

**HAMBATAN DALAM PENERAPAN *WEBSITE* JANJI  
TEMU, GADGETIN DONG (JAMU GENDONG) DI  
PENGADILAN AGAMA SAMARINDA**

**Reifina Azzahra, Bambang Irawan**

**eJournal Administrasi Publik  
Volume 12, Nomor 3, 2024**

## HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Hambatan Dalam Penerapan *Website* Janji Temu, Gadgetin Dong (Jamu Gendong) di Pengadilan Agama Samarinda.

Pengarang : Reifina Azzahra

NIM : 1802015076

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program Studi Administrasi Publik Fisip Unmul.

Samarinda, 15 April 2024  
**Pembimbing I,**

  
**Prof. Dr. Bambang Irawan, M.Si**  
**NIP. 19760216 200501 1 002**

*Bagian di bawah ini*

**DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL ADMINISTRASI PUBLIK**

Identitas terbitan untuk artikel di atas

<b>Nama Terbitan</b> : eJournal Administrasi Publik	 <b>Koordinator Program Studi</b> <b>Administrasi Publik</b>  <b>Dr. Fajar Apriani, M.Si.</b> <b>NIP 19830414 200501 2 003</b>
<b>Volume</b> : 12	
<b>Nomor</b> : 3	
<b>Tahun</b> : 2024	
<b>Halaman</b> : 632-642	

# HAMBATAN DALAM PENERAPAN *WEBSITE* JANJI TEMU, GADGETIN DONG (JAMU GENDONG) DI PENGADILAN AGAMA SAMARINDA

Reifina Azzahra <sup>1</sup>, Bambang Irawan <sup>2</sup>

## *Abstrak*

*Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengidentifikasi faktor penghambat dalam penerapan website Janji Temu, Gadgetin Dong (Jamu Gendong) di Pengadilan Agama Samarinda. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang berfokus untuk menganalisis apa saja yang menjadi faktor penghambat dalam penerapannya. Sumber data menggunakan teknik Purposive Sampling dan Accidental Sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi, yang kemudian di analisis dengan metode analisis data interaktif. Key Informan dari penelitian ini adalah Kepala Sub Bagian Perencanaan Teknologi Informasi & Pelaporan Pengadilan Agama Samarinda, informan pertama berasal dari Pelaksana Pengadilan Agama Samarinda serta informan kedua dan ketiga berasal dari masyarakat. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan, yang menjadi faktor penghambat dalam penerapan Website Janji Temu, Gadgetin Dong (Jamu Gendong) adalah sosialisasi yang dilakukan kurang maksimal menyebabkan masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui dan mengalami kesulitan dalam menggunakan Website Janji Temu, Gadgetin Dong (Jamu Gendong), serta adanya kebijakan pembatasan kuota per hari yang menyebabkan rentang waktu antara pendaftaran yang dilakukan dalam Website Janji Temu, Gadgetin Dong (Jamu Gendong) dan pemberian pelayanan terlalu lama.*

**Kata Kunci :** Hambatan, Elektronik Service, Antrean Pendaftaran Online

## **Pendahuluan**

Dalam mewujudkan tatanan pemerintahan Indonesia yang lebih baik, pemerintah Indonesia memanfaatkan penerapan *electronic government (e-government)*. *E-government* sendiri merupakan sebuah pemanfaatan alat dan sistem teknologi informasi yang dilakukan oleh pemerintah guna memperbaiki sistem kerja agar lebih efektif dan efisien. Sistem pemerintahan berbasis elektronik dijalankan dengan 7 prinsip yang diatur dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 yaitu (1) Efektivitas, di mana pemerintah melakukan pemanfaatan sumber daya yang ada sesuai dengan kebutuhan. (2) Keterpaduan, yaitu kombinasi sumber daya yang dapat menunjang

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: [reifinaazzahra@gmail.com](mailto:reifinaazzahra@gmail.com)

<sup>2</sup> Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

pelaksanaan pemerintahan berbasis elektronik. (3) Kesenambungan, yaitu bagaimana pengelolaan keberlanjutan sistem pemerintahan berbasis elektronik. (4) Efisiensi, adalah pengoptimalan pemanfaatan sumber daya yang mendukung sistem pemerintahan berbasis elektronik. (5) Akuntabilitas, yaitu pertanggung jawaban sistem pemerintahan berbasis elektronik guna mencegah penyalahgunaan kekuasaan. (6) Interoperabilitas, yaitu perlu adanya kolaborasi antar sistem elektronik yang digunakan dalam pemerintahan berbasis elektronik untuk menukar data dan informasi. dan (7) Keamanan, yaitu kerahasiaan sumber daya yang mendukung sistem pemerintahan berbasis elektronik.

Dengan diterapkannya sistem pemerintahan berbasis elektronik, pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik menerapkan *electronic service (e-service)* untuk meningkatkan sistem layanan di tatanan pemerintahan. *E-service* merupakan pemanfaatan sistem teknologi dan informasi dengan menggunakan *website* atau aplikasi sebagai medianya. Penerapan *e-service* sendiri bukan berarti menghilangkan penyelenggaraan pelayanan publik secara langsung, namun dengan adanya penerapan *e-service* diharapkan dapat membuat pelayanan publik menjadi lebih efektif dan efisien. Pelayanan publik yang dimaksud dalam Undang - Undang Dasar Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah sebuah rangkaian kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan dalam pemenuhan kebutuhan publik baik barang atau jasa sesuai dengan peraturan yang publik.

Kualitas citra pelayanan publik pada tatanan pemerintahan yang kurang baik di mata masyarakat disebabkan oleh beberapa faktor seperti waktu pelayanan yang tidak pasti dan terlalu lama, persyaratan yang berbelit-belit, besarnya biaya yang dikeluarkan, pelayanan yang kurang baik hingga penyalahgunaan wewenang. Terutama di masa Covid-19 pelayanan publik tidak dapat dijalankan secara maksimal setelah diberlakukannya kebijakan tentang Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) untuk mengurangi penyebaran virus Covid-19. Maka dari itu, penerapan *electronic service (e-service)* menjadi salah satu cara bagi pemerintah untuk bisa memperbaiki sistem pelayanan yang sempat terhenti.

Dampak dari pembatasan kegiatan yang dilakukan pada masa Covid-19 dirasakan oleh seluruh masyarakat, tidak terkecuali Pengadilan Agama Samarinda. Pelayanan yang dijalankan oleh Pengadilan Agama Samarinda juga sempat tidak dijalankan secara maksimal karena adanya kebijakan pembatasan tersebut. Maka dari itu, agar pelayanan dapat dijalankan kembali Pengadilan Agama Samarinda akhirnya meluncurkan beberapa sistem pelayanan berbasis elektronik yang salah satunya adalah Janji Temu, Gadgetin Dong (Jamu Gendong). Janji Temu, Gadgetin Dong (Jamu Gendong) adalah sebuah *electronic service (e-service)* untuk melakukan antrean pendaftaran baik perkara ataupun konsultasi hukum secara *online* yang menggunakan *website* sebagai medianya. *Website* Janji Temu, Gadgetin Dong (Jamu Gendong) sudah mulai diterapkan di Pengadilan Agama Samarinda pada tanggal 14 April 2021 sesuai dengan Surat

Keputusan Ketua Pengadilan Agama Samarinda Nomor: W17-/893/HM.02.03/4/2021 Tentang Pemberlakuan Aplikasi Si Amplang dan Jamu Gendong Pada Pengadilan Agama Samarinda.

Penerapan *website* Janji Temu, Gadgetin Dong (Jamu Gendong) disebabkan karena terjadinya penumpukan masyarakat yang akan melakukan antrean untuk mendaftarkan perkara pada masa Covid-19 di Pengadilan Agama Samarinda, serta banyaknya keluhan dari masyarakat yang harus pulang tanpa mendapatkan pelayanan karena adanya kebijakan pembatasan kuota antrean yang diterapkan untuk meminimalkan penyebaran virus Covid-19. Pelaksanaan pelayanan publik melalui *website* Janji temu, Gadgetin Dong (Jamu Gendong) tidak hanya dapat mempermudah masyarakat untuk mengakses informasi tentang pendaftaran antrean, tetapi juga dapat mengetahui terkait informasi tentang ketersediaan kuota pelayanan, serta persyaratan administrasi perkara dan ketentuan dalam pelaksanaan pelayanan di Pengadilan Agama Samarinda. Setelah beberapa waktu di terapkannya *website* Janji Temu, Gadgetin Dong (Jamu Gendong) di Pengadilan Agama Samarinda, telah berhasil mengurangi penumpukan masyarakat yang ingin mendapatkan nomor antrean pendaftaran, serta masyarakat kini dapat dengan mudah mendapatkan nomor antrean secara pasti sesuai dengan tanggal yang telah dipilih.

Namun, setelah penulis melakukan observasi awal ditemukan bahwa masih ada beberapa hal dalam pelaksanaan *website* Janji Temu, Gadgetin Dong (Jamu Gendong) yang belum efektif. Salah satunya adalah ketika ada masyarakat yang datang ke Pengadilan Agama Samarinda dan belum mengetahui terkait penerapan pendaftaran antrean dilakukan melalui *website* Janji Temu, Gadgetin Dong (Jamu Gendong), maka masyarakat tersebut tidak bisa mendapatkan pelayanan dihari tersebut. Hal ini dikarenakan masyarakat harus mendaftarkan diri terlebih dahulu di *website* Janji Temu, Gadgetin Dong (Jamu Gendong) untuk bisa mendapatkan layanan di hari tertentu yang masih memiliki kuota untuk antrean. Dengan demikian, masyarakat tersebut harus menunggu untuk beberapa hari agar bisa melakukan pelayanan yang diinginkan. Permasalahan ini tentu tidak sejalan dengan asas-asas pelayanan publik yang diatur dalam Pasal 4 Undang - Undang Dasar Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang menjelaskan bahwa pelayanan publik di Indonesia harus memiliki beberapa asas-asas yang salah satunya adalah kecepatan pelayanan.

Melihat permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka dengan ini penulis mengangkat permasalahan terkait apa saja yang menjadi hambatan dalam penerapan *website* Janji Temu, Gadgetin Dong (Jamu Gendong) di Pengadilan Agama Samarinda.

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Pelayanan Publik***

Pelayanan publik merupakan pemberian jasa dari pemerintah atau pihak swasta atas nama pemerintah kepada masyarakat yang dijelaskan oleh Santosa

dalam Rohman & Larasati (2020). Pelayanan publik diselenggarakan oleh lembaga ataupun institusi yang dibentuk berdasarkan undang-undang ataupun badan hukum dengan tujuan melaksanakan pelayanan publik.

Penyelenggara pelayanan publik perlu memperhatikan asas-asas dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dijelaskan oleh Ratminto dan Winarsih dalam Maryam (2016) yaitu empati dan *customers*, kejelasan tata cara pelayanan, meminimalkan persyaratan pelayanan, pembatasan prosedur, kejelasan wewenang, transparansi biaya, meminimalkan formulir, memaksimalkan masa berlakunya izin, kepastian jadwal dan durasi pelayanan, kejelasan hak dan kewajiban *providers* dan *customers*, serta efektivitas penanganan keluhan, yang

Apabila terjadi kesenjangan informasi yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pemerintah, maka dapat menyebabkan penurunan kepercayaan masyarakat kepada pemerintahnya sendiri. Maka dari itu untuk meningkatkan kepercayaan publik, pemerintah memanfaatkan perkembangan teknologi dan komunikasi yang ada untuk memperbaiki dan meningkatkan keterbukaan informasi terhadap masyarakat dan publik.

#### ***Electronic Government (E-Government)***

Secara sederhana *e-government* merupakan pemerintah yang sedang memanfaatkan perkembangan teknologi dan komunikasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang efektif dan efisien dalam menerapkan *good governance*. Pengembangan *e-government* sendiri memiliki tujuan untuk membuat sebuah jaringan pelayanan publik agar dapat dijangkau oleh masyarakat tanpa adanya batasan sekat waktu maupun biaya. Penerapan *e-government* memiliki manfaat agar dapat meningkatkan pemerintahan yang lebih bertanggung jawab terhadap masyarakatnya yang dijelaskan oleh Indrajit dalam Muliawaty & Hendryawan (2020).

Implementasi *e-government* di Indonesia belum terlaksana secara maksimal hal ini dikarenakan adanya beberapa faktor penghambat. Sosiawan dan Edwi Arief dalam Novita (2014) menjelaskan beberapa faktor penghambat di antara lain, yaitu:

- a. Kultur berbagi informasi dan mempermudah urusan belum merasuk sepenuhnya di Indonesia hal ini disebabkan karena banyaknya oknum yang menggunakan kesempatan dengan mempersulit untuk mendapatkan informasi.
- b. Kultur kebiasaan mendokumentasikan (apa saja) yang masih kurang.
- c. Infrastruktur telekomunikasi di Indonesia masih belum merata, terutama di daerah-daerah pelosok.
- d. Pemerintah kurang memiliki sumber daya manusia yang andal dibidang teknologi informasi dikarenakan sumber daya manusia yang andal ini biasanya terdapat di sektor bisnis ataupun industri.
- e. Jumlah tempat akses masih terbatas, biasanya dilakukan di kantor pos, kantor pemerintahan ataupun tempat umum lainnya.

### ***Electronic Service (E-Service)***

*E-Service* merupakan sebuah layanan elektronik yang memanfaatkan sistem teknologi dan informasi dengan menggunakan aplikasi dan/atau *website* sebagai medianya. Fungsi teknologi informasi kini menjadi “*driver change*” bagi penyelenggara pelayanan publik, bukan lagi hanya sebagai penunjang. Dalam *E-Service* aplikasi yang umum digunakan di pemerintahan daerah maupun pusat yaitu adalah: menyediakan akses, menghubungkan ke dalam proses dan pelayanan, meningkatkan kepedulian, memfasilitasi konsultasi dan komunikasi, serta keterlibatan/partisipasi aktif dari masyarakat. Sedangkan aplikasi *e-Government* dibagi menjadi beberapa bidang yaitu: bidang pelayanan, bidang administrasi dan manajemen, bidang legislasi, bidang pembangunan, bidang keuangan dan bidang kepegawaian (Rahmawati, 2011).

### ***Website Janji Temu, Gadgetin Dong (Jamu Gendong)***

*Website* Janji Temu, Gadgetin Dong (Jamu Gendong) adalah sebuah *website* yang dibuat oleh Pengadilan Agama Samarinda untuk mempermudah masyarakat khususnya daerah kota Samarinda dalam mengakses informasi mengenai antrean pendaftaran perkara dan antrean konsultasi hukum di Pengadilan Agama Samarinda. Tujuan dari penerapan *website* Janji Temu, Gadgetin Dong (Jamu Gendong) adalah untuk mengurangi penumpukan masyarakat yang sedang mengantre di Pengadilan Agama Samarinda serta memudahkan masyarakat untuk mendapatkan jadwal antrean yang pasti dari mana saja dan kapan saja melalui *website* Janji Temu, Gadgetin Dong (Jamu Gendong), sehingga masyarakat tidak perlu datang langsung ke kantor Pengadilan Agama Samarinda untuk mendapatkan nomor dan jadwal antrean pendaftaran.

### ***Definisi Konsepsional***

Definisi konsepsional dari hambatan dalam penerapan *Website* Janji Temu, Gadgetin Dong (Jamu Gendong) adalah hal-hal yang menjadi penghalang dalam proses pemberian layanan berbasis elektronik yang dilakukan Pengadilan Agama Samarinda dengan menggunakan sebuah web yang bernama Janji Temu, Gadgetin Dong (Jamu Gendong) guna memenuhi kebutuhan masyarakat secara tepat.

### ***Metode Penelitian***

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian ini berfokus untuk mengetahui apa saja yang menjadi hambatan dalam penerapan *website* Janji Temu, Gadgetin Dong (Jamu Gendong) di Pengadilan Agama Samarinda. Sumber data dalam penelitian ini didapatkan dari data primer dan data sekunder yang diperoleh dengan menggunakan teknik *Purposive Sampling* dan *Accidental Sampling*. Sampel penelitian dalam penelitian ini yaitu sebagai *key informan* berasal dari Kepala Sub Bagian Perencanaan Teknologi Informasi & Pelaporan Pengadilan Agama Samarinda, informan pertama berasal dari Pelaksana Pengadilan Agama Samarinda serta informan

kedua dan ketiga berasal dari masyarakat. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan observasi, wawancara serta dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data serta kesimpulan dan verifikasi. Serta uji keabsahan data yang digunakan dalam hal ini yaitu *credibility, transferability, dependability dan confirmability*.

### **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

#### ***Hambatan Dalam Penerapan Website Janji Temu, Gadgetin Dong (Jamu Gendong) di Pengadilan Agama Samarinda***

Untuk mengetahui sejauh mana kepuasan pelanggan dalam menerima pelayanan publik, dapat dinilai dari hambatan-hambatan yang terjadi dalam penyelenggaraannya. Semakin minim hambatan yang terjadi dalam pelaksanaannya maka semakin baik kualitas dari pelayanan publik tersebut. Hal ini berlaku apabila terjadi kebalikannya, apabila hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan publik semakin banyak maka kualitas dari pelayanan tersebut semakin buruk. Jika kualitas sebuah layanan baik maka kepuasan pelanggan dapat tercapai. Seperti yang dijelaskan oleh salah satu ahli bahwa, kualitas sebuah layanan sangat mempengaruhi kepuasan dari pelanggannya secara tidak langsung (Messakh, 2016).

Dari penelitian yang telah dilakukan, dalam pelaksanaan *website* Janji Temu, Gadgetin Dong (Jamu Gendong) di Pengadilan Agama Samarinda terdapat beberapa hambatan yang terjadi, yaitu sebagai berikut:

1. Sosialisasi yang kurang maksimal

Sosialisasi merupakan sebuah proses di mana masyarakat dididik untuk bisa mengenal, memahami, menghargai, menaati dan menghayati nilai-nilai dan norma-norma yang berlaku di masyarakat. Dijelaskan oleh Soekanto dalam Nurdianti (2014) bahwa sosialisasi dapat dilakukan secara langsung atau melalui berbagai media, serta dapat dilakukan secara formal ataupun informal. Sosialisasi menjadi penting dalam penerapan sebuah program kerja baru guna memberikan sebuah pemahaman kepada target program agar dapat mencapai tujuan dari program tersebut.

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis ditemukan data bahwa dalam proses sosialisasi *website* Janji Temu, Gadgetin Dong (Jamu Gendong) yang dilakukan oleh Pengadilan Agama Samarinda hanya dilaksanakan pada awal penerapannya saja. Hal ini dilihat dari *website* serta Instagram resmi Pengadilan Agama Samarinda, yang mengunggah informasi tentang penerapan *website* Janji Temu, Gadgetin Dong (Jamu Gendong) hanya pada tahun 2021. Berikut data-data yang ditemui oleh penulis:

### Gambar 1: Pengenalan *website* Janji Temu, Gadgetin Dong (Jamu Gendong) di *website* resmi Pengadilan Agama Samarinda



Sumber: *website* Pengadilan Agama Samarinda, 2023

### Gambar 2: Tampilan unggahan tentang *website* Janji Temu, Gadgetin Dong (Jamu Gendong) di Instagram Pengadilan Agama Samarinda



## Faktor Penghambat Dalam Penerapan *Website* Janji Temu, Gadgetin Dong (Jamu Gendong) di Pengadilan Agama Samarinda (Azzahra, Irawan)



Sumber: Instagram Pengadilan Agama Samarinda, 2023

Dari gambar-gambar di atas dapat dilihat bahwa sosialisasi terkait *website* Janji Temu, Gadgetin Dong (Jamu Gendong) hanya dilakukan dengan membagikan informasi tentang penerapan *website* Janji Temu, Gadgetin Dong (Jamu Gendong) saja, tidak ada proses pengenalan terkait bagaimana cara menggunakannya. Sosialisasi melalui brosur yang dibagikan melalui pos satpam Pengadilan Agama Samarinda pun kini sudah tidak dilakukan lagi, sehingga ketika ada masyarakat yang datang ke Pengadilan Agama Samarinda hanya mendapatkan informasi dari petugas di Pengadilan Agama Samarinda.

Pelaksanaan sosialisasi terkait penggunaan *website* Janji Temu, Gadgetin Dong (Jamu Gendong) yang kurang maksimal menyebabkan adanya pengguna yang merasa kesulitan dalam menggunakannya, terutama golongan usia menengah ke atas yang kurang dalam memahami teknologi. Sehingga Pengadilan Agama Samarinda harus menyediakan petugas informasi yang akan membantu pelanggan yang mengalami kesulitan. Hal ini dinilai tidak efektif karena tidak selaras dengan tujuan awal dari penerapan *website* Janji Temu, Gadgetin Dong (Jamu Gendong) di mana layanan antrean *online* yang hanya dilakukan melalui genggaman tanpa harus datang ke kantor Pengadilan Agama Samarinda. Faktor penghambat ini sejalan dengan salah satu teori bahwa hambatan terkait kultur berbagi informasi dan mempermudah urusan belum merasuk di Indonesia secara merata yang dijelaskan oleh Sosiawan dan Arief dalam Novita (2014).

### 2. Penerapan pembatasan kuota antrean

*Website* Janji Temu, Gadgetin Dong (Jamu Gendong) mulai diterapkan pada tahun 2021 ketika masa pandemi Covid-19, sehingga Pengadilan Agama

Samarinda harus menerapkan kebijakan pembatasan kuota antrean dalam proses pelayanan *website* Janji Temu, Gadgetin Dong (Jamu Gendong) dikarenakan adanya kebijakan terkait Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM). Kebijakan pembatasan kuota antrean pendaftaran perkara dan antrean pendaftaran konsultasi hukum harinya hanya diisi oleh 20 orang.

Kebijakan ini tentu menuai pro dan kontra terutama dari masyarakat sebagai pelanggan *website* Janji Temu, Gadgetin Dong (Jamu Gendong) itu sendiri. Hal ini dijelaskan oleh salah satu pegawai Pengadilan Agama Samarinda yang telah diwawancarai oleh penulis, yang menjelaskan bahwa dengan diterapkannya kebijakan pembatasan kuota antrean dapat mengurangi penumpukan pelanggan yang ingin melakukan antrean pendaftaran, sehingga kondisi lingkungan kerja di Pengadilan Agama Samarinda menjadi lebih nyaman dan kondusif. Namun dengan pembatasan kuota antrean yang hanya bisa diisi oleh 20 orang per harinya menyebabkan pelanggan susah untuk mendapatkan waktu antrean yang dekat dengan hari di mana melakukan pendaftaran di *website* Janji Temu, Gadgetin Dong (Jamu Gendong), hal ini dikarenakan kuota antrean yang cepat terisi penuh.

**Gambar 3:**  
**Halaman Cek Kuota Antrean *website* Janji Temu, Gadgetin Dong (Jamu Gendong)**

**CEK KUOTA ANTRIAN ONLINE**

Copy CSV Print Column visibility Search:

ANGGAL	LOKET	ANTRIAN TERISI	KUOTA TERSISA	KETERANGAN
023-02-14	Loket 7 - Posbakum	4 Antrian	16 Antrian	Tersedia
023-02-14	Loket 1 - Pendaftaran Perkara	20 Antrian	0 Antrian	Penuh
023-02-15	Loket 1 - Pendaftaran Perkara	20 Antrian	0 Antrian	Penuh
023-02-16	Loket 7 - Posbakum	1 Antrian	19 Antrian	Tersedia
023-02-16	Loket 1 - Pendaftaran Perkara	20 Antrian	0 Antrian	Penuh
023-02-17	Loket 7 - Posbakum	1 Antrian	19 Antrian	Tersedia
023-02-17	Loket 1 - Pendaftaran Perkara	5 Antrian	15 Antrian	Tersedia
023-02-20	Loket 7 - Posbakum	2 Antrian	18 Antrian	Tersedia
023-02-20	Loket 1 - Pendaftaran Perkara	20 Antrian	0 Antrian	Penuh

Sumber: *website* Janji Temu, Gadgetin Dong (Jamu Gendong), 2023

Seperti gambar di atas, ketika ada masyarakat yang melakukan antrean pendaftaran perkara dalam *website* Janji Temu, Gadgetin Dong (Jamu Gendong) di tanggal 12 Februari 2023, pelanggan tersebut baru bisa mendapatkan nomor antrean di tanggal 17 Februari 2023 yang kuota antreannya masih tersedia. Sehingga pelanggan yang sudah melakukan pendaftaran di *website* Janji Temu, Gadgetin Dong (Jamu Gendong) tidak bisa mendapatkan pelayanan secara langsung pada hari mendaftar, namun harus menunggu beberapa hari agar bisa mendapatkan pelayanan yang diinginkan di Pengadilan Agama Samarinda.

Rentang waktu antara pendaftaran yang dilakukan di *website* Janji Temu, Gadgetin Dong (Jamu Gendong) dengan pemberian pelayanan di Pengadilan

Agama Samarinda yang terlalu lama menyebabkan kecepatan pemberian pelayanan kepada pelanggan kurang terpenuhi, sehingga efisiensi pelayanan kurang maksimal. Hal ini dinilai tidak sesuai dengan Pasal 4 Undang - Undang Dasar Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang menjelaskan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik yang salah satunya adalah kecepatan dan ketepatan waktu.

## **Penutup**

### ***Kesimpulan***

Berdasarkan data-data yang telah dikumpulkan oleh penulis maka dapat disimpulkan dalam pelaksanaan *website* Janji Temu, Gadgetin Dong (Jamu Gendong) di Pengadilan Agama Samarinda, terdapat beberapa faktor penghambat yaitu:

1. Kurang maksimalnya sosialisasi yang dilakukan sehingga menyebabkan pelanggan yang belum mengetahui dan mengalami kesulitan dalam menggunakan *website* Janji Temu, Gadgetin Dong (Jamu Gendong),
2. Serta adanya rentang waktu antara pendaftaran yang dilakukan dalam *website* Janji Temu, Gadgetin Dong (Jamu Gendong) dan pemberian pelayanan yang terlalu lama menyebabkan kecepatan pelayanan kurang terpenuhi.

### ***Saran***

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan di atas, dengan ini penulis memberikan beberapa saran dalam penerapan *website* Janji Temu, Gadgetin Dong (Jamu Gendong) di Pengadilan Agama Samarinda yaitu:

1. Penyebaran informasi penerapan *website* Janji Temu, Gadgetin Dong (Jamu Gendong) yang kurang maksimal menyebabkan masyarakat yang belum mengetahui dan mengalami kesulitan dalam penggunaannya. Sebaiknya, Pengadilan Agama Samarinda lebih memanfaatkan media sosial yang dimiliki untuk melakukan penyebaran informasi terbaru tentang penerapan *website* Janji Temu, Gadgetin Dong (Jamu Gendong) yang dapat dilakukan secara berkala dan membuat video tutorial penggunaan *website* Janji Temu, Gadgetin Dong (Jamu Gendong) yang dapat menarik perhatian dari pelanggannya. Selain itu, Pengadilan Agama Samarinda sebaiknya juga membuat papan informasi yang jelas terkait penerapan *website* Janji Temu, Gadgetin Dong (Jamu Gendong) di Pos Satpam Pengadilan Agama Samarinda.
2. Rentang waktu yang terlalu antara pendaftaran yang dilakukan dalam *website* Janji Temu, Gadgetin Dong (Jamu Gendong) dengan pemberian pelayanan disebabkan karena adanya kebijakan kuota antrean. Maka dari itu, sebaiknya Pengadilan Agama Samarinda dapat mempertimbangkan kembali terkait kebijakan tersebut dengan menambahkan kuota antrean per harinya agar pelayanan dapat diberikan kepada pelanggan secepatnya.

### Daftar Pustaka

- Maryam, N. S. (2016). “Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik.” *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*, VI No.1, Hal. 9. <https://repository.unikom.ac.id/51314/>
- Messakh, H. W. (2016). “Pengaruh Kualitas E-Service Terhadap Loyalitas Pelanggan Traveloka Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening.” *AGORA*, 4 No.1, Hal. 350. Diunduh dari <https://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-bisnis/article/view/6505>
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). “Peranan E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang).” *Jurnal Ilmu Administrasi*, 11 No.2, 102. Diunduh dari <https://journal.unpas.ac.id/index.php/kebijakan/article/view/2898>
- Novita, D. (2014). “Faktor-Faktor Penghambat Pengembangan E-Government: Studi Kasus Pemerintah Kota Palembang, Sumatera Selatan.” *Eksplora Informatika*, 4 No. 1, Hal. 45. Diunduh dari <https://eksplora.stikom-bali.ac.id/index.php/eksplora/article/view/94>
- Nurdianti, S. R. (2014). “Analisis Faktor-Faktor Hambatan Komunikasi Dalam Sosialisasi Program Keluarga Berencana Pada Masyarakat Kebon Agung-Samarinda.” *Ilmu Komunikasi Fisip Unmul*, 2 No.2, Hal. 151. Diunduh dari <https://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/?p=1350>
- Rahmawati. (2011). “Efektifitas E-Service Di Pemerintah Daerah (Kasus Kabupaten Serang).” *LAB-ANE FISIP Unitirta*, 978-602-96848-2-7, Hal. 192. Diunduh dari <https://adoc.pub/efektivitas-e-service-di-pemerintah-daerah-kasus-di-kabupate.html>
- Rohman, A., & Larasati, D. C. (2020). “Standart Pelayanan Publik Di Era Transisi New Normal.” *Reformasi*, 10 No. 2, Hal. 154. Diunduh dari <https://pdfs.semanticscholar.org/7399/8b8fb70fa712147461dd5ece4778f6ff213e.pdf>
- Surat Keputusan Ketua Pengadilan Agama Samarinda Nomor: W17-/893/HM.02.03/4/2021 Tentang Pemberlakuan Aplikasi Si Amplang dan Jamu Gendong Pada Pengadilan Agama Samarinda
- Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik