

# EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK MENGGUNAKAN SISTEM INFORMASI *MOVE ON* BERBASIS *WHATSAPP* (STUDI KASUS PADA PENGADILAN NEGERI BANJARMASIN KELAS 1A)

**Muhammad Tirta Jayadi<sup>1</sup>, Murakhman Sayuti Enggok<sup>2</sup>, Decky Kuncoro<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Program Studi Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari, 17120256

<sup>2</sup>Program Studi Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari, 1122035801

<sup>3</sup>Program Studi Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari, 1104048501

Email : [tirtajayadi48@gmail.com](mailto:tirtajayadi48@gmail.com)

## ABSTRAK

Muhammad Tirta Jayadi, NPM. 17120256 “Efektivitas Pelayanan Publik Menggunakan Sistem Informasi *Move On* Berbasis *WhatsApp* (Studi Kasus Pada Pengadilan Negeri Banjarmasin Kelas 1A)”. Bimbingan Bapak Dr. Drs. Murakhman Sayuti Enggok, MP sebagai Pembimbing Utama dan Bapak Decky Kuncoro, S.IP., M.IP sebagai Co Pembimbing.

Latar Belakang dan Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran mengenai (1) Efektivitas Pelayanan Publik Menggunakan Sistem Informasi *Move On* Berbasis *WhatsApp* di Pengadilan Negeri Banjarmasin Kelas 1A, (2) Faktor yang mempengaruhi dalam Efektivitas Pelayanan Publik Menggunakan Sistem Informasi *Move On* Berbasis *WhatsApp* di Pengadilan Negeri Banjarmasin Kelas 1A.

Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data dikumpulkan dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi kepada 3 orang informan. Sampel ditentukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Analisis data menggunakan tiga komponen yang terdiri dari pengolahan data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Efektivitas Pelayanan Publik Menggunakan Sistem Informasi *Move On* berbasis *WhatsApp* di Pengadilan Negeri Banjarmasin Kelas 1A dilihat dari 7 indikator efektivitas yaitu: Produktivitas, Kualitas, Efisiensi, Fleksibilitas, Kepuasan, Keunggulan dan Pengembangan secara keseluruhan sudah efektif. Namun ada 2 indikator yang belum bisa dikatakan efektif berkaitan dengan Pengembangan ada beberapa link seperti link untuk mengakses Sibelang : Informasi Biaya Denda Tilang dan Jadwal Persidangan yang ditemukan oleh Peneliti dalam keadaan mati / tidak bisa diakses, sehingga diperlukan perbaikan dan pengembangan untuk kedepannya serta indikator Efisiensi dimana terkadang *Gadget* yang digunakan untuk pelayanan *Move On* tidak aktif, sehingga tidak bisa menghubungi layanan *Move On*. (2) Ada 6 Faktor yang mempengaruhi dalam Efektivitas Pelayanan Publik Menggunakan Sistem Informasi *Move On* berbasis *WhatsApp* diantaranya adalah : Faktor kesadaran masyarakatnya yang menjadi hambatan dikarenakan masih adanya kebiasaan untuk dilayani tatap muka secara langsung (*face to face*) dibandingkan pelayanan secara *Online* membuat pengguna layanan dari Sistem Informasi *Move On* terbilang masih sedikit dan perlu adanya sosialisasi secara berkelanjutan untuk dapat meningkatkan pengguna layanan *Move On*. Sedangkan untuk faktor lainnya yaitu : Faktor Aturan, Faktor Organisasi, Faktor Pendapatan, Faktor Keterampilan dan Kemampuan serta Faktor Sarana dan Prasarana menjadi faktor pendukung dalam pelayanan menggunakan Sistem Informasi *Move On*.

**Kata Kunci :** Efektivitas Pelayanan Publik, *Move On*, *WhatsApp*

## ABSTRACT

The purpose of this study was to find out an overview of (1) the Effectiveness of Public Services Using the *WhatsApp*-Based *Move On* Information System at the Banjarmasin District Court Class 1A, (2) the Influencing Factors in the Effectiveness of Public Services Using the *WhatsApp*-Based *Move On* Information System in the Banjarmasin District Court Class 1A.

The research method uses a qualitative approach with the type of descriptive research. Data were collected by using observation, interview and documentation techniques to 3 informants. The sample was determined using purposive sampling technique. Data analysis uses three components consisting of data processing, data presentation and drawing conclusions.

The results showed that (1) the effectiveness of public services using the *WhatsApp*-based *Move On* Information System at the Banjarmasin District Court Class 1A seen from 7 effectiveness indicators, namely: Productivity, Quality, Efficiency, Flexibility, Satisfaction, Excellence and overall development was effective. However, there are 2 indicators that cannot be said to be effective with regard to Development, there are several links such as a link to access Sibelang: Information on the cost of fines, tickets and trial schedules which were found by the researcher to be dead / inaccessible, so improvements and development are needed for the future as well as efficiency indicators. where sometimes the *Gadget* used for the *Move On* service is not active, so it cannot contact the *Move On* service. (2) There are 6 factors that influence the effectiveness of public services using the *WhatsApp*-based *Move On* Information System including: The community awareness factor which is an obstacle because there is still a habit of being served face to face directly (face to face) compared to online services making service users From the *Move On* Information System, it is still relatively small and there is a need for continuous socialization to be able to increase users of the *Move On* service. As for other factors, namely: Rules Factors, Organizational Factors, Income Factors, Skills and Ability Factors and Facilities and Infrastructure Factors that are supporting factors in services using the *Move On* Information System.

**Keywords :** *Effectiveness of Public Services, Move On, WhatsApp*

## PENDAHULUAN

Dalam Menghadapi era globalisasi yang penuh dengan tantangan dan peluang, aparatur negara selaku pelayan masyarakat harus memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya untuk menuju good governance. Pelayanan yang diberikan kepada publik/masyarakat setiap waktunya selalu menuntut hadirnya pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat dan tentunya dilakukan secara transparan dan akuntabilitas.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pasal 1 ayat 1 dijelaskan bahwa Pelayanan Publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan

bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Maksud dan Tujuan terselenggaranya Pelayanan Publik tertuang dalam Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 11 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kota Banjarmasin, pasal 2 dan 3 yaitu Peraturan Daerah tentang penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Banjarmasin dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Tujuan terselenggaranya pelayanan publik adalah : a. terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung

jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; b. terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik; c. terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan d. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut Philip Kotler dalam (Rihardi, 2019) menjelaskan bahwa Pelayanan atau service adalah setiap kegiatan atau manfaat yang bisa diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat kepemilikan sesuatu dan produksinya bisa atau tidak bisa dikaitkan dengan suatu produk fisik. Dengan pelayanan yang prima dan cepat berdampak pada kepuasan masyarakat. Sedangkan pelayanan yang buruk dan lambat mengakibatkan masyarakat tidak puas atau kecewa dan berdampak pada kejengkelan serta memperburuk citra pemerintah sebagai pelayan publik. Masyarakat harusnya butuh pelayanan yang cepat sedangkan pelayanannya lambat, mengakibatkan terganggunya semua aktivitas dan harapan manusia dalam kelangsungan kehidupan bermasyarakat terutama terkait dengan tertib administrasi. Oleh karena itu, perlu adanya sistem yang bisa membantu dalam proses pelayanan publik. Perlu ada inovasi sehingga dalam pelayanan bisa efektif dan efisien.

Perkembangan teknologi yang semakin maju mengharuskan setiap instansi untuk berbenah dalam berbagai hal, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan publik yang efektif dan efisien,

yaitu dengan selalu update serta melekat teknologi informasi. Semakin tingginya kebutuhan masyarakat akan informasi mengakibatkan prosedur pelayanan menggunakan sistem manual sudah tidak efisien lagi baik dari segi waktu maupun tenaga. Hal inilah yang menjadi pertimbangan organisasi-organisasi termasuk instansi publik untuk memperbaharui prosedur kegiatan administrasi dan proses pelayanan dengan menggunakan sentuhan teknologi berupa sebuah sistem informasi. Penggunaan sistem informasi dalam administrasi maupun pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi publik diharapkan mampu dan dapat membantu mempercepat pekerjaan, pelayanan, pemrosesan dan pengolahan data, serta menambah efisiensi dalam pelayanan sebagaimana yang diinginkan oleh masyarakat. Namun keberhasilan penerapan teknologi informasi pada sebuah sistem tidak terlepas dari peran sumber daya manusia. Menurut Suryatama & Hartanti (2017) keterbatasan sumber daya manusia biasanya akan membawa dampak. Suatu sistem tidak akan berjalan dan menghasilkan output yang maksimal tanpa peran aktif sumber daya manusia sebagai penggerakannya. Keterbatasan kualitas maupun kuantitas sumber daya manusia akan berpengaruh pada efektivitas penggunaan suatu teknologi informasi.

Dewasa ini Perkembangan Teknologi membuat berbagai macam aktivitas dapat diakses secara online melalui *Gadget*, Laptop atau Komputer. Hal ini dapat mengurangi ongkos/biaya yang dikeluarkan bagi penggunaannya. Dengan meningkatnya kebutuhan akan informasi secara online, maka perlu adanya transisi bagi instansi pemerintah dalam melakukan transformasi pelayanan

publik dan layanan informasi dari yang bersifat offline menjadi online.

Pengadilan Negeri Banjarmasin Kelas 1A sebagai salah satu instansi pemerintah yang menjadi tempat pengaduan bagi masyarakat yang memiliki permasalahan sosial berkaitan dengan hukum, mulai meluncurkan sebuah program yang dinamakan *Move On* (Melayani, Informasi Virtual, Elektronik, Online). Program ini berbasis virtual melalui Nomor *WhatsApp* yang dapat mengeluarkan serangkaian informasi bagi masyarakat yang menggunakannya.

Dengan adanya program *Move On* ini diharapkan dapat mempermudah proses pelayanan informasi kepada publik sehingga masyarakat yang perlu informasi layanan di Pengadilan Negeri Banjarmasin tidak perlu datang, bolak balik tanya, ambil syaratnya dan datang lagi. Cukup ketikkan di Nomor *WhatsApp* maka akan muncul rentetan pelayanan yang ada link nya dan bisa diklik.

Berdasarkan dari uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Efektivitas Pelayanan Publik Menggunakan Sistem Informasi *Move On* Berbasis *WhatsApp* (Studi Kasus Pada Pengadilan Negeri Banjarmasin Kelas 1A)”

## **ALAT DAN METODE**

### **Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini memakai pendekatan kualitatif yang mana menurut Sharan B dan Merriam (2007) dalam (Sugiyono, 2018) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah untuk mencapai pemahaman mendalam bagaimana orang-orang merasakan proses dalam kehidupannya, serta menguraikan bagaimana orang menginterpretasikan pemahamannya.

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang mana menurut Sugiyono (2016) penelitian deskriptif adalah metode penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (Independen) tanpa membuat perbandingan ataupun menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lainnya.

### **Lokasi Penelitian**

Lokasi Penelitian yang dipilih dalam penelitian ini adalah Pengadilan Negeri Banjarmasin Kelas 1A, Jalan Mayjend DI Panjaitan No. 27, Antasan Besar, Kecamatan Banjarmasin Tengah, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan, 70114.

### **Sumber Data**

Dalam menentukan informan, peneliti menggunakan teknik sampel purposif (*purposive sampling*). *Purposive sampling* adalah suatu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, misalnya orang tersebut dianggap paling tahu/mengerti tentang apa yang kita harapkan atau mungkin dia sebagai penguasa dan akan memudahkan peneliti dalam menjelajahi objek atau situasi sosial yang ingin diteliti (Sugiyono, 2013)

Dalam penelitian ini yang menjadi informan berjumlah 3 (tiga) orang, yaitu : Kasubbag Perencanaan TI, dan Pelaporan Pengadilan Negeri Banjarmasin Kelas 1A, Staff PTSP Bagian Informasi, dan 1 (satu) orang masyarakat.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Menurut (Sugiyono, 2018) teknik pengumpulan data adalah langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah untuk

mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan bisa mendapatkan data yang memenuhi standar data yang telah ditetapkan. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu : Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi.

### **Analisis Data**

Teknik yang digunakan untuk menganalisis data dalam penelitian ini adalah teknik deskriptif kualitatif. Menurut (Sugiyono, 2018:133) aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif berlangsung terus menerus sampai selesai, sehingga datanya jenuh.

Adapun analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui 4 tahap yaitu: (1) Pengumpulan Data, (2) Reduksi Data, (3) Display Data, (4) Verifikasi dan Penarikan Kesimpulan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Efektivitas Pelayanan Publik Menggunakan Sistem Informasi *Move On* Berbasis *WhatsApp***

#### **a. Produktivitas**

Dalam proses pelayanan ada berbagai macam pertimbangan yang perlu diperhatikan agar dapat mencapai suatu efektivitas, diantaranya berhubungan dengan input dan output yang dimana input disini adalah Pegawai, Kemampuan / Skill Pegawai, serta Fasilitas Kerja, kemudian untuk Output adalah bisa berupa barang atau jasa yang diberikan.

Pengadilan Negeri Banjarmasin Kelas 1A memiliki setidaknya 8 pegawai pada bagian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), dimana sistem pembagian

kerja Staff / Karyawan dalam satu kelompok kerja ditentukan berdasarkan SK-nya masing-masing.

Jika dilihat dari segi kuantitas sudah mencukupi, dengan jumlah pegawai yang berada di bagian Pelayanan / PTSP serta adanya 8 pembagian Staff, maka petugas pelayanan dapat melayani masyarakat dalam jumlah yang cukup banyak sekaligus dengan berbagai macam keperluan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Begitu juga dengan segi kualitasnya, untuk penyampaian informasi sudah terpenuhi, walaupun rata-rata pegawai bagian pelayanan adalah pegawai honorer, akan tetapi mereka sudah cukup lama dibagian pelayanan tersebut dan sudah cukup berpengalaman, sehingga dapat memberikan informasi ataupun melayani masyarakat dengan cukup baik.

Kemudian berkaitan dengan Fasilitas Kerja untuk menunjang kinerja pegawainya juga sudah terpenuhi, tersedia 5 buah komputer serta sudah terinstal aplikasi *WhatsApp* dan *Zoom* untuk memudahkan dalam proses pelayanan menggunakan Sistem Informasi *Move On*.

Dengan adanya Sumber Daya Manusia yang terpenuhi dari segi kuantitas dan kualitasnya serta Fasilitas Kerja yang memadai, maka bisa dikatakan Pelayanan Publik Menggunakan Sistem Informasi *Move On* ini sudah mencapai hasil dan terlaksana seperti yang diharapkan.

## **b. Kualitas**

Kualitas Pelayanan Publik Menggunakan Sistem Informasi *Move On* di Pengadilan Negeri Banjarmasin Kelas 1A apabila dilihat dari segi Alur dan Cara Kerjanya bisa dibilang cukup mudah, hanya dengan menggunakan Aplikasi *WhatsApp* kita sudah bisa mengakses layanan Informasi *Move On* dengan menghubungi Nomor *WhatsApp Move On* yakni 08115001477 dimana saja sesuai dengan keperluan.

## **c. Efisiensi**

Layanan Sistem Informasi *Move On*, sudah bisa dikatakan efisien, begitu kita mengirimkan pesan dengan menyapa “salam, hai, halo” maka sistem akan langsung memberikan jawaban (auto reply) kemudian kita akan diminta untuk mengirimkan lagi pesan “info” setelah itu akan keluar layanan beserta link yang bisa diakses yang memuat berbagai macam informasi berkaitan dengan layanan di Pengadilan Negeri Banjarmasin Kelas 1A. Sehingga tidak perlu untuk bolak balik lagi ke Kantor Pengadilan Negeri Banjarmasin Kelas 1A jika ingin mengetahui persyaratan ataupun layanan informasi, cukup dengan menggunakan Layanan *Move On* saja, selain menghemat biaya juga bisa menghemat waktu.

## **d. Fleksibilitas**

Berkaitan dengan jam pelayanan dari Sistem Informasi *Move On* sendiri memiliki jam

tertentu untuk layanan berbasis Zoom yaitu dari jam 8.30 sampai 9.30 namun bisa dilayani diluar dari jam tersebut dengan syarat menghubungi terlebih dahulu Nomor *WhatsApp Move On*. Akan tetapi dari observasi peneliti ketika ingin menghubungi dengan mengirimkan pesan ke Sistem Informasi *Move On*, terkadang layanan tidak aktif sehingga tidak memberikan balasan secara langsung, dikarenakan *Gadget* yang digunakan dalam pelayanan kehabisan baterai dan tidak di *Recharge*, menyebabkan pemohon layanan tidak dapat meminta informasi maupun meminta layanan saat itu juga ketika diperlukan. Hal ini menunjukkan bahwa masih kurang efektifnya layanan ini dikarenakan *Gadget* yang digunakan untuk melayani menggunakan Sistem Informasi *Move On* hanya ada 1 saja.

## **e. Kepuasan**

Sehubungan dengan pendapat masyarakat terhadap Layanan Sistem Informasi *Move On*, menurut salah satu informan dari masyarakat setelah dikenalkan dengan Sistem Informasi *Move On*, beliau berpendapat bahwa layanan informasi *Move On* cukup memudahkan hanya dengan menggunakan *WhatsApp* saja bisa langsung keluar layanan informasi dan linknya yang bisa diakses. Berdasarkan hal tersebut dari segi kepuasan sudah efektif.

## **f. Keunggulan**

Layanan Sistem Informasi *Move On* memiliki keunggulan tersendiri dibandingkan pelayanan manual yang mana sebelumnya pelayanan masih manual, tidak tersedianya layanan informasi kesekretariatan dan kepaniteraan khusus, pengguna layanan masih harus bolak balik ke kantor pengadilan, sedangkan sesudah adanya *Move On* layanan informasi yang diberikan bersifat auto reply, sudah tersedia layanan informasi kesekretariatan dan kepaniteraan khusus, pengguna layanan tidak perlu lagi bolak balik ke kantor pengadilan hanya melalui *Gadget* bisa langsung terhubung dengan petugas pelayanan.

## **g. Pengembangan**

Ada beberapa link yang ditemukan oleh Peneliti dalam keadaan tidak bisa diakses seperti link untuk mengakses Sibelang: Informasi Biaya Denda Tilang dan Jadwal Persidangan yang mana hal ini perlu di perbaiki dan dikembangkan lagi kedepannya agar bisa diakses kembali apabila diperlukan. Maka dari hal tersebut dari segi pengembangan masih belum efektif.

## **2. Faktor yang Mempengaruhi dalam Efektivitas Pelayanan Publik Menggunakan Sistem Informasi *Move On* Berbasis *WhatsApp* di Pengadilan Negeri Banjarmasin Kelas 1A**

### **a. Faktor Kesadaran**

Berkaitan dengan faktor kesadaran masyarakat ditemukan hambatan berupa masih sedikitnya pengguna dari layanan ini yang mana perlunya sosialisasi secara kontinyu. Adapun upaya yang sudah dilakukan diantaranya adalah : Sosialisasi Kepada Masyarakat, Pembuatan Brosur, Pembuatan Video Mengenai Layanan *Move On*, serta Iklan di Media Televisi, Youtube dan Instagram.

### **b. Faktor Aturan**

Ada hal-hal berkaitan dengan aturan mengenai sistem *Move On* yang berpengaruh dalam efektifitas pelayanan publik, diantaranya :

#### **1) Kewenangan**

Satuan kerja melalui Ketua Pengadilan Negeri menerbitkan surat keputusan Nomor: W15.U1.2315/SK/KPN.BJM/11/2020 tentang pengimplementasian aksi perubahan *Move On* (Melayani Informasi Virtual Elektronik Online) Pada Pengadilan Negeri Banjarmasin dalam rangka memberikan pelayanan prima kepada para pengguna layanan Pengadilan Negeri Banjarmasin Kelas IA.

Surat Keputusan ini berdasar pada Undang-undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-undang RI Nomor 49 Tahun 2009 tentang Perubahan Kedua atas Undang-undang Nomor 2 Tahun 1986 tentang Peradilan Umum, Peraturan Menteri Pendayagunaan

Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 026/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan.

2) Pengetahuan dan Pengalaman

Dari segi pengetahuan dan pengalaman, petugas layanan khususnya di meja informasi bagian SIMULASI (Siap MUDah LAYanan informaSI) juga sudah diberikan pengetahuan terkait layanan *Move On*. Petugas juga sudah mempunyai pengalaman sehubungan dengan *Zoom Meeting* serta prosedur sesuai dengan Surat Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Banjarmasin Nomor:W15.U1.1665/KP.01.2/6/2021 tentang Standar Pelayanan Peradilan Pengadilan Negeri Banjarmasin Kelas IA

3) Kemampuan Bahasa

Untuk kemampuan berbahasa petugas pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) sudah dibekali pelatihan dengan bekerjasama melalui Bank dan melalui Dinas Pendidikan terkait kemampuan dalam bahasa isyarat, agar apabila pengguna layanan *Move On* adalah disabilitas khususnya Tunarungu bisa memahami apa yang disampaikan oleh Petugas karena sudah dibekali dengan latihan tersebut

4) Pemahaman Pelaksanaan

Dalam hal pemahaman pelaksanaan, petugas layanan mengikuti prosedur yang sudah ditetapkan dalam standar layanan berdasar pada Surat Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Banjarmasin Nomor: W15.U1.1665/KP.01.2/6/2021 tentang Standar Pelayanan Peradilan Pengadilan Negeri Banjarmasin Kelas IA

5) Disiplin dalam melaksanakan diantaranya disiplin waktu dan disiplin kerja

Petugas layanan informasi yang menggunakan *Move On* sudah menerapkan disiplin, baik itu disiplin waktu dalam layanan dan disiplin kerja.

**c. Faktor Organisasi**

Pada Pengadilan Negeri Banjarmasin terkait layanan *Move On* ini memiliki instruksi kerja yang berdasar pada standar layanan yang ada pada Pengadilan Negeri Banjarmasin Kelas IA

Organisasi / satuan kerja juga mempunyai kontrol terhadap kualitas layanan melalui monitoring dan evaluasi (Monev) yang dilakukan oleh supervisor yang berdasar pada Surat Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Banjarmasin Kelas 1A Nomor: W15.U1-2186/KP.01.2/7/2021 tentang Penunjukan Koordinator Supervisor, Wakil Supervisor dan Supervisor Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pengadilan Negeri Banjarmasin Kelas 1A



#### **d. Faktor Pendapatan**

Didalam pelaksanaan layanan menggunakan *Move On* tersedia anggaran yang dialokasikan untuk lisensi *Zoom Meeting* yang sudah dianggarkan setiap tahunnya. Sehingga faktor anggaran tidak mengalami hambatan justru ini adalah faktor pendukung dari terlaksananya *Move On*, apabila tidak tersedia *Zoom Meeting* maka layanan ini tidak akan bisa berjalan dengan baik

#### **e. Faktor Keterampilan dan Kemampuan**

Terkait faktor ini pegawai pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sudah cukup baik dalam memberikan layanan karena telah dibekali berbagai macam pelatihan berkaitan dengan Proses pelayanan menggunakan *Move On*.

#### **f. Faktor Sarana dan Prasarana**

Segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat pendukung utama dalam mempercepat pelaksanaan penyelesaian pekerjaan, khususnya layanan *Move On* di kantor Pengadilan Negeri Banjarmasin Kelas IA ini sudah tersedia, mulai dari jaringan wifi, koneksi via *WhatsApp*, link *Zoom Meeting* dan PC unit. Sehingga, proses pelaksanaan layanan ini bisa berjalan.

Akan tetapi, perlu diketahui bahwa layanan ini adalah layanan 2 arah, dimana ada pengguna layanan dan pemberi layanan. Oleh karena itu, walaupun faktor sarana dan

prasarana di satuan kerja sudah siap tetap tidak akan berjalan ketika pengguna layanan tidak memiliki sarana dan prasarana terkait layanan *Move On*, seperti *Gadget* pengguna belum ter-install *Zoom Meeting*.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan mengenai Efektivitas Pelayanan Publik Menggunakan Sistem Informasi *Move On* berbasis *WhatsApp* (Studi Kasus Pada Pengadilan Negeri Banjarmasin Kelas 1A), maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa:

1. Pelayanan Publik Menggunakan Sistem Informasi *Move On* secara keseluruhan bisa dikatakan Efektif dilihat dari 7 indikator, namun ada beberapa indikator yang masih kurang efektif berkaitan dengan Fleksibilitas dimana peneliti menemukan bahwa *Gadget* yang digunakan dalam pelayanan *Move On* terkadang bisa dimatikan seharian karena kehabisan baterai dan perlu di *Recharge* yang menyebabkan pemohon layanan tidak bisa menggunakan layanan *Move On* saat itu juga. Kemudian dari segi pengembangan juga belum efektif karena ditemukan beberapa link yang mati sehingga perlu perbaikan dan pengembangan kedepannya.
2. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi pelayanan publik menggunakan *Move On*, terdiri dari Faktor Kesadaran yang mana ditemukan hambatan berupa kurangnya kesadaran masyarakat dalam menggunakan layanan *Move On* sehingga perlu sosialisasi secara kontinyu, sedangkan faktor lainnya yaitu : Faktor Aturan, Faktor

Organisasi, Faktor Pendapatan, Faktor Keterampilan dan Kemampuan, Faktor Sarana dan Prasarana menjadi pendukung dalam pelayanan menggunakan Sistem Informasi *Move On*.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Hardiyansyah, H., 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Mulyadi, Deddy, dkk. 2018. *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik*. Edisi 2. Bandung: ALFABETA, CV.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif*. In M.S.Sofia Yustiyanti Suryandari, S.E. (Ed.), *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi 3. Bandung: ALFABETA, CV.
- Ulum, Ihyaul. 2012. *Audit Sektor Publik Suatu Pengantar*. Edisi 1, Cet 2. Jakarta, Bumi Aksara.
- Yusuf, A. M. 2014. *Kuantitatif, Kualitatif, & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana.

### JURNAL

- Apriyansyah, Isnaini Maullidina, Eko Priyo Purnomo. 2018. *Efektivitas Sistem Informasi Desa (SID) Dalam Pelayanan Publik Di Desa Dlingo, Kecamatan Dlingo, Kabupaten Bantul*. JAKPP: Jurnal Analisis Kebijakan dan Pelayanan Publik, Vol. 4 No. 1
- Asti, Firda Anggraini, Normajatun, Sugiannor. 2020. *Efektivitas Pelayanan Publik Pada Sistem Pelayanan Terpadu Di Kantor Kecamatan Pelaihari Kabupaten Tanah Laut*. Repository Universitas Islam Kalimantan.
- Ismayanti, L., 2015. *Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Malang*. JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 4(2).
- Manopo, N., Rotinsulu, D.C. & Murni, S., 2019. *Analisis Efisiensi dan Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Minahasa Tenggara*. Jurnal Pembangunan Ekonomi Dan Keuangan Daerah, Vol. 17 No. 2
- Noermayanti, Hermawan, Mohammad Nuh. 2013. *Efektivitas Penerapan Sistem PPOB (Payment Point Online Bank) Pada PT PLN Area Madiun (Studi Pada PT PLN Area Madiun)*. Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol.1 No.5
- Polii, Stevani A.P. 2019. *Efektivitas Informasi Pelayanan Perizinan Melalui Website Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Manado*. Jurnal Politico Vol. 10 No. 04
- Rihardi, Satrio Ageng, Arnanda Yusliwidaka, Sukron Mazid. 2019. *Efektivitas Pemerintahan Dalam Pelayanan Publik Dengan Sikdes (Sistem Informasi Konektivitas Desa) (Studi Kasus di Desa Sidorejo Kecamatan Bandongan Kabupaten Magelang)*. Journal of Public Administration and Local Governance. Vol. 3 No. 1
- Sanjani, M.A., 2016. *Hubungan Kepemimpinan Kepala Sekolah, Motivasi Kerja, Dan Budaya Sekolah Dengan Efektivitas Kerja Guru Di SD Negeri Kecamatan*

- Padang Tualang* (doctoral dissertation, unimed).
- Sudrajat, Raharwindy Kharisma, Endah Setyowati, Sukanto. 2015. *Efektivitas Penyelenggaraan E-Government Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang*. Jurnal Administrasi Publik (JAP) Vol. 3 No. 12
- Suryatama, D. & Hartanti, D. 2017. *Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar pada Kantor Kecamatan Kalasan*. Yogyakarta. Jurnal Administrasi Perkantoran. Vol. 6 No .6
- Yigibalom, Yepi. 2014. *Efektivitas Program Beras Untuk Keluarga Miskin Dalam Penanggulangan Kemiskinan Di Kecamatan Tiom Kabupaten Lanny Jaya*. Jurnal Administrasi Publik (JAP) Vol. 2 No. 3

#### **SKRIPSI**

- Desiyanti, Ayu. 2021. *Kajian Implementasi E-Learning Berbasis Aplikasi WhatsApp Terhadap Keefektivan Dan Efisiensi Belajar Peserta Didik Dampak Wabah Covid-19 Ranah SD/MI*. Skripsi. PGMI, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, Lampung.
- Rahmawati, Yenny. 2017. *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo*. Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta.

#### **PERUNDANG-UNDANGAN**

- Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 026/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan.

Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Banjarmasin Nomor : W15.U1.1665/KP.01.2/6/2021 tentang Standar Pelayanan Peradilan Pengadilan Negeri Banjarmasin Kelas IA.

Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Banjarmasin Nomor : W15.U1.2315/SK/KPN.BJM/11/2020 tentang pengimplementasian aksi perubahan *Move On* (Melayani Informasi Virtual Elektronik Online) Pada Pengadilan Negeri Banjarmasin.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional.

Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 11 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kota Banjarmasin.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang RI Nomor 49 Tahun 2009 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1986 tentang Peradilan Umum.

#### **WEBSITE**

<http://pn-banjarmasin.go.id/berita/pengumuman/371-pengadilan-negeri-banjarmasin-luncurkan-program-move-on> (diakses 28-01-2021)