



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

NOMOR SKRIPSI
5687/KOM-D/SD-S1/2023

KOMUNIKASI INOVASI LAYANAN ONLINE HAI PASAK DI PENGADILAN AGAMA SIAK DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK



SKRIPSI

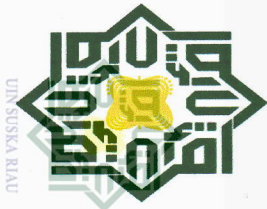
Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu (S1)

Oleh :

SHERIN DWI FITRIANI

NIM. 11743201678

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2023**



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah Penguji Pada Ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Sherin Dwi Fitriani
NIM : 11743201678
Judul : Komunikasi Inovasi Layanan Online Hai Pasak Di Pengadilan Agama Siak Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik

Telah dimunaqasyahkan pada Pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau pada :

Hari : Senin
Tanggal : 06 Maret 2023

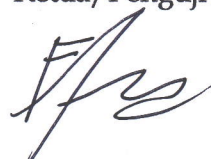
Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat memperoleh gelar S.I.Kom. pada Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 12 Maret 2023
Dekan,


Dr. Imron Rosidi, S.Pd, M.A
NIP.19811118 200901 1 006

Tim Penguji

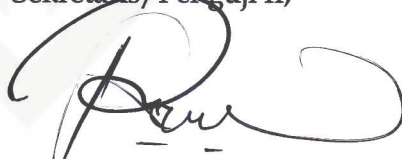
Ketua/Penguji I,


Firdaus El Hadi, M.Sos., Sc
NIP.19761212 1 004

Penguji III,


Mardiah Rubani, M. Si
NIP.19790302 200701 2 023

Sekretaris/Penguji II,


Rosmita, M.Ag
NIP.19741113 200501 2 005

Penguji IV,


Rohayati, M. I.Kom
NIP.19880801 202012 2 018

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta dilindungi undang-undang UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Isl... University of Sultan Syarif Kasim Riau

KOMUNIKASI INOVASI LAYANAN ONLINE HAI PASAK DI PENGADILAN AGAMA SIAK DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

Disusun oleh :

SHERIN DWI FITRIANI

NIM. 11743201678

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal : 13 Februari 2023

Mengetahui

Ketua Prodi Ilmu Komunikasi,

Dr. Muhammad Badri, M.Si
NIP. 19810313 201101 1 004

Pembimbing

Dr. Muhammad Badri, M.Si
NIP. 19810313 201101 1 004

UIN SUSKA RIAU



PERNYATAAN ORISINALITAS

Nama : Sherin Dwi Fitriani
Nim : 11743201678
Fakultas : Dakwah Dan Komunikasi
Program Studi : S1 Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul :

Komunikasi Inovasi Layanan Online Hai Pasak di Pengadilan Agama Siak Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik

Adalah betul-betul karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam skripsi tersebut diberi tanda sitasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang saya peroleh dari skripsi tersebut

Pekanbaru, 22 Februari 2023

Yang membuat pernyataan,



SHERIN DWI FITRIANI

NIM. 11743201678

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051

Fax. 0761-562052 Web.www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

Kami yang bertandatangan dibawah ini adalah Dosen Penguji pada Seminar Proposal Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Sherin Dwi Fitriani
NIM : 11743201678
Judul : Komunikasi Inovasi Layanan Online Hai Pasak Di Pengadilan Agama Siak Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik

Telah Diseminarkan Pada:

Hari : Senin
Tanggal : 14 Februari 2022

Dapat diterima untuk dilanjutkan menjadi skripsi sebagai salah satu syarat mencapai gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 14 Februari 2022

Penguji Seminar Proposal,

Penguji I,

Yantos, S.IP., M.Si

NIP. 19710122 200701 1 016

Penguji II,

Umar Abdur Rahim SM, S.Sos.I., M.A

NIP. 130 417 025

Pekanbaru, 20 Februari 2023

No. : Nota Dinas
Lampiran : 1 (satu) Eksemplar
Hal : Pengajuan Sidang Sarjana

Kepada yang terhormat,
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
di-
Tempat.

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Dengan Hormat,

Setelah kami melakukan bimbingan, arahan, koreksi dan perbaikan sebagaimana mestinya terhadap skripsi Saudara:

Nama : Sherin Dwi Fitriani

NIM : 11743201678

Judul Skripsi : Komunikasi Inovasi Layanan Online Hai Pasak di
Pengadilan Agama Siak Dalam Meningkatkan Pelayanan
Informasi Publik

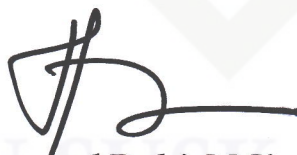
Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk dimunaqasyahkan guna melengkapi tugas dan memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom.)

Harapan kami semoga dalam waktu dekat yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatian Bapak, diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

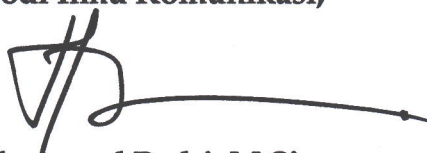
Pembimbing,



Dr. Muhammad Badri, M.Si
NIP. 19810313 201101 1 004

Mengetahui :

Ketua Prodi Ilmu Komunikasi,



Dr. Muhammad Badri, M.Si
NIP. 19810313 201101 1 004



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Nama : Sherin Dwi Fitriani
 Prodi : Ilmu Komunikasi
 Judul : Komunikasi Inovasi Layanan Online Hai Pasak di Pengadilan Agama Siak Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik

Inovasi layanan online Hai Pasak sebagai upaya organisasi publik dalam memberikan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat dalam mendapat informasi publik serta guna mendukung pembangunan zona integritas di Pengadilan Agama Siak. Tujuan penelitian untuk mengetahui bagaimana komunikasi inovasi layanan online Hai Pasak di Pengadilan Agama Siak dalam memberikan pelayanan informasi publik. Penelitian ini menggunakan teori difusi inovasi Everet M. Rogers dan Floyd Shoemaker dengan metode penelitian deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian diketahui Pengadilan Agama Siak melakukan inovasi layanan online Hai Pasak guna meningkatkan pelayanan informasi publik. Sosialisasi dan penyebaran informasi melalui media sosial dianggap saluran komunikasi efektif yang berperan sebagai alat penyebarluasan informasi awal. Waktu mulai dari proses perencanaan hingga launching aplikasi inovasi layanan online Hai Pasak berkisar hingga 6 bulan lamanya. Anggota sistem sosial yang terlibat dalam proses inovasi yakni Pengadilan Agama Siak sebagai inovator, Pemerintah Kabupaten Siak, serta masyarakat Kabupaten Siak.

Kata kunci : Layanan online Hai Pasak, komunikasi inovasi, teori difusi inovasi, informasi publik



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

Name : Sherin Dwi Fitriani
Department : Communication Studies
Title : *Communication of Online Service Innovation with Stake in the Religious Courts Providing Public Information Services*

Hai Pasak's online service innovation is a public organization's effort to provide quality services for the community in obtaining public information and to support the establishment of an integrity zone at the Siak Religious Court. The aim of the study was to find out how the Hai Pasak online service innovation communication works at the Siak Religious Court in providing public information services. This study uses Everett M. Rogers and Floyd Shoemaker's innovation diffusion theory with a qualitative descriptive research method. The results of the research show that the Siak Religious Court has innovated the Hai Pasak online service to improve public information services. Socialization and dissemination of information through social media are considered effective communication channels that act as initial dissemination tools. The time from the planning process to launching the Hai Pasak online service innovation application ranges from up to 6 months. Members of the social system involved in the innovation process are the Siak Religious Court as the innovator, the Siak District Government, and the people of Siak District.

Keywords: *Hai Pasak online service, innovation communication, diffusion theory innovation, and public information*



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR



Tiada kata yang paling indah selain puji dan rasa syukur kepada Allah SWT, yang telah menentukan segala sesuatu berada di tangan-Nya, sehingga tidak ada setetes embun pun dan segelintir jiwa manusia yang lepas dari ketentuan dan ketetapan-Nya. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana pada Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Khairunnas, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Ibu Dr. Hj. Helmiati, M.Ag, Bapak Dr. H. Mas'ud Zein, M.Pd dan Bapak Edi Erwan, S.Pt, M.Sc., Ph.D selaku Wakil Rektor I,II dan III Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. Imron Rosidi, S.Pd, M.A. Selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Dr. Masduki, M.Ag, Dr.Toni Hartono, S.Ag, M.Si dan Dr.H.Arwan, M.Ag selaku Wakil Dekan I, II dan III Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Dr. Muhammad Badri, M. Si dan Artis M.I.Kom selaku Ketua Prodi dan Sekretaris Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Bapak Dr. Muhammad Badri, M. Si selaku Penasehat Akademik, terimakasih telah memberi pengarahan serta nasehat kepada penulis dari awal hingga akhir perkuliahan. Selaku dosen pembimbing, terimakasih telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya atas segala motivasi, bimbingan, bantuan, dan saran kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, terimakasih telah memberikan ilmu dan pengetahuan serta pembelajaran selama perkuliahan. Serta seluruh staf yang selalu sabar melayani segala administrasi selama proses penelitian ini.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

8. Secara khusus dan istimewa untuk orang-orang dibarisan pertama yakni keluarga tercinta, terutama kedua orang tua tercinta, terkasih dan tersayang Ayahanda Dalisman dan Ibunda Sri Tavolina yang selalu mendukung dan membantu dalam segi material maupun moril yang tak terhingga dan tak ternilai dengan angka, kiriman do'a yang selalu beriringan di setiap kaki melangkah, serta keringat yang tak kenal lelah. Juga kepada Abang tersayang Okta Prima Dalian S,IP yang selalu siap membantu penulis dalam segala urusan kampus mulai dari awal hingga akhir perkuliahan.
9. Seluruh pegawai Pengadilan Agama Siak, terimakasih sudah meluangkan waktu untuk membantu penulis dalam kemudahan segala urusan mulai dari pemberian izin penelitian hingga proses penelitian selesai.
10. Rekan-rekan mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi khususnya Kom J dan PR D. Terimakasih untuk waktu dan kebersamaan selama masa perkuliahan.
11. Diri sendiri yang telah mampu kooperatif dalam mengerjakan tugas akhir ini. Terimakasih karena selalu berpikir positif ketika keadaan sempat tidak berpihak, terima kasih selalu berusaha mempercayai diri sendiri hingga akhirnya diri ini mampu membuktikan bahwa bisa mengandalkan diri sendiri.
12. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu. Semoga amal baik semua pihak mendapat balasan yang berlipat ganda dari sang pencipta yang pengasih dan penyayang Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, hal itu disadari karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Untuk itu penulis dengan kerendahan hati mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun dari semua pihak dengan tujuan menyempurnakan penulisan skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Pekanbaru, 06 Maret 2023

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

HALAMAN PERSETUJUAN ii

HALAMAN PERNYATAAN..... iii

NOTA DINAS..... iv

ABSTRAK v

KATA PENGANTAR..... vii

DAFTAR ISI..... ix

DAFTAR TABEL xi

DAFTAR GAMBAR..... xii

DAFTAR LAMPIRAN xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Penegasan Istilah 5

1.3 Rumusan Masalah..... 6

1.4 Tujuan Penelitian 6

1.5 Manfaat Penelitian 6

1.6 Sistematika Penulisan 7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Terdahulu 8

2.2 Landasan Teori 12

2.3 Konsep Operasional..... 35

2.4 Kerangka Pemikiran 36

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian	37
3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian	37
3.3 Sumber Data	37
3.4 Teknik Pengumpulan Data	38
3.5 Validitas Data	40
3.6 Teknik Analisis Data	40

BAB IV GAMBARAN UMUM

4.1 Sejarah Singkat Pengadilan Agama Siak Sri Indrapura	42
4.2 Visi dan Misi Pengadilan Agama Siak Sri Indrapura.....	43
4.3 Tugas Pokok Dan Fungsi Pengadilan Agama	44
4.4 Struktur Organisasi	45
4.5 Nama Dan Jabatan	57
4.6 Hak-Hak Masyarakat Pencari Keadilan.....	59
4.7 Alamat dan Kontak	60

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Hasil Penelitian	61
5.2 Pembahasan	75

BAB VI PENUTUP

6.1 KESIMPULAN	101
6.2 SARAN.....	102

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN.....

DOKUMENTASI

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Informan Penelitian	38
Tabel 4.1 Nama dan Jabatan Pegawai Pengadilan Agama Siak Tahun 2022	57
Tabel 5.1 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Pengadilan Agama Siak	96



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Launching 8 Aplikasi Inovasi Pengadilan Agama Siak Sri Indrapura	3
Gambar 1.2	Aplikasi Layanan Online Hai Pasak	4
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	36
Gambar 4.1	Kantor Pengadilan Agama Siak Sri Indrapura	43
Gambar 4.2	Struktur Organisasi Pengadilan Agama Siak Sri Indrapura	45
Gambar 5.1	Tampilan Layanan Online Hai Pasak	75
Gambar 5.2	Petugas Layanan Online Hai Pasak	76
Gambar 5.3	Tampilan Aplikasi e-Berseni	77
Gambar 5.4	Tampilan Layanan Online Hai Pasak Dalam Aplikasi e-Berseni	78
Gambar 5.5	Rating dan Ulasan Aplikasi e-Berseni oleh Pengguna	78
Gambar 5.6	Keuntungan dari Pelayanan Secara Online.....	80
Gambar 5.7	PA Siak Mendapatkan Sertifikat WBK dan WBBM.....	80
Gambar 5.8	Perencanaan Pembangunan Zona Integritas di PA Siak Sri Indrapura	81
Gambar 5.9	Tampilan Layanan Online Hai Pasak	83
Gambar 5.10	Kegiatan Evaluasi Inovasi Layanan Online Hai Pasak.....	84
Gambar 5.11	Survey Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Online Hai Pasak Tahun 2022	85
Gambar 5.12	Sosialisasi Inovasi Pada Pengadilan Agama Siak Sri Indrapura	87
Gambar 5.13	Penjelasan Prosedur Penggunaan Layanan Online Hai Pasak.....	88

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar 5.14 Tampilan Website Resmi PA Siak	90
Gambar 5.15 Tampilan Akun Facebook PA Siak	91
Gambar 5.16 Tampilan Akun Instagram PA Siak	92
Gambar 5.17 Tampilan Akun <i>Twitter</i> PA Siak	92
Gambar 5.18 Tampilan Akun <i>Youtube</i> PA Siak.....	93
Gambar 5.19 Daftar Pencari Informasi Via Hai Pasak Januari- September 2022.....	95
Gambar 5.20 Pengguna Layanan Tahun 2020-2023 Melalui Website.....	95

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara.....	109
Lampiran 2 Surat Rekomendasi	111
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian.....	112



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Revolusi industri 4.0 dapat diartikan sebagai era industri dimana seluruh entitas yang ada didalamnya dapat saling berkomunikasi secara *real time* dengan berlandaskan pemanfaatan teknologi internet. Revolusi Industri 4.0 secara fundamental mengakibatkan berubahnya cara manusia berpikir, hidup, dan berhubungan satu dengan yang lain. Inovasi menjadi kunci eksistensi dari perubahan itu sendiri. Perubahan ini dirasakan tidak hanya oleh sektor swasta, tetapi juga oleh organisasi pemerintah. Sebab itu organisasi pemerintah harus melakukan inovasi untuk dapat berhasil melaksanakan tugas dan fungsinya di era revolusi industri 4.0.¹

Dewasa ini, rakyat berharap pada pemerintah agar dapat terselenggaranya *good governance*, yaitu penyelenggaraan pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan bertanggung jawab. Efektif artinya penyelenggaraan tepat sasaran sesuai dengan perencanaan strategis yang ditetapkan, efisien artinya penyelenggaraan dilakukan secara hemat, berdaya guna dan berhasil, transparan artinya segala kebijakan yang dilakukan oleh penyelenggara negara itu adalah terbuka, semua orang melakukan dapat pengawasan secara langsung sehingga mereka dapat memberikan penilaian kinerjanya terhadap hasil yang dicapai, akuntabel artinya penyelenggara pemerintah bertanggung jawab terhadap kebijakan yang ditetapkan, serta mempertanggungjawabkan kinerjanya kepada seluruh warga negara.²

Masalah fundamental yang dihadapi oleh pemerintah dalam dekade terakhir ini adalah buruknya kualitas layanan publik. Hasil survey yang dilakukan Masyarakat Peduli Pelayanan Publik (MP3), menemukan setidaknya ada enam problem mendasar dalam layanan publik, diantaranya adalah (1) rendahnya kualitas produk layanan, (2) rendahnya kualitas penyelenggaraan pelayanan, (3) minimnya akses bagi kelompok rentan, antara lain penyandang cacat dan komunitas adat terpencil. Dimana kelompok ini sering mendapatkan perlakuan yang diskriminatif (4) minimnya mekanisme dan penyelesaian sengketa yang berkaitan dengan ketidakpuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan dan kualitas produk layanan. (5) minimnya ruang partisipasi publik dalam

¹ Nurdianita Fonna, *Pengembangan Revolusi Industri 4.0 Dalam Berbagai Bidang* (Guepedia, 2019).

² Neneng Siti Maryam, "Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik" 6, no. 1 (2016): 18.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

penyelenggaraan layanan, (6) serta lemahnya evaluasi terhadap kinerja penyedia layanan publik.³

Pelayanan prima yang berkualitas, bermutu tinggi menjadi fokus perhatian organisasi publik. Kehadiran inovasi sebagai produk yang relatif baru dan sifatnya menggantikan cara-cara yang lama, artinya pelayanan publik prinsipnya perlu memuat inovasi baru. Selain kesenjangan digital, kurangnya kesiapan masyarakat untuk mengadopsi dan kurangnya kepercayaan terhadap inovasi ini juga menghambat implementasi inovasi. Masalah lain yang ditemui antara lain aspek sumber daya manusia dengan kompetensi yang kurang memadai, serta rendahnya pendidikan, literasi digital dan inisiatif kesadaran warga. Faktor interpersonal aktor yaitu kurangnya ketelitian, kedisiplinan dan keramahan dari aparatur juga menjadi kendala utama selain faktor teknis dalam implementasi e-government. Latar belakang usia serta aspek kepercayaan dan kualitas informasi memengaruhi motivasi dalam menggunakan layanan berbasis e-government. Kemampuan pengguna menjadi hal yang penting untuk ditingkatkan dalam desain layanan online, disamping perlunya menerima *feedback* dari pengguna layanan.⁴

Dalam meningkatkan kualitas manajemen pelayanan publik yang maksimal, sesuai dengan asas yang diterapkan sebagaimana tercantum dalam Pasal 57 UU No.7 Tahun 1989 tentang Peradilan Agama, yang menerapkan asas fleksibilitas yaitu pemeriksaan perkara di lingkungan Peradilan Agama harus dilakukan dengan sederhana, cepat, tepat waktu dan biaya ringan, memerlukan adanya inovasi atau pembaharuan dalam pengelolaan sistem administrasi dan prosedur pelayanan yang transparan dan terpadu.⁵

Perkembangan masyarakat yang dinamis juga memerlukan responsivitas atau kepekaan terhadap pemenuhan kebutuhan serta tuntutan masyarakat akan pelayanan yang lebih baik dengan melakukan inovasi pada sistem pelayanan. Dalam hal ini Pengadilan Agama Siak meminta para agen perubahan untuk melakukan sebuah inovasi terkait dengan pelayanan publik. Setelah itu muncul ide gagasan dari agen perubahan yakni inovasi aplikasi inovasi layanan online Hai Pasak. Wakil Ketua menjelaskan bahwa reformasi birokrasi menjadi bagian penting dalam mewujudkan *good governance* (tata kelola pemerintahan yang baik) dengan peningkatan kualitas pelayanan publik, serta pemberantasan korupsi secara terarah, sistematis, dan terpadu.

³ Ismail Nurdin, *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)* (Surabaya: MSC, 2019).

⁴ Riki Satia Muharam, "Inovasi Pelayanan Publik Dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 Di Kota Bandung," *Decision: Jurnal Administrasi Publik* 1, no. 01 (14 Maret 2019): 39, <https://doi.org/10.23969/decision.v1i01.1401>.

⁵ Devi Permana, Slamet Muchsin, dan Suyono, "Inovasi Program Pelayanan Publik Berbasis Digital Government" 15, no. 1 (2021): 9.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau



Gambar 1.1 Launching 8 Aplikasi Inovasi Pengadilan Agama Siak Sri Indrapura
(Sumber : <https://www.pa-siak.go.id>)

Layanan Online Hai Pasak merupakan bentuk layanan informasi melalui *call centre*, whatsapp, telegram, sms center, *live chat*, facebook, instagram, twitter. Inovasi layanan online Hai Pasak diciptakan guna mendukung pembangunan zona integritas di Pengadilan Agama Siak. Hal ini juga bentuk dalam mewujudkan pelaksanaan lembaga peradilan yang bersih dan bebas dari korupsi serta terselenggaranya birokrasi yang bersih dan melayani dengan sepenuh hati. Inovasi diyakini sebagai keharusan bagi setiap organisasi pemerintah yang bersentuhan langsung dengan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini sesuai dengan visi dari Pengadilan Agama Siak yaitu Terwujudnya Pengadilan Agama Siak Sri Indrapura Yang Agung.⁶



Gambar 1.2 Aplikasi Layanan Online Hai Pasak
(Sumber : <https://www.pa-siak.go.id>)

⁶ “Launching 8 Aplikasi Inovasi Pada Pengadilan Agama Siak Sri Indrapura (18/08),” diakses 23 Juli 2021, <https://pa-siak.go.id/berita-seputar-peradilan/602-launching-8-aplikasi-inovasi-pada-pengadilan-agama-siak-sri-indrapura-18-08.html>.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Oleh karena itu, peneliti memandang perlu untuk meneliti masalah-masalah apa yang muncul dalam proses komunikasi inovasi layanan online Hai Pasak di Pengadilan Agama Siak dalam memberikan pelayanan informasi publik. Berdasarkan pemaparan yang telah dikemukakan, penulis tertarik untuk mengetahui lebih lanjut apakah komunikasi inovasi tersebut membawa perubahan dalam hal layanan informasi publik di Pengadilan Agama Siak sebagaimana tujuan dari inovasi tersebut yakni memudahkan dalam memberikan layanan informasi kepada publik, serta mendukung pembangunan zona integritas melalui inovasi layanan online Hai Pasak. Berdasarkan latar belakang ini maka penulis mengambil judul **“Komunikasi Inovasi Layanan Online Hai Pasak di Pengadilan Agama Siak Dalam Memberikan Pelayanan Informasi Publik”**.

1.2. Penegasan Istilah

1.2.1 Komunikasi Inovasi

Komunikasi inovasi didefinisikan sebagai upaya manusia menggali dan mengembangkan informasi untuk memperoleh, menyebarluaskan, serta menghasilkan suatu pembaharuan.⁷

1.2.2 Layanan Online

Layanan online adalah layanan yang dilakukan dengan bantuan teknologi internet. Layanan ini memungkinkan berbagai jenis urusan bisa berjalan dengan cepat dan *realtime* serta mudah tanpa harus bertatap muka dengan petugas.⁸

1.2.3 Pengadilan Agama

Pengadilan Agama merupakan salah satu pelaku kekuasaan kehakiman bagi yang bertugas dan berwenang memeriksa, memutus, dan menyelesaikan perkara di bidang perkawinan, waris, wasiat, hibah, wakaf, zakat, infaq, sadaqah, dan ekonomi Syariah. Hal ini sesuai dengan Pasal 49, Undang-Undang Nomor 3 tahun 2006.⁹

1.2.4 Pelayanan Informasi Publik

Pelayanan informasi publik adalah kegiatan yang diperuntukkan untuk memberi kepuasan kepada pelanggan melalui pelayanan yang berisikan informasi oleh suatu badan publik terkait penyelenggaraan badan publik lainnya sesuai undang-undang serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.¹⁰

⁷ Everett M. Rogers, *Diffusion of Innovations*, 3rd ed (New York : London: Free Press ; Collier Macmillan, 1983).

⁸ “Launching 8 Aplikasi Inovasi Pada Pengadilan Agama Siak Sri Indrapura (18/08).”

⁹ Abdul Manan dkk., *Peradilan Agama Ditinjau Dari Berbagai Aspek* (Bogor, 2013).

¹⁰ Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007).

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan yang terdapat di latar belakang, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana komunikasi inovasi layanan online Hai Pasak di Pengadilan Agama Siak dalam memberikan pelayanan informasi publik.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui komunikasi inovasi layanan online Hai Pasak di Pengadilan Agama Siak dalam memberikan pelayanan informasi publik.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

- a. Penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai bahan acuan oleh peneliti atau pembaca.
- b. Hasil dari penelitian diharapkan dapat dijadikan referensi serta bahan kajian lebih lanjut untuk penelitian selanjutnya.

1.5.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi penulis, penelitian ini sebagai sarana pembelajaran guna meningkatkan pengetahuan khususnya mengenai komunikasi inovasi.
- b. Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi terkait bagaimana komunikasi inovasi pada layanan online Hai Pasak di Pengadilan Agama Siak dalam memberikan pelayanan informasi publik.
- c. Bagi instansi, hasil dari penelitian dapat dijadikan informasi serta masukan bagi instansi untuk terus mengembangkan komunikasi inovasi dalam memberikan pelayanan informasi publik di Pengadilan Agama Siak.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1.6 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, penegasan istilah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan tentang kajian terdahulu, kajian teori, konsep operasional, dan kerangka pemikiran yang berhubungan dengan penelitian

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini terdiri dari desain penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data penelitian, teknik pengumpulan data, validitas data, dan teknik analisis data penelitian

BAB IV : GAMBARAN UMUM

Bab ini menguraikan tentang gambaran umum dari subjek penelitian, yaitu Pengadilan Agama Kabupaten Siak

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang hasil dari penelitian serta pembahasan

BAB VI : PENUTUP

Bab ini merupakan bab terakhir yang terdiri dari kesimpulan dan saran dari penulis berdasarkan penelitian yang telah dilakukan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Terdahulu

Sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian dan untuk menghindari duplikasi maka peneliti akan mencantumkan beberapa penelitian terdahulu. Tujuan peneliti memasukkan beberapa penelitian terdahulu yaitu untuk melihat persamaan dan perbedaan penelitian yang dilakukan. Diharapkan penelitian terdahulu ini dapat memberikan gambaran atau originalitas temuan terhadap penelitian yang dilakukan.

1. Jurnal Media Bina Ilmiah 1433, Vol.13, No.8 Maret 2019 dengan Judul “*Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Pada Kantor Pelayanan Bersama Samsat Mataram*” yang ditulis oleh Siti Yulianah dan M. Yusuf. Tujuan dari penelitian ini adalah memberikan pelayanan yang lebih berkualitas kepada para wajib pajak. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil dari penelitian ini adalah, program ini menekankan pada pelayanan yang lebih baik sesuai dengan keinginan masyarakat yaitu pelayanan yang transparan, akuntabel, cepat, tepat, efektif dan efisien. Dimana sebelumnya pelayanan terpusat pada kantor induk saja.¹¹
2. Journal of Rural and Development, Vol.4, No.1 Februari 2013 dengan Judul “*Difusi Dan Adopsi Inovasi Penanggulangan Kemiskinan (Studi Difusi dan Adopsi Inovasi dalam Layanan “Mbela Wong Cilik” Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (UPTPK) di Kabupaten Sragen*”, oleh Ayu Mutiara Annur. Tujuan penelitian untuk mengetahui proses difusi inovasi layanan Mbela Wong Cilik UPTPK Kabupaten Sragen serta proses pengadopsian oleh masyarakat dengan kriteria miskin di wilayah tersebut. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa faktor yang memperlancar difusi yakni layanan UPTPK memenuhi kondisi ekonomi masyarakat miskin, perilaku komunikasi, karakteristik adopter terbuka dengan hal baru, serta peran opinion leader. Faktor penghambatnya meliputi tidak efektifnya penggunaan media massa, pendidikan, serta masyarakat kurang berperan dalam

¹¹ Siti Yulianah dan M. Yusuf, “Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Pada Kantor Pelayanan Bersama Samsat Mataram,” *Media Bina Ilmiah* 13, no. 8 (25 Maret 2019): 1433, <https://doi.org/10.33758/mbi.v13i8.221>.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University Sultan Hassanudin Kasim Riau

pendifusian inovasi ke anggota sistem sosial, dan sering terjadinya bias informasi dari Desa/Kelurahan kepada masyarakat.¹²

3. Jurnal Sosial Humaniora Terapan, Vol.2, No.1, Juli-Desember 2019 dengan Judul *“Inovasi Layanan Informasi Digital Dengan Chatbot di Humas Institusi Pendidikan”* ditulis oleh Mareta Maulidiyanti dan Pijar Suciati. Tujuan penelitian adalah menjabarkan bagaimana cara kerja, pengelolaan, dan merekam percakapan pada layanan *chatbot* ini. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan, selama uji coba pengguna *chatbot* 79% lebih banyak dibanding pengguna menu kontak kami. Melalui *chatbot*, tim Humas mampu membangun *data base* pengunjung website sebagai upaya *customer relationship management* (CRM).¹³
4. Jurnal Ilmu Administrasi, Vol.8, No.2, Desember 2019 dengan Judul *“Adopsi Inovasi Layanan Antar Jemput Ijin Bermotor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta”* ditulis oleh Dani Setiarini dan Achmad Lutfi. Penelitian ini bertujuan menganalisis faktor yang mempengaruhi adopsi inovasi layanan AJIB oleh masyarakat. Penelitian dilakukan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian menyimpulkan bahwa dukungan organisasi DPMPTSP DKI Jakarta atas layanan ini sudah cukup baik. Tetapi terdapat beberapa faktor yang perlu diperbaiki guna meningkatkan adopsi inovasi pelayanan kepada masyarakat, seperti perbaikan regulasi, peningkatan sosialisasi, serta perbaikan saluran untuk mengakses layanan AJIB.¹⁴
5. Jurnal Politikom Indonesiana, Vol.3, No.1 Juli 2018 dengan judul *“Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government : Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi Dan Informatika di Kabupaten Purwakarta”* ditulis oleh Haura Atthahara. Tujuan penelitian adalah menganalisis penerapan aplikasi Ogan Lopian dengan tiga elemen yang harus dimiliki dalam penerapan *e-government* yaitu *support, capacity dan value*. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan

¹² Ayu Mutiara Annur, “Studi Difusi Dan Adopsi Inovasi Dalam Layanan ‘Mbelong Cilik’ Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (Uptpk) Di Kabupaten Sragen,” *Journal of Development and Social Change* 4, no. 1 (1 Februari 2013): 191, <https://doi.org/10.20961/jodasc.v1i2.23060>.

¹³ Mareta Maulidiyanti dan Pijar Suciati, “Inovasi Layanan Informasi Digital Dengan Chatbot Di Humas Institusi Pendidikan” 2, no. 1 (2019): 13, <https://doi.org/10.7454/jsht.v2i1.63>.

¹⁴ Dani Setiarini dan Achmad Luthfi, “Adopsi Inovasi Layanan Antar Jemput Ijin Bermotor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta,” *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)* 8, no. 2 (19 Maret 2020): 136, <https://doi.org/10.31314/pjia.8.2.136-144.2019>.



kualitatif. Hasil dari penelitian menunjukkan, aplikasi Ogan Lopian yang dibuat guna memberikan kualitas pelayan yang prima kepada masyarakat masih membutuhkan pematangan dan pemantapan dalam hal sumber daya infrastruktur teknologi, informasi dan komunikasi.¹⁵

6. Jurnal Comnews, Vol.1 2019, dengan Judul “*Adopsi Inovasi Teknologi Komunikasi Dalam Praktik Pelayanan Publik di Pemerintahan Desa*” yang ditulis oleh Tri Adi Sumbogo, Gayes Mahestu, dan Mariani Dewi. Tujuan penelitian adalah menganalisa tahapan inovasi yang berjalan dalam komunikasi organisasi pemerintahan desa, menggambarkan dampak teknologi komunikasi terhadap akses pelayanan publik, serta menggambarkan persepsi masyarakat mengenai inovasi yang dilakukan pemerintah desa. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan pengumpulan data melalui proses observasi, dokumentasi, dan indepth interview. Hasil penelitian menunjukkan tahapan pelaksanaan inovasi pelayanan public di Desa Cangkudu mengalami perubahan dan perkembangan dimana inovasi tersebut memberikan kemudahan akses dalam pelayanan administrasi kependudukan bagi warga desa.¹⁶
7. Jurnal Ilmu Pemerintahan, Vol.13, No.2 Juli 2020 dengan Judul “*Inovasi Pelayanan Publik Melalui Penerapan Sistem Elektronik Surat Keterangan (E-SUKET) di Kota Kediri*” yang ditulis oleh Ahmada Reza FDL, Krishno Hadi, Asep Nurjaman. Tujuan penelitian untuk mengetahui pelaksanaan implementasi dari inovasi E-Suket serta penerapan inovasi tersebut. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian menunjukkan inovasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Kediri terkait penerapan E-Suket (Elektronik Surat Keterangan) sangat membantu masyarakat dalam hal permintaan serta pengajuan permohonan surat.¹⁷
8. Jurnal Ilmu Komunikasi Vol.9 No.1, 2021, dengan Judul “*Implementasi Difusi Inovasi Aplikasi Super RT Sebagai Fasilitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Loktuan Kota Bontang*” ditulis oleh Sukardi, Silviana Purwanti, dan Johantan Alfando WS. Penelitian ini bertujuan mengetahui bagaimana

¹⁵ Haura Atthahara, “Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government : Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi Dan Informatika Di Kabupaten Purwakarta” 3, no. 1 (2018): 12, <https://doi.org/10.35706/jpi.v3i1.1412>.

¹⁶ Tri Adi Sumbogo, Gayes Mahestu, dan Mariani Dewi, “Adopsi Inovasi Teknologi Komunikasi Dalam Praktik Pelayanan Publik di Pemerintahan Desa” 1 (2019): 12.

¹⁷ Ahmada Reza Fdl, Krishno Hadi, dan Asep Nurjaman, “Inovasi Pelayanan Publik Melalui Penerapan Sistem Elektronik Surat Keterangan (E-SUKET) di Kota Kediri,” *Jurnal Ilmu Pemerintahan* 13, no. 2 (2020): 7.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



penerapan inovasi aplikasi Super RT sebagai fasilitas pelayanan publik. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan Pengimplementasian inovasi aplikasi Super RT kepada masyarakat memiliki faktor penghambat yang meliputi kurang maksimalnya jaringan internet sehingga menghambat proses pengiriman berkas. Kesalahan penulisan nama dan identitas warga juga menghambat proses pengambilan surat pengantar di kelurahan.¹⁸

9. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, Vol.2, No.1 Januari 2014 dengan Judul “*Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi Boarding Pass System Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya)*” yang ditulis oleh Diah Nur Fitriana. Tujuan penelitian untuk mengetahui bagaimana inovasi *boarding pass system* meningkatkan kualitas pelayanan di Stasiun Gubeng. Jenis penelitian adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil dari penelitian menunjukkan setelah dua tahun berjalan, inovasi *boarding pass system* meningkatkan kualitas pelayanan di Stasiun Gubeng Surabaya.¹⁹
10. Jurnal Advokasi, 2018, dengan Judul “*Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi Berdasarkan Nilai Kearifan Lokal Bali*” yang ditulis oleh I Wayan Gde Wiryawan, I Kt. Sukawati Lanang P Perbawa, dan M.Hum. Lis Julianti. Tujuan penelitian menyoroti berbagai masalah terkait perilaku, interaksi dan peranan pejabat negara dengan masyarakat dalam melakukan pelayanan publik di Bali. Jenis penelitian adalah penelitian deskriptif pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan, dengan adanya konsep kearifan lokal dalam sistem pelayanan dalam masyarakat adat, menjadikan sistem pelayanan berjalan sesuai tujuan dan hakekat adanya Desa Pakraman yaitu tertib, adil, aman dan damai atau trepti, sukerta sekala niskala.²⁰

¹⁸ Sukardi, Silviana Purwanti, dan Johantan Alfando WS, “Implementasi Difusi Inovasi Aplikasi Super RT Sebagai Fasilitas Pelayanan Publik Dikelurahan Loktuan Kota Bontang” 9 (2021): 01.

¹⁹ Diah Nur Fitriana, “Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi Boarding Pass System dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya)” 2 (2014): 10.

²⁰ I Wayan Gde Wiryawan, I Kt. Sukawati Lanang P Perbawa, dan Julianti, “Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi Berdasarkan Nilai Kearifan Lokal Bali,” 2018, <http://e-journal.unmas.ac.id/index.php/advokasi/article/view/89>.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Teori Komunikasi Inovasi

A. Pengertian Komunikasi Inovasi

Komunikasi diartikan sebagai proses dimana pesan-pesan dioperkan dari sumber kepada penerima. Proses komunikasi juga bisa disederhanakan, yakni model S-M-C-R. Dimana sumber (*source*) mengirim pesan (*message*) melalui saluran (*channel*) tertentu kepada penerima (*receiver*). Maka seseorang dengan mudah dapat melihat bagaimana faktor-faktor komunikasi itu terlibat dalam aspek proses pengambilan keputusan yang nantinya menghasilkan perubahan sosial.²¹

Inovasi menurut Roger adalah gagasan, tindakan, atau barang yang dianggap baru oleh seseorang. Wujud inovasi atau pembaruan tersebut dapat berupa perubahan ide-ide atau gagasan-gagasan baru, cara atau metode, dan teknik baru serta penggunaan teknologi, peralatan, atau pengelolaan kehidupan baru yang berbeda dengan sebelumnya atau berbeda dengan yang telah menjadi kebiasaan masyarakat. Sedangkan komunikasi inovasi merupakan suatu proses ketika komunikator dan komunikan saling bertukar informasi agar terjadi saling pengertian. Definisi ini menyiratkan bahwa komunikasi adalah proses konvergensi (atau divergensi) sebagai dua atau lebih individu bertukar informasi untuk bergerak menuju satu sama lain (atau terpisah) dalam makna yang mereka anggap berasal dari peristiwa tertentu.²²

Komunikasi inovasi adalah suatu upaya manusia menggali dan mengembangkan informasi (komunikasi) untuk memperoleh, mengembangkan, menyebarluaskan, atau menghasilkan suatu pembaharuan dalam kehidupannya. Sikap dan perilaku manusia dalam menghadapi perubahan lingkungan, dikategorikan dalam empat tingkatan berdasarkan kemampuan adaptasinya paling lemah, diantaranya :

1. Apatis
Yaitu cerminan sikap orang yang masa bodoh dan biasanya tidak peduli dengan inovasi.
2. Reaktif
Yaitu cerminan orang yang bertindak setelah menghadapi atau terancam risiko, biasanya mengadopsi inovasi terlambat.
3. Proaktif
Yaitu cerminan orang yang sigap dalam menghadapi risiko. Biasanya yang bersangkutan cukup aktif melakukan komunikasi inovasi untuk mencegah terjadinya risiko yang lebih besar.

²¹ Abdillah Hanafi, *Memasyarakatkan Ide-Ide Baru*, 1 ed. (Surabaya: Usaha Nasional, 1981).

²² Rogers, *Diffusion of Innovations*, 2003.



4. Antisipatif

Yaitu cerminan orang yang mampu membaca fenomena kemungkinan terjadinya arah perubahan lingkungan yang bahkan belum terjadi atau berpotensi terjadi. Hal ini merupakan tipe orang yang inovatif dan sangat aktif serta progresif dalam melakukan komunikasi inovasi.

B. Tujuan Komunikasi Inovasi

Tujuan komunikasi inovasi adalah terwujudnya perubahan atau peningkatan kualitas perilaku menuju kualitas kehidupan yang lebih baik. Adapun elemen-elemen sistem komunikasi inovasi meliputi (1) informasi tentang inovasi, (2) partisipan komunikasi inovasi yang terdiri atas sumber dan penerima inovasi, (3) saluran informasi tentang komunikasi, serta (4) situasi tempat komunikasi inovasi itu berlangsung dan tujuan atau dampak dari komunikasi inovasi.

C. Pelaku Komunikasi Inovasi

Pelaku komunikasi inovasi adalah partisipan komunikasi inovasi, yaitu pihak-pihak yang menyebarkan inovasi ataupun pengguna yang berpotensi mengadopsi inovasi. Komunikasi inovasi dapat dilakukan sendiri oleh yang bersangkutan dengan manfaat pembaruan untuk kepentingan individu tersebut. Namun, seringkali dapat juga dilakukan dengan uluran tangan pihak lain, seperti penyuluh, fasilitator pemberdaya masyarakat, pendamping pengembangan masyarakat, atau agen-agen perubahan/pembangunan lainnya.²³

2.2.2 Teori Difusi dan Adopsi Inovasi

A. Difusi Inovasi

Difusi adalah proses dimana suatu inovasi dikomunikasikan melalui saluran tertentu dari waktu ke waktu di antara para anggota suatu sistem sosial. Inti dari proses difusi adalah pertukaran informasi dimana satu individu mengkomunikasikan ide baru kepada satu atau beberapa orang lain. Proses difusi yang paling dasar melibatkan (1) suatu inovasi, (2) individu atau unit adopsi lain yang memiliki pengetahuan atau pengalaman menggunakan inovasi tersebut, (3) individu lain atau unit lain yang tidak atau belum memiliki pengetahuan tentang inovasi, dan (4) saluran komunikasi yang menghubungkan dua unit. Difusi merupakan sejenis perubahan sosial, artinya difusi sebagai proses dengan perubahan yang terjadi dalam struktur dan fungsi suatu sistem sosial. Ketika ide-ide baru ditemukan, disebarkan, dan diadopsi atau ditolak, yang mengarah pada

²³ Sumardjo dkk., "Komunikasi Inovasi," 3 (Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2019), <https://www.pustaka.ut.ac.id/lib/wp-content/uploads/pdfmk/SKOM431603-M1.pdf>.



konsekuensi tertentu, perubahan sosial terjadi. Perubahan sosial adalah proses ketika perubahan terjadi dalam struktur dan fungsi sistem sosial.²⁴

B. Adopsi Inovasi

Dampak komunikasi inovasi adalah perubahan perilaku dalam menerapkan sesuatu yang baru yang disebut sebagai adopsi inovasi. Adopsi inovasi adalah diterimanya atau diterapkannya ide/gagasan baru, cara/metode baru, dan teknologi baru yang oleh individu atau warga sistem sosial sehingga menjadi bagian dari perilaku kehidupan individu atau warga sistem sosial yang bersangkutan. Adopsi inovasi berarti proses penerimaan ide-ide baru. Sementara itu, adopter adalah individu atau sekelompok individu yang menerima ide-ide baru tersebut. Adopsi terjadi ketika seseorang mulai menerapkan inovasi pada skala yang besar. Biasanya terjadi setelah membandingkan dengan metode atau cara-cara lama ataupun teknologi lama yang pernah diterapkan (van den Bann dan Hawkins).²⁵

Adopsi inovasi terjadi melalui proses yang disebut dengan proses adopsi. Adopsi inovasi merupakan suatu proses mental atau perubahan perilaku, baik berupa pengetahuan, sikap, maupun keterampilan pada diri seseorang sejak ia mengenal inovasi sampai memutuskan menerapkan inovasi tersebut.

C. Proses Pengembangan Inovasi

Proses pengembangan inovasi terdiri dari semua keputusan, kegiatan, dan dampaknya yang terjadi mulai dari pengenalan kebutuhan atau masalah, melalui penelitian, pengembangan, dan komersialisasi suatu inovasi, melalui difusi dan adopsi inovasi oleh pengguna, hingga konsekuensinya.

1. **Mengenali Masalah atau Kebutuhan**
Yaitu mengenali masalah atau kebutuhan yang merangsang kegiatan penelitian dan pengembangan yang dirancang untuk menciptakan inovasi guna memecahkan masalah/kebutuhan.
2. **Riset Dasar dan Terapan.**
Yaitu sebuah penemuan dapat dihasilkan dari urutan penelitian dasar, dilanjutkan penelitian terapan yang mengarah ke pengembangan.
3. **Pengembangan**
Merupakan proses menempatkan ide baru dalam bentuk yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan audiens potensial pengadopsi. Proses pengembangan inovasi didorong oleh pertukaran informasi teknis dalam menghadapi tingkat ketidakpastian yang tinggi.

²⁴ Rogers, *Diffusion of Innovations*, 2003.

²⁵ "Komunikasi Inovasi."



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. **Komersialisasi**
 Merupakan produksi, manufaktur, pengemasan, pemasaran, dan distribusi suatu produk yang mewujudkan suatu inovasi.
5. **Difusi dan Adopsi**
 Keputusan paling penting dari seluruh proses pengembangan inovasi adalah keputusan memulai menyebarkan inovasi ke pengadopsi potensial.
6. **Konsekuensi**
 Pada proses konsekuensi, masalah/kebutuhan asli yang mengawali seluruh proses dapat diselesaikan atau tidak oleh inovasi.²⁶

D. Prinsip-Prinsip Inovasi

Drucker sebagaimana dikutip Tilaar (1999), mengemukakan beberapa prinsip inovasi, yaitu :

1. Inovasi memerlukan analisis berbagai kesempatan dan kemungkinan yang terbuka, artinya inovasi hanya dapat terjadi apabila mempunyai kemampuan analisis.
2. Inovasi bersifat konseptual dan perseptual, artinya yang bermula dari keinginan untuk menciptakan sesuatu yang baru yang dapat diterima masyarakat.
3. Inovasi dimulai dengan yang kecil. Dimana keinginan yang kecil untuk memperbaiki suatu kondisi atau kebutuhan hidup, kemungkinan memiliki pengaruh yang sangat luas terhadap kehidupan manusia selanjutnya.
4. Inovasi diarahkan pada kepemimpinan atau kepeloporan. Inovasi selalu diarahkan bahwa hasilnya akan menjadi pelopor dari suatu perubahan yang diperlukan. Apabila tidak demikian maka intensi suatu inovasi kurang jelas dan tidak memperoleh apresiasi dalam masyarakat.²⁷

E. Jenis-Jenis Inovasi

Menurut Kuratko, inovasi terdiri dari empat jenis, diantaranya yaitu :

1. **Penemuan**
 Merupakan kreasi atas suatu produk, jasa, atau proses baru yang sebelumnya belum pernah dilakukan. Konsep ini biasa disebut revolusioner.
2. **Pengembangan**
 Merupakan pengembangan dari suatu produk, jasa, atau proses yang sudah ada. Konsep ini adalah aplikasi ide dari sesuatu yang telah ada menjadi berbeda.

²⁶ Rogers, *Diffusion of Innovations*, 2003.

²⁷ Rusydi Ananda dan Amiruddin, *Inovasi Pendidikan : Melejitkan Potensi Teknologi dan Inovasi Pendidikan* (Medan: Widya Puspita, 2017).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

3. Duplikasi
Merupakan peniruan suatu produk, jasa, atau proses yang telah ada. Duplikasi tidak semata meniru tetapi menambah sentuhan kreatif untuk memperbaiki konsep agar dapat memenangkan persaingan.
4. Sintesis
Adalah perpaduan konsep dan faktor yang sudah ada sebelumnya menjadi formulasi baru. Proses ini meliputi pengambilan sejumlah ide maupun produk yang sudah ditemukan dan dibentuk sehingga menjadi produk yang dapat diaplikasikan dengan cara baru.²⁸

F. Elemen Utama Difusi Inovasi

1. Inovasi

Merupakan ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu atau unit adopsi lainnya. Aspek "kebaruan" dari suatu inovasi dapat dinyatakan dalam hal pengetahuan, persuasi, atau keputusan untuk mengadopsi. Inovasi yang dianggap oleh penerima memiliki keuntungan relatif lebih besar, kurang akan diadopsi lebih cepat daripada inovasi lainnya. Inovasi adalah karakteristik yang paling penting dalam menjelaskan tingkat adopsi inovasi.

a. Karakteristik Inovasi

1. Keuntungan Relatif

Yaitu sejauh mana suatu inovasi dianggap lebih baik daripada ide yang digantikannya. Tingkat keuntungan relatif dapat diukur dalam istilah ekonomi, tetapi faktor prestise sosial, kenyamanan, dan kepuasan juga sering merupakan komponen penting. Tidak masalah apakah suatu inovasi memiliki banyak keuntungan "objektif". Yang penting adalah apakah seseorang menganggap inovasi itu menguntungkan. Semakin besar keuntungan relatif yang dirasakan dari suatu inovasi, semakin cepat tingkat adopsinya.

2. Kesesuaian

Yaitu sejauh mana suatu inovasi dirasakan konsisten dengan nilai-nilai yang ada, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan pengadopsi potensial. Sebuah ide yang tidak sesuai dengan nilai dan norma yang berlaku dari suatu sistem sosial tidak akan diadopsi secepat inovasi yang kompatibel. Adopsi inovasi yang tidak kompatibel seringkali membutuhkan adopsi sistem nilai baru sebelumnya.

²⁸ Erna Setijaningrum, *Inovasi Kebijakan Pelayanan Publik Best Practice di Indonesia* (Surabaya: Airlangga University Press, 2017).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
 The Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Suatu inovasi dapat kompatibel atau tidak kompatibel dikarenakan :

- a. Kesesuaian dengan nilai dan keyakinan sosiokultural, yaitu bagaimana ketidaksesuaian suatu inovasi dengan nilai budaya menghalangi adopsinya.
 - b. Kompatibilitas dengan ide yang diperkenalkan sebelumnya. Suatu inovasi mungkin cocok tidak hanya dengan nilai budaya yang tertanam di dalam, tetapi juga dengan ide yang diadopsi sebelumnya. Kompatibilitas suatu inovasi dengan ide sebelumnya dapat mempercepat atau memperlambat laju adopsinya.
 - c. Kompatibilitas dengan kebutuhan. Salah satu indikasi kecocokan suatu inovasi adalah sejauh mana inovasi itu memenuhi kebutuhan yang dirasakan oleh klien.
3. Kompleksitas
 Yaitu sejauh mana suatu inovasi dianggap sulit dipahami dan digunakan. Beberapa inovasi mudah dipahami oleh sebagian besar anggota sistem sosial, sementara yang lain lebih rumit dan akan diadopsi lebih lambat. Secara umum, ide-ide baru yang lebih sederhana untuk dipahami akan diadopsi lebih cepat daripada inovasi yang membutuhkan pengadopsi untuk mengembangkan keterampilan dan pemahaman baru.
4. Trialabilitas
 Yaitu sejauh mana suatu inovasi dapat didekati secara terbatas. Ide-ide baru yang dapat dicoba pada rencana angsuran umumnya akan lebih cepat diadopsi daripada inovasi yang tidak dapat dibagi-bagi. Semakin mudah bagi individu untuk melihat hasil suatu inovasi, semakin besar kemungkinan mereka untuk mengadopsi.
5. Observabilitas
 Yaitu sejauh mana hasil inovasi terlihat oleh orang lain. Hasil dari beberapa ide mudah diamati dan dikomunikasikan kepada orang lain, sedangkan beberapa inovasi sulit untuk dijelaskan kepada orang lain.²⁹
- b. Syarat Utama Inovasi Diterima Oleh Penerima Manfaat**
1. Kesesuaian dengan kebutuhan pengguna. Inovasi harus dikembangkan dengan mengacu pada kebutuhan masyarakat dan disampaikan pada saat sedang dibutuhkan atau menjelang sesuatu yang baru tersebut dibutuhkannya.

²⁹ Rogers, *Diffusion of Innovations*, 2003.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- © Hak cipta milik UIN Suska Riau
2. Kemudahan dipahami oleh pengguna. Inovasi harus disampaikan dengan bahasa atau komunikasi yang mudah dipahami oleh pengguna.
 3. Keterjangkauan biaya. Inovasi harus dikembangkan dengan mempertimbangkan kemampuan pengguna dalam pembiayaan.
 4. Daya tarik manfaat. Inovasi harus dapat dipahami bahwa manfaatnya akan memenuhi harapan penggunanya.
 5. Kesesuaian dengan situasi dan kondisi setempat. Inovasi harus merupakan sesuatu yang dapat diterapkan sesuai dengan kondisi, baik tingkat pengetahuan, keterampilan, maupun sumber daya yang dapat diakses pihak yang diharapkan menjadi penggunanya.³⁰

2. Saluran Komunikasi

Merupakan sarana yang digunakan untuk menyampaikan pesan dari satu individu ke individu lainnya. Saluran komunikasi terbagi menjadi tiga klasifikasi yaitu media antarpribadi, media massa, dan media hibrida. Dalam memilih saluran komunikasi, sumber perlu memperhatikan tujuan diadakannya komunikasi dan karakteristik penerima.

a. Saluran Antarpribadi

Yaitu melibatkan pertukaran tatap muka antara dua individu atau lebih. Saluran interpersonal lebih efektif dalam membentuk dan mengubah sikap terhadap ide baru, dan dengan demikian mempengaruhi keputusan untuk mengadopsi atau menolak suatu ide-ide baru. Saluran-saluran ini memiliki efektivitas yang lebih besar dalam menghadapi resistensi atau sikap apatis dari pihak yang dikomunikasikan.

Adapun yang dapat dilakukan saluran antar pribadi dengan baik, yaitu :

1. Memberikan pertukaran informasi dua arah.
 Satu individu dapat memperoleh klarifikasi atau informasi tambahan tentang inovasi dari individu lain. Karakteristik jaringan antarpribadi ini terkadang memungkinkan mereka untuk mengatasi hambatan sosial-psikologis dari paparan selektif, persepsi, dan retensi.
2. Membujuk individu untuk membentuk atau mengubah sikap yang dipegang teguh. Peran saluran interpersonal ini sangat penting dalam membujuk individu untuk mengadopsi suatu inovasi.³¹

³⁰ “Komunikasi Inovasi.”

³¹ Rogers, *Diffusion of Innovations*, 2003.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Saluran Media Massa

Saluran media massa yaitu semua sarana transmisi pesan yang melibatkan media cetak, media elektronik dan media online. Media massa sebagai medium komunikasi massa, memberikan peluang penyebaran informasi yang jauh lebih luas dan merata kepada masyarakat dengan menggunakan alat-alat komunikasi mekanis seperti surat kabar, film, radio, televisi dan internet yang memungkinkan sumber dari satu atau beberapa individu untuk menjangkau khalayak banyak. Saluran media massa lebih efektif dalam menciptakan pengetahuan tentang inovasi.

Kelebihan saluran media massa diantaranya :

1. Menjangkau audiens yang besar dengan cepat.
2. Menciptakan pengetahuan dan menyebarkan informasi.
3. Mengarah pada perubahan sikap yang dipegang teguh. Pembentukan dan perubahan sikap yang dipegang teguh, bagaimanapun paling baik dicapai melalui saluran interpersonal.

3. Waktu

Jangka waktu merupakan proses keputusan inovasi, dari mulai seseorang mengetahui sampai memutuskan untuk menerima atau menolaknya dan pengukuhan terhadap keputusan itu sangat berkaitan dengan dimensi waktu.³²

a. Proses Keputusan Inovasi

Merupakan proses mental yang dilalui oleh seorang individu (atau unit pengambilan keputusan lainnya) dari pengetahuan pertama tentang suatu inovasi untuk membentuk sikap terhadap inovasi tersebut, ke keputusan untuk menerima atau menolak, ke implementasi ide baru, dan untuk konfirmasi keputusan ini. Ciri orang yang dianggap sebagai *earlier knower* (orang yang lebih dahulu tahu) atau penerima pengetahuan paling awal memiliki :

1. Pendidikan dan status sosial yang lebih tinggi.
2. Paparan media massa dan saluran interpersonal yang lebih tinggi.
3. Kontak dengan agen perubahan yang lebih tinggi.
4. Partisipasi sosial yang lebih tinggi.
5. Kosmopolitan yang lebih tinggi.

Lima langkah utama dalam proses keputusan inovasi, yaitu :

1. Pengetahuan
Terjadi ketika seorang individu (atau unit pengambilan keputusan lainnya) dihadapkan pada keberadaan inovasi dan memperoleh beberapa pemahaman tentang bagaimana fungsinya.

³² “Komunikasi Inovasi.”



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tipe pengetahuan dalam tahap pengenalan inovasi, diantaranya :

- a) Kesadaran/pengetahuan mengenai adanya inovasi.
Dikatakan peristiwa yang tak disengaja oleh seseorang. Dimana seseorang seringkali mengetahui adanya inovasi secara kebetulan, ia tidak dapat aktif mencari inovasi yang tak diketahui adanya.
- b) Pengetahuan teknis
Meliputi informasi yang diperlukan mengenai cara pemakaian atau penggunaan suatu inovasi. Adopter harus mengetahui seberapa banyak inovasi itu dapat memberikan keamanan baginya, bagaimana cara menggunakan inovasi itu sebaik-baiknya, dan sebagainya. Dalam kasus inovasi yang rumit, orang harus memiliki pengetahuan teknis ini lebih banyak dibanding jenis inovasi yang sederhana. Jika pengetahuan teknis belum diperoleh, kemungkinan yang terjadi adalah penolakan atau pembatalan penggunaan inovasi.
- c) Pengetahuan prinsip
Berkenaan dengan prinsip berfungsinya suatu inovasi.

2. Persuasi (Bujukan)

Terjadi ketika seorang individu (atau unit pengambilan keputusan lainnya) membentuk sikap yang menguntungkan atau tidak menguntungkan terhadap inovasi. Pada tahap persuasi seseorang lebih terlibat secara psikologis dengan inovasi, dimana secara aktif mencari informasi tentang ide baru.³³

Jawaban mengenai atribut inovasi menjadi sangat penting pada tahap persuasi, seperti (1) keuntungan relatif yang akan diperoleh (konsekuensi), (2) kompatibilitas/keserasian dengan kondisi setempat, (3) kerumitan dari inovasi, (4) ketercobaan dari inovasi, serta (5) keterlihatan inovasi (kegiatan ataupun hasilnya).³⁴

3. Keputusan

Terjadi ketika seorang individu (atau unit pengambilan keputusan lainnya) terlibat dalam aktivitas yang mengarah pada pilihan untuk mengadopsi atau menolak inovasi. Adopsi memiliki dua kemungkinan, yaitu adopsi berlanjut dan adopsi tidak berlanjut. Penolakan merupakan keputusan untuk tidak mengadopsi suatu inovasi. Klasifikasi penolakan inovasi dapat terjadi dengan dua kemungkinan, yaitu tetap menolak dan/atau berhenti menolak (adopsi).

³³ Rogers, *Diffusion of Innovations*, 2003.

³⁴ "Komunikasi Inovasi."



Eveland dalam hal ini membedakan jenis penolakan dalam dua hal :

- a) Penolakan Aktif
Terdiri dari mempertimbangkan adopsi inovasi (termasuk bahkan percobaannya) tetapi kemudian memutuskan untuk tidak mengadopsinya.
- b) Penolakan Pasif
Terdiri dari tidak pernah benar-benar mempertimbangkan penggunaan inovasi.

4. Implementasi

Seseorang dapat dikatakan berada pada tahap penerapan apabila ia telah memulai kegiatan inovasi sebagai jawaban dari masalah/kebutuhan yang dihadapi. Ketika sampai di tahap implementasi, proses keputusan inovasi telah menjadi latihan mental yang ketat. Implementasi melibatkan perubahan perilaku yang nyata, karena ide baru tersebut benar-benar dipraktikkan. Penemuan kembali sangat mungkin terjadi pada tahap implementasi. Tahap implementasi dapat berlanjut untuk jangka waktu yang lama, tergantung pada sifat inovasi.

5. Konfirmasi

Terjadi ketika seorang individu mencari penguatan keputusan inovasi yang telah dibuat, tetapi dia dapat membalikkan keputusan sebelumnya ini jika terkena pesan yang bertentangan tentang inovasi. Tahap konfirmasi berlanjut setelah keputusan untuk menerima atau menolak untuk jangka waktu yang tidak ditentukan. Sepanjang tahap konfirmasi, individu berusaha untuk menghindari keadaan disonansi atau untuk menguranginya jika itu terjadi.

Pengurangan disonansi ini dapat terjadi apabila :

- a) Ketika individu menjadi sadar akan kebutuhan atau masalah yang dirasakan dan mencari informasi tentang beberapa cara, seperti inovasi untuk memenuhi kebutuhan. Pengetahuan penerima tentang perlunya inovasi dapat memotivasi aktivitas pencarian informasi tentang inovasi tersebut. Hal ini terjadi terutama pada tahap pengetahuan dalam proses keputusan inovasi.
- b) Ketika individu mengetahui tentang ide baru dan mampu bersikap terhadapnya, tetapi belum mengadopsi. Kemudian individu dimotivasi untuk mengadopsi inovasi karena ketidaksesuaian antara apa yang dia yakini dan apa yang dia lakukan. Perilaku ini terjadi pada tahap keputusan dan implementasi dalam proses keputusan inovasi.
- c) Setelah keputusan inovasi untuk mengadopsi dan mengimplementasikan inovasi, ketika individu mendapatkan informasi lebih lanjut yang meyakinkan dia bahwa dia bukan harus telah mengadopsi. Disonansi ini dapat dikurangi dengan menghentikan inovasi. Atau jika dia awalnya memutuskan untuk menolak inovasi, individu tersebut mungkin menjadi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



terpapar pesan pro-inovasi sehingga menyebabkan keadaan disonansi yang dapat dikurangi dengan adopsi. Jenis perilaku ini (penghentian atau adopsi yang lebih baru) terjadi selama fungsi konfirmasi dalam proses keputusan inovasi.³⁵

b. Kategori Adopter

Setiap orang memiliki karakteristik sosial ekonomi yang berbeda yang dapat menyebabkan berbeda pula kecepatannya dalam mengadopsi suatu inovasi. Biasanya yang memiliki karakteristik latar belakang yang sama cenderung memiliki kecepatan adopsi yang relatif sama. Pengkategorian adopter seperti ini harus dilakukan secara hati-hati karena dapat mengakibatkan gambaran nyata dalam sistem sosial tidak terlihat.

Unsur yang harus dimiliki oleh kategori adopter menurut Rogers, yaitu :

- 1) Sempurna, yakni mencakup semua sampel/responden.
- 2) Keterpisahan antarkelompok atau adanya perbedaan yang jelas antara satu kategori dan kategori lainnya.
- 3) Pengklasifikasian tunggal diambil dari satu prinsip pengelompokan.³⁶

Dalam hal ini terdapat masalah yang akan muncul dalam mengadakan standarisasi kategori adopter, diantaranya :

- 1) Penentuan jumlah kategori yang perlu dikonseptualisasikan.
- 2) Menentukan jumlah bagian dari anggota suatu sistem yang masuk dalam setiap kategori.
- 3) Menentukan suatu metode, statistik, atau lainnya untuk mendefinisikan kategori adopter.³⁷

c. Tingkat Adopsi

Merupakan kecepatan relatif suatu inovasi diadopsi oleh anggota suatu sistem sosial. Tingkat adopsi biasanya diukur dengan lamanya waktu yang diperlukan untuk persentase tertentu dari anggota sistem untuk mengadopsi suatu inovasi.³⁸

4. Sistem Sosial

Sistem sosial didefinisikan sebagai seperangkat unit yang saling terkait yang terlibat dalam pemecahan masalah bersama untuk mencapai tujuan bersama. Anggota sistem sosial dalam komunikasi inovasi adalah sebagai berikut.

³⁵ Rogers, *Diffusion of Innovations*, 2003.

³⁶ "Komunikasi Inovasi."

³⁷ Aida Vitayala S Hubeis, *Komunikasi Inovasi*, 2 ed. (Jakarta: Universitas Terbuka, 2018).

³⁸ "Komunikasi Inovasi."



a. Agen Perubahan (Agen Pembaru)

Agen perubahan adalah individu yang mempengaruhi keputusan inovasi klien ke arah yang dianggap diinginkan oleh agen perubahan. Tujuan jangka panjang dari agen perubahan adalah untuk menciptakan kondisi dimana klien dapat membantu diri mereka sendiri, dan dengan demikian membuat agen perubahan keluar dari pekerjaan. Salah satu peran utama agen perubahan adalah memfasilitasi aliran inovasi dari agen perubahan ke audiens klien. Sistem agen perubahan biasanya terdiri dari individu-individu yang memiliki keahlian tingkat tinggi mengenai inovasi yang disebarakan.

Urutan peran dari agen perubahan, yaitu sebagai berikut :

- 1) Mengembangkan kebutuhan akan perubahan.
Yaitu menunjukkan alternatif baru untuk masalah yang ada, mendramatisasi pentingnya masalah ini, dan dapat meyakinkan klien bahwa mereka mampu menghadapi masalah ini.
- 2) Membangun hubungan pertukaran informasi.
Yaitu dengan cara meningkatkan hubungan dengan klien, seperti mampu menciptakan kredibilitas dalam kompetensi, kepercayaan, dan empati terhadap kebutuhan dan masalah klien.
- 3) Mendiagnosis masalah mereka.
Dimana agen perubahan bertanggung jawab untuk menganalisis situasi masalah kliennya dengan mencari tahu mengapa alternatif yang ada tidak memenuhi kebutuhan mereka.
- 4) Menciptakan niat untuk berubah pada klien.
Agen perubahan berusaha untuk memotivasi minat pada inovasi. Perubahan harus berpusat pada klien, bukan berorientasi pada inovasi dengan fokus pada masalah klien.
- 5) Menerjemahkan niat menjadi tindakan.
Dengan mempengaruhi perilaku klien berdasarkan kebutuhan klien, biasanya bekerjasama dengan para pemimpin opini untuk mengaktifkan jaringan rekan.
- 6) Menstabilkan adopsi dan mencegah penghentian.
Mengubah agen dapat secara efektif menstabilkan perilaku baru dengan mengarahkan pesan penguat kepada klien yang telah mengadopsi, sehingga "membekukan" perilaku baru. Bantuan ini sering diberikan ketika klien berada pada tahap implementasi atau konfirmasi dalam proses keputusan inovasi.
- 7) Mencapai hubungan.
Tujuan akhir dari sebuah perubahan agen adalah untuk mengembangkan perilaku memperbaharui diri pada bagian dari sistem klien. Dengan cara mengembangkan kemampuan klien menjadi perubahan mereka sendiri.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



b. Pemimpin Opini (*Opinion Leader*)

Pemimpin opini adalah individu yang memimpin dalam mempengaruhi pendapat orang lain tentang inovasi. *Opinion leader* dalam suatu sistem sosial adalah untuk membantu mengurangi ketidakpastian tentang suatu inovasi bagi para pengikutnya. Untuk memenuhi peran ini, pemimpin opini harus menunjukkan penilaian yang bijaksana dalam keputusannya untuk mengadopsi ide-ide baru.

Empat metode utama untuk mengukur hubungan kepemimpinan opini dan jaringan difusi, diantaranya :

1) Sosiometri

Metode sosiometri terdiri dari meminta responden yang mereka cari (atau mungkin secara hipotesis mencari) untuk informasi atau saran tentang topik tertentu, seperti inovasi. Sejauh ini cara pengukuran yang paling populer adalah survei sosiometri.

2) Penilaian Informan

Alternatif untuk menggunakan sosiometri guna mengidentifikasi pemimpin opini adalah menentukan informan kunci yang secara khusus memiliki pengetahuan tentang jaringan komunikasi dalam suatu sistem.

3) Teknik Penunjukan Diri

Yaitu meminta responden untuk menunjukkan kecenderungan orang lain untuk menganggap mereka berpengaruh. Metode penunjukan diri tergantung pada keakuratan responden untuk mengidentifikasi dan melaporkan citra diri mereka. Keuntungan dari teknik penunjukan diri adalah bahwa teknik itu mengukur persepsi individu tentang kepemimpinan opininya yang sebenarnya mempengaruhi perilakunya.

4) Observasi

Dimana penyidik mengidentifikasi dan mencatat perilaku komunikasi dalam suatu sistem. Salah satu keuntungan dari observasi adalah bahwa data biasanya memiliki tingkat validitas yang tinggi.

Pemimpin opini memiliki beberapa karakteristik, diantaranya :

1) Komunikasi Eksternal

Pemimpin opini lebih banyak menghadiri saluran media massa. Keterkaitan dapat disediakan oleh saluran media massa, oleh kosmopolitisme pemimpin, atau oleh kontak agen perubahan pemimpin yang lebih besar. Dalam hal ini pemimpin opini memiliki eksposur yang lebih besar ke media massa daripada pengikutnya, lebih kosmopolit daripada pengikutnya, serta memiliki kontak agen perubahan yang lebih besar daripada pengikutnya.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2) Aksesibilitas

Salah satu indikator aksesibilitas adalah partisipasi sosial, komunikasi tatap muka tentang ide-ide baru terjadi pada pertemuan organisasi formal dan melalui diskusi informal. Dalam hal ini pemimpin opini memiliki partisipasi sosial yang lebih besar daripada pengikutnya.

3) Status Sosial Ekonomi

Pemimpin opini rata-rata harus berstatus lebih tinggi. Hal ini dinyatakan oleh Tarde (1903), penemuan dapat dimulai dari tingkat masyarakat yang paling rendah, tetapi perluasannya tergantung pada adanya beberapa elevasi sosial yang tinggi. Artinya pemimpin opini memiliki status sosial ekonomi yang lebih tinggi daripada pengikutnya.

4) Inovasi

Jika pemimpin opini diakui oleh rekan-rekan mereka sebagai ahli yang kompeten tentang inovasi, kemungkinan mereka mengadopsi ide-ide baru sebelum pengikut mereka. Artinya pemimpin opini lebih inovatif daripada pengikutnya.

c. Penerima Inovasi (Anggota Sistem Sosial)

Rogers mengelompokkan penerima inovasi menjadi beberapa kategori :

1) Inovator (Perintis).

Inovator merupakan pencari informasi aktif tentang ide-ide baru. Inovator memiliki tingkat terpaan media massa yang tinggi dan jaringan interpersonal yang luas, biasanya menjangkau di luar sistem lokal mereka. Nilai menonjol dari inovator adalah keberanian, dimana seorang inovator menginginkan yang berbahaya, yang gegabah, yang berani, dan yang berisiko.³⁹

Syarat untuk menjadi seorang inovator, paling tidak harus memiliki :

- Sumber dana yang cukup.
- Kemampuan daya pikir.
- Berani mengambil resiko,
- Berani berpetualang.⁴⁰

2) Pengadopsi Awal : Terhormat

Pengadopsi awal dianggap sebagai "individu yang harus diperiksa" sebelum menggunakan ide baru. Kategori adopter ini umumnya dicari oleh agen perubahan untuk menjadi misionaris lokal guna mempercepat proses difusi. Peran pengadopsi awal adalah mengurangi ketidakpastian tentang ide baru dengan mengadopsinya, dan kemudian menyampaikan evaluasi subjektif inovasi kepada rekan-rekan dekat melalui jaringan antarpribadi.

³⁹ Rogers, *Diffusion of Innovations*, 2003.

⁴⁰ "Komunikasi Inovasi."



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3) Mayoritas Awal: Disengaja

Posisi unik mayoritas awal yaitu antara yang paling awal dan yang relatif terlambat mengadopsi, hal ini membuat mereka menjadi mata rantai penting dalam proses difusi. Mayoritas awal perlu mempertimbangkan sebelum benar-benar mengadopsi ide baru. Periode keputusan inovasi mayoritas awal relatif lebih lama dibanding dengan inovator dan pengadopsi awal.

4) Mayoritas Akhir

Mayoritas akhir mengadopsi ide-ide baru tepat setelah rata-rata anggota sistem sosial. Mayoritas akhir dapat dibujuk tentang kegunaan ide-ide baru, tetapi tekanan dari rekan-rekan diperlukan untuk memotivasi adopsi. Sumber daya mereka yang relatif langka berarti bahwa hampir semua noda tentang ide baru harus dihilangkan sebelum mayoritas akhir merasa aman untuk diadopsi.

5) Terlambat: Tradisional

Titik acuan bagi yang lamban adalah masa lalu. Keputusan sering dibuat dalam kaitannya dengan apa yang telah dilakukan pada generasi sebelumnya dan individu di dalamnya berinteraksi dengan orang lain yang juga memiliki nilai yang relatif tradisional. Ketika kategori ini akhirnya mengadopsi sebuah inovasi, mungkin sudah digantikan oleh ide lain yang lebih baru yang sudah digunakan oleh para inovator. Orientasi tradisional mereka memperlambat proses keputusan inovasi menjadi merangkak, dengan adopsi tertinggal jauh dibelakang kesadaran pengetahuan tentang ide baru. Penolakan terhadap inovasi dari kategori ini mungkin sepenuhnya rasional dari sudut pandang yang lamban, karena sumber daya mereka terbatas sehingga mereka harus relatif yakin bahwa ide baru tidak akan gagal sebelum mereka mampu untuk mengadopsi.⁴¹

G. Keputusan Inovasi

1. Keputusan Inovasi Opsional

Pilihan untuk mengadopsi atau menolak suatu inovasi yang dibuat oleh individu yang tidak bergantung pada keputusan anggota lain dari sistem. Proses keputusan inovasi opsional terdiri dari 5 tahap, diantaranya :

- a) Tahap Kesadaran
Dimana seseorang mengetahui adanya ide baru tetapi kekurangan informasi mengenai hal itu.
- b) Tahap Menaruh Minat
Dimana seseorang mulai menaruh minat terhadap inovasi dan mencari informasi lebih banyak mengenai inovasi itu.

⁴¹ Rogers, *Diffusion of Innovations*, 2003.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c) Tahap Penilaian
Dimana seseorang mengadakan penilaian terhadap ide baru itu dihubungkan dengan situasi dirinya sendiri saat ini dan masa mendatang dan menentukan untuk mencobanya atau tidak.
 - d) Tahap Pencobaan
Dimana seseorang menerapkan ide baru itu dalam skala kecil untuk menentukan kegunaannya, apakah sesuai dengan situasi dirinya.
 - e) Tahap Penerimaan (Adopsi)
Dimana seseorang menggunakan ide baru itu secara tetap dalam skala yang luas.
2. Keputusan Inovasi Kolektif
Pilihan untuk mengadopsi atau menolak suatu inovasi yang dibuat berdasarkan konsensus diantara anggota suatu sistem.
3. Keputusan Inovasi Otoritas
Pilihan untuk mengadopsi atau menolak suatu inovasi yang dibuat oleh relatif sedikit individu dalam suatu sistem yang memiliki kekuasaan, status, atau keahlian teknis. Merupakan keputusan yang dihasilkan oleh organisasi formal, misalnya birokrasi pemerintahan, pabrik, sekolah dan sebagainya.
- Dalam proses keputusan otoritas, setidaknya ada dua macam unit yang terlibat dalam proses keputusan yaitu :
- a) Unit adopsi, yakni seseorang, kelompok atau unit yang mengadopsi inovasi.
 - b) Unit pengambil keputusan, yakni seseorang, kelompok, atau unit yang posisi kekuasaannya lebih tinggi dari unit adopsi dan yang membuat keputusan akhir apakah unit adopsi harus menerima atau menolak inovasi.
- Ciri-ciri yang membedakan keputusan otoritas dengan bentuk keputusan lainnya yaitu :
- a) Seseorang tidak bebas menentukan pilihannya dalam menerima atau menolak inovasi.
 - b) Pembuatan keputusan dan pengadopsiannya dilakukan oleh orang atau unit yang berbeda.
 - c) Unit pengambil keputusan menduduki posisi kekuasaan lebih tinggi dalam sistem sosial daripada unit adopsi.
 - d) Karena hubungan hirarkis antara unit pengambil keputusan dan unit adopsi, unit pengambil keputusan dapat memaksa unit adopsi untuk menyesuaikan diri dengan keputusan.
 - e) Keputusan inovasi otoritas lebih sering terjadi dalam organisasi formal.



4. Keputusan Inovasi Kontingen
Adalah kombinasi berurutan dari dua atau lebih jenis keputusan inovasi ini. Keputusan inovasi kontingen adalah pilihan untuk mengadopsi atau menolak yang dapat dibuat hanya setelah keputusan inovasi sebelumnya.⁴²

H. Faktor yang Mempengaruhi Difusi Inovasi

1. Faktor-Faktor Sosial
Terdiri dari :
 - a. Anggota keluarga, dimana sering dijadikan bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan untuk menerima suatu inovasi dalam kehidupan rumah tangga.
 - b. Tetangga, biasanya terdiri atas beberapa keluarga yang mengenal secara pribadi mempunyai perasaan saling berhubungan.
 - c. Klik sosial, terdiri atas sejumlah kecil orang-orang yang menerima satu sama lain sebagai persamaan sosial yang berasosiasi sebagai teman-teman yang akrab.
 - d. Kelompok referensi, yaitu kelompok orang yang dijadikan contoh oleh orang lain dalam pembentukan pikiran, penilaian, dan keputusan bertindak, tetapi keanggotaan secara nyata tidak diperlukan.
 - e. Kelompok formal, yaitu kelompok orang yang mempunyai peraturan tegas yang mengatur hubungan anggota-anggotanya dalam menyusun rencana suatu program.
 - f. Status sosial, dimana dalam masyarakat ditentukan oleh banyak hal, antara lain pendapatan, pemilikan tanah, pendidikan, serta kedudukan dalam struktur kekuasaan dan lainnya.
2. Faktor Kebudayaan
Unsur kebudayaan yang sangat berpengaruh terhadap proses difusi inovasi adalah tata nilai dan sikap. Tatanan nilai budaya mempengaruhi sikap atau perilaku masyarakat dalam melakukan perubahan perilaku. Sikap positif terhadap perubahan mempengaruhi seseorang untuk menerima suatu inovasi dalam kehidupannya. Demikian pula sebaliknya sikap negatif terhadap perubahan mempengaruhi keputusan seseorang untuk menghindari atau bahkan menolak inovasi
3. Faktor Personal
Seperti umur, pendidikan, serta karakteristik psikologi seseorang yang mana berhubungan dengan tingkat difusi inovasi.

⁴² Rogers, *Diffusion of Innovations*, 1983.



4. Faktor Situasional

Seperti pendapatan usaha, ukuran usaha yang berhubungan dengan difusi inovasi, status kepemilikan berhubungan dengan pengawasan, masyarakat yang dicirikan dengan status sosial atau kedudukan seseorang dalam masyarakat berhubungan positif dengan difusi inovasi, sumber informasi berhubungan positif dengan tingkat difusi inovasi.

I. Efek Difusi

Efek difusi adalah peningkatan kumulatif tingkat pengaruh pada individu untuk mengadopsi atau menolak suatu inovasi, yang dihasilkan dari aktivitas jaringan rekan tentang suatu inovasi dalam sistem sosial. Bentuk dari efek difusi adalah overadopsi, merupakan adopsi suatu inovasi oleh seorang individu ketika para ahli merasa bahwa dia harus menolak. Ada beberapa kemungkinan alasan untuk overadopsi, termasuk pengetahuan yang tidak memadai tentang ide baru di pihak pengadopsi, ketidakmampuan untuk memprediksi konsekuensinya, dan/atau aspek pemberian status dari ide baru. Efek difusi lebih besar dalam sistem sosial dengan tingkat yang lebih tinggi keterkaitan (sejauh mana unit-unit dalam sistem sosial dihubungkan oleh jaringan antarpribadi)..

J. Konsekuensi Inovasi

Konsekuensi inovasi adalah perubahan yang terjadi pada individu atau sistem sosial sebagai akibat dari adopsi atau penolakan suatu inovasi. Satu langkah menuju pemahaman yang lebih baik tentang konsekuensi inovasi adalah dengan mengklasifikasikannya.

Klasifikasi konsekuensi terdiri dari :

1. Konsekuensi yang Diinginkan Versus Tidak Diinginkan

Konsekuensi yang diinginkan adalah efek fungsional dari suatu inovasi terhadap individu atau sistem sosial. Sedangkan konsekuensi yang tidak diinginkan adalah efek disfungsional dari suatu inovasi terhadap individu atau sistem sosial. Penentuan apakah konsekuensi fungsional atau disfungsional tergantung pada bagaimana inovasi mempengaruhi pengadopsi.

2. Konsekuensi Langsung versus Tidak Langsung

Konsekuensi langsung adalah perubahan pada individu atau sistem sosial yang terjadi sebagai respons langsung terhadap suatu inovasi. Konsekuensi tidak langsung adalah perubahan pada individu atau sistem sosial yang terjadi sebagai akibat langsung dari suatu inovasi. Konsekuensi tidak langsung dari suatu inovasi seringkali sangat sulit untuk direncanakan, dan dikelola, karena sering kali tidak diantisipasi.



3. Konsekuensi yang Diantisipasi Versus yang Tidak Diduga
 Konsekuensi yang diantisipasi adalah perubahan akibat suatu inovasi yang diakui dan dimaksudkan oleh anggota suatu sistem sosial. Konsekuensi tak terduga adalah perubahan karena inovasi yang tidak dimaksudkan atau diakui oleh anggota sistem sosial. Menurut Goss, konsekuensi yang tidak terduga merupakan kurangnya pemahaman tentang bagaimana fungsi inovasi dan kekuatan internal dan eksternal yang bekerja dalam sistem sosial.⁴³

2.2.2 Layanan Online

A. Definisi Layanan Online

Ada dua kata yang sering dipadankan dengan kata *service* yaitu jasa dan layanan. Sebagai jasa maka *service* adalah keluaran atau hasil berupa produk bukan barang atau tidak berwujud fisik yang diberikan atau yang didapat. Sebagai contoh adalah jasa pendidikan, jasa kesehatan, jasa transportasi, jasa perbankan, jasa rekreasi. Sementara sebagai layanan, *service* mengandung makna melakukan sesuatu oleh pihak tertentu kepada pihak lain baik secara individual, kelompok maupun organisasional. Sebagai contoh adalah *customer service*. Jadi, *service* disimpulkan sebagai sikap, perilaku, tindakan yang ditampilkan ketika memberikan layanan baik berupa barang maupun jasa.⁴⁴

Menurut Jhon M.Echols dan Hasan Shadily yang dipaparkan Erlina Setoyorini, memberikan pengertian bahwa kata online berasal dari kata *on* yang berarti sedang berlangsung, dan *line* yang berarti garis, barisan, jarak, dan tema. Singkatnya online berarti proses pengaksesan informasi yang sedang berlangsung melalui media internet.⁴⁵

Parasuraman dkk. telah mengembangkan dimensi dalam mengukur kualitas layanan online yang berasal dari *service quality* secara tradisional. Dimensi ini dari kualitas layanan online telah dikembangkan sebagai E-S-QUAL (*e-core service quality*), yaitu; efisiensi (*efficiency*), pemenuhan (*fulfillment*), ketersediaan sistem (*system availability*), dan privasi (*privacy*). Sedangkan ukuran kualitas layanan online sesudah proses jasa dikenal sebagai E-RecS-QUAL (*e-recovery service quality*), terdiri atas: ketanggapan (*responsiveness*), kompensasi (*compensation*), kontak (*contact*). Li dan Suomi (2009) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa kualitas layanan online yang lengkap akan memberikan

⁴³ Rogers, *Diffusion of Innovations*, 2003.

⁴⁴ Ulber Silalahi dan Wirman Syafri Sailiwa, *Desentralisasi Dan Demokrasi Pelayanan Publik: Menuju Pelayanan Pemerintah Daerah Lebih Transparan, Partisipatif, Responsif, Dan Akuntabel*, Cetakan pertama (Jatinangor, Sumedang: IPDN Press, 2015).

⁴⁵ Tubagus Riko Rivanthio, "Perancangan Aplikasi Pelayanan Online Pencucian Kendaraan Berbasis Website Pada Master Clean," *TEMATIK* 5, no. 2 (20 Desember 2018): 68–77.

kepuasan. Swaid dan Wigand (2007) mengidentifikasi dimensi *e-service quality* dan hubungannya dengan kepuasan dan menyatakan bahwa strategi yang berhasil dalam memuaskan pelanggan adalah dengan memberikan kualitas layanan online yang superior.⁴⁶

B. Manfaat Layanan Online

Hadirnya layanan yang dilakukan secara online, memberikan cukup banyak manfaat bagi masyarakat. Adapun sejumlah manfaat untuk layanan online secara umum, diantaranya :⁴⁷

1. Mengakses basis pelanggan yang lebih besar.
2. Memperluas jangkauan pasar.
3. Menurunkan penghalang masuk ke pasar baru dan biaya mendapatkan pelanggan baru.
4. Alternatif saluran komunikasi ke pelanggan.
5. Meningkatkan pelayanan kepada pelanggan.
6. Meningkatkan citra perusahaan.
7. Mendapatkan keunggulan kompetitif.
8. Potensi peningkatan pengetahuan pelanggan.

2.2.3 Pelayanan Informasi Publik

A. Definisi Pelayanan Informasi Publik

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Layanan Publik, layanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan layanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara layanan publik.⁴⁸

Pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna.⁴⁹ Pelayanan publik mencakup penyelenggaraan *public good* dan *public regulation*. *Public good*, berkaitan dengan penyediaan infrastruktur, barang dan jasa, termasuk pelayanan dasar atau inti yang menjadi tugas dan fungsi utama pemerintah pusat/pemerintah daerah. Sedangkan *public regulation* berkaitan dengan pembentukan peraturan

⁴⁶ I Made Stevana Adi Santhika Sudirman dan I Gusti Agung Ketut Gede Suasana, "Pengaruh Kualitas Layanan Online Terhadap Kepuasan, Komitmen, Dan Loyalitas Nasabah Internet Banking Di Kota Denpasar," *INOBISS: Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia* 1, no. 4 (1 Juni 2018): 473–88, <https://doi.org/10.31842/jurnal-inobis.v1i4.52>.

⁴⁷ Ratminto dkk., *Pelayanan Prima : Pedoman Penerapan Momen Kritis Pelayanan dari A sampai Z* (Yogyakarta: UGM Press, 2018).

⁴⁸ Silalahi dan Saliwa, *Desentralisasi dan demokrasi pelayanan publik*.

⁴⁹ Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*.



perundang-undangan dan kebijakan dalam rangka menciptakan ketentraman dan ketertiban.⁵⁰

Sementara menurut Undang-Undang No.14 tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik, informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna, dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar, dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik maupun nonelektronik. Sedangkan informasi publik yaitu informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya yang sesuai dengan undang-undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.

Informasi publik bersifat terbuka dan dapat diakses oleh siapa saja atau dalam Undang-Undang disebut sebagai pengguna informasi publik. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Politik, menyatakan bahwa :

1. Informasi merupakan kebutuhan pokok setiap orang bagi pengembangan pribadi dan lingkungan sosialnya serta merupakan bagian penting bagi ketahanan nasional.
2. Hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia dan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting negara demokrasi yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik.
3. Keterbukaan informasi publik merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan negara dan Badan Publik lainnya dan segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan publik.
4. Pengelolaan informasi publik merupakan salah satu upaya untuk mengembangkan masyarakat informasi.⁵¹

Berdasarkan pemaparan Nurdiansyah (2016), Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik adalah upaya mendorong agar semua Badan Publik membuka beragam informasi publik, dan memberikan akses kepada masyarakat. Informasi yang harus dibuka bisa berupa informasi yang wajib diumumkan secara berkala, wajib tersedia setiap saat. Adanya akses serta keterbukaan informasi tersebut

⁵⁰ Hardiyansyah, *Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi Dilengkapi Dengan Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*, 1 ed. (Yogyakarta: Gaya Media, 2015), <http://eprints.binadarma.ac.id/3822/1/Komunikasi%20Pelayanan%20Publik.pdf>.

⁵¹ Astim Riyanto, "Pemahaman Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik," *Jurnal Hukum dan Pembangunan* 42, no. 3 (September 2012): 383.



dapat berpengaruh pada tingkat partisipasi masyarakat seperti pengawasan, pelaksanaan, keterlibatan dan pengambilan keputusan.⁵²

Disimpulkan bahwasanya pelayanan informasi publik merupakan bentuk dari rangkaian kegiatan yang merupakan proses pemberian layanan berupa keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

B. Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu :

1. Penyedia layanan. Pihak yang memberikan layanan kepada konsumen, baik layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa-jasa.
2. Penerima layanan. Disebut sebagai konsumen (*customer*).
3. Jenis layanan. Berbagai macam layanan yang diberikan penyedia kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan pelanggan. Tujuan utama pelayanan yaitu kepuasan pelanggan. Tingkat kepuasan yang diperoleh pelanggan biasanya berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.⁵³

C. Prinsip Pelayanan Publik

1. Partisipatif. Penyelenggara pelayanan publik mau melibatkan masyarakat dalam merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi hasilnya.
2. Transparan. Menyediakan akses bagi masyarakat untuk mengetahui segala hal terkait pelayanan publik yang diselenggarakan.
3. Responsif. Pemerintah wajib mendengar dan memenuhi tuntutan kebutuhan masyarakat, tidak hanya terkait bentuk dan jenis pelayanan publik tetapi juga terkait mekanisme penyelenggaraan layanan, jam pelayanan, prosedur, dan biaya penyelenggaraan pelayanan.
4. Tidak Diskriminatif. Yaitu tidak membedakan antara satu warga negara dengan warga negara yang lain atas dasar perbedaan identitas warga negara, seperti status sosial, pandangan politik, etnisitas, agama, profesi, jenis kelamin atau orientasi seksual, difabel, dan sejenisnya.
5. Mudah dan Murah. Persyaratan yang dibutuhkan masuk akal dan mudah untuk dipenuhi. Murah dalam arti biaya untuk mendapatkan layanan tersebut terjangkau oleh masyarakat.

⁵² Tawakkal Baharuddin, "Keterbukaan Informasi Publik: Studi Pada Keberhasilan Pemerintah Daerah Kabupaten Luwu Utara 2019," *Journal of Governance and Local Politics* 2, no. 2 (16 Oktober 2020): 151–63, <https://doi.org/10.47650/jglp.v2i2.133>.

⁵³ Rahman Mulyawan, *Birokrasi dan Pelayanan Publik*, 1 ed. (Jatinangor, Sumedang: UNPAD Press, 2016).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- © Hak cipta milik UIN Suska Riau
6. Efektif dan Efisien. Penyelenggaraan pelayanan publik harus mampu mewujudkan tujuan yang hendak dicapai dengan cara melakukan prosedur yang sederhana, tenaga kerja yang sedikit, dan biaya yang murah.
 7. Aksesibel. Pelayanan dapat dijangkau masyarakat yang membutuhkan dalam arti fisik (dekat, terjangkau dengan kendaraan publik, mudah dilihat, gampang ditemukan, dan lain-lain.) dan dapat dijangkau dalam arti non-fisik (terkait dengan biaya dan persyaratan yang harus dipenuhi).
 8. Akuntabel. Dapat ditanggung jawabkan secara terbuka kepada masyarakat. Pertanggung jawaban di sini tidak hanya secara formal kepada atasan, tetapi juga secara terbuka kepada masyarakat melalui media (cetak dan elektronik).
 9. Berkeadilan. Penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dijadikan sebagai alat melindungi dan memiliki rasa adil bagi kelompok lemah ketika berhadapan dengan kelompok yang kuat.⁵⁴

D. Hak dan Kewajiban Pemohon Informasi

1. Hak Pemohon Informasi Publik
 Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang No.14 Th.2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, menyatakan bahwa setiap orang berhak :
 - a) Melihat dan mengetahui informasi publik;
 - b) Menghadiri pertemuan publik yang terbuka untuk umum guna memperoleh informasi publik;
 - c) Mendapatkan salinan informasi publik melalui permohonan sesuai dengan undang-undang ini;
 - d) Menyebarkan informasi publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
 - e) Mengajukan permintaan informasi publik disertai alasan permintaan tersebut.
 - f) Mengajukan gugatan ke pengadilan apabila dalam memperoleh informasi publik mendapat hambatan atau kegagalan sesuai dengan ketentuan undang-undang ini.
2. Kewajiban Pengguna Informasi Publik
 Berdasarkan Pasal 5 Undang-Undang No.14 Th.2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, dinyatakan bahwa :
 - a) Pengguna informasi publik wajib menggunakan informasi publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

⁵⁴ Erwan Agus Purwanto dkk., "Pelayanan Publik" Modul Pelatihan Dasar Calon PNS (Jakarta: LAN, 2017).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Hassanudin Kasim Riau

b) Pengguna informasi publik wajib mencantumkan sumber dari mana ia memperoleh informasi publik, yang digunakan untuk kepentingan sendiri maupun untuk keperluan publikasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.⁵⁵

2.3 Konsep Operasional

Menurut Sangarimbun, konsep operasional adalah unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana caranya untuk mengukur suatu variabel, dengan kata lain definisi operasional merupakan suatu informasi ilmiah yang amat membantu peneliti lain yang ingin menggunakan variabel yang sama.⁵⁶

Adapun konsep operasional pada penelitian ini terdiri dari :

1. Inovasi
 Yaitu gagasan, tindakan atau objek yang dianggap baru oleh seseorang.⁵⁷ Inovasi dalam penelitian ini adalah aplikasi inovasi Layanan Online Hai Pasak, yang mana pembaharuan terhadap pelayanan informasi publik khususnya bidang pemerintahan.
2. Saluran Komunikasi
 Yaitu sarana yang digunakan untuk menyampaikan pesan dari satu individu ke individu lainnya.⁵⁸ Adapun saluran yang digunakan yaitu saluran antar pribadi, saluran media massa dan media hibrida seperti website, serta saluran media sosial seperti instagram, *facebook*, dan lainnya.
3. Jangka Waktu
 Yaitu proses keputusan inovasi dari mulai seseorang mengetahui sampai memutuskan untuk menerima atau menolaknya, dan pengukuhan terhadap keputusan itu sangat berkaitan dengan dimensi waktu.⁵⁹ Dimensi waktu pada penelitian ini dimulai dari tahap diketahui sampai dengan diluncurkannya aplikasi inovasi tersebut, yakni sejak tahun 2020 hingga saat ini sudah diimplementasikan.
4. Sistem Sosial
 Yaitu seperangkat unit yang saling terkait yang terlibat dalam pemecahan masalah bersama untuk mencapai tujuan bersama.⁶⁰
 Anggota sistem sosial terdiri dari :
 a. Agen Perubahan

⁵⁵ *Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi Dilengkapi Dengan Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.*

⁵⁶ Rauf A. Hatu, *Problematika tanah: alih fungsi lahan dan perubahan sosial masyarakat petani*, Cetakan I (Sewon, Bantul, Yogyakarta: Absolute Media, 2018).

⁵⁷ Rogers, *Diffusion of Innovations*, 2003.

⁵⁸ Rogers.

⁵⁹ "Komunikasi Inovasi."

⁶⁰ Rogers, *Diffusion of Innovations*, 2003.

Yaitu individu yang mempengaruhi keputusan inovasi. Agen perubahan dalam penelitian ini adalah Pengadilan Agama Siak.

b. *Opinion Leader*

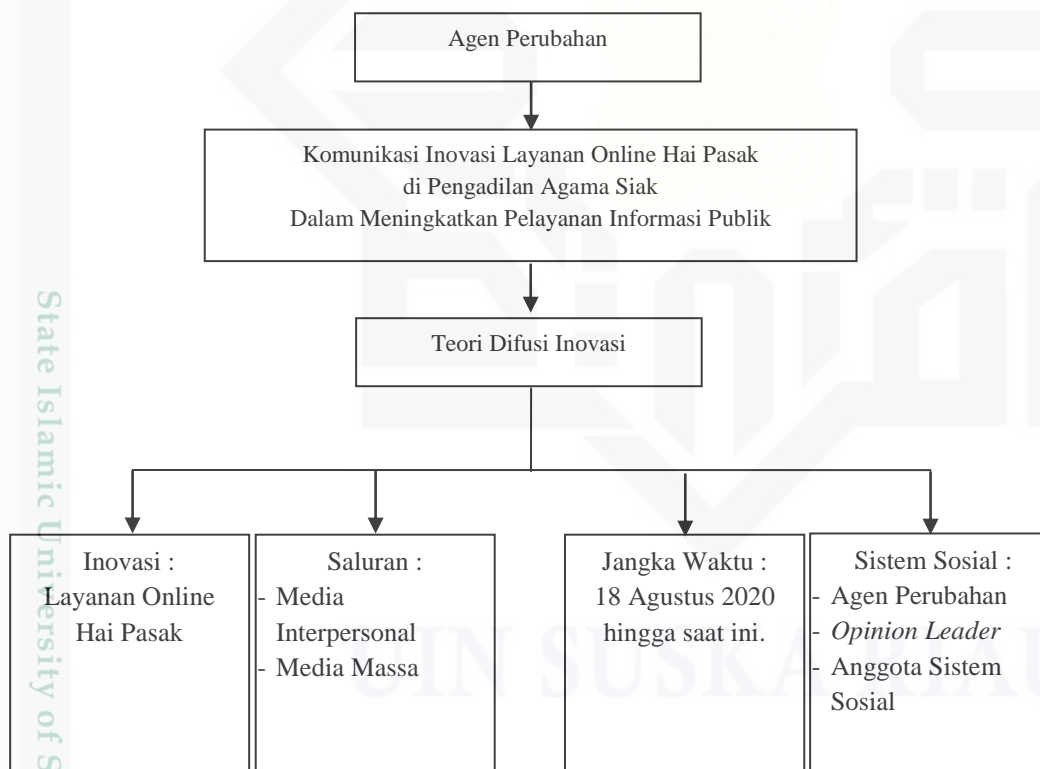
Yaitu individu yang memimpin dalam mempengaruhi pendapat orang lain tentang inovasi. Yang menjadi pemuka pendapat pada penelitian ini adalah ketua pengadilan agama siak.

c. Penerima Inovasi

Terdiri dari inovator, pengikut dini, mayoritas awal, mayoritas akhir, *leggards* (tradisional). Penerima inovasi atau anggota sistem sosial pada penelitian ini terdiri dari para pejabat, aparatur, dan anggota yang mengimplementasikan inovasi tersebut serta masyarakat

2.4 Kerangka Pemikiran

Merupakan sintesa tentang hubungan antar variabel yang disusun dari berbagai teori yang telah dideskripsikan, kemudian dianalisis secara kritis dan sistematis, sehingga menghasilkan sintesa tentang hubungan variabel tersebut yang selanjutnya digunakan untuk merumuskan hipotesis.⁶¹



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

(Sumber : Hasil Olahan Peneliti Diadopsi Dari Everett M. Rogers : 2003)

⁶¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D)* (Bandung: Alfabeta, 2008).



BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian diartikan sebagai rangkaian kegiatan yang dilakukan untuk mendapatkan pemahaman baru yang lebih kompleks, lebih mendetail, dan lebih komprehensif dari suatu hal yang diteliti.⁶²

Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian deskriptif kualitatif. Metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci. Teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.⁶³

3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian

Penelitian berlokasi di Pengadilan Agama Siak Sri Indrapura yang beralamat di Komplek Perkantoran, Jalan Buatan, Sungai Mempura, Tj. Agung, Kabupaten Siak, Riau. Penelitian mulai dilaksanakan pada tanggal 17 Oktober 2022.

3.3 Sumber Data

Sumber data penelitian adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Menurut Lofland, yang dimaksud dengan sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan, sedangkan lainnya bagian dari tambahan seperti dokumen dan lain-lain.⁶⁴

3.3.1 Sumber Data Primer

Data primer adalah data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti. Data primer juga diartikan sebagai sumber data penelitian yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Sumber data primer terdiri dari catatan hasil wawancara, hasil

⁶² Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Jakarta: CV Jejak (Jejak Publisher), 2018).

⁶³ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*.

⁶⁴ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Revisi Cet ke-38 (Bandung: Remaja Rosdakarya, t.t.).



observasi lapangan, serta data-data mengenai informan.⁶⁵ Sumber data primer dalam penelitian ini adalah terdiri dari informan yang terkait dengan penelitian.

Tabel 3.1 Informan Penelitian

NAMA	JABATAN
Sudarmono, S.H.I., M.H..	Panitera Muda Hukum
Muhammad Jhonri Shoukie, S.H.	Penata Muda (III/A)
Syahrul Zamri	Pengguna
Armansyah	Pengguna

3.3.2 Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumentasi, arsip dan lainnya sebagai bahan pelengkap penelitian. Data sekunder yaitu data yang telah dikumpulkan untuk maksud selain menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi. Data ini dapat ditemukan dengan cepat.⁶⁶ Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah literatur, artikel, jurnal serta situs di internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data.⁶⁷

3.4.1 Wawancara

Nazir memberikan pengertian wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden menggunakan panduan wawancara. Dalam hal ini percakapan dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (responden) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Informan dalam penelitian ini adalah pimpinan serta pegawai Pengadilan Agama Siak yang memiliki kaitan dengan proses komunikasi inovasi layanan online Hai Pasak tersebut.

⁶⁵ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006).

⁶⁶ Rosady Ruslan, *Metode Penelitian : Public Relations dan Komunikasi*, 1 ed. (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2017).

⁶⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*.



3.4.2 Observasi

Observasi menurut Usman dan Purnomo ialah pengamatan dengan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Dalam menggunakan teknik observasi, yang terpenting adalah mengandalkan pengamatan dan ingatan si peneliti. Observasi dapat dilaksanakan secara langsung, yaitu dengan mengadakan pengamatan secara langsung terhadap gejala-gejala subyek yang diselidiki, baik pengamatan itu dilakukan di dalam situasi sebenarnya maupun dilakukan di dalam situasi buatan yang khusus diadakan. Sementara observasi tidak langsung, yaitu mengadakan pengamatan terhadap gejala-gejala subyek yang diselidiki dengan perantara sebuah alat. Pelaksanaannya dapat berlangsung di dalam situasi yang sebenarnya maupun di dalam situasi buatan.

Observasi dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu secara partisipatif dan secara non partisipatif. Pada penelitian ini peneliti menggunakan observasi secara partisipatif, hal ini dikarenakan peneliti ikut serta dalam kegiatan yang sedang berlangsung,

3.4.3 Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen adalah kumpulan data yang berbentuk nyata dan diperoleh berdasarkan sistem pengelolaan data yang disebut dengan proses dokumentasi. Menurut para ahli, dokumentasi adalah proses yang dilakukan secara sistematis mulai dari pengumpulan hingga pengelolaan data yang menghasilkan kumpulan dokumen. Tujuan dokumentasi adalah untuk memperoleh dokumen yang dibutuhkan berupa keterangan dan hal-hal yang membuktikan adanya suatu kegiatan yang didokumentasikan.⁶⁸

3.4.4 Triangulasi

Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Susan Stainback menyatakan bahwa tujuan dari triangulasi bukan untuk mencari kebenaran tentang beberapa fenomena, tetapi lebih pada peningkatan pemahaman peneliti terhadap apa yang telah ditemukan. Dengan menggunakan teknik triangulasi, maka data yang diperoleh akan lebih konsisten, tuntas dan pasti. Triangulasi terdiri dari dua, yaitu triangulasi teknik dan triangulasi sumber.

⁶⁸ Sugiyono.



Pada penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi teknik, yaitu dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Peneliti menggunakan observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi untuk sumber data yang sama secara bersamaan.

3.5 Validitas Data

Alat ukur atau instrumen yang baik harus memenuhi dua syarat yaitu validitas dan reliabilitas. Validitas adalah salah satu ciri yang menandai tes hasil belajar yang baik. Untuk dapat menentukan apakah suatu tes hasil belajar telah memiliki validitas atau daya ketepatan mengukur, dapat dilakukan dari segi tes itu sendiri sebagai totalitas, dan dari segi itemnya sebagai bagian yang tak terpisahkan dari tes tersebut.⁶⁹

3.6 Teknik Analisis Data

Bogdan menyatakan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian yaitu teknik analisis data menurut Miles dan Huberman.

3.6.1 Reduksi Data

Reduksi data merupakan bagian dari analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga simpulan-simpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi. Menurut Riyanto reduksi data artinya data harus dirampingkan, dipilih mana yang penting, disederhanakan, dan diabstraksikan. Dalam reduksi data terdapat proses data yang terpilih dan data yang terbuang.

⁶⁹ Sandu Siyoto dan M. Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, Cet-1 (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015).

3.6.2 Penyajian Data

Diartikan sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan simpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya.

3.6.3 Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Simpulan adalah intisari dari temuan penelitian yang menggambarkan pendapat terakhir berdasarkan pada uraian-uraian sebelumnya, atau keputusan yang diperoleh berdasarkan metode berpikir induktif atau deduktif. Simpulan yang dibuat harus relevan dengan fokus penelitian, tujuan penelitian dan temuan penelitian yang sudah dilakukan, interpretasi dan pembahasan. Dalam pembuatan simpulan proses analisis data ini dilanjutkan dengan mencari hubungan antara apa yang dilakukan (*what*), bagaimana melakukan (*how*), mengapa dilakukan seperti itu (*why*) dan bagaimana hasilnya (*how is the effect*).⁷⁰

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

⁷⁰ Hardani dkk., *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, 1 ed. (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu, 2020).



BAB IV GAMBARAN UMUM

4.1 Sejarah Singkat Pengadilan Agama Siak Sri Indrapura

Pengadilan Agama Negara merupakan salah satu penyelenggara kekuasaan kehakiman yang memberikan layanan hukum bagi rakyat pencari keadilan yang beragama Islam mengenai perkara perdata tertentu yang diatur dalam Undang-undang Nomor 7 tahun 1989 tentang Peradilan Agama yang telah diubah dengan Undang-undang Nomor 3 tahun 2006 dan Undang-undang Nomor 50 Tahun 2009. Kekuasaan kehakiman dilingkungan Peradilan Agama dilaksanakan oleh Pengadilan Agama dan Pengadilan Tinggi Agama yang berpuncak pada Mahkamah Agung Republik Indonesia sebagai Pengadilan Negara tertinggi. Seluruh pembinaan baik pembinaan teknis peradilan maupun pembinaan organisasi, administrasi dan keuangan dilakukan oleh Mahkamah Agung Republik Indonesia. Pengadilan Agama Negara merupakan Pengadilan Tingkat Pertama yang bertugas dan berwenang memeriksa, mengadili dan memutus perkara-perkara di tingkat pertama di bidang perkawinan, kewarisan, wasiat dan hibah yang dilakukan berdasarkan hukum islam serta wakaf, zakat, infaq dan shadaqah serta ekonomi syariah sebagaimana diatur dalam Pasal 49 UU Nomor 50 Tahun 2009.⁷¹

Wilayah hukum suatu pengadilan merupakan kompetensi relatif pengadilan agama yang bersangkutan, yang meliputi wilayah kabupaten atau pemerintahan kota sesuai pasal 4 ayat (1) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1989 yang diubah dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2006 tentang Peradilan Agama yang menyatakan bahwa “Pengadilan Agama berkedudukan di Kotamadya atau di ibukota kabupaten dan daerah hukumnya meliputi wilayah kotamadya atau kabupaten”. Peradilan Agama menjadi mandiri sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dimana ciri-ciri nya antara lain hukum acara dilaksanakan dengan baik dan benar, tertib dalam melaksanakan administrasi perkara dan putusan dilaksanakan sendiri oleh pengadilan yang memutus perkara tersebut.

⁷¹ “Tugas Pokok dan Fungsi Pengadilan,” 2020, <https://www.pa-negara.go.id/profil-pengadilan/tugas-dan-fungsi>.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 4.1 Kantor Pengadilan Agama Siak Sri Indrapura
(Sumber : <https://www.pa-siak.go.id>)

Pengadilan Agama Siak Sri Indrapura dibentuk berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 15 Tahun 2016 dan diresmikan oleh Ketua Mahkamah Agung RI pada tanggal 22 Oktober 2018. Seluruh unsur Aparatur pada Pengadilan Agama Siak Sri Indrapura yang saat ini terdiri dari Wakil Ketua, Hakim, Pejabat Struktural dan Fungsional telah dilantik pada tanggal 29 Oktober 2018. Gedung Kantor Pengadilan Agama Siak Sri Indrapura merupakan Gedung Hibah dari Pemerintah Daerah Kabupaten Siak Sri Indrapura yang beralamat di Jalan Buatan-Komplek Perkantoran Tanjung Agung Kabupaten Siak Sri Indrapura.⁷²

4.2 Visi dan Misi Pengadilan Agama Siak Sri Indrapura

4.2.1 Visi

Terwujudnya Pengadilan Agama Siak Sri Indrapura Yang Agung

4.2.2 Misi

- a. Meningkatkan profesionalitas aparatur Pengadilan Agama Siak Sri Indrapura.
- b. Mewujudkan manajemen Pengadilan Agama Siak Sri Indrapura yang modern.
- c. Meningkatkan akses masyarakat terhadap Pengadilan Agama Siak Sri Indrapura.

⁷² Hendra Masputra, "Profil dan Sejarah Pengadilan Agama Siak Sri Indrapura," Pengadilan Agama Siak Sri Indrapura, 2018, www.pa-siak.go.id/tentang-pengadilan/profile-pengadilan/sejarah-pengadilan.html.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. Meningkatkan akuntabilitas dan transparansi Pengadilan Agama Siak Sri Indrapura.⁷³

4.3 Tugas Pokok Dan Fungsi Pengadilan Agama

Tugas pokok Pengadilan Agama adalah menerima, memeriksa, memutus dan menyelesaikan setiap perkara yang diajukan kepadanya antara orang-orang yang beragama Islam sesuai dengan ketentuan pasal 49 Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2006.

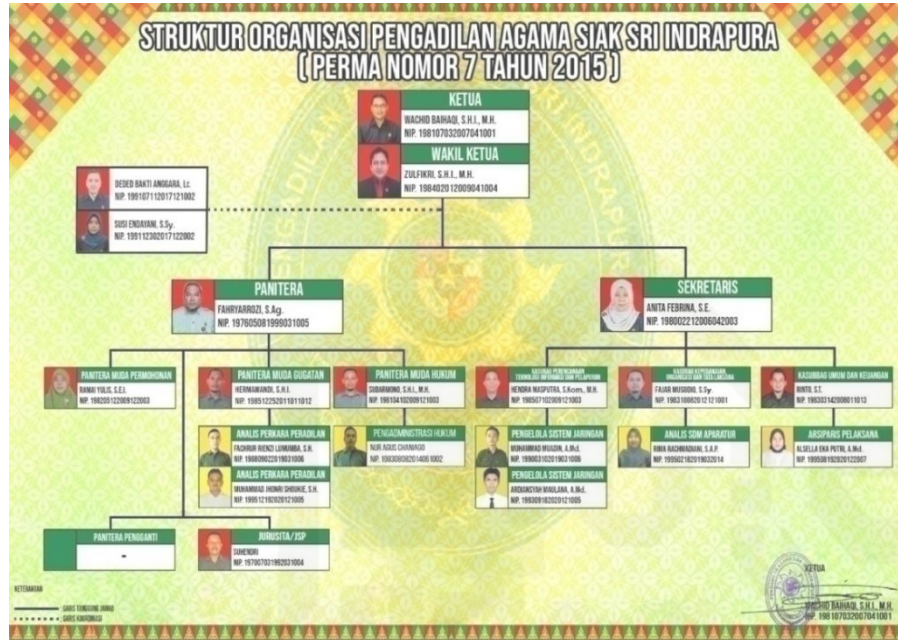
Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Pengadilan Agama mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. Memberikan pelayanan teknis yustisial dan administrasi kepaniteraan bagi perkara tingkat pertama serta penyitaan dan eksekusi.
- b. Memberikan pelayanan dibidang administrasi perkara banding, kasasi dan peninjauan kembali serta administrasi peradilan lainnya.
- c. Memberikan pelayanan administrasi umum kepada semua unsur di lingkungan Pengadilan Agama (umum, kepegawaian dan keuangan kecuali biaya perkara).
- d. Memberikan Keterangan, pertimbangan dan nasehat tentang Hukum Islam pada Instansi Pemerintah di daerah hukumnya, apabila diminta sebagaimana diatur dalam Pasal 52 Undang-Undang Nomor 50 Tahun 2010 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 7 tahun 1989 tentang Peradilan Agama.
- e. Memberikan pelayanan penyelesaian permohonan pertolongan pembagian harta peninggalan di luar sengketa antara orang-orang yang beragama Islam yang dilakukan berdasarkan hukum Islam sebagaimana diatur dalam Pasal 107 ayat (2) Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2006 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 tahun 1989 tentang Peradilan Agama.
- f. Waarmerking Akta Keahliwarisan di bawah tangan untuk pengambilan deposito/ tabungan, pensiunan dan sebagainya.
- g. Pelaksanakan tugas-tugas pelayanan lainnya seperti penyuluhan hukum, pelaksanaan hisab rukyat, pelayanan riset/penelitian dan sebagainya.⁷⁴

⁷³ Hendra Masputra, "Visi dan Misi Pengadilan Agama Siak Sri Indrapura," Pengadilan Agama Siak Sri Indrapura, 2018, <https://pa-siak.go.id/tentang-pengadialan/profile-pengadilan/visi-dan-misi.html>.

⁷⁴ "Tugas Pokok Dan Fungsi Peradilan Agama," 2018, <https://www.pa-siak.go.id/tentang-pengadialan/profile-pengadilan/tupoksi-peradilan.html>.

4.4 Struktur Organisasi



Gambar 4.2 Struktur Organisasi Pengadilan Agama Siak Sri Indrapura (Perma Nomor 7 Tahun 2005)⁷⁵

Berdasarkan perubahan struktur organisasi sesuai dengan Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 7 tahun 2015, menetapkan peraturan Mahkamah Agung tentang organisasi dan tata kerja kepaniteraan dan kesekretariatan peradilan sebagai berikut.

4.4.1 Ketua

Memiliki uraian tugas sebagai berikut :

1. Memimpin dan bertanggung jawab atas terselenggaranya tugas peradilan secara baik dan benar.
2. Menetapkan dan menentukan susunan Majelis Hakim dalam waktu waktu tertentu.
3. Membuat *court calender* dan mengawasi serta meneliti pelaksanaannya.
4. Menetapkan panjar biaya perkara, biaya jurusita dan biaya eksekusi.
5. Menerima dan meneliti berkas perkara sebelum diserahkan kepada Majelis Hakim dan mencatat dalam buku perkara.
6. Membagi perkara gugatan/permohonan kepada Majelis Hakim untuk disidangkan.

⁷⁵ Hendra Masputra, "Struktur Organisasi," 2019, <https://pa-siak.go.id/tentang-pengadilan/profile-pengadilan/struktur-organisasi-pa.html>.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7. Menunjuk Hakim untuk membuat / mencatat dan menandatangani gugatan dan permohonan yang masuk di Pengadilan Agama.
8. Membuat dan menandatangani Penetapan Majelis Hakim (PMH).
9. Membuat dan menandatangani PHS dalam melaksanakan persidangan sebagai Ketua Majelis.
10. Memerintahkan dan memimpin serta mengawasi pelaksanaan eksekusi putusan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
11. Menyiapkan buku catatan khusus majelis-majelis yang menyatakan berbeda pendapat dengan Ketua Majelis, dengan anggota-anggota Majelis atau dengan sesama Anggota Majelis dalam memutus perkara serta merahasiakannya.
12. Melaksanakan pengawasan secara menyeluruh dan memberikan petunjuk, teguran, peringatan dan sanksi atas pelaksanaan tugas dan tingkah laku Hakim, Panitera, Panitera Pengganti, Jurusita dan Jurusita Pengganti, serta seluruh pegawai.
13. Meneliti kebenaran laporan Bulanan, Triwulan, Semester, dan Tahunan serta menandatanganinya.
14. Mengevaluasi laporan kegiatan Hakim, Panitera dan Panitera Pengganti dalam menangani perkara, selanjutnya mengirimkan laporan dan hasil evaluasi tersebut ke Pengadilan Tinggi.
15. Melakukan eksaminasi terhadap berkas perkara yang telah berkekuatan hukum tetap dari Majelis Hakim dan melaporkannya kepada Ketua Pengadilan Tinggi Agama minimal 2 (dua) kali dalam satu tahun.
16. Membuat dan menandatangani DP.3 Wakil Ketua, Hakim dan Panitera/Sekretaris pada akhir tahun.
17. Mendelegasikan sebagian tugas kepada Wakil Ketua.
18. Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang berhubungan dengan tugas dan tanggung jawab peradilan secara umum baik yang bersifat internal maupun eksternal.

4.4.2 Wakil Ketua

Memiliki uraian tugas sebagai berikut :

1. Bersama Ketua turut bertanggung jawab atas terselenggaranya tugas peradilan secara baik dan benar.
2. Melaksanakan tugas yang didelegasikan oleh Ketua.
3. Melaksanakan tugas Ketua apabila Ketua berhalangan.
4. Melaksanakan pengawasan intern untuk mengawasi pelaksanaan tugas-tugas dan program kerja serta melaporkannya kepada Ketua.
5. Menerima dan meneliti berkas perkara yang diterima dan mencatatnya dalam buku penerimaan perkara.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Membuat dan menandatangani Penetapan Hari Sidang (PHS).
7. Menyidangkan perkara yang diserahkan kepadanya sebagai Ketua Majelis.
8. Mengonsep putusan/penetapan dan memarapnya serta wajib menandatangani asli putusan/penetapan.
9. Bertanggung jawab atas perkara yang diserahkan kepadanya dan memonitoring perkara tersebut baik proses dan penyelesaiannya maupun minutasasi perkara Majelis.
10. Melaporkan perkara yang diterima dan diputus setiap akhir bulan kepada Ketua dalam bentuk Laporan Kegiatan Hakim (LKH).
11. Menerima dan mencatat gugatan/permohonan lisan yang ditunjuk oleh Ketua.
12. Bertanggung jawab atas kebenaran berita acara sidang dan menandatangani berita acara sidang sebelum sidang berikutnya.
13. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diperintahkan oleh Ketua.

4.4.3 Hakim

Terdiri dari :

- a. Hakim Pengawas Bidang Administrasi Umum

Memiliki tugas :

1. Menerima dan meneliti berkas perkara yang diserahkan oleh Ketua untuk disidangkan dan mencatatnya dalam buku penerimaan perkara.
2. Membuat dan menandatangani Penetapan Hari Sidang (PHS).
3. Mengikuti sidang-sidang baik sebagai Ketua Majelis maupun sebagai Hakim Anggota.
4. Sebagai Ketua Majelis bertanggung jawab atas kebenaran berita acara sidang dan menandatangani sebelum sidang berikutnya.
5. Mengonsep putusan/penetapan dan memarapnya serta wajib menandatangani asli putusan/penetapan yang diucapkan dalam persidangan.
6. Memonitoring perkara-perkara yang menjadi wewenangnya baik dalam proses maupun penyelesaiannya sampai minutasasi.
7. Melaporkan perkara yang diterima dan diputus setiap akhir bulan kepada Ketua dalam bentuk Laporan Kegiatan Hakim (LKH).
8. Menerima dan mencatat gugatan/permohonan lisan yang ditunjuk oleh Ketua.
9. Melakukan pengawasan yang ditugaskan Ketua dalam bidang kepegawaian, keuangan, umum, perpustakaan, tertib persuratan dan perkantoran.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

10. Membantu Ketua menyusun program kerja jangka pendek dan jangka panjang.
11. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diperintahkan oleh Ketua/Pimpinan;

b. Hakim Pengawas Bidang Administrasi Perkara

Bertugas :

1. Mempelajari berkas perkara yang akan disidangkan.
2. Membuat dan menandatangani Penetapan Hari Sidang (PHS).
3. Mengikuti sidang baik sebagai Ketua Majelis/Hakim Anggota.
4. Sebagai Ketua Majelis bertanggung jawab atas kebenaran berita acara sidang dan menandatangani sebelum sidang berikutnya.
5. Mengonsep putusan/penetapan dan memarapnya serta wajib menandatangani asli putusan/penetapan yang diucapkan dalam persidangan.
6. Membantu Ketua Majelis untuk memonitoring perkara-perkara yang ikut disidangkan baik dalam proses maupun penyelesaian sampai minutasi.
7. Mengajukan atau mengemukakan pendapat dalam musyawarah Majelis Hakim.
8. Menerima dan mencatat gugatan/permohonan lisan yang ditunjuk oleh Ketua.
9. Melakukan pengawasan yang ditugaskan Ketua dalam proses penerimaan perkara, proses penerimaan permohonan banding, prosedur penerimaan permohonan kasasi, prosedur penerimaan permohonan peninjauan kembali, keuangan perkara serta pemberkasan perkara dan kearsipan laporan.
10. Membantu Ketua menyusun program kerja jangka pendek dan jangka panjang.
11. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diperintahkan oleh Ketua/Pimpinan.

c. Hakim Pengawas Bidang Administrasi Persidangan

Memiliki tugas :

1. Menerima dan meneliti berkas perkara yang diserahkan oleh Ketua Majelis untuk disidangkan dan mencatatnya dalam buku penerimaan perkara.
2. Membuat dan menandatangani Penetapan Hari Sidang (PHS).
3. Mengikuti sidang-sidang baik sebagai Ketua Majelis maupun sebagai Hakim Anggota.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Mengonsep putusan/penetapan dan memarapnya serta wajib menandatangani asli putusan/penetapan yang diucapkan dalam persidangan.
 5. Memonitoring perkara-perkara yang menjadi wewenangnya baik dalam proses maupun penyelesaiannya sampai minutasi.
 6. Melaporkan perkara yang diterima dan diputus setiap akhir bulan kepada Ketua dalam bentuk Laporan Kegiatan Hakim (LKH).
 7. Menerima, mencatat dan menandatangani gugatan/permohonan lisan yang ditunjuk oleh Ketua.
 8. Melakukan pengawasan yang ditugaskan Ketua dalam sistem pembagian perkara dan Panitera Majelis Hakim, ketepatan waktu pemeriksaan dan penyelesaian perkara, minutasi perkara serta pelaksanaan putusan (eksekusi).
 9. Membantu Ketua menyusun program kerja jangka pendek dan jangka panjang.
 10. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diperintahkan oleh Ketua/Pimpinan.
- d. Hakim Pengawas Bidang Manajemen Peradilan
Memiliki uraian tugas sebagai berikut :
1. Menerima dan meneliti berkas perkara yang diserahkan oleh Ketua untuk disidangkan dan mencatatnya dalam buku penerimaan perkara.
 2. Membuat dan menandatangani Penetapan Hari Sidang (PHS).
 3. Mengikuti sidang-sidang sebagai Hakim Anggota.
 4. Mengonsep putusan/penetapan dan memarapnya serta wajib menandatangani asli putusan/penetapan yang diucapkan dalam persidangan.
 5. Memonitoring perkara-perkara yang menjadi wewenangnya baik dalam proses maupun penyelesaiannya sampai minutasi.
 6. Melaporkan perkara yang diterima dan diputus setiap akhir bulan kepada Ketua dalam bentuk Laporan Kegiatan Hakim (LKH).
 7. Menerima, mencatat dan menandatangani gugatan/permohonan lisan yang ditunjuk oleh Ketua.
 8. Melakukan pengawasan yang ditugaskan Ketua dalam bidang program kerja, pelaksanaan/pencapaian target, pengawasan dan pembinaan, faktor-faktor yang mendukung, kendala dan hambatan serta evaluasi kegiatan.
 9. Membantu Ketua menyusun program kerja jangka pendek dan jangka panjang.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

10. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diperintahkan oleh Ketua/Pimpinan.

e. Hakim Pengawas Bidang Kinerja Pelayanan Publik

Memiliki uraian tugas sebagai berikut :

1. Menerima dan meneliti berkas perkara yang diserahkan oleh Ketua untuk disidangkan dan mencatatnya dalam buku penerimaan perkara.
2. Membuat dan menandatangani Penetapan Hari Sidang (PHS).
3. Mengikuti sidang-sidang sebagai Hakim Anggota.
4. Mengonsep putusan/penetapan dan memarapnya serta wajib menandatangani asli putusan/penetapan yang diucapkan dalam persidangan
5. Memonitoring perkara-perkara yang menjadi wewenangnya baik dalam proses maupun penyelesaiannya sampai minutasasi.
6. Melaporkan perkara yang diterima dan diputus setiap akhir bulan kepada Ketua dalam bentuk Laporan Kegiatan Hakim (LKH).
7. Menerima, mencatat dan menandatangani gugatan/permohonan lisan yang ditunjuk oleh Ketua.
8. Melakukan pengawasan yang ditugaskan Ketua dalam bidang pengelolaan manajemen, mekanisme pengawasan, kepemimpinan, pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia, pemeliharaan dan perawatan inventaris, tingkat ketertiban, kedisiplinan, ketaatan, kebersihan dan kerapian, kecepatan dan keaktifan penanganan perkara serta tingkat pengaduan masyarakat.
9. Membantu Ketua menyusun program kerja jangka pendek dan jangka panjang.
10. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diperintahkan oleh Ketua.

4.4.4 Kepaniteraan

Terdiri dari :

a. Panitera

Memiliki uraian tugas sebagai berikut :

1. Bertanggung jawab atas kelancaran dan ketertiban administrasi Kepaniteraan Pengadilan Agama.
2. Membantu Majelis Hakim dengan mengikuti dan mencatat jalannya persidangan serta merumuskannya dalam berita acara sidang.
3. Melaksanakan eksekusi putusan atas perintah Ketua Pengadilan Agama.
4. Mengatur dan membagi secara rinci tugas-tugas Wakil Panitera, Wakil Sekretaris, Panitera Pengganti dan Jurusita Pengganti.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
5. Menandatangani dan mempertanggung jawabkan salinan putusan/penetapan (1) akta cerai, (2) surat-surat banding, kasasi dan peninjauan kembali, (3) akta yang oleh Undang-undang dibuat oleh Panitera, (4) buku Register, Buku Induk Keuangan, Laporan-laporan yang secara tegas diatur dalam Peraturan Perundang-undangan yang menjadi wewenang Panitera, (5) melegalisir surat-surat alat bukti dalam persidangan dan surat kuasa, dan (6) surat-surat permintaan bantuan panggilan dari dan ke Pengadilan Agama lain
 6. Membina, mengawasi dan mempertanggung jawabkan atas pengurusan berkas perkara, putusan/penetapan, dokumen, akta, buku register, buku jurnal keuangan, buku induk keuangan, surat-surat bukti yang disimpan di kepaniteraan.
 7. Bertanggung jawab atas penyetoran uang yang telah ditentukan/Kas Negara.
 8. Memberikan informasi kepada Pimpinan tentang pelaksanaan tugas dan rencana kerja kepaniteraan.
 9. Melaksanakan tugas-tugas khusus yang diberikan oleh atasan.
 10. Melaporkan pelaksanaan tugas kepada atasan/Ketua Pengadilan Agama.
 11. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diperintahkan oleh Ketua/Pimpinan.
- b. Wakil Panitera
- Memiliki uraian tugas sebagai berikut :
1. Membantu Panitera dalam membuat program kerja.
 2. Memimpin pelaksanaan tugas kepaniteraan.
 3. Membantu Majelis Hakim dalam persidangan sebagai Panitera Pengganti.
 4. Mengawasi kegiatan / pelaksanaan yang berhubungan dengan penerimaan perkara melalui meja I, II dan III (Sistem Pola Bindalmin).
 5. Meneliti berkas perkara diterima dan berkas perkara Bundel A sebelum disiapkan.
 6. Meneliti perkara-perkara yang masuk dan meneruskannya kepada Panitera untuk diserahkan kepada Ketua Pengadilan Agama Kelas IB Baturaja.
 7. Menyiapkan laporan bulanan, triwulan, semesteran dan tahunan di bidang yustisial.
 8. Melaksanakan eksekusi putusan berdasarkan perintah Ketua Pengadilan Agama.
 9. Memproses permohonan kuasa insidentil, pengacara praktek sesuai dengan ketentuan/peraturan yang berlaku.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

10. Melaksanakan tugas-tugas Panitera, apabila Panitera berhalangan.
11. Mengawasi pelaksanaan Pengiriman salinan Putusan/Penetapan kepada Kantor Urusan Agama Kecamatan dan Instansi yang terkait dengan instansi yang terkait dengan perkara Pegawai Negeri Sipil sesuai dengan peraturan yang berlaku.
12. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diperintahkan oleh Ketua/Pimpinan.

c. Panitera Muda Gugatan

Memiliki uraian tugas sebagai berikut :

1. Mengkoordinir pelaksanaan tugas Meja I dan II di bidang gugatan.
2. Melaksanakan penerimaan perkara gugatan Tingkat Pertama, Banding, Kasasi dan Peninjauan Kembali serta menaksir panjar biaya perkara.
3. Membuat Surat Kuasa Untuk Membayar (SKUM) dalam rangkap 3 (tiga) dan menyerahkan SKUM tersebut kepada calon Penggugat.
4. Menyerahkan surat gugatan kepada calon Penggugat.
5. Membantu Majelis Hakim dalam persidangan sebagai Panitera
6. Pengganti dan membuat serta menandatangani Berita Acara Sidang.
7. Melaporkan kegiatan urusan gugatan kepada atasannya.
8. Mencatat tentang perkara gugatan yang diterima di dalam buku disertai dengan catatan singkat.
9. Melaksanakan tugas-tugas lain sesuai dengan bidang tugasnya.

d. Panitera Muda Permohonan

Memiliki uraian tugas sebagai berikut :

1. Mengkoordinir pelaksanaan tugas Meja I dan II di bidang permohonan.
2. Melaksanakan penerimaan perkara permohonan Tingkat Pertama, Banding, Kasasi dan Peninjauan Kembali serta menaksir panjar biaya perkara.
3. Membuat Surat Kuasa Untuk Membayar (SKUM) dalam rangkap 3 (tiga) dan menyerahkan SKUM tersebut kepada calon Pemohon.
4. Menyerahkan surat permohonan kepada calon Pemohon.
5. Membantu Majelis Hakim dalam persidangan sebagai Panitera Pengganti dan membuat serta menandatangani Berita Acara Sidang
6. Melaporkan kegiatan urusan permohonan kepada atasannya.
7. Mencatat tentang perkara permohonan yang diterima di dalam buku disertai dengan catatan singkat.
8. Melaksanakan tugas-tugas lain sesuai dengan bidang tugasnya,



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

e. Panitera Muda Hukum

Memiliki uraian tugas sebagai berikut :

1. Mengumpulkan, mengolah dan mengkaji data, menyajikan statistik perkara, menyusun laporan perkara (bulanan, triwulanan, semesteran dan tahunan).
2. Membantu Majelis Hakim dalam persidangan sebagai Panitera Pengganti dan membuat serta menandatangani Berita Acara Sidang.
3. Menerbitkan Akta Cerai.
4. Menyerahkan salinan Putusan/Penetapan dan Akta Cerai kepada pihak yang bersangkutan dan memimpin tugas Meja III.
5. Menerima memori banding, kontra memori banding, risalah kasasi dan kontra risalah kasasi dan peninjauan kembali (PK).
6. Bertanggung jawab atas berkas perkara yang telah diputus baik yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap maupun yang masih berjalan (Banding atau Kasasi) dan menyimpannya dalam arsip (Box) khusus.
7. Melaksanakan tugas-tugas lain sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan tugas-tugas yang diperintahkan oleh atasan atau pimpinan.

f. Panitera Pengganti

Memiliki uraian tugas sebagai berikut :

1. Membantu Majelis Hakim dalam persidangan sebagai Panitera Pengganti dan membuat serta menandatangani Berita Acara Sidang secara tepat waktu.
2. Membantu Hakim mengetik Penetapan Hari Sidang.
3. Mengetik Putusan dan Penetapan.
4. Melaporkan kepada petugas Meja II setiap perkara yang disidangkan guna mencatat kegiatan persidangan perkara, termasuk amar putusan.
5. Menyiapkan dan menyusun pelaksanaan minutasasi berkas perkara.
6. Menyerahkan berkas perkara yang telah diminutasi kepada Meja III.
7. Melaksanakan tugas-tugas lain sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan tugas-tugas yang diperintahkan oleh atasan atau pimpinan.
8. Membantu meja I.

4.4.5 Kesekretariatan

Terdiri dari :

a. Sekretaris

Memiliki uraian tugas sebagai berikut :

1. Bertanggung jawab atas kelancaran dan ketertiban administrasi kesekretariatan Pengadilan Agama.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Mengatur dan membagi secara rinci tugas-tugas Wakil Sekretaris dan Kasubag-Kasubag yang ada.
3. Menandatangani dan mempertanggungjawabkan (1) surat-surat yang dikeluarkan oleh kesekretariatan Pengadilan Agama seperti surat tugas dan lain-lain, (2) melegalisir surat-surat yang berkaitan dengan kepegawaian, (3) berkas-berkas yang berkaitan dengan keuangan Pengadilan Agama sebagai Kuasa Pengguna Anggaran;
4. Membina, mengawasi dan mempertanggung jawabkan atas pengelolaan dokumen, buku register, yang disimpan di kesekretariatan.
5. Bertanggung jawab atas penyetoran uang yang telah ditentukan/Kas Negara.
6. Memberikan informasi kepada Pimpinan tentang pelaksanaan tugas dan rencana kerja kesekretariatan.
7. Bertanggung jawab atas pemeliharaan barang-barang/alat-alat inventaris kantor.
8. Meningkatkan tertib administrasi kesekretariatan dengan sistem arsip dinamis.
9. Melaksanakan perencanaan pembangunan Rumah Dinas/Jabatan dan renovasi kantor.
10. Bertanggung jawab atas pelaksanaan DIPA sesuai dengan anggaran yang ada.
11. Melaksanakan tugas-tugas khusus yang diberikan atasan.
12. Mengevaluasi prestasi dan kinerja para aparat di lingkungan Pengadilan Agama.
13. Melaporkan pelaksanaan tugas kepada atasan/Ketua Pengadilan Agama.

b. Wakil Sekretaris

Memiliki uraian tugas sebagai berikut :

1. Melaksanakan kegiatan tata usaha dalam bidang administrasi umum serta bertanggung jawab atas ruang kesekretariatan.
2. Memberikan pelayanan administrasi umum kepada semua unsur di lingkungan Pengadilan Agama.
3. Memimpin dan mengkoordinir tugas-tugas Kasubag Umum, Kasubag Kepegawaian, Kasubag Keuangan serta para staf dan memberikan bimbingan seperlunya.
4. Membimbing dan mengawasi pelaksanaan arsip dinamis.
5. Membuat buku laporan tahunan setiap akhir tahun anggaran.
6. Membuat perencanaan kegiatan setiap tahun anggaran bersama Kasubag Umum dan Kasubag Keuangan.
7. Mengkoordinir kebersihan ruangan dan pekarangan kantor.



8. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diperintahkan oleh Ketua/Pimpinan.

4.4.6 Bendahara

Memiliki uraian tugas sebagai berikut :

1. Melakukan pengelolaan keuangan yang berhubungan dengan Negara (Kas Negara), mengurus gaji pegawai, Anggaran Belanja Pengadilan Agama, Perjalanan dinas dan lain-lain.
2. Melaksanakan pembukuan yang berkaitan dengan keuangan dan membuat laporan keuangan secara periodik.
3. Melaksanakan penggunaan dana setelah mendapat persetujuan dari atasan.
4. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diperintahkan oleh Ketua/Pimpinan.

4.4.7 Kasubag

Terdiri dari :

a. Kasubag Keuangan

Memiliki uraian tugas sebagai berikut :

1. Menyusun dan mengurus Rencana Anggaran Belanja Pengadilan Agama bersama Kasubag Umum.
2. Melakukan pengelolaan keuangan yang berhubungan dengan Negara (Kas Negara), mengurus gaji pegawai, Anggaran Belanja Pengadilan Agama, Perjalanan dinas dan lain-lain.
3. Melaksanakan pembukuan yang berkaitan dengan keuangan dan membuat laporan keuangan secara periodik.
4. Melaksanakan pengiriman setoran—setoran hak-hak kepaniteraan dan setoran lainnya sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Melaksanakan penggunaan dana DIPA setelah mendapat persetujuan dari atasan.
6. Melaksanakan tugas-tugas lain sesuai dengan bidang tugasnya dan tugas yang diperintahkan oleh Ketua/Pimpinan.

b. Kasubag Kepegawaian

Memiliki uraian tugas sebagai berikut :

1. Melaksanakan dan bertanggung jawab atas urusan kepegawaian meliputi kenaikan pangkat, kenaikan gaji berkala, pemberhentian, pensiun, kartu TIK Pegawai, karpeg, karis, karsu dan taspen, pengetikan DP3, statistik pegawai, arsip kepegawaian dan urusan kepegawaian lainnya.
2. Membuat dan rekapitulasi daftar hadir pegawai.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Melaporkan urusan kepegawaian kepada atasan secara rutin baik secara lisan maupun tertulis.
4. Mengisi buku induk register kepegawaian.
5. Melayani permintaan cuti bagi pegawai.
6. Mengkoordinir pembinaan kepegawaian baik untuk mengikuti Diklat Penjurangan maupun Diklat Fungsional.
7. Melaksanakan tugas-tugas lain sesuai dengan bidangnya dan tugas-tugas yang diperintahkan oleh Ketua/Pimpinan.

c. Kasubag Umum

Memiliki uraian tugas sebagai berikut :

1. Mencatat surat masuk dan surat keluar sesuai dengan jenisnya menurut ketentuan arsip dinamis.
2. Melaksanakan Urusan Rumah Tangga dan Inventaris Pengadilan Agama dan bertanggung jawab atas kebersihan, keamanan dan ketertiban kantor.
3. Membuat program atau rencana Penggunaan dana APBN dan DIPA, baik harian maupun bulanan serta melaporkannya kepada Ketua.
4. Melaksanakan pembelian barang keperluan kantor termasuk ATK setelah disetujui oleh Sekretaris.
5. Menerima dan menggandakan surat/blanko-blanko yang dibutuhkan.
6. Menyortir dan mengarahkan surat maupun surat keluar serta mengklasifikasikan surat sesuai dengan kodenya.
7. Membuat kode indeks untuk setiap arsip, menyiapkan dan mensistematisasikan arsip.
8. Melayani permintaan arsip pada saat dibutuhkan dengan menggunakan bon peminjaman arsip umum dan membuat buku daftar arsip.
9. Memelihara keamanan dan rahasia setiap arsip umum dan mengkoordinir pelaksanaan arsip dinamis.
10. Membuat daftar inventaris kantor dan bertanggung jawab atas pemeliharaannya.
11. Melaksanakan tugas-tugas lain sesuai dengan bidang tugasnya dan tugas yang diperintahkan oleh Ketua/Pimpinan.

4.4.8 Kejurusitaan

Terdiri dari :

a. Jurusita

Memiliki uraian tugas sebagai berikut :

1. Menerima tugas dari Majelis Hakim untuk memanggil pihak-pihak yang berperkara pada tanggal sidang yang telah ditentukan.
2. Memerintahkan kepada Jurusita Pengganti untuk memanggil pihak-pihak yang berperkara baik dari Pengadilan Agama yang satu maupun dari Pengadilan Agama lain.
3. Mengatur secara bergantian kepada Jurusita Pengganti untuk memanggil.
4. Melaksanakan tugas kejurusitaan yang diberikan kepadanya.
5. Menerima uang panjar perkara dari kasir sesuai dengan SKUM.
6. Menerima biaya perkara Banding, Kasasi, Peninjauan Kembali, Sita, Eksekusi dan Somasi.
7. Mencatat semua pemasukan dan pengeluaran biaya perkara dalam buku kas pembantu dan buku jurnal keuangan secara tertib.
8. Melaksanakan pengeluaran uang setoran ke Pengadilan Tinggi Agama.
9. Membantu menerima dan memproses perkara yang masuk apabila diminta oleh Kasubag Gugatan/Permohonan.
10. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diperintahkan oleh Ketua/Pimpinan.

b. Jurusita Pengganti

Memiliki uraian tugas membantu jurusita dalam hal :

1. Pelaksanaan pemanggilan.
2. Pemberitahuan isi putusan
3. Dan lainnya yang berkenaan dengan kejurusitaan;

4.5 Nama Dan Jabatan

Tabel 4.1 Nama dan Jabatan Pegawai Pengadilan Agama Siak Tahun 2022

NAMA	JABATAN
Amri Yantoni, S.H.I, M.A.	Ketua
Zulfikri, S.H.I.,M.H	Wakil Ketua
Deded Bakti Anggara, Lc.	Hakim Pratama



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Susi Endayani, S.Sy.	Hakim Pratama
Fahryarrozi, S.Ag.	Panitera
Anita Febrina, S.E.	Sekretaris
Ramai Yulis, S.E.I.	Panitera Muda Permohonan
Sudarmono, S.H.I., M.H.	Panitera Muda Hukum
Hermawandi, S.H.I.	Panitera Muda Gugatan
Hendra Masputra, S.Kom., M.H.	Kasubbag Perencanaan, TI Dan Pelaporan
Rinto, S.T.	Kasubbag Umum Dan Keuangan
Fajar Musodiq, S.Sy.	Kasubbag Kepegawaian Dan Ortala
Khairul Anuar, S.H.	Panitera Pengganti
Suhendri	Jurusita
Alsella Eka Putri, A.Md	Arsiparis Terampil / Pelaksana
Fachrur Rienzi Lumumba, S.H.	Analisis Perkara Peradilan
Muhammad Jhonri Shoukie, S.H.	Penata Muda (III/A)
Rima Rachmadiani, S.A.P.	Analisis Tata Laksana / Kasir
Muhammad Muadin, A.Md.	Pengelola Sistem Dan Jaringan
Ardiansyah Maulana, A.Md.	Pengelola Sistem Dan Jaringan
Nur Agus Chaniago	Pengadministrasi Hukum
Ocy Ananda Erica, S.H	Analisis Perkara Peradilan
Bogi Hartono, A.Md	Pengelola Perkara



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

4.6 Hak-Hak Masyarakat Pencari Keadilan

4.6.1 Hak-Hak Pencari Keadilan

Berdasarkan surat keputusan Ketua Mahkamah Agung RI nomor 114/KMA/SK/VIII/2007 tanggal 28 Agustus 2007.

1. Berhak memperoleh Bantuan Hukum.
2. Berhak perkaranya segera dimajukan ke pengadilan.
3. Berhak segera diadili oleh Pengadilan.
4. Berhak mengetahui apa yang disangkakan kepadanya pada awal pemeriksaan.
5. Berhak mengetahui apa yang disangkakan kepadanya dalam bahasa yang dimengerti olehnya.
6. Berhak memberikan keterangan secara bebas di hadapan hakim.
7. Berhak mendapatkan bantuan juru bahasa/penerjemah jika tidak paham bahasa Indonesia.
8. Berhak memilih penasehat hukumnya sendiri.
9. Berhak menghubungi penasehat hukumnya sesuai dengan ketentuan undang-undang.
10. Bagi orang asing berhak menghubungi/berbicara dengan perwakilan negaranya dalam menghadapi proses persidangan.
11. Berhak menghubungi/menerima kunjungan dokter pribadinya dalam hal terdakwa ditahan.
12. Berhak mengetahui tentang penahanan atas dirinya oleh pejabat yang berwenang.
13. Berhak menghubungi/menerima kunjungan keluarga untuk mendapatkan jaminan penangguhan penahanan atau mendapatkan bantuan hukum.
14. Berhak menghubungi/menerima orang lain yang tidak berhubungan dengan perkaranya untuk kepentingan pekerjaan atau kepentingan keluarganya.
15. Berhak mengirim/menerima surat ke/dari Penasehat hukumnya atau keluarganya setiap kali diperlukan olehnya.
16. Berhak diadili dalam sidang yang terbuka untuk umum.
17. Berhak menghubungi / menerima kunjungan rohaniawan.
18. Berhak untuk mengajukan saksi atau saksi ahli yang menguntungkan bagi dirinya.
19. Berhak segera menerima atau menolak putusan.
20. Berhak minta banding atas putusan pengadilan, dalam waktu yang ditentukan undang-undang, kecuali terhadap putusan bebas, lepas dari segala tuntutan hukum, dan putusan dalam acara cepat.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islami University of Sultan Syarif Kasim Riau

21. Berhak untuk mencabut atas pernyataan menerima atau menolak putusan dalam waktu yang ditentukan undang-undang.
22. Berhak mempelajari putusan sebelum menyatakan menerima atau menolak putusan dalam waktu yang ditentukan undang-undang.
23. Berhak menuntut ganti rugi dan rehabilitasi sebagaimana diatur dalam pasal 95 KUHAP.

4.6.2 Hak-Hak Dalam Mendapatkan Informasi

Berdasarkan surat keputusan Ketua Mahkamah Agung RI nomor 1-114/KMA/SK/I/2011 tanggal 5 Januari 2011.

1. Tata cara atau prosedur beracara di pengadilan dan upaya hukum atas putusan pengadilan.
2. Besarnya biaya proses berperkara di pengadilan.
3. Jadwal persidangan pengadilan.
4. Perkembangan keadaan perkara.
5. Memperoleh bantuan hukum.
6. Tata cara beracara secara prodeo (cuma-cuma).
7. Memperoleh salinan putusan pengadilan.
8. Mengajukan keberatan atas pelayanan informasi pengadilan.
9. Pengumuman pengadaan barang dan jasa di pengadilan.
10. Prosedur peringatan dini dan prosedur evakuasi keadaan darurat di pengadilan.
11. Pengumuman penerimaan calon pegawai baru dilingkungan Mahkamah Agung RI.
12. Peraturan perundang-undangan produk Mahkamah Agung RI.
13. Informasi tentang data kepegawaian pegawai pengadilan.
14. Informasi tentang agenda kerja pimpinan pengadilan.
15. Informasi tentang tindak lanjut pengaduan masyarakat.⁷⁶

4.7 Alamat dan Kontak

Alamat : Komplek Perkantoran Tanjung Agung, Jl. Siak Buatan, No.1
 Mempura, Siak Sri Indrapura, Provinsi Riau 28773

Telpon : 0764-3240325

Email : info[at]pa-siak.go.id

Website : <https://pa-siak.go.id>

⁷⁶ Hendra M, "Hak-Hak Masyarakat Pencari Keadilan," 10 April 2019, <https://pa-siak.go.id/kepaniteraan/hak-hak-masyarakat-pencari-keadilan.html>.



BAB VI PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam hal pelayanan informasi publik, Pengadilan Agama Siak meminta para agen perubahan melakukan inovasi yang kemudian muncul gagasan dari agen perubahan yaitu inovasi layanan online Hai Pasak. Saluran komunikasi yang efektif yaitu melalui kegiatan sosialisasi serta melalui saluran media massa berupa media internet yakni website dan media sosial resmi Pengadilan Agama Siak yang terdiri dari *facebook*, *instagram*, *twitter*, dan *youtube*. Mulai dari proses diadopsi hingga dilakukan konfirmasi inovasi membutuhkan waktu kurun 6 bulan sejak tahun 2020. Tahun 2021 hadir inovasi aplikasi e-Berseni yang merupakan bagian dari perkembangan Hai Pasak. Sistem sosial sebagai sasaran proses difusi inovasi yakni seluruh lapisan masyarakat khususnya di Kabupaten Siak. Peran pemimpin dalam berjalannya inovasi sangat dibutuhkan komitmen yang tinggi dan kuat. Peran agen perubahan juga dibutuhkan dalam membantu mempercepat jalannya program inovasi layanan online Hai Pasak.

Adapun kelebihan atau dampak positif dengan adanya layanan online Hai Pasak yakni layanan dapat diakses dalam waktu 24 jam dimana saja dan kapan saja, prosedur penggunaan layanan mudah, akses fitur chat dengan berbagai media sosial sehingga mempermudah menggunakan layanan dari berbagai kalangan dan usia. Sedangkan kekurangan layanan tersebut adalah keterbatasan petugas layanan dan akses layanan selama 24 jam membuat petugas layanan tidak maksimal dalam melakukan pelayanan sehingga proses pelayanan menjadi lambat. Pelayanan secara online bagi beberapa pengguna juga dianggap kurang efektif dikarenakan minimnya pengetahuan oleh pengguna terkait cara penggunaan layanan secara online.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



6.2 SARAN

Adapun terdapat saran yang diharapkan mampu menjadi bahan masukan dan pertimbangan kedepannya terkait dengan inovasi layanan online Hai Pasak oleh Pengadilan Agama Siak dalam memberikan pelayanan informasi publik, diantaranya:

- a. Diharapkan Pengadilan Agama Siak agar terus melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap segala kegiatan sosial guna mampu mempengaruhi perubahan sikap dan perilaku sistem sosial dengan kehadiran layanan online Hai Pasak dalam memberikan pelayanan informasi publik.
- b. Diharapkan agar Pengadilan Agama Siak dapat terus melakukan koordinasi, baik itu secara internal maupun eksternal dalam berjalannya inovasi layanan online Hai Pasak guna memberikan pelayanan informasi publik.
- c. Perlunya pimpinan untuk fokus mendukung dan mengoptimalkan sumber pendanaan sebagai bentuk dukungan operasional agar inovasi layanan online Hai Pasak bisa terus berjalan hingga jangka panjang.
- d. Perlunya peningkatan promosi dan *branding* melalui media elektronik dan media berita online. Karena *branding* dapat berpengaruh terhadap pembentukan citra dan reputasi lembaga serta produk dan jasa yang ditawarkan. Hal ini juga berpengaruh terhadap penanaman *brand awareness* dalam masyarakat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Agus Purwanto, Erwan, Damayani Tyastianti, Andi Taufiq, dan Widhi Novianto. *“Pelayanan Publik” Modul Pelatihan Dasar Calon PNS*. Jakarta: LAN, 2017.
- Ananda, Rusydi, dan Amiruddin. *Inovasi Pendidikan: Melejitkan Potensi Teknologi dan Inovasi Pendidikan*. Medan: Widya Puspita, 2017.
- Anggito, Albi, dan Johan Setiawan. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: CV Jejak (Jejak Publisher), 2018.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Dwiyanto, Agus. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press, 2021.
- Fonna, Nurdianita. *Pengembangan Revolusi Industri 4.0 Dalam Berbagai Bidang*. Guepedia, 2019.
- Hanafi, Abdillah. *Memasyarakatkan Ide-Ide Baru*. 1 ed. Surabaya: Usaha Nasional, 1981.
- Hardani, Nur Hikmatul Auliya, Helmina Andriani, Roushandy Asri Fardani, Jumari Ustiawaty, Evi Fatmi Utami, Dhika Juliana Sukmana, dan Ria Rahmatul Istiqomah. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. 1 ed. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu, 2020.
- Hatu, Rauf A. *Problematika tanah: alih fungsi lahan dan perubahan sosial masyarakat petani*. Cetakan I. Sewon, Bantul, Yogyakarta: Absolute Media, 2018.
- J. Moleong, Lexy. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Revisi Cet ke-38. Bandung: Remaja Rosdakarya, t.t.
- Kasmir. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007.
- Manan, Abdul, M.Rum Nessa, A.Mukti Arto, Komari, Bunyamin Alamsyah, Ahmad Mujahidin, Maradaman Harahap, Hamdan, dan Ruslan HR. *Peradilan Agama Ditinjau Dari Berbagai Aspek*. Bogor, 2013.
- Mulyana, Deddy. *Ilmu komunikasi suatu pengantar*. Bandung: Penerbit PT Remaja Rosdakarya, 2010.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- Mulyawan, Rahman. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. 1 ed. Jatinangor, Sumedang: UNPAD Press, 2016.
- Nurdin, Ismail. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: MSC, 2019.
- Ratminto, Fidya Shabrina, Rima Ranintya Yusuf, Untung Angga Laksana, Sri Wahyuni, dan Susi Apriyanti. *Pelayanan Prima : Pedoman Penerapan Momen Kritis Pelayanan dari A sampai Z*. Yogyakarta: UGM Press, 2018.
- Ruslan, Rosady. *Metode Penelitian : Public Relations dan Komunikasi*. 1 ed. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2017.
- Setjaningrum, Erna. *Inovasi Kebijakan Pelayanan Publik Best Practice di Indonesia*. Surabaya: Airlangga University Press, 2017.
- Silalahi, Ulber, dan Wirman Syafri Sailiwa. *Desentralisasi Dan Demokrasi Pelayanan Publik: Menuju Pelayanan Pemerintah Daerah Lebih Transparan, Partisipatif, Responsif, Dan Akuntabel*. Cetakan pertama. Jatinangor, Sumedang: IPDN Press, 2015.
- Siyoto, Sandu, dan M. Ali Sodik. *Dasar Metodologi Penelitian*. Cet-1. Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan: (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D)*. Bandung: Alfabeta, 2008.
- Rogers, Everett M. *Diffusion of Innovations*. 3rd ed. New York : London: Free Press ; Collier Macmillan, 1983.
- Rogers, Everett M. *Diffusion of Innovations*. 5rd ed. New York : London: The Free Press, 2003.
- Vitayala S Hubeis, Aida. *Komunikasi Inovasi*. 2 ed. Jakarta: Universitas Terbuka, 2018.

E-BOOK

- Hardiyansyah. *Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi Dilengkapi Dengan Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. 1 ed. Yogyakarta: Gaya Media, 2015. <http://eprints.binadarma.ac.id/3822/1/Komunikasi%20Pelayanan%20Publik.pdf>.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sumardjo, Aida Vitayala, Arifah Bintarti, Sri Sedyaningsih, Ace Sriati Rahman, Yanis Rusli, Djoko Rahardjo, Nurul Hikmah, Bangun Asmo Darmanto, dan Heru Junianto. "Komunikasi Inovasi." 3. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2019. <https://www.pustaka.ut.ac.id/lib/wp-content/uploads/pdfmk/SKOM431603-M1.pdf>.

JURNAL

Annur, Ayu Mutiara. "Studi Difusi Dan Adopsi Inovasi Dalam Layanan 'Mbelawong Cilik' Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (Uptpk) Di Kabupaten Sragen." *Journal of Development and Social Change* 4, no. 1 (1 Februari 2013): 191. <https://doi.org/10.20961/jodasc.v1i2.23060>.

Atthahara, Haura. "Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government: Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi Dan Informatika Di Kabupaten Purwakarta" 3, no. 1 (2018): 12. <https://doi.org/10.35706/jpi.v3i1.1412>.

Baharuddin, Tawakkal. "Keterbukaan Informasi Publik: Studi Pada Keberhasilan Pemerintah Daerah Kabupaten Luwu Utara 2019." *Journal of Governance and Local Politics* 2, no. 2 (16 Oktober 2020): 151–63. <https://doi.org/10.47650/jglp.v2i2.133>.

Fdl, Ahmada Reza, Krishno Hadi, dan Asep Nurjaman. "Inovasi Pelayanan Publik Melalui Penerapan Sistem Elektronik Surat Keterangan (E-SUKET) di Kota Kediri." *Jurnal Ilmu Pemerintahan* 13, no. 2 (2020): 7.

Fitriana, Diah Nur. "Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi Boarding Pass System dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya)" 2 (2014): 10.

Liedfray, Tongkotow, Fonny J Waani, dan Jouke J Lasut. "Peran Media Sosial Dalam Mempererat Interaksi Antar Keluarga Di Desa Esandom Kecamatan Tombatu Timur Kabupaten Minahasa Tenggara" 2 (2022). <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnalilmiahsociety/article/download/38118/34843>.

Maryam, Neneng Siti. "Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik" 6, no. 1 (2016): 18.

Maulidiyanti, Mareta, dan Pijar Suciati. "Inovasi Layanan Informasi Digital Dengan Chatbot Di Humas Institusi Pendidikan" 2, no. 1 (2019): 13. <https://doi.org/10.7454/jsht.v2i1.63>.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Muharam, Riki Satia. "Inovasi Pelayanan Publik Dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 Di Kota Bandung." *Decision: Jurnal Administrasi Publik* 1, no. 01 (14 Maret 2019): 39.
<https://doi.org/10.23969/decision.v1i01.1401>.
- Nawangsih, Veronica Sri, Verto Septiandika, dan Dita Astutik. "Implementasi Inovasi Aplikasi Pelayanan Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) Di Pengadilan Agama Probolinggo." *Publicio: Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan dan Sosial* 4, no. 2 (1 Juli 2022): 113–24.
<https://doi.org/10.51747/publicio.v4i2.1014>.
- Permana, Devi, Slamet Muchsin, dan Suyono. "Inovasi Program Pelayanan Publik Berbasis Digital Government" 15, no. 1 (2021): 9.
- Riko Rivanthio, Tubagus. "Perancangan Aplikasi Pelayanan Online Pencucian Kendaraan Berbasis Website Pada Master Clean." *TEMATIK* 5, no. 2 (20 Desember 2018): 68–77.
- Riyanto, Astim. "Pemahaman Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik." *Jurnal Hukum dan Pembangunan* 42, no. 3 (September 2012): 383.
- Setiarini, Dani, dan Achmad Luthfi. "Adopsi Inovasi Layanan Antar Jemput Ijin Bermotor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta." *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)* 8, no. 2 (19 Maret 2020): 136.
<https://doi.org/10.31314/pjia.8.2.136-144.2019>.
- Sudirman, I Made Stevana Adi Santhika, dan I Gusti Agung Ketut Gede Suasana. "Pengaruh Kualitas Layanan Online Terhadap Kepuasan, Komitmen, Dan Loyalitas Nasabah Internet Banking Di Kota Denpasar." *INOBIIS: Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia* 1, no. 4 (1 Juni 2018): 473–88.
<https://doi.org/10.31842/jurnal-inobis.v1i4.52>.
- Sukardi, Silviana Purwanti, dan Johantan Alfando WS. "Implementasi Difusi Inovasi Aplikasi Super RT Sebagai Fasilitas Pelayanan Publik Dikelurahan Loktuan Kota Bontang" 9 (2021): 01.
- Sumbogo, Tri Adi, Gayes Mahestu, dan Mariani Dewi. "Adopsi Inovasi Teknologi Komunikasi Dalam Praktik Pelayanan Publik di Pemerintahan Desa" 1 (2019): 12.
- Wiryanawan, I Wayan Gde, I Kt. Sukawati Lanang P Perbawa, dan Julianti. "Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi Berdasarkan Nilai Kearifan Lokal Bali," 2018.
<http://e-journal.unmas.ac.id/index.php/advokasi/article/view/89>.

Yulianah, Siti, dan M. Yusuf. "Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Pada Kantor Pelayanan Bersama Samsat Mataram." *Media Bina Ilmiah* 13, no. 8 (25 Maret 2019): 1433. <https://doi.org/10.33758/mbi.v13i8.221>.

WEBSITE

Ayu Sendari, Anugerah. "Instagram Adalah Platform Berbagi Foto dan Video, Ini Deretan Fitur Canggihnya," 2019.

<https://www.liputan6.com/teknoread/3906736/instagram-adalah-platform-berbagi-foto-dan-video-ini-deretan-fitur-canggihnya>.

"Launching 8 Aplikasi Inovasi Pada Pengadilan Agama Siak Sri Indrapura (18/08)." Diakses 23 Juli 2021. <https://pa-siak.go.id/berita-seputar-peradilan/602-launching-8-aplikasi-inovasi-pada-pengadilan-agama-siak-sri-indrapura-18-08.html>.

M, Hendra. "Hak-Hak Masyarakat Pencari Keadilan," 10 April 2019. <https://pa-siak.go.id/kepaniteraan/hak-hak-masyarakat-pencari-keadilan.html>.

Masputra, Hendra. "Profil dan Sejarah Pengadilan Agama Siak Sri Indrapura." Pengadilan Agama Siak Sri Indrapura, 2018. www.pa-siak.go.id/tentang-pengadilan/profile-pengadilan/sejarah-pengadilan.html.

_____. "Struktur Organisasi," 2019. <https://pa-siak.go.id/tentang-pengadilan/profile-pengadilan/struktur-organisasi-pa.html>.

_____. "Visi dan Misi Pengadilan Agama Siak Sri Indrapura." Pengadilan Agama Siak Sri Indrapura, 2018. <https://pa-siak.go.id/tentang-pengadilan/profile-pengadilan/visi-dan-misi.html>.

Renaldi. "Inovasi WBBM," 2021. <https://www.pa-siak.go.id/transparansi-laporan/inovasi-wbbm.html>.

"Tugas Pokok dan Fungsi Pengadilan," 2020. <https://www.pa-negara.go.id/profil-pengadilan/tugas-dan-fungsi>.

"Tugas Pokok Dan Fungsi Peradilan Agama," 2018. <https://www.pa-siak.go.id/tentang-pengadilan/profile-pengadilan/tupoksi-peradilan.html>.

WAWANCARA

Wawancara dengan informan utama, Bapak Sudarmono, S.H.I.,M.H selaku Panmud Hukum yang merupakan Koordinator Inovasi Layanan Online Hai Pasak. 17 Oktober 2022 di Kantor Pengadilan Agama Siak

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Wawancara dengan informan pendukung, Bapak Muhammad Jhonri Shoukie, S.H. selaku Petugas Layanan Informasi dan Pengaduan Layanan Online Hai Pasak. 17 Oktober 2022 di Kantor Pengadilan Agama Siak.

Wawancara dengan informan pendukung Bapak Armansyah, salah satu pengguna Layanan Online Hai Pasak. 17 Oktober 2022 di Kantor Pengadilan Agama Siak

Wawancara dengan informan pendukung, Bapak Syahrul Zamri, salah satu pengguna Layanan Online Hai Pasak. 17 Oktober 2022 di Kantor Pengadilan Agama Siak



LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Wawancara

A. PENGADILAN AGAMA SIAK

a. Inovasi

1. Siapa yang pertama kali melakukan gagasan layanan online Hai Pasak ?
2. Apa urgensi atau motivasi Pengadilan Agama Siak dalam melakukan gagasan inovasi layanan online Hai Pasak ?
3. Bagaimana proses yang dilakukan Pengadilan Agama Siak dalam melakukan inovasi layanan online Hai Pasak ?
4. Apakah inovasi layanan online Hai Pasak termasuk program unggulan pemerintah ?
5. Apa maksud dan tujuan dari diciptakannya inovasi layanan online Hai Pasak ?
6. Bagaimana konsep dalam proses inovasi layanan online Hai Pasak ini ?
7. Apa dampak yang dirasakan Pengadilan Agama Siak sebagai pembuat dan masyarakat sebagai pengguna dari inovasi layanan online Hai Pasak ?
8. Apakah ada hambatan dalam prosedur menyampaikan inovasi layanan online Hai Pasak kepada masyarakat ?

b. Saluran Komunikasi

1. Bagaimana proses komunikasi inovasi yang dilakukan Pengadilan Agama Siak dalam memperkenalkan Inovasi Layanan Online Hai Pasak kepada masyarakat ?
2. Bagaimana prosedur dalam publikasi penerapan inovasi layanan online Hai Pasak dalam masyarakat ?
3. Bagaimana cara Pengadilan Agama Siak dalam memilih saluran komunikasi yang tepat ?
4. Media apa yang digunakan Pengadilan Agama Siak untuk mempromosikan program inovasi ini ? Apakah media yang digunakan sudah efektif ?

c. Jangka Waktu

1. Kapan pertama kali inovasi layanan online Hai Pasak ini muncul ?
2. Berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam menggagas inovasi layanan online Hai Pasak mulai dari proses perencanaan hingga saat ini ?
3. Bagaimana proses pengambilan keputusan yang dilakukan Pimpinan terkait dengan inovasi Layanan Online Hai Pasak ?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



4. Sudah berapa lama program inovasi Layanan Online Hai Pasak dijalankan ?
5. Apakah program inovasi Layanan Online Hai Pasak diharapkan untuk jangka panjang ?

d. Sistem Sosial

1. Siapa sasaran dari inovasi layanan online Hai Pasak ?
2. Bagaimana peran pemimpin terkait dengan inovasi layanan online Hai Pasak ?
3. Bagaimana peran agen perubahan dalam terwujudnya inovasi layanan online Hai Pasak ?
4. Apakah pihak Pengadilan Agama Siak juga melakukan kerjasama eksternal dalam pengenalan inovasi layanan online Hai Pasak?
5. Bagaimana respon masyarakat terkait program inovasi layanan online Hai Pasak ?

B. PENGGUNA LAYANAN ONLINE HAI PASAK

a. Inovasi

1. Apa alasan Anda menggunakan inovasi layanan online Hai Pasak ?
2. Sebagai pengguna, apakah inovasi layanan online Hai Pasak termasuk efektif dalam memberikan pelayanan informasi publik ?

b. Saluran Komunikasi

1. Melalui saluran apa Anda mengetahui informasi inovasi layanan online Hai Pasak ?
2. Apakah informasi mengenai inovasi layanan online Hai Pasak sudah valid dari saluran tersebut ?

c. Jangka Waktu

1. Kapan pertama kali Anda mengetahui layanan online Hai Pasak ?
2. Sudah berapa lama Anda menggunakan layanan online Hai Pasak ?

d. Sistem Sosial

1. Apakah manfaat yang dirasakan sebagai pengguna layanan online Hai Pasak ?
2. Selama anda menggunakan layanan online Hai Pasak, apakah terdapat keluhan yang anda alami ?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran 2. Surat Rekomendasi



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**
 Email : dpmptsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/50684
 TENTANG



1.04.02.01

PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9//2022 Tanggal 26 September 2022**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

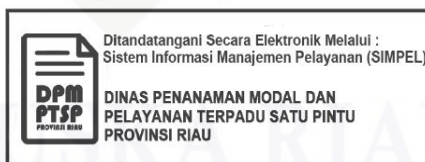
- | | |
|----------------------|---|
| 1. Nama | : SHERIN DWI FITRIANI |
| 2. NIM / KTP | : 11743201678 |
| 3. Program Studi | : ILMU KOMUNIKASI |
| 4. Jenjang | : S1 |
| 5. Alamat | : PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : Komunikasi Inovasi Layanan Online Hai Pasak di Pengadilan Agama Siak untuk Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik |
| 7. Lokasi Penelitian | : PENGADILAN AGAMA SIAK |

Dengan Ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungan dengan kegiatan ini.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini dibuat.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian Rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 28 September 2022



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Bupati Siak
Up. Kaban Kesbangpol dan Linmas di Siak Sri Indrapura
3. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran 3. Surat Izin Penelitian



PENGADILAN AGAMA SIAK SRI INDRAPURA

Komplek Perkantoran Tanjung Agung, Jalan Siak Buatan No.1, Mempura
Siak Sri Indrapura, Kode Pos 28773, Telp. (0764) 3240325
Situs: www.pa-siak.go.id Surat Elektronik: info@pa-siak.go.id

Nomor : W4-A17/1968 /HM.00.1/10/2022

11 Oktober 2022

Sifat : Biasa

Lamp. : -

Hal : Mengadakan Penelitian

Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
di
Pekanbaru

Assalamu'alaikum, wr. wb.

Sehubungan dengan surat Saudara Nomor B-4121/Un.04/F.IV/PP.00.9/09/2022 tanggal 26 September 2022, perihal sebagaimana tersebut dalam pokok surat, dengan ini kami sampaikan bahwa kami dapat menyetujui mahasiswa saudara yang bernama:

No	Nama	NIM	Prodi
1.	Sherin Dwi Fitriani	11743201678	Ilmu Komunikasi

untuk melaksanakan penelitian yang berkaitan dengan skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul **"Komunikasi Inovasi Layanan Online Hai Pasak di Pengadilan Agama Siak untuk Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik"**, dengan catatan izin melakukan penelitian diberikan semata-mata untuk keperluan akademik dan yang bersangkutan dapat mengikuti aturan yang berlaku pada Pengadilan Agama Siak Sri Indrapura.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi, atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Wassalam
Keara

 Amri Yantoni, S.H.I., M.A.
 NIP. 198102182007041002

Tembusan:
Yang bersangkutan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DOKUMENTASI



Pelaksanaan wawancara tanggal 17 Oktober 2022 bersama informan utama Bapak Sudarmono, S.H.I.,M.H selaku Panmud Hukum yang merupakan Koordinator Inovasi Layanan Online Hai Pasak di Pengadilan Agama Siak.



Pelaksanaan wawancara tanggal 17 Oktober 2022 bersama informan pendukung Bapak Muhammad Jhonri Shoukie, S.H. selaku Petugas Layanan Informasi dan Pengaduan Layanan Online Hai Pasak di Pengadilan Agama Siak.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Saifuddin Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Izin Pengurusan Penelitian di Pengadilan Agama Siak Sri Indrapura



Ruangan Layanan Online Hai Pasak Ketika Baru Launching Tahun 2020

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Para Agen Perubahan Pengadilan Agama Siak Sri Indrapura Tahun 2022