

INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI PROGRAM *ONE HOUR SERVICE* PADA PENGADILAN NEGERI KELAS IB INDRAMAYU

Putri Amelia Safaat^{1)*}, Nanang Suparman¹⁾, Dedeng Yusuf Maolani¹⁾

UIN Sunan Gunung Djati Bandung¹⁾

Email: ameliasy8@gmail.com*

Abstrak

Pengadilan Negeri Indramayu dalam rangka meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat, berusaha menanggapi keluhan masyarakat melalui inovasi program *One Hour Service* di Pengadilan Negeri Indramayu. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi pelayanan publik melalui Program *One Hour Service* pada Pengadilan Negeri Kelas IB Indramayu. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan dengan pendekatan studi kasus, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program inovasi layanan satu jam di Pengadilan Negeri Indramayu dapat dikatakan berjalan dengan baik dan diterima oleh masyarakat khususnya pengguna pengadilan dimana program inovasi *One Hour Service* ini memiliki keunggulan dalam hal waktu pelayanan yang diberikan cepat oleh Pengadilan Negeri Indramayu. Walaupun secara umum program inovasi *One Hour Service* sudah berjalاندengan baik, namun masih terdapat sedikit kendala di bidang teknologi informasi dan jaringanyang sewaktu-waktu dapat menghambat proses *One Hour Service* terealisasi.

Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan Publik, *Service*

Abstract

The Indramayu District Court in order to improve excellent service to the community, seeks to respond to public complaints through the One Hour Service program innovation at the Indramayu District Court. This study aims to analyze the innovation of public services through the One Hour Service Program at the Class IB Indramayu District Court. The method used in this research is a case study approach, data collection techniques used are observation, interviews and documentation. The results show that the one hour service innovation program at the Indramayu District Court can be said to run well and is accepted by the community, especially court users where the One Hour Service innovation program has advantages in terms of fast service time provided by the Indramayu District Court. Although in general the One Hour Service innovation program has been running well, there are still a few obstacles in the field of information technology and networks that can at any time hinder the One Hour Service process from being realized.

Keywords: *Inovation, Public Service, Service*

A. PENDAHULUAN

Pada penyelenggaraan Administrasi Publik saat ini masyarakat bisa dengan mudah dan cepat untuk memperoleh pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sesuai dengan kepentingan publik. Karena memberikan pelayanan terhadap masyarakat merupakan tanggung jawab pada proses pengimplementasian Administrasi Publik itu sendiri. Menurut Dimock & Fox dalam (Anggara, 2012) administrasi Publik ialah memproduksi barang ataupun jasa dirancang untuk memenuhi kebutuhan publik. Menurut Nigro dan Nigro Administrasi Publik merupakan kerja sama sekelompok orang dalam lingkungan publik yang mencakup eksekutif, legislative, dan yudikatif.

Pemerintah sebagai pelayan publik mempunyai tanggung jawab untuk memberikan pelayanan terhadap masyarakat sebagai suatu wujud pemenuhan terhadap kewenangan yang dimiliki masyarakat. Pada realitanya manusia tidak bisa dipisahkan dengan pelayanan, oleh karena itu setiap manusia memerlukan pelayanan (Sinambela, 2016). Menurut Lewis & Gilman Pelayanan publik adalah kepercayaan masyarakat, serta masyarakat mengharapkan pelayanan publik bisa jujur, melayani dengan tepat serta dapat mengelola sumber pendapatan secara tepat, bertanggung jawab terhadap masyarakat. Pelayanan Publik yang adil dan bertanggungjawab menghasilkan kepercayaan publik. Hal tersebut dilandasi oleh etika pelayanan publik dan kepercayaan publik untuk mencapai good governance (Mubarok, 2019) Pelayanan publik merupakan pengimplementasian peraturan perundang-undangan serta bentuk pemenuhan keperluan masyarakat yang diberikan penyelenggara pelayanan kepada publik. Pada pengimplementasian pelayanan publik memiliki regulasi yang jelas yakni (Jdih.bpkri, n.d.) tentang pelayanan publik bahwa kewajiban negara adalah melayani atau memberikan pelayanan kepada seluruh warga negara sesuai dengan kewenangan masyarakatnya dengan adanya regulasi tersebut memiliki tujuan untuk mengantiisipasi penyalahgunaan penyelenggaraan pelayanan publik.

Para pejabat pemerintah dalam merealisasikan pelayanan publik memiliki tuntutan yang diberikan oleh masyarakat seperti pelayanan yang diberikan harus berkualitas meskipun dalam perealisasiannya hal tersebut bisa dikatakan sulit, karena dapat dilihat dan dirasakan bahwa pelayanan publik yang berjalan di Indonesia masih berbelit-belit. Pemberian pelayanan oleh pemerintah terhadap masyarakat dapat dinilai dari kepercayaan dan loyalitas sebagai feed back yang diberikan oleh masyarakat terhadap pemerintah. pemberian pelayanan memerlukan kemampuan serta kreativitas agar terwujudnya pelayanan publik dalam pengembangan untuk mencapai tujuan bersama. Hal ini membuat pemerintah harus memiliki inisiatif dalam memberikan pelayanan publik yang inovatif sesuai dengan harapan masyarakat.

B. KAJIAN PUSTAKA

Inovasi merupakan suatu usaha untuk memperbaiki serta meningkatkan kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh suatu instansi. Inovasi pelayanan publik merupakan inisiatif yang dilakukan oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan publik. Menurut Kusmana dalam (Setijaningrum, 2016). Inovasi merupakan hasil dari penciptaan sesuatu yang baru yang bertujuan untuk menyelesaikan atau memecahkan masalah, berupa ide, peristiwa, metode, dll. Dilakukan oleh individu atau kelompok. Seperti teori menurut Rogers dalam (Mirnasari, 2013):

“inovasi merupakan sebuah gagasan, realisasi atau suatu fenomena yang dianggap baru oleh khalayak umum. Perubahan untuk hal yang lebih baik merupakan sebuah inovasi yang diharapkan akan pembangunan atau reformasi mengenai pelayanan untuk masa yang akan datang.”

Dari pengertian diatas yang dikemukakan oleh Rogers dalam (Mirnasari, 2013) yang bersifat

memberikan perubahan untuk masa depan memiliki lima atribut yang dapat digunakan dalam melihat inovasi pada sebuah instansi yaitu:

1. *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif dimana kualitas serta keistimewaan sebuah inovasi yang baru harus lebih baik dari pada inovasi sebelumnya. Kebaruan merupakan parameter pembeda dari sebuah inovasi.
2. *Compatibility* atau Kesesuaian yakni suatu kebaruan harus mencocokkan dengan inovasi sebelumnya untuk diperbaharui. Hal ini dikarenakan agar tidak melalui proses peralihan yang lama untuk menjalankan suatu inovasi baru, sehingga pengimplementasian inovasi baru mampu berjalan dengan menyesuaikan hasil evaluasi dari inovasi sebelumnya.
3. *Complexity* atau Kerumitan adanya sifat kebaruan, suatu inovasi bisa dikatakan memiliki sebuah tantangan beserta hambatan yang lebih dibandingkan dengan inovasi yang sebelumnya. Bukan berarti hal tersebut tidak bisa dilewati, melainkan hal tersebut menjadi bahan acuan untuk sebuah inovasi.
4. *Triability* atau peluang diberlakukannya suatu inovasi yang bisa diterima apabila sudah melewati masa uji coba dan memiliki suatu keistimewaan dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Suatu produk inovasi yang telah diuji publik mengenai kualitasnya dapat dikatakan inovasi tersebut dapat diterima.
5. *Observability* atau Keterlihatan, nampaknya suatu inovasi harus jelas dan dapat diamati, seperti pada saat berjalannya produk inovasi yang menghasilkan feedback lebih baik dari sebelumnya.

Pada Peraturan Menteri (Jdih.bpkri, 2014) tentang inovasi pelayanan publik merupakan gagasan atau ide baru pada bentuk pelayanan publik, yang merupakan inspirasi yang bermanfaat bagi masyarakat. Inovasi tidak selalu mengenai hal baru, melainkan segala hal yang memberikan manfaat bagi masyarakat seperti metode pada inovasi pelayanannya. Pemerintah harus mengambil langkah dalam melakukan inovasi terkait pemberian layanan yang dilakukan agar pelayanan yang diterima atau dirasakan oleh masyarakat lebih baik dari pada sebelumnya. Selain itu penyelenggaraan inovasi pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintahan memiliki tujuan agar masyarakat dapat merasakan pelayanan yang optimal. Disisi lain dalam penyelenggaraan pelayanan publik instansi pemerintahan harus memberikan pelayanan yang transparan, efektif serta efisien. Inovasi juga hadir sebagai jawaban dari suatu permasalahan yang ada. Pada kenyataannya manusia selalu bersandingan dengan kebutuhan dan juga suatu permasalahan. Pada Instansi pemerintahan inovasi pelayanan publik juga sangatlah penting karena dapat meningkatkan kinerja suatu organisasi publik.

Permasalahan pelayanan yang biasa terjadi, pasti selalu ada rasa ketidaksesuaian antara pemerintah selaku pelaksana pelayanan, dengan kenyataannya pada saat pelayanan tersebut diberikan. Berdasarkan hasil observasi serta pada saat Peneliti melaksanakan Praktek Kerja lapangan (PKL) di Pengadilan Negeri Kelas IB Indramayu pada kesekretariatan Umum masih terdapat masyarakat yang mengeluh karena proses pelayanan yang diberikan masih tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh para pencari keadilan dan pengguna pengadilan, seperti pada proses pembuatan dokumen serta masih adanya kendala pada para petugas yang tidak memberikan pelayanan dengan cepat atau menunda-munda hal tersebut. Oleh karena itu pentingnya peranan kinerja petugas pada suatu instansi karena menurut Staw dan Boettger dalam (Ishak et al., 2017) bahwasannya petugas merupakan peranan utama pada sebuah organisasi. Serta berdasarkan Hasil wawancara Pra Penelitian pada tanggal 15 November 2021 bersama NA selaku petugas pelayanan umum di Pengadilan Negeri Kelas IB Indramayu Kelas IB menyatakan bahwa masih adanya

keterlambatan dalam pelayanan dikarenakan masih kurangnya petugas pada Pengadilan Negeri Kelas IB Indramayu, dimana masih banyaknya petugas yang melaksanakan tugas rangkap, tidak hanya pada faktor pelaksanaan pelayanan, terdapat faktor lain di antaranya yaitu masih adanya kendala mengenai teknologi informasi dan jaringan yang menunjang terlaksananya pelayanan publik. Selain itu permasalahan lain yang ditemukan yakni pada costumer sendiri yang tidak melengkapi berkas yang hendak diajukan dalam proses pelayanan sehingga pelayanan tertunda atau tidak bisa dilaksanakan sesuai dengan SOP yang berlaku.

Pada pelaksanaan pelayanan tidak sedikit pula permasalahan yang ada pada lingkungan Pengadilan Negeri Kelas IB Indramayu, maka dari itu untuk membuat wajah birokrasi menjadi lebih baik suatu instansi memerlukan suatu langkah yang dilakukan untuk menjawab suatu permasalahan yang hadir dalam pelayanan publik dengan menerapkan inovasi melalui program *One Hour Service* (pelayanan satu jam).

Program *One Hour Service* (pelayanan satu jam) merupakan salah satu Inovasi Pelayanan Publik yang sudah diterbitkan oleh Pengadilan Negeri Kelas IB Indramayu. Sesuai dengan Surat Keterangan Wakil Ketua Pengadilan Negeri Kelas IB Indramayu Kelas IB Nomor : W11.U12/104/KP.01.03/II/2020 Tentang One Hour Service (pelayanan satu jam) Pada Pengadilan Negeri Kelas IB Indramayu untuk meningkatkan pelayanan yang prima terhadap masyarakat agar mencapai wilayah birokrasi yang bersih di lingkungan Pengadilan Negeri Kelas IB Indramayu.

Penelitian sebelumnya yang peneliti gunakan sebagai referensi adalah penelitian yang berjudul “Inovasi Program Three-in-one” yang dilakukan oleh (Islami, 2019) di Pusat Layanan Manajemen Kependudukan Pemerintah Kota Cimahi. Tujuan artikel ini adalah untuk memahami bagaimana Pemerintah Kota Cimahi Kependudukan dan Catatan Sipil menggunakan rencana tiga-dalam-satu untuk berinovasi dalam layanan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa rencana tiga dalam satu adalah rencana di mana orang dapat menyelesaikan tiga dokumen sekaligus ketika memproses satu dokumen, sehingga rencana tersebut menguntungkan, menghilangkan kesulitan, dan memberikan kemudahan.

Selain itu, penelitian yang dijadikan acuan adalah penelitian yang disebut Inovasi Program Skills Development Center (SDC) yang dilakukan oleh (Nurhakim, 2021) di Dinas Tenaga Kerja dan Imigrasi Kabupaten Bandung Barat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami bagaimana program inovasi Pusat Pengembangan Keterampilan Kementerian Tenaga Kerja dan Imigrasi Kabupaten Bandung Barat beroperasi. Dari hasil penelitian peneliti proyek Innovative Skills Development Center (SDC) Disnakertrans Kabupaten Bandung Barat, dari segi ide implementasi, banyak proyek baru yang berhasil diimplementasikan dalam rencana SDC ini, dan banyak pihak telah bergabung dengan rencana.

Ada pun yang menjadi novelty atau perbedaan dari penelitian kali ini dengan penelitian sebelumnya adalah pada penelitian kali ini dalam menganalisis inovasi pelayanan publik melalui Program *One Hour Service* (pelayanan satu jam) di Pengadilan Negeri Kelas IB Indramayu, penelitian ini lebih berfokus kepada program *One Hour Service* (pelayanan satu jam) dicetuskan oleh Pengadilan Negeri Kelas IB Indramayu. Dengan melihat fenomena yang terjadi serta penelitian terdahulu menjadi referensi maka peneliti merasa tertarik untuk membahas penelitian mengenai program yang dibuat oleh Pengadilan Negeri Kelas IB Indramayu untuk pelayanan kepada masyarakatnya sebagai inovasi yang inovatif untuk terselenggaranya pelayanan yang lebih baik terhadap masyarakat. maka dari itu Peneliti mengangkat judul mengenai “Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program One Hour Service Pada Pengadilan Negeri Kelas IB Indramayu”. Sedangkan rumusan dalam penelitian kali ini yaitu bagaimana pengimplementasian Inovasi

program One Hour Service (pelayanan satu jam) pada Pengadilan Negeri Kelas IB Indramayu. Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian kali ini yaitu untuk menganalisis inovasi pelayanan publik melalui Program One Hour Service (pelayanan satu jam) Di Pengadilan Negeri Kelas IB Indramayu.

C. METODE PENELITIAN

Pada penelitian kali ini menggunakan pendekatan kualitatif yang merupakan sebuah cara dalam menggali serta memahami makna dari sekelompok ataupun individu yang berasal dari masalah sosial. Penelitian kualitatif ini memiliki beberapa proses yang mengikutsertakan beberapa upaya penting seperti mengajukan pertanyaan, mengelompokkan data spesifik yang berasal dari informan, menganalisis data secara induktif serta menginterpretasikan makna dari data yang diperoleh (Creswell, 2016d). Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus dimana pendekatan ini mengidentifikasi secara akurat terkait suatu kasus ataupun program dalam kehidupan individu ataupun sekelompok orang. Penelitian studi kasus ini yakni menjelajahi kehidupan nyata dari sebuah kasus atau berbagai kasus melalui di kumpulkannya data secara detail, mendalam serta melibatkan berbagai sumber informasi, deskripsi dan tema khusus (Creswell, 2016c). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian kali ini mengacu pada empat jenis strategi dalam prosedur pengumpulan data yaitu pertama Qualitative Observation atau observasi, kedua melalui Qualitative interview atau wawancara, ketiga melalui Qualitatif Document atau dokumen, dan yang ke empat Qualitative Audio and Visual Materials atau materi audio dan visual (Creswell, 2016b)

Selanjutnya teknik pengambilan sampel yang peneliti gunakan dalam penelitian kali ini yaitu teknik pengambilan sampel yang peneliti gunakan dalam penelitian kali ini yaitu teknik purposefull sampling merupakan sampel individu maupun kelompok sekalipun instansi yang bisa memberikan informasi spesifik berkaitan dengan permasalahan yang dikaji peneliti (Creswell, 2014) . Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan merancang serta mengorganisir data yang akan dianalisis, lalu kedua mereduksi data dengan peringkasan kode atau pengkodean, lalu yang ketiga menyajikan data tersebut melalui sebuah tabel, bagan, atau pembahasan secara naratif (Creswell, 2016a)

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Program *One Hour Service* (pelayanan satu jam) merupakan salah satu bentuk inovasi pelayanan publik yang direalisasikan oleh Pengadilan Negeri Kelas IB Indramayu dalam upaya memaksimalkan kegiatan pelayanan pulik pada bagian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adapun jenis pelayanan yang ada pada PTSP yaitu salah satunya jenis pelayanan perdata adapun produk yang dihasilkan yaitu salinan putusan. Inovasi Program *One Hour Service* (pelayanan satu jam) juga merupakan implementasi dari zona integritas dan reformasi birokrasi. Program *One Hour Service* (pelayanan satu jam) ini dibentuk untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan para pengguna pengadilan mengenai kecepatan waktu pelayanan serta ketepatan pelayanan yang diberikan kepada pengguna pengadilan. Program *One Hour Service* (pelayanan satu jam) ini menjadi jawaban dari permasalahan yang dirasakan masyarakat sebagai pengguna pengadilan.

Sedangkan untuk jam operasional yang ada pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Pengadilan Negeri Kelas IB Indramayu yaitu Hari senin - Kamis pukul 08.00 – 16.30 WIB dengan waktu istirahat pukul 12.00 – 13.00 WIB. Sedangkan untuk hari jumat pelayanan dibuka pada pukul 08.00-16.00 WIB dengan waktu istirahat pukul 11.30-13.00 WIB. Untuk melihat sejauh

mana program inovasi pelayanan publik *One Hour Service* (pelayanan satu jam) pada Pengadilan Negeri Kelas IB Indramayu, pada bagian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) peneliti menggunakan teori atribut inovasi dari roger untuk mengetahui hasil dari pada inovasi pelayanan yang telah dilakukan oleh kantor Pengadilan Negeri Kelas IB Indramayu dalam memaksimalkan pelayanan publiknya.

Relative advantage atau keuntungan relatif

Relative advantage atau keuntungan relatif menunjukkan nilai keunggulan dalam inovasi program pelayanan *One Hour Service* (pelayanan satu jam) di Pengadilan Negeri Kelas IB Indramayu, adapun atribut inovasi *Relative Advantage* (Keuntungan relatif) menerangkan hal-hal baru dan keunggulan dari inovasi program ini yaitu pada waktu pelayanan lebih cepat yang diberikan terhadap pengguna pengadilan hal ini tentu didasarkan pada kebutuhan yang selama ini dikeluhkan oleh pencari keadilan sebagai pengguna pengadilan mengenai kecepatan waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Kelas IB Indramayu. Tidak hanya itu para pengguna pengadilan diberikan kepastian waktu pelayanandalam kurun waktu kurang dari satu jam. Sesuai dengan hasil wawancara pada tanggal 16 juni 2020 dengan AH selaku pengguna pengadilan “Dengan adanya program seperti ini ya saya sebagai pengguna pengadilan merasa sangat diuntungkan karena saya diberikan kepastian waktu satu jam pelayanan.” Hal ini memberikan keuntungan kepada pengguna pengadilan sehingga mereka bisa mempersingkat waktunya di Pengadilan Negeri Kelas IB Indramayu.

Keunggulan lainnya pada inovasi program *One Hour Service* (pelayanan satu jam) di pengadilan Negeri Kelas IB Indramayu selain kecepatan waktu pelayanan, yakni adanya kebijakan yang meberikan kompensasi kepada masyarakat apabila target dari program *OneHour Service* (pelayanan satu jam) tidak terselesaikan. Hal ini berdasarkan hasil wawancaradengan AY sebagai Humas Pengadilan Negeri Kelas IB Indramayu: “Ketika tidak sesuai atau lebih dari satu jam maka punishment akan diberikan kepada petugas, selain itu pengguna pengadilan juga akan diberikan kompensasi dari pengadilan negeri kelas IB Indramayu .” Dari pemaparan tersebut menunjukkan bahwa upaya dilakukan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengguna pengadilan.

Compability atau kesesuaian

Atribut *compability* atau kesesuaian merupakan kecocokan inovasi yang telah diluncurkan oleh Pengadilan Negeri Kelas IB Indramayu dengan juga mempertimbangkan kebutuhan pengguna pengadilan agar dalam pelaksanaan proses adaptasi dapat lebih cepat dan diterima oleh pengguna. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara terkait dengan dicetuskannya program *One Hour Service* (pelayanan satu jam) di pengadilan negeri kelas IB indramayu sudah sesuai dengan kebutuhan dan mempertimbangkan keluhan dari pengguna pengadilan. Keluhan yang biasa dikeluhkan oleh pengguna pengadilan yaitu mengenai kecepatan waktu dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh petugas di Pengadilan Negeri kelas IB Indramayu.

Maka dari itu keputusan kantor Pengadilan Negeri Kelas IB Indramayu memilih *OneHour Service* (pelayanan satu jam) disebabkan oleh waktu pelayanan lebih cepat dan juga tepat bagi pengguna pengadilan. Sementara itu dengan direalisasikannya program *One Hour Service* (pelayanan satu jam) pada Pengadilan Negeri Kelas IB Indramayu juga sudah dirasakan perbedaannya oleh pengguna pengadilan, khususnya bagi mereka yang pernah menjadi pengguna pengadilan pada masa inovasi program *One Day Service* (pelayanan satu hari) maupun *Three Hour Service* (pelayanan tiga jam).

Hal ini dibuktikan oleh pernyataan salah satu pengguna pengadilan melalui wawancara pada tanggal 14 Juni 2022 bersama Bapak BG selaku pengguna pengadilan : “tahun lalu saya juga pernah menjadi pengguna pengadilan dengan waktu pelayanan yang diberikan cukup lama, sedangkan sekarang yang saya butuhkan itu salinan putusan sebelum satu jam bahkan saya sudah mendapatkannya” Dari pernyataan diatas membuktikan bahwa pembentukan inovasi program ini semata-mata melihat kebutuhan saat ini, yaitu dengan menjawab permasalahan mengenai kecepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Kelas IB Indramayu

Complexity atau Kerumitan

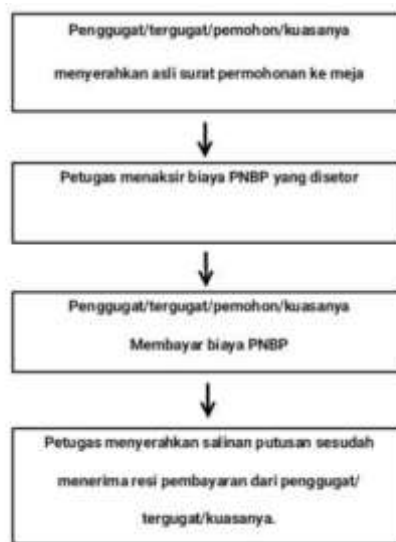
Atribut *complexity* atau kerumitan adalah tingkatan pemahaman seseorang akan suatu hal baru, yang belum pernah dipahaminya dan memerlukan proses adaptasi untuk memahami suatu hal yang baru tersebut. Dalam hal inovasi Program One Hour Service (pelayanan satu jam) atribut *complexity* atau kerumitan ini menyangkut tentang mekanisme, prosedur, tata cara yang mungkin di dalam pelaksanaan pelayanan pengguna pengadilan terdapat perbedaan dengan yang sebelumnya dan juga proses adaptasi yang biasanya terdapat kendala atau resistensi.

Berdasarkan hasil observasi peneliti terkait dengan ada atau tidaknya perbedaan sistem, mekanisme dan prosedur yang menyangkut tentang proses pelayanan pada program *One Hour Service* (pelayanan satu jam) pada Pengadilan Negeri Kelas IB Indramayu, diketahui tidak banyak perubahan yang terjadi pada mekanisme dan tata cara permohonan salinan putusan. Dimana pengguna pelayanan diminta untuk melengkapi persyaratan yang diperlukan terlebih dahulu, sebagai persyaratan untuk melanjutkan kelangkah berikutnya.

Berikut adalah persyaratan yang dibutuhkan oleh pengguna pengadilan yang melakukan proses pelayanan penerimaan salinan putusan pada Pengadilan Negeri Kelas IB Indramayu.

- Mengajukan surat permohonan kepada kuasa Pengadilan Negeri
- Membayar biaya PNBPN untuk salinan tersebut

Jika semua persyaratan tersebut sudah dilengkapi dan dipenuhi maka selanjutnya pengguna pengadilan dapat memberikan berkas tersebut agar petugas dapat memprosesnya. Pada tahap selanjutnya pengguna pengadilan dapat mengikuti prosedur pelayanan penyerahan salinan putusan yang sudah ditetapkan oleh Pengadilan Negeri Kelas IB Indramayu. Berikut alur penyerahan salinan putusan:



Gambar 1. Bagan prosedur pelayanan Penyerahan salinan putusan

Prosedur yang singkat dan juga tidak berbelit-belit dibuat agar pengguna pengadilan mudah beradaptasi. Selain itu pada suatu inovasi pasti adanya suatu kendala dan resistensi, contohnya Pada saat peneliti melakukan observasi ditemukan beberapa kendala seperti masalah pada jaringan yang menghambat proses pelaksanaan pelayanan Program *One Hour Service* (pelayanan satu jam) (pelayanan satu jam), menurut penuturan AY pada tanggal 06 juni 2022 selaku Humas Pengadilan Negeri Kelas IB Indramayu “Ada beberapa kendala yang menghambat program *One Hour Service* (pelayanan satu jam) ini terlaksana, seperti pada jaringan ketika ada gangguan pada website SIPP yang eror sehingga masyarakat tidak bisa mengakses hal tersebut, selain itu pada jaringan yang ada dipengadilan misalnya WiFi pada pengadilan mengalami gangguan, nah itu bisa jadi menghambat juga dalam proses pelayanan pada program *One Hour Service* (pelayanan satu jam).”

Berdasarkan hasil observasi Peneliti program *One Hour Service* (pelayanan satu jam) ini terdapat resistensi, resistensinya adalah beberapa petugas di Pengadilan Negeri Kelas IB Indramayu yang menunda-nunda suatu pekerjaan sesuai dengan pernyataan dari AF sebagai petugas Sub Bagian perencanaan IT dan Pelaporan “bagi instansi beserta petugas dimana para petugas juga harus memberikan yang terbaik dalam melayani masyarakat, selain itu ya bagi beberapa oknum petugas jadi tidak menunda-nunda pekerjaan karena program *One Hour Service* (pelayanan satu jam) ini membuat petugas lebih disiplin karna waktu pelayanan yaitu satu jam ya.”

Walaupun demikian Pengadilan Negeri Kelas IB Indramayu mampu keluar dari zona nyaman birokrasi karena pada prosedur pelayanan yang diberikan tidak berbelit belit dan meskipun terdapat resistensi yang dihadapi, tapi Pengadilan Negeri Kelas IB Indramayu tetap mengembangkan program inovasi ini yang sudah berjalan selama dua tahun, hal demikian diperkuat oleh LAN (2015) inovasi penting dilakukan karena beberapa hal yaitu banyaknya permasalahan kinerja pelayanan organisasi publik. Kondisi birokrasi pemerintah yang beradadalam nuansa zona nyaman birokrasi, maka dari itu pemerintah harus keluar dari zona nyamannya.

Triability atau kemungkinan dicoba

Dalam hal inovasi pelayanan program *One Hour Service* (pelayanan satu jam) pada Pengadilan Negeri Kelas IB Indramayu, atribut inovasi *Triability* (kemungkinan dicoba) menyangkut tentang kemungkinan program *One Hour Service* (pelayanan satu jam) untuk terus melakukan uji coba dan evaluasi baik itu dalam hal prosedur pelayanan maupun dari segi teknologi informasinya berdasarkan hasil evaluasi yang di dapat setiap harinya di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Program *One Hour Service* (pelayanan satu jam) pada Pengadilan Negeri Kelas IB Indramayu. Sehingga didapatkan nilai-nilai keuntungan pada program Inovasi Pelayanan Publik Pada Pengadilan Negeri Kelas IB Indramayu.

Dari pemaparan sebelumnya sudah dijelaskan bahwa kehadiran program *One Hour Service* (pelayanan satu jam) pada Pengadilan Negeri Kelas IB Indramayu ini adalah pembaharuan inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Pengadilan Negeri Kelas IB Indramayu. Dan dalam pengimplementasian program *One Hour Service* (pelayanan satu jam) ini disambut dengan antusias oleh pengguna pengadilan karena memiliki keunggulan dari segi kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. Sementara itu terkait dengan atribut inovasi *triability* atau kemungkinan dicoba pada inovasi Program *One Hour Service* (pelayanan satu jam) ini, telah dilakukan uji coba dalam memberikan pelayanan yang maksimal dibawah satu jam pelayanan serta *follow-up* yang terus dilakukan terhadap perbaikan teknologi informasi serta jaringan namun berdasarkan pengamatan Peneliti meskipun dilakukannya *follow-up* serta perbaikan terhadap teknologi informasi serta jaringan yang ada pada Pengadilan Negeri Kelas IB Indramayu ketika masih ada

kendala dari pusat seperti website SIPP yang eror hal ini membuat uji coba program *One Hour Service* (pelayanan satu jam) tidak terealisasi dengan baik.

Observability atau kemudahan diamati

Atribut *observability* atau Kemudahan diamati menunjukkan tingkat dimana hasil inovasi dapat diamati, semakin mudah suatu inovasi direalisasikan maka semakin mudah orang menerima inovasi, dan semakin besar pula kemungkinan untuk inovasi di adopsi orang atau sekelompok orang. Hal ini dapat dibuktikan dengan wawancara AY selaku Humas Pengadilan Negeri Kelas IB Indramayu yang mengatakan bahwa “Program One Hour Service Mudah diamati karena terdapat dan terdokumentasi laporannya selain itu bisa dilihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Negeri Indramayu, dan pada pelaksanaannya juga dilakukan pengawasan sehari dua kali oleh pengawas yang ditunjuk oleh Pengadilan Negeri Indramayu sesuai dengan SK Dirjen Bandilum NOMOR 3239/DJU/SK/HM02.3/11/2019 tentang PTSP, pada pelaksanaan tersebut.”



Gambar 2. Data Indeks Kepuasan Masyarakat

Dari Gambar 2. menunjukkan bahwa hasil survey kepuasan Publik cukup baik, hal ini menandakan bahwasannya dengan adanya program *One Hour Service* (pelayanan satu jam) sangat diterima dengan baik oleh pengguna pengadilan, selain itu menandakan bahwa dengan adanya terobosan baru yang dilakukan oleh pihak Pengadilan Negeri Kelas IB Indramayu agar pengguna pengadilan merasa terpuaskan saat menerima pelayanan yang diberikan terealisasi dengan baik.

E. SIMPULAN

Berdasarkan uraian hasil analisis mengenai inovasi program *One Hour Service* (pelayanan satu jam) pada Pengadilan Negeri Kelas IB Indramayu yang sudah Peneliti paparkan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa inovasi program *One Hour Service* (pelayanan satu jam) pada Pengadilan Negeri Kelas IB Indramayu dapat dikatakan berjalan dengan baik dan diterima oleh masyarakat, khususnya pengguna pengadilan dimana Inovasi program *One Hour Service* (pelayanan satu jam) ini memiliki keunggulan dari segi waktu pelayanan yang cepat yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Kelas IB Indramayu. Dibentuknya Inovasi program *One Hour Service* (pelayanan satu jam) ini untuk memenuhi kebutuhan masyarakat khususnya pengguna pengadilan mengenai kecepatan waktu, dan pada proses pelayanan berlangsung terkait mekanisme dan prosedur yang ada tidak berbelit-belit dengan kata lain program inovasi *One Hour Service* (pelayanan satu jam) pada Pengadilan Negeri Kelas IB Indramayu ini dapat mengatasi permasalahan kecepatan waktu pelayanan yang diberikan. Walaupun secara umum inovasi program *One Hour Service* (pelayanan satu jam) berjalan dengan cukup baik, namun masih

ARTIKEL

terdapat sedikit kendala pada teknologi informasi dan jaringan dimana sewaktu- waktu bisa menghambat proses pelayanan *One Hour Service* (pelayanan satu jam) terealisasi, meskipun sudah dilakukannya *Follow-up* dan pengembangan secara terus-menerus.

REFERENSI

- Anggara, S. (2012). Perbandingan Administrasi Negara. Alfabeta.
- Creswell. (2016). Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran. Pustaka Pelajar. Research Design. Pustaka Pelajar.
- Creswell, J. w. (2014). Penelitian Kualitatif dan Desain Riset (Memilih diantara lima pendekatan). Pustaka Pelajar.
- Creswell, J. w. (2016). Penelitian Kualitatif dan Desain Riset (memilih diantara lima pendekatan). Pustaka Pelajar.
- Creswell, J. w. (2016). Research Design (Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran (4th ed)). Pustaka Pelajar.
- Ishak, D., Maolani, D. Y., & Engkus. (2017). Konsep kinerja dalam studi organisasi publik. Jispo, 7(2), 101–120.
- Islami, N. (2019). Inovasi program three in one dalam pelayanan administrasi kependudukan pemerintahan kota Cimahi.
- Mirnasari, R. M. (2013). Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. Kebijakan Dan Manajemen Publik, 1(1), 71–84.
- Mubarok, nanang superman. (2019). Pelayanan Publik Kontemporer. Administrasi Publik FISIP UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- Nurhakim, L. (2021). Inovasi program Skill Development Centre (SDC) di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bandung Barat.
- Setijaningrum, E. (2016). Inovasi Kebijakan Pelayanan Publik Best Practice di Indonesia. Airlangga University Press.
- Sinambela. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia. PT. Bumi Aksara.