BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tidak bisa dipungkiri lagi, teknologi informasi berkembang dengan sangat pesat. Perkembangan teknologi informasi di Indonesia telah membawa dampak yang cukup baik, seperti memudahkan mencari informasi di mana pun dan kapan pun. Semuanya dapat diakses dengan cepat melalui komputer atau *smartphone* yang terhubung dengan jaringan internet.

Kemajuan teknologi diharapkan dapat merealisasikan berbagai harapan, salah satunya adalah mendorong terjadinya transformasi positif dalam birokrasi pemerintahan guna mewujudkan prinsip *good governance*. Reformasi birokrasi menjadi langkah strategis dalam melakukan penataan ulang sistem penyelenggaraan pemerintahan agar lebih efisien, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Keberhasilan reformasi birokrasi secara langsung berkontribusi pada terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik.

Dalam upaya mewujudkan *good governance* dan merespons perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat, diperlukan kebijakan yang terarah dan sistematis melalui penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam sistem pemerintahan, yang dikenal dengan istilah *e-government. E-government* merupakan konsep layanan publik yang bertujuan untuk memberikan kemudahan akses kepada masyarakat melalui pemanfaatan teknologi informasi yang dikembangkan oleh pemerintah.

Kebijakan tentang pengembangan *e-government* dalam Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 82 Tahun 2023 merupakan perubahan terhadap Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Implementasi *e-government* dinilai memiliki peran strategis dalam mempermudah masyarakat beradaptasi di era digital, memperoleh informasi, mengakses layanan publik, serta berinteraksi dengan pemerintah tanpa harus hadir secara fisik. Dalam konteks globalisasi, peran aktif pemerintah dalam menciptakan lingkungan yang

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

adaptif dan kondusif sangat diperlukan, dan e-government dipandang sebagai salah satu solusi utama dalam menghadapi dinamika tersebut.

Karna pada dasarnya tujuan *e-governnment* itu sebagai nara hubung antara masyarakat dengan pemerintahan itu sendiri, jadi tidak hanya pemerintah saja yang berperang penting dalam pengembangan *e-governnment* tetapi partisipasi masyarakat juga diperlukan untuk mewujudkan implementasi *e-goverment* sesuai dengan tujuannya. Partisipasi tersebut memerlukan keterlibatan masyarakat yang positif dan kuat dalam keputusan kebijakan dengan adanya interaksi dua arah. Interaksi dua arah ini dapat terwujud apabila pemerintah telah siap dalam menyelenggarakan pelayanan publik berbasis teknologi *online*. Saat ini, layanan publik yang didukung oleh teknologi informasi sangatlah penting. Kecepatan layanan merupakan salah satu aspek kualitas layanan yang berkaitan dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Pemanfaatan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi akan menghasilkan layanan yang lebih cepat, akurat, dan memiliki akuntabilitas tinggi serta berkualitas tinggi.

Dalam dunia modern, pelayanan publik dihadapkan pada tantangan baru. Masyarakat semakin sadar akan hak mereka untuk mendapatkan pelayanan dari pemerintah yang lebih tanggap untuk menciptakan suasana yang positif, baik bagi pemerintah itu sendiri maupun iklim investasi. Tuntutan tersebut mengharuskan pemerintah beradaptasi dan segera mengubah pelayanan yang sebelumnya tidak berkaitan dengan teknologi informasi. tantangan dalam pelayanan publik di

Mengingat Indonesia masih jauh tertinggal dari negara lain dalam menyediakan layanan publik yang layak, cepat, sederhana, dan terjangkau, Indonesia terus berkembang. Infrastruktur jaringan listrik dan internet juga masih kerap bermasalah. Belum lagi fakta bahwa masyarakat Indonesia masih lebih memilih layanan tatap muka karena minimnya literasi digital; masalah ini terutama terjadi di daerah pedesaan.

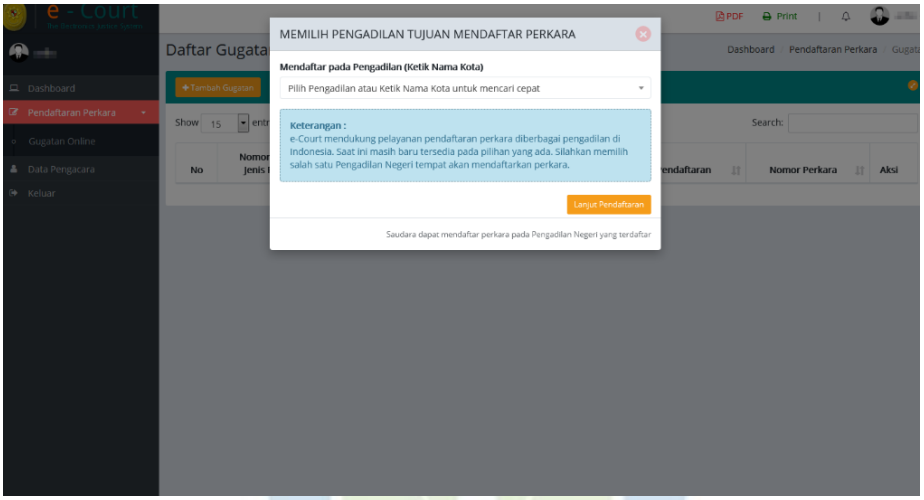
Mahkamah Agung sebagai lembaga tinggi negara pemegang kekuasaa kehakiman, dewasa ini melakukan inovasi untuk perkembangan peradilan di Indonesia. Pada tanggal 29 Maret 2018 Mahkamah Agung menerbitkan Peraturan Mahkamah Agung Nomor 3 Tahun 2018 tentang Administrasi Perkara di Pengadilan Secara Elektronik. Selanjutnya pada tanggal 6 Agustus 2019 aturan di dalam Perma tersebut disempurnakan dengan lahirnya Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2019 tentang Administrasi Perkara dan Persidangan di PengadilanSecara Elektronik. Secara umum cakupan Peraturan Mahkamah Agung Nomor 3Tahun 2018 hanya sebatas administrasi perkara saja sedangkan Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2019 selain mencakup adminsitrasi perkara secara elektronik, juga mengakomodir pelaksanaan persidangan secara elektronik kemudian pada tanggal 10 oktober 2022 diubah ke Peraturan Mahkamah Agung Nomor 7 Tahun 2022 tentang Administrasi Perkara dan Persidangan di Pengadilan secara Eletronik.

Lahirnya Peraturan Mahkamah Agung Nomor 7 Tahun 2022 ini merupakan inovasi sekaligus komitmen bagi Mahkamah Agung Republik Indonesia dalam mewujudkan reformasi di dunia peradilan Indonesia (Justice reform) yang mensinergikan peran teknologi informasi (IT) dengan hukum acara (IT for Judiciary)". Jika sebelumnya pengadministrasian perkara dilakukan secara manual maka pengadministrasian perkara manual perlahan mulai dialihkan dengan menerapkan pengadministrasian secara elektronik atau yang lebih dikenal dengan istilah e-Court.

E-Court adalah sebuah instrumen Pengadilan sebagai bentuk pelayananterhadap masyarakat dalam hal Pendaftaran perkara secara online, Taksiran Panjar Biaya secara elektronik, Pembayaran Panjar Biaya secara online, Pemanggilan secara online dan Persidangan secara online mengirim dokumen persidangan (Replik, Duplik, Kesimpulan, Jawaban). Aplikasi e-Court perkara diharapkan mampu meningkatkan pelayanan dalam fungsinya menerima pendaftaran perkara secara online dimana masyarakat akan menghemat waktu dan biaya saat melakukan pendaftaran perkara.

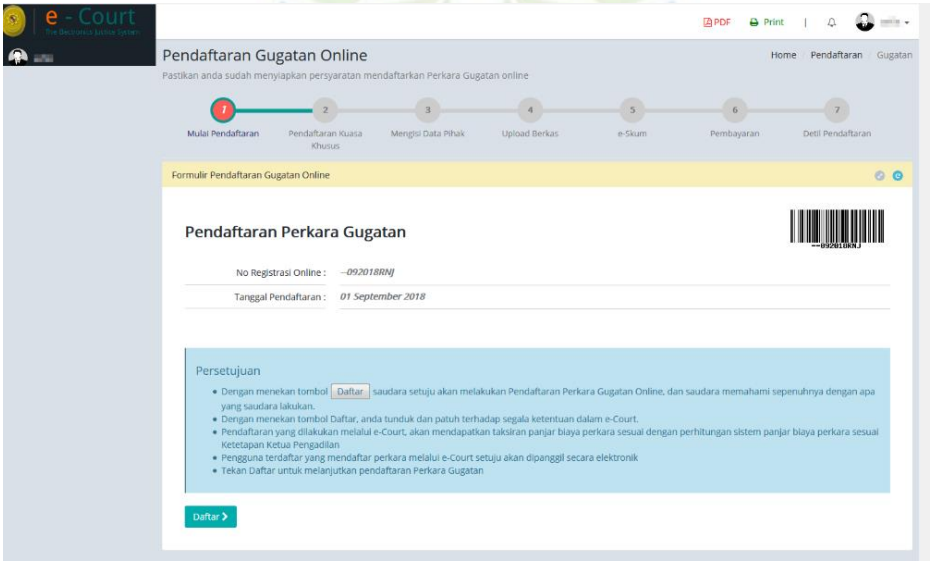
Berikut ini merupakan tata cara pendaftaran perkara melalui e-Court :

1. Pilih tujuan pengadilan perkara



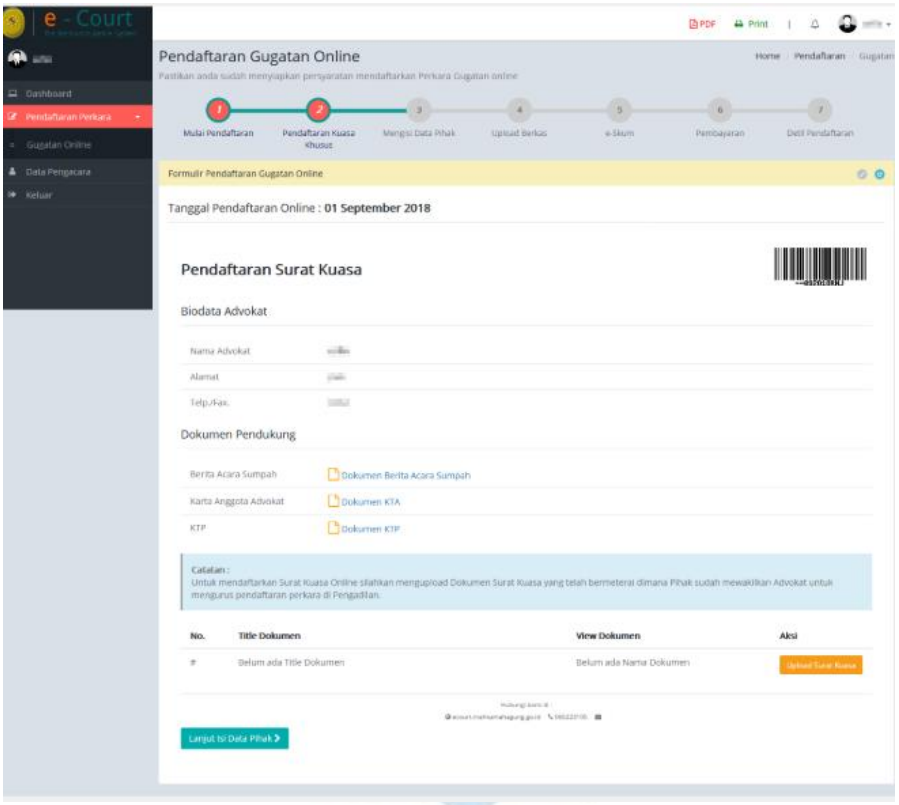
Gambar 1.1

2. Pengguna terdaftar mendapatkan nomor registrasi pendaftaran perkara

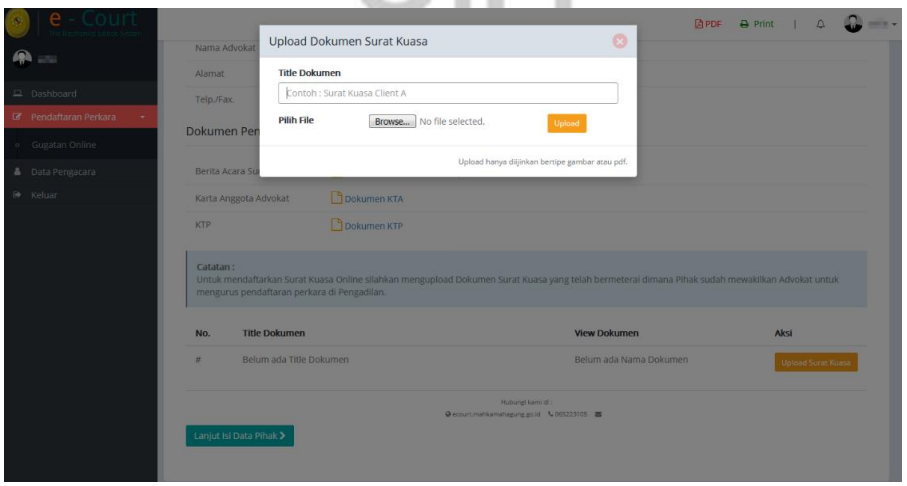


Gambar 1.2

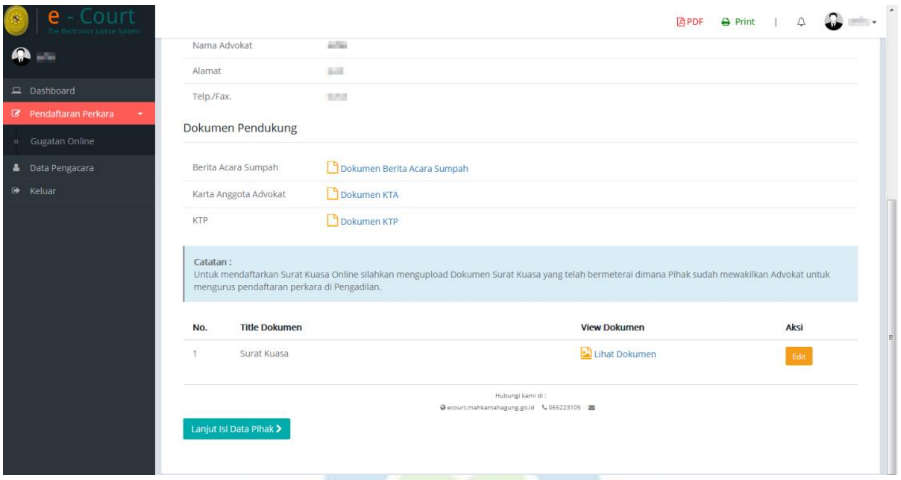
3. Unggah dokumen Surat Kuasa yang telah bermeterai (file bertipe gambar/pdf) dan mengisi judul file.



Gambar 1.3

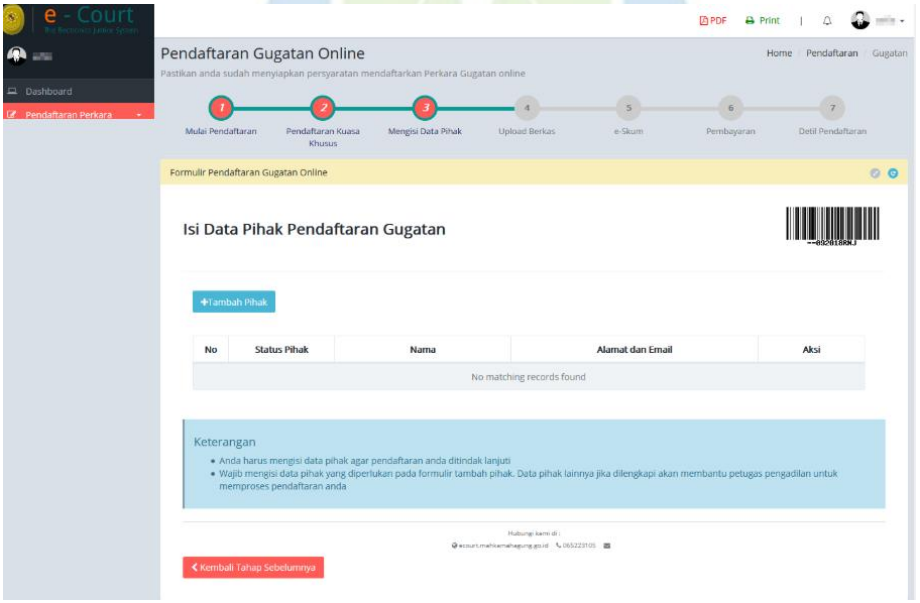


Gambar 1.4

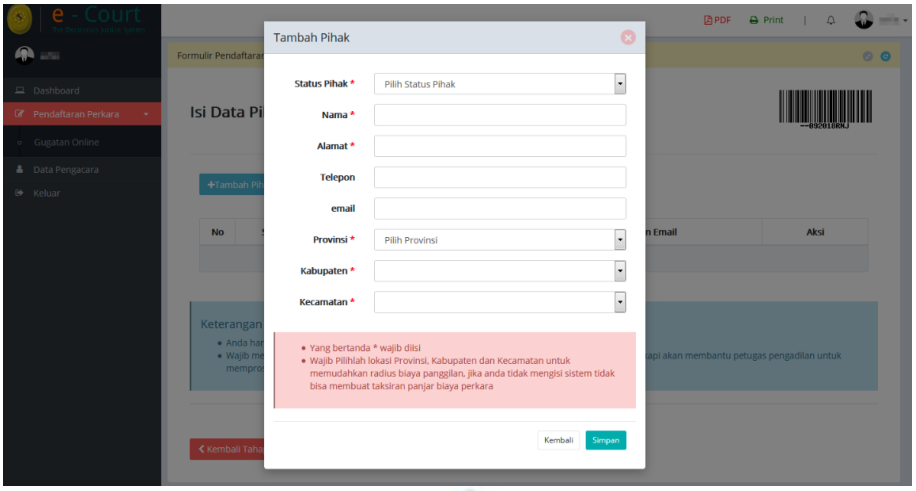


Gambar 1.5

4. Mengisi identitas para pihak, diantaranya Status Pihak (Penggugat/Tergugat), Nama, Alamat, Nomor Telepon, Email, Provinsi, Kabupaten, Kecamatan.

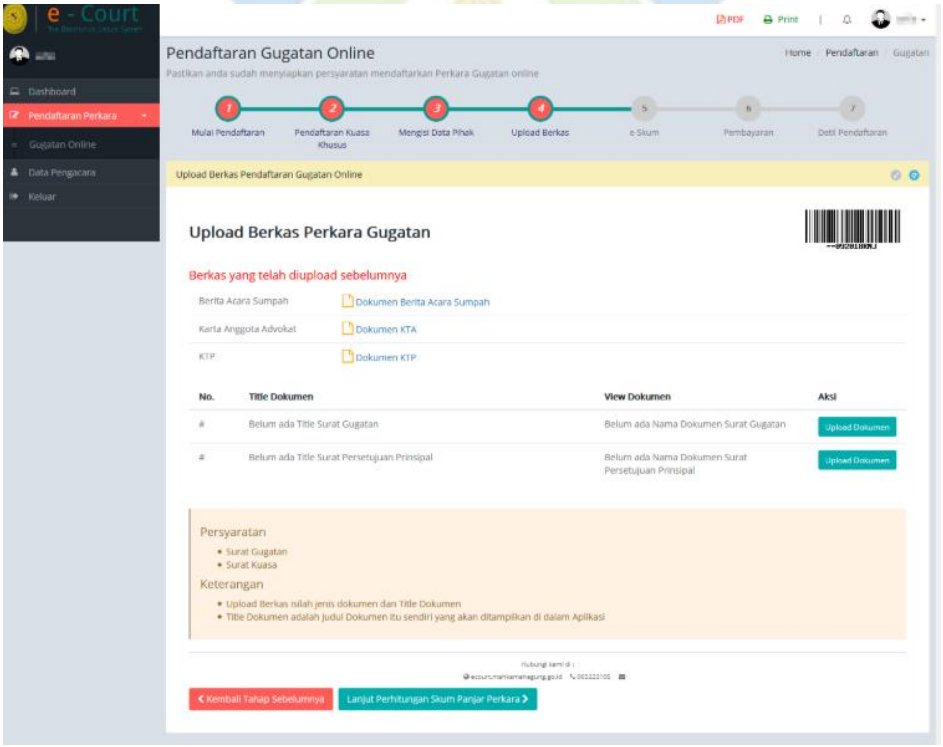


Gambar 1.6

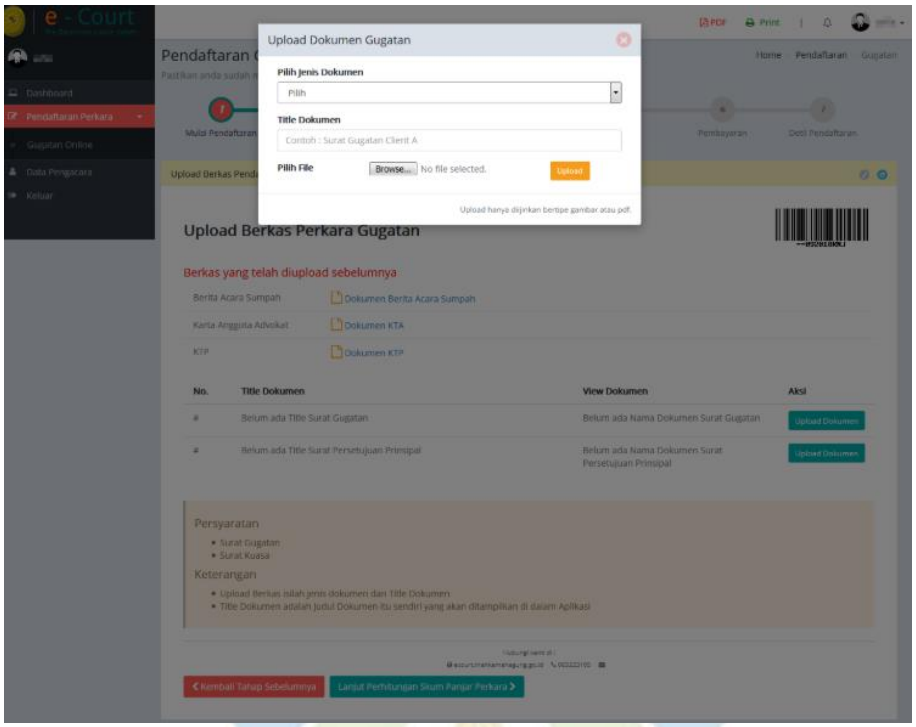


Gambar 1.7

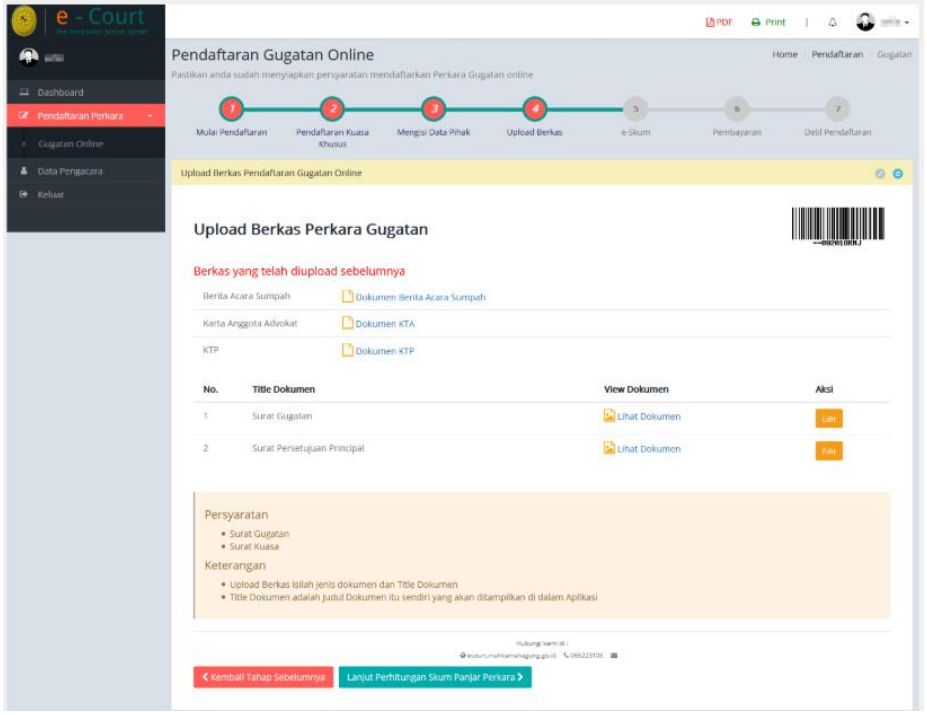
5. Unggah berkas perkara, diantaranya Surat Gugatan, Surat Persetujuan Prinsipal (bertipe gambar/pdf, maksimal ukuran file 2MB).



Gambar 1.8

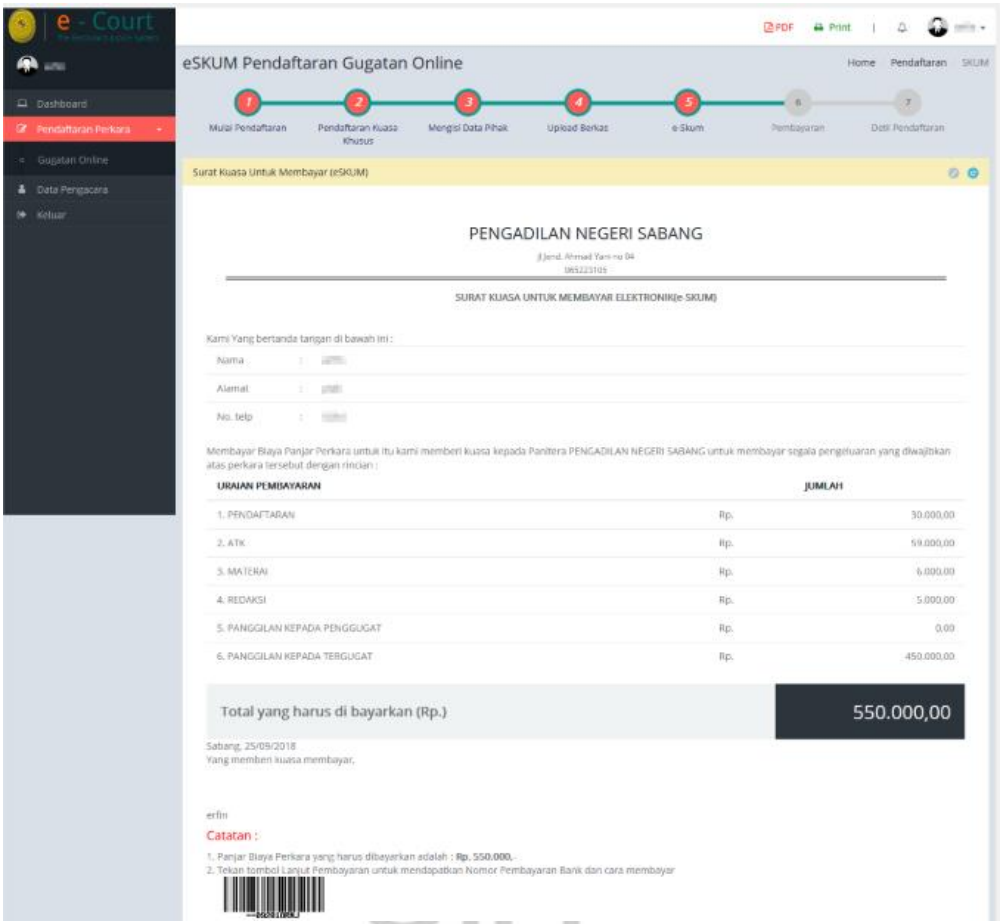


Gambar 1.9



Gambar 1.10

6. Data Para Pihak sudah terekam dan melanjutkan ke proses pembayaran panjar perkara.



Gambar 1.11

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Tabel 1.1 Data Pengguna E-court PN Sukabumi Kelas 1B

No.	Tahun	Jumlah Perkara Melalui E-Court
1.	2022	900
2.	2023	910
3.	2024	500

Sumber: (*Petugas E-Court PN Sukabumi Kelas 1B*, 2024)

(Data Diolah peneliti, 2025)

Tabel 1.2 Data Jumlah Perkara Melalui e-Court

No.	Tahun	Jumlah Perkara Melalui E-Court
1.	2022	900
2.	2023	910
3.	2024	500

Sumber: (*Petugas E-Court PN Sukabumi Kelas 1B, 2024*)

(Data Diolah peneliti, 2025)

Berdasarkan data dalam tabel yang memuat jumlah pengguna e-Court pada tahun 2022, 2023, dan 2024, terlihat bahwa tidak terdapat peningkatan yang signifikan dari sisi jumlah maupun kualitas pemanfaatan layanan oleh masyarakat. Angka pengguna cenderung stagnan dari tahun ke tahun. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun e-Court telah diterapkan secara penuh sejak tahun 2022, adopsinya di tingkat pengguna masih belum berkembang secara optimal.

Berdasarkan hasil observasi peneliti menduga efektivitas organisasi dalam pelayanan administrasi perkara melalui E-Court di Pengadilan Negeri Sukabumi Kelas 1B belum efektif, Penerapan sistem e-Court di Pengadilan Negeri Sukabumi Kelas 1B belum sepenuhnya menunjukkan hasil yang efektif. Salah satu

permasalahan utamanya adalah durasi penyelesaian perkara yang tidak mengalami percepatan signifikan dibandingkan dengan sistem manual. Meskipun *e-Court* telah diterapkan secara penuh sejak tahun 2022, target penyelesaian perkara perdata tetap lima bulan seperti sebelumnya. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan teknologi belum berdampak langsung pada efisiensi waktu pelayanan.

Prosedur dan regulasi yang menjadi dasar pelaksanaan e-Court sebenarnya sudah jelas, seperti yang tercantum dalam Perma Nomor 1 Tahun 2019 dan aturan pendukung lainnya. Namun dalam pelaksanaannya, masih banyak masyarakat yang tidak memahami atau bahkan belum mengetahui keberadaan prosedur tersebut. Hal ini menyebabkan layanan e-Court belum dapat diakses secara mandiri oleh seluruh pengguna, dan pemanfaatannya menjadi terbatas pada kalangan tertentu saja

Masalah lain yang cukup menonjol adalah keterbatasan dalam sosialisasi kepada masyarakat. Informasi mengenai e-Court sebagian besar hanya tersedia melalui *website* resmi, yang belum tentu diakses oleh semua lapisan masyarakat. Keterbatasan ini berdampak pada rendahnya tingkat pemahaman publik terhadap layanan digital yang disediakan. Jika hambatan-hambatan ini tidak segera ditangani, maka sistem e-Court hanya akan menjadi formalitas administratif tanpa benar-benar membawa perubahan signifikan dalam pelayanan peradilan

hal tersebut dapat dilihat dari ukuran efektivitas menurut (steers, 1895:53) yang belum terpenuhi yaitu ukuran adaptasi. Peneliti menduga ukuran adaptasi Dari penyelenggara sistem *e-court*, yaitu Pengadilan Negeri Sukabumi Kelas 1B maupun dari masyarakat sebagai pengguna belum terpenuhi, di antaranya, fasilitas Pengadilan Negeri yang belum sepenuhnya siap mendukung penyelenggaraan *e-court,* serta masih banyak masyarakat yang lebih memilih layanan tatap muka. Faktor-faktor seperti keterbatasan akses internet dan kurangnya pengetahuan masyarakat pedalaman terhadap perkembangan teknologi informasi turut menjadi hambatan utama dalam penerapan sistem *e-court* ini.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Dengan latar belakang dan penjelasan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **Efektivitas Organisasi Dalam Pelayanan Administrasi Perkara Melalui E-court di Pengadilan Negeri Sukabumi Kelas 1B**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Pencapaian Pelayanan Administrasi Perkara Melalui Aplikasi *Ecourt* di Pengadilan Negeri Sukabumi Kelas 1B?
2. Bagaimana integrasi Pelayanan Administrasi Perkara Melalui *E-court* di Pengadilan Negeri Sukabumi Kelas 1B?
3. Bagaimana adaptasi Pengadilan Negeri Sukabumi Kelas 1B Dalam Meningkatkan Pengguna Pelayanan Administrasi Perkara Melalui Aplikasi *E-Court*?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui Pencapaian Pelayanan Administrasi Perkara Melalui Aplikasi *e-court* di Pengadilan Negeri Sukabumi Kelas 1B.
2. Untuk Mengetahui integrasi Pelayanan Administrasi Perkara Melalui *e-Court* di Pengadilan Negeri Sukabumi Kelas 1B.
3. Untuk Mengetahui adaptasi Pengadilan Negeri Sukabumi Kelas 1B Dalam Meningkatkan Pengguna Pelayanan Administrasi Perkara Melalui Aplikasi *e-Court.*

UIN
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini dapat dirumuskan menjadi dua bagian, antara lain:

a. Kegunaan Teoritis
   1) Untuk menambah wawasan mengenai sistem administrasi berbasis elektronik yang membahas pelayanan administrasi perkara di Pengadilan Negeri.
   2) Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi rujukan penelitian selanjutnya sebagai salah satu bahan penelitiannya.

b. Kegunaan praktis

Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberi pemahaman bagi pembaca dalam ilmu *E-Government* mengenai pelayanan administrasi perkara di Pengadilan Negeri secara elektronik.

E. Kerangka Berpikir

Efektivitas menurut Gibson, et al. yang dikutip dalam (Tri Sakti, 2020) menyebutkan pandangannya sebagai berikut:

1. Efektivitas individu yang menekankan pada: (1) Hasil karya dari pegawai atau anggota dari sebuah organisasi, dan (2) Prestasi kerja individu yang dinilai secara rutin dalam proses evaluasi hasil karya yang merupakan dasar untuk kenaikan gaji, promosi dan imbalan lainnya.
2. Efektivitas kelompok yang menekankan pada: (1) Bekerja sama dalam kelompok, dan (2) Hasil yang tercapai jumlah kontribusi dari semua anggota organisasi.
3. Efektivitas organisasi di dalamnya terdiri dari individu dan kelompok yang menekankan pada hasil yang lebih tinggi tingkatannya, dari pada jumlah hasil karya setiap bagiannya.

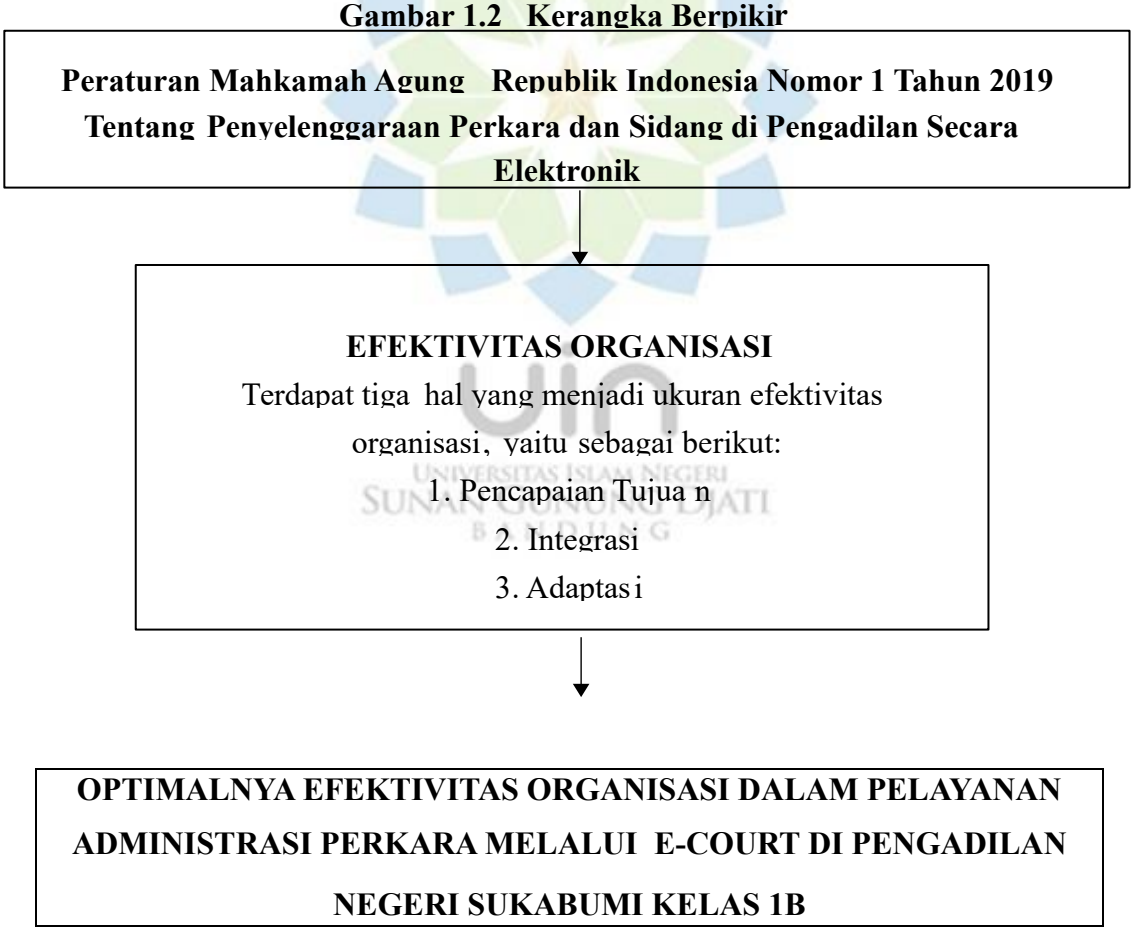
Efektivitas merupakan pilihan dari *input* dan *output* yang tepat dan sesuai dengan apa yang dirancang di awal, dengan demikian diharapkan dapat mencapai sasaran secara kongkret (Tri Sakti, 2020). Duncan dalam (Streers, 2020;15) mengatakan bahwa ada tiga hal yang dapat menjadi suatu tolak ukur pada efektivitas organisasi yang wajib dilakukan guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan, yakni sebagai berikut:

1. Pencapaian Tujuan
2. Integrasi
3. Adaptasi

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Berdasarkan tiga dimensi teori tersebut, peneliti menggunakan tiga dimensi teoritis yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Hal ini didasarkan pada tiga dimensi diatas, sebab akan ada tolak ukur jangka waktu dan landasan hukum karena tujuan yang ditetapkan merupakan target. Dalam pelaksanaannya diperlukan koordinasi dan komunikasi yang baik dari pemerintah kepada masyarakat, penyesuaian Pengadilan Negeri Sukabumi Kelas 1B dalam melaksanakan kebijakan Mahkamah Agung, dan dalam hal inipun masyarakat Kota Sukabumi bisa menyesuaikan diri terhadap peralihan pelayanan administrasi perkara yang sebelumnya hanya melalui tatap muka sekarang bisa melalui *E-Court* atau pelayanan administrasi *online*.

Gambar 1.2 Kerangka Berpikir



Sumber: Diolah Oleh Peneliti (2025)