

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah membawa perubahan fundamental dalam cara pemerintah menyelenggarakan pelayanan publik. Di tengah tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, transparan, dan akuntabel, pemanfaatan platform digital menjadi langkah strategis untuk memperkuat kinerja birokrasi. E-government, sebagai bentuk transformasi digital dalam sektor publik, menjadi instrumen penting dalam mendorong reformasi pelayanan publik menuju tata kelola yang lebih modern dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Di Indonesia, penerapan e-government diperkuat melalui kebijakan nasional, seperti Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Regulasi ini menekankan pentingnya interoperabilitas sistem, efisiensi proses, dan peningkatan kualitas layanan publik yang dapat diakses secara digital oleh masyarakat. Melalui SPBE, pemerintah berupaya menyederhanakan proses birokrasi, meminimalkan potensi penyimpangan administratif, dan memperkuat partisipasi publik dalam pengambilan kebijakan (Kementerian PANRB, 2018).

E-government merupakan suatu bentuk transformasi digital dalam tata kelola pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk mendukung proses administrasi, penyediaan layanan publik, serta interaksi antara

pemerintah dan masyarakat. Dalam konteks ini, peran teknologi tidak hanya sebagai alat bantu teknis, tetapi juga sebagai pengungkit perubahan struktural dalam penyelenggaraan pemerintahan yang lebih responsif, transparan, dan efisien. Konsep e-government berkembang sebagai respons atas tuntutan masyarakat yang menginginkan layanan publik yang mudah diakses, cepat, dan bebas dari praktik birokrasi yang berbelit. Pemanfaatan platform digital memungkinkan pemerintah menyederhanakan alur pelayanan, meningkatkan keterbukaan informasi, serta memperluas partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan.

Di Indonesia, penerapan e-government diformalkan melalui kebijakan nasional yang bertujuan membangun sistem pemerintahan berbasis elektronik secara terintegrasi, seperti yang tercantum dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Melalui kebijakan ini, pemerintah berupaya mendorong digitalisasi layanan publik dalam berbagai sektor seperti kependudukan, perizinan, kesehatan, dan pendidikan. Tujuan utama dari pengembangan e-government adalah menciptakan tata kelola yang lebih adaptif terhadap perubahan teknologi, sekaligus memperbaiki kualitas pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Meskipun demikian, implementasi e-government di tingkat pusat maupun daerah masih menghadapi berbagai kendala. Ketersediaan infrastruktur digital yang belum merata, keterbatasan kapasitas sumber daya manusia, serta rendahnya literasi digital di sebagian kalangan masyarakat menjadi tantangan utama dalam optimalisasi sistem pelayanan publik berbasis elektronik (Firmansyah, 2021). Selain itu, budaya birokrasi yang masih cenderung hierarkis dan kurang adaptif

terhadap inovasi juga menghambat percepatan transformasi digital di sektor publik (Dwiyanto, 2006).

Transformasi digital dalam sektor pelayanan publik telah mendorong lembaga peradilan untuk berinovasi dalam menyelenggarakan proses hukum yang lebih efisien, transparan, dan akuntabel. Salah satu terobosan yang signifikan di lingkungan peradilan Indonesia adalah penerapan aplikasi e-Court, sebuah sistem layanan berbasis elektronik yang dikembangkan oleh Mahkamah Agung untuk mendukung pelaksanaan administrasi perkara secara digital. Sistem ini mencakup berbagai fitur penting seperti pendaftaran perkara secara daring (e-filing), pembayaran biaya perkara melalui sistem elektronik (e-payment), pemanggilan secara elektronik (e-summons), serta persidangan jarak jauh (e-litigation). Dengan e-Court, proses hukum tidak lagi bergantung pada interaksi fisik secara langsung, melainkan dapat dilakukan secara efisien melalui platform digital yang terintegrasi.

Penerapan sistem e-Court sebagai bentuk digitalisasi layanan peradilan tidak terlepas dari kerangka regulasi yang dikeluarkan oleh Mahkamah Agung Republik Indonesia. Regulasi ini menjadi dasar hukum dan pedoman implementasi sistem peradilan berbasis elektronik di seluruh Indonesia, termasuk di Kota Batam. Salah satu pijakan utamanya adalah Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia (PERMA) Nomor 3 Tahun 2018 tentang Administrasi Perkara di Pengadilan Secara Elektronik, yang menandai babak baru dalam modernisasi sistem peradilan nasional. Regulasi ini diperkuat oleh Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 122/KMA/SK/VII/2018, yang mengatur secara rinci tata kelola pengguna

terdaftar dalam sistem informasi pengadilan, sehingga menjamin akuntabilitas dan transparansi proses peradilan digital.

Lebih jauh, e-Court menjadi contoh konkret bagaimana teknologi informasi dapat menjadi alat strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya di sektor yang selama ini dikenal lamban dan kompleks. Inovasi ini tidak hanya memberikan efisiensi dari sisi administratif, tetapi juga berperan dalam membangun kepercayaan publik terhadap lembaga peradilan. Hal ini sejalan dengan semangat digital governance, di mana sistem pemerintahan, termasuk yudikatif, diarahkan untuk lebih adaptif terhadap perubahan zaman dan tuntutan masyarakat.

Namun, keberhasilan e-Court juga bergantung pada kesiapan ekosistem pendukung, seperti infrastruktur digital yang merata, kemampuan teknis aparat peradilan, serta literasi hukum masyarakat. Oleh karena itu, optimalisasi sistem ini memerlukan sinergi antara pengembangan teknologi, kebijakan yang progresif, dan edukasi publik secara berkelanjutan. Dengan demikian, e-Court bukan sekadar inovasi teknis, tetapi juga representasi nyata dari upaya menciptakan pelayanan publik yang berorientasi pada efisiensi, keadilan, dan tata kelola yang baik.

Dalam kerangka penguatan pelayanan publik berbasis teknologi, sistem e-Court hadir sebagai salah satu inovasi strategis Mahkamah Agung dalam mewujudkan digitalisasi peradilan. Sebagai bagian integral dari implementasi e-government, e-Court tidak hanya merepresentasikan kemajuan teknologi, tetapi juga mengusung nilai-nilai good governance seperti transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas. Pemanfaatan sistem ini memungkinkan masyarakat untuk mengakses

layanan peradilan secara lebih cepat, terbuka, dan terstruktur melalui mekanisme pendaftaran perkara, pembayaran biaya perkara, pemanggilan, dan persidangan secara elektronik.

Penelitian mengenai efektivitas implementasi aplikasi e-Court di Pengadilan Negeri Kelas 1A Kota Batam menjadi relevan dalam konteks peningkatan mutu layanan publik di sektor hukum. Kota Batam, yang dikenal sebagai wilayah dengan mobilitas ekonomi tinggi dan dinamika sosial yang kompleks, menghadapi tantangan tersendiri dalam penyelenggaraan layanan peradilan, seperti tingginya jumlah perkara, beban kerja administratif, serta kebutuhan masyarakat terhadap proses hukum yang lebih praktis dan akuntabel. Dalam situasi ini, penerapan e-Court merupakan langkah inovatif untuk merespons berbagai permasalahan klasik birokrasi pengadilan, sekaligus mendekatkan akses terhadap keadilan secara lebih luas.

Meskipun implementasi e-Court di Pengadilan Negeri Kelas 1A Batam menunjukkan kemajuan yang positif, sejumlah permasalahan masih ditemukan dalam pelaksanaannya. Salah satu kendala utama adalah keterbatasan literasi digital, baik dari pihak masyarakat pengguna layanan maupun dari sebagian aparat peradilan itu sendiri. Tidak semua pengguna familiar dengan proses pendaftaran perkara secara daring, sehingga masih terjadi ketergantungan terhadap bantuan pihak ketiga atau layanan manual. Selain itu, infrastruktur teknologi yang belum merata, seperti keterbatasan jaringan internet di beberapa daerah asal pengguna layanan, turut menjadi penghambat efektivitas sistem ini. Hambatan lainnya mencakup integrasi data antar unit internal pengadilan yang belum optimal,

serta kekhawatiran terhadap keamanan data dan perlindungan informasi pribadi para pihak yang berperkara. Masalah-masalah ini menunjukkan bahwa keberhasilan e-Court tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan sumber daya manusia, kebijakan pendukung, dan strategi pendampingan kepada masyarakat sebagai pengguna akhir layanan publik berbasis digital. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi aspek teknis dan non-teknis dalam penerapan e-Court agar manfaat e-government dan prinsip good governance benar-benar dapat diwujudkan secara menyeluruh.

Tabel 1. 1. Permasalahan Terkait Dengan E-Court di Pengadilan Negeri Batam

Aspek	Temuan di PN Batam
Perkara perdata (2019)	2.165 perkara masuk, hanya sekitar 570 (26 %) menggunakan e-Court.
Efektivitas administrasi	Fitur e-Filing, e-Payment, dan e-Summons berjalan efektif, namun e-Litigation kurang optimal.
Adopsi masyarakat umum	Dapat diakses sejak Oktober 2019, namun penyosialisasi kurang menyeluruh sehingga masyarakat masih bingung.
Waktu penyelesaian sidang	Berdasarkan pengalaman advokat, proses digital memotong jadwal sidang hingga hampir 50 %, mempercepat layanan hukum.
Cakupan implementasi regional	Seluruh PN di wilayah hukum PN Tinggi Riau telah menerapkan e-Court secara menyeluruh pada 2022.

Sumber: Laporan Tahunan PN Batam (2023)

Penelitian ini akan mengkaji sejauh mana aplikasi e-Court mampu memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan di Pengadilan Negeri Batam, termasuk dalam aspek kecepatan pelayanan, kemudahan akses, dan persepsi masyarakat terhadap integritas proses hukum. Penelitian juga akan

mengidentifikasi hambatan-hambatan yang mungkin muncul dalam proses implementasi, baik dari sisi teknis, kelembagaan, maupun kesiapan sumber daya manusia. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi kebijakan yang berbasis data dalam mendukung keberlanjutan digitalisasi pelayanan publik di sektor peradilan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penting untuk melakukan kajian yang mendalam guna memberikan rekomendasi strategis bagi perbaikan sistem peradilan di Indonesia, khususnya dalam konteks pemanfaatan teknologi informasi. Modernisasi di sektor publik telah menjadi keniscayaan di era digital saat ini, termasuk dalam lembaga peradilan yang dituntut untuk memberikan layanan yang cepat, transparan, dan akuntabel. Salah satu bentuk inovasi yang telah diterapkan Mahkamah Agung adalah pengembangan aplikasi e-Court, sebuah platform digital yang dirancang untuk mendukung penyelenggaraan administrasi perkara secara elektronik. Aplikasi ini mencakup berbagai layanan, mulai dari pendaftaran perkara (e-filing), pembayaran biaya perkara secara daring (e-payment), pemanggilan elektronik (e-summons), hingga pelaksanaan sidang secara online (e-litigation).

Pengadilan Negeri Kelas 1A Kota Batam menjadi salah satu institusi yang telah menerapkan sistem e-Court dalam aktivitas peradilannya. Kota Batam sebagai kawasan dengan aktivitas ekonomi yang tinggi tentu memiliki kebutuhan yang besar akan pelayanan hukum yang responsif dan efisien. Dalam konteks ini, penerapan e-Court diharapkan dapat menjadi solusi atas berbagai permasalahan klasik di pengadilan, seperti prosedur administrasi yang berbelit, waktu tunggu yang lama, serta keterbatasan akses masyarakat terhadap layanan hukum yang

berkualitas. Melalui sistem digital, masyarakat diharapkan dapat mengakses proses peradilan secara lebih praktis dan transparan, tanpa harus hadir secara fisik ke kantor pengadilan.

Kendati demikian, implementasi e-Court tidak lepas dari tantangan. Kesiapan infrastruktur teknologi, kapasitas literasi digital masyarakat dan para pengguna layanan hukum, serta kemampuan adaptasi aparat pengadilan terhadap sistem baru merupakan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap efektivitas pelaksanaannya. Evaluasi terhadap penerapan sistem ini menjadi sangat penting untuk memastikan bahwa transformasi digital benar-benar berdampak positif terhadap peningkatan mutu pelayanan publik di sektor peradilan.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas implementasi e-Court dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Pengadilan Negeri Kelas 1A Kota Batam. Penelitian ini juga akan mengidentifikasi hambatan-hambatan yang muncul selama proses implementasi serta merumuskan rekomendasi yang dapat memperkuat sistem ini ke depan. Dengan adanya kajian ini, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai kontribusi e-Court terhadap modernisasi layanan peradilan serta implikasinya terhadap tata kelola yang lebih baik dalam rangka mewujudkan sistem hukum yang adaptif dan berorientasi pada masyarakat.

1.2 Identifikasi Masalah

Beberapa masalah utama yang diidentifikasi dalam penerapan aplikasi e-Court meliputi:

1. Sistem e-Court ditujukan untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi, namun dalam praktiknya belum sepenuhnya mencapai tujuan tersebut, terutama dalam memberikan kemudahan layanan hukum kepada masyarakat.
2. Efektivitas sistem terganggu karena kurangnya SDM yang terlatih secara teknis dan terbatasnya infrastruktur digital yang memadai, seperti jaringan internet stabil dan perangkat pendukung lainnya.
3. Sistem e-Court belum secara konsisten menunjukkan hasil dalam mewujudkan transparansi, akuntabilitas, dan kemudahan akses layanan peradilan yang efektif bagi masyarakat.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah penelitian untuk latar belakang dan identifikasi masalah di atas dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Pelayanan Publik yang Ditingkatkan: Batasan masalah akan fokus pada kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kecepatan proses perkara, transparansi informasi, dan aksesibilitas layanan bagi pengguna aplikasi e-court, tidak mencakup aspek-aspek lain dari pelayanan publik di pengadilan.
2. Periode Waktu: Penelitian ini dibatasi pada analisis efektivitas e-court yang diterapkan pada periode tertentu, misalnya dari awal peluncuran aplikasi hingga waktu tertentu (misalnya 2023), sehingga perkembangan setelah periode tersebut tidak masuk dalam lingkup

studi. perkembangan setelah periode tersebut tidak masuk dalam lingkup studi.

1.4 Rumusan Masalah

Berikut adalah dua rumusan masalah untuk penelitian tentang implementasi aplikasi e-court di Pengadilan Negeri Kelas 1A Kota Batam:

1. Bagaimana efektivitas implementasi sistem e-Court di Pengadilan Negeri Kota Batam dalam aspek pencapaian tujuan layanan peradilan elektronik?
2. Apa saja faktor penghambat dan pendukung dalam implementasi e-Court di Pengadilan Negeri Kota Batam dilihat dari perspektif efektivitas?

1.5 Tujuan Penelitian

Berikut adalah tujuan penelitian untuk rumusan masalah di atas:

1. Untuk menganalisis efektivitas implementasi sistem e-Court di Pengadilan Negeri Kelas 1A Kota Batam dalam pencapaian tujuan layanan peradilan elektronik.
2. Untuk mengidentifikasi dan menjelaskan faktor-faktor yang menjadi penghambat dan pendukung dalam implementasi sistem e-Court di Pengadilan Negeri Kelas 1A Kota Batam ditinjau dari perspektif efektivitas.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam pengembangan literatur mengenai digitalisasi pelayanan publik, khususnya dalam konteks sistem peradilan berbasis elektronik. Dengan mengkaji implementasi aplikasi e-Court di Pengadilan Negeri Kota Batam, penelitian ini memperkaya pemahaman akademik mengenai penerapan teknologi digital dalam sektor hukum yang selama ini cenderung konvensional. Selain itu, penelitian ini juga memberikan landasan analitis untuk memahami dampak dari kebijakan publik yang mendorong transformasi digital di sektor peradilan, sehingga dapat menjadi referensi bagi penyusunan dan evaluasi kebijakan serupa di masa depan. Temuan dari penelitian ini juga dapat menjadi pijakan awal bagi penelitian lanjutan yang berfokus pada inovasi teknologi dalam pelayanan publik, terutama dalam sistem administrasi peradilan. Lebih jauh, dari perspektif manajemen perubahan, penelitian ini turut memperdalam teori tentang bagaimana organisasi publik merespons dan mengelola perubahan ketika menerapkan teknologi baru, termasuk berbagai tantangan dan dinamika yang muncul selama proses transisi tersebut berlangsung.

1.6.2. Manfaat Teoritis

Secara praktis, penelitian ini memberikan sejumlah kontribusi penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan peradilan melalui pemanfaatan teknologi informasi. Pertama, implementasi aplikasi e-Court dapat mendorong peningkatan efisiensi proses peradilan dengan mempercepat administrasi perkara, seperti

pendaftaran dan pengelolaan dokumen, sehingga mengurangi waktu tunggu bagi para pihak yang terlibat. Kedua, sistem ini juga memberikan kemudahan akses informasi yang lebih baik, memungkinkan masyarakat dan pihak terkait untuk memperoleh informasi mengenai status perkara, jadwal sidang, serta dokumen penting secara cepat dan transparan. Selain itu, penerapan e-Court memberikan peluang bagi staf pengadilan untuk mengikuti pelatihan dan pengembangan keterampilan dalam pemanfaatan teknologi informasi, yang pada akhirnya akan meningkatkan kompetensi sumber daya manusia di lingkungan peradilan. Penelitian ini juga menyoroti pentingnya pengumpulan umpan balik dari pengguna aplikasi, yang dapat menjadi bahan evaluasi dan dasar untuk perbaikan sistem di masa mendatang. Terakhir, kemudahan dalam mengakses layanan hukum yang ditawarkan oleh sistem e-Court diharapkan dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga peradilan, sejalan dengan prinsip pelayanan publik yang cepat, transparan, dan akuntabel.