**HASIL WAWANCARA**

Kode : Wawancara

Topik : Hubungan Media

Hari/tanggal : Senin, 16 Maret 2020

Waktu : 10.20-11.49

Tempat : Kantor Bagian Umum Pengadilan Agama Pekanbaru

Informan : Sutikno Hady, SH. (Kasubbag Umum)

P : Kegiatan apa saja yang dilakukan oleh Sub Bagian Hubungan Media

I : Pengadilan Agama Pekanbaru sebagai suatu satker yang memberikan pelayanan kepada publik jadi kita melakukan kerjasama dengan dua media yaitu yang pertama Riau Pos dan yang kedua RRI, kalau sama RRI kita berkaitan dengan perkara gaib karena perkara gaib tidak diketahui siapa orangnya dan alamatnya, jadi untuk memberikan informasi kepada mereka kita bekerjasama dengan Radio. Kalau sama Riau Pos, mereka meminta laporan sama kita tiap bulan atau per tiga bulan sekali terkait dengan produk-produk pelayanan, aplikasi terbaru kita yang SIPA itu. Jadi media itu bertugas mempublikasikan berita-berita tentang kita, keputusan, perkara yang lagi trend permasalahannya.

P : Bagaimana Humas Pengadilan Agama Pekanbaru menjalin hubungan dengan Media?

I : Kita melakukan kerjasama dengan pihak media, sejauh ini yang ada MoU nya dengan RRI, kalau sama Riau Pos sekedar kerjasama, kalau mereka minta berita kita kasih tapi ya belum ada MoU nya.

P : Bagaimana peran media sebagai penyebar informasi publik?

I : Ya sebenarnya dengan adanya media itu pengen mencakup *go public* dengan artian semua masyarakat dapat informasi mengenai perkara-perkara yang ditangani Pengadilan Agama Pekanbaru, syarat-syarat yang harus dipenuhi, prosedur pelayanan, SOP nya seperti apa. Dan kita juga ada website, jadi para pihak atau masyarakat bisa melihat melalui website, kotak pengaduan kita juga ada, whatsapp juga ada, sekarang malahan kita udah berbasis android.

P : Apakah dalam pembuatan berita, Humas Pengadilan Agama Pekanbaru bekerjasama dengan wartawan?

I : Ada, kita bekerjasama dengan wartawan Riau Pos, mereka awalnya minta data soal perkara, dan karena itu mereka juga sampai sekarang selalu meminta data dengan kita kemudian data itu diolah dan menjadi berita.

P : Dalam menjalankan fungsinya humas tidak bisa terlepas dari media, kegiatan apa saja yang dilakukan humas agar hubungan dengan media berjalan dengan baik?

I : Kalau dengan Riau Pos mereka selalu berkunjung kekantor kita supaya hubungan kita dengan mereka itu berjalan dengan baik, kalau di Radio kita ada live di Radio Indra yang di Jalan Bata, itu kita talkshow dengan Pak Ketua tentang perkara-perkara yang ada di Pengadilan Agama Pekanbaru yang ditangani dan apasih penyebab-penyebab perceraian itu, melalui talkshow itu dijelaskan dan ada juga sesi tanya jawab.

P : Humas Pengadilan Agama Pekanbaru menjalin relasi dengan media apa saja? Contoh wartawan dari Koran X.

I : Kita hanya bekerja sama dengan wartawan dari Koran Riau Pos.

P : Sebagai sarana publisitas mengenai Program Pengadilan Agama Pekanbaru, Pengadilan Agama Pekanbaru menggunakan media apa saja?

I : Media Cetak kita memakai Koran Riau Pos, Radio RRI. Kalau media onlinenya melalui website Pengadilan Agama Pekanbaru yaitu [www.pa-pekanbaru.co.id](http://www.pa-pekanbaru.co.id) atau bisa mendownload melauli smartphone yaitu aplikasi Sigrasi PA Pekanbaru, jadi dari semua media yang kita gunakan itu masyarakat bisa melihat ada persatuan perkara, jadwal sidang, dan informasi lain yang masyarakat butuhkan ada semua di media itu. Satu lagi melalui media sosial, yaitu melalui twitter, instagram juga ada, facebook ada, whatsapp kita juga ada.

P : Mengapa menjalin hubungan dengan media itu penting dilakukan?

I : Sangat penting malahan kalau kami katakan, karena dengan menjalin hubungan media dapat mempermudah kita sebagai instansi untuk memberi informasi kepada masyarakat. Atau dapat dikatakan bahwa media ini merupakan salah satu jembatan komunikasi antara instansi dengan masyarakat. Hanya melalui media masyarakat dapat memperoleh informasi yang mereka butuhkan dimanapun dan kapanpun. Misalnya karena adanya media sosial jadi mereka gak perlu jauh-jauh lagi kesini untuk melihat syarat-syarat mengurusan surat cerai, mereka bisa lihat di smartphone masing-masing melalui website atau media sosial kita. Jadi dapat kami katakan kalau menjalin hubungan dengan media itu sangat penting dilakukan terlebih di zaman serba canggih seperti sekarang ini, semua sudah berbasis teknologi.

P : Bagaimana kondisi pelayanan informasi publik di Pengadilan Agama Pekanbaru saat ini? Apakah meningkat, stabil, atau menurun?

I : Kalau sekarang masyarakat sangat antusias dan menurut saya justru meningkat. Kita selagi mengembangkan suatu pelayanan dengan motto terbaru “layanan kami ada di genggaman anda”. Nah untuk itu kami selalu berusaha untuk meningkatkan pelayanan informasi publik itu. Kami juga tahun ini tiga kali berturut-turut kita juara satu peningkatan kinerja baik seluruh aspek pekerjaan baik itu laporan, IT, jadi kita selalu berusaha terus meningkatkan dan tidak gampang berpuas diri.

Kode : Wawancara

Topik : Hubungan Masyarakat (Humas)

Hari/tanggal : Selasa, 17 Maret 2020

Waktu : 10.20-11.49

Tempat : Kantor Bagian Humas Pengadilan Agama Pekanbaru

Informan : Asfawi, SH, MH.

P : Apa tugas pokok Humas di Pengadilan Agama Pekanbaru?

I : Humas itu kan secara harfiahnya hubungan masyarakat, tapi dari segi tupoksinya Humas itu merupakan sebagai jembatan antara apa yang ingin dipublikasikan kepada masyarakat, dan sebagai pemberi solusi dalam memecahkan permasalahan yang ada di lingkungan Pengadilan Agama Pekanbaru. Kemudian, yang terpenting humas mempunyai fungsi dalam menjalankan pogram kerja yaitu memberi dan menerima informasi yang datang dari pihak eksternal. Ini bertujuan agar pelayanan yang ada di Pengadillan Agama Pekanbaru lebih maksimal, yaitu sesuai dengan standar pelayanannasional.

P : Apa visi-misi Humas Pengadilan Agama Pekanbaru?

I : Tidak ada visi-misi khusus didalam Humas Pengadilan Agama Pekanbaru hanya saja kita mengedepankan pelayanan untuk masyarakat, berusaha menjaga citra positif lembaga, dan mengedepankan informasi sehingga muncul nanti motto kami “informasi ada dalam genggaman anda”.

P : Apakah dari sumber daya manusia disini sudah mencukupi?

I : Yaa kalau soal SDM itulah membuat kinerja kita tidak maksimal. Faktor utamanya jelas karna keterbatasan SDM, disini kita hanya ada satu Humas. Itu juga hasil rangkap jabatan. Kemudian kegiatan humas itu barulah dibantu dengan Kasubbag Umum, kemudian bagian pemberitaan/website dan IT, dan bagian pelayanan informasi di PTSP

P : Apa saja aktivitas yang dilakukan Humas Pengadilan Agama Pekanbaru dalam menjalankan tugasnya sebagai penyebar informasi publik?

I : Kita berusaha semaksimal mungkin untuk menjalankan tugas sebagai penyebar informasi kepada publik salah satu cara yang kita lakukan adalah memberikan pelayanan di bagian PTSP, kemudian kita terus berinovasi bersama bagian IT kita untuk menciptakan aplikasi-aplikasi yang dapat memberikan pelayanan sehingga bisa memudahkan masyarakat. Jadi soal pelayanan kita tidak hanya melayani dari kantor saja tapi bisa melalui jarak yang jauh dengan bantuan aplikasi di Smartphone. Kita juga ada buat baliho atau spanduk seputar informasi mengenai Pengadilan Agama Pekanbaru, mengenai standar pelayanan dan prosedur pelayanan.

P : Mengapa aktivitas atau kegiatan itu penting dilakukan?

I : Sangat penting karena manusia ini kan sifatnya haus akan pengetahuan dan informasi jadi kegiatan-kegiatan itu penting dilakukan.

P : Program atau inovasi seperti apa saja yang dilakukan dalam upaya meningkatkan pelayanan di Pengadilan Agama Pekanbaru?

I : Inovasi yang kita lakukan sudah lumayan banyak ya, pada awalnya Pengadilan Agama Pekanbaru ini menggunakan media sebagai perantara informasi antara lembaga dan masyarakat menggunakan website resmi saja yaitu [*https://www.pa-pekanbaru.go.id/*](https://www.pa-pekanbaru.go.id/). Melalui website tersebut pihak Humas yang dibantu oleh Bagian Pemberitaan/website dan IT memberikan informasi-informasi melalui website, baik itu berupa informasi tentang kegiatan/aktivitas di Pengadilan Agama Pekanbaru, program kerja, berita hangat, hingga pengumuman-pengumuman penting. Pada tahun 2017, Pengadilan Agama Pekanbaru mulai berinovasi melalui Aplikasi SIPA (Sistem Informasi Pengadilan Agama). Aplikasi tersebut masih berbasis web yang dibuat agar dapat memudahkan masyarakat mendapatkan informasi mengenai keaslian akta cerai. Inovasi tersebut berhasil meraih juara III lomba inovasi pelayanan publik yang diadakan Mahkamah Agung Republik Indonesia pada tahun 2018. Tapi sejak awal tahun 2020, seiring dengan perkembangan zaman, Pengadilan Agama Pekanbaru mulai menggunakan Smartphone sebagai media informasi antara lembaga dan publik. Hal ini disebabkan karena zaman yang semakin canggih dan modern. Sehingga timbul ide untuk menciptakan Aplikasi berbasis mobile yang dapat diunduh melalui Smartphone dengan harapan agar aplikasi tersebut mampu memudahkan masyarakat memperoleh informasi-informasi mengenai Pengadilan Agama Pekanbaru dimanapun dan kapanpun mereka berada. Adapun nama aplikasi tersebut awal mulanya adalah SILPA (Sistem Informasi mobiLe Pengadilan Agama) namun sekarang berganti menjadi Sigrasi PA Pekanbaru. Mulai saat itu, Pengadilan Agama Pekanbaru menciptakan motto “*Informasi kami ada dalam genggaman anda”*. Tentunya sesuai dengan motto tersebut, pihak Pengadilan Agama Pekanbaru berharap agar seluruh masyarakat dapat dengan mudah memperoleh informasi yang mereka butuhkan.

P : Apakah ada kendala dalam melakukan pelayanan tersebut?

I : Kendalanya biasanya terkadang tidak semua masyarakat pandai menggunakan smartphone atau aplikasi karna mengingat usia masyarakat yang berpekara tidak lagi muda.

P : Bentuk penyebaran informasi seperti apa yang telah dilakukan Humas Pengadilan Agama Pekanbaru?

I : Yaa seperti yang sudah dijelaskan tadi kita sudah menyebarkan informasi melalui wartawan, talkshow di Radio, melalui website resmi PA Pekanbaru, spanduk atau baliho juga.

P : Dalam mempromosikan program-program, apa saja yang dilakukan oleh Humas?

I : kita berusaha mempromosika melalui berbagai media, seperti media website, media cetak, radio, ataupun sosial media. Karena kita juga ada sosial media yaitu facebook, instagram dan twitter jadi kita juga turut mempromosikan program-program kita melalui media tersebut.

P : Bagaimana kondisi pelayanan informasi publik di Pengadilan Agama Pekanbaru saat ini? Apakah meningkat, stabil, atau menurun?

I : Menurut saya meningkat, karena kita pribadi telah berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dan mengapa saya katakan meningkat karna seperti yang saya katakan sebelumnya bahwa kami Pihak Pengadilan Agama Pekanbaru telah berhasil meraih juara pada lomba pelayanan informasi publik. Dan kamipun berusaha memberikan pelayanan dengan mengikuti perkembangan zaman.

 Kode : Wawancara

Topik : Pemberitaan/website dan IT

Hari/tanggal : Senin, 16 Maret 2020

Waktu : 10.20-11.49

Tempat : Kantor Bagian IT Pengadilan Agama Pekanbaru

Informan : Aulia Kurniawan, S.Kom

P : Apa Sub Bagian Pemeberitaan/Website itu?

I : Bagian pemberitaan dan website itu sebenarnya bagian daripada Kasubbag Perencanaan IT dan Pelaporan tapi kami petugas website ini juga hanya corong daripada Humas. Humas lah yang mengelola berita dan kami yang menguploadnya ke website.

P : Kegiatan apa saja yang dilakukan Sub Bagian Pemeberitaan/Website?

I : Kalau kami mengeloloa berita, menguploadnya ke internet kemudian ada juga laporan-laporan yang kami upload pada website kami, informasi-informasi ter*update* ada di website juga.

P : Apakah pelayanan informasi melalui pemanfaatan website sudah maksimal?

I : Kalau menurut kami petugas sudah sangat maksimal karena di website itu sudah ada laporannya, berita-berita ter*update* pengumuman-pengumuman sudah kami tampilkan di website kami, informasi juga.

P : Bagaimana pengelolaan website di Pengadilan Agama Pekanbaru? Terutama dalam pengelolaan konten (berita/informasi)?

I : Pengelolaan website pada Pengadilan Agama Pekanbaru terutama pada konten beritanya ya sebenarnya setiap kegiatan yang ada di Pengadilan Agama Pekanbaru ada orang yang mengikutinya dan petugas pemberitaan website ini memperoleh informasi apa yang harus dijadikan berita, kemudian mengambil inti-intinya, mengolahnya menjadi berita, lalu megupload nya ke media website kami.

P : Sejatinya berita itu sifatnya harus *up to date* , tetapi peneliti menemukan di lapangan bahwa berita yang di posting itu tidak sesuai dengan waktu kejadiannya, kira-kira apa yang menjadi kendalanya?

I : Sebenarnya kendalanya terkadang acara itu dilangsungkan hingga jam kerja selesai terus petugas ini memerlukan waktu untuk meyimpulkan berita, merangkum informasi menjadi suatu berita, itukan memerlukan waktu, jadi tidak serta merta ketika kegiatan selesai langsung kita posting beritanya. Kendalanya ya itu ajasih sebenarnya petugas yang bekerja khusus untuk di website sendiri tidak ada, karena petugasnya itu hasil rangkap jabatan, rangkap pekerjaan.

P : Apakah dalam pembuatan berita, pihak Pengadilan Agama Pekanbaru bekerjasama dengan wartawan?

I : Ada, tapi petugas disini mengerjakan pekerjaan lain jadi melakukan kerjasama yang lebih mendalam itu nggak ada, hanya alakadarnya saja, karena kesulitan dalam membagi tugas hasil dari rangkap pekerjaan ini.

P : Apakah ada kolom khusus layanan permohonan informasi di website?

I : kalau kolom khusus kita tidak ada tapi di website kami menyediakan kontak-kontak informasi diantaranya email, nomor telepon. Jadi orang yang melihat website kami jika butuh informasi lebih lanjut bisa menghubungi kontak-kontak informasi tersebut.

P : Berapakah rata-rata kunjungan website perhari nya?

I : Kalau rata-rata nya 300 (tiga ratus) orang pengunjung ada. Tapi tergantung juga, sifatnya fleksibel. Kalau hari libur biasanya berkurang.

P : Apa kendala yang ditemukan dalam mengelola website tersebut?

I : Kendala nya terkadang laporan yang diterima petugas itu lambat dari masing-masing sub nya, dan kita petugas website ini hanya menerima laporan kan intinya, jadi mereka tempo waktunya lama sehingga terkendal di kita di bagian pemberitaan website ini.

P : Fasilitas apa saja di kantor ini yang mendukung kinerja anda?

I : Fasilitas kita sudah ada laptop, jaringan internet, *hosting* nya udah ada juga, jadi sudah cukup lengkap untuk menunjang kinerja kita.

P : Bagaimana kondisi pelayanan informasi publik di Pengadilan Agama Pekanbaru saat ini? Apakah meningkat, stabil, atau menurun?

I : Kalau menurut saya masih stabil karena informasi yang kita berikan itu sifatnta *continue,* ada yang laporan bulanan, ada yang berita-berita, ada yang kegiatan kita juga update, begitu.

Kode : Wawancara

Topik : Bagian Pelayanan dan Informasi Pengaduan

Hari/tanggal : Senin, 16 Maret 2020

Waktu : 12.20-14.49

Tempat : Kantor Bagian PTSP Pengadilan Agama Pekanbaru

Informan : Ana Gustina, MH

P : Apa saja tugas Sub Bagian Pelayanan?

I : di Pengadilan Agama Pekanbaru bagian pelayanan ini disini namanya pelayanan informasi dan pengaduan, tugasnya memberikan informasi kepada para pihak tentang pengajuan perkara jadi kita berusaha memberikan pelayanan informasi kepada para pihak mengenai pengajuan berkas perkara.

P : Apa yang Ibu ketahui tentang pelayanan informasi publik?

I : Pelayanan itu memberikan pelayanan kepada masyarakat umum mengenai perkara atau apa-apa saja persyaratan perkara yang akan mereka ajukan, ini pelayanan informasi publik mengenai Pengadilan Agama Pekanbaru, secara khusus lah disini.

P : Apa saja program-program unggulan bagian pelayanan di Pengadilan Agama Pekanbaru?

I : Program unggulan pelayanan disini kayak ada aplikasi terbaru namanya Sigrasi PA Pekanbaru, disana para pihak bisa mendapatkan pelayanan informasi yang sangat jelas dan syarat-syarat pengajuan perkara nya ada disana. Bisa di unggah di Play Store atau Apps Store kalau memang mereka menggunakan android.

P : Sudah melakukan publikasi mengenai aplikasi tersebut belum bu?

I : Kita mempublikasikan secara langsung, jadi kalau ada masarakat yang datang kesini kita langsung memberitahu aplikasi tersebut, karena jika mereka lupa informasi yang didapatkan secara langsung tetap dapat memperoleh informasi yang mereka butuhkan melalui aplikasi tersebut. Jadi melalui aplikasi tersebut pihak berperkara juga dapat melihat informasi seputar sidang, sidangnya kapan, kelanjutannya seperti apa. Trus juga keunggulannya di meja pelayanan ini bisa mengajukan gugatan mandiri dengan mengetik sendiri ajuannya karena memang sudah disediakan tempatnya seperti pc/komputer juga telah disediakan.

P : Program atau inovasi seperti apa saja yang dilakukan dalam upaya meningkatkan pelayanan di Pengadilan Agama Pekanbaru?

I : Ya jadi penggunana aplikasi Sigrasi PA Pekanbaru itu tadi sudah menjadi inovasi tersendiri dalam upaya meningkatkan pelayanan di Pengadilan Agama Pekanbaru

P : Apakah ada kendala dalam melaksanakan program-program dalam meningkatkan pelayanan informasi publik tersebut?

I : Kalau program dari segi aplikasi yang digunakan paling kendalanya karna bagi para pihak tidak semua menggunakan android, jadi bagi pihak yang tidak menggunakan android itu terkendalanya, sehingga terbatas ia mendapatkan informasi. Tapi di zaman modern seperti ini yang seperti itu hanya sebagian kecil saja.

P : Mengapa program tersebut perlu diadakan?

I : Agar masyarakat lebih mendapatkan informasi dimanapun mereka berada, mereka tidak perlu payah kesini dan mereka sudah tau dan menyiapkan diri dan berkas serta syarat-syaratnya tanpa harus bolak-balik. Waktunya juga efektif, dari segi biaya juga efektif.

P : Kegiatan apa saja yang dilakukan oleh Sub Bagian Pelayanan?

I : Memberikan informasi kepada pihak masyarakat luas yang membutuhkan informasi mengenai perkara-perkara, dari segi perceraian, atau penetapan ahli waris, hadhanah, dan lain-lain.

P : Peneliti menemukan dilapangan bahwa masih ada masyarakat yang tidak tahu mengenai syarat dan ketentuan untuk mengurus perkara tanpa pungutan biaya (gratis dan pemerintah), mengapa?

I : Padahal informasi mengenai itu sudah kita cantumkan di website kita, mungkin ya itu tadi karena keterbatasan masyarakat masalah teknologi. Tapi jika ada yang bertanya kita akan beritahu bahwa surat keterengan tidak mampu itu merupakan syarat mutlak yang harus dipenuhi untuk memperoleh berperkara secara prodeo (gratis).

P : Bagaimana kondisi pelayanan informasi publik di Pengadilan Agama Pekanbaru saat ini? Apakah meningkat, stabil, atau menurun?

I : Menurut saya meningkat, karena adanya aplikasi terbaru, ibaratnya semakin memudahkan masyarakat untuk memperoleh informasi yang lebih cepat, efisien waktu dan biaya juga.