INOVASI LAYANAN INFORMASI PERKARA GERBANG PESAN SINGKAT (GPS) DALAM RANGKA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI PENGADILAN AGAMA MOJOKERTO

Atika Nur Fadilla
12040674057 (Prodi S1 Ilmu Administrasi Negara, FISH, UNESA) email: atika100694@gmail.com

Dra. Meirinawati, M.AP
196805212000032001 (Ilmu Administrasi Negara, FISH, UNESA)

ABSTRAK

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan di bidang layanan informasi, Pengadilan Agama Mojokerto membuat layanan informasi perkara Gerbang Pesan Singkat (GPS). Gerbang Pesan Singkat (GPS) adalah layanan informasi perkara yang memberikan informasi seperti jadwal sidang, penetapan/ putusan, akta cerai, dll yang dikirim secara otomatis kepada pihak berperkara tanpa diminta terlebih dahulu. Adapun tujuan pada penelitian ini adalah untuk mendiskripsikan inovasi layanan informasi perkara GPS di Pengadilan Agama Mojokerto. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teori yang digunakan untuk menganalisis pada penelitian ini adalah Faktor Keberhasilan Inovasi yang terdiri dari 5 dimensi yaitu Leadership (Kepemimpinan), Management/ Organization (Managemen/ Organisasi), Risk Management (manajemen Resiko), Human Capital (Kemampuan Sumber Daya Manusia) dan Technology (Teknologi). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara serta dokumentasi. Wawancara dilakukan pada panitera dan staf IT di Pengadilan Agama Mojokerto serta kepada pihak berperkara terkait inovasi layanan informasi GPS. Hasil penelitian membuktikan bahwa inovasi layanan informasi GPS di Pengadilan Agama Mojokerto sudah cukup baik. Faktor kepemimpinan sudah menjalankan peran dan tanggung jawabnya dengan baik sehingga terciptanya inovasi GPS. Faktor manajemen juga ditunjukkan melalui strategi sosialisasi dan kerja sama dengan pihak luar. Faktor manajemen resiko juga ditunjukan dengan adanya perbaikan jaringan oleh Pengadilan Agama Mojokerto. Faktor kemampuan sumber daya manusia juga ditunjukkan melalui kemampuan pegawai dalam menguasai aplikasi pengembangan layanan GPS. Dan yang terakhir faktor teknologi juga ditunjukkan melalui penggunaan aplikasi SIADPA PLUS dalam pengembangan inovasi layanan GPS.

Kata Kunci: inovasi, pelayanan publik, Gerbang Pesan Singkat.

ABSTRACT

In order to improve the quality of services in the field of information services, Religious Court District Mojokerto make services of case information Short Message Gateway (GPS). Short Message Gateway (GPS) is a service case information that provide information such as the schedule, determination/ decision, divorce certificates, etc. that are sent automatically to the litigant without being asked beforehand. The purpose of this study was to describe the innovation of case information service GPS at Religious Court District Mojokerto. This type of research is descriptive with qualitative approach. The theory is used to analyze in this study is Innovation Success Factors consists of five dimensions: Leadership, Management/ Organization, Risk Management, Human Capital and Technology. Data collected through observation, interviews and documentation. Interviews were conducted in clerks and IT staff in Mojokerto Religious Court as well as to the litigant parties related innovation of information service GPS. The research proves that the innovation of information service GPS in Religious Court District Mojokerto has been quite good. Management factor is also demonstrated through the dissemination strategy and the cooperation with outside parties. Factors risk management is also shown by the improvement of the network by the Religious Courts Mojokerto. Human resource capacity factor is also demonstrated by the ability of employees to master the GPS application development services. And the last factor is also demonstrated through the use of technology SIADPA PLUS application in the development of GPS service innovation.

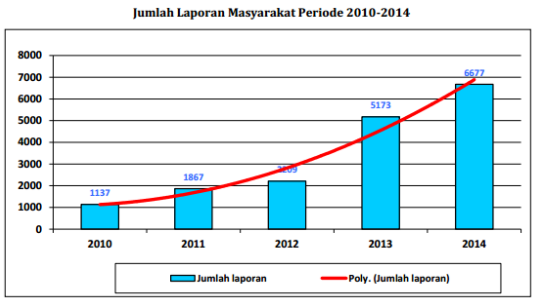
Keywords: innovation, public services, Short Message Gateway.

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan. Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 pun secara tegas menyatakan bahwa salah satu tujuan didirikan Negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan masyarakat dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Pengertian umum pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik tidak terlepas dari pengaruh globalisasi saat ini dimana kondisi perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin maju dan kompetisi global yang semakin ketat. Era globalisasi saat ini menuntut para penyelenggara pelayanan publik untuk senantiasa meningkatkan pelayanan secara profesional. Instansi Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dituntut bergerak lebih cepat dan tepat dalam pemberian layanan sehingga dapat memberikan pelayanan yang optimal. Akan tetapi kondisi penyelenggaraan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisisen. Hal tersebut ditunjukkan melalui pengaduan atau laporan masyarakat kepada Ombudsman Republik Indonesia. Ombudsman adalah lembaga bertugas menerima laporan/pengaduan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Berikut ini merupakan data jumlah laporan pengaduan masyarakat di seluruh Indonesia yang diterima oleh Ombudsman Republik Indonesia dalam kurun waktu 2010 sampai 2014:

Gambar 1.1
Jumlah Laporan Pengaduan Masyarakat Perode 2010-2014



Sumber : Ombudsman RI(www.ombudsman.go.id diakses pada 2 Februari 2016)

Dari sekian banyak pelayanan publik yang ada di Indonesia, pelayanan peradilan masih menerima citra buruk dari masyarakat. Layanan peradilan masuk dalam sepuluh instansi yang paling sering diadukan ke Ombudsman. Jumlah laporan masyarakat terhadap lembaga peradilan dari tahun 2013 hingga tahun 2015 terus mengalami peningkatan. Menurut laporan tahunan Ombudsman Republik Indonesia jumlah laporan masyarakat terhadap lembaga peradilan pada tahun 2013 sebanyak 237 laporan. Sedangkan pada tahun 2014 sebanyak 256 laporan dan pada tahun 2015 sebanyak 261 laporan. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan pada lembaga peradilan masih buruk.

Permasalahan diatas menjadi pertimbangan pemerintah untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanannya dengan baik agar timbul kembali kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Salah satu tindakan pemerintah untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat adalah dengan melakukan terobosan atau inovasi baru dalam sistem pelayanan. Inovasi menurut Damanpour sebagaimana yang dikutip dalam Suwarno (2008:9) "Sebuah inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi."

Pentingnya inovasi juga menjadi hal yang sangat penting bagi lembaga peradilan. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Peradilan. Adanya Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Peradilan, memberikan kesempatan salah satu lembaga peradilan yaitu Pengadilan Agama Mojokerto untuk memperbaiki pelayanannya melalui inovasi layanan informasi perkara Gerbang Pesan Singkat (GPS). Gerbang Pesan Singkat (GPS) merupakan inovasi layanan informasi yang diciptakan oleh Pengadilan Agama Mojokerto pada tahun 2015. Sebelumnya pada tahun 2009, Pengadilan Agama Mojokerto menggunakan layanan *SMS Center* sebagai layanan informasi bagi masyarakat. *SMS Center* digunakan pihak berperkara untuk mengetahui informasi jadwal sidang, informasi akta cerai serta untuk saran dan pengaduan. Akan tetapi dalam pelaksanaan *SMS Center*, ditemukan permasalahan yaitu banyak SMS yang salah format.

Cara kerja Gerbang Pesan Singkat ini berbeda dengan *SMS Center* karena Gerbang Pesan Singkat (GPS) secara otomatis mengirim informasi tentang jadwal sidang, informasi akta cerai, dan lain-lain tanpa diminta. Pihak berperkara hanya perlu memberikan nomor *handphone*-nya ketika mendaftarkan perkaranya. Adanya layanan GPS ini direspon positif masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat banyaknya para pihak yang berperkara mendaftarkan nomor *handphone*nya untuk mendapatkan layanan informasi perkara dari GPS.

Dari data GPS yang ada, nomor *handphone* yang sudah terdaftar sebanyak 500 (lima ratus) lebih, padahal hanya dalam kurun waktu 2 (dua) minggu saja (sumber:http://inovasi.mahkamahagung.go.id/bacaartikel/ANTUSIASMASYARAKATTERHADAPLAYANANINFORMASIPERKARAGPSdiakses 24 Oktober 2015). Hal ini merupakan bukti respon positif dari pihak yang berperkara dan menunjukkan bahwa layanan informasi perkara Gerbang Pesan Singkat (GPS) menjadi hal yang sangat penting keberadaannya.

Meskipun pihak yang berperkara sudah banyak yang memakai layanan informasi perkara Gerbang Pesan Singkat (GPS),tetapi masih ditemukan beberapa pihak berperkara yang tidak mau menggunakan layanan GPS. Dalam inovasi perlu diketahui apakah yang menjadi faktor-faktor penentu keberhasilan dari inovasi tersebut. Seperti yang dikemukakan oleh Cook, Irwin dan Matthew (2009) bahwa faktor-faktor penentu keberhasilan inovasi (*Innovation Succes Factor*) ditentukan oleh *Leadership* (Kepemimpinan), *Management/ Organization* (Manajemen/ Organisasi), *Risk Management* (Manajemen Resiko), *Human Capital* (Kemampuan Sumber Daya Manusia) dan *Technology* (Teknologi). Merujuk pada permasalahan GPS di atas bahwa pihak berperkara merasa layanan GPS belum terjamin keamanannya karena beberapa dari mereka masih takut memberikan nomor *handphone*-nya. Jika dilihat dari faktor keberhasilan inovasi menurut Cook, Irwin dan Matthew (2009), permasalahan yang terjadi pada layanan GPS termasuk dalam faktor teknologi, yaitu yang berhubungan dengan keamanan dari teknologi yang digunakan. Keamanan dari layanan GPS ini belum dipercaya oleh pihak berperkara.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik mengambil judul "**Inovasi Layanan Informasi Perkara Gerbang Pesan Singkat (GPS) dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Pengadilan Agama Mojokerto**".

A. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

"Bagaimanakah gambaran inovasi layanan informasi perkara Gerbang Pesan Singkat (GPS) di Pengadilan Agama Mojokerto?"

B. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan inovasi layanan informasi perkara Gerbang Pesan Singkat (GPS) di Pengadilan Agama Mojokerto.

C. Manfaat

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah untuk mengembangkan ilmu administrasi negara terutama pada inovasi pelayanan publik.

Manfaat Praktis Bagi Pihak Pengadilan Agama Mojokerto adalah Penelitian diharapkan mampu memberikan manfaat berupa masukan-masukan bagi pihak Pengadilan Agama Mojokerto khususnya yang berkaitan dengan inovasi pelayanan publik Gerbang Pesan Singkat (GPS) Pengadilan Agama Mojokerto.

Hasil penelitian akan dapat menambah perbendaharaan kepustakaan dan juga sebagai bahan kajian dan perbandingan bagi mahasiswa yang akan menyusun karya tulis ilmiah. Dan juga menambah pengetahuan bagi peneliti sendiri, juga dapat mengetahui perbandingan antara teori-teori yang didapat pada perkuliahan dengan praktek yang sesungguhnya.

KAJIAN TEORI

A. Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan berdasarkan Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam pasal 1 menyebutkan Pelayanan Publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Menurut Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011:5) pelayanan publik diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pernyataan Sinambela didukung oleh Herdiansyah (2011:12) yang menyimpulkan pelayanan publik sebagai pemberian pelayanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan atau organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima jasa layanan. Dengan demikian, Pelayanan Publik adalah segala bentuk pelayanan baik dalam bentuk barang maupun jasa yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

B. Inovasi Pelayanan Publik

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) yang diambil dari http://kbbi.web.id/inovasi, Inovasi adalah pemasukan atau pengenalan hal-hal yang baru, pembaharuan, penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada atau yang sudah dikenal sebelumnya.

Wijayanti berpendapat bahwa inovasi pada sektor publik lebih ditekankan pada aspek "perbaikan" yang dihasilkan dari kegiatan inovasi tersebut, yaitu pemerintah mampu memberikan pelayanan publik secara lebih efektif, efisien, dan berkualitas, murah serta terjangkau. Dengan ini

diharapkan agar kedepannya sebuah inovasi menjadi hal yang penting dilakukan bagi setiap instansi pemerintah dalam rangka percepatan pembangunan, perbaikan perekonomian serta peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat.

1. Tipologi Inovasi Sektor Publik
   Tipologi inovasi sektor publik menurut Muluk (dalam Mirnasari:2013) terbagi 5 (lima), yaitu:
   a. Inovasi Produk Layanan
   b. Inovasi Poses Layanan
   c. Inovasi Metode Layanan.
   d. Inovasi Kebijakan
   e. Inovasi Sistem
2. Kategori Inovasi
   Terdapat dua kategori inovasi yang diungkapkan Muluk (dalam Mirnasari:2013), yaitu:
   a. *Subtaining innovation* (inovasi terusan) .
   b. *Discontinues innovation* (inovasi terputus)

C. Faktor Keberhasilan Inovasi (*Innovation Succes Factor*)

Inovasi sektor publik bukanlah sebuah kondisi yang dapat dengan sukses dijalankan dengan sebatas niat saja apalagi terjadi dengan sendirinya. Dibutuhkan beberapa faktor untuk menjamin keberhasilannya. Tanpa kehadiran faktor-faktor tersebut maka terjadinya inovasi pemerintahan akan menjadi sulit terealisasi. Oleh karena itu, perlu diidentifikasikan faktor-faktor tersebut dan perlu juga dijamin ketersediaannya (Muluk, 2008:49). Faktor-faktor tersebut menurut Cook, Mattthews dan Irwin antara lain Kepemimpinan (*Leadership*), Manajemen (*Management/ Organization*), Manajemen Resiko (*Risk Management*), Kemampuan Sumber Daya Manusia (*Human Capital*) dan Teknologi (*Technology*). Adapun faktor keberhasilan inovasi menurut Cook, Matthews dan Irwin (dalam Grisna dan Wawan, 2013) adalah sebagai berikut :

1. .*Leadership* (Kepemimpinan)
   Dalam hal ini Cook, Matthew & Irwin memaknai pemimpin memiliki peran dan tanggung jawab yang sangat besar sebagai penggerak dalam suatu organisasi. Pemimpin memiliki peran penting dalam menciptakan proses dan lingkungan yang mendorong lahirnya ide-ide kreatif. Seorang pemimpin juga harus mampu membangun kepercayaan dengan staf/ bawahan, memperkenalkan proses perbaikan, mengarahkan staf untuk dapat mengambil inisiatif, membangun kerjasama di seluruh unit. Fungsi utama dari kepemimpinan adalah untuk membuat kebijakan dan prosedur untuk memfasilitasi inovasi dan mendorong kepemimpinan dan inovasi pada semua tingkatan dalam suatu organisasi.
2. *Management/ Organizations* (Manajemen/ Organisasi)
   Dalam hal ini Cook, Matthew & Irwin memaknai sebuah organisasi, pengaturan visi, misi, strategi dan nilai-nilai organisasi sangat penting untuk membentuk identitas dan budaya organisasi. Organisasi harus memiliki budaya dan iklim yang memacu pengembangan inovasi dan mampu untuk terus belajar beradaptasi dengan perubahan lingkungan.Budaya inovasi ini perlu dibangun melalui pengembangan pegawai, timinovasi, dan kinerja inovasi, termasuk peningkatan jaringan inovasi.
3. *Risk Management* (Manajemen Resiko)
   Dalam hal ini Cook, Matthew & Irwin memaknai manajemen risiko adalah fitur mendasar dari proses inovasi. Risiko diukur dengan kombinasi konsekuensi dan kemungkinan, risiko ditandai dengan ketidakpastian. Untuk memfasilitasi inovasi perlu untuk mengidentifikasi manajemen risiko, kebijakan dan prosedur yang diambil di bawah pertimbangan dan informasi yang tersedia. Budaya penghindaran risiko di sektor publikdapat mencegah inovasi. Menghadapi risiko akan lebih baik dari menghindari karena akan menghambat inovasi.
4. *Human Capital* (Kemampuan Sumber Daya Manusia)
   Dalam hal ini Cook, Matthew & Irwin memaknai potensi sumber daya manusia yang berkualitas dan kompeten di bidang mereka diperlukan untuk dapat merespon persaingan pasar, tidak hanya informasi teknologi yang diperlukan tetapi juga dorongan dan komitmen dari semua personil organisasi.Pelatihan dan pengembangan staf adalah kesempatan untuk meningkatkan kapasitas inovasi dalam suatu organisasi. Kebutuhan untuk mengidentifikasi keterampilan karyawan sebagai sumber daya terbaik harus menjadi prioritas perusahaan.
5. Technology (Teknologi)
   Dalam hal ini Cook, Matthew & Irwin memaknaibahwa dengan memanfaatkan kemajuan teknologi dapat mempermudah manajemen perusahaan dalam proses difusi inovasi untuk masyarakat. Memanfaatkan teknologi informasi meningkatkan pengembangan inovasi produk layanan.

Teknologi adalah alat antara penyedia layanan dan pengguna layanan, menyediakan kemudahan kepada pengguna untuk mengakses informasi yang diinginkan.

METODE

Pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data Primer. Data primer pada penelitian ini adalah di peroleh melalui wawancara kepada panitera selaku penanggung jawab layanan GPS dan Staf IT di Pengadilan Agama Mojokerto pihak berperkara yang menggunakan layanan GPS. Data Sekunder dalam penelitian ini adalah berupa buku, literatur, jurnal, dan artikel berkaitan dengan inovasi layanan informasi perkara GPS di Pengadilan Agama Mojokerto Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara serta dokumentasi. Pada penelitian ini menggunakan tehnik analisis data yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman yang terdiri atas reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/ verivikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. HASIL

Gerbang Pesan Singkat (GPS) merupakan inovasi/ pengembangan dari aplikasi *SMS Center* yang telah dijalankan Pengadilan Agama Mojokerto sejak tahun 2009. Gerbang Pesan Singkat(GPS) memanfaatkan aplikasi SIADPA PLUS sebagai *data base* dan menu layanan informasi tentang jadwal sidang, akte cerai, pengaduan, dan informasi lainnya. Layanan informasi Gerbang Pesan Singkat (GPS) dibuat oleh Pengadilan Agama Mojokerto dalam rangka mengikuti Kompetisi Pelayanan Publik Peradilan Tahun 2015. Selain itu *SMS Center* dirasa kurang efektif dalam memberikan informasi kepada masyarakat, sehingga Pengadilan Agama Mojokerto melakukan evaluasi hasil kerja terhadap *SMS Center*.

B. PEMBAHASAN

1. Kepemimpinan (*Leadership*)

   Keberhasilan dari inovasi dipengaruhi oleh peran dan tanggung jawab pemimpin. Pemimpin harus memiliki peran untuk menggerakkan, memotivasi, dan memberi semangat anggotanya agar tercipta kreatifitas dari inovasi. Dalam penelitian ini peneliti mengambil inovasi dari Pengadilan Agama Mojokerto yaitu layanan informasi Gerbang Pesan Singkat (GPS). Untuk menjalankan GPS ini membutuhkan pemimpin, pemimpin dalam pelaksanaan layanan GPS ini adalah Ketua Pengadilan Agama yang berperan sebagai penggerak dan memotivasi timnya dalam pelaksanaan inovasi. Motivasi yang diberikan berhasil menggerakkan ide Staf IT Pengadilan Agama Mojokerto yakni dengan membuat layanan GPS. Hal tersebut membuktikan bahwa motivasi pemimpin sangatlah penting bagi bawahan agar terciptanya ide-ide kreatif inovasi.

   Selain peran, tanggung jawab pemimpin juga sangat penting keberadaannya. Tanggung jawab layanan GPS ini dipegang oleh panitera Pengadilan Agama Mojokerto. Penanggung jawab layanan GPS ini bertanggung jawab atas semua pelaksanaan layanan GPS dan bertanggung jawab pada tim dibawahnya yang juga menangani layanan GPS. Ketika peran dan tanggung jawab sudah terpenuhi maka dibutuhkan komitmen dari pemimpin agar inovasi tersebut dapat terwujud sesuai dengan tujuannya. Tujuan membuat layanan GPS ini adalah meningkatkan pelayanan publik di bidang informasi perkara. Tolok ukur dari komitmen adalah konsitensi. Dalam hal ini komitmen pemimpin dalam layanan GPS adalah memberikan layanan yang cepat, tepat dan tanpa biaya. Pada layanan GPS ini, konsistensi dari pemimpin terlihat sampai saat ini. Hal tersebut dibuktikan dengan layanan GPS yang sampai saat ini terus berjalan dengan tujuannya memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan tanpa biaya dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik

2. Manajemen/ Organisasi (*Management/ Organization*)

   Keberhasilan dari inovasi dipengaruhi juga oleh manajemen dari organisasi. Manajemen terdiri strategi organisasi apa yang digunakan dalam mewujudkan tujuan dari inovasi untuk menciptakan budaya organisasi. Budaya organisasi diperoleh dari pembentukan tim dan peningkatan jaringan. Dalam penelitian ini agar inovasi tercipta, pemimpin membentuk Tim Pemenangan Kompetisi Inovasi. Tujuan dibentuknya tim tersebut adalah untuk menciptakan produk inovasi yang akan diikutsertakan pada Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Peradilan 2015. Hasil diskusi tim tersebut diperoleh hasil yakni menciptakan layanan informasi perkara Gerbang Pesan Singkat (GPS).

   Selain itu peningkatan jaringan juga dilakukan oleh Pengadilan Agama Mojokerto yakni bekerja sama dengan PT. Indosat untuk

merubah nomor layanan GPS menjadi nomor ID. PA MOJOKERTO. Sayangnya kerja sama tersebut hanya terjalin selama 3 bulan saja. Selama 3 bulan pelaksanaan inovasi layanan GPS, nomor layanan GPS telah berubah menjadi Nomor ID. PA MOJOKERTO. Perubahan nomor layanan menjadi nomor klatur/ ID ini dilakukan Pengadilan Agama Mojokerto agar nomor layanan Pengadilan Agama Mojokerto tidak disalahgunakan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab. Akan tetapi kerja sama dengan PT. Indosat dilakukan selama 3 bulan saja. Hal ini dikarenakan kurangnya dana untuk peningkatan jaringan tersebut. Pada akhirnya nomor ID. PA MOJOKERTO kembali berganti menjadi nomor layanan sampai saat ini.

Selain itu Pengadilan Agama Mojokerto memliki strategi untuk memperkenalkan layanan GPS ini kepada pihak berperkara. Pengadilan Agama Mojokerto melakukan sosialisasi melalui papan pengumuman informasi layanan GPS dan melalui penyampaian informasi tentang layanan GPS oleh resepsionis dan petugas pendaftaran. Papan pengumuman layanan GPS ini terdapat pada pintu masuk Pengadilan Agama Mojokerto sehingga semua pihak berperkara dapat mengetahui adanya layanan GPS. Resepsionis akan memberitahukan kepada pihak beperkara mengenai layanan GPS ini ketika pihak berperkara menanyakan perkaranya pada meja informasi. Kemudian petugas pendaftaran juga menyampaikan adanya layanan GPS ini kepada pihak berperkara yang akan mendaftarkan perkaranya. Agar terwujudnya kualitas pelayanan pada inovasi layanan GPS, Pengadilan Agama Mojokerto semaksimal mungkin memberikan pelayanan kepada masyarakat. Artinya Pengadilan Agama Mojokerto lah yang aktif memberikan informasi layanan GPS sedangkan masyarakat yang pasif tetap menerima informasi dari pesan GPS.

3. Manajemen Resiko (*Risk Management*)

Keberhasilan inovasi dipengaruhgi oleh manajemen resiko yang baik. Manajemen resiko adalah pengukuran resiko dan bagaimana mengelola resiko-resiko yang mungkin terjadi di masa depan. Berdasarkan hasil penelitian, layanan GPS sering terjadi masalah-masalah yang tak terduga pada pelaksanaannya. Hal tersebut diketahui dari beberapa pihak berperkara yang mengadu kepada Pengadilan Agama Mojokerto.

Masalah tersebut antara lain waktu pengiriman SMS yang terlalu malam. Beberapa pihak berperkara menyayangkan karena SMS yang diterima terlalu malam. SMS seharusnya dikirim pada saat jam aktivitas sehingga pihak bereperkara mengetahui adanya SMS tersebut. Masalah selanjutnya yaitu pihak berperkara sering menerima SMS pemberitahuan berulangkali sehingga membingungkan mereka. Hal tersebut diakibatkan oleh masalah jaringan layanan GPS.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut Pengadilan Agama Mojokerto melakukan upaya perbaikan yaitu memperbaiki jaringan agar SMS yang dikirim tidak terkirim berulangkali. Kemudian menyempurkanan jaringan dengan mengatur jadwal pemgiriman SMS kepada pihak berperkara mulai pukul 06.00 s/d 21.00. Hal ini dilakukan untuk menghindari pengiriman SMS yang terlalu malam sehingga menggangu kenyamanan pihak berperkara.

Jadi dapat disimpulkan bahwa Pengadilan Agama Mojokerto telah melakukan upaya penghindaran resiko terhadap layanan GPS untuk menghindari kemungkinan masalah yang lebih besar muncul. Hal tersebut ditunjukkan melalui evaluasi yang dilakukan secara cepat oleh Pengadilan Agama Mojokerto.

4. Kemampuan Sumber Daya Manusia (*Human Capital*)

Keberhasilan inovasi selanjutnya dipengaruhi oleh kemampuan dan kompetensi pegawai. Pegawai yang memiliki pengetahuan yang luas akan mempermudah dalam pelaksanaan inovasi. Pada inovasi GPS, para pegawai/ staf yang menangani GPS ada dua pegawai/ staf IT. Dua pegawai/ staf IT tersebut berasal dari bidang teknologi dan informasi.

Dalam pelaksanaan inovasi layanan GPS ini, pegawai/ staf IT tidak melalui pelatihan-pelatihan khusus. Hal tersebut dikarenakan mereka sudah menguasai aplikasi SIADPA PLUS. Aplikasi SIADPA PLUS telah digunakan sebelumnya oleh Pengadilan Agama Mojokerto pada layanan SMS Center. Kemudian mereka membuat layanan GPS ini juga menggunakan aplikasi SIADPA PLUS. Sehingga kemampuan dan pengetahuan mereka luas mengenai layanan GPS ini. Layanan GPS menggunakan software dan hardware standar Information Technology yang sangat dikuasai oleh para pegawai/ staf IT. Jika ada masalah-

masalah terkait layanan inovasi GPS ini mereka dapat mengatasinya.

Jadi dapat disimpulkan bahwa Pengadilan Agama Mojokerto tidak melakukan pelatihan-pelatihan khusus kepada pegawai/ staf IT pada pelaksanaan inovasi layanan GPS. Hal tersebut dikarenakan para pegawai/ staf IT sudah memiliki pengetahuan luas mengenai layanan GPS tersebut. Akan tetapi dalam memilih pegawai-pegawai membutuhkan kualifikasi yang sesuai dengan bidang yang dibutuhkan.

5. Teknologi (*Technology*)

Keberhasilan inovasi selanjutnya dipengaruhi oleh teknologi yang digunakan. Semakin canggih teknologi yang digunakan semakin bagus inovasi tersebut. Pada layanan GPS menggunakan aplikasi SIADPA PLUS. Aplikasi SIADPA PLUS ini sebelumnya diterapkan pada layanan SMS Center kemudian dikembangkan penggunaannya pada inovasi GPS ini. Dari hasil pengembangan inovasi GPS ini ditemukan keunggulan dari layanan GPS ini dibanding layanan SMS Center. Keunggulan tersebut adalah kerahasiaan nomor handphone terjamin. Kerahasiaan nomor handphone pihak berperkara terjamin karena 3 digit terakhir nomor handphone pihak berperkara tidak terlihat. Sedangkan pada SMS Center nomor handphone pihak berperkara terlihat sehingga kerahasiaan tidak terjamin. Selain itu perubahan nomor layanan menjadi nomor klatur juga merupakan teknologi yang dilakukan oleh Pengadilan Agama Mojokerto. Pengadilan Agama Mojokerto melakukan kerja sama dengan PT. Indosat untuk merubah nomor layanan menjadi nomor klatur akan tetapi kerja sama tersebut tidak berlangsung lama sehingga nomor klatur menjadi nomor layanan kembali.

Pada pengembangan aplikasi SIADPA PLUS, layanan yang diberikan oleh GPS ini juga sama dengan layanan SMS Center antara lain informasi jadwal sidang, informasi penyelesaian/ penetapan perkara dan informasi pengambilan akta cerai. Akan tetapi informasi tentang biaya panjar perkara tidak diinformasikan dari layanan GPS ini. Informasi tentang biaya panjar perkara diinformasikan ketika pengambilan putusan dan diinformasikan oleh petugas.

Teknologi yang digunakan oleh Pengadilan Agama Mojokerto mudah dioperasikan oleh staf IT. Karena Staf IT sudah tidak asing dengan teknologi tersebut karena sebelumnya telah menggunakan layanan tersebut untuk layanan SMS Center. Jadi dalam pelaksanaan GPS ini jika terjadi permasalahan terkait aplikasi tersebut, staf IT bisa mengatasi permasalahan tersebut. Jika terjadi permasalahan pada layanan GPS dan staf IT tidak bisa menyelesaikannya maka dilaprkan kepada penanggung jawab layanan GPS. tPada pelaksanaan layanan GPS ini, panitera Pengadilan Agama Mojokerto sebagai penanggung jawab layanan GPS. Jadi semua aktivitas atau masalah-masalah yang terjadi terkait layanan GPS harus dilaporkan kepada Penanggung jawab layanan GPS.

PENUTUP

A. SIMPULAN

Inovasi layanan informasi perkara Gerbang Pesan Singkat (GPS) adalah inovasi yang dikembangkan oleh Pengadilan Agama Mojokerto untuk memperbaiki layanan informasi sebelumnya yaitu SMS Center dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan. Inovasi layanan informasi GPS telah dijalankan Pengadilan Agama Mojokerto sejak Agustus tahun 2015 ketika keikutsertaannya dalam Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Peradilan tahun 2015.

Berdasarkan analisis tentang inovasi layanan informasi perkara Gerbang Pesan Singkat (GPS) di Pengadilan Agama Mojokerto pada pembahasan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa inovasi layanan informasi perkara Gerbang Pesan Singkat (GPS) Pengadilan Agama Mojokerto dapat dikatakan sudah cukup baik. Hal tersebut sesuai dengan tujuan Pengadilan Agama Mojokerto membuat layanan GPS yaitu meningkatkan kualitas pelayanan. Sejak Pengadilan Agama Mojokerto melakukan inovasi pelayanan, respon masyarakat terhadap layanan GPS meningkat, hal ini mempengaruhi kualitas pelayanan Pengadilan Agama Mojokerto.

Berdasarkan Faktor Keberhasilan Inovasi (Innovation Succes Factor) yang dikemukakan oleh Cook, Irwin dan Matthew inovasi layanan Informasi perkara GPS sebagai berikut:

Faktor keberhasilan inovasi yaitu peran pemimpin pada inovasi layanan GPS. Peran dan tanggung jawab pemimpin pada layanan GPS ini yaitu menggerakkan dan memotivasi bawahan agar terciptanya inovasi kemudian bertanggung jawab atas semua pelaksanaan inovasi GPS serta tim dibawahnya. Peran dan tanggung jawab pemimpin

ditunjukkan dengan terciptanya layanan inovasi GPS.

Manajemen/ Organisasi ditunjukkan melalui strategi oragnisasi unutuk mengembangkan budaya organisasi yaitu melalui pembentukan tim dan peningkatan jaringan. Pada layanan GPS ini, budaya organisasi diketahui dari pembentukan Tim Pemenangan Kompetisi Inovasi dan peningkatan jaringan melalui kerja sama dengan PT. Indosat. Strategi organisasi dilakukan dengan cara sosialisasi melalui resepsionis dan petugas pendaftaran untuk menyampaikan adanya layanan GPS tersebut.

Manajemen resiko ditunjukkan melalui upaya-upaya yang dilakukan Pengadilan Agama Mojokerto untuk menghadapi masalah dan penyelesaiannya agar tidak terjadi kemungkinan masalah yang lebih besar lagi. Pada layanan GPS masalah yang muncul adalah terkait masalah jaringan dan pengiriman SMS yang tidak tepat waktu. Untuk mengatasi masalah tersebut, Pengadilan Agama Mojokerto telah melakukan upaya perbaikan jaringan dan mengatur jadwal pengiriman SMS.

Kemampuan Sumber Daya Manusia ditunjukkan melalui kompetensi dan kemampuan pegawai serta pengetahuan yang luas mengenai inovasi. Pada layanan GPS ini kompetensi dan kemampuan pegawai sudah terpenuhi. Jadi tidak perlu adanya pelatihan-pelatihan khusus untuk pegawai.

Teknologi ditunjukkan melalui aplikasi yang digunakan untuk mendukung inovasi. Aplikasi yang digunakan untuk layanan GPS yaitu aplikasi SIADPA PLUS dimana para pegawai sudah menguasai aplikasi tersebut. Pengembangan aplikasi SIADPA PLUS menghasilkan layanan GPS yang memiliki keunggulan menjaga kerahasiaan nomor handphone pihak berperkara.

Dari informasi-informasi di atas menunjukkan bahwa peningkatan jaringan Pengadilan Agama Mojokerto yaitu berupa kerjasama hanya berjalan sebentar sehingga nomor ID layanan Pengadilan Agama Mojokerto. Selain itu informasi yang diberikan oleh layanan GPS tidak mencakup informasi biaya panjar perkara.

B. SARAN

Berdasarkan uraian hasil penelitian, maka peneliti memiliki beberapa saran yang dapat berguna bagi peningkatan pelayanan Pengadilan Agama Mojokerto khususnya pada inovasi layanan GPS agar kedepan bisa lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan kepada pihak berperkara. Saran tersebut antara lain:

1. Berdasarkan hasil penelitian, peneliti merekomendasikan agar Pengadilan Agama Mojoketo melakukan perpanjangan jaringan inovasi dengan cara kerja sama dengan pihak luar khususnya untuk merubah nomor layanan menjadi nomor klatur karena kerja sama dengan PT. Indosat telah berakhir.
2. Akan lebih baik lagi layanan GPS ini juga memberikan informasi mengenai biaya panjar perkara yang dikirim melalui SMS. Jadi pihak berperkara dapat mengetahui biaya panjar melalui layanan GPS.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Literatur:

Anggadwita, Grisna dan Dhewanto, Wawan. 2013. *Service Innovation in Public Sector : A Case Study on PT. Kereta Api Indonesia*.. Volume. 4, Nomor 7

Aggraeny, Cindy. 2013. *Inovasi Layanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Jagir Kota Surabaya*. Volume 1, Nomor 1.

Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.

Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press

Firnanda, Galang. 2015. *Inovasi Pelayanan Publik Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya Melalui Unit Layanan Paspor (ULP) Margorejo di Mall Maspion Square Surabaya*. Skripsi tidak diterbitkan. Surabaya: PPs Universitas Negeri Surabaya.

Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta:Gava Media

Mirnasari, Rina Mei. 2013. *Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih*. Volume 1, Nomor

Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Muluk, M.R Khairul. 2008. *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang, Bayumedia.

Patilima, Hamid. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta

Sinmbela, Litjan Poltak, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bndung: Alfabeta

Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik.* Bandung: PT Refika Aditama

Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik.* Jakarta, STIA-LAN Press.

Tanzeh, Ahmad. 2009. *Pengantar Metode Penelitian*. Yogyakarta: Teras

Sumber Peraturan:

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63. Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia.

Surat Edaran Nomor 09 Tahun 2014 Tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2015 di Lingkungan Kementerian Lembaga dan Pemerintah Daerah

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Sumber Online :

http://inovasi.mahkamahagung.go.id/bacaartikel/ANTUSIASMASYARAKATTERHADAPLAYANANINFORmASIPERKARAGPS diakses 24 Oktober 2015.

Ombudsman Republik Indonesia (www.ombudsman.go.id diakses pada 2 Februari 2016)

http://kbbi.web.id/inovasi (diakses 24 Oktober 2015)

http://www.pa-mojokerto.go.id/