



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 5 Nomor 2 Tahun 2025 Page 2778-2786

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Efektivitas Program Inovasi Pelayanan TAPE LINGGO (Sistem Terpadu Pergantian Status Masyarakat Probolinggo) di Pengadilan Agama Kota Probolinggo

Supriyanto¹, Andhi Nur Rahmadi², Ali Ridhoh^{3✉}

Universitas Panca Marga

Email: alyridho065@gmail.com^{3✉}

Abstrak

Dengan adanya inovasi pelayanan publik hadir sebagai langkah untuk mengembangkan cara-cara baru dalam menyediakan layanan yang transparan, akuntabel dan efisien terhadap kebutuhan masyarakat. Tujuan utama inovasi ini adalah meningkatkan kualitas layanan, mempercepat waktu pelayanan, dan menyediakan akses yang lebih mudah serta transparan. Permasalahan yang sering terjadi yaitu, proses administratif di Pengadilan Agama berjalan lambat dan kurang terintegrasi, sehingga masyarakat sering kali melaksanakan proses yang membutuhkan waktu dan harus datang berulang kali. Riset yang digunakan penulis yaitu metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Dengan Teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dokumentasi. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa perspektif masyarakat, program ini dinilai cukup fleksibel karena mampu menyesuaikan dengan kebutuhan mereka, terutama dalam mengurangi beban administratif dan waktu tunggu. Banyak pemohon yang merasa terbantu dengan sistem satu pintu yang memungkinkan mereka menyelesaikan perubahan status dalam satu kali proses tanpa harus bolak-balik antara instansi. Dengan demikian, program TAPE LINGGO menunjukkan tingkat adaptasi yang baik dalam menghadapi tantangan teknis dan kebutuhan masyarakat, meskipun masih memerlukan peningkatan dalam aspek pelatihan staf dan optimalisasi sistem untuk memastikan layanan yang lebih stabil dan responsif.

Kata Kunci: *Efektivitas, Inovasi, Pelayanan Publik*

Abstract

With the presence of public service innovations, it is present as a step to develop new ways of providing transparent, accountable and efficient services to the needs of the community. The main objective of this innovation is to improve the quality of service, speed up service time, and provide easier and more transparent access. The problems that often occur are that the administrative process in the Religious Court is slow and less integrated, so that people often carry out processes that take time and have to come repeatedly. The research used by the author is a qualitative research method with a descriptive approach. With data collection techniques, namely observation, interviews, documentation. The results of the study show that from the perspective of the community, this program is considered quite flexible because it is able to adjust to their needs, especially in reducing administrative burdens and waiting times. Many applicants feel helped by the one-stop system that allows them to complete status changes in one process without having to go back and forth between agencies. Thus, the TAPE LINGGO program shows a good level of adaptation in facing technical challenges and community needs, although it still requires improvements in aspects of staff training and system optimization to ensure more stable and responsive services.

Keywords: *Effectiveness, Innovation, Public Service*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik di Pengadilan Agama secara umum mencakup berbagai jenis layanan hukum yang bertujuan membantu masyarakat, terutama dalam masalah keluarga dan status hukum bagi umat Muslim. Pengadilan Agama memiliki yurisdiksi atas perkara-perkara seperti perkawinan, perceraian, hak asuh anak, kewarisan, wakaf, hibah, zakat, serta masalah-masalah lain terkait hukum keluarga Islam. Fungsi utamanya adalah memberikan akses hukum yang mudah, cepat, dan adil bagi masyarakat dalam menyelesaikan permasalahan tersebut. Dalam pelaksanaannya, Pengadilan Agama dituntut untuk menyediakan layanan yang transparan, akuntabel, dan efisien sesuai prinsip-prinsip pelayanan publik. Layanan ini mencakup bimbingan prosedur pengajuan perkara, informasi persyaratan dokumen yang diperlukan, serta konsultasi hukum untuk membantu pemohon memahami hak dan kewajibannya. Pengadilan Agama juga menyelenggarakan penyelesaian perkara melalui mediasi, terutama dalam kasus perceraian atau hak asuh anak. Perceraian sendiri merupakan proses hukum yang mengakhiri ikatan perkawinan secara sah menurut agama dan hukum (Listanto, 2021).

Pengadilan Agama mulai menerapkan sistem berbasis teknologi untuk meningkatkan transparan, akuntabel dan efisien seperti pendaftaran perkara *online*, informasi status perkara, dan sistem antrian elektronik. Inovasi ini dirancang agar masyarakat dapat lebih

mudah mengakses layanan hukum tanpa harus datang ke kantor pengadilan. Inovasi pelayanan adalah proses perubahan yang melibatkan penggunaan teknologi baru dalam suatu organisasi untuk mendistribusikan barang dan jasa kepada pengguna. Dengan demikian, inovasi pada Pengadilan Agama berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dengan adanya inovasi pelayanan publik hadir sebagai langkah untuk mengembangkan cara-cara baru dalam menyediakan layanan yang transparan, akuntabel dan efisien terhadap kebutuhan masyarakat. Tujuan utama inovasi ini adalah meningkatkan kualitas layanan, mempercepat waktu pelayanan, dan menyediakan akses yang lebih mudah serta transparan. Di era digital, inovasi seringkali melibatkan teknologi informasi, seperti aplikasi daring, layanan berbasis *website*, dan sistem antrian elektronik yang memudahkan masyarakat mengakses layanan secara online. Selain teknologi, inovasi juga mencakup prosedur baru yang memangkas birokrasi, menyederhanakan proses, dan mengurangi kompleksitas layanan tradisional. Contohnya adalah "*one-stop service*," di mana berbagai layanan dapat diakses dalam satu lokasi atau platform, sehingga lebih efisien bagi masyarakat (Yunita et al., 2023)

Kemudian, pada Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor KMA/032/SK/IV/2006 yang berfokus pada pengelolaan administrasi perkara yang lebih efisien dan transparan, termasuk dalam lingkungan peradilan agama. Pengadilan Agama Kota Probolinggo meluncurkan program TAPE LINGGO sebagai inovasi berbasis teknologi. Program ini bertujuan untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat, mengurangi antrean, serta memudahkan pengguna layanan untuk melakukan perubahan status kependudukan tanpa harus mengunjungi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Karena pengguna layanan hanya cukup dengan datang ke Pengadilan Agama untuk dapat mengurus perubahan status administrasi kependudukan.

Permasalahan yang sering terjadi yaitu, proses administratif di Pengadilan Agama berjalan lambat dan kurang terintegrasi, sehingga masyarakat sering kali melaksanakan proses yang membutuhkan waktu dan harus datang berulang kali. Selain itu, masyarakat di wilayah terpencil mengalami keterbatasan akses informasi, membuat mereka sulit mengetahui persyaratan atau status proses layanan, yang meningkatkan ketidakpastian dan ketidakpuasan. Sehingga, hadirnya program TAPE LINGGO sebagai solusi yang mengedepankan proses yang lebih sederhana, aksesibilitas yang lebih baik, dan transparansi melalui pemanfaatan teknologi, guna mendukung pelayanan terpadu yang lebih efisien.

Program TAPE LINGGO yang merupakan akronim dari "Sistem Terpadu Pergantian Status Masyarakat Probolinggo". Program ini memanfaatkan perkembangan teknologi untuk mempercepat dan mempermudah perubahan data kependudukan, terutama KTP dan KK, serta pengambilan akta cerai di Pengadilan Agama Kota Probolinggo. Kolaborasi antara Pengadilan Agama Probolinggo dan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Probolinggo ini menggunakan konsep "*3 in 1*," yaitu integrasi layanan dalam satu *platform* berbasis *web service*. Inovasi ini lahir sebagai respons terhadap kebutuhan pelayanan yang efisien di masa pandemi, di mana integrasi data dan kemudahan akses menjadi sangat penting. Layanan ini beroperasi selama jam kerja (Senin hingga Jumat) dan memudahkan pengguna untuk mengurus perubahan data secara cepat, sederhana, dan terkoordinasi dengan layanan pengambilan produk pengadilan, khususnya akta cerai.

Keputusan Nomor: 1448/KPA.W13-A24/SK.OT1/VI/2024 Tentang Standar Pelayanan Peradilan Pada Pengadilan Agama Probolinggo. Peraturan ini menjadi tolok ukur bagi penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dengan tujuan meningkatkan kualitas dan kepercayaan masyarakat sehingga program ini dapat diimplementasikan dengan mencapai tingkat efektivitas yang tinggi. Dari penjelasan diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti tentang "Efektivitas Program Inovasi Pelayanan TAPE LINGGO (Sistem Terpadu Pergantian Status Masyarakat Probolinggo) di Pengadilan Agama Kota Probolinggo".

METODE PENELITIAN

Riset yang digunakan penulis yaitu metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Riset kualitatif merupakan riset yang menghasilkan temuan-temuan yang tidak dapat dicapai melalui prosedur statistik atau pendekatan kuantitatif (Choiri, 2019). Riset deskriptif memiliki tujuan yaitu menggambarkan sejumlah variabel yang terkait dengan masalah dan objek penelitian. Penelitian ini akan mengkaji sejauh mana program ini mampu meningkatkan efisiensi pelayanan publik, mempermudah akses, serta meningkatkan kepuasan masyarakat dalam mengurus perubahan status hukum, seperti perubahan data kependudukan (KTP dan KK) dan pengambilan akta cerai. Selain itu, penelitian ini juga akan menggali hambatan-hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan program, serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan di Pengadilan Agama Kota Probolinggo.

Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu terdapat tiga, antara lain: observasi, wawancara dengan 2 informan staf pegawai yaitu Ibu Atiqotul selaku Kasubag Kepegawaian dan Ortala. Informan kedua dalam penelitian ini yaitu Bapak Irawan Mahardika selaku Kasubag Perencanaan, TI dan Pelaporan dan 8 masyarakat. Serta teknik pengumpulan data

dokumentasi dilakukan dengan cara mempelajari dokumen-dokumen yang terkait dengan penelitian. Dokumen ini bisa berupa data tertulis, laporan, arsip, foto, video, atau rekaman lain yang relevan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini berfokus pada efektivitas program inovasi pelayanan TAPE LINGGO di Pengadilan Agama Kota Probolinggo. Penelitian ini juga akan mengkaji sejauh mana program ini mampu meningkatkan efisiensi pelayanan publik, mempermudah akses, serta meningkatkan kepuasan masyarakat dalam mengurus perubahan status hukum, seperti perubahan data kependudukan (KTP dan KK) dan pengambilan akta cerai. Hal ini disesuaikan berdasarkan dengan teori efektivitas menurut Richard M. Steers, sebagai berikut:

1. Pencapaian Tujuan

Berdasarkan hasil wawancara dengan staf pengelola program TAPE LINGGO dan masyarakat pemohon perubahan status sipil, efektivitas program ini dapat dianalisis menggunakan teori efektivitas Richard M. Steers pada indikator pencapaian tujuan. Steers menyatakan bahwa efektivitas suatu program diukur berdasarkan sejauh mana tujuan yang telah ditetapkan dapat dicapai dengan baik. Dalam konteks TAPE LINGGO, tujuan utama program ini adalah mempercepat dan mempermudah proses perubahan status kependudukan melalui sistem integrasi antara Pengadilan Agama dan Disdukcapil.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa sistem ini telah berhasil mengurangi waktu tunggu yang sebelumnya memakan waktu berminggu-minggu menjadi hanya beberapa hari. Selain itu, sistem digitalisasi yang diterapkan dalam program ini telah meningkatkan efisiensi proses dengan menghubungkan data antar instansi secara otomatis, sehingga masyarakat tidak perlu mengajukan permohonan terpisah. Dari segi keberhasilan dalam mencapai target, program ini telah mencatat peningkatan jumlah pemohon yang mendapatkan dokumen kependudukan dalam waktu lebih singkat.

Kepuasan masyarakat terhadap kecepatan layanan juga menjadi indikator bahwa program ini telah mencapai sebagian besar tujuannya, meskipun masih terdapat aspek yang perlu diperbaiki, seperti gangguan sistem di Disdukcapil dan kemungkinan kesalahan data. Dengan demikian, berdasarkan teori Steers, TAPE LINGGO dapat dikatakan efektif dalam pencapaian tujuan karena telah memenuhi indikator efisiensi waktu, kemudahan akses, dan peningkatan kepuasan masyarakat.

2. Integrasi

Berdasarkan hasil wawancara dengan staf pengelola program TAPE LINGGO dan masyarakat pemohon perubahan status sipil, efektivitas program ini dapat dianalisis menggunakan teori efektivitas Richard M. Steers pada indikator integrasi. Steers menekankan bahwa efektivitas organisasi tidak hanya bergantung pada pencapaian tujuan tetapi juga pada sejauh mana organisasi mampu membangun koordinasi dan komunikasi yang baik antara berbagai elemen yang terlibat. Dalam konteks TAPE LINGGO, integrasi sistem antara Pengadilan Agama dan Disdukcapil telah menciptakan mekanisme pelayanan yang lebih efisien, di mana data pemohon dapat diproses secara otomatis tanpa perlu intervensi langsung dari masyarakat.

Hal ini menunjukkan keberhasilan program dalam mengurangi beban administratif dan mempercepat layanan. Selain itu, adanya koordinasi rutin antara kedua instansi melalui pertemuan evaluasi turut mendukung efektivitas program dengan memastikan kelancaran proses serta mengidentifikasi kendala yang muncul. Dari sisi pencegahan duplikasi data, sistem ini dinilai efektif karena mampu mencocokkan data secara otomatis antara kedua lembaga, meskipun masih terdapat tantangan seperti sinkronisasi data secara real-time dan potensi kesalahan input.

Sementara itu, dari perspektif masyarakat, sebagian besar pemohon tidak mengalami kendala dalam perubahan status sipil mereka, namun masih terdapat beberapa kasus ketidaksesuaian data yang memerlukan proses verifikasi tambahan. Berdasarkan temuan ini, dapat disimpulkan bahwa integrasi dalam program TAPE LINGGO telah berjalan dengan baik dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik, tetapi masih memerlukan perbaikan dalam aspek teknis, seperti peningkatan akurasi sistem dan pelatihan tambahan bagi petugas untuk mengurangi kesalahan input data.

3. Adaptasi

Berdasarkan hasil wawancara dengan staf pengelola program TAPE LINGGO dan masyarakat pemohon perubahan status sipil, efektivitas program ini dapat dianalisis menggunakan teori efektivitas Richard M. Steers pada indikator adaptasi. Steers menjelaskan bahwa efektivitas suatu program tidak hanya diukur dari pencapaian tujuan dan integrasi, tetapi juga dari kemampuan program dalam beradaptasi terhadap perubahan lingkungan, tantangan, dan kebutuhan pengguna.

Dalam konteks TAPE LINGGO, penggunaan teknologi berbasis website telah memberikan kemudahan dalam integrasi data antara Pengadilan Agama dan Disdukcapil,

sehingga mempercepat proses administrasi dan mengurangi kesalahan pencatatan. Namun, masih terdapat kendala teknis seperti gangguan jaringan dan kesalahan input data yang memerlukan perbaikan serta pelatihan lebih lanjut bagi staf. Upaya peningkatan kompetensi tenaga kerja melalui pelatihan internal dan kerja sama dengan Disdukcapil menjadi langkah adaptasi yang penting agar sistem dapat dioperasikan dengan lebih optimal.

Dari perspektif masyarakat, program ini dinilai cukup fleksibel karena mampu menyesuaikan dengan kebutuhan mereka, terutama dalam mengurangi beban administratif dan waktu tunggu. Banyak pemohon yang merasa terbantu dengan sistem satu pintu yang memungkinkan mereka menyelesaikan perubahan status dalam satu kali proses tanpa harus bolak-balik antara instansi. Dengan demikian, program TAPE LINGGO menunjukkan tingkat adaptasi yang baik dalam menghadapi tantangan teknis dan kebutuhan masyarakat, meskipun masih memerlukan peningkatan dalam aspek pelatihan staf dan optimalisasi sistem untuk memastikan layanan yang lebih stabil dan responsif.

SIMPULAN

1. Pencapaian Tujuan

Berdasarkan hasil wawancara dengan staf pengelola dan masyarakat sebagai pemohon layanan, program TAPE LINGGO sudah efektif dalam mempercepat dan mempermudah perubahan status kependudukan pasca-putusan Pengadilan Agama. Keberhasilan ini sejalan dengan konsep efektivitas Steers, yang menilai efektivitas dari pencapaian tujuan. Digitalisasi layanan meningkatkan efisiensi dibandingkan sistem manual, serta mempercepat proses administrasi. Mayoritas masyarakat puas karena tidak perlu lagi mengurus dokumen terpisah antara Pengadilan Agama dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo.

2. Integrasi

Efektivitas program TAPE LINGGO dalam indikator integrasi terlihat dari koordinasi antara Pengadilan Agama dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui sistem data terintegrasi. Integrasi ini memastikan setiap putusan cerai langsung terkoneksi ke Disdukcapil tanpa intervensi pemohon sehingga mengurangi birokrasi. Evaluasi dan pertemuan rutin kedua instansi juga mendukung kelancaran program.

3. Adaptasi

Program TAPE LINGGO menunjukkan adaptasi terhadap teknologi dan kebutuhan

masyarakat, sebagaimana tercermin dalam indikator adaptasi menurut Steers. Adaptasi dalam efektivitas organisasi mencerminkan kemampuan menyesuaikan diri dengan perubahan dan tantangan eksternal. Digitalisasi layanan berbasis aplikasi sederhana telah mengurangi hambatan administrasi dan meningkatkan fleksibilitas pelayanan. Pelatihan rutin bagi pegawai juga mendukung kompetensi dalam mengoperasikan sistem digital. Dari sisi masyarakat, layanan ini dinilai fleksibel, mengurangi waktu tunggu, dan memudahkan pemohon dengan keterbatasan waktu.

DAFTAR PUSTAKA

- Almaida, F. (2023). EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK LANDUK MAPAN.
- Aprilia Dewi Safitri, Maesaroh, N. W. (2024). INOVASI PELAYANAN PUBLIK "MENCARI KEKASIHKU" DI DISPENDUKCAPIL KABUPATEN GROBOGAN. 13(2), 109–122. <https://doi.org/10.21608/pshj.2022.250026>
- Arifin, H., Sudirman, L., Rahmawati, R., Basri, R., & Fikri, F. (2024). Efektivitas Penerapan E-Court Perkara Perceraian di Pengadilan Agama Parepare. *UNES Law Review*, 6(3), 8490–8502. <https://review-unes.com/https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>
- Choiri, U. S. M. M. (2019). Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9). [http://repository.iainponorogo.ac.id/484/1/METODE PENELITIAN KUALITATIF DI BIDANG PENDIDIKAN.pdf](http://repository.iainponorogo.ac.id/484/1/METODE_PENELITIAN_KUALITATIF_DI_BIDANG_PENDIDIKAN.pdf)
- Husin, F. A. (2022). Inovasi Hotline Whatsapp Dalam Pelayanan Perubahan Status Kartu Keluarga Cerai Mati Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur. 1–16.
- Izatulaila, a. (2022). Loyalitas Kader Dan Efektivitas Unit Kegiatan Mahasiswa Rumah Da'l Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Uin Raden Intan Lampung. <http://repository.radenintan.ac.id/20912/>
- Listanto, V. A. (2021). EFEKTIFITAS LAYANAN PENGAMBILAN AKTA CERAI MELALUI APLIKASI ONLINE DI PENGADILAN AGAMA BANDUNG.
- Noeridha, N. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Digital pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karimun. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 5(1), 32–46. <https://doi.org/10.56552/jisipol.v5i1.116>
- Saleh, R. (2024). STANDAR PELAYANAN PERADILAN PADA PENGADILAN AGAMA PROBOLINGGO. 1–19.

- Savitri, N. L. P. D. (2022). EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA PERKAWINAN MELALUI WEBSITE AKUDICARI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BADUNG PROVINSI BALI. 6.
- Syahrizal, H., & Jailani, M. S. (2023). Jenis-Jenis Penelitian Dalam Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. *Jurnal QOSIM Jurnal Pendidikan Sosial & Humaniora*, 1(1), 13–23. <https://doi.org/10.61104/jq.v1i1.49>
- Yunita, R., Negara, D. J., & Harinie, L. T. (2023). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Dengan Aplikasi Sistem Informasi Kependudukan Terpadu Kantor Pengadilan Agama Palangka Raya. *Restorica: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara Dan Ilmu Komunikasi*, 9(1), 19–24. <https://doi.org/10.33084/restorica.v9i1.4281>
- Zhuliansyah, T. R. (2024). Efektivitas Penerapan Aplikasi E-Court Dalam Perkara Perceraian Di Pengadilan Agama Padang Kelas 1A. file:///C:/Users/silvi/Downloads/SKRIPSI TEDDY RAHMAT ZHULIANSYAH HK 20020009.pdf.