian yang membahas mengenai inovasi pelayanan publik. Perbedaan: Teori yang digunakan dalam mengukur inovasi menggunakan teori Rogers.

teknologi secara optimal
serta rendahnya
pemahaman masyarakat
terhadap prosedur atau
mekanisme layanan yang
berlaku.

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2024

Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah dipaparkan diatas, maka dapat diketahui perbedaan yang menjadi kebaruan (*novelty*) dalam penelitian ini ialah penggunaan teori yang digunakan dalam mengukur inovasi pelayanan publik. Pada penelitian terdahulu digunakan atribut inovasi menurut teori Rogers sedangkan pada penelitian ini menggunakan teori menurut Stephen Robbins mengenai ciri-ciri suatu inovasi.

2.2. Tinjauan Tentang Pelayanan Publik

2.2.1 Definisi Pelayanan Publik

Birokrasi pemerintahan memiliki tiga fungsi utama yaitu fungsi pelayanan, fungsi pembangunan dan fungsi pemerintahan umum. Dalam fungsi pelayanan, pemerintah berinteraksi langsung dengan masyarakat melalui penyediaan layanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik menjadi salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan kinerja pemerintahan (Mulyawan, 2016). Menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN) yang dikutip dalam Mulyawan (2016), pelayanan publik merupakan segala bentuk aktivitas pelayanan umum yang dilakukan oleh instansi pemerintahan baik di tingkat pusat maupun daerah, serta lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dalam bentuk barang maupun jasa, yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat sekaligus melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Definisi pelayanan publik menurut LAN sejalan dengan pendapat Mahmudi yang dikutip oleh Sellang (2016), yaitu bahwa pelayanan publik merupakan seluruh aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik, khususnya instansi pemerintahan, sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan

yang memenuhi kebutuhan individu, masyarakat, maupun organisasi lain yang berkepentingan terhadap organisasi tersebut, sesuai dengan aturan dan prosedur yang berlaku, dengan tujuan utama memberikan kepuasan kepada penerima (Mulyawan, 2016).

Berdasarkan beberapa definisi pelayanan publik yang telah dijabarkan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik mencakup segala bentuk kegiatan pelayanan berupa barang, jasa, atau layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, dengan tujuan akhir memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai penerima layanan.

2.2.2 Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Dalam pelayanan publik terdapat tiga unsur utama yang sangat penting, sebagaimana dijelaskan oleh Mulyawan (2016) dalam bukunya yang berjudul Birokrasi dan Pelayanan. Ketiga unsur tersebut adalah sebagai berikut:

1. Unsur organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah Daerah. Unsur ini menunjukan bahwa pemerintah daerah memegang peran sentral sebagai regulator sekaligus pemilik kendali dalam penyediaan layanan. Posisi ini menyebabkan pemerintah daerah cenderung bersikap statis dalam memberikan pelayanan, karena layanan tersebut memang dibutuhkan oleh individu, masyarakat, maupun organisasi yang berkepentingan.
2. Unsur penerima layanan (pengguna layanan) yaitu individu, masyarakat, atau organisasi yang membutuhkan atau berkepentingan terhadap layanan tersebut. Unsur ini menempatkan penerima layanan sebagai pihak yang menerima manfaat langsung dari pelayanan publik.
3. Unsur kepuasan penerima layanan, yang mencerminkan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan. Kepuasan ini menjadi perhatian utama bagi penyelenggara pelayanan, khususnya pemerintah, dalam menentukan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan pengguna. Upaya peningkatan kepuasan tersebut

dilakukan melalui perbaikan dan peningkatan kinerja manajemen pemerintahan daerah.

2.2.3 Asas-Asas Pelayanan Publik

Penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan perlu memperhatikan asas-asas pelayanan publik. Asas-asas pelayanan publik yang harus diperhatikan menurut Mahmudi yang dikutip oleh Sellang (2016) ialah sebagai berikut:

1. Transparansi bermakna bahwa pelayanan publik harus diselenggarakan secara terbuka, mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan, serta disediakan dengan cara yang memadai dan mudah dipahami.
2. Akuntabilitas mengacu pada kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk mempertanggungjawabkan pelayanannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Kondisional menunjukkan bahwa pemberian layanan publik harus disesuaikan dengan kondisi serta kemampuan baik dari penyedia maupun penerima layanan, dengan tetap mengedepankan prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif mengandung makna mendorong keterlibatan masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Tidak diskriminatif (kesamaan hak) menegaskan bahwa pelayanan publik harus diberikan tanpa adanya diskriminasi berdasarkan suku, ras, agama, golongan, jenis kelamin, maupun status sosial dan ekonomi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban berarti bahwa baik pemberi maupun penerima layanan publik wajib memenuhi hak dan kewajiban masing-masing sesuai peran mereka.

2.2.4 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dikutip Mulyawan (2016), prinsip-prinsip pelayanan publik meliputi beberapa aspek sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, yaitu prosedur penyelesaian urusan harus mudah, tidak rumit, serta dapat dipahami dan dijalankan dengan mudah.
2. Kejelasan, yang berarti persyaratan administratif yang diperlukan dalam proses pelayanan harus jelas dan tidak menimbulkan interpretasi yang berbeda. Selain itu, harus ada kejelasan mengenai kewenangan pihak atau unit yang melayani serta informasi mengenai kepada siapa, dimana, dan kapan pelanggan dapat mengajukan keluhan atau komplain.
3. Ketepatan waktu, yakni pengurusan pelayanan dilakukan sesuai dengan Waktu yang telah disepakati sebagai ukuran pasti, kapan harus selesai. Sehingga pihak pelanggan dapat merencanakan tindakan selanjutnya.
4. Akurasi, yang mengacu pada produk pelayanan yang diterima pelanggan harus benar, tepat dan sah sesuai dengan ketentuan.
5. Keamanan, berkaitan dengan jaminan bahwa produk pelayanan berupa barang, dokumen, atau jasa diterima oleh pelanggan dengan rasa aman dan memiliki kepastian hukum.
6. Tanggung jawab, yaitu penyelenggara pelayanan wajib bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan serta penyelesaian masalah yang mungkin timbul.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana, dimana selama proses pelayanan, fasilitas pendukung yang diperlukan harus tersedia untuk memastikan kelancaran pelayanan.
8. Kemudahan akses, artinya data atau informasi yang dibutuhkan oleh pihak yang dilayani harus mudah diperoleh, serta lokasi lembaga pelayanan mudah ditemukan oleh pelanggan.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, yaitu petugas yang melayani harus memiliki sikap disiplin, sopan, dan ramah. Disiplin mencakup ketepatan waktu, kepatuhan terhadap tempat dan prosedur pelayanan, sementara kesopanan dan keramahan harus selalu ditunjukkan dalam interaksi dengan pelanggan.
10. Kenyamanan, yang berarti tersedianya ruang layanan yang nyaman bagi pelanggan, seperti ruang tunggu yang representatif serta lingkungan yang bersih, rapi dan menyenangkan.

Sedangkan menurut Raharjo dan Icuk (2021), dalam penyelenggaraan pelayanan publik seharusnya merepresentasikan hal-hal berikut :

1. Biaya murah dan gratis serta tidak ada pungutan liar.
2. Proses pelayanan yang cepat dan mudah.
3. Informasi pelayanan yang lengkap serta jelas prosedurnya.
4. Pelayanan yang ramah dan menyenangkan.
5. Adanya keseriusan dan komitmen para pemberi layanan, serta optimalisasi teknologi informasi guna mendukung pelayanan publik yang cepat dan mudah.

2.2.5 Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena berfungsi sebagai jaminan kepastian bagi penyelenggara dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya, serta memberikan kepastian bagi penerima layanan selama proses pengajuan permohonan (Mulyawan, 2016). Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 /KEP/M.PAN/7/2003, standar pelayanan publik setidaknya mencakup beberapa aspek berikut:

1. Prosedur pelayanan.
2. Waktu Penyelesaian.
3. Biaya Pelayanan.
4. Produk Pelayanan.
5. Sarana dan Prasarana.
6. Kompetensi petugas pelayanan.

2.3. Tinjauan Tentang Inovasi

2.3.1. Definisi Inovasi

Inovasi didefinisikan sebagai ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu atau unit adopsi lainnya (C. Rogers & Shoemaker dalam Prabowo dkk, 2022). Inovasi tersebut dapat berupa produk atau jasa yang belum pernah ada sebelumnya, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi yang inovatif, maupun rencana baru yang diterapkan oleh anggota organisasi (Gopalakrishnan & Damanpour dalam Prabowo dkk, 2022).

Prabowo dkk (2022) menyimpulkan bahwa definisi inovasi pelayanan publik dapat dipahami sebagai proses pengembangan dan penerapan gagasan-gagasan baru oleh organisasi pelayanan publik guna menciptakan atau meningkatkan nilai yang bermanfaat bagi publik dalam suatu ekosistem tertentu. Definisi inovasi pelayanan publik tersebut menyoroti tiga atribut utama yaitu kebaruan, pengembangan dan implementasi, serta ekosistem yang menghasilkan nilai publik, dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Kebaruan merujuk pada ide-ide baru yang berkaitan dengan organisasi pelayanan publik yang diadopsi. Kebaruan merupakan konsep yang sifatnya beragam, dapat diterapkan pada berbagai pihak pengadopsi dan biasanya bersifat relatif tergantung pada organisasi yang mengadopsinya (Prabowo dkk, (2022)).
2. Pengembangan dan implementasi untuk menekankan bahwa inovasi merupakan sebuah proses yang harus diperkenalkan kepada anggota ekosistem dalam berbagai bentuk agar dapat memengaruhi interaksi antar pihak (Prabowo dkk, 2022). Hal ini membedakan inovasi dari sekedar kreativitas dalam menghasilkan ide-ide baru yang bermanfaat.
3. Proses inovasi dalam ekosistem melibatkan berbagai aktor yang bersama-sama menciptakan nilai timbal balik atau melakukan kreasi bersama (Prabowo dkk, 2022). Nilai publik ini tidak hanya merupakan hasil yang diharapkan dari inovasi pelayanan publik, tetapi juga bagian dari proses pengembangan dan penerapan inovasi tersebut (Prabowo dkk, 2022).

Berdasarkan beberapa definisi inovasi yang telah dipaparkan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa inovasi khususnya dalam konteks pelayanan publik merupakan ide berupa produk atau jasa baru, teknologi proses produksi yang inovatif, sistem struktur dan administrasi baru, sebagai usaha dalam meraih, meningkatkan dan memperbaiki hasil kualitas pelayanan publik agar lebih efektif, efisien dan akuntabilitas.

2.3.2. Jenis-Jenis Inovasi

Jenis-jenis inovasi dalam pelayanan publik menurut Pusat Inovasi pelayanan Publik Lembaga Administrasi Negara (2017) meliputi beberapa kategori, antara lain:

1. *Product Innovation*, yaitu pengembangan produk baru, seperti instrumen kesehatan baru yang diterapkan di rumah sakit.
2. *Service Innovation*, yaitu metode baru dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, contohnya penyediaan formulir pajak secara daring.
3. *Process Innovation*, yaitu perancangan ulang proses organisasi dengan cara yang berbeda dan lebih efektif.
4. *Position Innovation, new context or 'customer'*, yaitu pengenalan konteks atau sasaran pelanggan baru, seperti layanan yang ditujukan khusus untuk generasi muda.
5. *Strategic Innovation*, yaitu penetapan tujuan baru bagi organisasi, seperti kebijakan komunitas (*community policy*).
6. *Governance Innovation*, yaitu penerapan norma baru dalam pembuatan kebijakan untuk mendukung pelayanan publik inovatif, contohnya kemitraan antara sektor publik dan swasta (*public-private partnership*).
7. *Rhetorical Innovation*, yaitu pengembangan konsep baru yang akan diimplementasikan dalam kebijakan publik, seperti penerapan pajak karbon (*carbon tax*).

2.3.3. Level-Level Inovasi

Dalam menganalisis inovasi, tingkat inovasi mencerminkan besarnya dampak yang dihasilkan oleh inovasi yang sedang diterapkan. Menurut Mulgan dan Albury yang dikutip dari Prabowo dkk (2022), mnejelaskan terdapat tiga tingkatan inovasi yang terdiri dari inkremental, radikal dan transformatif, dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Inovasi inkremental merupakan perubahan kecil yang dilakukan pada proses atau layanan yang sudah ada dan diterapkan secara berkelanjutan. Inovasi ini mendukung pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan lokal maupun individu serta menambah nilai tambah secara bertahap.
2. Inovasi radikal, merupakan perubahan yang bersifat mendasar dengan memperkenalkan metode baru dalam proses pelayanan. Jenis inovasi ini

diperlukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik secara signifikan dan memenuhi harapan pengguna yang selama ini kurang terpenuhi.

3. Inovasi transformatif atau sistematis, membawa perubahan besar pada struktur organisasi dengan mentransformasi seluruh sektor. Inovasi ini memerlukan waktu lebih lama untuk memberikan hasil dan melibatkan perubahan mendalam dalam aspek sosial, budaya, serta organisasi.

Selain itu, menurut Laegreid dalam Prabowo dkk (2022), inovasi dapat diklasifikasikan menjadi dua kategori berdasarkan prosesnya, yaitu inovasi terusan (*sustaining innovation*) dan inovasi terputus (*discontinues innovation*). Inovasi terusan (*sustaining innovation*) adalah proses inovasi yang menghasilkan perubahan baru namun tetap berlandaskan pada kondisi pelayanan dan sistem yang sudah ada. Sebaliknya, inovasi terputus (*discontinues innovation*) merupakan proses inovasi yang membawa perubahan yang benar-benar baru dan tidak didasarkan pada kondisi sebelumnya.

2.3.4. Indikator Inovasi

Inovasi pelayanan publik memiliki tujuan untuk menciptakan suatu kebaruan dalam melakukan layanan sehingga dapat memberikan kemudahan dalam pemberian layanan. Inovasi pelayanan publik dapat diartikan sebagai pergeseran makna, prinsip-prinsip, proses, prosedur dan model pelayanan publik dari tradisional ke modern dan dirancang untuk memberikan keuntungan bagi publik (Nurdin, 2019). Stephen Robbins dalam Isguntoro (2018) menyatakan bahwa inovasi memiliki 4 ciri, antara lain:

1. Memiliki kekhasan/khusus, artinya suatu inovasi memiliki ciri kekhasan atau khusus yang dapat dilihat dari segi ide, program, sistem tatanan dan juga termasuk kemungkinan hasil yang diharapkan.
2. Memiliki ciri atau unsur kebaruan, suatu inovasi harus memiliki ciri atau karakteristik tersendiri sebagai sebuah karya dan juga buah pemikiran yang memiliki orisinalitas dan kebaruan.
3. Melalui program yang terencana, suatu inovasi pelayanan publik harus dilaksanakan melalui program yang terencana, yang mana artinya suatu inovasi

dilaksanakan melalui proses yang jelas, tidak tergesa-gesa, dipersiapkan secara matang dengan perencanaan terlebih dahulu.

4. Memiliki tujuan, dalam menciptakan suatu inovasi tentunya harus memiliki tujuan dan arah yang ingin dicapai dan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan tersebut diperlukan strategi yang tepat agar tujuan dapat tercapai dengan baik.

Rogers dalam Nurdin (2019) menyebutkan beberapa atribut penting dari inovasi pelayanan publik, yakni:

1. *Relative advantage* (keuntungan relative), yaitu inovasi harus memberikan nilai tambah dibandingkan dengan pelayanan yang sudah ada sebelumnya. Kebaruan yang melekat pada inovasi menjadi ciri khas yang membedakannya dari layanan sebelumnya. Inovasi biasanya diwujudkan dengan cara memperbaiki atau mengubah sistem yang sudah berjalan.
2. *Compatibility* (kesesuaian), inovasi tidak hanya merupakan perubahan yang instan, melainkan bagian dari proses evolusi dari inovasi sebelumnya. Hal ini bertujuan agar inovasi yang lama tidak langsung ditinggalkan, melainkan menjadi bagian dari transisi menuju inovasi baru. Efisiensi juga menjadi aspek penting agar pelayanan publik yang berkualitas dapat dirasakan oleh pengguna layanan.
3. *Complexity* (kerumitan), inovasi baru umumnya memiliki tingkat kompleksitas yang lebih tinggi dibandingkan sistem sebelumnya. Oleh karena itu, inovasi tersebut harus mampu memberikan manfaat yang lebih baik untuk mengimbangi tingkat kerumitannya.
4. *Triability* (kemungkinan dilakukan percobaan), inovasi cenderung diterima apabila telah melalui uji coba atau simulasi yang menunjukkan keunggulan dibandingkan sebelumnya. Uji coba ini penting agar inovasi dapat berjalan sesuai harapan masyarakat dan diterima oleh penyedia maupun pengguna layanan.
5. *Observability* (dapat diamati), inovasi harus mudah untuk diamati, baik dari segi cara kerja maupun hasil yang terbukti lebih baik dibandingkan dengan layanan sebelumnya.

Sedangkan, pendapat menurut Istianto yang dikutip oleh Mukmin dkk (2022) terkait pelaksanaan inovasi pelayanan publik pada organisasi terdiri dari beberapa hal berikut ini:

1. Inovasi program merupakan gagasan atau ide baru terkait suatu program yang belum pernah ada atau dipublikasikan sebelumnya. Sebuah inovasi biasanya mengandung unsur kebaruan.
2. Prosedur pelayanan adalah rangkaian tahapan atau tata kerja yang saling berkaitan dalam pelaksanaan suatu layanan.
3. Sarana dan Prasarana mencakup segala alat dan fasilitas yang digunakan untuk mencapai tujuan serta mendukung kelancaran proses pelaksanaan layanan.
4. Pelaksanaan pelayanan adalah tindakan nyata dari penerapan rencana yang telah disusun secara rinci dan matang.

Adapun menurut Nurdin (2019), dalam menerapkan inovasi pelayanan publik, terdapat beberapa aspek yang perlu diperhatikan, yaitu:

1. Sumber daya manusia yang mampu menjalankan inovasi tersebut, karena keberhasilan inovasi sangat bergantung pada kesiapan SDM yang melaksanakannya. Selain itu, hambatan yang mungkin muncul juga harus diperhitungkan agar pelayanan kepada masyarakat tetap terjamin.
2. Anggaran, suatu program pemerintahan harus didukung oleh dana yang memadai serta kemampuan dan integritas pimpinan. Perencanaan anggaran yang baik diperlukan agar inovasi pelayanan publik dapat berjalan efisien dan sumber daya dialokasikan pada sektor yang paling membutuhkan.

Pada penelitian ini, analisis inovasi pelayanan Data Saksi (DASI) yang ada di Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA menggunakan teori inovasi Stephen Robbins bahwa inovasi memiliki empat ciri yakni memiliki kekhasan/khusus, memiliki ciri atau unsur kebaruan, melalui program terencana dan memiliki tujuan.

2.4. Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan

2.4.1. Definisi Kualitas Pelayanan

Kualitas berkaitan erat dengan penyelenggaraan pelayanan terbaik, yang mencakup sikap dan cara penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan penerima layanan secara memuaskan. Triguno yang dikutip oleh Nurdin (2019), menjelaskan bahwa kualitas merupakan standar yang harus dicapai oleh individu, kelompok, lembaga atau organisasi terkait kualitas sumber daya manusia, metode kerja, proses, serta hasil kerja berupa produk barang maupun jasa. Oleh karena itu, kualitas pelayanan dapat dipahami sebagai hasil interaksi antara berbagai komponen, seperti sistem pelayanan, sumber daya manusia yang memberikan layanan, strategi yang diterapkan dan pelanggan itu sendiri (Albrecht dan Zemke dalam Mulyawan, 2016).

Menurut Keputusan MENPAN NO. 63/2003 dalam Mulyawan (2016) dijelaskan bahwasanya kualitas pelayanan ialah segala bentuk layanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah di tingkat pusat, daerah, serta Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan/atau jasa, baik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sementara itu, Wycof dalam Nurdin (2019) mendefinisikan kualitas jasa atau layanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan, serta pengendalian terhadap tingkat keunggulan tersebut guna memenuhi kepuasan pelanggan.

Berdasarkan berbagai definisi dari para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan sering kali dikaitkan dengan tingkat kepuasan masyarakat/penerima layanan. Menilai baik atau buruknya kualitas pelayanan ditentukan oleh asumsi ataupun perasaan masyarakat ketika menerima pelayanan. Apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan, maka kualitas pelayanan dianggap baik dan memuaskan. Sebaliknya, apabila layanan yang diterima berada dibawah harapan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Yang mana pada intinya baik buruknya kualitas pelayanan bergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan, keinginan dan kebutuhan masyarakat secara konsisten.

2.4.2. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Pararusman, Zeithaml dan Berry dalam Mulyawan (2016), terdapat lima dimensi utama yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Tangibles* (bukti fisik), yaitu kemampuan suatu organisasi dalam menunjukkan keberadaannya kepada pihak eksternal melalui penampilan fisik sarana dan prasarana, serta kondisi lingkungan sekitar. Hal ini mencakup fasilitas fisik seperti gedung dan peralatan, teknologi yang digunakan, serta penampilan karyawan. Secara singkat, dimensi ini menggambarkan tampilan fasilitas, peralatan, personel dan materi komunikasi yang digunakan.
2. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang telah disampaikan secara akurat dan dapat dipercaya. Pelayanan harus memenuhi harapan pelanggan dengan kinerja yang tepat waktu, minim kesalahan, sikap yang simpatik, dan tingkat akurasi yang tinggi. Secara ringkas, dimensi ini menunjukkan kemampuan memberikan layanan yang tepat waktu, akurat dan dapat diandalkan.
3. *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat serta tepat, disertai penyampaian informasi yang jelas. Menunda pelanggan tanpa alasan yang jelas dapat menimbulkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan. Dimensi ini secara sederhana diartikan sebagai kemauan untuk memberikan bantuan dan layanan yang cepat kepada pelanggan.
4. *Assurance* (jaminan dan kepastian), yaitu pengetahuan, kesopanan dan kemampuan para pegawai dalam membangun rasa percaya pelanggan terhadap organisasi. Komponen-komponen dalam dimensi ini meliputi komunikasi (*Communication*), kredibilitas (*Credibility*), keamanan (*Security*), kompetensi (*Competence*), dan kesopanan (*Courtesy*). Dimensi ini berkaitan dengan pengetahuan, keramahan, serta kemampuan personel untuk dipercaya dan diyakini oleh pelanggan.
5. *Empathy* (empati), yaitu perhatian yang tulus dan personal yang diberikan kepada pelanggan dengan berusaha memahami kebutuhan dan keinginan mereka secara spesifik. Organisasi diharapkan memiliki pemahaman

mendalam tentang pelanggan serta menyediakan waktu operasional yang nyaman bagi mereka, Secara singkat, dimensi ini mencerminkan upaya untuk mengenal dan memahami kebutuhan pelanggan secara individual.

Lebih lanjut Zeithaml dkk dalam Mulyawan (2016) menjelaskan lebih rinci terkait indikator-indikator yang terdapat didalam 5 dimensi kualitas pelayanan, antara lain sebagai berikut:

1. *Tangibles* (berwujud), dengan indikator-indikator sebagai berikut:
 - 1) Penampilan petugas atau aparatur saat memberikan pelayanan kepada pelanggan.
 - 2) Kenyamanan lokasi atau tempat pelaksanaan pelayanan.
 - 3) Kemudahan dalam menjalani proses pelayanan.
 - 4) Kedisiplinan petugas atau aparatur dalam melaksanakan pelayanan.
 - 5) Kemudahan akses yang dimiliki pelanggan saat mengajukan permohonan pelayanan.
 - 6) Penggunaan alat bantu yang mendukung proses pelayanan.
2. *Reliability* (kehandalan), yang diukur melalui indikator:
 - 1) Ketelitian petugas dalam melayani pelanggan.
 - 2) Keberadaan standar pelayanan yang jelas dan terukur.
 - 3) Kemampuan petugas dalam mengoperasikan alat bantu selama proses pelayanan.
 - 4) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu tersebut.
3. *Responsiviness* (ketanggapan), dengan indikator-indikator:
 - 1) Kesiapan petugas dalam merespon setiap pelanggan atau pemohon layanan.
 - 2) Kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan.
 - 3) Ketepatan pelaksanaan pelayanan oleh petugas.
 - 4) Ketelitian petugas selama proses pelayanan.
 - 5) Pelaksanaan pelayanan tepat waktu sesuai jadwal.
 - 6) Respon yang diberikan petugas terhadap seluruh keluhan pelanggan.
4. *Assurance* (jaminan), yang meliputi indikator:
 - 1) Jaminan petugas dalam memberikan pelayanan tepat waktu.
 - 2) Jaminan terkait biaya pelayanan yang transparan.

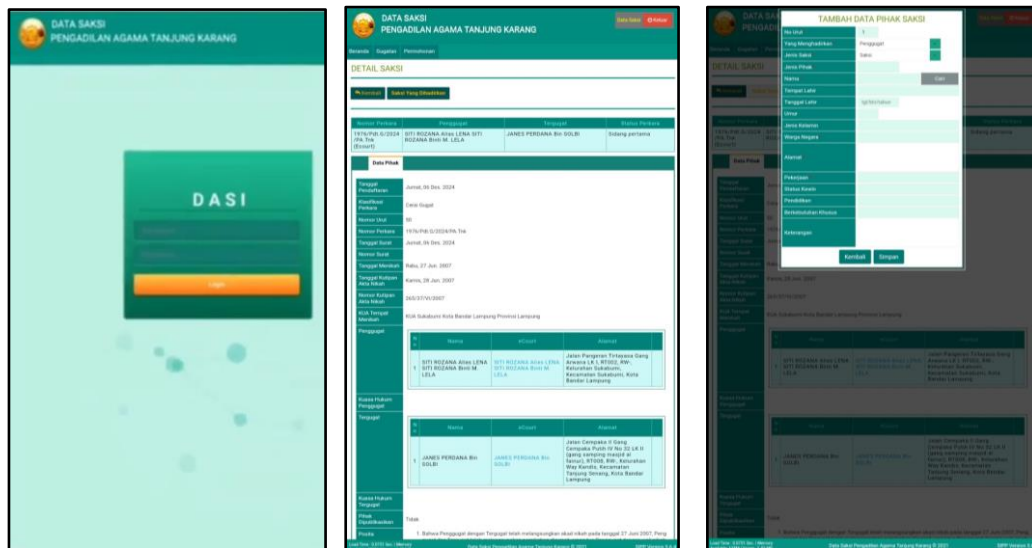
- 3) Jaminan legalitas atau keabsahan dalam setiap pelayanan yang diberikan
- 4) Kepastian mengenai biaya pelayanan yang harus dibayar oleh pelanggan.
5. *Empathy* (empati), dengan indikator sebagai berikut:
 - 1) Mengutamakan kepentingan pemohon atau pelanggan dalam pelayanan.
 - 2) Sikap ramah yang ditunjukkan oleh petugas saat melayani.
 - 3) Kesopanan dan tata krama petugas dalam memberikan layanan.
 - 4) Pelayanan yang tidak diskriminatif, tanpa membedakan latar belakang pelanggan.
 - 5) Penghargaan dan penghormatan yang diberikan petugas kepada setiap pelanggan.

2.5. Tinjauan Tentang Inovasi Data Saksi (DASI)

Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA telah mengembangkan dan mengimplementasikan sejumlah inovasi pelayanan berbasis online sebagai upaya untuk mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat pencari keadilan. Salah satu inovasi yang berhasil diciptakan dan diterapkan adalah aplikasi Data Saksi (DASI). pembuatan aplikasi DASI didasarkan pada Peraturan Mahkamah Agung Nomor 7 Tahun 2022 tentang Administrasi Perkara dan Persidangan di Pengadilan Secara Elektronik serta Keputusan Ketua Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA Nomor: W8-A1/847/KP.04.6/4/2021 tentang Penunjukkan Tim Efektif Aksi Perubahan Pelayanan Percepatan Penyelesaian Perkara Melalui Aplikasi Data Saksi (DASI).

DASI merupakan inovasi pelayanan berbasis aplikasi yang dirancang untuk mempercepat proses penginputan data saksi dalam Berita Acara Persidangan yang terintegrasi dengan Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP). Inovasi ini dilatarbelakangi oleh upaya peningkatan kinerja dan pelayanan peradilan agama, khususnya dalam pengarsipan berkas perkara dalam satu hari (*One Day Minutation*) dan publikasi putusan dalam satu hari (*One Day Publish*). Melalui aplikasi DASI, pengguna dapat dengan mudah menginput data-data saksi menggunakan *smartphone*, dapat mengubah data yang terdapat di aplikasi DASI apabila terjadi kesalahan pengisian, serta mengganti saksi yang akan hadir dalam persidangan

karena alasan tertentu. Dengan demikian, aplikasi ini mampu meminimalisir kesalahan dan ketidaklengkapan dalam penginputan data saksi sekaligus membantu mempercepat proses penyelesaian perkara.

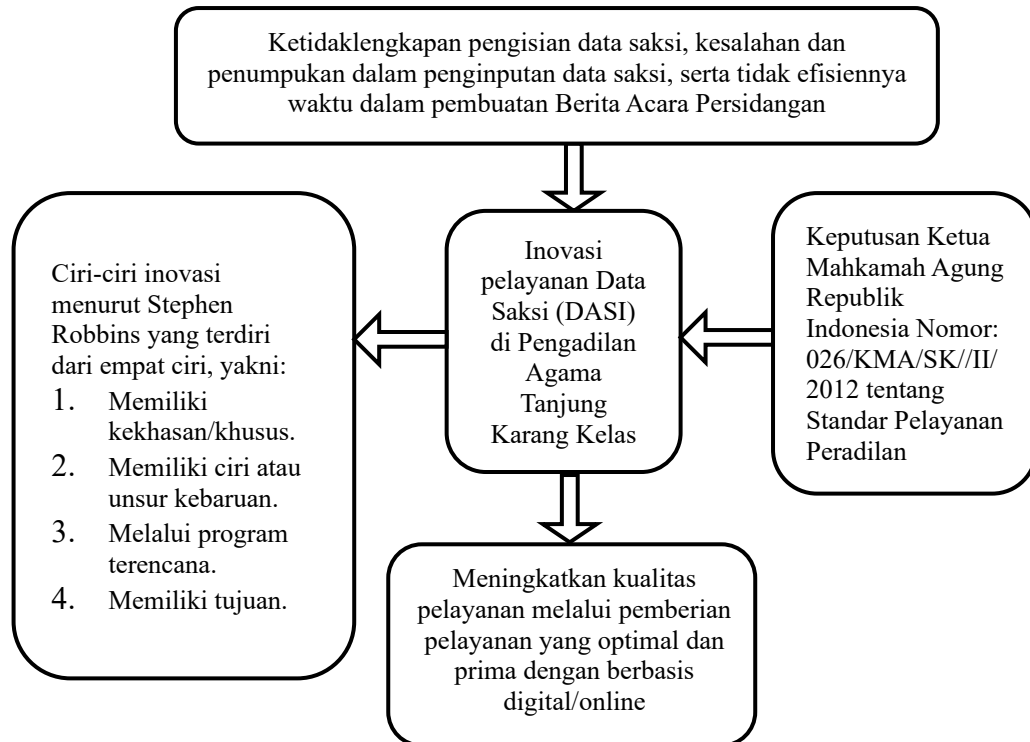


Gambar 2. Fitur Aplikasi DASI
Sumber: Pengadilan Agama Tanjung Karang, 2025

2.6. Kerangka Pikir

Pengisian data saksi oleh para pihak yang masih bersifat manual, seringkali menyebabkan terjadinya permasalahan dalam ketidaklengkapan pengisian data saksi yang berdampak pada kesalahan dan penumpukan dalam penginputan data saksi, sehingga berpengaruh pada ketidakefisienan waktu dalam menyelesaikan berita acara sidang. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA menciptakan inovasi Data Saksi (DASI) yang pada pelaksanaannya berdasarkan pada Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor: 026/KMA/SK//II/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan. Maka dalam penelitian ini ingin mengetahui bagaimana inovasi pelayanan data saksi (DASI) yang ada di Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan menggunakan teori inovasi menurut Stephen Robbins yakni inovasi memiliki empat ciri khusus antara lain memiliki kekhasan/khusus, memiliki ciri atau unsur kebaruan, melalui program terencana

dan memiliki tujuan. Adapun kerangka pikir pada penelitian ini ialah sebagai berikut:



Gambar 3. Kerangka Pikir
Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2023

III. METODE PENELITIAN

3.1. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, yang mana metode ini digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam sehingga dapat mendeskripsikan objek atau gejala tertentu dengan hasil akhir penelitian yang lebih menekankan kepada makna dibandingkan generalisasi. Menurut Sahir (2021) metode kualitatif merupakan metode dengan proses penelitian berdasarkan persepsi pada suatu fenomena dengan pendekatannya datanya menghasilkan analisis deskriptif berupa kalimat secara lisan dari objek penelitian. Menurut Prastowo (2020) metode penelitian kualitatif adalah metode (jalan) penelitian yang sistematis yang digunakan untuk mengkaji atau meneliti suatu objek pada latar alamiah tanpa ada manipulasi di dalamnya dan tanpa ada pengujian hipotesis, dengan metode-metode yang alamiah ketika hasil penelitian yang diharapkan bukanlah generalisasi berdasarkan ukuran-ukuran kuantitas, namun makna (segi kualitas) dari fenomena yang diamati.

Penulis memilih menggunakan metode penelitian kualitatif dikarenakan penelitian ini bermaksud untuk menganalisis dan mendeskripsikan lebih dalam terkait inovasi pelayanan Data Saksi sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA dengan berdasar pada data-data yang telah didapatkan di lapangan serta teori-teori yang relevan dengan penelitian ini.

3.2. Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan langkah penting dalam melakukan penelitian karena dapat menentukan kegiatan dalam penelitian. Fokus penelitian dalam penelitian kualitatif juga disebut sebagai batasan masalah karena bertujuan membatasi kajian dan menetapkan data yang relevan dengan penelitian yang dilakukan. Sehingga

penelitian lebih berfokus kepada pokok masalah penelitian yang bersifat umum. Penelitian ini berfokus pada inovasi pelayanan Data Saksi sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan di Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA, yang mana dalam mengkaji dan menganalisisnya menggunakan teori inovasi menurut Stephen Robbins, sehingga fokus pada penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Ciri-ciri inovasi menurut Stephen Robbins, antara lain sebagai berikut:
 - 1) Memiliki kekhasan atau khusus
 - a. Ide atau program yang berbeda dari yang sudah ada.
 - b. Sistem atau tatanan yang spesifik sesuai kebutuhan organisasi.
 - c. Kemungkinan hasil yang diharapkan.
 - 2) Memiliki ciri atau unsur kebaruan
 - a. Metode atau cara baru.
 - b. Memiliki nilai orisinal dan membawa perubahan signifikan.
 - c. Solusi baru untuk permasalahan yang ada.
 - 3) Melalui program yang terencana
 - a. Proses pelaksanaan dilakukan secara sistematis dengan persiapan matang dan tahapan yang jelas.
 - b. Dukungan prosedur pelayanan yang jelas dan sarana prasarana yang memadai.
 - 4) Memiliki tujuan
 - a. Sasaran inovasi yang spesifik dan terukur.
 - b. Strategi yang tepat untuk mencapai tujuan.
2. Selain hal tersebut, yang menjadi fokus pada penelitian ini juga untuk mengetahui kendala yang dihadapi Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA dalam pelaksanaan inovasi pelayanan Data Saksi (DASI).

3.3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat yang dipilih penulis untuk melakukan penelitian. Pada penelitian ini penulis memilih lokasi penelitian di Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA yang beralamat di JL. Untung Suropati No. 2, Kec. Labuhan Ratu, Kota Bandar Lampung, Lampung 35142. Lokasi tersebut dipilih karena adanya pembaharuan dalam penyelenggaraan pelayanan yang

dilakukan oleh Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA guna meningkatkan kualitas pelayanan melalui inovasi pelayanan berbasis aplikasi. Salah satunya ialah inovasi pelayanan Data Saksi yang bertujuan membantu mempermudah masyarakat dalam menginput data-data saksi yang diperlukan dalam persidangan. Sehingga lokasi ini dipilih karena menyesuaikan dengan kebutuhan penulis untuk melakukan penelitian terkait inovasi pelayanan.

3.4. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

Penelitian dengan menggunakan metode kualitatif bisa dikatakan baik, apabila data yang dikumpulkan bersifat akurat dan lengkap. Menurut Sarwono dalam Kusumastuti dan khoiron (2019) data dalam penelitian kualitatif terbagi menjadi dua, yakni sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer didefinisikan sebagai data yang dikumpulkan dari sumber primer yakni observasi, wawancara dan kuisioner. Dengan kata lain data primer didapatkan langsung di lapangan dari sumber pertama yang berkaitan dan berkompeten dalam memberikan informasi-informasi yang diperlukan dalam penelitian. Pada penelitian ini data primer diperoleh dari hasil observasi dan wawancara.

1) Observasi

Menurut Sutrisno Hadi seperti yang dikutip oleh Prastowo (2020), observasi merupakan pengamatan, pencatatan secara sistematis terhadap suatu gejala yang tampak pada objek penelitian. Observasi pada penelitian ini dilakukan menggunakan observasi partisipasi pasif, yang mana penulis datang ke lokasi penelitian untuk melakukan pengamatan tanpa terlibat langsung dengan kegiatan yang sedang diamati. Pada penelitian ini, penulis melakukan pengamatan secara langsung di lingkungan Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA dengan tujuan untuk memperoleh data-data dan hal-hal yang kurang atau tidak diungkapkan oleh informan dalam wawancara terkait inovasi pelayanan Data Saksi. Pada penelitian ini, observasi awal yang dilakukan di Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA yaitu sebagai berikut:

Tabel 2. Observasi Penelitian

No	Tanggal Observasi	Observasi
1	23 Oktober 2024	Penulis melakukan pengamatan pada aplikasi DASI dengan mengikuti pedoman penggunaan aplikasi DASI.
2	29 Oktober 2024	Penulis melakukan pengamatan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), khususnya dalam melihat sarana maupun prasarana yang menunjang pegawai dalam memberikan pelayanan, serta bagaimana kemampuan pegawai dalam merespon dan memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2024

2) Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan tema penelitian kepada narasumber yang sudah ditentukan (Sahir, 2021). Dalam penelitian ini wawancara dilakukan secara langsung (*face to face*) menggunakan teknik wawancara terstruktur yang berfokus pada pertanyaan mengenai inovasi pelayanan Data Saksi sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan dengan maksud dapat menggali informasi lebih dalam yang berkaitan dengan inovasi pelayanan Data Saksi. Berikut merupakan informan yang memberikan informasi maupun data yang diperlukan dalam penelitian ini:

Tabel 3. Informan Penelitian

No	Nama Informan	Jabatan	Tanggal Wawancara	Informasi yang Diperoleh
1	Muhammad Iqbal, S.Ag., S.H., M.H.	Panitera Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA	8 September 2023	Tujuan dan hambatan inovasi Data Saksi (DASI) di Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA.
2	Senioretta Mauliasari, S.H.	Panitera Pengganti	28 Oktober 2024	Latar belakang pembuatan aplikasi DASI, tujuan, manfaat, tata cara penginputan dan hambatan inovasi Data Saksi (DASI).

3	Hendra, A.Md.	Petugas PTSP	28 Oktober 2024	Pelaksanaan aplikasi DASI, manfaat, tata cara penginputa dan hambatan inovasi Data Saksi (DASI).
4	Anggi	Pihak Berperkara	29 Oktober 2024	Pemahaman terkait aplikasi DASI dan penggunaan Aplikasi DASI.
5	Feby	Pihak Berperkara	29 Oktober 2024	Pemahaman terkait aplikasi DASI dan penggunaan Aplikasi DASI.
6	Dhea	Pihak Berperkara	29 Oktober 2024	Pemahaman terkait aplikasi DASI dan penggunaan Aplikasi DASI.

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2024

2. Data Sekunder

Data sekunder dikumpulkan dari sumber sekunder atau dokumentasi yang mana merupakan suatu teknik pengumpulan data berupa dokumen, arsip, catatan, transkrip, surat kabar, majalah dan lain sebagainya, yang relevan dengan fokus penelitian yang ingin diteliti (Permana, dkk 2021). Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh melalui dokumentasi yang digunakan untuk melengkapi data-data yang telah didapatkan dari hasil observasi dan wawancara, dokumen-dokumen yang digunakan dalam penelitian ini yakni sebagai berikut:

Tabel 4. Dokumen Penelitian

No	Dokumen	Isi Dokumen
1	Laporan Tahunan Pengadilan Agama Tanjung Karang tahun 2023	Pelaksanaan program dan kegiatan di Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA selama tahun 2023
2	Petunjuk Pengisian Data Saksi (DASI)	Informasi pengisian data saksi dalam aplikasi DASI
3	Laporan Implementasi Aksi Perubahan Melalui Aplikasi DASI pada Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA Tahun 2021	Latar belakang aplikasi DASI, manfaat aplikasi DASI dan penjelasan tata cara penginputan data saksi melalui Aplikasi DASI

4	<i>Website</i> Pengadilan Agama Tanjung Karang	Informasi aplikasi DASI, peraturan dan dokumen yang berkaitan dengan aplikasi DASI
5	Keputusan Ketua Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA Nomor: W8-A1/847/KP.04.6/4/2021 tentang Penunjukkan Tim Efektif Aksi Perubahan Pelayanan Percepatan Penyelesaian Perkara Melalui Aplikasi Data Saksi (DASI) Pada Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA	Informasi mengenai susunan dan uraian tim efektif aksi perubahan pelayanan percepatan penyelesaian perkara melalui aplikasi DASI
6	Jurnal dan Buku	Topik: Pelayanan Publik Inovasi Pelayanan Publik Kualitas Pelayanan Publik
7	Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor: 026/KMA/SK//II/2012	Standar Pelayanan Pada Badan Peradilan
8	Peraturan Mahkamah Agung Nomor 7 Tahun 2022	Administrasi Perkara dan Persidangan Di Pengadilan Secara Elektronik

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2024

3.5. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah pengumpulan data selesai dilakukan dalam periode waktu tertentu. Analisis data kualitatif pada penelitian ini menggunakan model menurut Miles dan Huberman, menurut Miles dan Huberman dalam Prastowo (2020) analisis data kualitatif adalah suatu proses analisis yang terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yakni reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan *conclusion drawing/verification*.

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data adalah kegiatan merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan polanya, sehingga memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah penulis untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Pada tahap ini, data-data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara maupun dokumentasi yang berkaitan dengan inovasi pelayanan Data Saksi sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan di Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA akan dirangkum, kemudian selanjutnya dilakukan pemilahan

dan pemfokusan data yang mengacu pada rumusan masalah dan fokus penelitian.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah mereduksi data berdasarkan rumusan masalah dan fokus penelitian, tahap selanjutnya ialah menyajikan data dalam bentuk teks yang bersifat naratif, hubungan antar kategori, grafik, bagan, *flowchart* dan lain sebagainya. Dalam penelitian ini, data yang telah direduksi akan disajikan dalam bentuk teks yang bersifat naratif. Setelah merapihkan dan mengklasifikasikan data hasil temuan dalam observasi, wawancara maupun dokumentasi terkait inovasi pelayanan Data Saksi di Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA, selanjutnya data akan dideskripsikan dan ditafsirkan secara terperinci ke dalam penarikan kesimpulan.

3. *Conclusion Drawing/Verification*

Pada tahap ini dilakukan penarikan kesimpulan dan verifikasi terhadap data-data yang telah diperoleh. Kesimpulan dapat dikatakan kredibel apabila didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten. Setelah dilakukan reduksi data dan penyajian data, penarikan kesimpulan digunakan untuk menjawab permasalahan atau rumusan masalah dalam penelitian yang berkaitan dengan inovasi pelayanan Data Saksi sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan di Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA.

3.6. Teknik Keabsahan Data

Pemeriksaan terhadap keabsahan data, selain digunakan untuk menyanggah tuduhan yang mengatakan penelitian kualitatif dianggap tidak ilmiah juga merupakan unsur yang tidak dapat terpisahkan dari tubuh pengetahuan penelitian kualitatif (Moleong dalam Permana dkk, 2021). Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif terdiri dari empat kriteria sebagai berikut:

1. Uji Kredibilitas (*Credibility*)

Pada penelitian ini uji kredibilitas dilakukan dengan triangulasi metode untuk menguji kredibilitas data dengan cara mengecek atau membandingkan data – data hasil observasi, wawancara dan dokumentasi di lapangan dan menggunakan bahan referensi sebagai bahan pendukung yang dapat

membuktikan data-data yang diperoleh oleh penulis selama melakukan penelitian.

2. Pengujian *Transferability*

Pengujian *Transferability* dilakukan dengan membuat tulisan hasil penelitian secara rinci, jelas, sistematis, dan dapat dipercaya. Dengan demikian pada penelitian ini, penulis menyajikan data ke dalam bentuk teks yang bersifat naratif dan penggunaan tabel maupun gambar agar data dapat mendeskripsikan dan menafsirkan secara terperinci sehingga gambaran hasil penelitian dapat dipahami oleh pembaca/orang lain dengan penyampaian yang jelas.

3. Pengujian *Depenability*

Uji *depenability* dalam penelitian kualitatif dilakukan dengan melakukan pemeriksaan (audit) terhadap keseluruhan proses penelitian (Prastowo, 2020). Untuk mengaudit keseluruhan aktivitas penulis dalam melakukan penelitian dapat dilakukan oleh auditor yang independent yakni dosen pembimbing.

4. Pengujian *Konfirmability*

Dalam penelitian kualitatif uji *Konfirmability* mirip dengan uji *depenability* yang mana pengujian hasil penelitian dikaitkan atau dihubungkan dengan proses penelitian yang dilakukan (Prastowo, 2020).

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat peneliti tuliskan dalam penelitian ini yaitu:

1. Inovasi Data Saksi (DASI) telah berjalan dengan baik, karena memenuhi karakteristik dari inovasi yaitu inovasi memiliki kekhasan/khusus, memiliki ciri atau unsur kebaruan dan melalui program yang terencana. Akan tetapi, terdapat satu indikator yang belum terlaksana dengan baik yaitu karakteristik memiliki tujuan. Hal ini dikarenakan pada pelaksanaannya masih mengalami permasalahan dalam ketepatan waktu. Penggunaan aplikasi DASI dalam praktiknya justru memakan waktu lebih lama dibandingkan dengan metode konvensional. Padahal seharusnya penerapan inovasi digital mampu mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan efisien waktu. Hal tersebut menyebabkan keengganan sebagian para pihak untuk menerima dan menggunakan aplikasi DASI dan lebih memilih pengisian data saksi secara manual yang dianggap lebih cepat dan familier. Permasalahan ini juga berkaitan dengan kurangnya penguatan peran pejabat yang bertanggung jawab secara khusus dalam pelaksanaan dan pengelolaan inovasi DASI, karena penanganan informasi masih dilakukan oleh petugas PTSP di meja informasi, yang bukan merupakan pejabat khusus yang ditunjuk untuk melakukan fungsi tersebut.
2. Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan inovasi pelayanan Data Saksi (DASI) di Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA ialah sebagai berikut:
 - a) Kendala teknis
Kendala pada jaringan IT atau *bandwidth internet* yang belum memadai, serta pembaharuan berkala pada *scan barcode* aplikasi DASI.

b) Personal para pihak

kurangnya pemahaman masyarakat terhadap tata cara penggunaan aplikasi DASI dikarenakan keterbatasan individu para pihak dalam menggunakan teknologi berdampak pada preferensi para pihak untuk menggunakan pengisian data saksi secara manual.

c) Sosialisasi

Belum dilakukan sosialisasi secara aktif terkait pengenalan aplikasi DASI kepada para pihak berperkara yang ada di Pengadilan Agama Tanjung Karang.

5.2. Saran

Saran yang dapat peneliti berikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menyediakan panduan penggunaan dalam bentuk infografis yang mudah dipahami, dengan bahasa yang sederhana dan jelas agar dapat dimengerti oleh semua kalangan pihak berperkara.
2. Mengembangkan sosialisasi melalui berbagai media, seperti memasang banner di PTSP Pengadilan Agama Tanjung Karang dan banner-banner digital pada *website* resmi Pengadilan Agama Tanjung Karang guna menyebarkan informasi tentang aplikasi DASI sehingga meningkatkan pemahaman para pihak dalam menggunakan aplikasi DASI.
3. Perlu adanya ketegasan dari pihak Pengadilan Agama Tanjung Karang kepada pihak berperkara untuk menggunakan aplikasi DASI, agar tujuan awal dari penciptaan DASI dapat terus terlaksana, dengan disertai penyediaan perangkat elektronik yang dikhususkan untuk pengisian data saksi melalui aplikasi DASI. Sehingga semua kalangan pihak berperkara, termasuk dari lansia maupun yang tidak memiliki *smartphone*, tetap dapat melakukan pengisian data saksi melalui aplikasi DASI.
4. Menyediakan operator khusus yang memiliki pemahaman mendalam tentang sistem aplikasi DASI agar dapat memberikan pendampingan langsung kepada pengguna, baik internal pengadilan maupun masyarakat pencari keadilan. Sehingga pelaksanaan inovasi DASI akan lebih terkelola dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, A. (2022). Inovasi PT. PLN (Persero) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Terhadap Aplikasi PLN Mobile Pada PT. PLN (Persero) Distribusi Lampung). (Skripsi Sarjana, Universitas Lampung). <https://digilib.unila.ac.id/64423/>
- Anggraini, M. D., Murdyastuti, A., & Wasiati, I. (2017). Inovasi Pelayanan SAKINA di Puskesmas Sempu Kecamatan Sempu Kabupaten Banyuwangi. *E-SOSPOL*, 4(2), 75-81. <https://repository.unej.ac.id/handle/123456789/83428>
- Canabisfa, Y. (2022). Inovasi Sistem Pelayanan PA Tanjung Pati Keliling (SIMPATIK) dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Universitas Andalas Community*. <https://doi.org/10.5281/zenodo.6409985>
- Darwis, F. A., Malik, I., & Haerana. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Informasi Dan Aplikasi Perizinan Berbasis Online Singlesubmission (Siap Boss) Di Dpmptsp Kabupaten Pinrang. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik*, 3(6), 1790-1799. DOI: <https://doi.org/10.26618/kimap.v3i6.10498>
- Fitri Meutia, I., & Sujadmiko, B. (2017). PENINGKATAN POTENSI DAERAH MELALUI INOVASI TECHNO PARK DI PROVINSI LAMPUNG. *PROSIDING: Membangun Etika Sosial Politik Menuju Masyarakat yang Berkeadilan*, 85-95.
- Habib, M. R., & Redjeki, E. S. (2023). Inovasi Program Pendidikan Non-Formal pada Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM) Papua Sejahtera Kabupaten Manokwari. *GAES - PACE Book Publisher*, 177-183. <https://digitalpress.gaes-edu.com/index.php/gaespace/article/view/176>
- Hidayat, A. (2023). Analisis Faktor Pendukung Dan Penghambat Penerapan Inovasi Pelayanan Kependudukan Di Kantor Desa Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara. *JURIDICA*, 4(2), 4-14. DOI : 10.46601/juridicaugr.v4i2.221
- Isguntoro, T., & Niswah, F. (2018). Inovasi Layanan Matadelta (Mobile Aspirasi Anggota Dprd Kota Delta)Di Kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah

Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Publika*, 6(3).
DOI: <https://doi.org/10.26740/publika.v6n3.p%25p>

Istianto, B. (2011). *Manajemen Pemerintahan dalam Prespektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media

Jaya, I. M., Meutia, I. F., & Yulianti, D. (2021). Inovasi Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Metro Melalui Program Ebook dalam Upaya Menumbuhkan Minat Baca Remaja. *Administrativa: Jurnal Birokrasi, Kebijakan Dan Pelayanan Publik*, 3(1), 61-72.

Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor: 026/KMA/SK//II/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan.

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Keputusan Ketua Pengadilan Agama Tanjungkarang Kelas IA Nomor: W8-A1/847/KP.04.6/4/2021 tentang Penunjukkan Tim Efektif Aksi Perubahan Pelayanan Percepatan Penyelesaian Perkara Melalui Aplikasi Data Saksi (DASI) Pada Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas IA.

Kusumastuti, A., & Khoiron, A. M. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*. Semarang: Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo (LPSP).

Mahpudin. (2022). Inovasi Pelayanan Publik: Pengalaman dari Kota Cilegon, Indonesia. *Matra Pembaruan*, 6(2), 107-117.
<https://doi.org/10.21787/mp.6.2.2022.107-117>

Manar, D. G., & Alfirdaus, L. K. (2023). Analisis Kegagalan Inovasi Pemerintah Daerah. *POLITIKA*, 14(1), 18-30.
<https://doi.org/10.14710/politika.14.1.2023.18-30>

Mertisanfara, Y., Duadji, N., & Meutia, I. F. (2022). The Service Innovation in The Regional Office of The Ministry of Religious Affairs of Lampung Province (Study on The Innovation Attributes of Online Religious Service). *Jurnal Administrativa*, 4(2), 297-307.

Mukmin, Utha, A., & Gunawan. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kolaka. *Jurnal Administrasi Pembangunan dan Kebijakan Publik*, 13(1), 82-89.
<https://journal.uho.ac.id/index.php/publica/article/view/66>

Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. UNPAD Press.

Nur, M., Fitriani, A., Usulu, E. M., & Mahardhani, A. J. (2024). *Inovasi Dalam Administrasi Publik*. Medan : Media Penerbit Indonesia.

- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia .
- Pa-kualakurun. 28 Mei 2020. Wowwww! PA Kuala Kurun Memiliki Aplikasi Data Saksi. Diakses pada 27 April 2025, pukul 22.00 WIB, dari <https://pa-kualakurun.go.id/berita/arsip-berita-pengadilan/672-wowwww-pa-kuala-kurun-memiliki-aplikasi-data-saksi>
- Pa-palopo. 22 November 2024. SI BAIK Sistem Blanko Pengisian Data Saksi Berbasis Elektronik. Diakses pada 27 April 2025, pukul 20.00 WIB, dari <https://pa-palopo.go.id/index.php/layanan-publik/layanan-informasi-publik/si-baik>
- Pa-salatiga, Diakses pada 27 April 2025, pukul 08.00 WIB, dari <https://pa-salatiga.go.id/form-pengisian-data-saksi-persidangan/>
- Pa-tasikmalayakota. Diakses pada 27 April 2025, pukul 04.00 WIB, dari <https://pa-tasikmalayakota.go.id/data-saksi/Pa-tanjungkarang>. 1 April 2022. *Silaturahmi dan Pengawasan Ketua Pengadilan Tinggi Agama Bandar Lampung*. Diakses pada 10 Oktober 2024, pukul 20.35 WIB, dari <https://www.pa-tanjungkarang.go.id/berita-seputar-peradilan/613-silaturahmi-kpta-bandar-lampung-serta-peresmian-inovasi-di-pengadilan-agama-tanjungkarang.html>
- Pa-tanjungkarang. Diakses pada 10 Oktober 2024, pukul 16.00 WIB, dari <https://www.pa-tanjungkarang.go.id/>
- Pa-tanjungkarang. 2 Juni 2021. *Sosialisasi Aplikasi Dasi*. Diakses pada 21 Oktober 2024, pukul 21.15 WIB, dari <https://www.pa-tanjungkarang.go.id/berita-seputar-peradilan/476-sosialisasi-aplikasi-dasi.html>
- Peraturan Mahkamah Agung Nomor 7 Tahun 2022 tentang Administrasi Perkara dan Persidangan di Pengadilan Secara Elektronik.
- Permana, D., Muchsin, S., & Suyeno. (2021). Inovasi Program Pelayanan Publik Berbasis Digital Government (Studi Kasus pada Pengadilan Agama di Kota Malang). *Jurnal Respon Publik*, 15(1), 32-40. <https://jim.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/10013>
- Prabowo, H., Suwanda, D., & Syafri, W. (2022). *Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Prastowo. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Jogjakarta: AR-RUZ Media.
- Pusat Inovasi Pelayanan Publik Lembaga Administrasi Negara. (2017). *Pengukuran Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Pusat Inovasi Pelayanan Publik Lembaga Administrasi Negara

- Putri, D. M. (2022). Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Dan Akta Kematian Berbasis Online Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung. (Skripsi Sarjana, Universitas Lampung). <https://digilib.unila.ac.id/65949/>
- Raharjo, M. M., & Icuik. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta Timur : PT Bumi Aksara.
- Rizki, C. (2022). Inovasi Program Pelayanan Tanpa Kontak Fisik (Lapak Asik) Di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung. (Skripsi Sarjana, Universitas Lampung). <https://digilib.unila.ac.id/65655/>
- Sahir, S.H. (2021). *Metodologi Penelitian*. Jogjakarta: Penerbit KBM Indonesia.
- Sari, A. P., Wolor, C. W., & Marsofiyati. (2023). Analisis Penggunaan Sarana Dan Prasarana Dalam Menunjang Pelayanan Administrasi. *Jurnal Manajemen, Administrasi, Pemasaran dan Kesekretariatan* , 7(1), 7-13. DOI : <https://doi.org/10.32486/epicheirisi.v7i1>
- Sellang, K. (2016). *Administrasi Dan Pelayanan Publik Antara Teori Dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Penerbit Ombak.
- Siburian, R., Lukman, S., & Kurniawati, L. (2020). Analisis Penerapan Standar Operasional Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Menteng Kota Administrasi Jakarta Pusat Provinsi DKI Jakarta . *Jurnal Ekbang*, 3(1), 1-19. <https://jurnal.akptahuna.ac.id/index.php/ekbank/article/view/36>
- Yulianti, F., & Wahdah, R. (2018). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Dan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Pdam Bandarmasih Di Banjarmasin). *Jurnal Ecoment Global*, 3(2), 1–18. <https://doi.org/10.35908/jeg.v3i2.472>
- Undang – Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.