

**EFEKTIVITAS PENERAPAN SISTEM E-COURT SEBAGAI
INOVASI LAYANAN PUBLIK DALAM PENDAFTARAN
PERKARA PERCERAIAN DI PENGADILAN AGAMA
AMUNTAI KELAS IB**

PROPOSAL SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Pada Program Studi Administrasi Publik



**OLEH:
VENDRI ABILAH
NPM: 2022054**

**SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)
AMUNTAI
2026**

TANDA PERSETUJUAN

Menerangkan Mahasiswa di bawah ini atas nama:

Nama : Vendri Abilah
NPM : 2022054
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : EFEKTIVITAS PENERAPAN SISTEM E-COURT
SEBAGAI INOVASI LAYANAN PUBLIK DALAM
PENDAFTARAN PERKARA PERCERAIAN DI
PENGADILAN AGAMA AMUNTAI KELAS IB

Setelah diseminarkan dan diadakan perbaikan sepenuhnya kami dapat menyetujui proposal skripsi atas nama di atas untuk dilanjutkan ke pembimbing Skripsi pada Program Studi Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.

Amuntai, 4 April 2026

Pembimbing I

Sugianor S.Sos., M.AP.
NUPTK. 2142763664130333

Pembimbing II

Nida Urahmah, M.Pd.
NUPTK. 6935767668230302

Mengetahui

Ketua Program Studi Administrasi Publik



Ahmad Baihaqi, S.Sos., MA.
NIK. 19921104 2015091 021

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyusun skripsi yang berjudul **“EFEKTIVITAS PENERAPAN SISTEM E-COURT SEBAGAI INOVASI LAYANAN PUBLIK DALAM PENANGANAN PERKARA PERCERAIAN DI PENGADILAN AGAMA AMUNTAI KELAS IB”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Publik (STIA) Amuntai.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, dukungan, dan bantuan berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Reno Affrian, S.Sos., M.AP., CIQnR., CIQaR. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai, yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi penulis untuk menimba ilmu di almamater tercinta ini.
2. Bapak Ahmad Baihaki, S.Sos., MA. selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik, atas segala arahan akademik yang diberikan selama masa perkuliahan.
3. Bapak Sugianor, S.Sos., M.AP. selaku Dosen Pembimbing I, yang dengan sabar telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan serta arahan berharga dalam penyempurnaan skripsi ini.

4. Ibu Nida Urahmah, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing II, atas motivasi, koreksi, dan saran konstruktif yang sangat membantu penulis menyelesaikan penelitian ini.
5. Pengadilan Agama Amuntai Kelas IB, yang membantu dalam memberikan data informasinya kepada penulis.
6. Kedua orang tua tercinta yang telah memberikan segala kasih sayang kepada penulis, berupa besarnya perhatian, pengorbanan, bimbingan serta do'a yang tulus terhadap penulis, sehingga penulis termotivasi dalam menyelesaikan skripsi ini, dan teman-teman atas doa, bimbingan, dukungan, serta semangatnya.
7. Serta teman-teman di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai yang turut membantu dan saling memotivasi hingga dapat terselesaikan bersama-sama.
8. Seluruh pihak yang terkait dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa saya sebut satu per satu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, namun penulis berharap semoga penulisan ini dapat bermanfaat bagi yang berkepentingan. Kritik dan saran serta tanggapan yang bersifat membangun akan penulis terima demi kesempurnaan skripsi ini.

Amuntai, 7 Februari 2026

Penulis,

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	5
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Hasil Penelitian Terdahulu	8
B. Tinjauan Teoritis	10
C. Kerangka Pemikiran	25
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Lokasi Penelitian	29
B. Pendekatan Penelitian	29
C. Tipe Penelitian.....	30
D. Data dan Sumber Data.....	32
E. Desain Operasional Penelitian	35
F. Teknik Pengumpulan Data	36
G. Teknik Analisis Data	39
H. Uji Kredibilitas Data	40
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Informan Penelitian.....	35
Tabel 3. 2 Desain Operasional Penelitian	36

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	28
-------------------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan masyarakat, di mana kualitasnya menjadi indikator keberhasilan pemerintah dalam memberikan layanan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang cepat, mudah diakses, dan memberikan kepastian hukum semakin meningkat, sehingga instansi pemerintah dituntut untuk melakukan inovasi pelayanan. Dalam konteks ini, perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi digital, termasuk dalam pelayanan publik di bidang peradilan, di mana lembaga peradilan mengembangkan layanan berbasis teknologi sebagai bagian dari reformasi birokrasi guna meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam proses administrasi perkara dan persidangan.

Mahkamah Agung Republik Indonesia sebagai lembaga peradilan tertinggi memiliki peran penting dalam mendorong modernisasi sistem peradilan melalui pemanfaatan teknologi informasi, salah satunya melalui penerapan sistem administrasi perkara dan persidangan secara elektronik yang dikenal dengan sistem *E-Court* yang bertujuan untuk mempermudah proses administrasi serta meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan peradilan secara efektif dan efisien. Penerapan sistem ini diatur dalam Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2022 sebagai perubahan atas Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2019, yang mengatur penggunaan sistem elektronik dalam

seluruh tahapan administrasi perkara dan persidangan, mulai dari pendaftaran perkara, pembayaran biaya perkara, pemanggilan para pihak, hingga pelaksanaan persidangan secara elektronik, termasuk pengelolaan dokumen perkara melalui sistem yang disediakan oleh Mahkamah Agung.

Penerapan sistem administrasi perkara secara elektronik melalui *E-Court* bertujuan untuk mewujudkan asas peradilan yang sederhana, cepat, dan biaya ringan serta mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan peradilan tanpa harus datang langsung ke pengadilan, sehingga mampu meningkatkan efisiensi waktu, biaya, dan transparansi dalam penanganan perkara. Sistem ini menyediakan layanan utama berupa pendaftaran perkara secara daring (e-filing), pembayaran biaya perkara (e-payment), pemanggilan para pihak (e-summons), serta persidangan secara elektronik (e-litigation), yang memungkinkan proses administrasi perkara dilakukan secara digital. Penerapan *E-Court* tidak hanya berlaku di lingkungan peradilan umum, tetapi juga di peradilan agama yang memiliki kewenangan menangani perkara bagi masyarakat beragama Islam, di mana perkara perceraian merupakan salah satu jenis perkara dengan jumlah yang relatif tinggi dibandingkan perkara lainnya.

Tingginya jumlah perkara perceraian yang diajukan ke pengadilan agama menunjukkan pentingnya peran layanan peradilan dalam memberikan kepastian hukum kepada masyarakat, sehingga penerapan sistem *E-Court* diharapkan dapat meningkatkan efektivitas pelayanan, khususnya dalam proses administrasi perkara dan persidangan yang lebih cepat, efisien, dan transparan. Pada daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara di Provinsi Kalimantan Selatan memiliki dinamika sosial yang cukup kompleks, di mana perkara perceraian di Pengadilan Agama Amuntai Kelas

IB menunjukkan kecenderungan tertentu dalam beberapa tahun terakhir yang perlu mendapat perhatian, baik dari segi jumlah maupun proses penanganannya. Data mengenai jumlah perkara perceraian tersebut dapat dilihat pada Lampiran Jumlah Perceraian Kabupaten Hulu Sungai Utara Tahun 2023-2025.

Berdasarkan data tersebut, dapat diketahui bahwa perkara perceraian merupakan salah satu perkara yang memiliki jumlah yang cukup signifikan di wilayah Kabupaten Hulu Sungai Utara. Hal ini menunjukkan bahwa layanan peradilan dalam penanganan perkara perceraian memiliki peranan yang sangat penting dalam memberikan kepastian hukum bagi masyarakat yang mengalami permasalahan dalam rumah tangga.

Selain data mengenai jumlah perceraian, data mengenai jumlah perkara yang diajukan ke Pengadilan Agama Amuntai Kelas IB juga menunjukkan bahwa perkara perceraian merupakan salah satu jenis perkara yang paling banyak diajukan dibandingkan dengan perkara lainnya. Kondisi ini menunjukkan bahwa perkara perceraian menjadi salah satu fokus utama dalam pelayanan peradilan di Pengadilan Agama Amuntai. Data mengenai jumlah perkara yang diajukan ke Pengadilan Agama Amuntai Kelas IB dapat dilihat pada Lampiran Jumlah Perkara di Pengadilan Agama Amuntai Tahun 2023-2025.

Meskipun sistem *E-Court* telah diterapkan sebagai inovasi layanan publik di lingkungan peradilan, dalam praktiknya masih terdapat berbagai kendala, terutama rendahnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur dan manfaat penggunaannya, meskipun pihak pengadilan telah melakukan sosialisasi melalui berbagai media. Kondisi ini menunjukkan perlunya sosialisasi yang lebih langsung dan efektif kepada masyarakat, karena keterbatasan pemahaman tersebut

menyebabkan sebagian masyarakat masih memilih menggunakan prosedur administrasi perkara secara langsung di pengadilan.

Selain itu, Penerapan sistem *E-Court* masih menghadapi kesenjangan digital, terutama bagi masyarakat di wilayah terpencil yang disebabkan oleh keterbatasan akses perangkat teknologi dan jaringan internet, sehingga menjadi hambatan dalam pemanfaatan layanan peradilan berbasis elektronik secara optimal. Di Kabupaten Hulu Sungai Utara, di mana masih terdapat wilayah dengan keterbatasan akses jaringan internet yang mempengaruhi kemampuan masyarakat dalam mengakses layanan *E-Court* secara maksimal. Data mengenai wilayah yang memiliki keterbatasan jaringan internet di Kabupaten Hulu Sungai Utara dapat dilihat pada Lampiran Desa Blankspot 4G di Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Selain kendala yang berasal dari sisi pengguna layanan, penerapan sistem *E-Court* juga masih menghadapi berbagai kendala teknis dalam pelaksanaannya. Beberapa kendala teknis yang sering terjadi antara lain gangguan jaringan internet, error pada server, serta kendala dalam proses pengunggahan dokumen perkara. Kendala-kendala tersebut dapat menghambat kelancaran proses administrasi perkara dan persidangan secara elektronik, sehingga berpotensi mempengaruhi efektivitas pelayanan peradilan yang diberikan kepada masyarakat.

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa penerapan sistem *E-Court* sebagai inovasi layanan publik di lingkungan peradilan masih memerlukan evaluasi secara menyeluruh untuk menilai efektivitasnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus mengidentifikasi faktor-faktor yang

mempengaruhi keberhasilan dan hambatan dalam implementasinya, khususnya dalam penanganan perkara perceraian di Pengadilan Agama.

Berdasarkan hasil pengamatan awal, ditemukan beberapa permasalahan yang mengindikasikan bahwa penerapan sistem *E-Court* belum sepenuhnya berjalan optimal, yaitu:

1. Kurangnya sosialisasi sistem *E-Court* hanya melalui berbagai media resmi, yang mengakibatkan tingkat pemahaman masyarakat terhadap prosedur dan manfaat penggunaannya masih tergolong rendah.
2. Penerapan sistem *E-Court* masih menghadapi kesenjangan digital, terutama pada masyarakat di wilayah terpencil, yang disebabkan oleh keterbatasan akses perangkat, dan jaringan internet.
3. Selain kendala dari sisi pengguna, gangguan teknis seperti masalah jaringan di Pengadilan Agama Amuntai Kelas IB dan error server juga masih terjadi dalam penggunaan sistem *E-Court*, sehingga menghambat kelancaran pendaftaran perkara perceraian.

Berdasarkan fenomena tersebut, maka peneliti tertarik untuk lebih lanjut dan akan dituangkan dalam sebuah penelitian dengan judul **"EFEKTIVITAS PENERAPAN SISTEM E-COURT SEBAGAI INOVASI LAYANAN PUBLIK DALAM PENDAFTARAN PERKARA PERCERAIAN DI PENGADILAN AGAMA AMUNTAI KELAS IB"**.

B. Fokus Penelitian

Adapun fokus penelitian ini menurut Teori Duncan dalam steers (2012:53) dapat dilihat dari 3 aspek sebagai berikut:

1. Pencapaian Tujuan

2. Integrasi

3. Adaptasi

C. Rumusan Masalah

Sejalan dengan batasan masalah dan agar penelitian ini lebih terarah serta tidak menyimpang dari permasalahan yang akan dikemukakan, maka penulis menetapkan rumusan sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas penerapan sistem *E-Court* sebagai inovasi layanan publik dalam pendaftaran perkara perceraian di Pengadilan Agama Amuntai Kelas IB?
2. Faktor-faktor apa saja yang menghambat efektivitas penerapan sistem *E-Court* sebagai inovasi layanan publik dalam pendaftaran perkara perceraian di Pengadilan Agama Amuntai Kelas IB?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui efektivitas penerapan sistem *E-Court* sebagai inovasi layanan publik dalam pendaftaran perkara perceraian di Pengadilan Agama Amuntai Kelas IB.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menghambat efektifitas penerapan sistem *E-Court* sebagai inovasi layanan publik dalam pendaftaran perkara perceraian di Pengadilan Agama Amuntai Kelas IB.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian ilmu administrasi publik, khususnya yang berkaitan dengan teori efektivitas kebijakan dan inovasi layanan publik berbasis teknologi informasi di sektor peradilan. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memperkaya khazanah keilmuan serta menjadi bahan referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji penerapan sistem *E-Court* maupun pengembangan layanan publik digital di lingkungan peradilan agama dan lembaga publik lainnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan bagi Pengadilan Agama Amuntai Kelas IB untuk memperbaiki dan meningkatkan penyelenggaraan layanan *E-Court* dalam penanganan perkara perceraian, melalui penguatan sosialisasi, pendampingan kepada pengguna, serta penanganan kendala teknis secara lebih terencana.

b. Bagi Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

Bagi Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai bermanfaat memberikan sumbangan pemikiran dalam pengembangan keilmuan administrasi publik di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai. Hasil penelitian ini juga dapat digunakan sebagai referensi pendukung dalam proses pembelajaran, khususnya pada mata kuliah yang berkaitan dengan administrasi publik dan inovasi layanan publik, serta memberikan gambaran empiris mengenai penerapan ilmu administrasi publik dalam penyelenggaraan layanan peradilan berbasis elektronik.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

1. Nurnanda (2024) yang berjudul **“EFEKTIVITAS PELAKSANAAN E-COURT DI PENGADILAN AGAMA I A PALU”** dari Program Studi Hukum Keluarga (Ahwal Syakhsiyah), Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu. Penelitian ini merupakan jenis penelitian hukum empiris yang menggunakan pendekatan sosiologi hukum untuk menganalisis dan mengkaji bekerjanya hukum di dalam masyarakat, khususnya mengenai efektivitas sistem *E-Court*. Jenis sumber data yang digunakan terdiri dari data primer yang diperoleh melalui teknik wawancara dengan petugas *E-Court*, advokat, dan pengguna umum, serta data sekunder yang diperoleh melalui studi pustaka dan dokumentasi berupa laporan persidangan elektronik di Pengadilan Agama Palu. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa penerapan *E-Court* di Pengadilan Agama Kelas I A Palu telah menciptakan efektivitas dalam proses beracara. Keberadaan sistem ini memberikan reformasi besar dalam hukum acara karena mampu memberikan kemudahan, efisiensi waktu, serta biaya yang lebih ringan bagi masyarakat pencari keadilan maupun para advokat. Namun demikian, penelitian tersebut juga menemukan adanya faktor penghambat, yakni seringnya terjadi gangguan teknis seperti jaringan sistem yang error serta kendala dalam proses pemanggilan elektronik. Keberhasilan implementasi di lapangan sangat didukung oleh kesiapan sumber daya manusia, seperti hakim

yang memahami teknologi, ketersediaan tenaga IT yang ahli, serta sarana prasarana yang memadai.

2. Muhammad Fadil Ade Pratama (2025) yang berjudul **“EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI E-COURT DALAM KASUS PERCERAIAN DI PENGADILAN AGAMA SLEMAN”** dari Program Studi Ahwal Syakhsiyah, Universitas Islam Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan lapangan (field research). Sumber data yang digunakan meliputi data primer yang diperoleh melalui observasi dan wawancara mendalam dengan aparat pengadilan serta pihak berperkara, serta data sekunder melalui studi dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan teknik triangulasi serta model analisis Miles & Huberman. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa penerapan aplikasi *E-Court* di Pengadilan Agama Sleman tergolong efektif, terutama dalam aspek efisiensi waktu dan biaya yang selaras dengan asas peradilan sederhana, cepat, dan biaya ringan. Berdasarkan rekapitulasi kuisioner, tingkat kepuasan pengguna mencapai 91,67%. Namun, penelitian tersebut mencatat beberapa faktor penghambat utama, yaitu keterbatasan fasilitas perangkat (seperti smartphone dan koneksi internet), kurangnya pengetahuan digital masyarakat, serta adanya hambatan kultural berupa kekhawatiran masyarakat akan berkurangnya kesakralan proses perceraian jika dilakukan secara elektronik.

B. Tinjauan Teoritis

1. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Secara etimologis, istilah pelayanan publik merupakan gabungan dari dua kata yang berasal dari bahasa Latin, yaitu *servitium* yang berarti tindakan membantu atau melayani kebutuhan pihak lain, serta *publicus* yang berakar dari kata *populus* dengan makna rakyat atau orang banyak. Penggabungan kedua istilah ini secara mendalam menyiratkan bahwa pelayanan publik adalah suatu bentuk pengabdian atau pemberian bantuan yang dilakukan secara terbuka untuk kepentingan kolektif masyarakat luas.

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mendefinisikan pelayanan publik melalui penggabungan makna dari kedua kata pembentuknya. Pelayanan diartikan sebagai perihal atau cara melayani yang mencakup usaha membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan seseorang, sementara publik merujuk pada orang banyak atau masyarakat umum. Dengan demikian, pelayanan publik secara kebahasaan bermakna sebagai segala bentuk aktivitas atau kegiatan melayani yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat luas. Dalam implementasinya, konsep ini mengandung esensi pemenuhan kepentingan khalayak yang dilakukan oleh pihak penyelenggara sebagai bagian dari tanggung jawab sosial maupun administratif kepada seluruh warga negara.

“Pelayanan publik terdiri atas dua kata yaitu pelayanan dan publik. Pelayanan adalah bantuan atau pertolongan. Secara harfiah pelayanan

public mengandung arti memberikan bantuan atau pertolongan kepada masyarakat dan stakeholdernya” (Revida, et al., 2021:3).

Menurut Haryati et al. (2024:1), “Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah atau lembaga publik untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat dalam bentuk layanan, informasi, atau fasilitas yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan dan kualitas hidup masyarakat. Pelayanan publik mencakup berbagai sektor, seperti kesehatan, pendidikan, transportasi, lingkungan, dan keamanan”.

Menurut Winengan (2021:39), Pelayanan publik adalah suatu tindakan pemberian barang dan jasa kepada masyarakat oleh pemerintah dalam rangka tanggung jawabnya kepada publik, baik diberikan secara langsung maupun melalui kemitraan dengan swasta dan masyarakat, berdasarkan jenis dan intensitas kebutuhan masyarakat, kemampuan masyarakat dan pasar. Konsep ini lebih menekankan bagaimana pelayanan publik berhasil diberikan melalui suatu delivery system yang sehat. Pelayanan publik ini dapat dilihat sehari-hari di bidang administrasi, keamanan, kesehatan, pendidikan, perumahan, air bersih, telekomunikasi, transportasi, bank, dan sebagainya.

Menurut Agustin dan Mursyidah (2024:2) menyatakan bahwa “Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan pada masyarakat publik. dalam upaya untuk menciptakan pelayanan publik yang baik tentunya tidak lepas dari peran Aparatur Negara sebagai penyelenggaranya. Peran Aparatur Negara menjadi salah satu kunci untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Maka dari itu,

akuntabilitas kinerja setiap penyelenggara negara dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya harus selalu ditingkatkan dan menjadi fokus perhatian bagi pemerintah”.

b. Prinsip Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014. Tentang Pedoman Standart Pelayanan Dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus dilakukan dengan prinsip-prinsip pelayanan publik sebagai berikut:

- 1) Sederhana, Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
- 2) Partisipatif, Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
- 3) Akuntabel, Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
- 4) Berkelanjutan, Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
- 5) Transparansi, Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
- 6) Keadilan, Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status

ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

c. Azas Pelayanan Publik

Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan terbaik kepada masyarakat yang merupakan perwujudan dari kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Oleh karena itu, untuk mewujudkan pelayanan terbaik tersebut, berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003, azas-azas pelayanan publik diatur sebagai berikut:

- 1) Transparan: Bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) Akuntabilitas: Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) Kondisional: Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) Partisipatif: Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan Hak: Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- 6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban: Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

d. Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan publik adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Atau dengan kata lain, standar pelayanan publik ini merupakan petunjuk dan referensi operasional dalam sistem penyelenggaraan pelayanan publik. Keberadaannya dapat dijadikan sebagai instrumen bagi pemberi maupun penerima pelayanan dalam rangka saling memantau dalam suatu pelaksanaan pelayanan publik. Oleh karena itu, penerapan standar pelayanan publik ini menjadi sangat penting sebagai acuan untuk menilai kualitas suatu proses pelayanan publik. (Winengan, 2021:47-48).

Dalam kebijakan yang dikeluarkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003, standar pelayanan publik organisasi penyelenggara pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) Prosedur Pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- 2) Waktu Penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

- 3) Biaya pelayanan atau tarif termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- 4) Produk Layanan, yaitu hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 5) Sarana dan Prasarana, yaitu penyediaan sarana dan prasarana pendukung pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- 6) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan yang harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

2. Efektivitas

a. Pengertian Efektivitas

Secara etimologis, istilah efektivitas berasal dari bahasa Inggris *effectiveness*, yang bermakna kemampuan suatu tindakan atau kegiatan dalam menghasilkan dampak, keberhasilan, serta tingkat kemujaraban tertentu. Istilah ini berkaitan erat dengan kata *effect* yang berarti akibat atau pengaruh, serta *effective* yang menunjukkan keberhasilan suatu usaha dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dengan demikian, efektivitas tidak hanya menekankan pada tercapainya suatu hasil, tetapi juga pada sejauh mana hasil tersebut sesuai dengan tujuan yang direncanakan.

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mendefinisikan efektivitas sebagai keadaan yang menunjukkan adanya pengaruh, akibat, atau keberhasilan suatu tindakan dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Berdasarkan definisi ini, efektivitas dapat dipahami sebagai ukuran tingkat keberhasilan suatu kegiatan, kebijakan, atau program dalam mewujudkan hasil yang diharapkan sesuai dengan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya.

Pasolong (2017:4) menjelaskan efektivitas berarti "tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan."Pasolong (2017:4) menjelaskan efektivitas berarti "tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan”.

Menurut Ulber Silalahi (2017:416) mengatakan bahwa "Efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan-tujuan atau sasaran-sasaran yang tepat dan mencapainya menunjuk pada kaitan antara output atau apa yang sudah dicapai atau hasil yang sesungguhnya dicapai dengan tujuan/apa yang sudah ditetapkan dalam rencana/hasil yang diharapkan".

Menurut Beni (2016:69) efektivitas adalah hubungan antara output dan tujuan atau dapat juga dikatakan merupakan ukuran sejauh mana tingkat output, kebijakan dan prosedur dari organisasi. Efektivitas juga berhubungan dengan derajat keberhasilan atau operasi pada sektor publik sehingga suatu kegiatan dapat dikatakan efektif jika kegiatan tersebut mempunyai pengaruh besar terhadap kemampuan menyediakan pelayanan masyarakat merupakan sasaran yang telah ditentukan.

Menurut Bawadi (2023) Konsep efektivitas pada dasarnya merujuk pada tingkat keberhasilan suatu organisasi, program, atau kegiatan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan berbagai pendapat ahli di atas mengenai efektivitas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah ukuran untuk menilai tingkat keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan, baik pada tingkat individu maupun organisasi. Oleh karena itu, pencapaian hasil akhir suatu program merupakan indikator utama dalam menentukan apakah program tersebut dapat dikategorikan efektif atau tidak.

b. Faktor-faktor Penghambat Efektivitas

Efektivitas suatu organisasi, program, maupun kebijakan tidak senantiasa dapat terwujud secara maksimal. Dalam pelaksanaannya, terdapat berbagai faktor yang berpotensi menghambat tercapainya tujuan yang telah dirumuskan sebelumnya. Secara umum, hambatan terhadap efektivitas tersebut dapat bersumber dari faktor internal organisasi maupun dari lingkungan eksternal yang memengaruhi jalannya pelaksanaan program.

Menurut (Sondang P. Siagian, 2010:60) terdapat beberapa faktor yang dapat menghambat Efektivitas:

1) Faktor waktu

Faktor waktu disini maksudnya adalah ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan ukuran tentang tepat tidaknya atau cepat tidaknya pelayanan yang diberikan.

2) Faktor kecermatan

Kecermatan disini adalah factor ketelitian dan pemberian pelayanan kepada pelanggan, pelanggan akan cenderung memberikan

nilai yang tidak terlalu tinggi kepada pemberi pelayanan, apabila terjadi kesalahan dalam proses pelayanan.

3) Faktor gaya pemberian pelayanan

Cara dan kebiasaan pemberian pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan, bisa saja si pelanggan merasa tidak sesuai dengan gaya pelanggan yang diberikan oleh pemberi pelayanan.

3. Inovasi Layanan Publik

Inovasi dalam sektor publik merupakan penerapan ide, metode, atau sistem baru yang dirancang secara sengaja untuk memperbaiki proses penyelenggaraan pemerintahan, meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengelolaan sumber daya, serta pada akhirnya bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat secara lebih cepat, tepat, dan akuntabel.

Menurut Haryati et al. (2024:91), “Inovasi dalam pelayanan publik merujuk pada pengenalan ide, proses, produk, atau layanan baru yang dirancang untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Inovasi di sektor publik tidak hanya berkaitan dengan teknologi, tetapi juga mencakup cara baru dalam pengelolaan, penyampaian, dan perbaikan layanan publik.”

Mulgan dan Albury (2003) dalam Fahira (2025:203) mengidentifikasi bahwa inovasi publik sering kali terhambat oleh struktur birokrasi yang kaku, budaya organisasi yang cenderung menghindari risiko, serta keterbatasan kapasitas pembelajaran. Hambatan-hambatan tersebut menunjukkan bahwa inovasi tidak dapat dipisahkan dari kapasitas

internal organisasi dalam mengelola pengetahuan dan proses pembelajaran.

Iryanto (2024:3) Menjelaskan bahwa Konsep inovasi dalam pelayanan publik mencakup ide-ide baru, metode, atau pendekatan dalam memberikan layanan yang lebih efektif dan efisien kepada masyarakat. Salah satu teori yang relevan adalah "*Service Innovation*" yang menyoroti pentingnya pengembangan layanan yang berfokus pada kebutuhan pengguna. Teori ini menggarisbawahi pentingnya beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan dinamika sosial untuk memperbaiki pelayanan publik.

4. Sistem E-Court dalam Peradilan

a. Pengertian Sistem E-Court

Berdasarkan Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2022 tentang Administrasi Perkara dan Persidangan di Pengadilan Secara Elektronik, Sistem *E-Court* adalah sistem administrasi perkara dan persidangan di pengadilan yang dilaksanakan secara elektronik. Sistem ini mencakup seluruh tahapan administrasi perkara mulai dari pendaftaran perkara, pembayaran biaya perkara, pemanggilan para pihak, hingga pelaksanaan persidangan secara elektronik.

Secara konseptual, *E-Court* dapat dipahami sebagai sistem pelayanan peradilan berbasis teknologi informasi yang bertujuan untuk mewujudkan asas peradilan yang sederhana, cepat, dan biaya ringan. Melalui pemanfaatan teknologi digital, proses administrasi perkara yang

sebelumnya dilakukan secara manual dan tatap muka dapat dilakukan secara daring, sehingga meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan.

Dengan demikian, Sistem *E-Court* merupakan bentuk transformasi digital dalam sistem peradilan yang dirancang untuk meningkatkan efektivitas pelayanan hukum serta memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan pengadilan

b. Dasar Hukum Sistem E-Court

Penerapan Sistem *E-Court* memiliki landasan hukum yang kuat dalam peraturan perundang-undangan. Secara normatif, pengaturan mengenai administrasi perkara dan persidangan secara elektronik diatur dalam Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2022. Peraturan ini merupakan penyempurnaan dari regulasi sebelumnya, yaitu PERMA Nomor 3 Tahun 2018 dan PERMA Nomor 1 Tahun 2019, yang mengatur tentang administrasi perkara secara elektronik.

PERMA Nomor 7 Tahun 2022 mengatur secara komprehensif mengenai tata cara pendaftaran perkara, pembayaran biaya perkara, pemanggilan para pihak, serta pelaksanaan persidangan secara elektronik. Peraturan ini berlaku bagi seluruh lingkungan peradilan di bawah Mahkamah Agung, termasuk Peradilan Agama.

Landasan hukum ini menunjukkan bahwa penerapan *E-Court* bukan sekadar kebijakan administratif, melainkan bagian dari reformasi sistem peradilan yang memiliki kekuatan hukum mengikat. Dengan adanya regulasi tersebut, pelaksanaan administrasi perkara secara elektronik memiliki legitimasi dan kepastian hukum yang jelas.

c. Fitur Sistem E-Court

Sistem *E-Court* mencakup beberapa fitur utama yang mendukung proses administrasi perkara dan persidangan secara elektronik, yaitu:

1) Pendaftaran Perkara Online di Pengadilan (e-Filing)

E-Filing merupakan mekanisme pendaftaran perkara yang dilakukan secara daring melalui sistem informasi pengadilan. Para pihak atau kuasa hukum dapat mengajukan gugatan atau permohonan tanpa harus datang langsung ke pengadilan. Sistem ini mempermudah akses masyarakat terhadap layanan peradilan serta mengurangi antrean dan kontak langsung.

2) Pembayaran Panjar Biaya Perkara Online (e-Payment)

E-Payment adalah sistem pembayaran panjar biaya perkara yang dilakukan melalui kanal pembayaran elektronik yang telah ditentukan. Dengan sistem ini, pembayaran menjadi lebih transparan, efisien, dan terdokumentasi secara sistematis.

3) Pemanggilan Pihak secara online (e-Summons)

E-Summons merupakan mekanisme pemanggilan para pihak melalui media elektronik. Pemanggilan secara elektronik dapat dilakukan kepada pihak yang telah menyetujui penggunaan sistem elektronik, sehingga mempercepat proses administrasi dan mengurangi biaya pemanggilan secara manual.

4) Persidangan secara online (e-Litigation)

E-Litigation adalah pelaksanaan persidangan melalui sistem elektronik. Tahapan seperti penyampaian jawaban, replik, duplik,

pembuktian dokumen, hingga pembacaan putusan dapat dilakukan secara daring sesuai ketentuan yang berlaku. Sistem ini memungkinkan proses persidangan tetap berjalan secara efektif meskipun para pihak tidak hadir secara fisik di ruang sidang.

d. Tujuan dan Manfaat Sistem E-Court

Penerapan Sistem *E-Court* bertujuan untuk mewujudkan asas peradilan yang sederhana, cepat, dan biaya ringan sebagaimana diamanatkan dalam sistem peradilan di Indonesia. Selain itu, sistem ini dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses administrasi perkara melalui pemanfaatan teknologi informasi, sehingga tahapan pendaftaran, pembayaran, pemanggilan, hingga persidangan dapat dilakukan secara lebih terstruktur dan sistematis. *E-Court* juga berkontribusi dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan peradilan karena setiap tahapan proses perkara terdokumentasi secara elektronik dan dapat ditelusuri dengan lebih mudah. Di samping itu, sistem ini memperluas akses masyarakat terhadap layanan hukum, terutama bagi pihak-pihak yang memiliki keterbatasan waktu dan jarak untuk hadir langsung ke pengadilan.

Secara praktis, keberadaan *E-Court* memberikan kemudahan bagi para pihak dalam mengajukan perkara tanpa harus datang langsung ke kantor pengadilan, sehingga dapat menghemat waktu dan biaya. Sistem ini juga berpotensi mengurangi praktik percaloan dan meningkatkan tertib administrasi karena seluruh proses dilakukan melalui mekanisme yang terintegrasi dan terdokumentasi secara digital. Dalam perspektif pelayanan

publik, penerapan *E-Court* merupakan bentuk inovasi berbasis teknologi yang dapat meningkatkan kualitas layanan peradilan. Efisiensi waktu, pengurangan biaya operasional, serta kemudahan akses bagi masyarakat menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas penerapan sistem ini.

e. Sistem *E-Court* sebagai Inovasi Layanan Publik

Sistem *E-Court* dapat diposisikan sebagai inovasi layanan publik berbasis teknologi informasi dalam sektor peradilan, karena menghadirkan pembaruan dalam mekanisme penyelenggaraan pelayanan hukum guna meningkatkan kualitas, efektivitas, dan kepuasan masyarakat. Dalam konteks peradilan, *E-Court* merepresentasikan perubahan paradigma dari sistem administrasi konvensional yang bersifat manual dan tatap muka menuju sistem digital yang terintegrasi dan berbasis elektronik. Transformasi ini tidak hanya berdampak pada aspek teknis prosedural, tetapi juga menuntut perubahan budaya organisasi dalam memberikan pelayanan yang lebih responsif, transparan, dan akuntabel. Sebagai suatu inovasi, keberhasilan penerapan *E-Court* sangat dipengaruhi oleh kapasitas kelembagaan, kesiapan sumber daya manusia, ketersediaan infrastruktur teknologi, serta tingkat literasi digital masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, efektivitas implementasi sistem ini perlu dikaji secara komprehensif untuk mengetahui sejauh mana tujuan reformasi pelayanan peradilan melalui digitalisasi dapat tercapai secara optimal.

f. Mekanisme Pendaftaran Perkara Melalui Sistem E-Court Bagi Pengguna Insidentil (Non-Advokat) Secara Mandiri

Pendaftaran perkara melalui layanan *E-Court* bagi masyarakat umum atau pengguna non-advokat merupakan manifestasi dari asas peradilan yang sederhana, cepat, dan berbiaya ringan. Berdasarkan prosedur yang ditetapkan, tahapan awal yang bersifat fundamental adalah mempersiapkan dokumen pendaftaran yang mencakup fotokopi identitas diri (KTP) pihak penggugat atau pemohon yang sudah dilegalisir di kantor pos, fotokopi buku nikah yang sudah dilegalisir di kantor POS, serta dokumen gugatan atau permohonan. Setelah seluruh dokumen administratif terpenuhi, pendaftar diwajibkan melakukan prosedur pengajuan akun melalui pengisian formulir elektronik pada tautan Google Form resmi pada link bit.ly/PA_Amuntai_PermohonanAkunEcourt yang telah ditentukan oleh pihak pengadilan. Proses verifikasi akun dilakukan melalui konfirmasi via nomor layanan guna validasi data, yang mana setelah proses tersebut berhasil, pendaftar akan menerima kata sandi akses yang dikirimkan melalui alamat surat elektronik (email) yang telah terdaftar.

Tahap operasional berikutnya dilakukan melalui portal resmi ecourt.mahkamahagung.go.id dengan menggunakan kredensial yang telah diverifikasi. Pendaftar kemudian melakukan klasifikasi jenis perkara, menentukan pengadilan tujuan, serta melakukan input data subjek hukum secara komprehensif, baik pihak penggugat/pemohon maupun tergugat/termohon. Dalam proses manajemen berkas, pendaftar diwajibkan

melakukan unggah dokumen (upload) dengan ketentuan format khusus; yakni format PDF dan Doc untuk berkas gugatan/permohonan, serta format PDF untuk dokumen bukti awal. Ketepatan format dokumen ini menjadi krusial untuk memastikan validitas data dalam sistem pendaftaran elektronik.

Tahap akhir, sistem akan melakukan kalkulasi otomatis terhadap taksiran biaya panjar perkara yang menghasilkan dokumen Surat Kuasa Untuk Membayar elektronik atau *e-SKUM*. Berdasarkan rincian tersebut, pendaftar memperoleh nomor *Virtual Account* yang berfungsi sebagai kanal pembayaran melalui berbagai metode seperti mobile banking, ATM, ataupun setor tunai pada bank mitra. Prosedur pendaftaran dinyatakan selesai setelah verifikasi pembayaran berhasil dilakukan oleh sistem. Selanjutnya, pendaftar secara periodik diwajibkan memantau perkembangan perkara melalui portal *E-Court* atau korespondensi elektronik guna memperoleh jadwal panggilan sidang secara resmi.

C. Kerangka Pemikiran

Terdapat beberapa aspek pokok yang menjadi landasan berpikir dalam penelitian ini. Penelitian ini mengkaji efektivitas penerapan sistem *E-Court* sebagai inovasi layanan publik dalam pendaftaran perkara perceraian. Analisis dilakukan dengan menggunakan Teori Efektivitas yang dikemukakan oleh Duncan dalam Steers (2012:53), yang menekankan tiga aspek utama, yaitu:

1. Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan dipahami sebagai keseluruhan upaya organisasi dalam merealisasikan tujuan yang telah ditetapkan. Pencapaian tujuan harus

dipandang sebagai suatu proses yang memerlukan tahapan-tahapan yang sistematis, baik dalam bentuk pencapaian bagian-bagian tertentu maupun dalam periodisasi waktu tertentu. Agar tujuan akhir dapat tercapai secara optimal, diperlukan perencanaan dan pengendalian yang terstruktur. Aspek pencapaian tujuan dalam penelitian ini diukur melalui beberapa indikator, yaitu kurun waktu pencapaian yang telah ditentukan, ketercapaian sasaran sebagai target konkret, serta dasar hukum yang menjadi landasan pelaksanaan program.

2. Integrasi

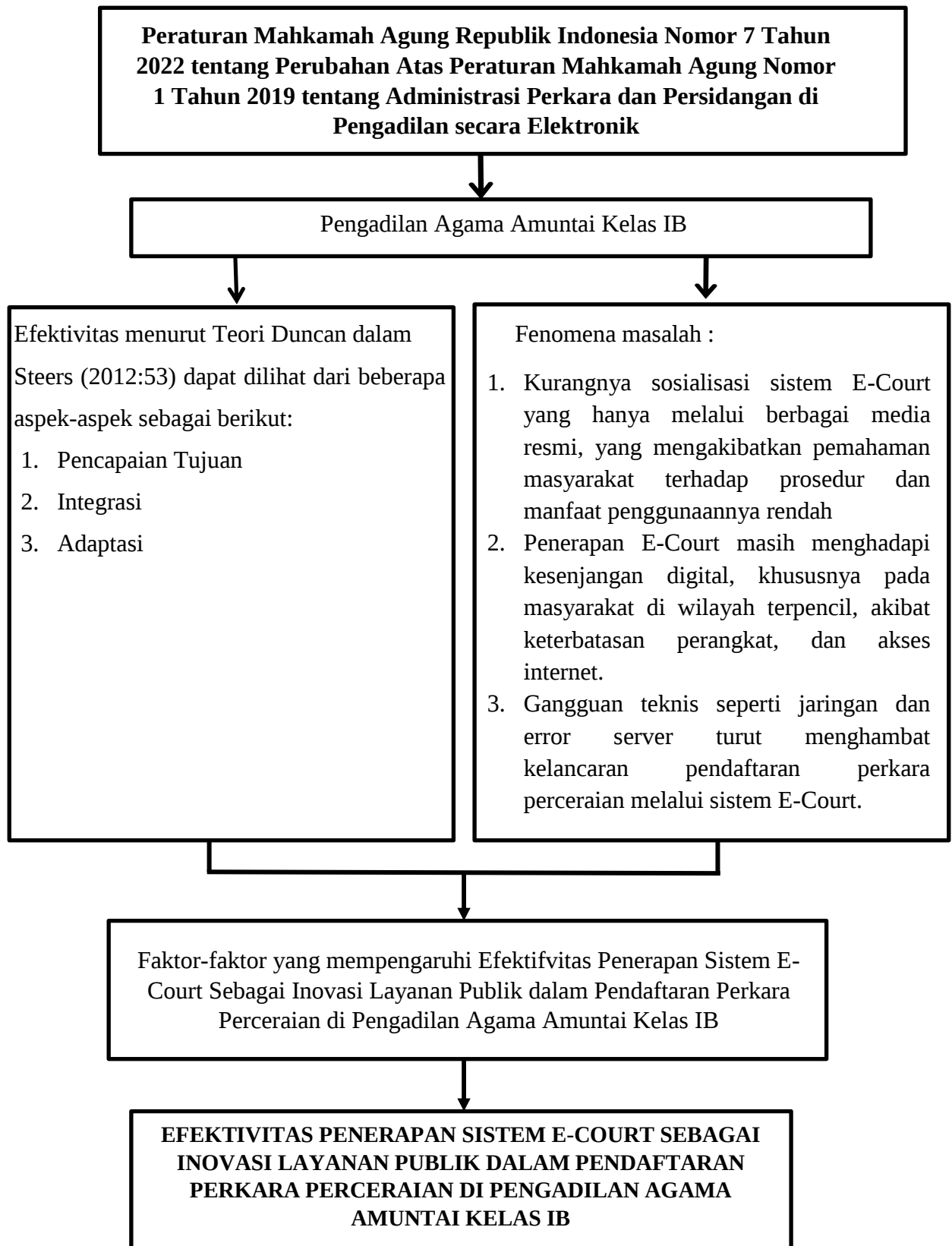
Integrasi merupakan tingkat kemampuan organisasi dalam melaksanakan program kerja yang telah disepakati serta menjalin koordinasi dan kerja sama dengan pihak-pihak terkait. Integrasi menekankan pentingnya keselarasan antara prosedur internal organisasi dengan proses komunikasi dan sosialisasi kepada pihak eksternal. Adapun indikator dalam aspek integrasi meliputi prosedur pelaksanaan serta proses sosialisasi kepada para pemangku kepentingan.

3. Adaptasi

Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan internal maupun eksternal yang dinamis. Kemampuan adaptasi mencerminkan sejauh mana organisasi mampu meningkatkan kompetensi sumber daya manusia serta menyediakan sarana dan prasarana yang memadai guna mendukung pelaksanaan program. Indikator adaptasi dalam penelitian ini meliputi peningkatan kemampuan aparatur serta ketersediaan sarana dan prasarana pendukung.

Ketiga aspek tersebut menjadi variabel analisis utama dalam menilai efektivitas penerapan sistem *E-Court* sebagai inovasi layanan publik dalam pendaftaran perkara perceraian di Pengadilan Agama Amuntai Kelas IB. Dengan demikian, kerangka pemikiran penelitian ini menempatkan pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi sebagai dimensi utama dalam mengukur tingkat efektivitas implementasi sistem tersebut.

Gambar 2. 1
Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian dilaksanakan. Penelitian ini dilaksanakan di Pengadilan Agama Amuntai Kelas IB Jalan Empu Mandastana No. 10 Kecamatan Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara Provinsi Kalimantan Selatan.

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian pada dasarnya merupakan prosedur ilmiah yang digunakan untuk memperoleh data guna mencapai tujuan dan manfaat tertentu sesuai dengan kaidah penelitian. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yaitu suatu pendekatan yang bertujuan untuk menggambarkan serta menganalisis fenomena secara mendalam melalui proses pengamatan, pengumpulan data, dan analisis data secara sistematis. Pendekatan ini digunakan untuk mengungkap secara jelas permasalahan yang berkaitan dengan judul penelitian yang diangkat, dengan cara menyesuaikan antara realitas empiris yang ditemukan di lapangan dengan teori-teori yang relevan. Melalui pendekatan kualitatif tersebut, penelitian diharapkan mampu menghasilkan kajian yang komprehensif dan mendalam terhadap fenomena yang diteliti.

Menurut Samsu (2017:65), "Penelitian deskriptif (descriptive reasearch), sering juga disebut dengan penelitian taksonomik (taksonomic research). Dikatakan demikian karena penelitian ini dimaksudkan untuk mengeksplorasi atau mengklarifikasi suatu gejala, fenomena atau kenyataan sosial yang ada. Penelitian deskriptif berusaha untuk mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan

dengan masalah dan unit yang diteliti. Penelitian deskriptif tidak mempersoalkan hubungan antar variabel yang ada, karena penelitian deskriptif tidak dimaksudkan untuk menarik generasi yang menyebabkan suatu gejala, fenomena atau kenyataan sosial terjadi demikian."

Menurut Hidayat Syah dalam Samsu (2017:65),"penelitian deskriptif adalah metode penelitian yang digunakan untuk menemukan pengetahuan yang sekuas-luasnya terhadap objek penelitian pada suatu masa tertentu."

Aspek kualitatif dalam pendekatan ini menekankan pada upaya memahami bagaimana subjek penelitian mengartikulasikan, memaknai, dan merespons realitas yang mereka alami dalam konteks permasalahan yang diteliti. Penelitian kualitatif pada hakikatnya dilakukan dengan mengamati secara langsung aktivitas dan perilaku responden, berinteraksi dengan mereka, serta mendalami pengalaman mereka dalam menghadapi berbagai kondisi dan kendala yang muncul di lapangan. Melalui proses tersebut, peneliti berupaya memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai situasi empiris yang terjadi. Oleh karena itu, teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi observasi partisipatif dan wawancara mendalam guna menggali informasi secara lebih mendalam dan sistematis.

C. Tipe Penelitian

Pada penelitian ini penulis menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif penelitian ini pada hakikatnya adalah metode penelitian yang digunakan untuk peneliti objek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis

data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Dalam penelitian deskriptif kualitatif, manusia merupakan instrumen penelitian dan hasil penulisannya berupa kata-kata atau pernyataan yang sesuai dengan keadaan sebenarnya. Data yang dikumpulkan tersebut berupa kata-kata hasil wawancara, gambar, catatan di lapangan, foto, video, catatan atau memo, atau dokumen pribadi lainnya. Penulis menggunakan metode ini dengan maksud ingin mendeskripsikan dan memperoleh pemahaman menyeluruh dan mendalam tentang efektivitas penerapan sistem *E-Court* sebagai inovasi layanan publik dalam pendaftaran perkara perceraian di Pengadilan Agama Amuntai Kelas IB.

Menurut Surya dan Anand (2022:969) "Penelitian deskriptif didefinisikan sebagai metode penelitian yang menggambarkan karakteristik populasi atau fenomena yang sedang dipelajari. Metodologi ini lebih berfokus pada "apa" dari subjek peneliti daripada "mengapa" dari subjek penelitian. Dengan kata lain, penelitian deskriptif terutama berfokus pada menggambarkan sifat dari segmen demografis, tanpa berfokus pada "mengapa" suatu fenomena tertentu terjadi. Dengan kata lain, penelitian ini "menggambarkan" subjek penelitian, tanpa membahas "mengapa" hal itu terjadi. Istilah penelitian deskriptif kemudian mengacu pada pertanyaan penelitian, desain penelitian, dan analisis data yang akan dilakukan pada topik tersebut."

Menurut Wardiyanti (2022: 43) "Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis peristiwa suatu populasi dan suasana ilmiah serta sifat populasi atau wilayah tertentu secara ekonomis dan

menyeluruh. Dan peneliti adalah orang yang mengamati gejala-gejala yang muncul dan mencatat gejala-gejala tersebut dalam catatannya."

D. Data dan Sumber Data

1. Data

Menurut Silalahi 2010:280 dalam buku Metode Penelitian Kualitatif (Kusumastuti dan Khoiron 2019:29), "Data merupakan hasil pengamatan dan pengukuran empiris yang mengungkapkan fakta tentang karakteristik dari suatu gejala tertentu. Data merupakan fakta tentang karakteristik tertentu dari suatu fenomena yang di melalui pengamatan. Istilah "data" merupakan bentuk jamak (plural) yang menunjuk pada satu kelompok observasi. Bentuk tunggal (singular) ialah "datum" yang menunjuk tiap bagian-bagian dari observasi. Istilah data digunakan untuk menggambarkan pola-pola respons yang dicatat dari responden untuk instrumen yang digunakan dalam penelitian."

Menurut Kusumastuti dan Khoiron (2019:34) "Data dalam penelitian kualitatif bersifat deskriptif bukan angka. Data dapat berupa gejala-gejala, kejadian dan peristiwa yang kemudian dianalisis dalam bentuk kategorikategori. Data kualitatif tidak dapat diukur dan dihitung secara akurat, dan umumnya dinyatakan dalam kata-kata dan bukan angka. Intinya, aktivitas dan atribut manusia seperti gagasan, adat istiadat, dan kepercayaan, yang diselidiki dalam studi tentang manusia dan masyarakat serta budaya tidak dapat ditentukan dan diukur dengan cara yang pasti. Oleh karena itu, jenis data ini bersifat deskriptif."

a. Data Primer

"Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya. Data primer disebut juga sebagai data asli atau data baru yang memiliki sifat up to date. Untuk mendapatkan data primer, peneliti harus mengumpulkannya secara langsung." (Sandu Siyoto, 2015:58)

Dalam penelitian ini, data primer akan diperoleh melalui observasi dan wawancara untuk mengetahui secara langsung efektivitas penerapan sistem E-Court sebagai inovasi layanan publik dalam penanganan perkara perceraian di Pengadilan Agama Amuntai Kelas IB.

b. Data Sekunder

Menurut Sarwono 2006:209 dalam buku Metode Penelitian Kualitatif (Kusuma dan Khoiron 2019:34) "Data sekunder berupa data-data yang sudah tersedia dan dapat diperoleh oleh peneliti dengan membaca, melihat atau mendengarkan. Data ini biasanya berasal dari data primer yang sudah diolah oleh peneliti sebelumnya. Termasuk dalam kategori data tersebut adalah:

- 1) Data bentuk teks: dokumen, pengumuman, surat-surat, spanduk
- 2) Data bentuk gambar: foto, animasi, billboard
- 3) Data bentuk suara: hasil rekaman kaset Kombinasi teks, gambar dan suara: film, video, iklan di televisi dll."

2. Sumber Data

Menurut Lofland dan Lofland (1984) mengklasifikasi sumber data kepada utama dan tambahan (Ibrahim, 2015: 71-73) yaitu:

a. Sumber Data Utama (Primer)

Sumber data utama adalah sumber utama yang dapat memberikan informasi, fakta, dan gambaran peristiwa yang diinginkan dalam penelitian atau sumber pertama dimana sebuah data dihasilkan. Dalam proses penelitian, sumber data dihimpun melalui catatan tertulis, atau melalui perekaman video/audio tape, pengambilan foto atau film.

Hampir sama dengan pola klasifikasi data utama, yang bermakna sebagai kata-kata atau tindakan orang yang berkedudukan sebagai penentu data/informasi bagi suatu penelitian. Artinya orang (kata-kata dan tindakannya) inilah yang bisa memberikan informasi, fakta dan data yang terkait dengan penelitian yang dilakukan. Jika penelitian terkait dengan sebuah peristiwa, maka sumber data utamanya adalah orang yang terlibat secara langsung dalam peristiwa tersebut. Hanya perkataan dan tindakan orang itulah yang mampu menjelaskan bagaimana sebuah peristiwa itu terjadi. Karena itulah ia dinamakan sebagai sumber data utama dan pertama penelitian.

b. Sumber Data Tambahan (Sekunder)

Sumber data tambahan ialah segala bentuk dokumen, baik bentuk tertulis, foto atau sumber data kedua sesudah sumber data primer. Moelong menyatakan bahwa meskipun disebut sebagai sumber data kedua, dokumen tidak bisa diabaikan dalam penelitian terutama dokumen buku, majalah ilmiah, arsip, dokumen pribadi dan dokumen resmi.

Sehingga sumber data yang penulis terapkan pada penelitian ini akan diperoleh oleh informan. Adapun teknik penarikan sampel ini adalah

Purposive (bertujuan) yang digunakan dalam situasi dimana seorang ahli menggunakan penilaiannya memilih responden dengan tujuan tertentu.

Informan yang ditetapkan penulis berjumlah 13 orang sebagai berikut:

Tabel 3. 1
Informan Penelitian

NO	Jabatan	Jumlah
1	Ketua Pengadilan Agama Amuntai Kelas IB	1 orang
2	Panitera	1 orang
3	Hakim yang menangani perkara perceraian melalui E-Court	2 orang
4	Operator E-Court	1 orang
5	Petugas PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu)	2 orang
6	Advokat pengguna E-Court	2 orang
7	Masyarakat yang berperkara perceraian melalui sistem E-Court	4 orang
	Total	13 Informan

Sumber: Data Peneliti, 2026

E. Desain Operasional Penelitian

Desain operasional penelitian merupakan seperangkat instrumen dan prosedur yang digunakan untuk memperoleh serta menginterpretasikan data dari responden melalui pola pengukuran yang seragam. Pada bagian ini dijelaskan mengenai ruang lingkup variabel yang digunakan dalam penelitian, termasuk indikator-indikator yang menjadi dasar pengukuran. Selain itu, dipaparkan pula prosedur pengembangan variabel serta teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian.

Penelitian tentang efektivitas penerapan sistem *E-Court* sebagai inovasi layanan publik dalam pendaftaran perkara perceraian di Pengadilan Agama Amuntai Kelas IB, dirancang dengan menggunakan desain operasional penelitian yang bertujuan untuk mengukur tingkat efektivitas suatu konsep secara sistematis. Rincian desain operasional tersebut dapat dilihat pada Tabel 3.2 dibawah ini:

Tabel 3. 2
Desain Operasional Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Efektivitas dalam Teori Richard M. Steers (Duncan, 2012:53)	1. Pencapaian Tujuan	a. Ketepatan waktu penyelesaian perkara b. Ketepatan sasaran program c. Kesesuaian dengan regulasi
	2. Integrasi	a. Kejelasan prosedur b. Koordinasi internal c. Sosialisasi kepada masyarakat
	3. Adaptasi	a. Peningkatan kompetensi SDM b. Ketersediaan sarana prasarana c. Kemampuan mengatasi kendala

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan metode atau prosedur yang digunakan untuk memperoleh informasi atau data yang relevan dengan tujuan penelitian. Keberadaan teknik pengumpulan data memiliki peranan yang sangat penting dalam proses penelitian, karena mutu dan validitas data yang diperoleh akan menentukan kualitas hasil analisis serta kesimpulan yang dihasilkan. Dengan

demikian, ketepatan dalam memilih dan menerapkan teknik pengumpulan data menjadi faktor yang menentukan keberhasilan suatu penelitian.

Selain didukung oleh sumber data yang menyediakan informasi yang dibutuhkan, penelitian ini juga menggunakan teknik pengumpulan data tertentu yang disesuaikan dengan kebutuhan dan tujuan penelitian. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Teknik pengumpulan data merupakan tahapan yang paling strategis dalam penelitian lapangan, mengingat tujuan utama penelitian adalah memperoleh data yang sesuai dengan kebutuhan kajian. Keberhasilan penelitian sangat bergantung pada pemahaman peneliti terhadap teknik pengumpulan data yang digunakan. Apabila peneliti tidak memahami teknik tersebut secara tepat, maka data yang diperoleh berpotensi tidak memenuhi standar kualitas dan ketentuan yang telah ditetapkan dalam penelitian.

Observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan secara cermat dan teliti terhadap objek penelitian. Observasi dapat diartikan sebagai kegiatan mengamati dan mencatat secara sistematis berbagai gejala atau fenomena yang tampak pada objek yang diteliti. Teknik ini diperlukan untuk memahami proses berlangsungnya wawancara sehingga hasil wawancara dapat diinterpretasikan sesuai dengan konteksnya. Dalam pelaksanaannya, observasi mencakup pengamatan terhadap subjek penelitian, perilaku subjek selama wawancara, interaksi antara subjek dan peneliti, serta aspek-aspek lain yang dianggap

relevan, sehingga dapat memberikan data tambahan guna memperkuat hasil wawancara.

Menurut Raco (2010:112) "Observasi adalah bagian dalam pengumpulan data. Observasi berarti mengumpulkan data langsung dari lapangan."

Nasution (Sugiyono, 2013:226) menyatakan bahwa, observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Data itu dikumpulkan dan disering dengan bantuan berbagai alat yang sangat canggih, sehingga benda-benda yang sangat kecil (proton dan elektron) maupun yang sangat jauh (benda ruang angkasa) dapat diobservasi dengan jelas.

2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui proses tanya jawab secara langsung dengan pihak-pihak yang terkait atau memiliki kompetensi terhadap permasalahan yang diteliti. Pelaksanaannya dilakukan secara bebas, namun tetap diarahkan pada pertanyaan-pertanyaan yang berfokus pada substansi masalah. Wawancara juga dapat dipahami sebagai metode memperoleh data dengan cara mengajukan pertanyaan kepada informan atau responden melalui komunikasi tatap muka secara langsung.

Menurut Raco (2010:116) "Wawancara (interview) dilakukan untuk mendapatkan informasi, yang tidak dapat diperoleh melalui observasi atau kuesioner. Ini disebabkan oleh karena peneliti tidak dapat mengobservasi seluruhnya. Tidak semua data dapat diperoleh dengan observasi. Oleh karena itu peneliti harus mengajukan pertanyaan kepada partisipan. Pertanyaan sangat penting untuk menangkap persepsi, pikiran, pendapat, perasaan orang tentang suatu gejala, peristiwa, fakta atau realita. Dengan mengajukan pertanyaan peneliti masuk dalam alam berpikir orang lain, mendapatkan apa yang ada dalam pikiran mereka dan mengerti apa yang mereka pikirkan. Karena persepsi, perasaan, pikiran orang sangat berarti, dapat dipahami dan dapat dieksplisitkan dan dianalisis secara ilmiah."

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu metode pengumpulan data yang dilakukan melalui penghimpunan catatan atau dokumen yang dapat dipertanggungjawabkan serta berfungsi sebagai bukti resmi.

Menurut Anggara (2015: 121) "Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang tidak langsung pada subjek penelitian, tetapi melalui dokumen. Dokumen adalah catatan tertulis yang isinya berupa pertanyaan tertulis yang disusun oleh seseorang atau lembaga keperluan pengujian suatu peristiwa, dan berguna bagi sumber data, bukti, informasi kealamiah yang sukar diperoleh, sukar ditemukan dan membuka kesempatan untuk lebih memperluas pengetahuan terhadap sesuatu yang diselidiki".

Menurut Ibrahim (2015:96) "Dokumen atau dokumentasi dalam penelitian mempunyai dua makna yang sering dipahami secara keliru oleh peneliti pemula. Pertama, dokumen yang dimaksudkan sebagai alat bukti tentang sesuatu, termasuk catatan-catatan, foto, rekaman video atau apapun yang dihasilkan oleh seorang peneliti. Dokumen bentuk ini lebih cocok disebut sebagai dokumentasi kegiatan/kenang-kenangan".

G. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun sistematis data yang diperoleh dari hasil secara wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.

Menurut Samsu (2017:103) "Analisis data merupakan tahap interpretasi data yang diperoleh dari penelitian di lapangan. Analisis data merupakan upaya atau langkah untuk menggambarkan secara naratif, deskriptif atau tabulasi terhadap data yang diperoleh. Penyimpulan atau penjelasan dari analisis data yang dilakukan melahirkan kesimpulan penelitian. Dalam analisis data, tidak bisa dilakukan begitu saja tanpa menggunakan alat analisis. Alat analisis data menentukan bagaimana kita menganalisis, menyimpulkan atau menjelaskan data yang diperoleh, sehingga data tersebut dapat dipahami sebagai sebuah (beberapa) temuan".

Menurut Sugiyono (2013:244) "Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam

pola, memilih manayang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difaharni oleh diri sendiri maupun orang lain".

Teknik analisa ini juga digunakan untuk mendapatkan suatu gambaran yang jelas dan berkaitan dengan pokok permasalahan yang diteliti yaitu tentang tentang efektivitas penerapan sistem *E-Court* sebagai inovasi layanan publik dalam pendaftaran perkara perceraian di Pengadilan Agama Amuntai Kelas IB. Teknik analisis data juga berfungsi sebagai proses mempelajari dan mengolah data untuk mengidentifikasi kebenarannya.

H. Uji Kredibilitas Data

“Uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif dapat dilakukan dengan dengan perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, trigulasi dan mengadakan member check” (Sugiyono, 2013: 270-276) sebagai berikut:

1. Perpanjangan pengamatan

Perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru. Dengan perpanjangan pengamatan ini berarti hubungan peneliti dengan nara sumber akan semakin terbentuk *rapport*, semakin akrab (tidak ada jarak lagi), semakin terbuka, saling mempercayai sehingga tidak ada informasi yang disembunyikan lagi.

2. Meningkatkan ketekunan

Meningkatkan ketekunan adalah melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat di rekam secara pasti dan sistematis. Tekun dalam

menganalisis kasus, observasi lapangan maupun terjun kelapangan langsung agar mengetahui apa yang terjadi di lapangan sesungguhnya. Perlu ekstra dalam meneliti permasalahan yang harus diselesaikan dengan tempo pendek maupun panjang, tergantung kita melakukannya dalam ketekunan seperti apa yang harus dilakukan. Maka peneliti dapat memberikan deskripsi data yang akurat dan sistematis tentang apa yang diamati.

3. Triangulasi

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, trigulasi teknik pengumpulan data dan waktu.

4. Mengadakan Member check

Membercheck adalah, proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan membercheck adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Apabila data yang ditemukan disepakati oleh para pemberi data berarti datanya data tersebut valid, sehingga semakin kredibell dipercaya, tetapi apabila data yang ditemukan peneliti dengan berbagai penafsirannya tidak disepakati oleh pemberi data, maka peneliti perlu melakukan diskusi dengan pemberi data, dan apabila perbedaannya tajam, maka peneliti harus merubah temuannya, dan harus menyesuaikan dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Jadi tujuan membercheck adalah agar informasi yang diperoleh dan akan digunakan dalam penulisan laporan sesuai dengan apa yang dimaksud sumber data atau informan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. (2003). Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan*.
- Anonim. (2014). Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. *Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan*.
- Anonim. (2022). Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2019 tentang Administrasi Perkara dan Persidangan di Pengadilan Secara Elektronik.
- Agustin, T., & Mursyidah, L. (2024). Meningkatkan kualitas layanan publik di Indonesia. *Journal Pemberdayaan Ekonomi dan Masyarakat*, 1(1), 2.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Kalimantan Selatan. (2025). *Nikah dan Cerai Menurut Kabupaten/Kota (Kejadian) di Provinsi Kalimantan Sselatan, 2025*. Banjarmasin: Badan Pusat Statistik Provinsi Kalimantan Selatan.
- Bawadi, Z. A. (2023). Efektivitas program bantuan langsung tunai (BLT) dana desa Kecamatan Pulau Malan Kabupaten Katingan. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 9(1), 71-82.
- Beni, P. (2016). *Konsep dan analisis efektivitas pengelolaan keuangan daerah di era otonomi*. Jakarta Pusat: Taushia.
- Fahira, S. (2025). Manajemen pengetahuan sebagai instrumen inovasi dalam administrasi publik. *Jurnal Al-Ma'arif: Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam*, 5(2), 199-210.
- Haryati, E., Rosmiati, M., Mustofa, A., Chaidir, J., Djajasinga, N. D., Muda, L., Syahadiyanti, L., Suacana, I. W. G., & Vanchapo, A. R. (2024). *Pengantar pelayanan publik*. CV. Rey Medis Grafika.
- Ibrahim. (2015). *Metodologi penelitian kualitatif: Panduan penelitian beserta contoh proposal kualitatif*. Pontianak.
- Iryanto, S., Hermawan, D., Mulyatin, T., & Iriani, H. (2024). Inovasi pelayanan publik melalui implementasi e-government di Kabupaten Subang. *Jurnal Studi Administrasi Publik*, 9(1).
- Nurnanda. (2024). *Efektivitas pelaksanaan e-court di Pengadilan Agama Kelas I A Palu*. Skripsi. Program Studi Hukum Keluarga, Fakultas Syariah, UIN Datokarama Palu).
- Pasolong, H. (2017). *Teori administrasi publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Utara. (2025). *Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJPD) Kabupaten Hulu Sungai Utara Tahun 2025-2045*. Amuntai: Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Utara.

- Pengadilan Agama Amuntai. (2023). *Jumlah dan Jenis Perkara Tahun 2023*. Amuntai: Pengadilan Agama Amuntai.
- Pengadilan Agama Amuntai. (2024). *Jumlah dan Jenis Perkara Tahun 2024*. Amuntai: Pengadilan Agama Amuntai.
- Pengadilan Agama Amuntai. (2025). *Jumlah dan Jenis Perkara Tahun 2025*. Amuntai: Pengadilan Agama Amuntai.
- Pratama, M. F. A. (2025). *Efektivitas penggunaan aplikasi e-court dalam kasus perceraian di Pengadilan Agama Sleman*. Skripsi. Program Studi Ahwal Syakhshiyah, Fakultas Ilmu Agama Islam, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.
- Raco, J. R. (2010). *Metode penelitian kualitatif: Jenis, karakteristik, dan keunggulannya*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Revida, E., Aisyah, S., Pardede, A. F., Purba, S., Hidayatulloh, A. N., Leuwol, N. V., SN, A., Kato, I., Silalahi, M., & Manullang, S. O. (2021). *Manajemen pelayanan publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Samsu. (2017). *Metode penelitian: Teori dan aplikasi penelitian kualitatif, kuantitatif, mixed methods, serta research & development*. Jambi: Pusat Studi Agama dan Kemasyarakatan (PUSAKA).
- Siagian, S. P. (2010). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Silalahi, U. (2017). *Asas-asas manajemen*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar metodologi penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- STIA Amuntai. (2022). *Pedoman penyusunan dan penulisan skripsi sarjana (S1)*. Amuntai: Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.
- Steers, R. M. (1985). *Efektivitas organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Surya, M. K., & Vijay Anand, D. (2022). Customer attitude on online vs offline shopping. *International Journal of Research Publication and Reviews*, 3(4), 968-970.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Wardiyanti, R. (2022). Penggunaan media sosial sebagai sarana prostitusi online melalui aplikasi Michat. *The Source: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 4(1), 38-46.
- Winengan, W. (2021). *Pelayanan publik: Media interaksi pemerintah dan masyarakat*. Sanabil.