

Administrativa

Jurnal Birokrasi, Kebijakan dan Pelayanan Publik

Volume 3 Nomor 1 Tahun 2021

E-ISSN: 2714-7673

Strategi Pengembangan Potensi Pariwisata Bahari Kabupaten Pesawaran (Studi Pada Pantai Ketapang Dalam/Cuku Upas Pesawaran)
Arahman Ma, Simon Sumanjoyo Hutagalung, Meiliyana Meiliyana

Partisipasi Masyarakat dalam Program Desa/Kelurahan Tangguh Bencana di Kelurahan Kota Karang
Jane Anditia, Dedy Hermawan, Intan Fitri Meutia

Efektivitas Roadmap Program Corporate Social Responsibility pada IPC (Indonesia Port Corporation) tahun 2018 - 2020
Helvivi Anggriyani, Intan Fitri Meutia, Devi Yulianti

Efektivitas Penerapan Aplikasi E-Court dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi di Pengadilan Negeri Tanjung Karang Kelas 1A)
Tria Prabawati, Noverman Duadji, Ita Prihantika

Model Good Community dalam Program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) di Desa Rejosari Kecamatan Natar Lampung Selatan Tahun 2019
Azri Nurul Fatonah, Bambang Utoyo, Nana Mulyana

novasi Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Metro Melalui Program Ebook dalam Upaya Menumbuhkan Minat Baca Remaja
I Made Jaya Muna, Intan Fitri Meutia, Devi Yulianti

Strategi Tata Kelola Keamanan di Wilayah Rawan Tindak Kriminalitas Pada Masa Pandemi Covid 19
Dicky Huda Nasrulloh, Simon Sumanjoyo Hutagalung, Dewie Brima Atika

Strategi Bertahan Keluarga Karyawan Swasta di Kecamatan Tanjung Pandan Kabupaten Belitung
Dimas Aditya, Luna Febriani, Sujadmi Sujadmi

Peran Modal Sosial dalam Pencegahan dan Penanganan Covid-19 sebagai Strategi Kampung Tegep Mandiri di Lingkungan Sidodadi Kelurahan Srimenanti Kecamatan Sungailiat
Deska Rahmadona, Luna Febriani, Putra Pratama Saputra

Strategi Media Branding Pengembangan Sektor Pariwisata Kabupaten Pesisir Barat sebagai Destinasi Wisata Internasional
Okta Vianti, Dian Kagungan, Devi Yulianti



Diterbitkan oleh:
Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Lampung

EFEKTIVITAS PENERAPAN APLIKASI *E-COURT* DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (STUDI DI PENGADILAN NEGERI TANJUNG KARANG KELAS 1A)

Tria Prabawati¹, Noverman Duadji², Ita Prihantika³

^{1,2,3}Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung
triaprabawati33@gmail.com

Abstrak

Administrasi Perkara di Pengadilan Secara Elektronik untuk mendukung terwujudnya tertib administrasi perkara yang profesional, transparan, akuntabel, efektif, efisien, dan modern sebagai upaya reformasi administrasi perkara dalam pengadilan. Aplikasi E-Court adalah aplikasi yang memungkinkan para pencari keadilan dapat melakukan pendaftaran perkara perdata (untuk saat ini) baik itu gugatan maupun permohonan secara online, dapat melakukan pembayaran panjar biaya perkara tanpa harus datang ke pengadilan, dan bahkan pemanggilannya dilakukan secara elektronik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas penerapan aplikasi E-Court dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe deskriptif dengan pendekatan kualitatif, teknik pengumpulan data, observasi, wawancara, dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Penerapan Aplikasi E-Court Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Pengadilan Negeri Tanjung Karang Kelas 1a telah dapat menciptakan efektivitas, hal ini terlihat dari pelaksanaan layanan e-court yang mewujudkan layanan cepat dengan biaya ringan untuk meringankan masyarakat dalam mendaftarkan perkara telah dilaksanakan dengan baik dan efektif terbukti dapat memberantas layanan menjadi ringkas dan mengurangi sistem antrian.

Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan, E-Court.

Abstract

Electronic Case Administration in The Courts to support the realization of a professional, transparent, accountable, effective, efficient, and modern case administration as an effort to reform case administration in court. The E-Court application is an application that allows justice seekers to register per-data cases (for now) both lawsuit and online petition, can make the cash advance of court fees without having to come to court, and even the summons are made electronically. This research purpose to determine the effectiveness of the application of E-Court applications in an effort to improve the quality of public services. The type of research used in this research is descriptive type with a qualitative approach, data collection techniques, observation, interviews, documentation. The results of this research indicate that the application of the E-Court application in an effort to improve the quality of public services at the Tanjung Karang Class 1 a District Court has been able to create effectiveness, this can be seen from the implementation of e-court services that realize fast services at low costs to ease the public in registering. the case has been implemented properly and is proven to be able to eradicate relieve services and reduce queuing systems.

Keywords : Effectiveness, Service, e-Court

I. PENDAHULUAN

Aktivitas pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia, karena pelayanan dibutuhkan dalam segala aspek kehidupan. Begitu juga dengan pelayanan publik yang diberikan pemerintah. Dalam memberikan

pelayanan publik merupakan kewajiban dan menjadi tanggung jawab pemerintah untuk diberikan kepada masyarakat untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi

setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik seperti yang tertuang dalam Undang – Undang Republik Indonesia No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Prinsipnya pelayanan publik berbeda dengan pelayanan swasta. Namun demikian, Duadji (2013:11) menyebutkan terdapat persamaan di antara keduanya, yaitu : (a) keduanya berusaha memenuhi harapan pelanggan, dan mendapatkan kepercayaan; dan (b) kepercayaan pelanggan adalah jaminan atas kelangsungan hidup organisasi di masa depan. Adapun karakteristik khusus dari pelayanan publik yang membedakannya dari pelayanan swasta adalah : a) sebagian besar layanan pemerintah berupa jasa, dan barang tak nyata, b) selalu terkait dengan jenis pelayanan – pelayanan yang lain, dan membentuk sebuah jalinan sistem pelayanan yang berskala regional, atau bahkan nasional, c) pelanggan internal cukup menonjol, sebagai akibat tatanan organisasi pemerintah yang cenderung birokratis, d) efisiensi dan efektivitas pelayanan akan meningkat seiring dengan peningkatan mutu pelayanan, e) masyarakat secara keseluruhan diperlakukan sebagai pelanggan tak langsung, yang sangat berpengaruh kepada upaya – upaya yang pengembangan pelayanan, f) tujuan aktif dari pelayanan publik adalah terciptanya tatanan kehidupan masyarakat yang berdaya mengurus persoalannya masing – masing.

Kegiatan pelayanan publik pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas, Kualitas pelayanan publik merupakan hal penting yang tidak bisa dinegoisasi. Dewasa ini inovasi layanan sektor publik sedang ramai diperbincangkan dikalangan pemerintah, BUMN, BUMD dan organisasi lainnya, praktek inovasi dalam penyelenggaraan birokrasi pemerintah di Indonesia telah diungkapkan dalam sejumlah literature. Banyaknya jenis pelayanan publik menyebabkan perlu dilakukan batasan kajian pada jenis pelayanan tertentu. Hal tersebut sejalan dengan tuntutan masyarakat yang mengharapkan pelayanan publik yang baik, saat ini masih sering dirasakan pelayanan publik masih jauh dari harapan. Sedangkan pelayanan publik yang diharapkan oleh masyarakat yaitu lebih *responsive* dan efisien. Sehingga, diharapkan dapat menghindari maladministrasi di sektor

pelayanan publik dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan publik yang menjunjung tinggi transparansi dan akuntabilitas, standarisasi pelayanan, bebas dari praktik pungutan liar (pungli), dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas, tentunya memberikan standar pelayanan publik sebagai tolak ukur yang digunakan untuk pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan atau alat kontrol bagi penerima pelayanan untuk menilai kualitas pelayanan publik atas kinerja penyelenggara pelayanan. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pemerintah melaksanakan beberapa bentuk pelayanan, salah satu bentuk pelayanan tersebut adalah pelayanan jasa hukum. Berdasarkan Undang – Undang Nomor 18 tahun 2003 tentang Advokat disebutkan jasa hukum adalah jasa yang diberikan Advokat berupa memberikan konsultasi hukum, bantuan hukum, menjalankan kuasa, mewakili, mendampingi, membela, dan melakukan tindakan hukum untuk kepentingan hukum klien. Fasilitas pelayanan jasa hukum yang diberikan pemerintah adalah melalui pengadilan negeri yang merupakan lingkungan peradilan di bawah Mahkamah Agung RI sebagai pelaksana kekuasaan kehakiman yang merdeka untuk menyelenggarakan peradilan guna menegakkan hukum dan keadilan.

Peradilan adalah segala sesuatu atau sebuah proses yang dijalankan di Pengadilan yang berhubungan dengan tugas memeriksa, memutus dan mengadili perkara dengan menerapkan hukum dan/atau menemukan hukum "*in concreto*" (hakim menerapkan peraturan hukum kepada hal-hal yang nyata yang dihadapkan kepadanya untuk diadili dan diputus) untuk mempertahankan dan menjamin ditaatinya hukum materiil, dengan menggunakan cara prosedural yang ditetapkan oleh hukum formal. Dari kedua uraian tersebut, pengadilan adalah lembaga tempat subjek hukum mencari keadilan, sedangkan peradilan adalah sebuah proses dalam rangka menegakkan hukum dan keadilan atau suatu proses mencari keadilan itu sendiri.

Penegakkan hukum di Indonesia dikenal masih lemah. Hal tersebut disebabkan oleh dua faktor yaitu pertama, para aparat hukum yang belum optimal dalam menjalankan tugasnya

sebagai penegak hukum. Faktor kedua, lemahnya kesadaran masyarakat dalam mentaati hukum yang seharusnya hukum bisa sesuai dengan fungsinya. Hal ini mempengaruhi cara pandang masyarakat terhadap hukum. Akibatnya, terdapat sebuah proses yang salah. Adanya prosedur yang berbelit – belit juga sehingga proses penyelesaian perkara tersebut tidak berjalan dengan sederhana. Selain itu, dalam sebuah perkara proses pemanggilan penggugat maupun tergugat memakan biaya yang tidak sedikit dengan semakin jauh radius maka akan semakin banyak biaya yang dikeluarkan. Sedangkan dalam Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman bahwa pengadilan membantu pencari keadilan dan berusaha mengatasi segala hambatan dan rintangan untuk dapat tercapainya peradilan yang sederhana, cepat dan biaya ringan.

Seiring dengan perkembangan zaman teknologi yang semakin pesat sehingga perlunya ada terobosan – terobosan baru. Hal ini mengakibatkan peralihan sistem kerja yang konvensional menjadi digital. Perubahan ini ditandai dengan ditinggalkannya pemerintahan tradisional menuju *electronic government* atau *e-government*. Pelaksanaan *e-government* didasari dengan intruksi presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Menurut Kementerian Kominfo definisi *E-Government* yaitu sebagai aplikasi teknologi informasi yang berbasis internet dan perangkat digital lainnya yang dikelola oleh Pemerintah untuk keperluan penyampaian informasi dari Pemerintah kepada masyarakat, mitra bisnis, pegawai, badan usaha, dan lembaga – lembaga lainnya secara online (Prihanto, 2012). Dituntutnya pemerintah untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas, hal tersebut yang mendorong pemerintah untuk menerapkan *E-government* sebagai sistem pelayanan berbasis elektronik yang memanfaatkan teknologi dan informasi. Dengan penerapan sistem *E-government* dalam pemerintahan diharapkan akan meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan.

Mahkamah Agung RI mengeluarkan Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 tentang Administrasi Perkara di Pengadilan Secara Elektronik untuk mendukung terwujudnya tertib administrasi perkara yang profesional, transparan, akuntabel,

efektif, efisien, dan modern sebagai upaya reformasi administrasi perkara dalam pengadilan. Hal tersebut merupakan inovasi sekaligus komitmen Mahkamah Agung untuk pembaruan dalam mewujudkan reformasi dunia peradilan di Indonesia dengan mengeluarkan aplikasi *E-Court*.

Lahirnya Aplikasi *E-Court* merupakan wujud implementasi dari Perma Nomor 3 Tahun 2018. Aplikasi *E-Court* adalah aplikasi yang memungkinkan para pencari keadilan dapat melakukan pendaftaran perkara perdata (untuk saat ini) baik itu gugatan maupun permohonan secara online, dapat melakukan pembayaran panjar biaya perkara tanpa harus datang ke pengadilan, dan bahkan pemanggilannya dilakukan secara elektronik. Secara garis besar, bahwa aplikasi *E-Court* terbagi atas tiga layanan yaitu *e-Filing* (Pendaftaran Perkara Online di Pengadilan), *e-Payment* (Pembayaran Panjar Biaya Perkara Online), *e-Summons* (Pemanggilan Pihak secara online).

Adanya aplikasi *E-Court* tentu saja membawa perubahan positif di dunia peradilan. Hal ini dibuktikan dengan adanya pemeriksaan jarak jauh dalam tahap pembuktian. Hal tersebut dapat membantu proses beracara lebih cepat dan efisien, sehingga tidak perlu menunggu kehadiran orang yang diperiksa tersebut dipersidangan jika pihak yang bersangkutan sedang berada di luar kota atau luar negeri. Akan tetapi, dalam penggunaan aplikasi *E-Court* saat ini dikhususkan hanya untuk advokat yang terdaftar dan belum bisa digunakan untuk perorangan. Pengguna terdaftar setelah mendaftar dan mendapatkan akun, harus melalui mekanisme validasi advokat oleh Pengadilan Tinggi dimana advokat disumpah. Hal tersebut bertujuan untuk mengendalikan resiko yang akan terjadi yaitu berupa resiko keamanan.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah: Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat

maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sementara itu, menurut Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Hakekat pelayanan publik antara lain :

1. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintah di bidang pelayanan publik
2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan publik dapat diselenggarakan lebih berdaya guna dan berhasil guna.
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakasa, dan peran serta masyarakat dalam derap langkah pembangunan serta dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Pada dasarnya pembangunan nasional suatu bangsa dilaksanakan oleh masyarakat bersama pemerintah, masyarakat adalah pelaku utama pembangunan, sedangkan pemerintah berkewajiban untuk mengarahkan, membina serta menciptakan suasana kondusif yang menunjang kegiatan rakyatnya. Kegiatan masyarakat dan pemerintah tersebut harus saling mengisi, saling menunjang, dan saling melengkapi dalam suatu kesatuan langkah menuju tercapainya suatu tujuan pembangunan nasional suatu bangsa. Pemberian pelayanan umum oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat adalah merupakan perwujudan dari fungsi aparat negara, agar terciptanya suatu keseragaman pola dan langkah pelayanan umum oleh aparatur pemerintah perlu adanya suatu landasan yang bersifat umum dalam bentuk pedoman tata laksana pelayanan umum.

Pedoman ini merupakan penjabaran dari hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian dalam prosedur operasionalisasi pelayanan umum yang diberikan oleh instansi pemerintah baik di pusat maupun di daerah secara terbuka dan transparan. Moenir (2000) mengemukakan bahwa pelayanan itu adalah :

- a. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan yakni pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan.
- b. Memperoleh pelayanan secara wajar, yaitu pelayanan tanpa disertai kata-kata yang bernada meminta sesuatu kepada pihak yang dilayani dengan alasan apapun.
- c. Memperoleh perlakuan yang sama dalam pelayanan, yaitu tanpa pilih kasih dimana aturan dan prosedur diterapkan sama.
- d. Memperoleh perlakuan yang jujur dan terus terang. Ini menyangkut keterbukaan pihak yang melayani, seperti jika ada masalah yang dihadapi dalam pemberian pelayanan sebaiknya dikemukakan terus terang. Sebagai aktivitas yang berfungsi memenuhi kebutuhan orang lain atau yang membutuhkan, maka pelayanan dituntut untuk dapat memenuhi semua keinginan dan harapan yang diinginkan dan telah menjadi komitmen sebagai perwujudan pelayanan yang berkualitas.

Berbagai konsep pelayanan publik pernah dikenalkan di Indonesia. Misalnya dalam SK Menpan No. 81/1993 yang cukup terkenal itu dijelaskan mengenai :

1. Pola pelayanan fungsional, yaitu pola pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah sesuai dengan tugas, fungsi, dan wewenangnya.
2. Pola pelayanan satu pintu, yaitu pola pelayanan yang diberikan oleh secara tunggal oleh suatu instansi pemerintah terkait lainnya.
3. Pola pelayanan satu atap, yaitu pola pelayanan yang dilakukan secara terpadu pada suatu tempat/lokasi oleh beberapa instansi pemerintah sesuai dengan kewenangan masing-masing.
4. Pola pelayanan secara terpusat, yaitu pola pelayanan publik yang oleh suatu instansi pemerintah lainnya yang terkait bidang pelayanan publik. Atau juga disebut “pelayanan prima”.

Unsur-unsur Pokok Pelayanan Publik

Unsur-unsur pokok dalam pelayanan Anggara (2012:575) meliputi sebagai berikut :

- a. *Strategy*, atau rencana yang dipergunakan untuk mencapai

- sasaran tertentu yang telah ditentukan.
- b. *Structure*, yaitu untuk mencapai tujuan organisasi diperlukan adanya struktur organisasi yang dapat dijabarkan ke dalam tugas-tugas fungsionalnya.
 - c. *System*, sistem informasi dalam organisasi harus dibuat sedemikian rupa, sehingga memudahkan hubungan kerja, cepat dan benar, baik sarana maupun prasarana dan disesuaikan dengan kemajuan teknologi tanpa mengurangi efektivitas dan efisiensi. Ketiga S tersebut merupakan *hardware* dari *seven S of me Kinsey*.
 - d. *Staff*, disini dikaitkan dalam pemilihan staf untuk mengisi organisasi, kdiupayakan dapat didukung oleh staf yang sesuai melalui rekrutasi yang baik.
 - e. *Style*, yaitu tigrkah laku dari manajer atau gaya dalam mencapai sasaran organisasi
 - f. *Skill*, dalam menjalankan organisasi perlu adanya kecakapan dari anggotanya. Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan *skill* secara terus menerus untuk mengantisipasi setiap perubahan.
 - g. *Share value/superordinate goals*, bahwa semua S yang lain akan difokuskan dalam *superordinate goals*. Hal ini berarti konsep bimbingan diinstruksikan oleh organisasi kepada para anggotanya.

Sementara menurut paparan Kajian Pustaka terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik berdasarkan Bharata, (2004:11), yaitu :

1. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).

2. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*costomer*) atau *customer* yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
3. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan.

Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu bisaanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

Prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memenuhi beberapa prinsip pelayanan sebagaimana yang disebutkan dalam Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 (Anggara : 2012 : 576) yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :

- a. Kesederhanaan Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
- c. Unit kerja / pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- d. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- e. Kepastian waktu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- f. Akurasi produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- g. Keamanan proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum
- h. Tanggung jawab Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau

- pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- i. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
 - j. Kemudahan akses tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
 - k. Kenyamanan lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Kualitas Pelayanan Publik

Untuk menyatakan apakah suatu pelayanan publik dapat dikategorikan sebagai jenis pelayanan yang berkualitas baik atau tidak, kriteria – kriteria pelayanan publik yang baik sebagai berikut:

1. *Tangible*, terdiri dari atas fasilitas fisik peralatan, personil dan komunikasi.
2. *Realible*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
3. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu layanan yang diberikan.
4. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan.
5. *Courtesey*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat
7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
8. *Accesibility*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
9. *Bb Communication*, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesedihan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
10. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan

Konsep Efektivitas

Efektivitas merupakan sebuah topik yang menarik untuk dibahas. Karena efektivitas merupakan suatu konsep yang luas, mencakup berbagai faktor diluar maupun didalam organisasi. Organisasi cenderung merupakan kesatuan yang kompleks, yang berusaha mengalokasikan sumber dayanya secara rasional demi tercapainya tujuan. Pasolong (2007: 4) mengatakan bahwa “efektifitas berasal dari kata “efek” dan digunakan istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab akibat dari variabel lain. Efektivitas merupakan salah satu dimensi dari produktivitas, yaitu mengarah kepada pencapaian untuk kerja yang maksimal, yaitu pencapaian target yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas dan waktu.

Robbins dalam Indrawijaya (2010:175) mendefinisikan efektivitas sebagai tingkat pencapaian organisasi jangka pendek (tujuan) dan jangka panjang (cara). Pemilihan itu mencerminkan konstituensi strategis, minat mengevaluasi, dan tingkat kehidupan. Sedangkan, Siagian dalam Indrawijaya (2010:175) memberikan pengertian tentang efektivitas berkaitan dengan pelaksanaan suatu pekerjaan yaitu penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditetapkan. Artinya, apakah pelaksanaan suatu tugas dinilai baik atau tidak, terutama menjawab pertanyaan bagaimana cara melaksanakannya, dan berapa biaya yang dikeluarkan untuk itu.

Sedangkan, Menurut Subagyo (2000:12) efektivitas adalah kesesuaian antara output dengan tujuan yang ditetapkan. Efektivitas adalah suatu keadaan yang terjadi karena dikehendaki. Kalau seseorang melakukan suatu perbuatan dengan maksud tertentu dan memang

dikehendaki, maka pekerjaan orang itu dikatakan efektif bila menimbulkan akibat atau mempunyai maksud sebagaimana yang dikehendaki sebelumnya.

Gitosudarmo dalam Sutrisno (2010:143) mengemukakan konsep mengenai efektivitas organisasi didasarkan pada teori sistem dan dimensi waktu. Berdasarkan teori sistem bahwa efektivitas organisasi harus dapat menggambarkan seluruh siklus input proses dan output proses juga harus mampu menggambarkan hubungan timbal balik yang harmonis antara organisasi dengan lingkungan yang lebih luas. Sedangkan berdasarkan dimensi waktu bahwa organisasi diartikan sebagai suatu elemen dari sistem yang lebih besar (lingkungan) dengan melalui berbagai waktu dalam mengambil sumber daya, terus memprosesnya, dan akhirnya menjadi barang jadi yang akan dikembalikan kepada lingkungannya.

Organisasi yang dipandang sebagai sistem terbuka, efektivitas sebagai usaha mencapai keuntungan maksimal bagi organisasi dengan segala cara. Ada dua faktor dasar yang dianggap sangat penting artinya dalam penentuan efektivitas. Pertama, konsep efisiensi diperkenalkan sebagai faktor – faktor penentu efektivitas yang perlu, tetapi bukan satu – satunya. Kedua, Katz dan Kahn membahas efektivitas politis sebagai penentu faktor kedua, dan mendefinisikannya sebagai usaha – usaha jangka pendek untuk memaksimalkan keuntungan untuk organisasi melalui transaksi dan pertukaran yang menguntungkan baik dengan para anggota organisasi maupun dengan pihak di luar organisasi. Efektivitas organisasi dengan demikian dilihat oleh Katz dan Kahn sebagai fungsi bersama (*joint function*) dari efisiensi dan efektivitas kebijakan jangka pendek.

Berdasarkan definisi para ahli yang telah dijelaskan sebelumnya, peneliti dapat menyimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu keadaan atau tingkat pencapaian organisasi dalam penyelesaian suatu pekerjaan dapat tepat waktu yang telah ditentukan. Maka dari itu, efektivitas dalam organisasi sangat penting karena hal tersebut dapat menguntungkan baik dalam anggota organisasi maupun luar organisasi.

Konsep E-Government

Pemanfaatan teknologi digital dalam lingkungan pemerintah dikenal dengan istilah

Electroni Government (e-government). Bank Dunia mendefinisikan bahwa *e-government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the Internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government.* (*e-government* mengacu pada penggunaan oleh lembaga pemerintah dari teknologi informasi (seperti Wide Area Networks, Internet, dan komputasi mobile yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan dengan warga negara, bisnis, dan senjata pemerintah lainnya).

Selanjutnya UNDP (*United Nation Development Programme*) mendefinisikan *e-government* secara lebih sederhana yaitu *e-government is the application of Information and Communication Technology (ICT) by government agencies.* (*e-government* adalah aplikasi Teknologi Informasi dan Komunikasi oleh pemerintah (Indrajit, 2006:6).

Kemudian Janet Calow direktur dari *Institute for Electronic Government* (IBM Corporation) dari hasil kajiannya bersama Kennedy School of Government, Harvard University, memberikan definisi menarik mengenai *e-government* yaitu *electronic government is nothing short of a fundamental transformation of government and governance at a scale we have not witnessed since the beginning of the industrial era.* (*e-government* tidak kekurangan transformasi mendasar pemerintahan dan pemerintahan pada skala yang belum kita saksikan sejak awal era industri (Indrajit, 2006:7). Jadi, peneliti menyimpulkan bahwa definisi *e-government* adalah penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi oleh lembaga pemerintah sebagai bentuk transformasi dalam pemerintahan yang sebelumnya konvensional menjadi digital.

III. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode penelitian kualitatif. Williams dalam Moleong menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar alamiah, dengan menggunakan metode alamiah dan dilakukan oleh peneliti yang tertarik secara alamiah. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah: wawancara (interview), observasi atau pengamatan langsung dan

dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah reduksi data, penyajian data, dan verifikasi atau penyimpulan data.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Perkembangan teknologi pada saat ini telah menjadi kebutuhan utama bagi kehidupan manusia pada umumnya, dan hampir tidak ada aspek dari kehidupan modern yang bias dipisahkan dari kemajuan teknologi informasi. Keterbukaan (transparansi) muncul sebagai sebuah paradigma tersendiri, atau dengan kata lain menjadi semangat jaman yang tak terbendung. Satu hal yang patut, bahwa pelayanan publik yang bertolak dari asas-asas transparansi, akuntabilitas, serta mengandung prinsip kesederhanaan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, kemudahan akses, dan sebagaimana akan sangat sulit diimplementasikan dalam tugas sehari-hari bila tanpa mengadopsi kemajuan IT dan memanfaatkannya didalam penerapan. Sejalan dengan semangat Mahkamah Agung RI bersama lingkungan peradilan dibawahnya, selalu meningkatkan pelayanan publik yang prima menggunakan asa teknologi informasi sebagai pendukung adalah suatu upaya transparansi agar meningkatkan kepercayaan publik terhadap Mahkamah Agung RI.

Mahkamah Agung RI mengeluarkan Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 tentang Administrasi Perkara di Pengadilan Secara Elektronik untuk mendukung terwujudnya tertib administrasi perkara yang profesional, transparan, akuntabel, efektif, efisien, dan modern sebagai upaya reformasi administrasi perkara dalam pengadilan kemudian di perbarui lagi dengan Mahkamah Agung mengeluarkan Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2019 tentang administrasi perkara dan persidangan secara elektronik. Hal tersebut merupakan inovasi sekaligus komitmen Mahkamah Agung untuk pembaruan dalam mewujudkan reformasi dunia peradilan di Indonesia dengan mengeluarkan aplikasi E-Court.

Aplikasi E-Court adalah aplikasi yang memungkinkan para pencari keadilan dapat melakukan pendaftaran perkara perdata (untuk saat ini) baik itu gugatan maupun permohonan secara online, dapat melakukan pembayaran panjar biaya perkara tanpa harus datang ke

pengadilan, dan bahkan pemanggilannya dilakukan secara elektronik. Secara garis besar, bahwa aplikasi E-Court terbagi atas tiga layanan yaitu e-Filing (Pendaftaran Perkara Online di Pengadilan), e-Payment (Pembayaran Panjar Biaya Perkara Online), e-Summons (Pemanggilan Pihak secara online) serta adanya persidangan secara online.

Adanya aplikasi E-Court tentu saja membawa perubahan positif di dunia peradilan. Hal ini dibuktikan dengan adanya pemeriksaan jarak jauh dalam tahap pembuktian. Hal tersebut dapat membantu proses beracara lebih cepat dan efisien, sehingga tidak perlu menunggu kehadiran orang yang diperiksa tersebut dipersidangan jika pihak yang bersangkutan sedang berada di luar kota atau luar negeri. Akan tetapi, dalam penggunaan aplikasi E-Court saat ini dikhususkan hanya untuk advokat yang terdaftar dan belum bisa digunakan untuk perorangan. Pengguna terdaftar setelah mendaftar dan mendapatkan akun, harus melalui mekanisme validasi advokat oleh Pengadilan Tinggi dimana advokat disumpah. Hal tersebut bertujuan untuk mengendalikan resiko yang akan terjadi yaitu berupa resiko keamanan. Aplikasi e-court perkara diharapkan mampu meningkatkan pelayanan dalam fungsinya menerima pendaftaran perkara secara online dimana masyarakat akan menghemat waktu dan biaya saat melakukan pendaftaran perkara.

Pengadilan Negeri Tanjung Karang Kelas 1a merupakan salah satu Pengadilan Negeri di Indonesia yang sudah aktif dengan layanan E-Court tersebut. Hal ini sebagai bentuk komitmen Pengadilan Negeri Tanjung Karang Kelas 1a dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas sesuai asas beracara dalam peradilan yaitu sederhana, cepat dan biaya ringan. Layanan E-Court di Pengadilan Negeri Tanjung Karang Kelas 1a sendiri sudah menerapkan pada tahun 2018 sejak diluncurkannya oleh Mahkamah Agung. Sejak diterapkannya E-Court, Pengadilan Negeri Tanjung Karang Kelas 1a sendiri memiliki kasus terbanyak yang sudah terdaftar pada E-Court. Dengan diterapkannya aplikasi E-Court, proses beracara diharapkan mampu meningkatkan pelayanan dalam fungsinya menerima pendaftaran perkara secara online dimana masyarakat akan menghemat waktu dan biaya saat melakukan pendaftaran perkara.

Ruang Lingkup penerapan e-court di Pengadilan Negeri Tanjung Karang meliputi

Pendaftaran Perkara Online

Pendaftaran perkara online dalam aplikasi e-court untuk Pengadilan Negeri Tanjung Karang baru dibuka jenis pendaftaran perkara gugatan dan akan terus berkembang. Pendaftaran perkara gugatan di pengadilan adalah jenis perkara yang didaftarkan di peradilan umum, peradilan agama dan peradilan tata usaha Negara yang dalam pendaftarannya memerlukan usaha yang lebih, dan hal ini yang menjadi alasan untuk membuat e-court salah satunya adalah kemudahan berusaha. Adapun keuntungan yang diperoleh dalam pendaftaran secara online melalui aplikasi e-court ialah sebagai berikut :

- a. Menghemat waktu dan biaya dalam proses pendaftaran perkara
- b. Pembayaran biaya panjar yang dapat dilakukan dalam saluran multi channel atau dari berbagai metode pembayaran dan bank
- c. Dokumen tersampaikan secara baik dan dapat diakses dari berbagai lokasi dan media
- d. Proses temu kembali data yang lebih cepat

Banyaknya keuntungan yang diperoleh dalam menggunakan aplikasi e-court merupakan salah satu bentuk strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan di Pengadilan Negeri sehingga membuat masyarakat merasakan layanan publik yang prima dan tidak berbelit-belit.

Pembayaran Panjar Biaya Online (e-SKUM)

Dalam pendaftaran perkara secara konvensional, calon penggugat/pemohon menghadap kasir dengan menyerahkan surat gugatan berserta koasa untuk membayar (SKUM). Dalam sistem pembayaran panjar biaya online pengguna terdaftar akan langsung mendapatkan SKUM (surat kuasa untuk membayar) yang degenerate secara elektronik oleh aplikasi e-court. Dalam proses generate tersebut sudah akan dihitung berdasarkan komponen biaya apa saja yang diterapkan dan dikonfigurasi oleh pengadilan, dan besaran biaya radius juga ditetapkan oleh ketua pengadilan sehingga perhitungan taksiran

biaya panjar sudah diperhitungkan sedemikian rupa dan menghasilkan elektronik SKUM atau e-skum. Setidaknya hal ini akan lebih mempermudah dalam mengefisienkan penggugat ketika mengajukan perkara sehingga tidak harus bolak-balik dari satu loket keloket yang lainnya.

Aplikasi e-skum merupakan hasil inovasi yang diterapkan oleh Pengadilan Negeri Tanjung Karang. E-Skum sendiri merupakan aplikasi elektronik untuk menghitung sendiri panjar biaya perkara bagi para pencari keadilan di pengadilan negeri. Setelah memastikan beberapa panjar biaya perkara yang harus dibayar lalu dapat langsung melakukan pendaftaran serta dapat membayar biaya panjar perkara melalui beberapa media diantaranya melalui mesin EDC (electronic data capture dimeja infomasi, ATM dan setor tunai pada bank yang bermitra dengan pengadilan. Aplikasi ini merupakan web-based application, suatu aplikasi yang digunakan melalui jaringan internet, sehingga menciptakan efisien dan transparansi dalam biaya perkara. Selain dapat mempermudah masyarakat dalam melakukan pendaftaran dan pembayaran gugatan perdata, inovasi ini juga membantu pejabat bidang perdata di pengadilan dalam memberikan pelayanan.

Pemanggilan para pihak secara online (E-Summons)

Tahapan setelah gugatan didaftarkan dan mendapatkan nomor register perkara maka ketua pengadilan negeri membuat penetapan untuk menunjukan majelis hakim yang memeriksa sidang, dan ketua majelis hakim akan menentukan hari sidang pertama yang harus di hadiri oleh baik penggugat maupun tergugat. Pada umumnya pemanggilan akan dilakukan oleh juru sita dengan mengirimkan surat panggilan ke alamat penggugat yang bersangkutan, bilaman alamat tersebut berbeda wilayah hokum dengan pengadilan negeri yang berda diwilayah hokum tempat kediaman para pihak. Mekanisme pemanggilan secara manual tersebut memiliki kelemahan yakni dalam hal waktu dan kemungkinan tidak ditemukanya alamat dari pihak yang bersangkutan, sehingga akan mengakibatkan terhambatnya proses berperkara.

Adanya aplikasi e-summons maka pemanggilan kepada pengguna terdaftar dapat dilakukan secara elektronik oleh juru sita

kealamat domisili elektronik pengguna dan para pihak, namun bagi tergugat untuk pemanggilan pertama dilakukan secara manual, dan pada saat tergugat hadir pada persidangan yang pertama akan diminta persetujuan apakah setuju untuk dipanggil secara elektronik atau tidak. Jika setuju maka tergugat akan dipanggil secara elektronik sesuai dengan domisili yang diberikan, apabila tidak maka pemanggilan akan dilakukan secara manual.

Pengiriman dokumen persidangan secara online

Aplikasi e-court juga mendukung dalam hal pengiriman dokumen persidangan seperti Replik, Duplik, kesimpulan dan jawaban secara elektronik yang dapat diakses oleh pengadilan dan para pihak. Keberadaan mekanisme ini tentu saja mempermudah proses pemeriksaan di persidangan, karena akan lebih mengefektifkan waktu pemeriksaan perkara diaman agenda sidang tidak hanya sekedar dibuka untuk menyerahkan dokumen kemudian persidangan ditutup dan dilanjutkan kembali kemudian. Dengan adanya mekanisme pengiriman dokumen secara online maka para pihak dapat lebih efektif dan efisien untuk memanfaatkannya dalam rangka mempercepat proses persidangan.

Persidangan Secara Elektronik

Persidangan secara elektronik dilaksanakan atas persetujuan penggugat dan tergugat setelah proses mediasi dinyatakan tidak berhasil. Dalam hal perkara yang tidak memerlukan mediasi, persetujuan dihadiri kedua belah pihak, dalam perkara tata usaha Negara, jika gugatan diajukan secara elektronik maka tidak memerlukan persetujuan tergugat untuk melakukan persidangan secara elektronik. Persidangan secara elektronik dengan acara penyampaian gugatan, jawaban, replik dan kesimpulan melalui dokumen secara elektronik. Semua bukti perkara, keputusan Hakim akan dikeluarkan secara elektronik. Persidangan secara elektronik yang dilaksanakan melalui sistem informasi pengadilan pada jaringan internet publik secara hukum telah memenuhi asas dan ketentuan persidangan terbuka untuk umum sesuai ketentuan perundang-undangan.

Peraturan Mahkamah Agung No 1 tahun 2019 merupakan inovasi sekaligus komitmen bagi Mahkamah Agung RI dalam mewujudkan

reformasi di dunia peradilan Indonesia yang mensinergikan peran teknologi Informasi dengan hukum. Maka dari itu implementasi administrasi perkara di pengadilan secara elektronik berdampak langsung bagi para advokat.

Berdasarkan ketentuan layanan aplikasi e-court untuk memberantas sistem pelayanan yang berbelit-belit. Selain itu, layanan e-court merupakan strategi pemerintah dalam mewujudkan pelayanan publik yang terbaik sebagaimana Pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas, tentunya memberikan standar pelayanan publik sebagai tolak ukur yang digunakan untuk pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan atau alat kontrol bagi penerima pelayanan untuk menilai kualitas pelayanan publik atas kinerja penyelenggara pelayanan. Untuk menyatakan apakah suatu pelayanan publik dapat dikategorikan sebagai jenis pelayanan yang berkualitas baik atau tidak, dapat dilihat dari indikator kualitas pelayanan publik yaitu sebagai berikut :

Transparansi , yaitu pelayanan bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Terbuka disini berarti bahwa pelayanan E-court di Pengadilan Negeri Tanjung Karang yang telah diselenggarakan memberikan pelayanan yang transparan kepada masyarakat. Pelayanan yang terbuka bahwa segala informasi mengenai Aplikasi e-court bias didapatkan masyarakat secara mudah. Syarat dan prosedur tentunya harus dipaparkan dengan jelas dan benar sehingga masyarakat mudah mengakses layanan ini. Layanan e-court pada Pengadilan Negeri Tanjung Karang telah melaksanakan prinsip transparansi yang mana masyarakat dapat merasakan sistem keterbukaan dalam proses layanan E-court.

Partisipasi, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Kaitanya dengan pelayanan aplikasi e-court maka partisipasi dilihat dari masyarakat yang menggunakan atau memproses pendaftaran perkara perdata. Sistem layanan ini telah dimanfaatkan dengan baik oleh masyarakat/pengguna, masyarakat yang menggunakan tidak merasakan kesulitan karena Pengadilan Negeri Tanjung Karang menyediakan

pemandu layanan atau pusat informasi dalam menggunakan layanan E-court. Hal ini membuat dan menunjukkan angka partisipasi pengguna layanan e-court meningkat, selain adanya pemandu layanan, penghematan waktu dan biaya merupakan fakto partisipasi masyarakat pada layanan ini dianggap baik dan efisien.

Efisiensi, adanya layanan yang sederhana cepan dan biaya ringan yang dinilai memudahkan semua yang mengakses layanan e-court ini merasakn dampak pelayanan yang maksimal. Tidak hanya masyarakat yang dapat merasakan dampak layanan yang cepat, namun penyedia layanan pun merasakan pelayanan yang cepat dan efisien. Adanya layanan e-court pada Pengadilan Negeri Tanjung Karang dapat mengurangi jenjang birokrasi yang harus diakses masyarakat, adanya penerapan secara online dapat menggantikan tatap muka dalam proses administrasi pendaftaran perkara. Hal ini sangat berbeda dan bias dikelola dengan lebih cepat.

Kegiatan pelayanan publik pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas, Kualitas pelayanan publik merupakan hal penting yang tidak bisa dinegoisasi. Dituntutnya pemerintah untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas, hal tersebut yang mendorong pemerintah untuk menerapkan E-government sebagai sisem pelayanan berbasis elektronik yang memanfaatkan teknologi dan informasi. Dengan penerapan sistem e-government dalam pemerintahan diharapkan akan meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Pengaplikasian sistem e-government ini, tentunya Administrasi Perkara di Pengadilan Secara Elektronik untuk mendukung terwujudnya tertib administrasi perkara yang profesional, transparan, akuntabel, efektif, efisien, dan modern. Disahkannya Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2019 merupakan sebuah tonggak awal sebagai reformasi administrasi perkara dalam pengadilan. Hal tersebut merupakan inovasi sekaligus komitmen Mahkamah Agung untuk pembaruan dalam mewujudkan reformasi dunia peradilan di Indonesia dengan mengeluarkan aplikasi E-Court. Efektivitas merupakan sebagai bentuk penilaian terhadap sebuah program khususnya penerapan aplikasi e-Court apakah sudah efektif atau belum.

Sebagaimana diketahui organisasi yang dipandang sebagai sistem terbuka, efektivitas sebagai usaha mencapai keuntungan maksimal bagi organisasi dengan segala cara. Sesuai dengan pendapat Robbins dalam Indrawijaya (2010:175) yang mendefinisikan efektivitas sebagai tingkat pencapaian organisasi jangka pendek (tujuan) dan jangka panjang (cara). Pemilihan itu mencerminkan konstituensi strategis, minat mengevaluasi, dan tingkat kehidupan. Adapun sebuah efektivitas program dapat diukur melalui teori Campbell J.P. dalam Starawaji yang dikutip Firdaus (2016) yaitu sebagai berikut :

Keberhasilan Program

Menurut Purba dalam Listya yang dikutip Ratnasai dan Manaf (2015) indikator sebuah program/proyek dikatakan berhasil adalah kesesuaian bentuk prasarana dengan rencana yang telah ditetapkan, kesesuaian aktor yang terlibat, memperoleh rekomendasi kebijaksanaan, serta membangun sistem monitoring untuk program pembangunan selanjutnya. Efektivitas program dapat dijalankan dengan kemampun operasional dalam melaksanakan program-program kerja yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Keberhasilan program dapat di tinjau dari proses dan mekanisme suatu kegiatan dilakukan dilapangan. Pada pelaksanaan layanan e-court di Pengadilan Negeri Tanjung Karang dapat dilihat keberhasilam program dalam peningkatan pengguna aplikasi e-court. Dalam tabel 6 implementasi e-court dari tahun 2018 sampai 2019 implementasi pada Pengadilan Negeri Tanjung Karang mencapai 100% menggunakan sistem e-court, keberhasilan program ini telah tercapai sesuai dengan tujuan programnya yaitu menerapkan administrasi secara elektronik.

Penggunaan teknologi untuk keadilan sebagaimana dikemukakan oleh Dory Reiling dipercaya dapat mencegah praktik korupsi di lingkungan peradilan. Menurut Reiling keterbukaan terhadap sains dan teknologi bagi kalangan hukum tidak dapat dihindarkan. sebagai bagian dari kebutuhan program reformasi hukum. Penggunaan teknologi informasi akan mendukung dan memastikan tata kelola administrasi dan proses peradilan yang baik. Dory Reiling membagi level pemanfaatan teknologi informasi oleh pengadilan ke dalam tiga tingkatan, yakni teknologi informasi

dimanfaatkan secara berdiri sendiri (stand-alone, function information technologies) teknologi informasi berbasis sistem jaringan (network information technologies) dan enterprise teknologi informasi dan komunikasi eksternal. Hal ini merupakan salah satu jawaban terhadap problem yang dihadapi masyarakat terkait proses yudisial yakni keterlambatan, ketiadaan akses, dan korupsi. Dengan demikian penerapan teknologi tidak hanya bermanfaat bagi masyarakat tetapi juga untuk peningkatan kinerja pemerintah menjadi lebih bersih, akurat dan akuntabel. Melalui sistem peradilan yang efisien diharapkan dapat meningkatkan produktivitas dan mengurangi biaya atas penyebaran informasi penting, sistem peradilan yang efektif karena mengurangi prosedur atau birokrasi sehingga dapat mengurangi biaya, menambah akses masyarakat atas informasi di pengadilan sehingga mengurangi korupsi atas waktu dan uang yang dilakukan administrasi peradilan; meningkatkan transparansi atas proses peradilan sehingga dapat dievaluasi secara publik; meningkatkan kepercayaan publik atas sistem peradilan; dan yang terpenting menguatkan legitimasi kekuasaan kehakiman.

Keberhasilan Sasaran

Efektivitas ditinjau dari sudut pencapaian tujuan dengan memusatkan perhatian terhadap aspek output, artinya efektivitas dapat diukur dengan seberapa jauh tingkat output dalam kebijakan dan prosedur dari organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Keberhasilan sasaran dapat ditentukan seberapa baik program memenuhi tujuan target seperti tepat waktu. Pelaksanaan layanan e-court di Pengadilan Negeri Tanjung Karang dianggap baik dan terlaksanakan sesuai tujuan sasaran, hal ini dapat dilihat dari pencapaian tujuan yaitu menciptakan sistem yang sederhana, cepat, efisien waktu dan biaya.

Kepuasan Terhadap Program

Kepuasan merupakan kriteria efektivitas yang mengacu pada keberhasilan program dalam memenuhi kebutuhan pengguna atau masyarakat. Kepuasan dapat dirasakan pengguna apabila produk, biaya, prosedur, waktu penyelesaian, serta petugas yang memberikan layanan dalam program tersebut dapat terlaksana dengan baik. Artinya, semakin

berkualitas produk dan jasa yang diberikan maka kepuasan yang dirasakan oleh pengguna semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi lembaga. Dari hasil wawancara dan observasi ke pengguna aplikasi e-court di Pengadilan Negeri Tanjung Karang menyatakan bahwa kepuasan masyarakat dalam sistem pelayanan secara elektronik merasa puas, hal ini karena adanya dampak proses pelayanan yang cepat dengan biaya yang ringan. Perbedaan sangat dirasakan saat penggunaan layanan pendaftaran secara manual dengan layanan elektronik dimana layanan manual pengguna harus menyediakan menunggu waktu dan jadwal di pendaftaran secara langsung, sedangkan sistem online dapat meminimalisir waktu dengan mengakses pendaftaran dimana saja.

Tingkat Input dan Output

Pada efektifitas tingkat input dan output dapat dilihat dari perbandingan antara masukan (input) dengan keluaran (output). Jika output lebih besar dari input maka dapat dikatakan efisien dan sebaliknya jika input lebih besar dari output maka dapat dikatakan tidak efisien. Di lihat dari dampak yang telah didapat bahwa input yang didapat lebih besar dari output. Penggunaan waktu dalam pelayanan sangat memberikan dampak yang drastic tinggi, selain itu dalam segi biaya juga memberikan dampak keringanan bagi penggunaannya.

Pencapaian Tujuan Menyeluruh

Sejauhmana organisasi melaksanakan tugasnya untuk mencapai tujuan. Dalam hal ini merupakan penilaian umum dengan sebanyak mungkin kriteria tunggal dan menghasilkan penilaian umum efektifitas organisasi. Sehingga efektifitas program dapat dijalankan berdasarkan dengan kemampuan operasionalnya dalam melaksanakan program yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, secara komprehensif, efektifitas dapat diartikan sebagai tingkat kemampuan suatu lembaga untuk mencapai sasaran atau tujuan yang telah ditentukam sebelumnya. Penerapan e-court di Pengadilan Negeri Tanjung Karang secara umum telah dapat menciptakan efisien dan efektifitas. Hal ini terlihat dengan digunakanya secara aktif tiga fitur dari layanan e-court yakni e-filing, e-skum dan e-paymen dan terbukti Pengadilan Negeri Tanjung Karang dapat

mengimplementasikan dengan baik yang disesuaikan dengan target layanan.

Pelaksanaan sistem e-court merupakan wujud dari implementasi peradilan yang sederhana, cepat dan biaya ringan. Esensi dari asas sederhana, cepat dan biaya ringan dalam proses peradilan perdata di Pengadilan Negeri Tanjung Karang adalah proses yang efektif, efisien dan tidak berbelit-belit, dilaksanakan dalam waktu cepat dan biaya perkara timbul dapat ditanggung oleh pihak perkara. Asas ini mendasari pelaksanaan perkara baik di peradilan tingkat pertama, peradilan tingkat banding, dan mahkama agung. Eksistensi e-court mewujudkan layanan cepat dengan biaya ringan untuk meringankan masyarakat dalam mendaftarkan perkara telah dilaksanakan dengan baik dan efektif terbukti dapat memberantas layanan menjadi ringkas dan mengurangi sistem antrian. Dalam perspektif asas-asas diatas mengingat inovasi dalam meningkatkan pelayanan sangat dibutuhkan terutama dalam bidang hukum.

Seiring dengan semakin berkembangnya teknologi digital, maka transformasi pengadilan untuk menjadi pengadilan yang modern yang memanfaatkan teknologi informasi digital secara maksimal adalah sebuah keniscayaan. Ada tiga persoalan utama yang dihadapi lembaga peradilan di dunia yakni lambatnya penanganan perkara (delay), sulitnya akses masyarakat (access), dan integritas aparatus pengadilan (judicial integrity). Dengan demikian Pemanfaatan teknologi untuk keadilan itu pada dasarnya selaras dengan prinsip penyelesaian sengketa informasi. Sama seperti di pengadilan, penyelesaian sengketa informasi itu tunduk pada asas cepat dan tepat waktu, biaya ringan, dan cara sederhana.

Sistem peradilan yang berfungsi dengan baik harus memberikan kepada setiap orang kesempatan untuk melancarkan keberatan atas pelanggaran hak-hak mereka. Informasi hukum yang dibuat untuk memberitahu masyarakat umum tentang hak-hak mereka, membantu mereka menyelesaikan perselisihan atau memberi tahu tentang bagaimana membawa suatu perkara ke pengadilan, penyelesaian secara damai di luar Pengadilan, oleh karenanya kemampuan menyebarluaskan informasi hukum dengan biaya melalui teknologi informasi khususnya internet, dipandang sebagai sebuah cara penting untuk meningkatkan akses ke keadilan.

Pasal 2 ayat (4) Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman menyatakan bahwa Peradilan dilakukan dengan sederhana, cepat, dan biaya ringan. Dengan demikian arahan untuk melaksanakan penegakan hukum dan keadilan dengan sederhana, cepat dan biaya ringan ini harus menjadi pemandu bagi Peradilan Indonesia dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya. Penerapan administrasi perkara di Pengadilan secara elektronik sesuai dengan Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2019 tersebut juga selaras dengan Asas-Asas Umum Peradilan Yang Baik. Asas Peradilan Yang Terbuka Untuk Umum, dimana dengan penerapan administrasi perkara secara elektronik maka dokumen-dokumen tersebut tidak hanya dapat di akses oleh pihak-pihak yang berpekar, namun masyarakat umum dapat mengakses dan mengontrolnya.

Tuntutan publik terhadap layanan lembaga peradilan semakin meningkat seiring dengan makin massifnya penggunaan teknologi informasi serta berbagai regulasi yang membuka ruang kepada publik untuk mengakses informasi dan mendapatkan layanan yang prima dari lembaga-lembaga publik. Pada kondisi demikian, aparatur peradilan harus semakin membuka diri terhadap perubahan serta adaptif terhadap perkembangan yang ada di sekitarnya. Mahkamah Agung sendiri dalam cetak biru pembaharuan peradilan 2010 – 2035, telah menuangkan upaya perbaikan untuk mewujudkan Badan Peradilan Indonesia yang Agung, yang salah satu upayanya adalah berorientasi pada pelayanan publik yang prima dengan memberikan pelayanan hukum yang berkeadilan kepada pencari keadilan. Badan Peradilan dituntut untuk selalu meningkatkan pelayanan publik dan memberikan jaminan proses peradilan yang adil. Sementara terkait asas kesempatan untuk membela diri (audi et alteram partem) penerapan e-court memberikan akses yang luas kepada Para Pihak untuk mengajukan pembelaannya sehingga lebih memberikan perlindungan bagi para pihak. Demikian juga dengan Asas Akuntabilitas, maka penerapan administrasi perkara secara elektronik akan meninggalkan jejak digital yang tersimpan selamanya sehingga selain dapat dikontrol oleh publik juga dapat mencegah berkas hilang atau rusak.

V. PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang penulis teliti diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa penerapan aplikasi *e-court* dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Pengadilan Negeri Tanjung Karang Kelas 1a telah dapat menciptakan efektifitas, hal ini terlihat dengan pelaksanaan *e-court* telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan ketentuan Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 tahun 2019. Penggunaan secara aktif Administrasi Perkara dan Persidangan Secara Online telah terbukti Pengadilan Negeri Tanjung Karang dapat mengimplementasikan dengan baik yang disesuaikan dengan target layanan. Implementasi *e-court* dari tahun 2018 sampai 2019 pada Pengadilan Negeri Tanjung Karang telah mencapai 100% Penggunaan sistem *e-court*, keberhasilan program ini telah tercapai sesuai dengan tujuan programnya yaitu menerapkan administrasi secara elektronik.

Saran

Adapun saran yang dapat diberikan dalam penulisan ini ialah :

1. Kepada Pemerintah (Mahkamah Agung) diharapkan untuk menyempurnakan sistem *e-court* dengan melakukan sosialisasi tentang sistem pendaftaran administrasi perkara, sehingga adanya pengetahuan untuk masyarakat awam tentang aplikasi *e-court*, hal ini juga mempermudah pengadilan jika masyarakat sepenuhnya mengetahui tentang pelayanan secara online.
2. Sebaiknya dalam proses penerapan aplikasi *e-court* di Pengadilan Negeri Tanjung Karang dapat memberikan pengawasan, pemantau secara khusus bagi para pengguna baru sehingga para pengguna tidak merasakan kesulitan dalam mengakses aplikasi *e-court*.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Afrizal, D., & Sahuri, C. (2012). Analisis Manajemen Pelayanan Publik. Jurnal Administrasi Pembangunan, 1(01).

- Anggito, Albi, Setiawan, Johan. (2018). Metodologi Penelitian Kualitatif. Sukabumi : CVJejak.
- Dwimawanti, I. (2004). Kualitas Pelayanan Publik. Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik.
- Hardiyansyah, H. (2018). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya. Gava Media.
- Moleong, Lexy. 2014. Metodologi Penelitian (edisi revisi). Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Steers, Richard M. (1985). Efektivitas Organisasi. Jakarta : Erlangga
- Sugiyono, (2018). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- Widodo, Wahyu, Anwari, Budi dkk. (2015). Pendidikan Kewarganegaraan. Yogyakarta : CV ANDI OFFSET.
- Tresiana, Novita. 2017. Kebijakan Publik. Bandar Lampung. AURA

Sumber Jurnal dan Karya Ilmiah

- Budiani, N. W. (2009). Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna "EKA TARUNA BHAKTI" Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar. INPUT: Jurnal Ekonomi dan Sosial, 1(2).
- Djatmiko, H. (2019). Implementasi Peradilan Elektronik (E-Court) Pasca Diundangkannya Perma Nomor 3 Tahun 2018 tentang Administrasi Perkara di Pengadilan Secara Elektronik. Legalita, 1(1), 22-32.
- Faedlulloh, D., & Wiyani, F. (2019). Promote Good Governance in Public Financial: The Practice of Local Budget (APBD) Transparency Through Open Data Jakarta in Jakarta Provincial Government. Jurnal Good Governance, 15(1), 1-10.
- Firdaus, K. (2016). Efektifitas Layanan Mobile Application "mLibrary" di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada (Doctoral dissertation, Universitas Airlangga).
- Herawati, N. (2011). Implikasi Mediasi Dalam Perkara Perdata di Pengadilan Negeri Terhadap Asas Peradilan Sederhana, Cepat, dan Biaya Ringan. Perspektif, 16(4), 227-235.
- Heryendi, W. T. (2013). Efektivitas Program Usaha Peningkatan Pendapatan Keluarga

- Sejahtera (UPPKS) di Kecamatan Denpasar Barat. *Jurnal Ekonomi Kuantitatif Terapan*, 6(2).
- Machfiroh, A. (2015). Efektivitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan (PNPM-MP) Di Kota Palu. *Katalogis*, 3(2).
- Ratnasari, Dwi Jayanti dan Asnawi Manaf. (2015). Tingkat Keberhasilan Program Penataan Lingkungan Permukiman Berbasis Komunitas studi kasus Kabupaten Kendal dan Kota Pekalongan. Semarang : Fakultas Teknik, Universitas Diponegoro, 3(40).
- Sari, N. P. R. K. (2019). Eksistensi E-Court Untuk Mewujudkan Asas Sederhana, Cepat, dan Biaya Ringan dalam Sistem Peradilan Perdata di Indonesia. *Jurnal Yustitia*, 13(1), 80-100.
- Sihotang, N. S. (2016). Penerapan Asas Sederhana, Cepat dan Biaya Ringan di Pengadilan Negeri Pekanbaru Berdasarkan Undang-undang Nomor 48 Tahun 2009 Tentang Kekuasaan Kehakiman. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Riau*, 3(2), 1-15.
- publik/pengertian-peradilan (diakses pada tanggal 18 Oktober 2019 pukul 02:32 WIB)
<http://www.pn-tanjungkarang.go.id/index.php/tentang-pengadilan1/tugas-pokok-dan-fungsi> (diakses pada tanggal 13 Oktober 2019 Pukul 02:51 WIB)

Sumber Lainnya :

- Undang – Undang Republik Indonesia No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Undang – Undang Nomor 18 tahun 2003 tentang Advokat
- Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman
- Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 tentang Administrasi Perkara di Pengadilan Secara Elektronik
- Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia No 122/KMA/SK/VII/2018 tentang Pedoman Tata Kelola Pengguna Terdaftar Sistem Informasi Peradilan
- Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2019 Tentang Administrasi Perkara dan Persidangan secara Online
- Sumber Internet :
- <https://ecourt.mahkamahagung.go.id/> diakses pada tanggal 13 Oktober 2019 pukul 18:06 WIB)
- <http://www.pn-tanahgrogot.go.id/pengertian-peradilan/layanan-informasi->

