

**EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI APLIKASI E-COURT
DALAM OPTIMALISASI KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK DI PENGADILAN NEGERI KELAS 1A DI
KOTA BATAM**

SKRIPSI



Oleh:

**VERNANDA HANDINI
201010006**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2025**

**EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI APLIKASI E-COURT
DALAM OPTIMALISASI KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK DI PENGADILAN NEGERI KELAS 1A DI
KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana**



Oleh:

**VERNANDA HANDINI
201010006**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2025**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Vernanda Handini
NPM : 201010006
Fakultas : Ilmu sosial dan Humaniora
Program Studi : Administrasi Negara

Menyatakan bahwa **“Skripsi”** yang saya buat dengan judul:

**“EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI APLIKASI E-COURT DALAM
OPTIMALISASI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI PENGADILAN
NEGERI KELAS 1A DI KOTA BATAM”**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun

Batam, 17 Juli 2025



Vernanda Handini
201010006

**EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI APLIKASI E-COURT
DALAM OPTIMALISASI KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK DI PENGADILAN NEGERI KELAS 1A DI
KOTA BATAM**

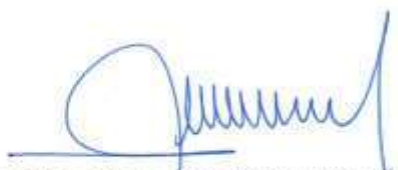
SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana**

**Oleh
VERNANDA HANDINI
201010006**

**Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal
Seperti tertera di bawah ini**

Batam, 17 Juli 2025


Lubna Salsabila, S.IP., M.I.P., MPA., CPS
Pembimbing



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji efektivitas implementasi aplikasi e-Court dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Pengadilan Negeri Kelas 1A Kota Batam. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yang didukung data primer melalui survei dan wawancara, serta data sekunder dari laporan pengadilan, studi ini menganalisis dampak e-Court terhadap aspek kecepatan, kemudahan, dan transparansi layanan peradilan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan e-Court secara signifikan meningkatkan efisiensi proses perkara, mengurangi waktu tunggu, dan memperbaiki akses masyarakat terhadap layanan pengadilan. Selain itu, penggunaan teknologi ini berkontribusi pada peningkatan transparansi dan akuntabilitas yang berdampak positif pada tingkat kepuasan pengguna. Temuan ini menegaskan bahwa integrasi aplikasi e-Court merupakan strategi efektif dalam optimalisasi pelayanan publik di lingkungan peradilan modern. Penelitian ini memberikan rekomendasi untuk pengembangan lebih lanjut terkait pelatihan pengguna dan peningkatan infrastruktur teknologi guna mendukung implementasi e-Court yang berkelanjutan.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Optimalisasi Layanan, Teknologi Peradilan, Digitalisasi Pengadilan, Inovasi Layanan Publik

ABSTRACT

This study aims to evaluate the effectiveness of the e-Court application implementation in optimizing public service quality at the Class 1A District Court in Batam City. Utilizing a quantitative approach supported by primary data collected through surveys and interviews, along with secondary data from court reports, the research analyzes the impact of e-Court on service speed, accessibility, and transparency in judicial processes. Findings indicate that the adoption of e-Court significantly enhances case processing efficiency, reduces waiting times, and improves public access to court services. Furthermore, the use of this technology contributes to increased transparency and accountability, positively affecting user satisfaction levels. These results affirm that integrating the e-Court application is an effective strategy for optimizing public services within a modern judicial environment. The study recommends further development in user training and technological infrastructure to support the sustainable implementation of e-Court.

Keywords: *Public Service, Service Quality, Service Optimization, Judicial Technology, Court Digitalization, Public Service Innovation*

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, puji dan syukur saya panjatkan ke hadirat-Nya atas segala rahmat, nikmat, dan kekuatan yang diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir (skripsi) ini dengan judul “Efektivitas Implementasi Aplikasi E-court Dalam Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik di Pengadilan Negeri Kelas 1A Di Kota Batam”. Skripsi ini di susun untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Humaniora, Universitas Putera Batam. Dalam proses penyusunan skripsi ini, saya menyadari bahwa pencapaian ini tidak lepas dari bantuan, dukungan, doa dan restu dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, saya ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Putera Batam Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom
3. Ketua Program Studi Administrasi Negara Ibu Lubna Salsabila, S.IP., M.I.P., MPA, CPS
4. Bapak Dr. Karol Teovani Lodan, S.AP., M.AP Selaku Pembimbing Akademik saya pada Program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam
5. Ibu Lubna Salsabila, S.IP., M.I.P., MPA, CPS Selaku Pembimbing Skripsi saya pada Program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam
6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam Bapak Timbul Dompok, S.E., M.Si. Bapak Dr. Karol Teovani Lodan, S.AP., M.AP. Bapak Iranda Firiansyah, S.IP., M.Si. Ibu Lubna Salsabila, S.IP., M.I.P., MPA dan Ibu Etika Khairina, S.Sos., M.I.P. yang telah memberikan ilmunya dan pengalaman baru bagi penulis.

7. Kepada Seluruh Dosen dan Staff Universitas Putera Batam
8. Kepada seluruh Staf dan Pegawai Kantor Pengadilan Negeri Kelas 1A Batam.
9. Seluruh narasumber yang telah membantu dalam proses penelitian saya.
10. Yang paling utama kepada papa saya tercinta, Bapak Handoko Asdiyanto Sahlan, S.Pi. panutan yang begitu hebat yang selalu menjadi penyemangat dari kerasnya dunia. Yang tidak henti-hentinya memberikan motivasi untuk menyelesaikan perkuliahan ini serta melontarkan kata-kata penguat seperti “Anak papa hebat, apa yang mba lakukan sudah di luar ekspektasi kami dan papa bangga”. Sekali lagi, terima kasih pa, sudah menghantarkan saya di penghujung perkuliahan ini.
11. Wanita yang sangat hebat dan tercantik ibuku tercinta Ibu Tri Nanda Puspita, terimakasih ma atas doa, cinta dan dukungan serta senantiasa mendampingi saya dari awal hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai meraih gelar sarjana.
12. Seluruh keluarga tercinta Oma, Opa, Ibu Nelly, Ayah Yasin, Bunda Ine, Papi Bambang, Ibu Reta dan adik-adik Adithya Tri Handoyo, Muhammad Nabil Handani, Rizky Handika, Octa Claudya, Iqbal, Dimas, Reyhan, Hanessa dan Dhia Nurrahman yang telah banyak memberikan dukungan, bantuan dan doa serta hiburan hingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
13. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Abdul Mutholib. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup saya. Berkontribusi banyak hal dalam perjalanan perkuliahan penulis baik tenaga, waktu, maupun materi. Dan selalu menjadi penyemangat di saat penulis hampir menyerah untuk menyelesaikan perkuliahan sampai akhir ini. Semoga Allah selalu memberi keberkahan dalam segala hal yang sudah Abang usahakan. Aamiin

14. Teman-teman seperjuangan Program Studi Administrasi Negara Angkatan Tahun 2020 Universitas Putera Batam.
15. Kepada Rahma Desi Refli Nova, Paramitha Khodijah, Cindy Fatika, Ferdiansyah, Vivi Hayanti dan Shelvia Arnie selaku teman baik semasa perkuliahan. Terima kasih telah membuat kehidupan perkuliahan terasa begitu cepat dan penuh kebahagiaan. Seluruh dukungan dan dorongan yang telah diberikan akan selalu penulis kenang.
16. Seluruh teman saya di luar kampus, Oktavianti, Anandariopabatia, Fitri Ayu Lestari, Tyara Batami dll yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Terima kasih sudah membantu saya dan dukungan selama proses penulisan skripsi ini.
17. Terakhir untuk Vernanda Handini, last but no last, ya! Diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya karena sudah bertanggung jawab menyelesaikan apa yang telah di mulai. Terima kasih sudah berjuang menjadi yang baik, serta senantiasa menikmati setiap prosesnya, yang bisa di bilang tidak mudah. Terima kasih sudah bertahan.

Terlepas dari semua kebaikan diatas, semoga Allah SWT segera membalas kebaikannya dan selalu mencurahkan hidayah-Nya. Amin. Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca demi perbaikan di masa mendatang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi yang positif bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan masyarakat pada umumnya. Terimakasih.

Batam, 17 Juli 2025

VERNANDA HANDINI



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Batasan Masalah	9
1.4 Rumusan Masalah	10
1.5 Tujuan Penelitian	10
1.6 Manfaat Penelitian	11
1.6.1. Manfaat Teoritis	11
1.6.2. Manfaat Teoritis	11
BAB II	13
TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Kajian Teori	13
2.1.1. Pelayanan Publik	13
2.1.2. Efektifitas Implementasi Pelayanan Publik	17
2.2 Penelitian Terdahulu	21
2.3 Kerangka Berpikir	26
BAB III	29
METODOLOGI PENELITIAN	29
3.1. Jenis Penelitian	29
3.2. Sifat Penelitian	30

3.3.	Lokasi dan Jadwal Penelitian	30
a)	Lokasi Penelitian.....	30
b)	Jadwal Penelitian	32
3.4.	Sumber Data.....	32
3.5.	Metode Pengumpulan Data.....	34
3.6.	Metode Analisis Data.....	35
BAB IV		36
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		36
4.1.	Hasil Penelitian	36
4.1.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian	36
4.1.2.	Penggunaan Aplikasi E-Court Pada	38
4.2.	Pembahasan.....	41
4.2.1.	Efektivitas Implementasi Aplikasi k.....	41
BAB V.....		51
SIMPULAN DAN SARAN		51
5.1	Simpulan.....	51
5.2	Saran	53
DAFTAR PUSTAKA.....		56
LAMPIRAN		61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1. Kerangka Pemikiran.....	26
Gambar 4. 1. Tampilan Laman E-Court.....	39
Gambar 4. 2. Daftar Jadwal Sidang Pada Aplikasi E-Court	40

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1. Permasalahan Terkait Dengan E-Court di Pengadilan Negeri Batam ..	6
Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3. 1. Jadwal Penelitian	32