EFEKTIVITAS PELAYANAN APLIKASI *E-COURT* DI PENGADILAN NEGERI PEKANBARU

Oleh: **Simto R. Simanjorang**

simtosimanjorang@gmail.com

Dosen Pembimbing: **Dr. Adianto, S.Sos, M.Si**

adi_perfisi@yahoo.co.id

Program Studi Ilmu Administrasi Publik.

Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Universitas Riau, Pekanbaru

Kampus Bina Widya, Jalan H.R. Soebrantas, Km 12,5 Simpang Baru

Pekanbaru Riau 28293. Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

Effectiveness can be said as the result or output of a process that is pursued through the goals to be achieved, strategies, policies, careful planning, program preparation and of course requires infrastructure and continuous monitoring. The purpose of this study is to see whether this application has been effective in serving the Pekanbaru District Court, and also to find out what the inhibiting factors are. The type of research used in this research is qualitative with a descriptive approach. Qualitative research using a descriptive approach and the data required are primary data and secondary data derived from observations, interviews and documentation analyzed by researchers so as to obtain accurate and clear data regarding the effectiveness of e-court application services at the Pekanbaru District Court. The results of this study indicate that the effectiveness of the e-court application service at the Pekanbaru District Court in accordance with the regulations contained in Perma No. 1 of 2019 concerning case administration and court trials electronically has been going quite well. In terms of objectives, strategies, programs and facilities and infrastructure it can be said to be good so that these things make this application can be used in services in the District Court for people who need services in the judiciary. However, there are still inhibiting factors such as network-related problems that often disrupt the service in this application. Apart from that, there is still a lack of information and socialization to the public regarding this application, so that people still do not know about this application.

Keywords: *Service Effectiveness, Electronic Administration, E-Court*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pengadilan Negeri Pekanbaru sama halnya dengan instansi pemerintahan lainnya yang berlomba serta berupaya untuk melakukan inovasi dalam pelayanan. Untuk Pengadilan Negeri Pekanbaru sendiri telah melakukan inovasi dalam pelayanan yang berbasis online yaitu berupa aplikasi *E-Court*. Dimana *E-Court* ini merupakan layanan bagi pengguna terdaftar untuk pendaftaran perkara online, mendapatkan taksiran panjar biaya perkara secara online, pembayaran secara online, pemanggilan yang dilakukan dengan saluran elektronik, dan persidangan yang dilakukan secara elektronik. Dengan adanya inovasi ini tentunya dapat mempermudah masyarakat dalam urusan hukum. Pelayanan berbasis elektronik ini ditetapkan oleh Mahkamah Agung melalui Perma No. 3 tahun 2018 tentang Administrasi Perkara di pengadilan secara Elektronik. Upaya ini merupakan salah satu bentuk pelayanan peradilan untuk mewujudkan asas sederhana, cepat, dan biaya ringan. Pengadilan Negeri Kota Pekanbaru ini sendiri sudah menetapkan penggunaan aplikasi *E-Court* sejak tahun 2019 tepatnya dimulai pada bulan Oktober sampai saat ini. Dengan adanya *E-Court* ini diharapkan dapat memperlancar proses administrasi pelayanan peradilan bagi masyarakat.

Tercatat pada peta E-court Mahkamah Agung RI pada Pengadilan Negeri Pekanbaru hingga saat ini pendaftaran pada aplikasi e-court secara keseluruhan sebanyak 1.396 perkara. Data yang dapat diperoleh dari Pengadilan Negeri Pekanbaru hanyalah data Non-Advokat dikarenakan data Advokat langsung diinput oleh Pengadilan Tinggi sehingga pada Pengadilan Negeri sendiri tidak tersedia data tersebut. Adapun masyarakat atau Non-Advokat yang telah menggunakan aplikasi E-Court

initerhitung dari pertama diaplikasikan di Pengadilan Negeri Pekanbaru hingga saat ini adalah sebagai berikut.

Tabel 1.1
Data Masyarakat/Non Advokat
Yang Menggunakan Aplikasi E-
Court di Pengadilan Negeri
Pekanbaru

No.	Bulan	Tahun			
		2019	2020	2021	2022
1.	Januari	-	10	10	23
2.	Februari	-	9	9	19
3.	Maret	-	21	13	-
4.	April	-	11	13	-
5.	Mei	-	13	11	-
6.	Juni	-	4	10	-
7.	Juli	-	5	12	-
8.	Agustus	-	5	13	-
9.	September	-	6	9	-
10.	Oktober	8	4	15	-
11.	November	3	5	11	-
12.	Desember	11	2	16	-
Total		22	95	142	42

Sumber: *Data Pengadilan Negeri Kota Pekanbaru 2022*

Data diatas menggambarkan bahwasanya dari tahun awal diterapkannya aplikasi e-court hingga sekarang terus mengalami peningkatan. Hal tersebut dirasa wajar karena semenjak diterapkan e-court ini di Pengadilan Negeri Pekanbaru pada bulan Oktober Tahun 2019 semua perkara yang berkaitan dengan perkara umum, perkara gugatan serta perkara gugatan sederhana harus didaftarkan menggunakan aplikasi e-court dan tidak ada daftar secara manual lagi. Dengan adanya *E-court* ini diharapkan dapat memperlancar proses administrasi dan pelayanan peradilan bagi masyarakat yang sedang mencari keadilan.

Melalui inovasi pelayanan ini diharapkan pelayanan pengadilan untuk masyarakat dapat berjalan lebih efektif serta efisien apalagi disaat yang rawan seperti pandemik sekarang ini yang dimana masyarakat lebih dianjurkan untuk menghindari kerumunan serta menghindari kontak langsung satu sama lain dan dirasakan melalui aplikasi ini

merupakan salah satu trobosan yang baik dalam melakukan pencegahan penularan virus corona dengan tidak melakukan interaksi secara langsung dengan banyak orang. Oleh sebab itulah penulis tertarik untuk mengambil judul sebagai berikut **“Efektivitas Pelayanan Aplikasi E-Court di Pengadilan Negeri Pekanbaru”** agar dapat melihat dan memahami lebih dalam tentang aplikasi ini semenjak diterapkan di lingkungan Pengadilan Negeri pekanbaru.

Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas pelayanan aplikasi E-Court di Pengadilan Negeri Pekanbaru?
2. Apa saja faktor penghambat dari efektivitas pelayanan E-Court di Pengadilan Negeri Pekanbaru?

Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini antara lain yaitu:

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis efektivitas pelayanan aplikasi E-Courtdi Pengadilan Negeri Pekanbaru.
2. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor penghambat dari efektivitas pelayanan aplikasi E-Courtdi Pengadilan Negeri Pekanbaru.

Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis
 - Sebagai kontribusi dalam pengembangan ilmu administrasi publik dan juga pengembangan inovasi dalam pelayanan publik.

- Sebagai kontribusi kajian terhadap pemanfaatan IPTEK di pemerintahan.
 - Sebagai tambahan bacaan pada perpustakaan untuk kajian mengenai efektivitas berikutnya.
2. Manfaat Praktis
 - Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi untuk mengetahui betapa pentingnya pemanfaatan sistem elektronik di pemerintahan.
 - Diharapkan berguna bagi masyarakat terutama para masyarakat yang sedang mengalami urusan hukum dan tentang cara menyelesaikan perkaranya secara online.
 - Diharapkan berguna bagi masyarakat untuk mengetahui informasi secara online dan pengurusan perkara yang berbasis elektronik.
 - Diharapkan berguna sebagai bahan pertimbangan untuk evaluasi penerapan aplikasi E-Courtini pada Pengadilan Pekanbaru.

TINJAUAN PUSTAKA

Efektivitas

Efektivitas berasal dari kata efektif yang berarti terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki dalam sesuatu perbuatan (Ensiklopedi Administrasi, 1989: 149).Efektif dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti dapat membawa hasil, berhasil guna.Sedangkan menurut Handoko (1993: 7) efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.Gibson dalam Tangkilisan

(2005:65) mengatakan efektivitas dapat diukur melalui:

1. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai.
2. Kejelasan strategi pencapaian tujuan.
3. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap.
4. Perencanaan yang matang.
5. Penyusunan program yang tepat.
6. Tersedianya sarana dan prasarana.
7. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik.

Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi Pelayanan Publik menurut Rina Mei Mirnasari dapat diartikan sebagai prestasi dalam meraih, memperbaiki serta meningkatkan efektivitas, efisiensi serta akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh inisiatif pendekatan dan alat baru dalam pelayanan masyarakat oleh suatu instansi pemerintah maupun swasta. Sedangkan menurut Rogers inovasi pelayanan publik adalah sebuah ide, objek atau praktik yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. Pengertian lainnya yaitu suatu proses yang berisikan konsep-konsep baru dan produksi, pengembangan dan implementasi perilaku (Lu dan Tseng, 2010). Menurut Geoff Mulgan dan David Albury (2003) terdapat penghambat dalam tumbuhnya inovasi yang diantaranya:

1. Keengganan untuk menutup program atau organisasi yang gagal.
2. Tingginya ketergantungan pada salah satu pihak sebagai sumber informasi.
3. Teknologi tersedia tetapi tidak sesuai dengan budaya organisasi.
4. Tidak ada imbalan atau insentif untuk berinovasi atau mengadopsi inovasi.
5. Rendahnya kemampuan.

6. Perencanaan dan penganggaran jangka pendek.
7. Adanya tekanan administrasi.
8. Budaya menghindari resiko.

E-Court

E-court merupakan layanan bagi pengguna terdaftar untuk pendaftaran perkara secara online, mendapatkan taksiran panjar biaya perkara secara online, pembayaran secara online, pemanggilan yang dilakukan dengan saluran elektronik dan persidangan yang dilakukan secara elektronik. Dalam hal pendaftaran perkara secara online saat ini dikhususkan untuk Advokat. Pengguna terdaftar harus setelah mendaftar dan mendapatkan akun, harus melalui mekanisme validasi Advokat oleh Pengadilan Tinggi tempat dimana Advokat disumpah, sedangkan pendaftaran dari perseorangan atau badan hukum akan diatur lebih lanjut. Adapun layanan yang diberikan antara lain:

1. Pendaftaran Perkara (*e-Filing*)
Pendaftaran ini dilakukan setelah terdaftar sebagai pengguna terdaftar dengan memilih Pengadilan Negeri, Pengadilan Agama, atau Pengadilan TUN yang sudah aktif melakukan pelayanan e-court. Semua berkas pendaftaran dikirim secara elektronik melalui aplikasi e-court Mahkamah Agung RI.
2. Taksiran Panjar Biaya (*e-Skum*)
Dengan melakukan pendaftaran perkara online melalui e-court, pendaftaran akan secara otomatis mendapatkan taksiran panjar biaya atau yang disebut e-Skum dan nomor pembayaran yang dapat dibayarkan melalui saluran elektronik yang tersedia.
3. Mendapatkan Nomor Perkara

Setelah pendaftar melakukan pembayaran sesuai taksiran panjar biaya atau e-Skum, pengadilan memberikan nomor perkara pada hari dan jam kerja, kemudian aplikasi e-Court akan memberikan notifikasi atau pemberitahuan bahwa perkara sudah terdaftar di Pengadilan.

4. Pemanggilan Pihak Secara Online (*e-Summon*)

Pemanggilan sidang dan pemberitahuan putusan disampaikan kepada para pihak melalui saluran elektronik ke alamat email para pihak serta informasi panggilan tersebut bisa dilihat pada aplikasi e-court.

5. Persidangan Secara Elektronik (*e-Litigasi*)

Aplikasi mendukung dalam hal persidangan secara elektronik (online) sehingga dapat dilakukan pengiriman dokumen persidangan seperti Replik, Duplik, Jawaban dan Kesimpulan secara elektronik.

6. Salinan Putusan Secara Elektronik (*e-Salinan*)

Aplikasi memuat informasi putusan yaitu tanggal putusan, amar putusan, tanggal minutas dan salinan putusan elektronik dapat diunduh melalui aplikasi ini.

7. Tanda Tangan Elektronik (*e-Sign*)

Penandatanganan berkas salinan putusan elektronik.

Konsep Operasional

Untuk memudahkan analisa maka peneliti memberikan batasan secara jelas mengenai ruang lingkup penelitian menggunakan konsep-konsep yang telah dikemukakan pada teori **Gibson dalam**

Tangkilisan (2005:65) mengenai efektivitas.

1. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, dalam mengeluarkan aplikasi ini tentunya Mahkamah Agung memiliki tujuan yang dimana diterapkan pada Peradilan yang ada.
2. Kejelasan startegi dan pencapaian tujuan, yang dimana diperlukan strategi yang jelas agar kedepannya aplikasi ini dapat diterima dengan baik oleh masyarakat.
3. Proses analisis dan perumusan kebijaksanaan yang mantap. Maksudnya sebelum mengeluarkan aplikasi ini tentunya diperlukan analisis serta pereumusan kebijakan yang akan dipakai dalam pengaplikasian seterusnya.
4. Perencanaan yang matang. Dalam segala hal diperlukan perencanaan yang matang agar didapatkan hasil yang maksimal dan tidak mengecewakan.
5. Penyusunan program yang tepat. Dibutuhkan penyusunan yang tepat agar nantinya mudah aplikasi ini untuk digunakan.
6. Tersedianya sarana prasarana, tentunya disetiap peradilan diperlukan baik sarana maupun prasarana agar aplikasi ini dapat berjalan dengan lancar kedepannya.
7. Sistem pengawasan dan pengendalian diperlukan agar aplikasi ini senantiasa terjaga keawetannya dan kelancaran dalam penggunaannya.

Jika dihubungkan konsep teori yang dikemukakan oleh Gibson ini mengenai efektivitas maka konsep teori tersebut sangat tepat terhadap social

problem yang ada. Social problem yang ada seperti aplikasi ini masih tergolong baru sehingga masih belum terlalu diketahui oleh masyarakat, hingga kurangnya informasi mengenai hal ini sehingga membuat masyarakat banyak yang masih bingung apabila menggunakan aplikasi ini. Dirasakan bahwa masih diperlukan sosialisasi atau memperkenalkan kepada masyarakat terkait aplikasi ini. Khususnya masyarakat yang mencari keadilan dan ingin mendaftarkan perkaranya pada Pengadilan Negeri ini.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian Kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh objek penelitian dengan cara mendeskripsikan melalui pernyataan-pernyataan dengan menggunakan metode ilmiah (Moleong, 2014). Metode kualitatif cocok digunakan untuk menjabarkan secara detail dan lebih mendalam lagi mengenai suatu pokok pembahasan sehingga saya memilih metode ini dalam penelitian.

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ditetapkan pada Pengadilan Negeri Kota Pekanbaru dikarenakan pada Pengadilan Negeri ini telah menerapkan aplikasi E-Court dalam pelayanannya. Pengadilan Negeri Kota Pekanbaru ini telah menerapkan aplikasi e-court ini yang pada sebelumnya aplikasi yang digunakan adalah e-Skum lalu kini disempurnakan dengan menggunakan aplikasi e-Court.

Informan Penelitian

Informan penelitian adalah subjek dari penelitian tersebut dimana terdapat beberapa teknik dalam menentukan informan tersebut. Penulis disini menggunakan teknik *purposive sampling*, dimana informan dengan

menggunakan teknik ini sudah ditentukan mana saja orangnya.

1. Hakim Pengadilan Negeri Kota Pekanbaru Bapak Daniel Ronal, S.H, M.Hum.
2. Staf Kepaniteraan Hukum di Pengadilan Negeri Pekanbaru Bapak Rahman Hidayat
3. Masyarakat yang menggunakan aplikasi e-Court
 - a. Ibu Sulastri
 - b. Bapak Ade Putra
 - c. Ibu Ratna
 - d. Bapak Liston P Sihombing
 - e. Ibu Suryaningsih

Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh dengan hasil pengamatan penelitian yang berkaitan langsung dengan efektivitas aplikasi e-Court dalam pelayanan publik di Pengadilan Negeri Kota Pekanbaru yang dimana biasanya Data Primer diperoleh melalui wawancara dan observasi.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang telah dikumpulkan untuk menunjang masalah yang sedang dihadapi. Data ini bersumber dari literatur, artikel, jurnal serta situs di internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan. Data Sekunder adalah data yang diperoleh untuk melengkapi data primer yang di dapatkan.

- a. Profil Pengadilan Negeri Kota Pekanbaru
- b. Data mengenai aplikasi e-Court
- c. Data dukung aplikasi e-Court Di Pengadilan Negeri Pekanbaru

Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi

Menurut **Idrus (2009:101)** Observasi atau pengamatan merupakan aktivitas pencatatan fenomena yang

dilakukan secara sistematis. Metode ini digunakan untuk memperoleh data primer secara langsung dari responden yang dijadikan sampel penelitian. Dalam penelitian ini observasi yang dilakukan dengan cara turun secara langsung kelapangan atau lokasi penelitian di Pengadilan Negeri Kota Pekanbaru.

2. Wawancara

Wawancara yaitu percakapan dengan maksud tertentu, yang mana percakapan itu dilakukan oleh dua belah pihak, yaitu pewawancara (interview) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interview) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Wawancara penelitian ini dilakukan dengan mengajukan beberapa pertanyaan mendasar tentang efektivitas aplikasi e-Court ini pada Pengadilan Negeri.

3. Dokumentasi

Yaitu teknik pengumpulan data yang tidak langsung di tujukan pada subjek penelitian, namun melalui dokumen. Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data yang ada pada instansi atau badan yang relevan untuk menyusun deskriptif wilayah penelitian dan untuk melengkapi bahan analisa.

Teknik Analisis Data

Teknik analisa data adalah proses mencari dan menyusun atau mereduksi secara sistematis data-data yang diperoleh melalui wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan, sehingga mudah dipahami oleh peneliti maupun orang lain (Sugiyono, 2011:333).

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan langkah-langkah yang

tertuang dalam (Bungin,2005) yaitu sebagai berikut:

1. Pengumpulan data (Data Collection)

Pengumpulan data merupakan bagian integral dari kegiatan analisis data. Kegiatan pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi.

2. Reduksi data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan dan perhatian pada penyederhanaan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis dilapangan. Selama pengumpulan data berlangsung, terjadi tahapan reduksi yaitu membuat ringkasan, mengkode, menelusur tema, membuat gugus-gugus membuat partisi dan menulis memo. Reduksi data atau transformasi ini berlanjut terus sesudah penelitian lapangan, sampai laporan akhir ini tersusun.

3. Display data

Display data adalah pendeskripsian sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

4. Verifikasi dan penegasan kesimpulan

Merupakan kegiatan akhir dari analisis data. Penarikan kesimpulan berupa kegiatan interpretasi, yaitu menemukan makna dan data yang telah disajikan.

HASIL PENELITIAN

Efektivitas Pelayanan Aplikasi E-Court Di Pengadilan Negeri Pekanbaru

Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Administrasi Perkara di Pengadilan Secara Elektronik menjadi acuan dalam penerapan aplikasi e-court ini dalam

administrasi perkara secara elektronik. Adapun administrasi perkara secara elektronik merupakan serangkaian proses penerimaan gugatan atau permohonan, pengelolaan, penyampaian dan serangkaian proses lainnya dengan menggunakan sistem elektronik. Adapun diterapkan inovasi dalam peradilan ini bertujuan agar mempermudah proses peradilan sehingga peradilan dapat berjalan dengan efektif. Adapun efektivitas menurut Gibson dalam Tangkilisan (2005:65) mengatakan dapat diukur melalui:

1. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai
2. Kejelasan strategi pencapaian tujuan
3. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap
4. Perencanaan yang matang
5. Penyusunan program yang tepat
6. Tersedianya sarana dan prasarana
7. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik.

Ketujuh point tersebut dapat dijadikan acuan dalam mengukur efektivitas dalam pelayanan. Adapun ukuran dari efektivitas dalam pelayanan e-court di Pengadilan Negeri Pekanbaru yang didapatkan di lapangan adalah sebagai berikut:

Kejelasan Tujuan Yang Hendak Di Capai

Pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat tentunya memiliki tujuan-tujuan yang ingin di capai. Sebuah program atau aplikasi yang diluncurkan haruslah memiliki tujuan dan arah sehingga apa yang dijalankan memiliki patokan dan hal yang ingin dituju. Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penerapan aplikasi e-court dalam pelayanan di Pengadilan Negeri Pekanbaru ini sebagaimana hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Hakim di Pengadilan Negeri Pekanbaru adalah sebagai berikut:

“Bebicara mengenai aplikasi e-court ini maka kita

harus tau dasar hukumnya, berdasarkan peraturan Mahkamah Agung Nomor 3 tahun 2018 tentang administrasi perkara pengadilan secara elektronik. Perma diperbarui dan diganti dengan yang baru Nomor 1 tahun 2019 mengenai administrasi perkara dan persidangan pengadilan secara elektronik dan berlaku hingga saat ini. Dengan adanya aplikasi e-court ini masyarakat yang dahulunya mengajukan perkara dengan mendatangi pengadilan namun kini bisa dilakukan secara elektronik” (Wawancara dengan Hakim di Pengadilan Negeri Pekanbaru: Bapak Daniel Ronald, S.H., M.Hum., tanggal 9 Maret 2022)

Kejelasan Strategi Pencapaian Tujuan

Tujuan-tujuan yang telah dijabarkan diatas dapat dicapai apabila menggunakan strategi yang matang dalam pencapaian tujuannya. Adapun strategi merupakan suatu perencanaan baik itu jangka panjang maupun jangka pendek yang disusun secara rinci agar dapat mencapai tujuan yang ingin dicapai. Pencapaian dari tujuan yang sebelumnya ditetapkan akan terlaksana apabila adanya strategi dalam pencapaian tersebut. Adapun hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Staf Kepaniteraan Pengadilan Negeri Pekanbaru adalah sebagai berikut:

“Adapun strategi yang ada, itu mengikuti strategi yang ditetapkan langsung dari Mahkamah Agung. Untuk mencapai tujuan e-court untuk memudahkan masyarakat dalam mendaftarkan perkara dan melakukan sidang secara online

maka dibuatlah langkah-langkah atau step bagi masyarakat yang ingin menggunakan aplikasi ini. Adapun langkah pertama yaitu masyarakat harus mempunyai ktp serta alamat e-mail yang aktif. Apabila masyarakat tersebut belum memiliki e-mail maka petugas dari Pengadilan akan membuat e-mail yang aktif. Lalu selanjutnya memilih jenis pendaftaran perkara, mendaftarkan diri dengan mengisi data pihak dan mengupload berkas perkara. setelah pengisian data selesai maka e-skum yang merupakan salah satu program dari e-court akan menampilkan taksiran biaya panjar perkara dan pembayaran dapat dilakukan secara online”

(Wawancara dengan Staf Kepaniteraan hukum di Pengadilan Negeri: Bapak Rahman Hidayat, tanggal 7 Maret 2022)

Proses Analisis dan Perumusan Kebijakan Yang Mantap

Menjalankan suatu program maka diperlukan perumusan dalam kebijakannya terlebih dahulu. Untuk itu perlu dilakukan proses analisis agar program yang dijalankan kedepannya dapat berjalan secara sistematis dan tepat sasaran. Perumusan kebijakan ini juga nantinya sebagai pedoman dalam pelaksanaan sebuah program tersebut. Proses analisis dan perumusan kebijakan ini juga akan mempengaruhi berjalannya program tersebut, sehingga perumusan kebijakan ini harus dilakukan dan dipikirkan secara matang-matang. Adapun hasil dari wawancara yang dilakukan dengan narasumber terkait proses analisis dan perumusan kebijakan ini adalah sebagai berikut:

“Sebelum melaunching atau menerapkan aplikasi e-court ini tentunya harus ada kebijakan yang dianalisis. Dimana kebijakan ini dijadikan tumpuan dalam menjalankan aplikasi ini seterusnya. Adapun kebijakan terkait e-court ini diatur dalam Perma Nomor 1 tahun 2019 tentang Administrasi Perkara dan Persidangan di Pengadilan Secara Elektronik. Sebelumnya kebijakan yang digunakan yaitu Perma Nomor 3 tahun 2018 mengenai hukum administrasi yang memanfaatkan teknologi informasi”

(Wawancara dengan Hakim di Pengadilan Negeri Pekanbaru: Bapak Daniel Ronald, S.H., M.Hum., tanggal 9 Maret 2022)

Perencanaan Yang Matang

Perencanaan yang matang sebelum mengeksekusi program merupakan salah satu indikator yang dapat menyukseskan program sehingga program dapat berjalan dengan efektif. Sebelum pengimplementasian aplikasi e-court ini, Mahkamah Agung Republik Indonesia telah terlebih dahulu melakukan proses uji coba. Aplikasi e-court tersebut diuji coba oleh Mahkamah Agung terlebih dahulu sebelum diterjunkan langsung ke masyarakat umum. Dalam uji coba ini Mahkamah Agung akan menilai apakah aplikasi ini akan dapat diterima di kalangan masyarakat terutama dalam melaksanakan proses peradilan. Adapun hal-hal terkait indikator perencanaan dalam aplikasi ini yaitu dibahas dalam kutipan wawancara dibawah ini. Berikut merupakan hasil wawancara peneliti dengan narasumber yang didapatkan di lapangan,

“Seperti yang telah dibahas sebelumnya tadi,

adapun bentuk dari perencanaan sebelum e-court ini di terapkan yaitu dengan melakukan persiapan matang dalam program yang ingin ditampilkan atau sediakan seperti e-filing, e-skum, e-summons serta e-litigasi lalu menyiapkan step atau langkah-langkah bagi masyarakat apabila ingin mendaftarkan perkaranya menggunakan e-court yang tentunya diberikan bimbingan dari staf atau pegawai Pengadilan. Selain dari itu sarana fisik seperti pojok e-court yang menyediakan akses computer untuk melakukan pendaftaran perkara serta monitor untuk memantau sudah sejauh mana nomor antrian dari masyarakat tersebut. Selain itu juga disediakan guna menunjang agar perencanaan yang dibuat sebelumnya berjalan dengan lancar” (Wawancara dengan Staf Kepaniteraan Hukum di Pengadilan Negeri: Bapak Rahman Hidayat, tanggal 7 Maret 2022)

Penyusunan Program Yang Tepat

Kebijakan dan perencanaan sudah matang, maka selanjutnya dilakukan penyusunan program. Program apa saja yang akan diterapkan dalam aplikasi tersebut harus dipikirkan juga secara matang-matang. Penyusunan program merupakan tahap yang penting untuk kelangsungan dari aplikasi e-court tersebut kedepannya. Adapun hasil yang peneliti dapatkan di lapangan terkait penyusunan program ini antara lain:

“Adapun program yang ada di dalam aplikasi ini antara lain yaitu pendaftaran perkara (e-filing), lalu ada taksiran biaya perkara (e-skum), pemanggilan

pihak secara online (e-summon), dan yang terakhir ada persidangan secara online (e-litigasi). Empat program ini merupakan program yang diberikan dalam aplikasi e-court ini guna menunjang tujuan dari pengaplikasian e-court ini (Wawancara dengan Staf Kepaniteraan Hukum di Pengadilan Negeri Pekanbaru: Bapak Rahman Hidayat, tanggal 7 Maret 2022)

Berbicara mengenai penyusunan program dalam pengimplementasian dari aplikasi e-court ini menurut staf kepaniteraan hukum di Pengadilan Negeri Pekanbaru dapat dikatakan sudah baik dan tepat. Dikatakan demikian karena program-program yang ada didalam aplikasi e-court ini sudah mencakup semua dari poses sebuah peradilan, dimana mulai dari pendaftaran perkara (e-filing), mendapatkan tafsiran biaya perkara (e-skum), pemanggilan pihak yang berkaitan secara online (e-summon), dan persidangan secara online (e-legitigasi). Aplikasi e-court ini sudah menjangkau keseluruhan dari sebuah peradilan.

Untuk meningkatkan informasi tentang indikator penyusunan prgram ini, peneliti juga melakukan wawancara dengan Hakim di Pengadilan Negeri Pekanbaru, adapun informasi yang peneliti dapatkan dari hasil wawancara tersebut adalah sebagai berikut.

“Sebenarnya ketika belum menggunakan aplikasi ini, alur pengurusan perkara di pengadilan sama juga seperti ini. Dimulai dari pendaftaran perkara, lalu nanti setelah perkara di daftarkan baru diberi kisaran biaya panjar perkara, setelah itu perkara akan di

proses dan menunggu giliran kapan kita terpanggil untuk ikut persidangan. Lalu yang terakhir barulah perkara itu diputuskan melalui persidangan yang berjalan. Namun proses manual seperti ini cukup memakan waktu yang banyak. Mulai dari antri untuk mendaftarkan perkara, lalu harus menunggu di panggil untuk persidangan dan yang terakhir harus datang ke pengadilan secara langsung untuk melakukan persidangan”(Wawancara dengan Hakim di Pengadilan Negeri Pekanbaru: Bapak Daniel Ronald, S.H., M.Hum., tanggal 9 Maret 2022)

Tersedianya Sarana Dan Prasarana

Suksesnya suatu program maka harus didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai. Sarana dan prasarana ini juga sangat penting dalam pencapaian sebuah program yang hendak dicapai. Bagaimana sebuah program akan berjalan dengan baik apabila sarana dan prasarana yang tersedia tidak memadai. Adapun sarana prasarana yang disediakan guna mendukung program e-court ini berjalan antara lain:

“Sarana yang disiapkan dari pengadilan untuk menunjang aplikasi ini yaitu dengan menyediakan seperangkat komputer yang digunakan untuk melakukan pendaftaran, untuk menggunakan aplikasi e-court ini. Adapun sarana ini dinamakan sebagai pojok e-court. Masyarakat umum yang ingin melakukan pendaftaran bisa menggunakan sarana yang ada di pengadilan ini. Selain menggunakan sarana dari

Pengadilan Negeri ini masyarakat juga bisa mendaftarkan perkara menggunakan aplikasi e-court ini melalui smartphonenya sendiri”(Wawancara dengan Hakim di Pengadilan Negeri Pekanbaru: Bapak Daniel Ronald, S.H., M.Hum., tanggal 9 Maret 2022)

Sistem Pengawasan Dan Pengendalian Yang Bersifat Mendidik

Semua tahapan sudah dilakukan, maka tahapan akhir yaitu dilakukannya pengawasan terhadap berjalannya program ini. Dalam sistem pengawasan ini maka akan terlihat apa-apa saja yang masih kurang atau kendala apa yang dijumpai dalam berjalannya program ini. Sistem pengawasan sangat diperlukan agar program yang diberlakukan dapat berjalan dengan baik dan semestinya. Adapun hasil wawancara peneliti dengan narasumber terkait sistem pengawasan ini antara lain sebagai berikut:

“Setelah aplikasi ini dijalankan maka akan selalu dilakukan pengawasan dan monitoring sehingga apabila terjadi permasalahan akan segera diketahui dan dapat diperbaiki secepat mungkin. Selain itu untuk pojok e-court sendiri juga selalu dilakukan pengawasan dan pemantauan. Apabila masyarakat yang kurang atau belum mengerti cara mendaftar menggunakan aplikasi e-court ini maka akan diberikan petunjuk cara pendaftarannya”(Wawancara dengan Hakim di Pengadilan Negeri Pekanbaru: Bapak Daniel Ronald, S.H., M.Hum., tanggal 9 Maret 2022)

Sesuai dengan tujuh indikator dalam efektifitas ini maka pengadilan

juga menjalankan indikator yang ketujuh yaitu sistem pengawasan. Tentu saja berjalannya aplikasi ini harus selalu diawasi dan di pantau sehingga meminimalisir hal-hal yang tidak diinginkan. Misalnya ketidak pahaman dari masyarakat atau permasalahan terkait sarana prasarana sehingga perlu adanya perbaikan yang langsung dilakukan. Ketujuh indikator ini merupakan hal yang penting dalam menunjang ke efektifan aplikasi e-court ini dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang berperkara dan ingin mendapatkan keadilan dari perkara yang dihadapi tersebut. Bukan hanya pihak pengadilan sendiri yang melakukan pengawasan, bahkan Mahkamah Agung sendiri juga melakukan pengawasan dari pelaksanaan aplikasi e-court ini. Hal ini dilakukan supaya tidak adanya penyimpangan-penyimpangan yang terjadi terhadap pengimplementasian dari aplikasi e-court itu sendiri.

Faktor Penghambat Efektivitas Pelayanan Aplikasi E-Court

Faktor pendorong dalam menjalankan sebuah program merupakan hal yang penting dalam mencapai sebuah tujuan yang diharapkan. Faktor pendorong juga akan menentukan hasil dari sebuah pelaksanaan dari suatu program tersebut. Faktor pendorong serta penghambat dalam suatu kegiatan atau program tentulah selalu dijumpai, termasuk dalam pengimplementasian dari aplikasi e-court ini. Ada beberapa faktor yang menjadi penghambat keefektivan dalam pengimplementasian aplikasi e-court tersebut. Yakni faktor penghambatnya adalah sebagai berikut.

1. Hambatan jaringan
2. Sosialisasi kepada masyarakat

Faktor penghambat ini juga akan mempengaruhi pencapaian dari sebuah program, terutama dalam

pengimplementasian dari aplikasi e-court. Adapun faktor penghambat efektivitas pelayanan aplikasi e-court di Pengadilan Negeri Pekanbaru yang dijumpai peneliti dilapangan adalah sebagai berikut.

Hambatan Jaringan

Sebuah program yang berbasis elektronik maupun online akan sangat berkaitan dengan jaringan, apabila sebuah jaringan bermasalah maka otomatis pelaksanaan dari sebuah program tersebut akan kurang efektif terlaksana. Terutama dalam aplikasi e-court ini. Untuk membahas lebih jauh lagi tentang hambatan jaringan ini maka penulis melakukan wawancara dengan Hakim Pengadilan Negeri Pekanbaru. Adapun hasil wawancara yang didapatkan peneliti dengan Hakim di Pengadilan Negeri Pekanbaru ini adalah sebagai berikut:

Faktor penghambat dan lumayan cukup mengganggu keefektivan pelayanan ini. Hal ini terkait dengan jaringan yang sering hilang atau terputus. Apabila masyarakat yang berada jauh diluar kota atau pulau yang memiliki jadwal persidangan yang dilakukan secara online namun terkendala karena sinyal atau jaringan yang hilang atau terputus sehingga mengganggu dari berjalannya persidangan. Hal ini yang sampai saat ini menjadi hal yang cukup mengganggu bagi Pengadilan untuk memberikan pelayanan”
(Wawancara dengan Hakim di Pengadilan Negeri Pekanbaru: Bapak Daniel Ronald, S.H., M.Hum., tanggal 9 Maret 2022)

Dari hasil wawancara diatas dimana faktor hambatan jaringan ini menjadi hal yang serius dalam

menjalankan sebuah persidangan. Seperti kita ketahui bahwa jaringan ini menjadi penentu dalam persidangan secara online. Terkadang waktu persidangan sedang berjalan jaringan yang hilang timbul sering terjadi, sehingga hal ini menjadi penghambat dalam efektifitas dari pelaksanaan persidangan. Pada saat melakukan persidangan secara online terkadang yang mengikuti persidangan tidak dengan efektif dalam mengikuti jalannya suatu persidangan yang dilakukan. Apalagi pada saat persidangan terkadang jaringan ini hilang timbul, baik pada masyarakat yang sedang mengikuti persidangan maupun terhadap para hakim yang melaksanakan persidangan secara online. Makanya hambatan jaringan ini juga menjadi penentu dari berjalannya sebuah aplikasi termasuk persidangan secara online ini. Pendapat dari Hakim diatas pun dibenarkan juga oleh Staf Kepaniteraan Hukum di Pengadilan Negeri Pekanbaru. Adapun informasi yang didapat dari beliau adalah sebagai berikut:

“Kendala jaringan memang hal yang sering dijumpai dalam pelaksanaan prgram ini, dikatakan demikian karena kadang pada saat persidangan berlangsung jaringan tersebut kadang hilang ataupun lelet, sehingga hal ini menjadi faktor penghambatnya sebuah persidangan”

(Wawancara dengan Staf Kepaniteraan Hukum di Pengadilan Negeri: Bapak Rahman Hidayat, tanggal 7 Maret 2022).

Setelah mendengarkan pernyataan informan diatas, bahwa memang betul hambatan jaringan ini menjadi kendala dalam proses pengimplementasian dari aplikasi e-court ini. Bahkan terkadang persidangan

tidak berjalan dengan lancar akibat dari hambatan jaringan yang kurang bagus. Bukan hanya pada saat persidangan, namun juga pada saat masyarakat mendaftarkan perkaranya terkadang masyarakat sering mengeluh kepada pihak pengadilan sendiri. Dikatakan demikian karena pada saat melakukan pendaftaran perkara tiba-tiba jaringan hilang timbul, sehingga ini menyebabkan pendaftaran perkaranya kadang lama maupun kadang harus menunggu beberapa saat untuk bisa kembali melakukan pendaftaran perkaranya. Jadi dapat dikatakan jaringan ini merupakan sebuah penunjang maupun pendukung dari pengimplementasian aplikasi e-court ini. Makanya hal ini juga menjadi faktor penghambatnya keefektivan dari aplikasi e-court ini. Dalam hal ini peneliti juga menggali langsung informasi dari masyarakat yang menggunakan aplikasi e-court ini. Adapun hasil wawancara dengan masyarakat yang menggunakan aplikasi ini adalah sebagai berikut:

“terkadang pada saat persidangan secara online sedang berlangsung, hilangnya jaringan, sehingga menjadi kurang efektif, apalagi pada saat hujan maka jaringan memang benar-benar kurang bagus sehingga kita tidak mendengar apa yang dikatakan leh hakim tersebut, dan terkadang suara dari bapak hakim sendiri kadang putus-putus”(Wawancara dengan masyarakat pengguna aplikasi e-court di Pengadilan Negeri Pekanbaru: Bapak Ade Putra, tanggal 7 Maret 2022)

Dari pendapat informan tersebut bahwa hambatan jaringan tersebut memang kendala yang sangat serius

dalam pelaksanaan peradilan terutama pada saat persidangan berlangsung. Jadi dapat juga disimpulkan bahwa hambatan jaringan ini merupakan faktor penghambat yang paling utama dalam keefektifan dari pengimplementasian aplikasi e-court ini. Dikatakan sebuah aplikasi berbasis online, tentunya akan berhubungan juga dengan jaringan. Dimana apabila dalam menggunakan sebuah aplikasi berbasis online maka jaringan juga akan menjadi penunjang dalam pelaksanaan dari suatu program tersebut. Apabila jaringan ada kendala maka suatu program yang berbasis online juga akan bermasalah ataupun dapat dikatakan error. Jadi hambatan jaringan ini juga akan sangat mempengaruhi berjalannya suatu program yang berbasis online akan efektif atau tidak.

Kurangnya Sosialisasi kepada masyarakat

Berbicara mengenai sebuah inovasi yang baru, tentu saja harus mengenalkan terlebih dahulu sebuah inovasi ini kepada masyarakat, baik dari cara penggunaannya maupun fungsinya. Sama halnya dengan aplikasi e-court ini, mungkin aplikasi ini masih sangat asing bagi masyarakat umum. Sehingga masyarakat umum masih kurang mengetahui tentang apa itu aplikasi e-court, apa fungsinya, bagaimana cara penggunaannya dan sebagainya. Itulah penyebab untuk perlunya sosialisasi tentang sebuah program yang akan hendak diberlakukan. Sosialisasi kepada masyarakat tentang aplikasi e-court ini tentunya akan menunjang bagaimana pencapaian tujuan yang hendak dicapai. Adapun informasi yang peneliti dapatkan di Pengadilan Negeri Pekanbaru, tentang kurangnya sosialisasi kepada masyarakat melalui wawancara langsung kelapangan. Adapun hasil wawancara dengan Hakim

Pengadilan Negeri Pekanbaru adalah sebagai berikut:

“Kendala atau penghambat tentunya hampir selalu ada kita jumpai dalam setiap kegiatan atau program yang dijalankan. Namun hal itu dianggap biasa dan justru hal-hal tersebut dapat membuat berjalannya program dapat menjadi lebih baik kedepannya. faktor penghambat ini menjadi catatan penting serta evaluasi dalam menjalankan program kedepannya. adapun penghambat yang kami jumpai sejauh ini antara lain masih asingnya masyarakat terkait aplikasi ini sehingga tak jarang setiap masyarakat yang berperkara masih merasa kesulitan dalam menggunakan aplikasi ini dan merasa ribet menggunakannya. Dari pihak pengadilan sendiri sejauh ini mengatasi hal tersebut dengan sering membuat pengumuman atau menempelkan tata cara penggunaan aplikasi pada mading yang ada di pelayanan terpadu satu pintu”

(Wawancara dengan Hakim di Pengadilan Negeri Pekanbaru: Bapak Daniel Ronald, S.H., M.Hum., tanggal 9 Maret 2022)

Kutipan wawancara diatas menjelaskan bahwa aplikasi e-court ini memang masih asing dikalangan masyarakat, sehingga banyak dijumpai masyarakat yang masih bingung dalam penggunaan aplikasi e-court ini. Terlebih kepada masyarakat yang baru pertama kali menggunakan aplikasi ini, sehingga masyarakat tersebut masih bingung dalam menyelesaikan perkaranya di peradilan, baik mulai dari pendaftaran sampai dengan selanjutnya.

Sehingga dengan kendala ini pihak pengadilan maupun pegawai peradilan harus membimbing masyarakat yang belum ngerti sama sekali ataupun yang baru pertama kali menggunakan aplikasi e-court ini. Jadi masyarakat yang belum mengerti tentang hal aplikasi ini akan merasa canggung maupun dalam benaknya akan berfikiran bahwa aplikasi ini akan mempersulit dalam pengurusan sebuah peradilan. Jadi itulah perlunya sebuah sosialisasi tentang sebuah program yang akan hendak dilaksanakan maupun diberlakukan, baik kepada masyarakat maupun kepada pihak penyelenggara peradilan itu sendiri. Disisi lain kurangnya pemahaman masyarakat tentang aplikasi e-court ini dikarenakan terbatasnya media cetak maupun media massa yang meliput tentang aplikasi ini. Sejauh ini pemahaman masyarakat umum tentang aplikasi e-court ini masih dapat dikatakan minim. Jadi hal ini juga akan menjadi salah satu faktor penghambatnya keefektivan dari aplikasi e-court ini dalam peradilan terutama di Pengadilan Negeri Pekanbaru. Selain itu peneliti juga melakukan wawancara dengan Staf Kepaniteraan Hukum di Pengadilan Negeri Pekanbaru, adapun hasil wawancaranya adalah sebagai berikut:

“Kurangnya sosialisasi atau pengenalan aplikasi e-court ini pada masyarakat menyebabkan masyarakat masih asing mendengarkan serta menggunakan aplikasi ini. Rata-rata masyarakat harus dibimbing serta diberi arahan ketika menggunakan aplikasi ini. Kedepannya mungkin kami berharap dari pengadilan mungkin melakukan sosialisasi kepada masyarakat serta membuat informasi-informasi

terkait e-court ini baik di media massa maupun media sosial sehingga aplikasi ini lebih dikenal lagi oleh masyarakat. Masyarakat yang mungkin malas untuk mendaftarkan perkara karena berfikir prosesnya akan lama dan berbelit mungkin akan berubah fikiran setelah mengetahui aplikasi ini, sehingga keadilan yang harusnya didapatkannya bisa di proses serta di perjuangkan untuk kedepannya”(Wawancara dengan Staf Kepaniteraan di Pengadilan Negeri: Bapak Rahman Hidayat, tanggal 7 Maret 2022)

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian tentang Efektivitas Pelayanan Aplikasi E-Court di Pengadilan Negeri Pekanbaru yang telah dilakukan oleh penulis, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini menemukan bahwa afektivitas pelayanan aplikasi e-court di Pengadilan Negeri Pekanbaru sudah dapat dikatakan baik, dimana masyarakat pengguna aplikasi ini merasa sangat terbantu dengan adanya aplikasi ini. Masyarakat sendiri juga mengakui bahwa dalam pengurusan perkara peradilannya mereka tidak perlu lagi bolak-balik ke pengadilan untuk mengurus perkaranya. Jadi dalam segi waktu masyarakat tidak perlu lagi menghabiskan waktu yang cukup lama dalam mengurus sebuah perkara peradilannya. Bukan hanya masyarakat, namun para pegawai peradilan yang ada di Pengadilan Negeri Pekanbaru juga merasa terbantu dalam segi pekerjaan. Jadi dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Pengadilan Negeri Pekanbaru tentang efektivitas pelayanan

aplikasi e-court ini adalah sudah efektif penerapannya dalam melayani masyarakat.

2. Hasil penelitian ini menemukan bahwa faktor-faktor yang menghambat efektivitas pelayanan aplikasi e-court di Pengadilan Negeri Pekanbaru ada dua yaitu hambatan jaringan dan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat tentang aplikasi e-court. Hambatan jaringan dikatakan menjadi salah satu faktor penghambat karena pada saat persidangan berlangsung maupun pada saat aplikasi ini digunakan terkadang jaringan hilang timbul sehingga menyebabkan persidangan menjadi kurang optimal. Faktor yang kedua yang menjadi hambatan dalam efektifnya pelayanan aplikasi e-court ini adalah kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat tentang aplikasi e-court ini. Dikatakan demikian karena pada saat masyarakat yang baru pertama kali menggunakan aplikasi ini masih merasa bingung karena belum mengetahui tentang bagaimana saja proses yang akan dilakukan maupun bagaimana cara menggunakan aplikasi ini. Hal ini disebabkan karena kurangnya sosialisasi dari pihak pengadilan sendiri terhadap aplikasi e-court ini, dan juga kurangnya media massa maupun cetak yang menyorot tentang aplikasi e-court ini. Sehingga hal ini menjadi salah satu faktor yang menghambat efektivitas pelayanan aplikasi e-court di Pengadilan Negeri Pekanbaru dalam melayani masyarakat. Jadi kedua faktor diatas yang menjadi penghambat efektifitas pelayanan aplikasi e-court di Pengadilan Negeri Pekanbaru.

Saran

Setelah melakukan penelitian ini penulis dapat melihat serta menyimpulkan bahwa aplikasi ini sudah cukup mumpuni dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun masih ada beberapa hal yang menjadi sorotan penting

sehingga dirasa masih perlu untuk melakukan perbaikan lagi agar pelayanan lebih baik lagi kedepannya. Adapun saran yang dapat penulis berikan setelah melakukan penelitian terkait Efektivitas Pelayanan Aplikasi E-Court di Pengadilan Negeri Pekanbaru ini antara lain yaitu:

1. Perlunya dilakukan pemantauan serta perbaikan terkait jaringan yang masih sering menghambat jalannya dari perkara yang sedang berjalan.
2. Penambahan sarana pada pengadilan dirasa juga dapat meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat. Apabila terjadi antrian yang cukup panjang dalam melakukan pendaftaran akun maka dengan ditambahnya sarana seperti computer atau bahkan staf dari Pengadilan sehingga dapat memaksimal lagi pelayanan yang diberikan.
3. Sosialisasi kepada masyarakat terkait aplikasi e-court ini dirasa juga perlu agar aplikasi ini lebih dapat dikenal oleh masyarakat. Sehingga masyarakat yang mungkin ragu untuk mendaftarkan perkara karena beranggapan bahwa berjalannya perkara itu memakan waktu yang lama serta tenaga dan biaya, maka apabila mengetahui ada aplikasi yang dapat meringankan berjalannya perkara yang biasanya lama itu dapat berjalan lebih mudah maka akan dapat merubah pikiran untuk mendaftarkan perkaranya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku.

- Bungin, Burhan. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Prenadamedia.
- Ensiklopedia Administrasi. 1989. *Manajemen dan Kepemimpinan*. Pustaka Setia. Bandung

Handoko, Hani. 1993. *Dasar-dasar Manajemen Produksi dan Operasi*, cetakan

ketujuh. Yogyakarta: BPFE.

Idrus, M. 2009. *Metode Penelitian ilmu Sosial, Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*, Jakarta: Erlangga.

J. Moleong, Lexy. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif, Edisi Revisian*. Bandung: PT

Remaja Rosdakarya

Kasim, Azhar. 1993. *Pengukuran Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.

Moenir. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.

Mulgan, Geoff and David Albury, 2003. *Innovation In The Public Sector*, Strategy Unit, Cabinet Office.

Steers, Richard M, Terj: Magdalena Jamin. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta:

Erlangga

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Manajemen*.

Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Grasindo.

Jurnal

Layaman, S.E., M.Si dan Suci Hartati, S.IP. 2018. STUDI EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN KEJAKSAN KOTA CIREBON.

Ika Atikah. 2018. Implementasi E-Court dan Dampaknya Terhadap Advokat Dalam Proses Penyelesaian Perkara di Indonesia.

Ni Putu Riyani Kartika Sari. 2016. EKSISTENSI E-COURT UNTUK MEWUJUDKAN ASAS SEDERHANA, CEPAT, DAN BIAYA RINGAN DALAM

Dokumen.

Perma No. 3 Tahun 2018

Perma No. 1 Tahun 2019

Undang-undang No. 48 Tahun 2009 Pasal 2 Ayat 4

Internet.

<https://ecourt.mahkamahagung.go.id/>

<https://pekanbaru.co.id/p/hal/sejarah.pekanbaru>

www.pn.pekanbaru.go.id