

**ADOPSI APLIKASI SISTEM INFORMASI PERKARA  
PERADILAN AGAMA SIMPEL DAN TERINTEGRASI (SIP-  
PASTI) DALAM PELAYANAN PUBLIK DI PENGADILAN  
TINGGI AGAMA KOTA SAMARINDA**

**Rezky Octaviani, Cathas Teguh Prakoso**

**eJournal Administrasi Publik  
Volume 13, Nomor 1, 2025**

## HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Adopsi Aplikasi Sistem Informasi Perkara Peradilan Agama Sempel dan Terintegrasi (SIP-PASTI) dalam Pelayanan Publik di Pengadilan Tinggi Agama Kota Samarinda.

Pengarang : Rezky Octaviani

NIM : 1902016019

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, 8 November 2024  
**Pembimbing,**



**Dr. Cathas Teguh Prakoso, M.Si**  
NIP.19741120 200501 1 001

*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> NIP 19830414 200501 2 003
<b>Volume</b> : 13	
<b>Nomor</b> : 1	
<b>Tahun</b> : 2025	
<b>Halaman</b> : 49-65	

# ADOPSI APLIKASI SISTEM INFORMASI PERKARA PERADILAN AGAMA SIMPEL DAN TERINTEGRASI (SIP-PASTI) DALAM PELAYANAN PUBLIK DI PENGADILAN TINGGI AGAMA KOTA SAMARINDA

Rezky Octaviani <sup>1</sup>, Cathas Teguh Prakoso <sup>2</sup>

## *Abstrak*

*Tujuan Penelitian ini adalah mendeskripsikan dan menganalisis proses adopsi aplikasi SIP-PASTI di Pengadilan Tinggi Agama Samarinda. Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan menerapkan model penelitian dengan pendekatan Adopsi E-Government Dalam Perspektif Sistem. Melalui model yang diterapkan dalam sebuah sistem, maka akan dapat berdampak positif terhadap Kualitas Pelayanan pada Pengadilan Tinggi Agama Samarinda. Teknik Pengumpulan data yang digunakan adalah penelitian Kepustakaan (Library Research) dan Penelitian Lapangan (Field Work Research) yang terdiri dari observasi, wawancara dan dokumentasi dengan teknik analisis yang digunakan yaitu analisis data model interaktif. Hasil penelitian diperoleh gambaran bahwa Adopsi Aplikasi Sistem Informasi Perkara Peradilan Agama Sempel dan Terintegrasi (SIP-PASTI) dalam Pelayanan Publik di Pengadilan Tinggi Agama Kota Samarinda dapat dikatakan kurang baik karena kurangnya komitmen pemerintah dan infrastruktur sehingga memengaruhi segala aspek dalam pelayanan publik melalui aplikasi SIP-PASTI dan masih tahap dalam pengembangan. Adapun pelayanan berbasis aplikasi ini belum efektif dan efisien karena diminati masyarakat yang jauh dari perkotaan dibanding masyarakat yang tinggal di kota. Daya tangkap masyarakat dalam menggunakan aplikasi masih dipengaruhi faktor psikologis.*

**Kata Kunci :** *Adopsi inovasi, aplikasi SIP-PASTI, pelayanan pengadilan agama*

## **Pendahuluan**

Pengadilan Tinggi Agama memiliki tugas dan wewenang untuk mengadili suatu perkara yang menjadi kewenangan Pengadilan Agama dalam Tingkat Banding. Dalam menjalankan tugas dan wewenangnya, Pengadilan Tinggi Agama sebagai proses tempat mengadili di tingkat pertama dan terakhir dalam menyelesaikan sengketa, begitupula sebagai mengadili antar Pengadilan Agama baik dalam tingkat daerah yang telah diatur hukumnya melalui pasal 51 UU RI No. 7/1989 tentang Pengadilan Agama. Dalam meringankan tugas yang diembannya, Pengadilan Agama Nunukan dalam rangka menaikkan pelayanan

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: [rezkyoctaviani10@gmail.com](mailto:rezkyoctaviani10@gmail.com)

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

kepada masyarakat yang mencari kejujuran dengan peluncuran aplikasi SIP-PASTI, sehingga melalui pelayanan berbasis aplikasi dapat memudahkan masyarakat proses pengajuan permasalahan dalam tingkat Pengadilan Agama. Selain itu, aplikasi SIP-PASTI memiliki menu untuk proses pembuatan surat gugatan yang dapat dilakukan secara mandiri dan perhitungan perkiraan biaya panjar perkara, melalui pembuatan aplikasi pelayanan yang diberikan akan memberikan pelayanan yang optimal terhadap masyarakat.

Pembuatan aplikasi ini digunakan sebagai salah satu bentuk pelayanan prima kepada masyarakat sesuai Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 1 Tahun 2015 mengenai Pelayanan Terpadu Sidang Keliling Pengadilan Negeri dan Pengadilan Agama/Mahkamah Syar'iyah. Aplikasi ini dapat dimanfaatkan masyarakat dalam Publikasi Akta Perkawinan, Buku Nikah dan Akta Kelahiran, sehingga dengan kecepatan pelayanan yang diberikan dapat mendorong tingkat kepercayaan masyarakat atas kinerja pemerintah. Berkembangnya aplikasi ini memberikan dampak positif terhadap perkembangan pelayanan Pengadilan Agama, dengan adanya dampak positif ini membuat Pengadilan Tinggi Agama Kalimantan Timur memberikan apresiasi atas upaya perbaikan pelayanan yang telah diciptakan oleh Pengadilan Agama Nunukan. Pada 29 Juni 2021 mengenai Pemberlakuan Aplikasi Inovasi pada Pengadilan Tinggi Agama dan Pengadilan Agama di Bawahnya, bahwa Pengadilan Tinggi Agama Kalimantan Timur mendorong seluruh pengadilan baik di Kabupaten ataupun Kota Kalimantan timur untuk menerapkan pelayanan berbasis SIP-PASTI. Penerapan aplikasi ini akan membantu kecepatan dan ketepatan pelayanan, sebab dalam aplikasi ini tersaji fitur-fitur seperti layanan Pengiriman Akta Cerai dan produk hukum lainnya. Fitur Pengiriman Akta Cerai Layanan pengiriman akta cerai dan produk hukum lainnya.

Penerapan aplikasi ini belum secara optimal dilakukan, hingga saat ini pengadilan agama yang menerapkan pelayanan berbasis aplikasi ini hanya wilayah Pengadilan Agama Nunukan. Walaupun fitur yang tersaji dalam aplikasi pelayanan ini telah mencakup secara keseluruhan, efektif dan terintegrasi, namun, dalam penggunaannya sebagai salah satu media pelayanan masih memiliki kekurangan yang menjadi kendala dalam penerapannya. Berdasarkan pernyataan salah satu staf Pengadilan Agama Nunukan, bahwa tim IT yang menciptakan sistem ini masih memiliki kendala dalam bagian pembuatan surat gugatan, dikarekanan templet surat berbasis pdf, apabila terjadi kesalahan tidak dapat diperbaiki, bukan hanya ini saja pada bagian fitur Akta Cerai hanya tersedia di Pengadilan Agama Nunukan, belum berubah menjadi Pengadilan Agama Kota Samarinda.

Meskipun ada upaya untuk meningkatkan prinsip-prinsip pelayanan prima, seperti edukasi masyarakat tentang aplikasi yang tersedia, namun masih terdapat kendala seperti jaringan internet yang belum optimal, kurangnya kualitas SDM, dan letak geografis yang terpencil, yang semuanya menyulitkan penyediaan

layanan publik yang efektif dan efisien. Kendala lain yang dihadapi oleh pengguna terlalu banyak fitur yang tersaji dan tidak ada petunjuk dalam menggunakannya, sehingga akan menyebabkan kesalahan dalam proses input data, hal ini menyebabkan ketidakefektifan dalam penyediaan layanan publik yang efektif dan efisien, sehingga banyak masyarakat yang memilih datang langsung dibandingkan dengan menggunakan pelayanan melalui aplikasi. Banyaknya kendala yang dirasakan oleh pengguna sistem, Pengadilan tinggi mencoba melakukan perbaikan dengan mengembangkan Aplikasi melalui adopsi atas inovasi aplikasi dari pengadilan agama Nunukan.

Dalam mengatasi permasalahan yang dihadapi, penulis memilih untuk melakukan menggunakan Konsep adopsi sendiri, menurut Margono dalam Maryuni, (2016) adalah metode yang berlangsung semenjak individu itu mengangkat perihal tersebut. TAM dapat menggambarkan secara jelas hal-hal yang menyebabkan penggunaan beragam teknologi, dalam tahap adopsi ketetapan tentang adopsi inovasi teknologi diciptakan pada tahap ketiga, jika hasil itu mendorong terjadi adopsi, penerapan inovasi teknologi di perusahaan terjadi.

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Pelayanan Publik***

Menurut Herdiyansyah (2016:14) mengartikan pelayanan publik sebagai pemenuhan kebutuhan individu, masyarakat, atau organisasi yang berkepentingan terhadap pelayanan yang diberikan oleh organisasi tersebut sesuai dengan ketentuan dan tata cara yang ditetapkan yang ditujukan kepada penerima pelayanan untuk menjamin kepuasan. Menurut Hayat (2017) pelayanan publik adalah semua kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan dan menaati peraturan perundang-undangan.

Menurut Mukarom & Laksana (2016: 148) mengartikan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dan penegakan hukum serta ketertiban. Pelayanan publik merupakan misi utamanya, dan pelayanan pemerintah dipengaruhi oleh kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Pelayanan publik memanfaatkan teknologi untuk menciptakan pemerintahan yang baru, lebih efisien, efektif, transparan, dan responsif dengan memberikan pelayanan publik yang lebih baik yang menjamin kepuasan dan memenuhi kebutuhan masyarakat (Rogers, 2010).

### ***Inovasi***

Menurut Kurniawan (2017) inovasi tidak hanya terbatas pada produk. Inovasi dapat berupa ide, metode, atau objek yang dipersepsikan sebagai sesuatu yang baru oleh seseorang. Menurut Choirunnisa et al (2023) menyatakan bahwa inovasi adalah penciptaan pengetahuan melalui penemuan-penemuan baru yang

berbeda dari atau memodifikasi proses yang sudah ada. Inovasi dianggap sebagai ide, praktik, atau objek baru oleh individu dalam suatu organisasi dan diadopsi oleh organisasi lain.

Menurut Anangkota (2017) mendefinisikan inovasi sebagai suatu kegiatan yang melibatkan keseluruhan proses penciptaan dan penyampaian layanan atau barang yang baru, lebih baik, atau lebih murah daripada yang sebelumnya tersedia, melalui penggambaran inovasi sebagai penyederhanaan dan/atau konsolidasi proses manajemen. Inovasi dapat berupa produk atau layanan baru, teknik proses produksi baru, struktur atau sistem manajemen baru, atau rencana baru bagi anggota.

Inovasi tidak harus besar atau kecil, tetapi sesuatu yang memberikan layanan tertentu dan merupakan solusi, karena pada dasarnya pedoman inovasi pelayanan publik (PerMenPan No. 30 Tahun 2014) menyebutkan bahwa inovasi pelayanan publik harus memberikan manfaat langsung maupun tidak langsung bagi masyarakat (Gusman, 2018). Pelayanan publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negara sesuai ketentuan mengenai barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Oleh karena itu, inovasi pelayanan publik merupakan bentuk terobosan pelayanan, baik berupa ide kreatif yang orisinal maupun adaptasi/perubahan yang bermanfaat bagi masyarakat. Inovasi pelayanan publik tidak harus selalu berupa penemuan baru, tetapi dapat berupa pendekatan baru terhadap situasi.

### ***Adopsi Inovasi***

Menurut Rogers (2010) mengatakan bahwa proses adopsi adalah suatu proses yang berlangsung sejak pertama kali orang tersebut mengadopsi (*accept, incorporate, use new things*). Menerima atau menolak sesuatu yang baru adalah keputusan manusia. Memperoleh hal-hal baru membutuhkan waktu antara seseorang yang mengetahui sesuatu yang baru dan menerimanya (Sakarpuhnama, 2012). Tata kelola teknologi informasi (TI) saat ini menjadi masalah utama dalam pengembangan layanan berbasis TI. Kebutuhan untuk menciptakan layanan TI yang efisien, andal, dan transparan telah memandu semua organisasi, baik swasta maupun publik. Kesuksesan adopsi teknologi mempengaruhi kerja organisasi (Aprianty, 2016). Dengan mengacu pada pengertian tersebut, seseorang dapat melihat sejauh mana visi dan misi dapat diterjemahkan menjadi tujuan pemimpin di setiap departemen atau departemen yang ada. Apalagi mengingat investasi dalam implementasi IT tidaklah murah. Dengan ini, manajemen investasi TI yang tepat sangat penting.

Kebutuhan penerapan TI sebagai bagian dari implementasi instansi pemerintah telah menjadi perhatian utama di setiap bagian pemerintahan di setiap negara. Hal ini terlihat pada banyak produk hukum seperti pasal 28F UUD 1945 tentang Hak Berkomunikasi dan Akses Informasi, Instruksi Presiden 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan Pembangunan dan Rencana *e-Government*, UU RI No. 32 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah, UU No. 25 Tahun 1999 tentang

Perimbangan Pusat dan Daerah, UU Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi, Peraturan Presiden Republik Indonesia tentang Sistem Elektronik Pemerintah (SPBE) Nomor 95 Tahun 2018, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pedoman Penilaian Sistem Pemerintahan Berbasis Aplikasi Elektronik, Pedoman Pelaksanaan koleksi Master Kota Cerdas.

### ***Definisi Konsepsional***

Definisi konsepsional pada penelitian ini yaitu Adopsi Aplikasi Sistem Informasi Perkara Peradilan Agama Sempel Dan Terintegrasi (SIP-PASTI) dalam Pelayanan Publik adalah suatu rangkaian pelaksanaan program pelayanan aplikasi administrasi dan penyediaan informasi atas perkara yang dihadapi masyarakat, sehingga melalui pelayanan berbasis aplikasi dapat memudahkan masyarakat proses pengajuan permasalahan dalam tingkat Pengadilan Agama.

### **Metode Penelitian**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yakni kualitatif deskriptif dengan tujuan mendeskripsikan permasalahan secara sistematis, fakta, dan akurat, sehingga dapat memperoleh jawaban lebih terperinci mengenai permasalahan yang dihadapi.

Penelitian ini difokuskan pada Adopsi Aplikasi Sistem Informasi Perkara Peradilan Agama Sempel Dan Terintegrasi (SIP-PASTI) Dalam Pelayanan Publik Di Pengadilan Tinggi Agama Kota Samarinda, sehingga dapat memudahkan masyarakat dalam mengurus perceraian dengan menggunakan berdasarkan pendekatan Model Adopsi *E-Government* Dalam Perspektif Sistem yang dikemukakan oleh Seranno-Cinca dalam Fransisca (2012) yaitu: Komitmen pemerintah, Desain aplikasi, Insfrastruktur IT, Kualitas pelayanan, Karakteristik pengguna, Kepuasan pengguna.

Data-data dalam penelitian ini bersumber dari data primer yakni data yang peneliti peroleh langsung dari informan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Adapun key informan dalam penelitian ini adalah Staf bagian umum keuangan Tim IT Pengadilan Tinggi Agama Kota Samarinda, Staf Informasi Pengadilan Tinggi Agama Kota Samarinda, masyarakat pengguna aplikasi SIP-PASTI Kota Samarinda. Selanjutnya, data sekunder merupakan data dukungan untuk memperkuat penelitian yang dikumpulkan oleh peneliti dari dokumen – dokumen atau arsip –arsip yang ada di bagian Pengadilan Tinggi Agama Kota Samarinda, jurnal hasil penelitian dan buku-buku ilmiah yang sesuai dengan fokus dalam penelitian.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti yakni wawancara para informan, observasi secara langsung dilapangan dan dokumentasi. Adapun

teknik analisis data yang digunakan yakni dari Miles and Huberman dalam Zulfirman (2022) analisis data model interaktif ini memiliki empat komponen yaitu pengumpulan data, penyederhaan data, penyaian data dan penarikan kesimpulan.

### **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

#### ***Adopsi Aplikasi Sistem Informasi Perkara Peradilan Agama Sempel dan Terintegrasi (SIP-PASTI) dalam Pelayanan Publik.***

Aplikasi SIP-PASTI adalah singkatan dari sistem informasi perkara peradilan agama sempel dan terintegrasi, yaitu aplikasi berbasis Android yang menampilkan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat seperti prosedur, persyaratan, perkiraan biaya, informasi Akta cerai, *e-court* dan lainnya, selain itu terdapat menu pembuatan surat gugatan secara mandiri dan perhitungan perkiraan biaya panjar perkara. Inovasi ini dibuat oleh Pengadilan Agama Nunukan dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat pencari keadilan dengan peluncuran aplikasi SIP-PASTI. Pengadilan Tinggi Agama Kalimantan Timur sangat mengapresiasi yang setinggi-tingginya kepada Ketua Pengadilan Agama Nunukan beserta jajarannya yang telah membuat terobosan dan inovasi-inovasinya dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat pencari keadilan dengan peluncuran aplikasi SIP-PASTI.

Adanya dan berlakunya era globalisasi membuat Pengadilan Tinggi Agama mengadopsi inovasi produk layanan publik yang memanfaatkan penggunaan teknologi informasi dalam pemberian pelayanan publik yaitu layanan aplikasi SIP-PASTI. Layanan aplikasi SIP-PASTI telah diterapkan di Pengadilan Tinggi Agama Kota Samarinda sejak 2021 hingga saat ini bertujuan agar memudahkan masyarakat dalam mengurus administrasi berkas perceraian dan informasi jadwal sidang serta biaya perkara. Dalam pelaksanaan, masih ditemui kendala yang harus diatasi oleh Pengadilan Tinggi Agama Kota Samarinda selaku penyelenggara pelayanan.

Dengan permasalahan yang telah diuraikan, maka pada bagian hasil dan pembahasan akan disajikan data mengenai pelayanan administrasi berkas perceraian menggunakan aplikasi SIP-PASTI wilayah Samarinda dalam rangka meningkatkan pelayanan publik dan memudahkan masyarakat dalam mengurus perceraian dengan menggunakan pendekatan Model Adopsi *E-Government* Dalam Perspektif Sistem yang dikemukakan oleh Serrano Cinca dalam Fransisca (2012) yaitu: Model “*Ship- Crew-Wind*” ialah model yang tepat sebagai analogi *e-Government*. Model ini adalah prasyarat yang tepat untuk sebuah sistem yang berhasil.

#### ***a. Komitmen pemerintah***

Pada dimensi Model Adopsi *E-Government* dalam perspektif sistem, salah satu syarat dalam sebuah sistem adalah komitmen pemerintah. Dalam pelayanan berbasis elektronik, pelaksanaan pelayanan harus dilakukan dengan konsisten



sehingga pelayanan berjalan dengan yang sesuai ditetapkan. Dari hasil penelitian mengenai komitmen pemerintah dalam pelayanan publik mengenai administrasi berkas perceraian menggunakan aplikasi SIP-PASTI wilayah Samarinda, dapat di gambarkan bahwa terkait komitmen pemerintah pelayanan melalui aplikasi SIP-PASTI masih belum tepat sasaran. Berdasarkan hasil penelitian masyarakat ada yang sudah menggunakan dan ada yang belum tahu sama sekali mengenai aplikasi ini dalam mengurus administrasi berkas perceraian, sedangkan dengan menggunakan aplikasi masyarakat tidak perlu mengantri dan bolak balik ke kantor tetapi masih banyak masyarakat yang memilih langsung datang ke pengadilan untuk mengurus dan menanyakan tentang alur dan persyaratan berkas dalam mengurus perceraian.

Terdapat perbedaan dalam hasil penelitian yang terjadi dilapangan bahwa adanya komentar positif yang ditemukan pada *playstore*, dimana masyarakat memberikan ulasan positif mengenai penggunaan aplikasi, sedangkan hasil penelitian menguraikan bahwa masyarakat lebih memilih langsung datang ke pengadilan dibanding menggunakan aplikasi. Selain itu, melalui hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian masyarakat tidak menggunakan aplikasi SIP-PASTI disebabkan tidak mengetahui bagaimana penggunaannya, khususnya dalam mengurus administrasi berkas perceraian dan mengetahui biaya perkara serta jadwal sidang.

Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Sakarpurnama (2012), Komitmen pemerintah relevan dengan nilai-nilai keterbukaan pemerintah, seperti akuntabilitas dan partisipasi publik. Komitmen pemerintah mendukung reformasi keterbukaan pemerintah karena memungkinkan publik untuk berpartisipasi dalam menentukan kelayakan program pemerintah. Dalam teori ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Moenta & Muslim (2022) bahwa ntuk mencapai tujuan pemerintah yang efektif, komitmen pemerintah yang dilaksanakan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, serta pemerintah mendedikasikan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Dalam pelayanan yang berbasis elektronik pada pelaksanaannya itu harus di harapkan sesuai komitmen pemerintah, artinya pelayanan harus diberikan sesuai tujuan.

Penelitian yang dilakukan oleh Regiyati & Rusli (2021), Komitmen pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat ditingkat kabupaten/kota maupun ditingkat provinsi antara lain dapat dilihat dari komitmen atas yang dilakukan oleh pemerintah atas alokasi oleh pemerintah untuk berbagai program dan kegiatan yang dapat memberikan dampak positif terhadap upaya meningkatkan kepuasan pada masing-masing daerah melalui pelayanan publik. Dengan demikian melalui komitmen pemerintah dapat menjalankan perbaikan pelayanan publik harus dilakukan dengan mendengarkan aspirasi publik sebagai upaya bagi peningkatan partisipasi masyarakat di bidang pelayanan publik.

### ***b. Design Aplikasi***

Pelayanan, dengan basis elektronik, dimensi yang juga harus diperhatikan yaitu dimensi desain aplikasi. Pada Pelayanan berbasis Aplikasi diupayakan agar aplikasi mudah dipahami dan digunakan sehingga layanan bisa terlaksana dengan baik dan pelayanan bisa dipenuhi.

Berdasarkan hasil penelitian maka diketahui *design* aplikasi sudah menyediakan layanan kepada masyarakat agar mudah di jangkau dengan menyesuaikan kebutuhan masyarakat. Pelayanan aplikasi SIP-PASTI memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk mengurus berkas administrasi berkas perceraian dan informasi seperti biaya perkara dan jadwal sidang untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat yang mengurus perceraian pihak penyelenggara selalu berupaya dalam menyediakan layanan aplikasi SIP-PASTI yang bisa mengatasi kendala-kendala pada layanan, sehingga masyarakat dimudahkan dalam mendapatkan informasi dan transparansi dalam pelayanan terjaga, mengingat layanan SIP-PASTI dapat memanfaatkan teknologi informasi pada proses pelayanannya, sehingga dapat terlaksana dengan baik.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan di atas, dapat diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan SIP-PASTI belum optimal, sebab masih banyak masyarakat tidak mengetahui tentang aplikasi ini, masih ada kebingungan masyarakat tentang aplikasi ini yang mana tujuan aplikasi diciptakan untuk memudahkan masyarakat, selain itu melalui penelitian ini dapat diketahui banyaknya pilihan aplikasi atau layanan yang lebih mudah dan cepat dalam mengurus administrasi perceraian serta mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Pengiriman akta cerai hanya tersedia di Nunukan belum tersedia di kota Samarinda. Maka dapat disimpulkan bahwa berdasarkan hasil penelitian dapat di ketahui bahwa pelayanan administrasi berkas perceraian menggunakan aplikasi SIP-PASTI menjadi fokus pengembangan untuk memudahkan Pelayanan menggunakan Aplikasi dalam pengembangan dibutuhkan komitmen pemerintah dalam meningkatkan pelayanan untuk masyarakat, walaupun sudah banyak pilihan aplikasi atau layanan yang lebih mudah dan cepat dalam mengurus administrasi perceraian serta mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

Menurut Mukarom & Laksana (2016) aplikasi dianggap bermanfaat dan dianggap mudah digunakan oleh pengguna internet akan mempengaruhi opini pemimpin, kompatibilitas situs belanja, keamanan situs, kepuasan situs dan instruksi dalam penggunaannya, sehingga dengan ini desain aplikasi menjadi salah satu focus utama dalam pembuatan sistem atau aplikasi. Dalam pelaksanaan pelayanan berbasis elektronik diharapkan pelayanan yang mana sudah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi tersebut dapat memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat.

Menurut Lembonunu (2018) melalui hasil penelitiannya bahwa pelaksanaan pelayanan berbasis elektronik diharapkan pelayanan yang mana sudah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi tersebut dapat memenuhi

kebutuhan pelayanan masyarakat. Segala hambatan yang sering dihadapi masyarakat, melalui pelayanan dengan basis elektronik, sehingga akurasi pelayanan berbasis elektronik bisa berjalan efektif.

Dengan demikian, pelayanan dengan basis elektronik faktor yang menjadi perhatian yaitu dimensi design aplikasi. Dalam pelaksanaan pelayanan khususnya yang berbasis elektronik untuk diusahakan agar design aplikasi dengan menu fitur yang memudahkan masyarakat dalam menggunakan sehingga layanan dapat berjalan dengan baik. Pengembangan pelayanan melalui desain aplikasi menjadi fokus untuk memudahkan Pelayanan menggunakan aplikasi dalam pengembangan dibutuhkan hubungan komitmen pemerintah dalam meningkatkan pelayanan untuk masyarakat, walaupun sudah banyak pilihan aplikasi atau layanan yang lebih mudah dan cepat dalam mengurus administrasi perceraian serta mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

### **c. *Infrastuktur IT***

Menu dan fitur pada aplikasi masih pada tahap pengembangan sesuai kebutuhan masyarakat. Infrastruktur IT secara fisik dengan wujud komputer, untuk mengakses suatu layanan elektronik jika murah harganya dan juga memadai, maka pengguna layanan ini akan lebih termotivasi untuk memanfaatkannya. Dengan semakin mudah layanan dan dengan sosialisasi yang tepat sasaran akan terjadi peningkatan pengguna aplikasi ini. Hal ini menurut penulis adalah merupakan tahapan dalam perkembangan *E-Government*. Hal tersebut berdasarkan pada tingkat penerimaan mereka akan ide baru (adopsi maupun difusi inovasi) merupakan tinggi di samping pengalamannya dalam mengakses internet yang banyak (kaitan pengalaman berinternet dengan adopsi *e-Government* dapat dilihat dalam bahasan mengenai pengguna layanan *e-Government*. Selain itu mereka dapat dijadikan sebagai agen sosialisasi penggunaan *e-Government* untuk seluruh masyarakat.

Pada saat ini sosialisasi baru dilakukan melalui *Website* dan media sosial seperti tiktok dan instagram resmi milik Pengadilan Tinggi Agama. Dari hasil penelitian yang saya lakukan bersama Ketua Tim IT bahwa dalam infrastruktur IT dari segi peningkatan SDM belum pernah melaksanakan seminar khusus aplikasi SIP-PASTI dari sini dapat kita ketahui dari pengembangan sdm masih sangat kurang, selain itu hasil penelitian diperoleh melalui pandangan masyarakat yang sedang mengurus administrasi berkas perceraian yang langsung datang ke kantor yang belum mengetahui adanya aplikasi SIP-PASTI.

Dalam teori yang dikemukakan oleh Indrajit (2002), Pengembangan infrastruktur berbasis IT dan akses jaringan komunikasi data yang memadai melalui pengadaan sarana-prasarana pengembangan infrastruktur akses komunikasi data yang handal, pemberdayaan sumber daya atau kerjasama dengan swasta/masyarakat dalam penyediaan akses komunikasi data yang mudah,

nyaman, dan dengan biaya terjangkau, dengan adanya pelayanan melalui aplikasi SIP-PASTI dengan pelayanan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dalam menyesuaikan kebutuhan masyarakat saat ini.

Penelitian yang dilakukan oleh Mulyono (2011), pengembangan infrastruktur diarahkan kepada pemanfaatan semaksimal mungkin sumberdaya informasi yang telah ada sebagai modal utama dalam mengembangkan *e-government*. Pengembangan *e-government* pada setiap lembaga, selain akan meningkatkan pemanfaatan sistem informasi yang dimiliki, juga diharapkan meningkatkan layanan publik dan operasional pengelolaan pemerintahan secara lebih efektif dan efisien. Infrastruktur aplikasi yang memuat antara lain aplikasi layanan publik, aplikasi antar muka (*interface*), dan aplikasi *back office* yang lebih lanjut dapat dilihat pada panduan standar mutu, jangkauan layanan dan pengembangan aplikasi, sehingga dengan adanya perubahan dari kehadiran TI sangat diharapkan dapat mendukung aktivitas antara pemerintahan pusat hingga kedaerah-daerah yang bersih, transparan, dan tentunya mampu menjawab tuntutan perubahan secara efisien dan efektif. selain itu, adanya adopsi juga diharapkan dapat memberikan harapan terwujudnya perbaikan kualitas layanan kepada masyarakat (Syariah & Fauziyah, 2017).

#### **d. Kualitas Pelayanan**

Berdasarkan hasil penelitian dapat di ketahui bahwa kualitas pelayanan melalui aplikasi SIP-PASTI sudah cukup baik karena dibuat sesuai kebutuhan masyarakat sehingga memudahkan. Layanan melalui aplikasi SIP- PASTI memberikan layanan kepada masyarakat untuk mengurus administrasi berkas perceraian melalui *handphone* untuk memeberikan kemudahan dan kecepatan kepada masyarakat. Pihak penyelenggara selalu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dan menyelesaikan hambatan pada layanan. Dengan demikian, masyarakat tidak perlu ke kantor, akurasi pelayanan juga sudah terlaksana cukup baik mengingat layanan aplikasi SIP-PASTI mampu menjawab kebutuhan masyarakat dan memudahkan masyarakat yang jauh dari perkotaan, sehingga bisa berjalan secara maksimal.

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan aplikasi SIP-PASTI kurang efektif dimasyarakat hal ini dibuktikan banyak masyarakat yang belum mengetahui aplikasi ini, masyarakat menilai ada cara lain yang lebih mudah dan efektif dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan seperti datang langsung ke pengadilan atau melalui *call center*. Pada dasarnya Aplikasi SIP-PASTI belum menjadi aplikasi yang tercepat dan memudahkan masyarakat dalam mengurus administrasi berkas perceraian serta dalam meperoleh informasi yang dibutuhkan dalam mengurus administrasi.

Berdasarkan hasil penelitian diatas juga membuktikan pengguna aplikasi jauh lebih puas layanan tatap muka karena langsung mendapatkan informasi yang dibutuhkan dari hal ini layanan tatap muka sekarang telah memberikan kepuasan dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan masyarakat oleh karena itu

masyarakat memilih untuk datang langsung untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan. Kualitas layanan tatap muka yang banyak diminati masyarakat membuktikan layanan tatap muka di pengadilan telah mencapai tujuan untuk melayani dan mengayomi masyarakat. Berjalannya waktu juga membuat pengadilan berkembang mengikuti perkembangan teknologi hingga memiliki 16 aplikasi yang membantu masyarakat untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan. Layanan aplikasi yang masih dipelajari untuk menyesuaikan keperluan masyarakat juga sedang dilakukan tetapi masyarakat lebih memilih layanan tatap muka. Hal ini menjelaskan layanan aplikasi masih dalam tahap pengembangan untuk menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat sehingga dilakukan upgrade untuk menyesuaikan kebutuhan masyarakat.

Kualitas layanan tatap muka juga mengalami kemajuan karena meningkatnya masyarakat yang memilih layanan tatap muka dibanding menggunakan aplikasi. Layanan tatap muka mengalami kemajuan dengan pelayanan yang aman dan nyaman serta pelayanan yang ramah sehingga masyarakat mengapresiasi peningkatan kualitas layanan tatap muka yang banyak diminati masyarakat, sehingga keadaan dilapangan masyarakat lebih memilih layanan tatap muka dibanding menggunakan aplikasi (Kurniawan, 2017).

Menurut Herdiyansyah (2016), kualitas pelayanan publik adalah kemampuan aparatur pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dan harapan publik tanpa kekurangan dan mengerjakannya berdasarkan peraturan perundangundangan yang berlaku yang bertujuan untuk memuaskan masyarakat, sehingga kualitas diperlukan untuk mencapai hasil yang lebih baik. Untuk memberikan layanan yang baik, setiap instansi pemerintahan terkait harus dapat memberikan bayangan kepada aparatnya mengenai tingkat pelayanan yang harus mereka berikan, apakah itu melalui pemberian arahan, mewajibkan membaca pedoman, atau memberikan pelatihan untuk meningkatkan kualitas pegawai (Anangkota, 2017).

Penilaian kualitas pelayanan oleh publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat melalui pemerintahan memberikan jaminan dalam pelayanan. agar tercipta kepuasan dari masyarakat. Masyarakat tentunya merasa puas apabila layanan yang diterima sesuai dengan ekspektasinya. Layanan publik yang baik adalah layanan yang mampu menciptakan *good governance* dalam suatu kantor pelayanan publik yang dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain budaya dalam sistem birokrasinya, sikap serta perilaku para penggerak layanan publik dalam memberikan layanan kepada masyarakat (Mulyono, 2011).

Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat diwujudkan melalui kinerja pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang dikerjakan oleh aparat pemerintahan. Oleh karena itu, karena pelayanan sangat penting dalam segala aspek kehidupan manusia, kegiatan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari

kehidupan manusia. Demikian halnya dengan pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah, penyelenggaraan pelayanan publik merupakan usaha negara untuk mencukupi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang ditawarkan oleh penyelenggara pelayanan publik

***e. Karakteristik Pengguna***

Pelayanan dengan basis elektronik, di harapkan pelayanan dapat berjalan secara nyaman dan aman. Pelayanan berbasis elektronik memiliki tujuan agar hambatan pelayanan secara konvensional atau manual dapat diatasi dengan adanya pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi atau dengan basis elektronik.

Berdasarkan hasil penelitian maka diketahui bahwa pelayanan lewat aplikasi SIP-PASTI masyarakat yang tinggal jauh dari Kota Samarinda tidak perlu ke kantor bisa melalui aplikasi ini masyarakat mengurus administrasi berkas perceraian dan mendapatkan informasi mengenai jadwal sidang dan biaya perkara. Dengan adanya aplikasi SIP-PASTI membuat masyarakat yang jauh dari Kota Samarinda mendapatkan informasi dan mengurus administrasi berkas perceraian tanpa ke kantor. Dari hasil penelitian diatas dapat ketahui pengguna aplikasi dari usia 30-40 masih mengalami kendala dalam menggunakan aplikasi, dan mereka mayoritas tinggal jauh dari perkotaan.

Dari hasil penelitian diatas dapat kita ketahui masyarakat lebih memilih untuk langsung datang ke kantor Pengadilan untuk mengurus berkas perceraian karena tetap mengharuskan pengguna aplikasi SIP-PASTI untuk datang langsung ke kantor mengambil Akta Cerai, dan dengan mengunjungi langsung kantor lebih mudah memahami dengan langsung bertanya kepada petugas tentang segala sesuatu yang harus disiapkan dan dilaksanakan dalam mengurus adminitrasi berkas perceraian. Hasil penelitian melalui informasi yang didapatkan bahwa masyarakat kota jauh lebih memilih layanan tatap muka secara langsung karena lebih efektif untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan serta masyarakat langsung menanyakan langsung hal-hal yang masih dibingungkan atau alur apa saja hal yang harus dilakukan untuk mengurus administrasi.

Aplikasi SIP-PASTI yang diciptakan oleh Pengadilan Nunukan Kalimantan Utara umunya cocok digunakan untuk masyarakat yang tinggal jauh perkotaan dibanding diperuntukkan untuk masyarakat perkotaan. Perbedaan layanan yang di Nunukan dengan Samarinda berbeda pada fitur layanan pengiriman akta cerai karena hanya ada di Pengadilan Agama Nunukan belum ada di Kota Samarinda. Hal ini yang menyebabkan masyarakat yang jauh dari perkotaan memilih menggunakan aplikasi ini dibanding masyarakat yang tinggal diperkotaan, karena pada akhirnya pengambilan akta cerai dilakukan langsung mendatangi kantor Pengadilan. Masyarakat pada umumnya sudah menggunakan Android tetapi memilih untuk datang langsung membuktikan layanan tatap muka lebih diminati masyarakat dalam mengurus administrasi perceraian dan memperoleh informasi.

Pengguna kebanyakan berasal dari yang jauh dari perkotaan. Sedangkan, masyarakat perkotaan lebih memilih layanan tatap muka dibanding menggunakan aplikasi.

Menurut Herdiyansyah (2016) bahwa penyelenggaraan pemerintahan, sistem pemerintahan menjadi salah satu faktor penentu keberlangsungan kehidupan bernegara. Pemerintahan akan berjalan efektif dan normal mana kala sistem yang dipilih dan digunakan sesuai dengan karakter kondisi sosial politik negara, sehingga dalam penggunaan kebijakan atau pelayanan publik masyarakat juga diklasifikasikan berdasarkan karakteristik pengguna kebijakan.

Seperti diketahui pengguna sistem yang telah dikembangkan oleh pemerintah akan menjadi fasilitas bersama. Para pengguna atau calon pengguna sistem itu beragam dalam umurnya, jenis kelamin, ataupun pendidikan, namun mereka memiliki tujuan yang sama dalam penggunaannya (Moenta & Muslim, 2022). Dengan demikian, pengembangan sistem berdasarkan atas karakteristik pengguna dapat mendorong terwujudnya *good governance*, yang memuat unsur akuntabilitas, transparansi, dan partisipatif.

#### **f. Kepuasan Pengguna**

Dari hasil penelitian pengguna aplikasi pengguna aplikasi masih kebingungan dalam mencerna informasi yang didapatkan melalui aplikasi ini masih mengharuskan pengguna untuk datang ke kantor pengadilan untuk mengambil akta cerai dan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

Dari hasil penelitian tersebut dapat kita ketahui masyarakat yang tinggal dekat dengan kantor pengadilan lebih memilih langsung datang ke kantor pengadilan untuk mengurus administrasi berkas perceraian dan memperoleh informasi yang dibutuhkan karena lebih praktis dan agar muda memahami dengan langsung datang ke kantor dan bertanya kepada petugas. Terjadi kesenjangan antara penilaian yang ada pada di *Play Store* dengan peneliti temukan dilapangan masih banyak masyarakat yang kebingungan dengan aplikasi ini dan pengguna aplikasi masih harus datang ke kantor untuk mengambil akta cerai dan kebanyakan masyarakat yang langsung mengunjungi kantor bertanya langsung kepada petugas atau melalui *call center*.

Kepuasan masyarakat dalam menggunakan aplikasi kurang puas karena dalam lapangan peneliti menemukan masih banyak masyarakat yang memilih langsung datang ke kantor pengadilan dibanding menggunakan aplikasi (Kurniawan, 2017). Masyarakat merasa puas dalam memperoleh informasi saat langsung datang ke pengadilan karena mereka merasa jauh paham dengan bertanya langsung kepetugas. Masyarakat menghindari kesalahan kesalahan dalam mengurus administrasi karena ingin cepat dan benar dalam mengurus berkas perceraian. Agar lebih efisien dalam mengurus administrasi perceraian serta memperoleh informasi yang dibutuhkan.

Dapat kita ketahui adanya perbedaan antara penilaian pada playstore dengan peneliti temukan dilapangan dimana masyarakat masih kurang memahami informasi yang didapatkan pada aplikasi berbeda sekali dengan komentar yang terdapat di playstore yang rata-rata memberi nilai bintang 5 yang dimana sangat puas dalam layanan ini. Masyarakat lebih puas dengan layanan tatap muka dibanding menggunakan aplikasi. fakta lapangan terjadi kesenjangan dengan penilaian aplikasi pada play store yang mendapatkan penilaian yang sangat baik, sedangkan fakta lapangan banyak masyarakat yang belum mengetahui aplikasi SIP- PASTI.

Kepuasan pengguna layanan *e-Government* adalah respons dan umpan balik yang diberikan pengguna setelah menggunakan sistem informasi *e-Government*. Kepuasan pengguna merupakan kriteria subjektif yang menunjukkan seberapa suka pengguna terhadap sistem yang digunakan (Syariah & Fauziah, 2017). Kemudahan dalam penggunaan *e-Government* menjadikan kepuasan pengguna sebagai hal yang mutlak untuk dicapai. Kepuasan pengguna bukan hanya berfungsi sebagai penggerak utama dari perilaku berkelanjutan pengguna, namun juga sebagai kunci untuk membangun dan mempertahankan loyalitas dari pengguna *e-Government*.

## **Penutup**

### ***Kesimpulan***

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pelayanan publik melalui aplikasi SIP-PASTI di Kantor Pengadilan Tinggi Agama Kota Samarinda, kesimpulan dari penulis yaitu:

1. Komitmen pemerintah dalam Adopsi aplikasi SIP-PASTI dalam pelayanan publik di Pengadilan Tinggi Agama Kota Samarinda, masih kurang karena dalam pengembangan aplikasi ini belum dilaksanakan seminar atau sosialisasi untuk kesiapan SDM dalam menggunakan aplikasi ini dan tidak ada anggaran dalam mengembangkan aplikasi ini.
2. Design Aplikasi adopsi aplikasi SIP-PASTI dalam pelayanan publik di Pengadilan Tinggi Agama Kota Samarinda, bahwa aplikasi SIP-PASTI masih tahap pengembangan dan masih sering eror.
3. Infstruktur IT adopsi aplikasi SIP-PASTI dalam pelayanan publik di Pengadilan Tinggi Agama Kota Samarinda, bahwa pelayanan publik melalui aplikasi SIP-PASTI dari segi sarana dan prasarana masih terbelang kurang dari segi server yang sering gangguan karena tidak adanya anggaran sehingga sarana dan prasarana tidak berkembang.
4. Kualitas Pelayanan aplikasi SIP-PASTI dalam pelayanan publik di Pengadilan Tinggi Agama Kota Samarinda masih kurang tepat sasaran karena pengguna masih kebingungan dan masih mengharuskan datang ke kantor untuk memperoleh akta cerai dan informasi yang diperlukan dan aplikasi sering eror.



5. Karakteristik Pengguna adopsi aplikasi SIP-PASTI dalam pelayanan publik di pengadilan tinggi agama kota Samarinda, bahwa diminati oleh pengguna yang tinggal jauh dari perkotaan.
6. Kepuasan Pengguna adopsi aplikasi SIP-PASTI dalam pelayanan publik di pengadilan tinggi agama kota Samarinda, bahwa masyarakat dalam menggunakan aplikasi merasa kurang puas dalam penggunaan aplikasi SIP-PASTI, sebab masih terdapat masyarakat yang memilih langsung datang ke kantor pengadilan dibanding menggunakan aplikasi.

### **Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas mengenai adopsi aplikasi SIP-PASTI dalam pelayanan publik di pengadilan tinggi agama kota Samarinda, maka penulis menyarankan atau memberi masukan berupa:

1. Perlu peningkatan adanya sosialisasi mengenai layanan aplikasi SIP-PASTI secara langsung ke masyarakat agar mudah dipahami dan terjadi komunikasi dua arah sehingga cepat dipahami dan masyarakat cepat bertanya tentang apa yang dimengerti. Sehingga sosialisasi yang dilakukan tepat sasaran kepada masyarakat.
2. Perlu adanya anggaran khusus untuk pengembangan aplikasi SIP-PASTI sehingga dapat dilaksanakan sosialisasi dan pengembangan Infrastruktur IT.

### **Daftar Pustaka**

- Anangkota, M. (2017). Klasifikasi Sistem Pemerintahan Perspektif Pemerintahan Modern Kekinian. *CosmoGov: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 3(2), 148–151, Diunduh dari : <https://jurnal.unpad.ac.id/cosmogov/article/view/14725/7020>
- Aprianty, D. R. (2016). Penerapan Kebijakan E-Government dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *Pelayanan Publik Dalam E-Government*, 4(4), 1589–1602, Diunduh dari : [https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wpcontent/uploads/2016/10/Diah%20Rachma%20Aprianty%20\(10-21-16-02-17-44\).pdf](https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wpcontent/uploads/2016/10/Diah%20Rachma%20Aprianty%20(10-21-16-02-17-44).pdf)
- Choirunnisa, L., Oktaviana, T. H. C., Ridlo, A. A., & Rohmah, E. I. (2023). Peran Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Sosio Yustisia: Jurnal Hukum dan Perubahan Sosial*, 2(2), 71–95, Diunduh dari : <https://jurnalpps.uinsa.ac.id/index.php/sosioyustisia/article/view/401/219>
- Fransisca. (2012). Model Adopsi E-Government Dalam perspektif Sistem. *Jurnal Administrasi Bisnis*, vol.7,No.2 hal 158-168 Diunduh dari : <https://core.ac.uk/download/305105318.pdf>
- Gusman, D. (2018). Analisis Kesiapan Infrastruktur Teknologi Informasi. *Jurnal Inovasi Teknik Informatika*, 1(1), 20–18, Diunduh dari : <http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jiti/article/view/18%0Ahtt>

- [ps://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jiti/article/view/18/6](https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jiti/article/view/18/6)
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok : PT. Raja Grafindo Persada.
- Herdiansyah. (2016). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media. 40
- Indrajit, R. E. (2002). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta : Andi.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan Detail Teknis Di Bidang e-Government
- Keputusan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pedoman Penilaian Sistem Pemerintahan Berbasis Aplikasi Elektronik.
- Kurniawan, R. C. (2017). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum*, 10(3), 569–586, Diunduh dari : <https://jurnal.fh.unila.ac.id/index.php/flat/article/view/794/682>
- Lembonunu, M. P. (2018). Adopsi dan Dampak Teknologi Informasi Dalam Mendukung Kinerja Berbasis IT (Studi Kasus Biro Hukum Setda Sulawesi Tengah). *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, 4(1), 29–42, Diunduh dari : <https://journal.maranatha.edu/index.php/jutisi/article/view/1507>
- Maryuni, S. (2016). Kinerja Organisasi Publik dalam Memberikan Pelayanan Kepada Publik. (*PROYEKSI Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial dan Humaniora PROYEKSI Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial dan Humaniora (e-Journal)*), 21(1), 1–13. Diunduh dari : <https://jurnafis.untan.ac.id/index.php/Proyeksi/article/view/1044>
- Moenta, A. R., & Muslim, K. (2022). Penjabaran Prinsip Good Governance dalam Penyelenggaraan Pemerintah Daerah. *Lasinrang Law Journal*, 1(1), 39–57, Diunduh dari : <http://ejournal.institutcokroaminotopinrang.ac.id/index.php/jurnalcokro/article/view/9/4>
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2016). *Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government And Good Governance*. Bandung: Pustaka Setia.
- Mulyono, F. (2011). Model Adopsi E-Government Dalam Perspektif Sistem. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 7(2), 157–170, Diunduh dari : <https://journal.unpar.ac.id/index.php/JurnalAdministrasiBisnis/article/view/417>
- Peraturan Mahkamah Agung RI nomor 1 Tahun 2015 tentang Pelayanan Terpadu Sidang Keliling Pengadilan Negeri dan Pengadilan Agama/Mahkamah Syar'iyah.
- Peraturan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No. 30 Tahun 2014 tentang inovasi pelayanan publik harus memberikan manfaat langsung maupun tidak langsung bagi masyarakat.
- Peraturan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pedoman Penilaian Sistem Pemerintahan Berbasis Aplikasi Elektronik.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan

- Pembangunan dan Rencana e-Government.
- Regiyati, S., & Rusli, Z. (2021). Strategi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan Investasi di Kota Pekanbaru. *Jurnal Studi Ilmu Sosial dan Politik*, 2(1), 47–56, Diunduh dari : <https://penerbitgoodwood.com/index.php/Jasispol/article/view/315>
- Rogers, E. (2010). *Diffusion of Innovations*. New York: The Free Press.
- Rohmah, A., Abiyyu, K. Y., Elisa, C., Pasapan, N. L., Firdaus, M. N., &Permatasari, N. R. (2022). Adopsi Inovasi Layanan Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, 20(01), 47-60. <https://jurnal.ipb.ac.id/index.php/jurnalkmp/article/view/39408>
- Sakarputra, E. (2012). *Membuka Informasi Menuju Good Governance (sebuah telaah implementasi UU keterbukaan informasi publik di kota Surakarta dan Lombok)*. Jakarta: UI-press.
- Syarifah, A., & Fauziah. (2017). Pengaruh Adopsi Teknologi Informasi Pad Peningkatan Daya Siang Usaha Kecil dan Menengah. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 8(2), 181–199, Diunduh dari : <https://journal.umy.ac.id/index.php/mb/article/view/3946/3248>
- Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1989 tentang Pengadilan Agama .
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1999 tentang Perimbangan Pusat dan Daerah.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi