

# **SOSIALISASI PROGRAM ELEKTRONIK SURAT KUASA UMUM UNTUK MEMBAYAR (E-SKUM) DALAM PENDAFTARAN PERKARA PERDATA DI PEGADILAN NEGERI KELAS IA PEKANBARU**

**Oleh :Damai Yanti Simaniburuk**  
Email : damaipeace888@ymail.com  
Pembimbing : **Drs. H. Chalid Sahuri, M.S**

Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Riau  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Riau  
Kampus Bina Widya Jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293-  
Telp/Fax. 0761-63277

## ***Abstract***

***Damai Yanti Simaniburuk, 1201112508. Adviser : Drs. H. Chalid Sahuri, M.S***

*Counting down payment fee in the registration of civil cases takes longer and convoluted makes Class IA Pekanbaru District Court innovate public service program which is called Elektronik Surat Kuasa Umum untuk Membayar (E-SKUM). The purpose of this program is to make it easier for people who is seeking justice in a civil case registration.*

*This research aims to determine the socialization program Elektronik Surat Kuasa Umum untuk Membayar (E-SKUM) for the registration of civil lawsuits in the District Court of Class IA Pekanbaru and knowing which factors will affect the socialization program Elektronik Surat Kuasa Umum untuk Membayar (E-SKUM) for the registration of civil lawsuits in the District Court of Class IA Pekanbaru. This research uses the concept of socialization theory presented by Laswell. This research uses a qualitative approach with observational data collection techniques, interviews and documentation.*

*Based on the research results through observation and interview, it can be known that the implementation of the socialization program Elektronik Surat Kuasa Umum untuk Membayar (E-SKUM) for the registration of civil lawsuits conducted by the district court of Class IA Pekanbaru has been effective. It is assessed by the achievement of the objectives of the socialization program E-SKUM. Factors affecting socialization is human resources, public participation and infrastructure.*

*Keywords: Socialization, Elektronik Surat Kuasa Umum untuk Membayar*

## **A. PENDAHULUAN**

Informasi adalah sesuatu yang teramat penting dan berharga dalam sebuah organisasi atau lembaga dewasa ini. Informasi yang akurat dan cepat dapat sangat membantu tumbuh kembangnya organisasi, maka dari itu

pengelolaan informasi dipandang penting demi kelancaran sebuah pekerjaan dan untuk menganalisa perkembangan dari pekerjaan itu sendiri. Itulah sebabnya muncul apa yang dikenal dengan Sistem Informasi Manajemen (SIM). SIM sebagai sistem yang menyediakan informasi

yang digunakan untuk mendukung operasi, manajemen, serta pengambilan keputusan sebuah organisasi.

Hakekatnya SIM merupakan salah satu bagian dari pelayanan publik yang diartikan sebagai rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik merupakan setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik (Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik).

Penerapan teknologi Informasi pada lembaga pemerintahan ini disebut dengan istilah Electronic Government (E-Gov). Electronic Government mewujudkan pemerintahan yang berbasis teknologi informasi dalam proses administrasi dan pelayanannya, agar pelayanan pemerintah dapat dengan mudah terjangkau oleh masyarakat dengan menghemat waktu dan biaya. Pengadilan Negeri Pekanbaru merupakan lembaga pemerintah yang telah ikut menerapkan E-Government pada pelayanannya demi mewujudkan peradilan yang efektif, profesional, efisien, transparan, dan akuntabel. Dengan meningkatnya reformasi di peradilan, hal tersebut akan berdampak pada semakin besarnya tuntutan transparansi, kesetaraan,

akuntabilitas demi mewujudkan good governance (kepemerintahan yang baik).

Pengadilan Negeri Pekanbaru merupakan salah satu instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik di dalam lingkungan peradilan umum di bawah Mahkamah Agung RI sebagai pelaksana kekuasaan kehakiman yang merdeka untuk menyelenggarakan peradilan guna menegakkan hukum dan keadilan, dengan tugas pokok menerima, memeriksa, memutuskan, perkara pidana dan perdata pada tingkat pertama yang diajukan serta tugas lain yang diberikan dalam menyelesaikan perkara hukum berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Perkara perdata adalah suatu perkara yang terjadi antara pihak yang satu dengan pihak yang lainnya dalam hubungan keperdataan yang dalam artiannya tidak dapat segera diputuskan tindakan apa yang diambil oleh pengadilan secara langsung. Dalam arti luas perkara perdata meliputi perkara yang mengandung sengketa (contentius) dan perkara yang tidak mengandung sengketa (voluntair). Tuntutan hak yang mengandung sengketa disebut gugatan sedangkan, tuntutan hak yang tidak mengandung sengketa disebut permohonan. Perkara perdata merupakan hukum yang sifatnya privat atau sipil yang membutuhkan waktu yang lama dan kelengkapan administrasi yang cukup banyak, oleh sebab itu dibutuhkan inovasi yang cepat, efektif dan efisien untuk mengatasi masalah yang selama ini di temukan dalam berperkara. Perkara perdata juga lebih banyak

mempunyai biaya yang harus dikeluarkan oleh pihak-pihak yang membutuhkan pembiayaan dari pada perkara lainnya di bidang hukum.

Beberapa fenomena yang sering terjadi dalam pengurusan pendaftaran perkara perdata yaitu:

- a. Terkait jumlah pihak-pihak dalam perkara (pihak penggugat dan pihak tergugat) dapat menimbulkan kesalahpahaman mengenai jumlah panjar yang harus dilunasi.
- b. Penaksiran yang dilakukan secara manual oleh petugas meja membutuhkan waktu lebih lama, biasanya 1 pencari keadilan membutuhkan waktu sekitar 40-45 menit dan hanya meja I (kepanitera) yang ditempati oleh 1 orang petugas,
- c. Radius wilayah perkara yang sering menimbulkan kerancuan bagi para pencari keadilan,

Ditambah lagi adanya peraturan Pembayaran/setoran panjar biaya perkara ke bank di luar kantor yang menimbulkan persoalan ketika pencari keadilan tidak kembali lagi pada hari yang sama. Pembayaran biaya perkara yang harus dibayar oleh pihak berperkara, diwajibkan melalui bank, kecuali di daerah tersebut tidak ada bank. Dengan demikian tidak lagi dibenarkan pegawai menerima pembayaran biaya perkara secara langsung dari pihak-pihak berperkara

Panjar Biaya Perkara merupakan biaya yang terlebih dahulu harus dibayar oleh penggugat ketika memasukan gugatan perkara perdata, sesuai dengan asas “tidak ada biaya, tidak ada perkara”. Daftar biaya

panjar perkara dapat dilihat pada Tabel 1.1

**Tabel 1.1**  
**Daftar panjar biaya perkara dalam pendaftaran perkara perdata di Pengadilan Negeri Kelas IA Pekanbaru**

N O.	REGISTER PERKARA PERDATA	BIAYA PANJAR PERKARA
1.	Gugatan/ permohonan/ perlawanan	Rp 494.000
2.	Permohonan (voluntair)	Rp 174.000
3.	Sita jaminan/ <i>conservatoir/ beslag/ revindicator beslag</i>	Rp 1.864.000
4.	Pemeriksaan setempat/ peninjauan lapangan	Rp 1.000.000
5.	Upaya hukum banding	Rp 900.000
6.	Upaya hukum kasasi	Rp 1.255.000
7.	Upaya hukum peninjauan kembali	Rp 3.595.000
8.	Eksekusi (Anmaning)	Rp 414.000
9.	Eksekusi (sita eksekusi)	Rp 1.964.000
10.	Eksekusi (eksekusi)	Rp 3.569.000
11.	Lelang	Rp 34.000
12.	Somasi	Rp 414.000
13.	Konsiyasi	Rp 319.000

Sumber: [info@pn-pekanbaru.go.id](mailto:info@pn-pekanbaru.go.id)

Dari tabel 1.1 diatas tercantum biaya panjar perkara perdata yang

harus dibayarkan oleh penggugat/pencari keadilan untuk menyelesaikan perkara yang dihadapinya. Biaya yang tercantum itu adalah biaya langsung tidak ada penjelasan itu termasuk untuk biaya apa saja dalam satu perkara perdata. Biaya panjar perkara dibutuhkan hanya pada perkara hukum perdata, dikarenakan hanya perkara perdata yang banyak membutuhkan biaya (biaya administrasi/ register perkara). Jadi sebelum perkara ditindaklanjuti maka hal yang terlebih dahulu dilakukan oleh para pencari keadilan adalah melakukan pendaftaran perkara di pengadilan negeri dengan membayar panjar biaya perkara terlebih dahulu.

Melihat Prosedur yang lama dan terkesan berbelit-belit tersebut, maka dengan penerapan E-SKUM (Elektronik Surat Kuasa Umum untuk Membayar) yang merupakan peningkatan dalam pelayanan publik dari Pengadilan Negeri Kota Pekanbaru digunakan untuk menyederhanakan dan mengembangkan inovasi-inovasi berbasis teknologi untuk mengatasi setiap lini permasalahan yang terdapat di dalamnya.

Aplikasi E-SKUM merupakan pertama kali diterapkan di Pekanbaru bahkan Negara Indonesia sendiri. Mesin E-SKUM telah di launching pada Jumat, 11 September 2015 dan sudah di tempatkan di lobby utama Pengadilan Negeri Pekanbaru yang merupakan bagian dari meja informasi dan sebagai bagian dari meja I Kepaniteraan Muda Perdata.

Kenyataannya masih ditemukan juga fenomena sebagai berikut :

- a. Masyarakat Pekanbaru yang tidak mengetahui apa program berbasis elektronik ini dan bagaimana penggunaan mesin tersebut.
- b. Kurangnya pengetahuan mengenai program berbasis elektronik menyebabkan untuk pendaftaran perkara masih dibantu oleh meja informasi dan meja I Kepaniteraan.
- c. Pencari keadilan tidak turut andil dalam mendaftar dengan membiarkan meja I langsung melakukan pendaftaran langsung atas diri pencari keadilan dalam pendaftaran perkaranya.

Melihat fenomena diatas maka di perlukan proses sosialisasi. Proses sosialisasi adalah proses belajar individu untuk bertingkah laku sesuai dengan standar yang terdapat dalam kebudayaan masyarakatnya, jadi dapat disimpulkan bahwa sosialisasi merupakan suatu proses penyampaian pesan, pemahaman terhadap pesan, dan bertindak sesuai dengan pesan tersebut.

Proses sosialisasi merupakan suatu proses yang amat besar signifikasinya terhadap kelangsungan keadaan tertib masyarakat, dimana hanya lewat proses sosialisasi sajalah norma-norma sosial yang menjadi determinan segala keadaan tertib sosial itu dapat diwariskan dan diteruskan dari generasi ke generasi (dengan ataupun tanpa perubahan).

Berdasarkan permasalahan di atas maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul: "Sosialisasi Program Elektronik Surat

Kuasa Umum Untuk Membayar (E-SKUM) dalam Pendaftaran Perkara Perdata di Pengadilan Negeri Kelas IA Pekanbaru”.

## B. Konsep Teori

### 1. Sosialisasi

Informasi yang disampaikan dalam mencari dukungan terhadap kelompok sasaran ini paling tidak harus mencakup berbagai hal berikut: penjelasan secara lengkap tentang tujuan kebijakan, manfaat serta keuntungan yang akan dirasakan oleh kelompok sasaran, stakeholder yang terlibat, dan mekanisme kegiatan sebuah kebijakan atau program. Kegiatan penyampaian Informasi in biasa disebut sebagai kegiatan sosialisasi. (Purwanto dan Sulistyastuti, 2012:75).

Harold D. Laswell dalam Effendy (2005:10) Proses komunikasi atau sosialisasi adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui media yang menimbulkan efek tertentu. Cara terbaik untuk menerangkan proses komunikasi atau sosialisasi adalah menjawab pertanyaan who, says what, in which chanel, to whom, with what effect.

- a. *Who* (siapa yang menyampaikan), yaitu menunjuk kepada siapa orang yang mengambil inisiatif untuk memulai komunikasi.
- b. *Says What* (apa yang disampaikan), yaitu berhubungan dengan isi komunikasi atau apa pesan yang disampaikan.

- c. *In Which Channel* ( media yang digunakan), yaitu alat atau wahana yang digunakan sumber untuk menyampaikan pesannya kepada penerima.
- d. *To Whom* (kepada siapa ditujukan), yaitu siapa yang menjadi audience atau penerima dari komunikasi.
- e. *With What Effect* (pengaruh), yaitu dampak atau pengaruh apa yang ditimbulkan setelah sosialisasi.

### 2. Sistem Informasi Manajemen

Sistem Informasi Manajemen (SIM) merupakan salah satu konsep yang penting dalam ilmu administrasi negara. Organisasi publik sebagai fokus dalam ilmu administrasi negara selalu mengaitkan segala sumber daya dalam mencapai tujuannya. Salah satu sumber daya yang cukup penting adalah informasi. Bahkan menurut Robert Murdick dalam Tata Sutabri (2005:114), informasi ini dianalogikan sebagai darah dalam organisasi.

### 3. Teori pelayanan

Pelayanan merupakan terjemahan dari istilah service dalam bahasa Inggris yang menurut Kotler yang dikutip Tjiptono (2004:6), yaitu berarti “Setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”.

## C. Metode Penelitian

### 1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan pada Pengadilan Negeri Kelas IA Pekanbaru yang beralamat di Jalan Teratai No.85 Kecamatan Sukajadi Pekanbaru. Peneliti memfokuskan penelitian pada bagian Layanan Keperdataan. Penentuan lokasi penelitian tersebut diambil karena kurangnya sosialisasi program E-SKUM yang dilakukan oleh Pengadilan Negeri Kota Pekanbaru.

### 2. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah pihak yang mengetahui atau memberikan informasi maupun kelengkapan mengenai objek penelitian. Fakta yang dibutuhkan data dan informasi tentang bagaimana sosialisasi program E-SKUM di Pengadilan Negeri Pekanbaru dari *key informan* melalui proses wawancara dan pengamatan.

Teknik pemilihan informan menggunakan teknik snowball sampling. Teknik snowball sampling atau bola salju yaitu suatu teknik penentuan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil kemudian membesar. Untuk lebih jelasnya lagi, dalam memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini ditemui informan, yaitu:

**Tabel 1.2**  
**Informan Penelitian**

Jabatan Informan	Jumlah
Kepala Kepaniteraan Muda Perdata	1 Orang
Kepala Sub. Bagian perencanaan teknologi	1 Orang

informasi, dan pelaporan	
Staf Sub. Bagian perencanaan teknologi informasi, dan pelaporan	1 Orang
Masyarakat pengguna E-SKUM	3 Orang

Sumber: Data Olahan 2016

### 3. Teknik Pengumpulan Data

#### a. Observasi

Yaitu melakukan pengamatan secara langsung ke lokasi penelitian untuk melihat bagaimana kondisi lingkungan dan pelaksanaan Sosialisasi Program E-SKUM di Pengadilan Negeri Kelas IA Pekanbaru.

#### b. Wawancara

Adalah melakukan tanya jawab secara langsung dengan informan yang dijadikan objek penelitian untuk memperoleh data yang sesuai dengan permasalahan yang diteliti kepada responden mengenai Sosialisasi Program E-SKUM di Pengadilan Negeri Kelas IA Pekanbaru.

#### c. Dokumentasi

Adalah pengumpulan data berdasarkan bentuk fenomena yang ada pada Pengadilan Negeri Kelas IA Pekanbaru.

### 4. Jenis dan Sumber Data

#### a. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh langsung dari responden yang akan dianalisa dalam hasil penelitian

nantinya melalui wawancara yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti tentang sosialisasi program E-SKUM di Pengadilan Negeri Kelas IA Pekanbaru.

#### b. Data Sekunder

Adalah data pendukung atau data yang diperoleh dari pihak kedua untuk melengkapi data primer, seperti:

- 1) Visi dan Misi, Tugas dan Fungsi Pengadilan Negeri Kelas I Pekanbaru.
- 2) Struktur Organisasi Pengadilan Negeri Kelas I Pekanbaru.
- 3) Skripsi dan tulisan-tulisan seputar masalah penelitian.
- 4) Peraturan perundang-undangan dan data lain yang mendukung penelitian ini.

### 5. Analisis Data

Setelah seluruh informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini terkumpul, maka informasi tersebut dianalisa dengan teknik triangulasi data. Teknik triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan, yakni dari informasi hasil wawancara dengan teori dan hasil wawancara dengan penelitian terdahulu. Selanjutnya ditambahkan dengan data dan keterangan yang sifatnya mendukung dalam menjelaskan hasil penelitian untuk kemudian dianalisa secara deskriptif kualitatif. Dalam menganalisa digunakan metode deskriptif untuk menggambarkan secara kenyataan mengenai sosialisasi

program E-SKUM di Pengadilan Kelas IA Pekanbaru.

### BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Sosialisasi Program Elektronik Surat Kuasa Umum untuk Membayar (E-SKUM) dalam Pendaftaran Perkara Perdata di Pengadilan Negeri Kelas IA Pekanbaru

Untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisa penerapan sosialisasi program Elektronik Surat Kuasa Umum untuk Membayar (E-SKUM) di Pengadilan Negeri Kelas IA Pekanbaru, dapat dilakukan dengan menjelaskan ; siapa (who), mengatakan apa (says what), dengan saluran apa (in which channel), kepada siapa (to whom), efeknya apa (with what effect).

Dalam hal ini sosialisasi program E-SKUM dapat dilihat dari :

##### 1. Who (Komunikator)

Komunikator merupakan pihak-pihak yang mempunyai tugas untuk mengirim pesan atau menyampaikan pesan kepada masyarakat luas. Sebagai pelaku utama dalam proses sosialisasi, komunikator memegang peranan yang sangat penting dalam menyampaikan pesan dan mengendalikan jalannya sosialisasi. Komunikator tidak hanya berperan sebagai pemberi pesan kepada komunikan, tetapi juga memberikan respon dan anggapan serta dapat menjawab pertanyaan dan masukan dalam proses sosialisasi. Oleh sebab itu, komunikator harus terampil dalam berkomunikasi dan kaya akan ide serta penuh dengan daya kreativitas. Dalam penerapannya Pengadilan Negeri Kelas IA

Pekanbaru melakukan sosialisasi kepada masyarakat terutama pencari keadilan tentang kemudahan dalam berperkara terutama untuk pendaftaran perkara. Dalam proses sosialisasi ini yang menjadi komunikator adalah Pengadilan Negeri Kelas IA Pekanbaru.

Sosialisasi Elektronik Surat Kuasa Umum untuk Membayar (E-SKUM) dalam pendaftaran perkara perdata di Pengadilan Negeri Pekanbaru dilakukan dengan membentuk tim inovasi pelayanan publik pada Pengadilan Negeri Pekanbaru. Tim inovasi ini bertujuan untuk terciptanya peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Pengadilan Negeri Pekanbaru.

Selain itu, Pengadilan Negeri Pekanbaru memiliki Sub. Bagian Perencanaan, Teknologi Informasi dan Pelaporan yang mengeluarkan E-SKUM melalui tim pengembangnya. Sub. Bagian Perencanaan, Teknologi Informasi dan Pelaporan merupakan ujung tombak untuk keberhasilan dalam memberikan informasi dan pemahaman E-SKUM kepada seluruh Pengadilan Negeri Pekanbaru dan masyarakat khususnya para pencari keadilan.

Penanggungjawab inovasi aplikasi sistem E-SKUM yang merupakan produk inovasi original dari pengadilan negeri Pekanbaru adalah panitera/sekretaris. Panitera/sekretaris ditunjuk untuk melaksanakan tugasnya dan tanggungjawab penuh kepada ketua Pengadilan Negeri Pekanbaru. Ketercapaian tugas panitera/sekretaris dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh operator pelaksana yang dibentuk.

Sosialisasi E-SKUM dilakukan pada tanggal 11 September 2015 pada saat launching pertama kali dan diterapkan langsung hingga pada saat ini. Sejak saat itu segala perkara perdata yang diterima didaftarkan menggunakan aplikasi E-SKUM.

## 2. *Says what* (Pesan)

Sosialisasi program elektronik dalam melakukan pendaftaran perkara di tingkat pertama peradilan yakni Pengadilan Negeri Pekanbaru sebagai komunikator dalam penyampaian pesan atau isi dari kebijakan kepada penerima atau komunikan yaitu masyarakat baik itu masyarakat yang berperkara (pencari keadilan) maupun masyarakat yang tidak berperkara.

Hal-hal yang harus disampaikan adalah keseluruhan yang menjadi tujuan dari sosialisasi program elektronik E-SKUM dalam pendaftaran perkara perdata di Pengadilan Negeri Kelas IA Pekanbaru. Tujuan dari keseluruhan yang dimaksud adalah mengurangi keraguan terhadap kebijakan baru serta persepsi masyarakat tentang mudahnya dalam berperkara. Kebaikan dari tujuan ini perlu diterapkan untuk semua badan peradilan agar terciptanya kesetaraan dan transparansi peradilan.

Dalam pencapaian tujuan tersebut Pengadilan Negeri Pekanbaru mengadakan seminar project untuk mensosialisasikan aplikasi E-SKUM di dalam pengadilan sendiri maupun di luar pengadilan negeri Pekanbaru dalam artian aplikasi ini nantinya akan diterapkan untuk seluruh badan peradilan di Indonesia.

### 3. *In which channel* (Media)

Tujuan dari penggunaan media adalah agar dapat menjangkau tempat atau lokasi yang jauh dan jumlahnya banyak. Media merupakan saluran komunikasi tempat berlangsungnya pesan dari komunikator kepada komunikan. Media yang sering digunakan dalam berkomunikasi adalah surat, telepon, surat kabar, majalah, radio, dan televisi. Program E-SKUM dalam pendaftaran perkara perdata di Pengadilan Negeri Kelas IA Pekanbaru yang disosialisasikan tim pengembang pada tahun 2015 lalu yaitu dengan mengadakan rapat-rapat yang dilakukan untuk mengikuti Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Peradilan serta sosialisasi di Pengadilan Negeri Pekanbaru kepada petugas kepaniteraan muda perdata dan operator, media lokal serta media online.

Banyak media yang digunakan selama proses sosialisasi yakni perangkatnya sendiri seperti petugas dan operator E-SKUM, media lokal, media online, media televisi (TVRI) serta media cetak (60 buku). Media-media tersebut memuat manfaat yang didapatkan setelah penggunaan program E-SKUM dalam pendaftaran perkara perdata. Sosialisasi yang berkelanjutan ini diharapkan tercapai dalam 3 tahun pengenalannya di semua peradilan di Indonesia dengan penyampaian Informasi dan pesan yang baik pula.

### 4. *To whom* (Komunikan)

Komunikan atau *receiver* merupakan sasaran atau pihak-pihak yang wajib menerima sosialisasi dan menerima pesan yang disampaikan oleh komunikator. Dalam hal ini yang menjadi komunikan atau sasaran

sosialisasi program Elektronik Surat Kuasa Umum untuk Membayar (E-SKUM) dalam pendaftaran perkara perdata di Pengadilan negeri kelas IA Pekanbaru adalah para pencari keadilan yang bersangkutan langsung maupun masyarakat pada umumnya walaupun tidak bersangkutan secara langsung, hal ini dikarenakan masyarakat tidak terlepas dari hukum.

Sosialisasi hanya terjadi dilingkungan Pengadilan Negeri Pekanbaru saja maka masih banyak juga masyarakat yang tidak mengetahui inovasi pelayanan ini. Hal inilah yang menyebabkan masyarakat yang pertama kali menggunakan program ini tidak mengetahui penggunaan alat E-SKUM tersebut. Belum lagi pencari keadilan yang memiliki alasan tersendiri dengan tidak mengetahui penggunaan alat elektronik, bahkan tidak ingin mencoba untuk melakukan pendaftaran sendiri. Satu hal yang tidak diketahui pihak pengadilan bahwa hasil sosialisasi yang mereka lakukan selama ini.

Bahwa penghitungan sosialisasi yang efektif itu tidak dilakukan oleh pengadilan sendiri. Tidak adanya penghitungan maka keefektifan suatu sosialisasi tidak dapat ditentukan apakah yang dilakukan sudah mencukupi atau tidak sehingga memerlukan perbaikan atau peningkatan sosialisasi yang dilakukan.

### 5. *With what effect* (Efek/Dampak)

Efek dari sosialisasi merupakan hal yang muncul setelah dilakukan sosialisasi program Elektronik Surat Kuasa Umum untuk Membayar (E-SKUM) dalam pendaftaran perkara

perdata dilakukan oleh tim pengembang. Dalam penelitian ini, efek dari sosialisasi program E-SKUM dalam pendaftaran perkara perdata terbagi atas dua bagian yakni efek dari sasaran yang mendapatkan sosialisasi dan efek dari sasaran yang belum mendapatkan sosialisasi. Untuk masyarakat pencari keadilan yang sudah mendapatkan sosialisasi inovasi pelayanan publik ini adalah kemudahan dalam mendaftarkan perkara serta transparansi yang diinginkan oleh pencari keadilan.

Dengan adanya aplikasi E-SKUM masyarakat pencari keadilan tidak perlu merasa sulit dalam berperkara. Bahkan setelah ada alat ini kemudahan-kemudahan dalam layanan publik sudah dapat dirasakan secara langsung para pencari keadilan. Kemudahan yang didapatkan membuat pencari keadilan dapat menaksasi biaya serta melakukan pendaftaran perkara tanpa bantuan berarti dari pihak perdata. Ada efek atau pengaruh yang muncul setelah sasaran mengetahui dan menerima tentang sosialisasi program E-SKUM. Karena salah satu tujuan dari sosialisasi ini adalah untuk mempermudah pencari keadilan dalam melakukan pendaftaran perkara perdata dan menghapus persepsi masyarakat bahwa berperkara itu sulit serta masyarakat pencari keadilan dapat lebih cepat mendapatkan pelayanan pendaftaran perkara.

Efek yang dari sasaran yang belum mendapatkan sosialisasi tentu belum bisa didapatkan terlalu banyak. Karna tidak akan ada feedback atau apabila pesan tidak tersampai kepada yang dituju akan tetapi masyarakatpada umumnya langsung

menerima kebijakan yang diterapkan oleh instansi pemerintah terutama di Pekanbaru.

## **B.Faktor-faktor yang Mempengaruhi Sosialisasi Elektronik Surat Kuasa Umum untuk Membayar (E-SKUM) dalam Pendaftaran Perkara Perdata di Pengadilan Negeri Kelas IA Pekanbaru**

### **1. Sumber Daya Manusia (SDM)**

Dalam proses sosialisasi yang diperlukan adalah jumlah petugas layanan E-SKUM yang memadai dan kualitas petugas yang menguasai penggunaan teknologi dan mampu mengoperasikan alat teknologi tersebut serta didukung dengan keahlian atau kemampuan berkomunikasi yang baik dari komunikator yang menyampaikan sosialisasi tersebut. Ditunjang dengan keahlian tersebut maka sosialisasi dapat dilaksanakan dengan efektif dan efisien. Karena komunikator dalam hal ini adalah operator (operator pelaksana dan operator pengembang) yang hanya dua orang saja yang berlatar belakang sebagai staff IT. Hal ini tentu saja dapat menghambat proses sosialisasi.

Kualitas sumber daya manusia yang kurang sangat mempengaruhi proses sosialisasi itu sendiri. Jumlah petugas yang memahami IT masih sangat kurang dari 7 (tujuh) operator E-SKUM yang ada, ditambah tidak dilengkapi dengan kemampuan dasar dalam cara berkomunikasi yang baik. Hal ini tentu sangat jelas menghambat proses sosialisasi yang dilakukan. Terlebih tujuan Pengadilan Negeri Pekanbaru bahwa inovasi pelayanan publik ini dapat di terapkan di seluruh Indonesia. Melihat tembakan yang

luas dari pengadilan tentu membutuhkan lebih dari 2 (dua) orang yang memahami IT program E-SKUM ini.

## 2. Partisipasi Masyarakat

Keikutsertaan dan kepedulian masyarakat sangat dibutuhkan karena masyarakat sendirilah yang bisa langsung menilai bagaimana Pengadilan Negeri Kelas IA Pekanbaru dalam melayani masyarakat atau memberi pelayanan publik demi tujuan terciptanya peradilan yang adil. Adapun partisipasi masyarakat dapat berupa keterlibatan langsung dalam pendaftaran perkara yang diajukan dan menghapus pemikiran bahwa berperkara itu sulit.

Upaya yang dilakukan oleh Pengadilan Negeri Pekanbaru sudah ada untuk membantu masyarakat. Kurangnya informasi yang didapatkan memberi dampak yang besar terhadap keberlangsungan sosialisasi. Presepsi masyarakat akan susahanya berperkara serta kurangnya keterlibatan pencari keadilan dalam melakukan pendaftaran atas perkara yang diajukan membuat tujuan dari sosialisasi tersebut tidak terrealisasi dengan baik.

## 3. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana yang terdapat di Pengadilan Negeri Kelas IA Pekanbaru hanya berupa sarana fisik yaitu berupa tempat, mesin anjungan, printer. Sarana dan prasarana yang ada pada saat ini masih dikatakan minim. Hal ini mengarah pada tujuan sosialisasi aplikasi E-SKUM yang akan di terapkan untuk seluruh peradilan di Indonesia. Sedangkan alat yang ada

pada pengadilan hanya seperangkat saja (1 mesin anjungan dan 1 printer) dan inilah yang mengurangi nilai dari terwujudnya sosialisasi yang akan dilakukan kepada pencari keadilan juga seluruh badan peradilan di Indonesia.

## BAB IV PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dari bab-bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan yang sekaligus akan menjawab tujuan dilakukan penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi program Elektronik Surat Kuasa Umum untuk Membayar (E-SKUM) dalam pendaftaran perkara perdata di pengadilan negeri Pekanbaru belum optimal. Hal ini dapat diukur menggunakan teori Laswell dengan menjawab lima pertanyaan yang menjadi indikator cara terbaik untuk mensosialisasikan kebijakan/program yaitu sebagai berikut :

1. Who (siapa yang menyampaikan)

Sosialisasi dilakukan oleh Pengadilan Negeri Kelas IA Pekanbaru melalui Sub.Bagian Perencanaan, Teknologi Informasi dan Pelaporan yang merupakan bagian dari tim inovasi pelayanan publik dengan menunjuk operator. Komunikator menganggap sosialisasi sudah cukup dilakukan sekali pada tahun 2015, setelah program ini di launching sampai sekarang. Padahal belum tentu sosialisasi yang dilakukan sekali dapat menjangkau semua sasaran sosialisasi dan langsung memahaminya.

2. Says what (apa yang disampaikan)

Pesan yang disampaikan dari komunikator kepada komunikan belum menyeluruh atau belum mengenai sasarannya. Dibuktikan dengan masih ada masyarakat yang belum mengetahui cara pendaftaran serta syarat dalam berperkara dikarenakan tidak ada penjelasan tentang syarat yang harus dibawa.

3. In which channel (media yang digunakan)

Media yang digunakan dalam sosialisasi sudah banyak yakni perangkatnya sendiri seperti petugas dan operator E-SKUM, media lokal, media online, media televisi serta media cetak. Tetapi hal ini belum dapat dikatakan optimal dikarenakan belum seluruh peradilan di Indonesia mendapatkan sosialisasi dari Pengadilan Negeri Kelas IA Pekanbaru tentang kemudahan dalam pendaftaran perkara melalui E-SKUM.

4. To whom (sasaran yang ditujukan)

Sasaran yang dituju dalam sosialisasi memang sudah tepat tetapi belum menyeluruh, hanya beberapa masyarakat sudah mendapatkan sosialisasi yakni yang berperkara saja. Sedangkan untuk pengadilan negeri Pekanbaru sudah dapat dikatakan optimal.

5. With what effect (dampak/pengaruh)

Pengaruh yang muncul setelah dilakukan sosialisasi, menghapus persepsi masyarakat bahwa

berperkara itu sulit. Efek yang dari sasaran yang belum mendapatkan sosialisasi tentu belum bisa didapatkan terlalu banyak. Sosialisasi tentang program E-SKUM yang telah dilakukan dari 2015 hingga sekarang belum dapat dikatakan optimal terutama di wilayah Pekanbaru sendiri.

## **B. Faktor-faktor Penghambat Sosialisasi Program E-SKUM dalam Pendaftaran Perkara di Pengadilan Negeri Kelas IA Pekanbaru**

### **1. Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia dalam pengurusan perkara perdata atau aplikasi E-SKUM berjumlah 7 (tujuh) orang yang merupakan operator. Tidak semua operator yang berlatar belakang ahli dalam IT (Information Technology), dan itu menyebabkan proses sosialisasi yang dilakukan terhambat.

### **2. Partisipasi Masyarakat**

Partisipasi masyarakat masih sangat kurang dalam sosialisasi yang dilakukan pengadilan negeri Pekanbaru. Kurangnya informasi masyarakat terhadap inovasi pelayanan publik dalam hal ini yang dilakukan oleh Pengadilan Negeri Pekanbaru. Pandangan negatif masyarakat dalam melakukan pendaftaran perkara dan ketidak terlibatan membuat hasil yang ingin diketahui Pengadilan Negeri Pekanbaru tidak dapat diketahui.

### **3. Sarana dan Prasarana**

Sarana dan prasarana untuk Pengadilan Negeri Pekanbaru belum

memadai sehingga membutuhkan penambahan seperangkat lagi untuk alat E-SKUM. Penambahan alat mengalami kendala pada penganggaran sehingga membutuhkan waktu untuk pengadaannya.

### C. Saran

Dari kesimpulan diatas maka penulis mencoba untuk memberi saran yang dianggap relevan dan dapat membantu untuk mensosialisasikan program Elektronik Surat Kuasa Umum untuk Membayar (E-SKUM) dalam pendaftaran perkara perdata di Pengadilan Negeri Pekanbaru kepada masyarakat pencari keadilan maupun masyarakat yang tidak berperkara di Kota Pekanbaru berpedoman pada teori Laswell .

#### 1. Who (Siapa yang menyampaikan)

Komunikator harus melakukan sosialisasi secara berkelanjutan atau kontiniu tidak hanya sekali saja sejak program ini di launching. Untuk merubah pola pikir masyarakat dalam berperkara maka diperlukan waktu yang banyak. Maka dengan sendirinya masyarakat akan dapat menerima perubahan yang telah dibuat oleh pengadilan untuk kemudahan pelayanan yang telah diberikan dan dengan mudah dapat diaplikasikan.

#### 2. Says what (Apa yang disampaikan)

Pesan yang disampaikan harus menyeluruh kepada komunikan agar komunikan dalam sosialisasi dapat mengetahui tentang program pelayanan publik tersebut. Kemudian, sosialisasi jangan dilakukan hanya di

lingkungan pengadilan saja karena masyarakat perlu mengetahui manfaat serta cara penggunaanya. Tidak menutup kemungkinan bahwa setiap masyarakat tidak terlepas dari hukum. Juga seharusnya syarat dalam berperkara juga perlu dicantumkan secara online melalui website resmi Pengadilan Negeri Pekanbaru sehingga mempermudah atau menghemat waktu pencari keadilan dalam melengkapi administrasi berperkara.

#### 3. In which channel (media yang digunakan)

Sosialisasi yang dilakukan dengan media seperti televisi, surat kabar, baliho, Internet harus sering dilakukantidak hanya sekali saja. Dengan begitu sosialisasi yang dilakukan Pengadilan Negeri Pekanbaru dapat dikatakan optimal. Setidaknya buku yang disebarakan harus sebanyak peradilan yang ada di Indonesia agar seluruh peradilan di Indonesia dapat menerapkan aplikasi ini.

#### 4. To whom (Sasaran yang ditunjukan)

Sasaran dalam sosialisasi harus lebih merata sehingga tidak ada perbedaan dalam menerima pesan atau informasi bagi pihak pengadiln maupun masyarakat.

#### 5. With what effect (Pengaruh)

Komunikator harus bisa mengoptimalkan sosialisasi agar pengaruh yang didapatkan terlihat seluruhnya tidak hanya sebagian pihak saja. Sehingga untuk sebagian yang belum mendapatkan sosialisasi maka perlu dilakukannya optimalisasi

sosialisasi demi terwujudnya tujuan yang ingin dicapai.

6. Faktor-faktor Penghambat Sosialisasi Program E-SKUM dalam pendaftaran perkara di Pengadilan Negeri Kelas IA Pekanbaru.

#### 1) Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia yang ada seharusnya memiliki kemampuan, basic, keahlian seorang IT. Sehingga sosialisasi yang berkelanjutan dan besar ini akan dapat di aplikasikan dengan baik di Pengadilan Negeri Pekanbaru sendiri maupun yang akan diterapkan di seluruh badan peradilan di Indonesia.

#### 2) Partisipasi Masyarakat

Partisipasi masyarakat sangat dibutuhkan demi keberhasilan suatu sosialisasi yang dilakukan oleh lembaga pelayanan publik. Maka dari itu masyarakat harus lebih terbuka terutama terhadap informasi yang ada pada lembaga pemerintahan karena kedua pihak ini tidak dapat berdiri sendiri melainkan saling ketergantungan.

#### 3) Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana haruslah memadai untuk itu Pengadilan Negeri Pekanbaru harus segera mengadakan penambahan alat E-SKUM agar tercapai sosialisasi serta pengaplikasian yang baik dan akurat

### DAFTAR PUSTAKA

Boediono B. 2003. Pelayanan Prima Perpajakan. Jakarta: Rineka Cipta.

Efendy, Onong Uchijana. 2004. Ilmu komunikasi dan Praktek. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Efendy, Onong Uchijana. 2005. Ilmu komunikasi dan Praktek. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Gunawan, Ary H. 2005. Sosiologi Pendidikan. Jakarta: Rineka Cipta.

Hasibuan, Malayu SP. 2003. Manajemen. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.

Harwoko, Dwi. 2004. Prinsip-prinsip Perumusan Kebijakan. Jakarta: Kencana.

McLeod, Raymon Jr, dkk. 2004. Sistem Informasi Manajemen. Jakarta: PT. Indeks.

Nanawi, Ismail. 2007. Public Policy. Surabaya: Pmn.

Napitupulu. 2007. Seri Ilmu Pemerintahan :Menakar Urgensi Otonomi Daerah: Solusi atas Ancaman Disintegrasi. Jakarta: Alumni..

Nurudin. 2010. Sistem Komunikasi Indonesia. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Purwanto, Erwan Agus dan Dyah Ratih Sulistyastuti. 2012. Implementasi Kebijakan Publik: Konsep dan aplikasinya di Indonesia. Yogyakarta: Gava Media.

- Ratminto dan Atik Septiwinarsih. 2005. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Setiadi, Elly M dan Usman Kolip. 2011. Pengantar Sosiologi Pemahaman Fakta dan Gejala Permasalahan Sosial: Teori, Aplikasi, dan Pemecahannya. Jakarta: Kencana Penada Media Group.
- Sitorus, Monang. 2009. Pelayanan Publik. Bandung: UNPAD Press.
- Sugiyono. 2006. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Alfabeta.
- Sujianto. 2008. Implementasi kebijakan Publik “Konsep Teori dan Praktik”. Pekanbaru: Alaf Riau.
- Sutaryo. 2005. Dasar-Dasar Sosialisasi. Jakarta: Rajawali Pers.
- Tjiptono, Fandi. 2004. Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi.
- Wahyu, Wing Winarno. 2004. Sistem Informasi Manajemen. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Wirawan. 2011. Evaluasi, Teori, Model, Standar, Aplikasi, dan Profesi. Contoh Aplikasi Evaluasi Program: Pengembangan Sumber Daya Manusia, Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat (PNPM) Mandiri Perdesaan, Kurikulum, Perpustakaan, dan Buku Teks. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Website :  
info@pn-pekanbaru.go.id
- Dokumen :
- SK. KMA No. 1-144 Tahun 2011 tentang Pedoman Pelayanan Informasi di Pengadilan.
- Keputusan ketua pengadilan negeri Pekanbaru nomor:W4.U1/1191/HT.04.10/IV/2015. Tentang penetapan radius dan panjar biaya proses penyelesaian perkara perdata pada pengadilan negeri Pekanbaru.
- Surat Keputusan ketua pengadilan negeri Pekanbaru nomor:W4.U1/2643/HK.07.10/VIII/2015. Tentang tim inovasi pelayanan publik pada pengadilan negeri Pekanbaru.
- Surat Keputusan ketua pengadilan negeri Pekanbaru nomor:W4.U1/2644/HK.07.10/VIII/2015. Tentang penerapan SOP sistem aplikasi E-SKUM.
- Surat Keputusan ketua pengadilan negeri Pekanbaru nomor:W4.U1/2645/HK.07.10/VIII/2015. Tentang penunjukan penanggungjawab produk inovasi penerapan sistem aplikasi E-SKUM.
- Surat Keputusan ketua pengadilan negeri Pekanbaru nomor:W4.U1/2646/HK.07.10/VIII/2015. Tentang penunjukan operator penerapan sistem aplikasi E-SKUM.