

# Inovasi “E-court” Sebagai Strategi Pelayanan Publik Berbasis E-government di Pengadilan Negeri Kota Malang

Qithrotun Nada Azhariyah

Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang

Email: [githrotunnada2@gmail.com](mailto:githrotunnada2@gmail.com)

## Abstrak

Suatu inovasi dalam pelayanan hadir sebagai upaya untuk mengatasi berbagai permasalahan yang ada khususnya pelayanan publik. Inovasi pelayanan public yang saat ini sudah diterapkan di pengadilan Negeri Kota Malang yaitu aplikasi *E-Court*. Pemanfaatan teknologi dalam sistem administrasi pengadilan juga telah dilaksanakan dengan dikeluarkannya Peraturan Mahkamah Agung Nomor 3 Tahun 2018 tentang Administrasi Perkara di Pengadilan secara Elektronik. Pelayanan berbasis e-court ini berguna untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan kegiatan pengadilan negeri secara online. Dalam penulisan ini bertujuan untuk mendeskripsikan inovasi “E-court” sebagai strategi yang efektif dan efisien dalam hal pelayanan public berbasis *e-government*. Inovasi pelayanan e-court ini sangat efektif karena dapat memangkas waktu dan tenaga masyarakat, sehingga masyarakat tidak perlu datang ke pengadilan. Inovasi pelayan publik berbasis teknologi ini sangat diperlukan guna mempermudah proses pelayanan, serta mendorong terciptanya pelayanan publik yang efektif, efisien, cepat, dan responsif. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori pelayanan public dan inovasi. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan studi literatur review.

Kata kunci : E-court, inovasi, Pelayanan Publik.

## Abstrac

*An innovation in service comes as an effort to overcome various evisting problems, especially public service. Public service innovations that have currently been implemented in the Malang City District court are the E-Court application. The use of technology in the court administration system has also been implemented with the issuance of Supreme Court Regulation Number 3 of 2018 concerning Electronic Administration of cases in Court. This E-court based service is useful to make it easier for the public to carry out district court activities online. This paper aims to describe the innovation of “E-court” as an effective and efficient strategy in terms of e-government based public services. This e-court service innovation is very effective because it can cut people’s time and energy, so that people do not need to come to court. This technology based-public service innovation is needed to simplify the service process, and encourage the creation og effective, efficient, fast, and responsive public service. The theory used in this study is the theory of public service and innovation. The type of research used in this study is qualitative research with a literature review study approach.*

*Keywords : E-court, innovationi, public service.*

## PENDAHULUAN

Perkembangan Teknologi, Informasi, dan Komunikasi kini semakin pesat khususnya teknologi komputasi dan jaringan internet. Dengan perkembangan teknologi ini

berpengaruh terhadap meningkatnya desakan pemerintah agar dapat memberikan pelayanan tidak hanya secara offline, namun juga secara online. Peningkatan akses dan penggunaan internet di seluruh dunia, berdampak pada harapan bahwa

pemerintah dapat memberikan layanan dan peluang untuk keterlibatan warga negara melalui saluran elektronik. Penyelenggaraan pelayanan publik berbasis elektronik ini dinamakan dengan istilah E-government. E-government bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai informasi yang terkait dengan pelayanan pemerintah.

Menurut Kurniawan (dalam Sinambela : 2006 : 5) pelayanan publik diartikan sebagai pemberi pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan (*1412-File Utama Naskah-3961-1-10-20180810*, n.d.). Inovasi pelayanan public merupakan terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan atau ide kreatif original atau adaptasi atau modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Sedangkan Menurut Rogers 3, salah satu penulis buku inovasi terkemuka, menjelaskan inovasi adalah sebuah ide, praktek, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya (Pendidikan Guru et al., n.d.). Sistem E-Court merupakan salah satu inovasi Mahkamah Agung dalam menghadapi tantangan yang dihadapi terkait perkembangan kehidupan manusia yang menghubungkan kebutuhannya kepada segala hal yang berbau teknologi (Dita Setiawan & Ayuna Putri, n.d.).

Inovasi *E-court* yang diluncurkan oleh MA berfungsi sebagai bentuk pelayanan kepada masyarakat dalam hal pendaftaran perkara secara online,

pembayaran secara online, pemanggilan secara online, dan pemeriksaan secara online. Menurut Hatta (2018), aplikasi *E-Court* diharapkan dapat meningkatkan pelayanan dan fungsinya dalam menerima pendaftaran perkara secara online, dimana masyarakat dapat menghemat waktu dan biaya dalam melakukan pendaftaran perkara. Aplikasi *E-Court* sendiri merupakan inovasi dari teknologi informasi dimana pemerintah harus jeli dalam melihat peluang dengan hadirnya teknologi, sehingga terciptalah sebuah aplikasi berbasis internet yang diberi nama E-Court. Jenis perkara yang dapat didaftarkan melalui aplikasi E-Court adalah perkara perdata (perkara gugatan perdata, perkara keberatan perdata, perkara gugatan perdata sederhana, dan perkara gugatan perdata).

Sebelum diperkenalkannya aplikasi E-Court, masyarakat seringkali mengalami kesulitan dalam menjalankan proses pengadilan. Hal ini disebabkan karena mereka harus datang ke pengadilan secara fisik, yang memakan waktu dan biaya yang besar. Akibatnya, pendaftaran dan proses persidangan menjadi kurang efisien dan efektif. Untuk mengatasi masalah ini, Mahkamah Agung mengeluarkan peraturan yang memungkinkan diluncurkannya aplikasi E-Court. Aplikasi ini didesain untuk memudahkan masyarakat dalam menjalankan proses pengadilan dengan menggunakan teknologi yang dapat menghemat waktu dan biaya. Tujuannya adalah untuk mewujudkan pelayanan publik yang efisien dan efektif.

Pemanfaatan teknologi dan informasi dalam manajemen pemerintahan memberikan banyak keuntungan, seperti meningkatkan kualitas layanan publik, memperbaiki transparansi dan akuntabilitas penyelenggara pemerintahan, mengurangi biaya transaksi, meningkatkan komunikasi dan interaksi dalam proses pemerintahan, serta menciptakan masyarakat informasi berbasis komunitas yang lebih baik. Konsep E-government telah diterapkan di berbagai daerah untuk mendukung layanan publik, termasuk di Kota Malang dengan aplikasi online "E-Court" yang diterapkan oleh Pengadilan Negeri Malang. Hal ini membuat layanan pemerintah semakin mudah dan efisien. Dalam menghadapi perkembangan zaman yang semakin cepat, setiap instansi perlu menerapkan basis digital agar dapat menjangkau masyarakat dengan lebih mudah dan cepat. Dalam penulisan ini bertujuan untuk mendeskripsikan inovasi "E-court" sebagai strategi yang efektif dan efisien dalam hal pelayanan public berbasis *e-government*.

## **METODE PENELITIAN**

Fokus penelitian ini berkaitan dengan system aplikasi E-court di Pengadilan Negeri Kota Malang sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan literature review. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data dimana topik penelitian berasal dari buku, jurnal, ensiklopedia, jurnal ilmiah, terbitan berkala, surat kabar dan dokumen.

Fokus penelitian merujuk pada berbagai teori, keteraturan, prinsip atau gagasan yang dapat dianalisis ketika memecahkan pertanyaan penelitian yang dirumuskan. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan filosofis. Pendekatan filosofis adalah pendekatan yang mengacu pada berbagai pertimbangan dan kompilasi materi yang disusun secara sistematis berdasarkan sudut pandang tertentu (dalam hal ini digunakan sudut pandang peneliti terdahulu).

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer. Jurnal ilmiah terkait aplikasi e-court digunakan sebagai sumber informasi utama. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode dokumentasi. Metode dokumenter adalah metode yang digunakan untuk mengumpulkan informasi dengan cara mencari atau menggali literatur untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan rumusan masalah. Informasi yang dikumpulkan dari berbagai literatur disusun menjadi sebuah dokumen yang dapat digunakan untuk menjawab berbagai permasalahan yang disajikan.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis komentar bibliografi. Anotasi sendiri berarti inferensi sederhana tentang sebuah buku, jurnal, artikel atau sumber sastra lainnya, sedangkan bibliografi dapat diartikan sebagai daftar sumber tentang suatu topik. Berdasarkan kedua definisi tersebut, anotasi bibliografi dapat diartikan sebagai daftar sumber yang digunakan

dalam penelitian, menarik kesimpulan dari sumber yang berbeda sehubungan dengan apa yang dibahas dalam sumber. Ada empat hal yang perlu diperhatikan dalam menganalisis catatan bibliografi. Keempat poin tersebut adalah identitas sumber yang dikutip, kualifikasi dan tujuan penulis, kesimpulan sederhana dari tulisan, dan pentingnya sumber dalam merumuskan masalah penelitian.

## **HASIL dan PEMBAHASAN**

### **Inovasi Aplikasi E-court**

#### **A. E-government**

Menurut Kasiyanto mengatakan "Konsep e-Government didefinisikan sebagai bentuk penerapan teknologi elektronik untuk berbagai kegiatan pemerintahan dalam cakupan internal dan eksternal (pelayanan umum) untuk pencapaian kinerja yang efektif, efisien, cepat dan transparan" (Kasiyanto, 2015). Pengertian umum *E-government* adalah suatu aplikasi berbasis komputer dan internet yang digunakan untuk meningkatkan hubungan dan layanan pemerintah kepada masyarakat. Jadi bisa diartikan bahwa *e-government* memiliki upaya dalam mengembangkan penyelenggaraan pemerintah yang berbasis elektronik, guna memudahkan masyarakat dalam hal pelayanan publik .

E-Court merupakan suatu aplikasi yang berguna untuk memproses suatu gugatan atau permohonan, pembayaran perkara secara elektronik, serta melakukan panggilan sidang yang bersifat elektronik. Yang melatar belakangi

adanya aplikasi tersebut yakni MA menggunakan e-court untuk mengembangkan kemudahan yang lebih sederhana guna untuk mengajukan gugatan atau permohonan. Karena selama ini orang berpekerja selalu datang sedangkan wilayah perkara ini sangat jauh dan luas yang akan memakan waktu dan biaya , untuk pembayaran digunakan untuk memanggil lawan penggugat , kemudian munculah aplikasi e-court hasil dari inovasi MA.

Dahulu yang hanya bisa mengakses E-Court sendiri adalah seorang advokat (pengacara) yang wajib mempunyai akun yang terdaftar di Pengadilan Negeri Surabaya selanjutnya di kembangkan sehingga bisa diakses oleh semua masyarakat yang akan melakukan pengaduan secara online. E-Court adalah sebuah instrumen pengadilan sebagai bentuk pelayanan terhadap masyarakat dalam hal pendaftaran perkara secara online, pembayaran secara online, mengirim dokumen persidangan (replik, duplik, kesimpulan, jawaban) dan pemanggilan secara online. Dengan adanya aplikasi E-Court ini diharapkan mampu meningkatkan pelayanan dalam fungsinya menerima pendaftaran perkara secara online dimana masyarakat akan menghemat waktu dan biaya saat melakukan pendaftaran perkara.

Pemanfaatan teknologi dalam sistem administrasi pengadilan juga telah dilaksanakan dengan dikeluarkannya Peraturan Mahkamah Agung Nomor 3 Tahun 2018 tentang Administrasi Perkara di Pengadilan secara Elektronik. Adapun layanan yang terdapat pada aplikasi e-court yaitu :

## 1. E-Filing (Pendaftaran Perkara Online di Pengadilan)

E-Filing atau pendaftaran perkara secara online dilakukan setelah terdaftar sebagai pengguna atau memiliki akun pada Aplikasi e-Court dengan memilih Pengadilan Negeri, Pengadilan Agama, atau Pengadilan TUN yang sudah aktif melakukan pelayanan e-Court. Semua berkas pendaftaran dikirim secara elektronik melalui aplikasi e-Court Mahkamah Agung Republik Indonesia (MARI). E-Filing dapat digunakan untuk melakukan pendaftaran perkara secara elektronik dalam perkara gugatan dan/atau permohonan perdata, agama, tata usaha militer, atau tata usaha negara. Aplikasi ini dapat digunakan untuk melakukan pendaftaran gugatan dan/atau permohonan sekaligus memasukkan dokumen elektronik. Hasil entry data yang terverifikasi dan diterima secara prosedural, akan memulai suatu perkara perdata. Aplikasi inipun dapat untuk memasukkan dokumen elektronik atas perkara yang sudah ada. Keuntungan Pendaftaran Perkara secara online melalui Aplikasi e-Court yang bisa diperoleh dari aplikasi ini adalah :

- a) Menghemat Waktu dan Biaya dalam proses pendaftaran perkara.
- b) Pembayaran Biaya Panjar yang dapat dilakukan dalam saluran multi channel atau dari berbagai metode pembayaran dan bank.
- c) Dokumen tersip secara baik dan dapat diakses dari berbagai lokasi dan media.

## 2. E-Payment (Pembayaran Panjar Biaya Perkara Online)

Aplikasi E-Payment dapat digunakan untuk melakukan pembayaran terhadap panjar biaya perkara yang ditetapkan melalui aplikasi e-SKUM sebagai tindak lanjut pendaftaran secara elektronik. Pengguna Terdaftar wajib memperhatikan secara seksama, jumlah panjar biaya perkara yang harus dibayar, nomor rekening pembayaran (virtual account), jangka waktu pelunasan pembayaran panjar biaya perkara yang telah ditentukan oleh sistem, dan memahami serta menyetujui bahwa setiap kesalahan, keterlambatan, dan biaya tambahan yang timbul dari perbedaan bank yang digunakan oleh Pengguna Terdaftar dengan rekening resmi pengadilan dimana gugatan diajukan menjadi tanggung jawab Pengguna Terdaftar. Untuk kelancaran dalam mendukung program e-Court MA-RI bekerja sama dengan Bank Pemerintah dalam hal manajemen Pembayaran Biaya Panjar Perkara. Dalam hal ini bank yang telah ditunjuk menyediakan Virtual Account (Nomor Pembayaran) sebagai sarana pembayaran kepada Pengadilan tempat mendaftar perkara.

## 3. E-Summons (Pemanggilan Pihak secara online)

Sesuai dengan Pasal 11 dan 12 Peraturan MA-RI Nomor 3 tahun 2018, disebutkan bahwa panggilan menghadiri persidangan terhadap para pihak berperkara dapat disampaikan secara elektronik. Untuk Panggilan Elektronik dilakukan kepada Pihak Penggugat yang melakukan pendaftaran secara elektronik dan memiliki bukti bertulis, sedangkan Tergugat Panggilan Pertama dilakukan melalui Jurusita Pengadilan dan dapat dilakukan

panggilan secara elektronik dengan menyatakan persetujuan secara tertulis untuk dipanggil secara elektronik, serta kuasa hukum wajib memiliki persetujuan secara tertulis dari prinsipal untuk beracara secara elektronik.

#### **4. E-Litigation (Persidangan secara online)**

Persidangan secara elektronik adalah serangkaian proses memeriksa dan mengadili perkara oleh pengadilan yang dilaksanakan dengan dukungan teknologi informasi dan komunikasi. Aplikasi yang mendukung dalam hal persidangan secara elektronik (online) sehingga dapat dilakukan pengiriman dokumen persidangan seperti Replik, Duplik, Jawaban dan Kesimpulan secara elektronik. Persidangan ini berlaku untuk proses persidangan dengan cara penyampaian gugatan/ permohonan/ keberatan/ bantahan/ perlawanan/ beserta perubahannya, jawaban, replik, duplik, pembuktian, kesimpulan, dan pengucapan putusan/ penetapan.

#### **B. Dampak pelaksanaan inovasi**

##### **a. Dampak positif**

Dampak positif dalam pelaksanaan inovasi tersebut yakni masyarakat dapat merasakan kemudahan dalam memperoleh pelayanan pendaftaran perkara di Pengadilan Negeri Kota Malang. Dahulu untuk memperoleh pelayanan tersebut mengharuskan masyarakat untuk datang ke Kantor Pengadilan Negeri Kota Malang, namun sekarang pelayanan tersebut dapat diakses melalui online. Adanya pelayanan yang berbasis teknologi atau pelayanan secara online ini dapat menghemat biaya, waktu serta

tenaga sehingga tidak perlu jauh-jauh untuk datang ke Kantor. Pelayanan secara mudah dan cepat dapat diperoleh oleh masyarakat pada saat ini.

##### **b. Dampak negative**

Namun ada juga dampak negatif dapat kita lihat bahwa dengan adanya berbagai inovasi pelayanan public secara online membuat sebagian masyarakat cukup kesulitan untuk mendapatkan pelayanan secara online, untuk itu perlu adanya sosialisasi dari MA mengenai inovasi yang baru ini, serta jaringan internet yang masih lemah, sehingga hal inilah yang menjadi tantangan MA untuk aplikasi E-Court kedepannya.

#### **Kesimpulan**

Perkembangan Teknologi, Informasi, dan Komunikasi kini semakin pesat khususnya teknologi komputasi dan jaringan internet. Dengan perkembangan teknologi ini berpengaruh terhadap meningkatnya desakan pemerintah agar dapat memberikan pelayanan tidak hanya secara offline, namun juga secara online. Pemanfaatan teknologi dalam sistem administrasi pengadilan juga telah dilaksanakan dengan dikeluarkannya Peraturan Mahkamah Agung Nomor 3 Tahun 2018 tentang Administrasi Perkara di Pengadilan secara Elektronik. Pelayanan berbasis e-court ini berguna untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan kegiatan pengadilan negeri secara online.

## Daftar Pustaka

- (1) Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Ugm Press.
- (2) Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, Dan Aplikasi*. Deepublish.
- (3) Nasution, A. H., & Kartajaya, H. (2018). *Inovasi*. Penerbit Andi
- (4) Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- (5) Atikah, I. (2018). Implementasi E-Court dan Dampaknya Terhadap Advokat Dalam Proses Penyelesaian Perkara di Indonesia.
- (6) Habibie, D. K. Citizen-Centric E-Government Pelayanan Publik. *Jurnal Kebijakan Publik*, 10(1), 1-8.
- (7) Sosiawan, E. A. (2015, June). Tantangan dan Hambatan dalam implementasi E-Government di Indonesia. *Seminar Nasional Informatika (SEMNASIF)* (Vol. 1, No. 5).
- (8) Djatmiko, H. (2019). Implementasi Peradilan Elektronik (e-Court) Pasca Diundangkannya PERMA Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Administrasi Perkara di Pengadilan secara Elektronik. *Legalita*, 1(1), 22-32.
- (9) Sari, N. P. R. K. (2019). Eksistensi E-Court Untuk Mewujudkan Asas Sederhana, Cepat, dan Biaya Ringan dalam Sistem Peradilan Perdata di Indonesia. *Jurnal Yustitia*, 13(1), 80-100.
- (10) Syahr, Z. H. A. (2020, April). Dinamika Digitalisasi Manajemen Layanan Pengadilan. In *Prosiding Seminar Nasional Pakar* (pp. 2-3).