

## EFEKTIVITAS PELAKSANAAN LAYANAN PUBLIK DENGAN APLIKASI E-COURT DI PENGADILAN NEGERI LUBUK SIKAPING

Mela Saputri<sup>1(a)</sup>, Jumiati<sup>2(b)</sup>

<sup>1,2</sup>Departemen Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Padang  
<sup>a)</sup>melasaputri416@gmail.com, <sup>b)</sup>jumiati@fis.unp.ac.id

### INFORMASI ARTIKEL

#### Article History:

Dikirim:

20-01-2023

Diterbitkan Online:

01-03-2023

#### Kata Kunci:

Efektivitas, Layanan Publik,  
E-Court

#### Keywords:

Effectiveness, Public Service,  
E-Court

#### Corresponding Author:

melasaputri416@gmail.com

#### DOI:

<https://doi.org/10.24036/jmiap.v5i1.595>

### ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui Efektivitas Pelaksanaan Layanan Publik dengan Aplikasi E-Court di Pengadilan Negeri Lubuk Sikaping, mengetahui kendala dalam Efektivitas Pelaksanaan Layanan Publik dengan Aplikasi E-Court, dan mengetahui langkah yang diambil dalam mengatasi kendala Efektivitas Pelaksanaan Layanan Publik dengan Aplikasi E-Court. Penelitian ini memakai metode kualitatif deskriptif. Jika diperhatikan melalui hasil penelitian Efektivitas Pelaksanaan Layanan Publik dengan Aplikasi E-Court di Pengadilan Negeri Lubuk Sikaping belum efektif, hal tersebut disebabkan terdapat sejumlah indikator dari delapan indikator yang belum bisa diraih secara baik. Dalam hal Pelaksanaan Layanan Publik dengan Aplikasi E-Court di Pengadilan Negeri Lubuk Sikaping masih saja ditemui kendala baik internal maupun eksternal seperti keetrbatasan sumber daya manusia, sarana dan prasarana yang belum mencukupi, serta minimnya pengetahuan masyarakat. Langkah yang dilaksanakan dalam mengatasi kendala Pelaksanaan Layanan Publik dengan Aplikasi E-Court dilakukan dengan mengikuti pelatihan-pelatihan seperti diklat, ataupun bimtek, dan melakukan sosialisasi.

### ABSTRACT

*This research purposes to reveal the Implementation of Public Services Effectiveness with the E-Court Application at the Lubuk Attitudeing District Court, to find out the obstacles in the Implementation of Public Services Effectiveness with the E-Court Application, and to find out the steps taken in overcoming the obstacles to the Implementation of Public Services Effectiveness with the E-Court Application. This research used method of descriptive qualitative. Based on the research result on the Implementation of Public Services with the E-Court Application at the Lubuk Attitudeing District Court it has not been effective, this is because there are several indicators of the eight indicators that have not been achieved properly. In the case of implementing public services Effectiveness with the E-Court application at the Lubuk Attitudeing District Court, there are still obstacles both internal and external, such as limited resources of human, inadequate facilities and infrastructure, and a public knowledge was lack. Steps taken in overcoming obstacles to the Implementation of Public Services with the E-Court Application are carried out by participating in training such as training, or technical guidance, and conducting outreach.*

## PENDAHULUAN

Pemerintah pada hakekatnya adalah seseorang yang akan memberikan pelayanan kepada masyarakat, yang mana pemerintah selalu diberikan tuntutan dalam pemberian layanan yang bagus. Karena birokrasi publik mempunyai kewajiban dan tanggung jawab menyajikan layanan publik yang bagus dan profesional yakni satu diantaranya layanan jasa hukum. Fasilitas jasa hukum yang diberikan pemerintah melalui pengadilan negeri. Namun pelayanan jasa hukum di Indonesia masih lemah, yang disebabkan oleh para aparat hukum yang belum optimal menjalankan tugasnya, dan lemahnya kesadaran masyarakat dalam mentaati hukum, serta prosedurnya yang berbelit-belit yang menyebabkan proses penyelesaian perkara berjalan lama.

Seiring dengan perkembangan teknologi, yang membuat sistem kerja konvensional menjadi digital, yang ditandai dengan pemerintah yang telah memanfaatkan elektronik govtment. Electronic govtment yakni aplikasi teknologi informasi dengan basis internet dan digital yang dilakukan pengelolaan dari pemerintah dalam pemberian layanan akan publik yang memiliki kualitas baik (Indrajid, 2022).

Mahkamah Agung RI memberikan pernyataan akan Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia No 1 tahun 2019 mengenai Administrasi Perkara di Pengadilan melalui cara Elektronik. Hal ini ialah sebuah inovasi yang diadakan Mahkamah Agung pada upaya membentuk reformasi dalam dunia peradilan di Indonesia melalui mengeluarkan e-court. E-Court ialah suatu aplikasi atau layanan yang memberikan kemungkinan bagi yang mencari keadilan bisa mendaftarkan perkara dan pemanggilan yang dilakukan secara online. Adapun layanan e-court terbagi atas e-filling (mendaftarkan perkara online), e-payment (membayarkan biaya perkara online), dan e-summons (dipanggil dengan cara online).

Pengadilan Negeri Lubuk Sikaping yaitu sebuah pengadilan negeri pada jenjang kabupaten yang mengadakan sistem pengadilan dengan basis elektronik (e-court). Berdasarkan wawancara dengan bapak Cerry Sentosa, S.H selaku Kasubag Teknologi Informasi Pengadilan Negeri Lubuk Sikaping

*“...bahwa pelaksanaan layanan publik dengan e-court di Pengadilan Negeri Lubuk Sikaping belum sesuai dengan yang diamanatkan dalam Undang-Undang No 1*

*tahun 2019, yang mana terlihat dalam layanan yang ada dalam aplikasi e-court ini masyarakat tidak tahu untuk mengaksesnya, dan prosedurnya masih saja ditemui lama dan berbelit-belit, dan kondisi lingkungan yang tidak memungkinkan kurang stabilnya jaringan internet”.*

Selain itu berdasarkan wawancara dengan seorang panitera layanan e-court menyebutkan: bahwa dalam pelaksanaan layanan publik berbasis elektronik ini masih saja ditemui beberapa kendala seperti kesiapan sumber daya manusia (sdm) yang belum memiliki kesiapan dalam menjalankan untuk pengadilan dengan basis teknologi ini, dan juga sarana dan prasarana untuk keberlanjutan program e-court yang belum sepenuhnya memadai. Jadi dalam pelaksanaan layanan e-court ini masih saja ditemui beberapa kendala seperti sdm dan sarana dan prasarananya.

Selanjutnya yang menggunakan layanan pengadilan elektronik ini masih sedikit yaitu 5% pengguna. Hal ini disebabkan karena para pegawai dan masyarakat yang belum siap dalam menjadi penerima akan berubahnya budaya dalam bekerja dari manual ke arah yang berbasis teknologi, dan juga diakibatkan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat.

Berdasarkan dari permasalahan-permasalahan diatas maka peneliti memiliki ketertarikan melaksanakan penelitian tentang “Efektivitas Pelaksanaan Layanan Publik dengan Aplikasi E-Court di Pengadilan Negeri Lubuk Sikaping”.

## METODE PENELITIAN

Studi penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif melalui metode deskriptif. Penetapan informan penelitian menggunakan *purposive sampling*, informan penelitian bersumber dari Ketua Pengadilan Negeri Lubuk Sikaping, Hakim, Kasubag Perencanaan Teknologi dan Informasi, Panitera, Pengacara, dan masyarakat. Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Pengadilan Negeri Lubuk Sikaping, yang terletak di Jalan Jendral Sudirman No.64 Pauah, Kec Lubuk Sikaping, Kabupaten Pasaman. Adapun teknik dalam pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, dan studi dokumentasi. Dalam uji keabsahan data peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Efektivitas Pelaksanaan Layanan Publik dengan Aplikasi E-Court di Pengadilan Negeri Lubuk Sikaping

Indikator yang digunakan untuk menentukan Efektivitas Pelaksanaan Layanan Publik dengan Aplikasi E-Court di Pengadilan Negeri Lubuk Sikaping yaitu indikator yang dikemukakan Siagian (2016) yakni mencakup atas:

a) Kejelasan tujuan yang hendak dicapai

Berdasarkan hasil penelitian tujuan pelaksanaan layanan publik dengan e-court yaitu untuk mengikuti perkembangan zaman, mempercepat dalam proses pendaftaran perkara, memudahkan masyarakat dalam menggunakan layanan di pengadilan, dan lain sebagainya.

Sebagaimana menurut Hary Djatmiko (2019) tujuan dari dilaksanakan layanan publik dengan e-court ini yaitu untuk mewujudkan badan peradilan yang modern dengan berbasis teknologi, yang mana adanya modernisasi manajemen perkara, dimulai dari pelaporan atau pendaftaran perkara. Sedangkan menurut Siti Intihani, dkk (2022) tujuannya untuk memudahkan masyarakat dalam penanganan perkara, serta memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi pengadilan.

b) Penyusunan program yang tepat

Menurut Khotib Iqbal Hidayat (2020) program e-court yaitu mencakup atas mendaftarkan perkara (e-filing), membayarkan biaya perkara (e-payment), memanggil pihak berperkara (e-summons), serta pelaksanaan sidang (e-litigation).

Begitu pun dengan hasil penelitian penyusunan program kerja dimulai dengan mekanisme pendaftaran akun, kemudian login, setelah itu masyarakat akan mendapatkan list pembayaran, dan setelah itu dilakukan pendaftaran kembali diaplikasi SPP dan kemudian mendapat nomor perkara, dan selanjutnya jika semua data sudah lengkap maka akan dilakukan pemanggilan, serta akan dilaksanakan sidang.

c) Sistem dalam mengawasi dan mengendalikan yang memiliki sifat mendidik

Sebagaimana menurut Dewi Asimah (2021) e-court yakni suatu aplikasi yang memberikan kemungkinan dimana para orang yang mencari keadilan bisa mendaftarkan perkara online, dan

pemanggilan dengan cara online tentu harus dilakukan pengawasan secara preventif untuk mengantisipasi sistem yang error.

Berdasarkan penelitian terkait dengan pengawasan e-court ini dilakukan oleh Mahkamah Agung atau dilakukan oleh pengadilan tinggi, namun pengawasan yang dilakukan tersebut belum dapat dikatakan efektif karena masih saja ditemui sistem e-court ini error, dan terkadang membutuhkan waktu berjam-jam menunggunya untuk pulih kembali. Hal ini juga bisa menyebabkan semua proses yang berjalan akan lambat.

d) Pelaksanaan tugas yang efektif

Pelayanan e-court ini akan menghasilkan suatu pelayanan dengan segala kondisi sumber daya, yang harus dilakukan dengan kondisi operasional yang efektif. Adapun yang menjadi tugas pokok dan fungsi e-court ini yaitu melakukan mendaftarkan perkara dengan cara online, membayar panjar biaya secara online, memanggil dengan cara online, dan sidang secara online.

Selain itu menurut Steert dalam Sutrisno (2011) bahwasanya secara umum efektivitas sekedar dihubungkan terhadap tujuan organisasi yakni melakukan pencarian laba dan tidak memikirkan aspek yang paling penting dari semua proses yakni sumber daya manusia. Karena pada dasarnya manusia menjadi tonggak berjalannya sebuah program ataupun bergeraknya sebuah organisasi tergantung bagaimana SDM tersebut menjalankan tugasnya, dan juga berkaitan dengan kemampuan SDM tersebut dalam menjalankan tugasnya apakah dapat berjalan dengan baik atau malah sebaliknya.

Namun dalam pelaksanaan tugas ini belum bisa dinyatakan terlaksana secara baik, disebabkan masih saja ditemui masyarakat yang melakukan pendaftaran secara manual, karena masyarakat ataupun SDM ny belum benar-benar memiliki kemampuan yang baik.

e) Tersedianya sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana ialah satu diantara point penting pada menilai efektivitas sebuah program, namun pada saat ini kondisi sarana dan prasarana dalam pelaksanaan pengadilan elektronik ini masih terbatas, dan belum mencukupi, hal tersebut bisa dilihat melalui banyaknya komputer yang ada dimeja e-court yang hanya sedikit. Selain itu listrik yang kerap mati membuat jaringan internet hilang timbul,

dan bagi masyarakat mereka belum mempunyai hp android untuk bisa mengakses layanan e-court tersebut.

f) Kejelasan strategi pencapaian tujuan

Dalam pencapaian tujuan tentu harus ada strategi yang dilakukan. Menurut Susanto (2004), menyatakan implementasi strategi memerlukan kesesuaian antara strategi dan desain organisasi.

Terkait kejelasan strategi dalam pencapaian tujuan dapat kita lihat bagaimana efisiensi dari pelaksanaan pengadilan berbasis elektronik ini. Sebagaimana temuan penulis bahwa efisiensi dari pelaksanaan pengadilan berbasis elektronik ini belum bisa dinyatakan berjalan secara baik, disebabkan masih saja masyarakat pergi ke pengadilan untuk mendaftarkan perkaranya secara manual, dan mungkin masyarakat belum mengerti akan penggunaan layanan tersebut.

g) Proses analisis dan merumuskan kebijakan yang mantap

Proses analisa dalam merumuskan kebijakan tentunya harus dianalisis terlebih dahulu, agar menghasilkan kebijakan yang nantinya memang mendukung kinerja dari pelaksanaan pengadilan elektronik ini.

Berdasarkan temuan penulis dengan adanya proses analisa dalam merumuskan kebijakan ini masyarakat akan lebih mudah mencari keadilan, dan biaya yang dikeluarkan lebih sedikit lagi, tetapi walaupun dengan elektronik ini dapat mempercepat dan mempermudah semua proses tetapi masyarakat masih ada yang tetap menggunakan sistem manual.

h) Kemampuan merumuskan perencanaan yang matang

Efektivitas sebuah program dalam hal ini dapat dilihat sampai mana organisasi bisa mengestimasi kondisi yang akan dirasakan, membuat keputusan pada kondisi yang kurang pasti dan berorientasi masa depan dan memperkirakan dampak yang akan dirasakan masyarakat.

Dalam hal ini tentu Mahkamah Agung sudah merumuskan perencanaan yang sangat matang agar layanan e-court ini bisa terlaksana dengan baik, namun kita lihat lagi tidak semua masyarakat paham akan teknologi, hal ini membuat terkendalanya layanan e-court tersebut.

### **Kendala atau Hambatan dalam Pelaksanaan Layanan Publik dengan Aplikasi E-Court**

Pelaksanaan sebuah program tidak luput dari suatu kendala, begitupun dalam efektivitas pelaksanaan layanan publik dengan aplikasi e-court masih saja ditemui kendala. Adapun teori kendala yang digunakan yaitu teori kendala menurut Hansen dan Mowen dalam Styaningrum & Hamidi (2008) yang dikelompokkan atas kendala internal dan juga kendala eksternal.

a) Kendala Internal

Yakni masalah datang melalui organisasi ataupun perusahaan. Kendala internal mesti dipakai dengan cara optimal guna menunjang peningkatan throughput secara optimal dengan tidak membuat peningkatan akan persediaan dan biaya operasional. Seperti Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM), sarana dan prasarana kurang mencukupi. Agar lebih jelasnya bisa diperhatikan pada pembahasan berikut:

Keterbatasan sumber daya manusia. Pelaksanaan suatu kebijakan tentu harus ditunjang oleh sumber daya manusia supaya dalam melaksanakan sebuah program bisa berjalan secara baik. Berdasarkan temuan penulis lapangan yang menjadi kendala pada proses menjalankan e-court ini yakni terkait sumber daya manusianya, karena belum banyaknya pegawai yang betul-betul menguasai teknologi, dan benar-benar paham tentang e-court ini, dengan hal ini akan menyebabkan terhambatnya proses layanan e-court ini.

Sarana dan prasarana yang belum mencukupi. Sarana dan prasarana menjadi satu diantara penunjang pelaksanaan suatu program. Yang menjadi kendala terkait sarana dan prasarana salah satunya adalah kondisi listrik yang kerap mati membuat jaringan internet menjadi lambat dan tidak stabil. Seperti yang kita ketahui di daerah kita berbeda dengan daerah yang berada di kota, yang semua aksesnya sudah berjalan dengan baik. Dengan hal ini membuat pelaksanaan layanan e-court terhambat, dan harus menunggu sampai jaringan stabil, dan dengan hsl tersebut dilakukanlah pendaftaran secara manual.

b) Kendala eksternal

Yakni permasalahan yang datang dari luar organisasi atau perusahaan. Seperti pengetahuan masyarakat tentang pengadilan

elektronik ini. Kendala pengetahuan masyarakat yang masih rendah, membuat masyarakat tidak mengerti akan teknologi dan belum tahu telah adanya pengadilan berbasis elektronik, yang mana masyarakat tetap saja menerapkan ataupun memilih cara manual dengan datang langsung ke kantor untuk mendaftarkan perkaranya, padahal seperti yang kita ketahui dengan adanya pengadilan berbasis elektronik ini akan memudahkan bagi masyarakat.

### **Langkah Yang Dilakukan Dalam Mengatasi Kendala Yang Menghambat Efektivitas Pelaksanaan Layanan Publik dengan E-Court**

Untuk mengatasi kendala yang menghambat pelaksanaan layanan publik dengan e-court, maka diperlukan langkah-langkah berikut:

a) Meningkatkan sumber daya manusia

Menyangkut mengenai sumber daya manusia bisa dilaksanakan secara berkelanjutan menunjang peningkat akan kemampuan SDM yang tersedia melalui pelaksanaan proses membina satu diantaranya melalui pelatihan-pelatihan, dan melalui penambahan sumber daya yang handal dan ahli dalam bidang informatika. Sebagaimana menurut Sutabri (2005) pembinaan diadakan lewat aktivitas pelatihan, pengkajian, bimbingan teknis, dan kerja sama internal dan eksternal. Selain itu langkah yang dilakukan dalam hal sumber daya manusia dapat dilakukan dengan memperbantuan kepada pihak ketiga dalam antrian orang yang ahli dibidang ilmu teknologi.

b) Meningkatkan sarana dan prasarana

Terkait dengan permasalahan sarana dan prasarana dapat dilakukan dengan memanfaatkan perangkat-perangkat yang sudah ada terlebih dahulu, dan memanfaatkan barang milik pribadi terlebih dahulu agar pelaksanaan layanan ini dapat berjalan dengan baik. Sebagaimana menurut Kumorotomo & Margono (2018) langkah alternatif dalam mengadakan perangkat keras dan perangkat lunak yakni mencakup atas:

- Melakukan pembelian/kepunyaan sendiri;
- Melakukan penyewaan (renting) menyewa perangkat terhadap perusahaan ialah opsi lain yang lebih murah pada waktu pendek namun bisa dinilai lebih mahal apabila proses

menyewa dilaksanakan pada durasi yang lama;

- Sewa-beli (leasing), ialah proses pembuatan janji kontrak dalam meraih hak untuk memakai komputer pada satu periode khusus;
- Bagi-waktu (time-sharing), ialah pemakaian mesin komputer atau program aplikasi dengan bersamaan oleh sejumlah organisasi.

c) Meningkatkan pengetahuan masyarakat

Dapat dilakukan dengan mengadakan sosialisasi kepada masyarakat tentang pengadilan berbasis elektronik ini, dan tentang penggunaan teknologi supaya masyarakat bisa mengakses dan tahu akan pengadilan elektronik ini. Selain itu bisa dilakukan dengan mengakses website pengadilan dan juga dapat melihat youtube pengadilan bagaimana tata cara dan prosedur pelaksanaan layanan pengadilan berbasis elektronik ini.

### **PENUTUP**

Berdasarkan dari hasil penelitian bisa ditarik kesimpulan sebagai berikut: Efektivitas Pelaksanaan Layanan Publik dengan Aplikasi E-Court di Pengadilan Negeri Lubuk Sikaping belum bisa dinyatakan efektif, hal tersebut disebabkan masih ditemuinya masyarakat yang menggunakan ataupun memilih cara manual dalam mendaftarkan perkaranya ke pengadilan.

Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan layanan publik dengan e-court ini yaitu yang pertama kendala internal yang terdiri dari keterbatasan sumber daya manusia yaitu belum banyaknya pegawai yang betul-betul menguasai teknologi, dan benar-benar paham akan e-court. Sarana dan prasarana yang belum memadai yaitu salah satunya kondisi listrik yang kerap mati membuat jaringan menjadi lambat dan tidak stabil. Selanjutnya kendala eksternal terdiri dari pengetahuan masyarakat yang mana masyarakat belum mengerti akan teknologi dan belum tahu tentang adanya layanan publik dengan aplikasi e-court ini, dan masyarakat masih saja menerapkan cara manual dalam mendaftarkan perkaranya.

Langkah yang dilakukan dalam mengatasi kendala yaitu pertama meningkatkan sumber daya manusia bisa dilaksanakan melalui iut serta pada berbagai pelatihan-pelatihan seperti diklat dan bimtek, kedua meningkatkan sarana dan prasarana yaitu dapat dilakukan dengan memanfaatkan perangkat-perangkat yang sudah

ada terlebih dahulu, dan memanfaatkan barang milik pribadi terlebih dahulu agar pelaksanaan layanan ini dapat berjalan dengan baik. Selanjutnya meningkatkan pengetahuan masyarakat yaitu dengan mengadakan sosialisasi kepada masyarakat tentang telah adanya layanan e-court di pengadilan yang dapat memudahkan masyarakat dalam proses pendaftaran perkara, dan mengajak masyarakat untuk melihat ataupun menonton youtube pengadilan tentang layanan e-court ini, supaya masyarakat menjadi tahu.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Asimah, Dewi. (2021). *Persidangan Elektronik Sebagai Upaya Modernisasi Peradilan Di Era New Normal Electronic Litigation As A Mean Of Effort To Kehadiran Corona Virus Disease ( COVID-19 ) yang menyebar ke seluruh dunia tidak terkecuali Indonesia telah memaksa Pemerintah . 4*, 31–44.
- Djarmiko, H. (2019). Implementasi Peradilan Elektronik (E-Court) Pasca Di undangkannya Perma Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Administrasi Perkara Di Pengadilan Secara Elektronik. *Legalita*, 1(1), 23–32.
- Hidayat, K. I., Priyadi, A., & Purwendah, E. K. (2020). Kajian Kritis Terhadap Dualisme Pengadilan Elektronik (E-Court) dan Konvensional. *Batulis Civil Law Review*, 1(1), 14.
- Indrajit, R. E. (2002). *Electronic Government : Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Andi Offset.
- Intihani, N. S. dkk. (2022). *Efektivitas Persidangan Berbasis E-Court Pada Masa Pandemi Covid 19 Pada Pengadilan Negeri Bekasi*. 8(1), 67–81.
- Mahkamah Agung. (2019). *e-Court Mahkamah Agung RI e-Filing, e-Payment, e-Summons, e-Litigation*. DKI Jakarta. <https://ecourt.mahkamahagung.go.id>
- Mahkamah Agung. (2019). *Peraturan Mahkamah Agung RI NO 1 TAHUN 2019 Tentang Administrasi Perkara dan Persidangan di Pengadilan Secara Elektronik*. DKI Jakarta.
- P, Sondang Siagian. (2016). *Menajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. PT Bumi Aksara.
- Setyaningrum, R. M., & Hamidy, M. F. (2008). *Analisis Biaya Produksi Dengan Pendekatan Theory of Constraint. (Rina M.S.)* 26. 8(1), 26–36.
- Sutrisno, E. (2011). *Budaya Organisasi*. Jakarta: Pustaka media group.