

PENGARUH KOMPETENSI DAN E-GOVERNMENT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PENGADILAN AGAMA PALU

Ira Rahmawati¹, Bakri Hasanudin, Saharudin Kaseng²

siamira01@gmail.com

¹ Mahasiswa Program Studi Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Tadulako

² Dosen Program Studi Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Tadulako

Abstract

The purpose of this research are: 1) To explore and analyze the influence of competency and e-government on the quality of public services at the office of religious court in Palu; 2) to explore and analyze the influence of competency on the quality of public services at the office of religious court in Palu; 3) To explore and analyze the influence e-government on the quality of public services at The Office Of Religious Court in Palu. Type of research is descriptive involving 52 civil servants, 7 honorary staff, and 1 voluntary staff The Office Of Religious Court in Palu who selected as samples by using census technique. Based on multiple linear regression analysis, the result finds that : 1) competency and e-government simultaneously have positive and significant influence on the quality of public services at the office of religious court in Palu; 2) partially, competency has positive and significant on the quality of public services at the office of religious court in Palu; 3) partially, E-government has positive and significant influence on the quality of public services at the office of religious court in Palu.

Keywords: *Competency, E-Government, And The quality of public services*

Sejak bergulirnya gelombang reformasi pada awal tahun 1997, tuntutan masyarakat akan reformasi di segala bidang dalam penyelenggaraan negara semakin kuat. Terlebih dengan semakin maraknya isu demokratisasi yang memperkuat posisi masyarakat sipil untuk menuntut hak-hak mereka ketika berinteraksi dengan birokrasi. Dalam kondisi demikian, revitalisasi kinerja birokrasi dalam hal pelayanan publik menjadi tak terelakkan lagi. Wajah dan sosok birokrasi sudah sepantasnya mengalami perubahan dari birokrasi yang otoriter ke arah birokrasi yang lebih demokratis, responsive, transparan dan non-partisan, dan dengan demikian diharapkan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi akan meningkat.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, menurut

Undang-Undang RI nomor 25 tahun 2009 . Berdasarkan Undang-undang tersebut Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia mengeluarkan surat edaran nomor 026/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan yang digunakan sebagai acuan oleh Pengadilan-pengadilan di tingkat bawah dalam menyelenggarakan dan memberikan pelayanan publik bagi pencari keadilan dan masyarakat.

Secara umum pengadilan menyediakan pelayanan administrasi persidangan, pelayanan bantuan hukum, pelayanan Pengaduan dan pelayanan permohonan informasi. Pengadilan Agama Palu sebagai pengadilan yang khusus menangani perkara tertentu bagi masyarakat yang beragama Islam. Melakukan pelayanan sesuai pasal 49 Undang-undang nomor 3 tahun 2006, yaitu menyelesaikan perkara di tingkat pertama antara orang-orang yang beragama Islam di bidang : 1. Perkawinan seperti : izin poligami, pencegahan perkawinan, penolakan perkawinan oleh PPN, pembatalan perkawinan, kelalaian atas kewajiban suami

atau istri, cerai talak, cerai gugat, harta bersama, penguasaan anak/Hadhanah, nafkah anak oleh ibu, hak-hak bekas istri, pengesahan anak, pencabutan kekuasaan orang tua, perwalian, pencabutan kekuasaan wali, penunjukan orang lain sebagai wali, ganti rugi kepada wali, asal usul anak/pengangkatan anak, penolakan kawin campuran, istbat nikah, izin kawin, dispensasi kawin, wali adhol. 2. Waris, 3. wasiat, 4. hibah, 5. wakaf, 6. zakat, 7. infaq, 8. shadaqah, dan 9. ekonomi syariah, serta pasal 52A yaitu memberikan istbat kesaksian rukyatul hilal. (Buku II 2013 : 145).

Dalam menjalankan fungsinya sebagai penyelenggara pelayanan publik Pengadilan Agama Palu wajib memberikan pelayanan yang berkualitas hal ini tercermin dari transparansi, akuntabilitas, kondisional, Partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban.

Adanya pandangan negatif terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Agama Palu oleh pengguna pelayanan atau para pencari keadilan/masyarakat terutama tentang proses berperkara yang terkesan berbelit-belit dan lama, kurangnya transparansi tentang penggunaan biaya panjar perkara, kurangnya informasi tentang tentang hari sidang, kurangnya publikasi putusan ke publik, pelayanan yang diberikan terkesan diskriminatif atau pilih-pilih dan pelayanan yang kurang maksimal, juga tentang kurang tersedianya sarana pendukung untuk kenyamanan para pencari keadilan. Olehnya kualitas pelayanan sangat penting terutama untuk mewujudkan visi dan misi dari Pengadilan Agama Palu.

Visi Pengadilan Agama Palu adalah "Mewujudkan Pengadilan Agama Palu yang bermartabat dan dihormati untuk memperoleh landasan menuju peradilan yang agung". Sedangkan misi Pengadilan Agama Palu adalah 1) Menjaga kemandirian Pengadilan Agama Palu. 2) Memberikan pelayanan hukum yang prima kepada pencari keadilan, 3) Meningkatkan kualitas sumber daya aparatur Pengadilan Agama Palu. 4) Meningkatkan

kredibilitas dan transparansi Pengadilan Agama Palu.

Sebagai penyelenggara pelayanan, Pengadilan Agama Palu harus selalu berusaha meningkatkan kompetensi aparaturnya sehingga asas peningkatan pelayanan publik tercapai terutama dalam penyajian informasi dan komunikasi dengan para pencari keadilan/masyarakat tercapai.

Kompetensi adalah kemampuan dan kemauan melakukan tugas (*the ability and willingness to perform a task*) (Burgoyne, 1988 dalam Sedarmayanti 2007 :125), tujuan dilakukan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat sebagai suatu kewajiban negara terhadap warganya, olehnya kompetensi aparatur pemerintah sebagai pelayan masyarakat sangat penting, kompetensi yang dimaksud disini bukan hanya latar belakang pendidikan akan tetapi kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya serta kemampuan pegawai dalam melayani masyarakat baik terhadap tata cara atau prosedur berperkara serta pengetahuan dan keterampilan dalam menyampaikan informasi.

Dalam penyampaian informasi kepada masyarakat dapat menerapkan sistem *e-government*, dimana *e-government* adalah aplikasi teknologi informasi yang berbasis internet dan perangkat lainnya yang dikelola oleh pemerintah untuk keperluan penyampaian informasi dari pemerintah ke masyarakat, mitra bisnisnya dan lembaga-lembaga lain secara online (Kementerian Komunikasi dan Informasi).

Peningkatan Kompetensi pada setiap pegawai pengadilan Agama Palu merupakan salah satu unsur yang penting dalam menentukan hasil akhir dari sebuah produk/laporan/putusan yang dihasilkan oleh Pengadilan Agama Palu ini berkaitan dengan fungsi sebuah lembaga peradilan yang sesuai dengan pasal 4 ayat 2 Undang-undang Nomor 48 tahun 2009 tentang kekuasaan kehakiman yang berbunyi "*Pengadilan membantu pencari keadilan dan berusaha mengatasi segala*

hambatan dan rintangan untuk dapat tercapainya peradilan yang sederhana, cepat dan biaya ringan “. Sesuai dengan amanat undang-undang tersebut maka pegawai pengadilan Agama Palu dari pucuk pimpinan sampai staf diharapkan memiliki kecakapan, keterampilan dan kemampuan yang baik untuk melayani para pencari keadilan yang datang ke Pengadilan Agama Palu.

Dengan adanya perkembangan internet yang sangat pesat saat ini dan dengan semakin banyaknya pengguna internet mengubah cara pandang masyarakat tentang pemberian pelayanan yang di berikan oleh pemerintah atau lembaga publik. Masyarakat sebagai pengguna layanan pemerintah atau lembaga publik menuntut pemerintah untuk melakukan atau melaksanakan transparansi informasi dalam mengelola pemerintahan atau pelayanan yang diberikan oleh lembaga publik.

Oleh karena itu mahkamah Agung beserta jajaran di bawahnya menggunakan keberadaan teknologi informasi (TI) yang hadir dalam wujud elektronik government (*E-Government*). Penerapan *E-Government* pada awalnya sesuai dengan Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Instruksi Presiden tersebut menjadi motivasi bagi Mahkamah Agung dan lembaga peradilan di bawahnya untuk mengaplikasikannya melalui Keterbukaan Informasi yang dilakukan di Pengadilan sesuai dengan SK Ketua Mahkamah Agung nomor 144 tahun 2007. *E-Government* pada hakikatnya merupakan proses pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi sebagai alat untuk membantu jalannya sistem pemerintahan dan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien (Sosiawan dalam kusuma 2012). Tujuan dasar dari penerapan e-government adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dimana pelayanan publik yang baik, efektif dan efisien, dapat menjadi tolak ukur keberhasilan pembangunan di suatu negara.

Pengadilan Agama Palu sebagai salah satu lembaga publik yang berada di bawah

naungan Mahkamah Agung Republik Indonesia dituntut untuk dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, terutama bagi para pencari keadilan. Sebagai lembaga publik, masyarakat atau para pengguna lembaga peradilan menuntut adanya transparansi informasi. Oleh karena itu Mahkamah Agung sebagai lembaga pemerintah dalam melaksanakan kewajibannya dalam hal transparansi informasi melakukan perbaikan pelayanan dengan menggunakan teknologi informasi yang sesuai dengan kebutuhan. Mahkamah Agung dan jajaran di bawahnya perlu menerangkan dan mengembangkan pelayanan yang berbasis elektronik.

Dengan semakin berkembangnya internet dan semakin banyak pengguna internet, maka keberadaan Teknologi dan Informasi (TI) dirasakan manfaatnya oleh berbagai kalangan. Teknologi informasi yang hadir dalam wujud elektronik Government, seharusnya memberi kemudahan pada penyelenggara pemerintahan dan pengguna layanan publik.

Akan tetapi pada Kenyataannya di Pengadilan Agama Palu dalam penerapan e-Government tidak semudah membalikkan telapak tangan. Banyaknya aplikasi yang berbasis internet digunakan untuk menunjang kegiatan di pengadilan Agama Palu seperti dalam perencanaan digunakan aplikasi RKA-KL, bidang keuangan dan inventaris barang digunakan aplikasi SAIBA, SIMAK BMN dan Aplikasi Persediaan, untuk kepegawaian digunakan aplikasi sistem informasi Kepegawaian (SIKEP), sedangkan pada bidang kepaniteraan digunakan aplikasi Sistem informasi Administrasi Perkara (SIADPA), dan dalam waktu yang tidak lama lagi akan bermigrasi ke SIPP (sistem Informasi Penelusuran Perkara), direktori putusan, aplikasi tabayun online dan aplikasi-aplikasi lainnya. Dimana aplikasi itu bersinergi dengan eselon satu (Badan urusan administrasi) maupun direktorat jenderal badan Peradilan Agama (DIRJEN BADILAG) serta instansi

lain yang terkait . Semua hasil laporan/putusan dari penggunaan aplikasi tersebut harus dipublikasikan sebagai bentuk transparansi melalui Internet. Oleh karenanya setiap pegawai di Pengadilan Agama Palu dituntut wajib menggunakan aplikasi sesuai dengan tupoksinya masing-masing.

Pengadilan Agama Palu menuntut pegawainya untuk memiliki pengetahuan yang baik untuk menyelesaikan pekerjaannya, memiliki ketelitian, memiliki kemauan belajar, harus tanggap terhadap perubahan informasi yang terjadi dan mampu menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu . Kenyataan yang terjadi saat ini masih ada pegawai yang bekerja asal-asalan tanpa memperhatikan ketepatan waktu penyelesaian laporan/putusan, kurang tanggap menangani situasi, informasi atau perubahan yang terjadi, serta keinginan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan berkesinambungan dan terarah sangat kurang.

Disisi lain kompetensi pegawai Pengadilan Agama Palu ditunjukkan dengan kurang terampilnya mereka dalam menjalankan komputer dan aplikasi yang tersedia, tidak terampilnya mereka dapat menjalankan komputer dan aplikasi dapat menyebabkan kurangnya pelayanan atau informasi yang diperoleh oleh masyarakat atau pencari keadilan. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Pengadilan Agama Palu perlu meningkatkan kompetensi, terutama dalam menjalankan komputer dan aplikasi, sehingga mereka perlu meningkatkan kompetensi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan atau pencari keadilan.

Diharapkan dengan meningkatnya kompetensi para pegawai dan penggunaan *e-government* akan meningkatkan kualitas pelayanan yang di berikan kepada pencari keadilan akan meningkat.. Oleh karena itu, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kompetensi dan E-Government Terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Pengadilan Agama Palu”.

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dan kausal. Menurut Martono (2010 : 35) Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan karakter suatu variable yang terjadi di masyarakat, sedangkan menurut Umar (2008:10) penelitian kausal berguna untuk mengukur atau menganalisis suatu variable mempengaruhi variabel lain. Penelitian ini dilakukan di Kantor Pengadilan Agama Palu jalan WR. Supratman, nomor 10. Kelurahan Lere Kecamatan Palu Barat, Kota Palu, Sulawesi Tengah. Populasi penelitian ini adalah seluruh pegawai yang bekerja di Pengadilan Agama Palu yang terdiri dari Pegawai Negeri Sipil (PNS) berjumlah 52 orang, tenaga honorer 7 orang dan tenaga sukarela 1 orang. Sehingga dengan keseluruhannya adalah 60 orang.

Menurut Arikunto (2006), jika populasinya kurang dari 100, maka populasi tersebut dapat digunakan sebagai sampel. Memperhatikan anggota populasi penelitian yang tidak terlalu besar tersebut, maka teknik yang digunakan adalah teknik sensus, yaitu seluruh populasi dijadikan responden penelitian. Hal ini dilakukan bila jumlah populasi relative kecil. Dengan demikian, responden dalam penelitian ini mengambil seluruh populasi yang ada berjumlah 60 responden. Analisis statistik yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis data dengan menggunakan analisis regresi linear berganda dengan menggunakan *software* SPSS 16.0 *for windows* dari penelitian ini adalah:

Dependen Variabel Y = Kualitas Pelayanan				
Variabel	Koefisien Regresi	Standar Error	t	Sig
C = Constanta	1,619	0,492	3,289	0,002
X ₁ =Kompetensi	0,349	0,120	2,903	0,005
X ₂ =Egovernment	0,314	0,101	3,102	0,003

R-	= 0,631	F-Statistik	= 18,822
R-Square	= 0,398	Sig. F	= 0,000
Adjusted R-Square	= 0,377		

Model regresi yang diperoleh dari tabel diatas adalah:

$$Y = 1,619 + 0,349X_1 + 0,314X_2$$

Berikut adalah penjelasan berdasarkan persamaan regresi berganda yang terbentuk :

1. Untuk nilai constanta sebesar 1,619 berarti kualitas pelayanan publik pada Pengadilan Agama Palu sebelum adanya variabel independen adalah sebesar 1,619.
2. Kompetensi (X_1) dengan koefisien regresi 0,349 ini berarti terjadi pengaruh yang positif antara kompetensi dan kualitas pelayanan publik. Artinya semakin berkompentensi pegawai yang ada pada Pengadilan Agama Palu maka kualitas pelayanan publik semakin berkualitas.
3. E-government (X_2) dengan koefisien regresi 0,314 ini berarti terjadi pengaruh yang positif antara e-government dan kualitas pelayanan publik. Artinya semakin baik e-government pegawai yang ada pada Pengadilan Agama Palu maka kualitas pelayanan publik semakin baik.

Adapun hasil pengujian hipotesis dari penelitian ini adalah :

1. Uji secara bersama-sama (simultan)
Uji simultan adalah sebuah pengujian untuk mengetahui apakah variabel independen (X) yang diteliti memiliki pengaruh terhadap variabel dependen (Y) berarti semua variabel bebasnya, yakni kompetensi (X_1), dan e-government (X_2), dengan variabel tidak bebasnya kualitas pelayanan publik pada Pengadilan Agama Palu.
Selanjutnya berdasarkan tabel 4.3 dari hasil perhitungan diperoleh $F_{hitung} = 18,822$ pada taraf nyata $\alpha = 0,05$ atau $\alpha < 0,05$. Dari tabel tersebut menunjukkan bahwa nilai signifkansi F = 0,000. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa secara bersama-sama (simultan) variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel tidak bebas. Dengan demikian maka hipotesis pertama yang menyatakan bahwa:

Kompetensi dan e-government secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada Pengadilan Agama Palu berdasarkan hasil Uji-F dinyatakan terbukti.

2. Uji secara parsial

Pengujian secara parsial dimaksudkan untuk melihat pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel tidak bebasnya, sebagai berikut:

- 1) Untuk variabel kompetensi, hasil perhitungannya menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi sebesar 0,349, sementara tingkat signifikasi t sebesar 0,005. Dengan demikian nilai sig t < 0,05 pada taraf kepercayaan 95%. Sehingga dapat dinyatakan bahwa varaibel kompetensi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada Pengadilan Agama Palu. Dengan demikian maka hipotesis kedua yang menyatakan bahwa: Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada Pengadilan Agama Palu, berdasarkan hasil uji-t dinyatakan terbukti.
- 2) Untuk variabel e-government, hasil perhitungannya menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi sebesar 0,314, sementara tingkat signifikasi t sebesar 0,003. Dengan demikian nilai sig t < 0,05 pada taraf kepercayaan 95%. Sehingga dapat dinyatakan bahwa varaibel e-government mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada Pengadilan Agama Palu. Dengan demikian maka hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa: E-government berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada Pengadilan Agama Palu, berdasarkan hasil uji-t dinyatakan terbukti.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terhadap fokus permasalahan dalam penelitian ini, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut, bahwa: 1). Kompetensi dan *elektronik government* secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada Pengadilan Agama Palu. 2). Kompetensi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada Pengadilan Agama Palu. 3). *Elektronik government* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada Pengadilan Agama Palu.

Oleh karena itu penelitian ini menyarankan untuk 1). Kompetensi sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, oleh karenanya diharapkan setiap individu di Pengadilan Agama Palu baik pegawai maupun tenaga honorer diharapkan selalu berusaha untuk meningkatkan kompetensi masing-masing, misalnya dengan mengikuti DDTK (diklat di tempat kerja). 2). Pelaksanaan *elektronik government* di Pengadilan Agama Palu masih mengalami kendala khususnya pada sumber daya manusia terutama SDM yang ahli di bidang teknologi informasi (TI) serta sarana dan prasarana untuk mendukung berjalannya TI. Karena itu penyediaan SDM yang handal di bidang TI dan tersedianya sarana prasarana pendukung merupakan prioritas utama dari Pengadilan Agama palu. 3). Kualitas pelayanan yang diberikan Pengadilan Agama Palu kepada masyarakat sebaiknya di lakukan penilaian secara berkala dengan memberikan kuesioner seputar kualitas layanan. Hal ini bermamfaat sebagai bahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dimasa yang akan datang. 4). Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti lebih dalam dan tidak terbatas pada variabel kompetensi dan *elektronik government* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu adanya penambahan variable lainnya serta diharapkan

dapat menggunakan cakupan obyek penelitian yang lebih luas. Selain itu dalam penelitian lanjutan diharapkan dapat dikembangkan model analisis yang ada untuk mendapatkan hasil yang lebih dalam.

DAFTAR RUJUKAN

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Buku II, Pedoman Pelaksanaan Tugas dan Administrasi Peradilan Agama, edisi revisi 2013. Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama.
- Husein, Umar. 2008. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta Rajagrafindo Persada.
- Sedarmayanti, Hj. M.pd., APU., Dr., Prof., 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*, Refika Aditama PT. Bandung.
- Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI No.026/KMA/SK/II/2012 Tentang Standar Pelayanan Peradilan.
- Surjadi, H. Drs. MSi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, PT. Refika Aditama., Bandung.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-undang Nomor 3 Tahun 2006 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 tahun 1989 Tentang Peradilan Agama.