

Reformasi Birokrasi Pengadilan Agama di Indonesia: Apakah hanya Sekedar Formalitas

Bustamin^{1*}, Muhammad hizby Islami², Saadatul Magfirah³, Dian Pertiwi⁴, Maizi Fahdela Agustin⁵, Amrina Rasyada⁶

^{1,2,3,4,5,6} UIN Mahmud Yunus Batusangkar, Jalan Jend. Sudirman, Batusangkar. 27217, Indonesia

Bustamin@iainbatusangkar.ac.id*

* corresponding author

ARTICLE INFO

Article history

Received :

Revised :

Accepted :

Keywords

Kebijakan Reformasi Birokrasi;

Zona Integritas;

Pengadilan Agama;

ABSTRACT

One of the stressings of President Jokowi's government is governance to accelerate the achievement of bureaucratic reform goals contained in the 2020-2024 bureaucratic reform roadmap, especially related to clean and accountable bureaucracy, and excellent public services, it is necessary to build an Integrity Zone (ZI) in the Religious Courts (PA). The purpose of this study is to analyze the Implementation of the Bureaucratic Reform Policy in the West Sumatra Religious Court with research locations in PA Padang, Pariaman, Payakumbuh, Batusangkar, and Talu. Qualitative descriptive research methods. Data were collected through documentation studies and interviews. Then the data is analyzed through the stages of data collection, data condensation, data display, and finally conclusion. Based on the results and analysis of research, it shows that the implementation of ZI in religious courts in West Sumatra has not been well internalized due to several factors, namely (1) the leverage component consists of two, namely aspects of fulfillment and reform. The five research locus of PA Padang, PA Pariaman, PA Payakumbuh, PA Batusangkar, and PA Talu still focus on fulfilling documents only. So that the reform aspect does not occur significant changes in the dynamic organizational structure and so do human resources that are still lacking in Ber-AKHLAK (service, accountable, competent, harmonious, loyal, adaptive, and collaborative); and (2) the impact of ZI implementation on customer satisfaction by looking at the results of public satisfaction surveys and the corruption perception index is very good.

PENDAHULUAN

Grand Design Reformasi Birokrasi di Indonesia telah memasuki tahap akhir, berfokus pada karakter birokrasi yang berkelas dunia (*world class bureaucracy*) dicirikan dengan pelayanan publik yang semakin berkualitas dan tata kelola yang semakin efektif dan efisien (Suryatman, 2015);(Zulyani, 2020);(Prasetya, 2019). Menariknya sejalan dengan Roadmap Reformasi Birokrasi Mahkamah Agung 2020-2024 dengan fokus pada tercapainya birokrasi pemerintahan yang profesional, berintegritas tinggi dan menjadi pelayan masyarakat dan abdi negara. Kendati demikian, realitasnya indeks kepuasan masyarakat terhadap kinerja pengadilan masih rendah tak terkecuali Pengadilan Agama (PA) (Hariany, 2014);(Hariany, 2014).

Telah banyak kajian penelitian terkait dengan reformasi birokrasi di Pengadilan Agama, diantaranya penelitian (Indianto, 2018) melihat reformasi birokrasi di Mahkamah Agung dengan kajian kepustakaan dengan hasil penelitiannya menemukan bahwa meningkatnya ketepatan waktu dalam proses peradilan, sumber daya manusia yang semakin berkualitas dan perbaikan sarana dan prasarana PA. selain itu, system peradilan satu atap dengan menempatkan kedudukan PA langsung di bawah Mahkamah Agung. Sejalan penelitian (Mansyur, 2015) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik yang prima melalui transparansi peradilan dengan keterbukaan informasi merupakan muara dari pelaksanaan Reformasi Birokrasi. Penelitian yang lebih spesifik dilakukan oleh (Susanto et al., 2020) melihat penggunaan aplikasi e -Court di Pengadilan Agama. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa sistem E-court pada pengadilan negeri dan agama di wilayah tangerang raya dalam segmentasi menciptakan efisiensi pada proses pelayanan administrasi perkara. Namun agak berbeda hasil penelitian (Wardah & Dkk, 2020) Implementasi aplikasi E-Court belum berjalan dengan baik karena Sumber Daya Manusia (SDM) yang masih rendah, masih sedikit sekali masyarakat yang mengetahui aplikasi e-court dan masyarakat menggunakan jasa Advokad, serta kendala jaringan internet masih belum merata.



Kendati belum banyak peneliti yang konsen melihat pelaksanaan reformasi birokrasi dengan pembangunan Zona Integritas (ZI) di Pengadilan Agama. Maka artikel ini akan mengisi kekosongan tersebut dengan fokus untuk mengeksplorasi melalui dua pertanyaan penelitian yakni; *Pertama*, bagaimana kondisi exsisting pelaksanaan delapan area ZI di Pengadilan Agama Sumatera Barat? *Kedua*, bagaimana dampak pelaksanaan ZI terhadap kepuasan pengguna di Pengadilan Agama Sumatera Barat? Untuk menjawab pertanyaan di atas maka delapan area ZI yaitu manajemen perubahan, penataan tata kelola, penataan SDM, akuntabilitas kinerja, pengawasan dan pelayanan publik dieksplorasi secara mendalam dengan fokus pada aspek pengungkit meliputi pemehunan dan reform. Selanjutnya untuk melihat dampak ZI maka dikaji secara mendalam hasil survei kepuasa pengguna. Harapannya penelitian akan memberikan kontribusi terhadap peningkatan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan ZI di Pengadilan Agama di Indonesia.

METODE PENELITIAN

Implementasi Program Zona Integritas (ZI) di Pengadilan Agama menjadi skala prioritas yang harus dilaksanakan untuk mewujudkan pengadilan dengan Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) serta melayani. Oleh karena itu, artikel ini fokus untuk mengeksplorasi pelaksanaan ZI dan melihat dampak ZI di Pengadilan Sumatera Barat dengan lokus penelitian Pengadilan Agama (PA) Kelas 1 A Padang, kelas 1 B Pariaman, kelas 1 B Payakumbuh, kelas 1 B Batusangkar, dan PA Kelas II Talu.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, data dikumpulkan melalui studi dokumentasi, wawancara dan observasi Creswell (2016); Sugiono, (2010) Studi dokumentasi dilakukan dengan cara mengkaji dokumen mulai dari perencanaan, pelaksanaan, evaluasi dan regulasi-regulasi terkait dengan ZI. Wawancara dilaksanakan secara langsung dengan para Ketua Pengadilan, Hakim, Panitra dan Staf Administrasi yang terkait. Sedangkan observasi dilakukan dengan cara peneliti melakukan layanan dan peneliti diajak langsung oleh pihak pengadilan untuk meninjau secara langsung unit-unit pelayanan yang dimiliki oleh pengadilan.

Selanjutnya data dianalisis analisis interaktif (Moleong, 2010) dengan langkah-langkah yaitu: Pertama, peneliti melakukan pengumpulan data melalui studi dokumentasi, wawancara, observasi seperti yang disebutkan sebelumnya. Kedua, data dari hasil wawancara kemudian akan direduksi. Reduksi data ini ialah merangkum, memilih hal-hal pokok, dan mencari tema serta polanya. Hal ini akan memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai data yang dibutuhkan dalam penelitian. Setelah itu peneliti melakukan uji validitas terdiri dari triangulasi (sumber dan teknik) dan member checking terhadap data yang telah diperoleh sebelumnya melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Ketiga, data yang telah direduksi kemudian disajikan. Penyajian data bertujuan agar data terorganisasi, tersusun dalam pola hubungan untuk memudahkan memahami apa yang terjadi dan menentukan rencana kerja selanjutnya; dan Keempat, peneliti melakukan penarikan kesimpulan dan verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan Zona Integritas

Pelaksanaan Zona Integritas (ZI) merupakan miniatur pelaksanaan reformasi birokrasi pada unit kerja/satuan kerja salah satunya adalah Pengadilan Agama (PA) karena sebagai satuan kerja yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Keberhasilan Pengadilan Agama dalam pelaksanaan ZI ketika berhasil mendapatkan predikat Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM).

Regulasi yang mendasari pelaksanaan di Pengadilan Agama adalah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenpanRB) Nomor 60 Tahun 2012 tentang Pedoman Umum Pembangunan Zona Integritas (ZI) Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi yang diperbaharui dengan PermenpanRB Nomor 52 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas di Lingkungan Instansi Pemerintah. Kemudian dipertegas melalui PermenpanRB Nomor 90 Tahun 2021 Tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah perubahan atas PermenpanRB No. 26 Tahun 2020 tentang Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi.

Pembangunan ZI mencakup dua komponen, yaitu pengungkit dan hasil. Komponen pengungkit merupakan aspek tata kelola (*governance*) internal yang dibagi dua aspek pemenuhan dan aspek reform. Sedangkan komponen hasil merupakan bagaimana stakeholder merasakan dampak/hasil dari perubahan

yang telah dilakukan pada area pengungkit. Pertanyaannya bagaimana pelaksanaannya pada PA Sumatera Barat?

Berdasarkan hasil penelitian pelaksanaan ZI di Pengadilan Agama Sumatera Barat dengan lokus pada PA Padang, PA Pariaman, PA Payakumbuh, PA Batusangkar, dan PA Talu menunjukkan bahwa kelima pengadilan tersebut, pada aspek pengungkit baru berfokus pada aspek pemenuhan dokumen. Hal ini bisa di lihat pada tabel 1.

Tabel 1. Data Aspek Pemenuhan Zona Integritas

6 Area Perubahan ZI	Pengadilan Agama				
	Pdg	Prm	Pyb	Bsk	Tlu
Manajemen Perubahan					
Penyusunan Tim Kerja	√	√	√	√	√
Rencana Pembangunan Zona Integritas menuju WBK/WBBM	√	√	√	√	√
Pemantauan dan Evaluasi Pembangunan Zona Integritas menuju WBK/WBBM	√	√	√	-	-
Perubahan Pola Pikir dan Budaya Kerja	√	√	√	√	√
Penataan Tata Laksana					
Prosedur Operasional tetap (SOP) Kegiatan Utama	√	√	√	√	√
Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik	√	√	√	√	√
Keterbukaan Informasi Publik	√	√	√	√	√
Penataan SDM					
Perencanaan Kebutuhan Pegawai sesuai dengan Kebutuhan Organisasi	√	√	√	√	√
Pola Mutasi Internal	√	√	√	√	√
Pengembangan Pegawai Berbasis Kompetensi	√	√	√	√	√
Penetapan Kinerja Individu	√	√	√	-	-
Penegakan Aturan Disiplin	√	√	√	√	√
Sistem Informasi Kepegawaian	√	√	√	√	√
Akuntabilitas Kinerja					
Keterlibatan Pimpinan	√	√	-	-	-
Pengelolaan Akuntabilitas Kinerja	√	√	√	√	√
Pengawasan					
Pengendalian Gratifikasi	√	√	√	√	√
Penerapan Sistem Pengawasan Internal	√	√	√	√	√
Pemerintah (SPIP)	√	√	√	√	√
Pengaduan Masyarakat	√	√	√	√	√
Whistle Blowing System	√	√	√	√	√
Penanganan Benturan Kepentingan	√	√	√	√	√
Pelayanan Publik					
Standar Pelayanan	√	√	√	√	√
Budaya Pelayanan Prima	√	√	√	-	-
Pengelolaan pengaduan	√	√	√	√	√
Penilaian Kepuasan Terhadap Pelayanan	√	√	√	√	√
Peningkatan Teknologi informasi	√	√	√	√	-

*Padang (Pdg) Pariaman (Prm) Payakumbuh (Pyb) Batusangkar (Bsk) Talu (Tlu)

** Tanda (√) tersedia dan tanda (-) tidak tersedia

Merujuk data indikator aspek pemenuhan dari delapan area ZI di atas menunjukkan bahwa mayoritas indikator tersebut terpenuhi hanya beberapa yang belum terpenuhi yaitu terkait Pemantauan dan Evaluasi Pembangunan Zona Integritas menuju WBK/WBBM, Penetapan Kinerja Individu, Keterlibatan Pimpinan, Budaya Pelayanan Prima dan Peningkatan Teknologi informasi. PA yang belum memenuhi indikator untuk pemenuhan dokumen adalah PA Payakumbuh, Payakumbuh dan didominasi PA Talu.

Sedangkan untuk aspek reform belum terjadi perubahan yang berarti pada enam area ZI yaitu Pertama, pada manajemen perubahan aspek reform yang akan dicapai adalah terjadi komitmen dalam Perubahan yang konkrit, Komitmen Pimpinan dan Membangun Budaya Kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek ini masih belum sesuai dengan harapan misalnya Agen perubahan belum mampu membuat perubahan yang konkrit dan Perubahan yang dibuat Agen Perubahan belum semuanya terintegrasi dalam sistem manajemen. Namun aspek reform yang terbaik dari ke 5 lokus penelitian adalah PA Padang dan PA Pariaman. Hal ini dibuktikan dengan terjadinya perubahan yang cukup signifikan.

Kedua, penataan tata kelola aspek reform yang akan dicapai bahwa (1) peta proses bisnis telah mempengaruhi penyederhanaan jabatan. Hal ini belum terjadi secara signifikan namun proses bisnis masih berada pada fokus urusan belum pada program yang ingin capai. (2) Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang terintegrasi, dan transformasi digital memberikan nilai manfaat. Pada poin ini terjadi reform yang signifikan dan berdampak pada masyarakat meskipun terdapat beberapa catatan. Salah satunya pada aplikasi pengadilan yang menjadi perhatian peneliti adalah E-Court yang terdiri dari (1) e-Filing (Pendaftaran Perkara Online di Pengadilan); (2) e-Payment (Pembayaran Panjar Biaya Perkara Online); (3) *e-Summons* (Pemanggilan Pihak secara online); dan (4) e-Litigation (Persidangan secara online). Sebagaimana dijelaskan pada hasil penelitian bahwa e-court diterapkan mulai pada tahun 2019. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelaksanaan e-court cukup mendapat perhatian khusus pada e-filing bahwa pendaftaran perkara semua melalui aplikasi baik secara mandiri dan langsung ke kantor/petugas pengadilan. Begitu juga dengan pelaksanaan e-payment pengadilan telah kerjasama dengan pihak pos, bahwa pos diberikan ruangan tersendiri di kantor pengadilan sehingga mudah berurusan. Begitu juga dengan pelaksanaan e-summon juga cukup efektif dan efisien, namun beberapa kendala penggunaan ini adalah jika para pihak ditempatnya jaringan kurang bagus dan tidak memiliki smartphone, maka masih melakukan pemanggilan para pihak secara manual.

Sedangkan pelaksanaan e-litigation dari lima Pengadilan yang menjadi obyek penelitian pelaksanaannya bervariasi. Penggunaan aplikasi e-litigasi yang baik adalah PA Padang, PA Pariaman dan PA Talu sedangkan PA Payakumbuh dan PA Batungkar belum maksimal dengan alasan bahwa para pihak berperkara tidak setuju dengan penggunaan e-litigasi, sosialisasi yang mereka lakukan masih minim sehingga masyarakat tidak mengetahui. Menariknya hasil penelitian terkait e-litigasi menemukan fakta berdasarkan wawancara dengan salah satu Hakim dan Role Model di PA Talu mengatakan bahwa penggunaan e-litigasi unsur efisiensi dan efektifitas tinggi namun ada yang direduksi yaitu tidak bisa melakukan mediasi dengan baik dengan para pihak yang berperkara karena kalo system e-litigasi hanya melalui pengiriman berkas-berkas/alasan-alasan dari kedua pihak.

Ketiga, Penataan SDM aspek reform yang perlu mendapat perhatian adalah pembuatan Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) karena belum disusun secara baik berdasarkan Peraturan Menteri No. 06 Tahun 2022 Tentang Pengelolaan Kinerja Aparatur Sipil Negara. Prinsip utama dalam pembuatan SKP Permenpan ini adalah ekspektasi pimpinan dan dialog kinerja antara pimpinan dan pegawai. Sedangkan pada aspek reform meliputi kinerja individu, assessment pegawai dan pelanggaran disiplin pegawai. Pada aspek reform ini sebenarnya sudah terjadi perubahan misal tingkat kedisiplinan pegawai, begitu juga dengan penindakan terhadap kedisiplinan pegawai karena kedisiplinan dapat meningkatkan kinerja pegawai. Sejalan dengan hasil temuan penelitian (Ichsan et al., 2020) bahwa semakin tinggi disiplin kerja semakin tinggi pula kinerja pegawainya.

Keempat, akuntabilitas kinerja terkait pengelolaan akuntabilitas juga sudah cukup bagus karena sudah ada inovasi-inovasi yang buat berupa aplikasi. Namun perumusan kinerja pada level renstra dan sampai individu belum sepenuhnya menggunakan indikator yang kriteria *Specific, Measurable, Achievable, Relevant and Time bound* (SMART). Sedangkan pada aspek reform meliputi Meningkatnya capaian kinerja, Pemberian *Reward and Punishment* dan Kerangka Logis Kinerja. Reform yang terjadi pada akuntabilitas kinerja telah terjadi cukup baik, diantaranya di tataran hakim peningkatan kinerja meningkat dan semua kegiatan harus terdokumentasi dengan baik. Begitu juga pada panitra dengan adanya terobosan yang dijalankan, yaitu: (*one day publish, one day minut, one day arship*) penginputan

putusan ke aplikasi direktorat putusan dan minutasi berkas lebih cepat dibandingkan waktu yang seharusnya. Didalam aturannya MINUTASI berkas itu sendiri harus input paling lambat 14 (empat belas hari) setelah putusan suatu perkara.

Kelima, pengawasan aspek *reform* yang ingin dicapai adalah (1) meningkatnya kepatuhan terhadap pengelolaan keuangan Negara oleh masing-masing instansi pemerintah; (2) menurunnya tingkat penyalahgunaan wewenang pada unit kerja; dan (3) Meningkatkan sistem integritas di unit kerja dalam upaya pencegahan KKN. Hasil penelitian menunjukkan penguatan pengawasan sudah cukup baik. Hal ini di tandai dengan sistem aplikasi yang dibangun pengadilan. Misalnya penggunaan *Whistle Blowing System* adalah aplikasi yang disediakan oleh Badan Pengawasan Mahkamah Agung Republik Indonesia bagi Anda yang memiliki informasi dan ingin melaporkan suatu perbuatan berindikasi pelanggaran yang terjadi di lingkungan Mahkamah Agung Republik Indonesia atau Peradilan di bawahnya. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa banyak masyarakat yang sudah melaporkan melalui system ini. Diantaranya terjadi di PA Pariaman dan Padang.

Keenam, pelayanan publik. Pada aspek terakhir ini akan terwujud aspek reform nya jika aspek-aspek sebelumnya terlaksana dengan maksimal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pengadilan terjadi perubahan meskipun harus terus dilakukan perbaikan berkelanjutan. Misalnya masyarakat masih mengeluhkan suahnya pelayanan yang berbasis elektronik karena masyarakat tidak semuanya melek teknologi, masih kurangnya sosialisasi layanan pengadilan kepada masyarakat, biaya perkara masih mahal, dan lainnya.

Dampak Zona Integritas

Untuk melihat dampak (*outcome*) dari program ZI di Pengadilan Agama di Sumatera Barat pada penelitian ini didasarkan: Pertama, survei internal yang dilakukan oleh masing-masing pengadilan melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna layanan pengadilan yaitu masyarakat dan pengacara. Berdasarkan data hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan ZI di Pengadilan Agama di Sumatera Barat dengan lokus penelitian PA Padang, PA Pariaman, PA Payakumbuh, PA Batusangkar dan PA Talu mendapatkan nilai Sangat Baik (A) karena perolehan nilai rata-rata yang didapatkan melampaui 3,53-4.00 baik pada nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) maupun nilai Indeks Persepsi Korupsi (IPK). Untuk lebih detailnya lihat tabel 2.

Tabel 2. Data Nilai IKM dan IPK Tahun 2021

Nama	Tahun 2021			
	IKM		IPK	
	I	II	I	II
PA Padang	3,74	3,75	3,74	3,75
PA Pariaman	3,95	3,93	3,95	3,97
PA Payakumbuh	3,95	3,96	3,95	3,97
PA Batusangkar	3,86	3,85	3,91	3,94
PA Talu	3,91	3,90	3,92	3,92

Sumber: Kompilasi Hasil Survei PA Padang, Pariaman, Payakumbuh, Batusangkar Talu Tahun 2021

Kedua, berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti pada lima pengadilan sesuai lokus penelitian ini menunjukkan bahwa memang telah terjadi perubahan yang cukup signifikan dari aspek pelayanan, khususnya pada sarana dan prasarannya dan sistem layanan yang telah mengintegrasikan dengan teknologi informasi. Selain itu, hasil temuan penelitian menunjukkan bahwa klaster pengadilan berpengaruh terhadap fasilitas layanan yang mereka miliki. Pengadilan klaster kelas 1 A PA Padang dan klaster I B PA Pariaman, PA Payakumbuh, dan PA Batusangkar mayoritas sama dari segi fasilitas layanannya meskipun memang Jumlah perkara dan variasi perkara lebih banyak pada klaster 1 A PA Padang. Sedangkan Klaster II PA Talu terjadi perbedaan yang signifikan mulai dari gedung masih prototype lama, desain fasilitas layanan masih sederhana dan begitupun situs website belum *up to date*

(ketika penelitian ini dilaksanakan) khusus informasi delapan area ZI. Dengan dasar demikian maka pelaksanaan ZI di Pengadilan Agama memberikan dampak positif pada peningkatan pada IKM dan IPK. Kendati demikian hasil IKM dan IPK tersebut, perlu dilakukan survei ulang apakah hasil survei yang dilakukan oleh pengadilan agama tersebut kredibel atau tidak (penelitian hanya menggunakan data dari Instansi).

KESIMPULAN

Reformasi birokrasi dalam pembangunan Zona Integritas (ZI) menjadi sangat esensial karena menjadi alat untuk melakukan perubahan mendasar pada struktur organisasi dan sumberdaya manusia agar peningkatan kuantitas dan kualitas pelayanan pengadilan agama. Berdasarkan hasil dan analisis penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan ZI pada Pengadilan Agama di Sumatera Barat belum terinternalisasi dengan baik karena beberapa faktor yaitu (1) pada komponen pengungkit terdiri dari dua yakni aspek pemenuhan dan reform. Kelima lokus penelitian PA Padang, PA Pariaman, dan PA Payakumbuh, PA Batusangkar dan PA Talu masih berfokus pada pemenuhan dokumen saja. Sehingga aspek reform tidak terjadi perubahan yang signifikan pada struktur organisasi yang dinamis dan begitu juga sumberdaya manusia yang masih kurang BerAKHLAK (Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif); dan (2) dampak pelaksanaan ZI terhadap kepuasan pelanggan dengan melihat hasil SKM dan IPK sangat baik namun hasil pengamatan menunjukkan tidak sejalan. Hal ini menjadi keterbatasan dari penelitian ini karena survei SKM dan IPK hanya menggunakan hasil survei yang dilakukan pihak internal pengadilan sehingga subyektivitas dan kredibilitas perlu dipertanyakan. Maka saran untuk penelitian selanjutnya untuk melihat dampak hasil pelaksanaan ZI melakukan survei secara mandiri.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W. (2016). *Research Design. Quantitative, and Mixed Method Approach*. Fourth edition. Pustaka Pelajar.
- Hariany, Z. (2014). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Pengadilan Tinggi Banten. *Jurnal Teknik Industri USU*, 5(2), 17–21.
- Ichsan, R. N., Surlianta, E., & Nasution, L. (2020). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil (Pns) Di Lingkungan Ajudan Jenderal Daerah Militer (Ajendam) - I Bukitbarisan Medan. *Jurnal Darma Agung*, 28(2), 187. <https://doi.org/10.46930/ojsuda.v28i2.625>
- Indianto, A. (2018). Agama di Indonesia. *Indonesia Investment*, 11(2), 1–159.
- Mansyur, R. (2015). KETERBUKAAN INFORMASI DI PERADILAN DALAM RANGKA IMPLEMENTASI INTEGRITAS DAN KEPASTIAN HUKUM (Information Transparency in the Court in Order to Implement Integrity Implementation and Legal Certainty). Analisis Standar Pelayanan Minimal Pada Instalasi Rawat Jalan Di RSUD Kota Semarang, 3, 103–111.
- Moleong, L. J. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Prasetya, A. G. (2019). Mengintegrasikan Reformasi Birokrasi Dengan Inovasi Sektor Publik. *Jurnal Analis Kebijakan*, 1(1). <https://doi.org/10.37145/jak.v1i1.23>
- Sugiono. (2010). *Administrative Research Methods (equipped with R & D methods)*. Alfabeta.
- Suryatman, H. (2015). REVOLUSI PELAYANAN PUBLIK Pelayanan Publik Berbasis Hati DanTeknologi Informasi. *Jurnal Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Menuju Pemerintahan Kelas Dunia*, 5(V), 177–189.
- Susanto, S., Iqbal, M., & Supriyatna, W. (2020). Menciptakan Sistem Peradilan Efisien Dengan Sistem E-Court Pada Pengadilan Negeri Dan Pengadilan Agama Se-Tangerang Raya. *JCH (Jurnal Cendekia Hukum)*, 6(1), 104. <https://doi.org/10.33760/jch.v6i1.287>

Wardah, R. Z., & Dkk. (2020). Penerapan E-Court di Pengadilan Agama Pasuruan. 1.

Zulyani, E. P. (2020). Agile Government dalam Mewujudkan Birokrasi yang Berkelas Dunia. Spirit Publik: Jurnal Administrasi Publik, 15(1), 78. <https://doi.org/10.20961/sp.v15i1.40717>