



ANALISIS MODEL CIPP PELAYANAN PUBLIK PADA PROGRAM SALAM IND PROBO DI PENGADILAN AGAMA KOTA PROBOLINGGO

¹*Nareswari Ratnaduhita, ²Veronica Sri Astuti Nawangsih, ³Mastina Maksin
^{1,2,3}Universitas Panca Marga

*Corresponding Email: duhitaines@gmail.com

Riwayat Artikel

Dikirim: 29-05-2026

Direvisi: 02-06-2026

Diterima: 26-06-2026

Abstract

This study evaluates the implementation of the SALAM IND PROBO program (Satu Locket bagi Semua Layanan Terintegrasi Digital Pengadilan Agama Probolinggo) at the Religious Court of Probolinggo City using the CIPP evaluation model (Context, Input, Process, Product) by Stufflebeam and Coryn (2014). The research uses a descriptive qualitative approach with a case study design. Data were collected through semi-structured interviews, participatory observation, and documentation. Findings show all CIPP components are fulfilled: (1) Context - the program addresses real public need with strong regulatory grounding; (2) Input - HR with multi-functional competency, adequate facilities, and SOPs are ready; (3) Process - services run smoothly per SOP with real-time digital monitoring; (4) Product - queuing is resolved, service speed improves, user satisfaction is high, and the program is a reference model for other religious courts in East Java. Supporting factors include leadership commitment, HR competency, digital technology, stakeholder support, and regulatory foundation. Inhibiting factors include limited budget, dependency on central E-Court, low digital literacy among users, volume peaks, and lack of integration with the Employee Performance Assessment (SKP) system.

Keywords: CIPP model; public service evaluation; SALAM IND PROBO; religious court; service innovation

Abstrak

Penelitian ini bertujuan mengevaluasi pelaksanaan program SALAM IND PROBO (Satu Locket bagi Semua Layanan Terintegrasi Digital Pengadilan Agama Probolinggo) di Pengadilan Agama Kota Probolinggo menggunakan model evaluasi CIPP (Context, Input, Process, Product) dari Stufflebeam dan Coryn (2014). Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur, observasi partisipatif, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan seluruh komponen CIPP terpenuhi: (1) Konteks - program lahir dari kebutuhan nyata masyarakat dengan landasan regulasi yang kuat; (2) Masukan - SDM berkompentensi multifungsi, fasilitas memadai, dan SOP tersedia; (3) Proses - layanan berjalan sesuai SOP dengan pemantauan digital real-time; (4) Produk - antrian terurai, kecepatan layanan meningkat, kepuasan pengguna tinggi, dan program menjadi percontohan bagi pengadilan agama lain di Jawa Timur. Faktor pendukung meliputi komitmen pimpinan, kompetensi SDM, teknologi digital, dukungan pemangku kepentingan, dan landasan regulasi yang kuat. Faktor penghambat meliputi keterbatasan anggaran, ketergantungan pada sistem E-Court pusat, rendahnya literasi digital masyarakat, lonjakan volume pengguna, dan belum terintegrasinya sistem dengan Sasaran Kinerja Pegawai (SKP).

Kata kunci: model CIPP; evaluasi program; SALAM IND PROBO; pengadilan agama; inovasi pelayanan

1. PENDAHULUAN

Penyediaan layanan publik yang berkualitas merupakan salah satu tolok ukur keberhasilan tata kelola pemerintahan. Negara berkewajiban menghadirkan layanan yang profesional, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam konteks ini, instansi pemerintah dan lembaga peradilan dituntut tidak hanya memenuhi standar administratif, tetapi juga mampu menyesuaikan diri dengan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang.

Program SALAM IND PROBO (Satu Locket bagi Semua Layanan Terintegrasi Digital Pengadilan Agama Probolinggo) merupakan inovasi pelayanan publik yang dikembangkan oleh Pengadilan Agama Kota Probolinggo. Program ini secara resmi ditetapkan melalui Keputusan Ketua Pengadilan Agama Probolinggo Nomor: 0037/KPA.W13-A24/SK.TII.1/I/2025 pada 2 Januari 2025, dan berlandaskan pada Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Agama Nomor 1403.b/DJA/SK/OT.01.3/8/2018 serta Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 026/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan. Inovasi ini merupakan salah satu program inti Mahkamah Agung yang pertama kali diluncurkan pada tahun 2017 dan kini telah diterapkan di hampir seluruh pengadilan agama di Indonesia.

Fenomena pungutan liar (pungli) di lingkungan peradilan yang masih terjadi memperkuat urgensi kehadiran sistem pelayanan yang transparan dan terstandar. Program SALAM IND PROBO hadir sebagai respons konkret terhadap kebutuhan masyarakat akan layanan yang lebih efisien, mudah dijangkau, dan bebas dari praktik penyimpangan. Program ini menerapkan konsep satu loket yang mengintegrasikan seluruh jenis layanan administrasi peradilan secara digital.

Evaluasi program yang sistematis menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari siklus pengelolaan layanan publik yang responsif. Model evaluasi CIPP (*Context, Input, Process, Product*) yang dikembangkan oleh Stufflebeam (1966) dan disempurnakan bersama Coryn (2014) merupakan kerangka evaluasi yang paling komprehensif, karena tidak hanya mengukur hasil akhir tetapi juga menilai program dari dimensi konteks, kesiapan sumber daya, kualitas pelaksanaan, hingga dampak yang dirasakan. Meskipun SALAM IND PROBO telah berjalan, kajian akademik yang mengevaluasinya secara sistematis dari perspektif administrasi publik masih sangat minim.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk: (1) menganalisis pelaksanaan program SALAM IND PROBO di Pengadilan Agama Kota Probolinggo berdasarkan model CIPP (*Context, Input, Process, Product*); dan (2) mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan program tersebut. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi konstruktif bagi peningkatan kualitas layanan publik di lingkungan peradilan agama.

2. KERANGKA TEORI

Model Evaluasi CIPP

Evaluasi program merupakan suatu kesatuan kegiatan yang bertujuan mengumpulkan informasi tentang pelaksanaan suatu kebijakan, berlangsung secara

berkesinambungan, dan terjadi dalam suatu organisasi yang melibatkan sekelompok orang untuk pengambilan keputusan (Dr. Asyraf Suryadin, M.Pd. dkk., 2022). Model CIPP (*Context, Input, Process, Product*) yang dirancang oleh Stufflebeam menawarkan kerangka evaluasi menyeluruh yang mencakup empat komponen:

Pertama, evaluasi Konteks (*Context*) bertujuan mengidentifikasi masalah yang ada dan menilai apakah tujuan serta prioritas program sesuai dengan kebutuhan yang harus dipenuhi. Kedua, evaluasi Masukan (*Input*) membantu pengambilan keputusan, mengidentifikasi sumber daya yang tersedia, serta merumuskan rencana dan strategi untuk mewujudkan tujuan program. Ketiga, evaluasi Proses (*Process*) menilai bagaimana suatu program dilaksanakan, mengidentifikasi masalah dalam desain prosedural, dan menyediakan data bagi pengambilan keputusan. Keempat, evaluasi Produk (*Product*) bertujuan menilai, menganalisis, dan menentukan keberhasilan hasil suatu program serta memverifikasi sejauh mana program tersebut telah memenuhi kebutuhan sasaran (Stufflebeam, 2014).

Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara. Menurut Pramashela dan Rachim (2022), layanan publik mencakup segala jenis kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, yang terbagi menjadi tiga kategori: layanan administratif, layanan berorientasi jasa, dan layanan berorientasi barang (Pramashela & Rachim, 2022).

Program SALAM IND PROBO

SALAM IND PROBO adalah sistem layanan administrasi peradilan komprehensif yang mencakup proses terpadu dalam mengelola penerimaan permohonan, pengaduan, pendaftaran, dan perkara dalam satu loket berbasis digital. Program ini merupakan implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di lingkungan peradilan agama yang dirancang untuk menciptakan proses hukum yang lebih mudah, cepat, dan mudah diakses oleh masyarakat.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain studi kasus. Pendekatan ini dipilih karena sejalan dengan tujuan penelitian, yaitu mendeskripsikan secara mendalam implementasi program SALAM IND PROBO di Pengadilan Agama Kota Probolinggo. Penelitian kualitatif menekankan pada eksplorasi lingkungan alami dari berbagai situasi sosial dan pengembangan pemahaman secara naratif (Malahati dkk., 2023).

Lokasi penelitian adalah Pengadilan Agama Kota Probolinggo, beralamat di Jl. Raya Bromo No. KM. 7, Triwung Lor, Kecamatan Kademangan, Kota Probolinggo, Jawa Timur. Pemilihan lokasi didasarkan pada ketersediaan data dan relevansinya dengan fokus penelitian, terutama terkait penyelenggaraan program inovasi layanan publik.

Sumber data terdiri dari: (1) data primer, diperoleh melalui wawancara semi-terstruktur dengan informan yang dipilih secara purposive, meliputi Kepala Pengadilan Agama (Dr. H. Achmad Fausi, S.HI., M.H.), Panitera Muda Hukum (Humam Fairuzy Fahmi, S.H., M.H.), dan dua pengguna layanan (Mrs. NF dan Mr. A); serta (2) data sekunder berupa dokumen kebijakan, laporan program, dan arsip institusi. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara mendalam semi-terstruktur, observasi partisipatif, dan dokumentasi.

Keabsahan data dijamin melalui triangulasi data (membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi) dan triangulasi teori (menganalisis data dengan lebih dari satu kerangka teori). Analisis data mengikuti model interaktif Miles dan Huberman yang mencakup tiga tahap: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Saleh dkk., 2017)

4. PEMBAHASAN

Penelitian ini berfokus pada analisis pelaksanaan program inovasi pelayanan publik SALAM IND PROBO di Pengadilan Agama Kota Probolinggo, yang dikaji sejauh mana program ini mampu meningkatkan efisiensi pelayanan publik, mempercepat waktu layanan, mengurangi penumpukan antrian, serta memberikan kemudahan akses masyarakat dalam memperoleh pelayanan peradilan, seperti pendaftaran perkara, pengambilan akta cerai, salinan putusan, dan layanan administrasi peradilan lainnya. Hal ini disesuaikan berdasarkan teori evaluasi program Model CIPP (*Context, Input, Process, Product*) menurut Stufflebeam dan Coryn (2014).

Analisis Konteks (Context)

Program SALAM IND PROBO terbukti lahir dari kebutuhan nyata masyarakat yang selama ini mengalami kesulitan dalam mengakses layanan peradilan akibat sistem multi-meja yang menyebabkan penumpukan antrian. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh Dr. H. Achmad Fausi, S.HI., M.H. selaku Kepala Pengadilan Agama Kota Probolinggo yang menjelaskan bahwa sebelum program ini hadir, masyarakat harus menunggu lama dan antrian kerap menumpuk pada jam-jam tertentu, sehingga inovasi berupa satu loket untuk semua jenis layanan menjadi solusi yang sangat diperlukan. Pernyataan ini juga diperkuat oleh Humam Fairuzy Fahmi, S.H., M.H. selaku Panitera Muda Hukum Pengadilan Agama Kota Probolinggo yang menegaskan bahwa sistem lama di mana satu petugas hanya menangani satu jenis layanan kerap menyebabkan ketidakseimbangan beban antrian di antara meja-meja yang ada.

Kondisi tersebut sesuai dengan indikator Context dalam Model CIPP yang dikemukakan oleh Stufflebeam dan Shinkfield (1985), bahwa evaluasi konteks bertujuan untuk mengidentifikasi masalah yang ada dan menilai apakah tujuan serta prioritas program sesuai dengan kebutuhan yang harus dipenuhi. Dalam hal ini, Program SALAM IND PROBO telah memenuhi kriteria tersebut karena lahir dari identifikasi permasalahan yang nyata dan dirancang secara langsung untuk menjawab kebutuhan masyarakat pencari keadilan.

Dari sisi relevansi kebijakan, program ini secara resmi ditetapkan melalui Keputusan Ketua Pengadilan Agama Probolinggo Nomor: 0037/KPA.W13-A24/SK.TI1.1/I/2025 dan

berlandaskan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Program ini juga merupakan bagian dari program unggulan Mahkamah Agung dalam kerangka akreditasi penjaminan mutu, sehingga relevansinya terhadap kebutuhan institusional dan masyarakat sangat tinggi. Kelompok sasaran yang mencakup seluruh lapisan masyarakat pencari keadilan, termasuk pengguna dengan kebutuhan khusus yang mendapatkan layanan antrian prioritas, menunjukkan bahwa program ini dirancang secara inklusif. Dengan demikian, dari aspek konteks, Program SALAM IND PROBO dapat dinilai telah sesuai dengan kebutuhan nyata masyarakat dan memiliki relevansi yang kuat terhadap tujuan reformasi birokrasi di lingkungan peradilan agama, sehingga komponen Context dalam evaluasi CIPP dapat terpenuhi dengan baik.

Analisis Masukan (Input)

Kesiapan sumber daya manusia menjadi salah satu elemen input yang paling menonjol dalam pelaksanaan Program SALAM IND PROBO. Sebagaimana disampaikan oleh Humam Fairuzy Fahmi, S.H., M.H. selaku Panitera Muda Hukum Pengadilan Agama Kota Probolinggo, petugas pelaksana layanan telah dibekali dengan pelatihan yang terstruktur, termasuk melalui kerja sama dengan pihak perbankan guna meningkatkan kualitas layanan prima. Setiap petugas frontline dipersiapkan untuk memiliki kompetensi multifungsi sehingga mampu menangani seluruh jenis layanan yang tersedia tanpa harus bergantung pada rekan yang lain. Hal ini dikonfirmasi pula oleh Dr. H. Achmad Fausi, S.HI., M.H. selaku Kepala Pengadilan Agama Kota Probolinggo yang menyatakan bahwa pengurangan jumlah petugas di garis depan justru diimbangi dengan peningkatan kompetensi, di mana setiap petugas diwajibkan menguasai semua bidang layanan.

Kesiapan SDM ini turut dirasakan langsung oleh pengguna layanan. Mrs. NF selaku pengguna program SALAM IND PROBO mengungkapkan bahwa petugas bersikap ramah dan mampu menjelaskan prosedur dengan bahasa yang mudah dipahami, termasuk bagi masyarakat awam yang belum pernah berurusan dengan pengadilan sebelumnya. Kondisi ini sesuai dengan indikator Input dalam Model CIPP yang dikemukakan oleh Stufflebeam dan Shinkfield (1985), bahwa evaluasi masukan mencakup penilaian terhadap manajemen sumber daya manusia dan kesiapan berbagai proses serta peraturan penting yang mendukung pelaksanaan program.

Dari sisi sarana dan prasarana, fasilitas yang tersedia dinilai memadai dan memberikan kenyamanan selama proses pelayanan berlangsung. Mrs. NF menyatakan bahwa ruang tunggu bersih, tersedia kursi, dan kondisinya sejuk sehingga waktu menunggu tidak terasa lama, sementara Mr. A menilai fasilitas yang ada sudah cukup layak untuk keperluan menunggu. Penilaian ini selaras dengan pernyataan Humam Fairuzy Fahmi, S.H., M.H. yang menyebut bahwa fasilitas dasar di PTSP secara umum sudah cukup lengkap. Meskipun demikian, Dr. H. Achmad Fausi, S.HI., M.H. mengakui adanya kendala teknis pada perangkat layar monitor yang pernah terganggu akibat keterbatasan anggaran, meskipun kondisi tersebut tidak sampai menghentikan jalannya pelayanan karena petugas mampu menjalankan fungsinya secara manual sebagai alternatif sementara.

Dari sisi kesiapan proses dan peraturan, program SALAM IND PROBO telah dilengkapi dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengatur batas waktu setiap jenis layanan, pembagian tugas antara frontline dan backline, serta mekanisme penanganan

gangguan teknis. Petugas frontline hanya bertugas melayani para pihak secara langsung, sementara seluruh berkas kemudian diserahkan ke bagian backline untuk diproses lebih lanjut, sehingga alur pelayanan berjalan dengan teratur dan tidak menumpuk pada satu titik. Sistem digital yang digunakan juga telah dirancang sejak awal untuk mendukung konsep satu loket semua layanan, termasuk fitur timer pemantauan kinerja petugas secara real-time. Dengan demikian, dari aspek input secara keseluruhan, Program SALAM IND PROBO dapat dinilai telah memiliki kesiapan yang cukup memadai, sehingga komponen Input dalam evaluasi CIPP dapat terpenuhi secara menyeluruh.

Analisis Proses (Process)

Pelaksanaan Program SALAM IND PROBO sehari-hari berjalan dengan alur yang sederhana, terpadu, dan mudah dipahami oleh masyarakat. Sebagaimana disampaikan oleh Humam Fairuzy Fahmi, S.H., M.H. selaku Panitera Muda Hukum Pengadilan Agama Kota Probolinggo, sistem yang diterapkan mengubah pola lama satu orang satu pekerjaan menjadi satu orang yang mampu melayani seluruh jenis layanan yang tersedia, sehingga apabila terjadi antrian pada satu loket, pengguna dapat langsung dilimpahkan ke loket berikutnya yang kosong. Mekanisme backline yang telah menyiapkan produk layanan sebelum pengguna dipanggil juga turut mempercepat proses pelayanan secara keseluruhan. Hal ini sejalan dengan pengalaman yang dirasakan langsung oleh pengguna layanan, yang menyatakan bahwa prosesnya sederhana dan tidak memerlukan perpindahan dari satu meja ke meja lain.

Kondisi ini sesuai dengan indikator Process dalam Model CIPP yang dikemukakan oleh Stufflebeam dan Shinkfield (1985), bahwa evaluasi proses bertujuan untuk menilai bagaimana suatu program dilaksanakan, mengidentifikasi masalah dalam desain prosedural, serta menyediakan data bagi pengambilan keputusan terkait program. Alur layanan yang sederhana dan sesuai SOP menunjukkan bahwa pelaksanaan program telah memenuhi kriteria proses yang efektif.

Dari sisi pengawasan, sebagaimana disampaikan oleh Dr. H. Achmad Fausi, S.HI., M.H. selaku Kepala Pengadilan Agama Kota Probolinggo, sistem monitoring program dilakukan secara berlapis melalui pelaporan bulanan oleh penanggung jawab layanan serta pemantauan real-time melalui aplikasi digital yang memungkinkan hakim pengawas bidang untuk memantau jalannya pelayanan secara langsung.

Humam Fairuzy Fahmi, S.H., M.H. menambahkan bahwa aplikasi tersebut dilengkapi dengan timer yang akan berhenti apabila petugas telah memasukkan bukti penyelesaian layanan, sehingga waktu layanan setiap petugas dapat terukur dan terpantau secara akurat. Adapun kendala yang ditemukan dalam pelaksanaan bersifat situasional, seperti ketidakhadiran petugas frontline yang diantisipasi dengan sistem rotasi antara petugas frontline dan backline. Fleksibilitas ini menunjukkan bahwa program memiliki mekanisme adaptasi yang baik terhadap kondisi yang tidak terduga. Dengan demikian, dari aspek proses, Program SALAM IND PROBO dapat dinilai telah berjalan sesuai dengan SOP yang ditetapkan dan memiliki sistem pengawasan yang efektif, sehingga komponen Process dalam evaluasi CIPP dapat terpenuhi dengan baik.

Analisis Produk (Product)

Program SALAM IND PROBO terbukti telah menghasilkan dampak yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Pengadilan Agama Kota Probolinggo. Sebagaimana disampaikan oleh Dr. H. Achmad Fausi, S.HI., M.H. selaku Kepala Pengadilan Agama Kota Probolinggo, program ini berhasil mengurai penumpukan antrian yang sebelumnya menjadi permasalahan utama, sehingga masyarakat tidak lagi menghabiskan waktu yang terlalu lama di kantor pengadilan. Humam Fairuzy Fahmi, S.H., M.H. selaku Panitera Muda Hukum menambahkan bahwa kecepatan pelayanan petugas meningkat secara signifikan dibandingkan dengan sistem lama, karena batasan waktu layanan berbasis SOP yang dipantau melalui aplikasi menjadi instrumen penting dalam menjaga konsistensi kualitas layanan.

Kondisi ini sesuai dengan indikator Product dalam Model CIPP yang dikemukakan oleh Stufflebeam dan Shinkfield (1985), bahwa evaluasi produk bertujuan untuk menilai dan menentukan keberhasilan hasil suatu program serta memverifikasi sejauh mana program tersebut telah memenuhi kebutuhan sasaran yang dituju. Pengakuan langsung dari pengguna seperti Mrs. NF yang menyatakan urusannya selesai dalam sekali kunjungan tanpa perlu bolak-balik, serta Mr. A yang tidak lagi harus berpindah dari meja ke meja sebagaimana pengalamannya di pengadilan lain, memperkuat bukti bahwa hasil yang dicapai program ini nyata dan dirasakan langsung oleh masyarakat. Data kunjungan yang mencatat 2.175 pengguna sepanjang tahun 2025 dan 431 pengguna hanya dalam dua bulan pertama tahun 2026 menunjukkan tingginya pemanfaatan program oleh masyarakat secara konsisten.

Dari sisi kepuasan pengguna, program ini dinilai memberikan kemudahan akses yang nyata karena seluruh urusan dapat diselesaikan dalam satu loket tanpa perlu berpindah-pindah meja, sehingga menghemat waktu dan tenaga secara signifikan. Mrs. NF menyatakan bahwa kepuasannya bahkan melampaui ekspektasi awal, dengan penilaian positif pada aspek kecepatan pelayanan, keramahan petugas, dan kenyamanan tempat. Mr. A yang menyampaikan kepuasannya dengan lebih singkat pun mengonfirmasi bahwa urusan selesai tanpa hambatan, yang mencerminkan terpenuhinya kebutuhan dasar pengguna layanan. Dr. H. Achmad Fausi, S.HI., M.H. juga menegaskan bahwa seluruh pemangku kepentingan, baik dari sisi internal institusi maupun masyarakat luas, memberikan dukungan penuh terhadap keberlangsungan program ini.

Dari sisi dampak yang lebih luas, program SALAM IND PROBO telah memberikan perubahan yang positif dan menyeluruh terhadap kualitas pelayanan publik, mencakup dimensi kecepatan, efisiensi, dan transparansi. Pengakuan ini datang bukan hanya dari internal lembaga, melainkan juga dari masyarakat pengguna yang membandingkan layanan SALAM IND PROBO dengan pengalaman mereka di pengadilan lain yang masih menggunakan sistem meja terpisah. Lebih dari sekadar dampak lokal, program ini bahkan menjadi percontohan bagi pengadilan agama lain di Jawa Timur, yang menandakan bahwa keberhasilan SALAM IND PROBO diakui dan diapresiasi secara regional.

Dari sisi keberlanjutan, Humam Fairuzy Fahmi, S.H., M.H. menyatakan bahwa program ini akan terus dikembangkan dengan inovasi-inovasi baru demi pelayanan yang lebih baik dan efisien. Sementara itu, Dr. H. Achmad Fausi, S.HI., M.H. mengungkapkan bahwa rencana integrasi sistem SALAM IND PROBO dengan Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) menjadi agenda prioritas ke depan guna memperkuat akuntabilitas kinerja petugas secara lebih terukur dan sistematis. Komitmen keberlanjutan program ini juga tercermin dari

pernyataan para pengguna; baik Mrs. NF maupun Mr. A menyatakan kesediaan untuk kembali menggunakan layanan dan merekomendasikan Pengadilan Agama Kota Probolinggo kepada orang-orang di sekitar mereka yang membutuhkan layanan serupa. Dengan demikian, dari aspek produk secara keseluruhan, Program SALAM IND PROBO dapat dinilai telah berhasil mencapai tujuan yang ditetapkan dan memberikan dampak positif yang nyata, sehingga komponen Product dalam evaluasi CIPP dapat terpenuhi secara menyeluruh.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis menggunakan Model Evaluasi CIPP terhadap Program SALAM IND PROBO di Pengadilan Agama Kota Probolinggo, penelitian ini menyimpulkan dua hal utama.

Pertama, seluruh komponen evaluasi CIPP terpenuhi. Dari aspek konteks, program terbukti lahir dari kebutuhan nyata masyarakat dan memiliki relevansi yang kuat terhadap tujuan reformasi birokrasi peradilan agama, didukung oleh landasan regulasi yang komprehensif. Dari aspek masukan, kesiapan SDM yang berkompentensi multifungsi dan tersedianya SOP yang memadai menjadi fondasi pelaksanaan, meskipun anggaran dan infrastruktur teknologi masih perlu diperkuat. Dari aspek proses, layanan berjalan sesuai SOP dengan sistem pengawasan berlapis yang efektif dan mekanisme adaptasi yang fleksibel. Dari aspek produk, program berhasil mengurai antrian, meningkatkan kecepatan dan kualitas layanan, mencapai kepuasan pengguna yang tinggi, serta telah menjadi model percontohan bagi pengadilan agama lain di Jawa Timur.

Kedua, terdapat lima faktor pendukung keberhasilan program: (1) komitmen dan dukungan pimpinan sebagai penggerak utama organisasi; (2) kompetensi SDM yang terus ditingkatkan melalui pelatihan berkelanjutan; (3) dukungan teknologi digital yang mendorong transparansi dan efisiensi; (4) apresiasi seluruh pemangku kepentingan internal maupun eksternal; dan (5) landasan regulasi yang kuat. Adapun lima faktor penghambat yang teridentifikasi adalah: (1) ketergantungan pada sistem E-Court pusat yang berada di luar kendali institusi; (2) rendahnya literasi digital sebagian masyarakat pengguna; (3) tingginya volume pengguna pada waktu-waktu tertentu; dan (4) belum terintegrasinya sistem SALAM IND PROBO dengan Sasaran Kinerja Pegawai (SKP).

Sebagai implikasi praktis, program ini perlu diperkuat melalui penganggaran yang lebih mandiri, intensifikasi edukasi literasi digital masyarakat, serta percepatan integrasi sistem dengan SKP guna mewujudkan tata kelola pelayanan peradilan yang lebih akuntabel dan berkelanjutan. Penelitian lanjutan dengan pendekatan komparatif antar-pengadilan agama dan metode kuantitatif pengukuran kepuasan pengguna direkomendasikan untuk memperkuat generalitas temuan.

6. REFERENSI

- Dr. Asyraf Suryadin, M.Pd., Winda Purnama Sari, M.Pd, & Nurfitriani, M.Pd. (2022). *EVALUASI PROGRAM MODEL CIPP (Context, Input, Process, and Product) antara Teori dan Praktiknya*. Samudra Biru.
- Malahati, F., B, A. U., Jannati, P., Qathrunnada, Q., & Shaleh, S. (2023). KUALITATIF: MEMAHAMI KARAKTERISTIK PENELITIAN SEBAGAI METODOLOGI. *JURNAL PENDIDIKAN DASAR*, 11(2), 341–348. <https://doi.org/10.46368/jpd.v11i2.902>
- Pramashela, F. S., & Rachim, H. A. (2022). AKSESIBILITAS PELAYANAN PUBLIK BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI INDONESIA. *Focus : Jurnal Pekerjaan Sosial*, 4(2), 225. <https://doi.org/10.24198/focus.v4i2.33529>
- Saleh, S., S Pd, & M Pd. (2017). *ANALISIS DATA KUALITATIF* (1 ed.). Pustaka Ramadhan, Bandung.
- Stufflebeam, D. L. (with Coryn, C. L. S.). (2014). *Evaluation theory, models, and applications* (Second edition). Jossey-Bass & Pfeiffer Imprints, Wiley.