

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 Syakhsyah), 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* dengan menggunakan teori efektivitas hukum (Soerjono Soekanto, 2010). 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*) dengan menggunakan teori efektivitas dari Campbell dalam buku Dyah Murtin Manajemen birokrasi dan kebijakan. 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.

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 Steers dalam Rusdiana (2022:153) Efektivitas adalah jangkauan usaha suatu program sebagai suatu sistem dengan sumber daya dan sarana tertentu untuk memenuhi tujuan dan sasarannya tanpa melumpuhkan cara dan sumber daya itu serta tanpa memberi tekanan yang tidak wajar terhadap pelaksanaannya.

Menurut Hasan Sadili dalam Nashar (2020:7) Istilah efektivitas menunjuk pada taraf pencapaian suatu tujuan, suatu usaha dikatakan efektif apabila usaha tersebut tercapai secara ideal, efektivitas dapat dikatakan dengan ukuran-ukuran yang relatif pasti. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa efektivitas merupakan suatu rangkaian usaha yang dapat dilakukan secara ideal atau efektif dalam mencapai tujuan yang diinginkan.

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.

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 (Siagian, 2020:60) 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.

Menurut Surya Nita (2023:14), “*E-Court* merupakan sarana prasarana teknologi pengadilan dalam memberikan pelayanan bagi pencari keadilan dalam hal pendaftaran perkara secara online/*e-filing*, taksiran dan pembayaran panjar biaya secara online/*e-payment*, pemanggilan secara online/*e-summons* dan persidangan (jawaban, replik, duplik dan kesimpulan). Keberadaan sistem *E-Court* yang ada di pengadilan sebagai upaya pemanfaatan yang bisa diakses semua masyarakat yang merupakan pencari keadilan serta pelayanan prima terkait perkara yang dilakukan secara online.”

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.

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 Richard M. Steers dalam Purwanti (2022:45), yang menekankan tiga aspek utama, yaitu:

1. Pencapaian Tujuan

Apakah penerapan sistem *E-Court* telah mampu mencapai tujuan dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kemudahan akses layanan pendaftaran perkara perceraian bagi masyarakat.

2. Integrasi

Bagaimana koordinasi, komunikasi, dan sosialisasi antara pihak pengadilan dengan masyarakat sebagai pengguna layanan dalam pelaksanaan sistem *E-Court*.

3. Adaptasi

Sejauh mana pengadilan mampu beradaptasi terhadap perkembangan teknologi serta mengatasi kendala dalam penerapan sistem *E-Court*, seperti keterbatasan sarana prasarana dan kesiapan sumber daya manusia.

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 tingkat input dan output, keberhasilan program, kepuasan terhadap program, keberhasilan sasaran, dan pencapaian tujuan secara menyeluruh sebagai dimensi utama dalam mengukur tingkat efektivitas implementasi sistem tersebut.

Gambar 2. 1
Kerangka Pemikiran

