

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 Tabel 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 Tabel 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 kurangnya sosialisasi sistem *E-Court* yang hanya dilakukan melalui berbagai media resmi sehingga pemahaman masyarakat terhadap prosedur dan manfaat penggunaannya masih tergolong rendah. 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 Tabel 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, dan error pada server. 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 pendaftaran 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. 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 Richard M. Steers dalam Purwanti (2022:45) 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 mempengaruhi 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 efektivitas 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 serta memberikan gambaran empiris mengenai penerapan ilmu administrasi publik dalam penyelenggaraan layanan peradilan berbasis elektronik.