

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori

2.1.1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah fondasi utama dari fungsi negara dalam melayani rakyatnya secara adil dan merata. Dalam konteks lembaga peradilan, pelayanan publik menyangkut berbagai proses administratif dan hukum yang menyangkut hak-hak masyarakat terhadap keadilan. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang modern, transparan, dan efisien, digitalisasi layanan melalui aplikasi E-Court menjadi langkah strategis dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan publik, khususnya di Pengadilan Negeri Kelas 1A Kota Batam. Secara teoritis, pelayanan publik dapat dipahami sebagai proses yang dilakukan oleh lembaga pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas layanan tertentu, pelayanan publik adalah instrumen pemerintah dalam mewujudkan keadilan sosial, kesejahteraan umum, dan menjembatani harapan masyarakat terhadap negara. (Iskandar, A., & Yuliana, R, 2022).

Pelayanan publik merupakan bentuk konkret dari kewajiban negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhan dasar serta menjamin hak-hak sipil warga negara. Pelayanan publik juga merupakan cerminan dari hubungan antara negara dan warganya yang dibangun berdasarkan asas keadilan, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas, pelayanan publik adalah suatu proses penyediaan kebutuhan dasar warga negara yang dilakukan oleh organisasi pemerintah yang bertujuan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan publik bukan hanya berkaitan dengan penyediaan barang dan jasa, melainkan juga mencakup dimensi partisipasi, komunikasi, dan pemberdayaan masyarakat (Dwiyanto, 2021).

Oleh karena itu, Pelayanan publik merupakan unsur penting dalam penyelenggaraan pemerintahan modern, di mana negara bertanggung jawab untuk memenuhi hak-hak dasar masyarakat melalui penyediaan layanan yang berkualitas, adil, dan mudah diakses. Pelayanan publik tidak hanya berfungsi sebagai sarana administratif, tetapi juga menjadi tolok ukur keberhasilan pemerintah dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi negara. Menurut Sinambela (2020), pelayanan publik adalah “segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik, yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan lingkungan BUMN/BUMD.” Definisi ini menekankan bahwa layanan publik tidak hanya diberikan oleh pemerintah pusat, tetapi juga oleh unit-unit pemerintahan di daerah dan lembaga negara yang bersifat otonom maupun komersial, seperti Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).

Dalam praktiknya, pelayanan publik mencakup berbagai bentuk jasa seperti pendidikan, kesehatan, transportasi, administrasi kependudukan, hingga layanan hukum dan peradilan. Pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan hasil akhir atau produk layanan, tetapi juga mencakup keseluruhan proses penyelenggaraan, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, hingga evaluasi pelayanan. Aspek-aspek seperti kejelasan prosedur, standar pelayanan, kecepatan, biaya yang

terjangkau, dan mekanisme pengaduan menjadi bagian integral dari pelayanan publik yang ideal.

Pelayanan publik memiliki dimensi yang kompleks karena menyangkut kepentingan banyak orang, hak asasi, dan interaksi langsung antara penyelenggara dan pengguna layanan. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilakukan secara transparan, partisipatif, akuntabel, dan berbasis pada peraturan perundang-undangan yang berlaku agar menciptakan keadilan dan kepastian hukum. Dalam sistem hukum modern, pelayanan publik di lembaga peradilan dituntut untuk menjunjung tinggi prinsip efisiensi, efektivitas, keadilan, dan keterbukaan informasi.

Hal ini dilakukan agar pengadilan tidak hanya menjadi tempat penyelesaian sengketa hukum, tetapi juga menjadi institusi yang melayani keadilan secara profesional dan responsif terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah tanggung jawab negara yang harus diselenggarakan secara profesional, transparan, dan akuntabel untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam sektor peradilan, pelayanan publik tidak hanya berorientasi pada kelancaran proses hukum, tetapi juga pada pemanfaatan teknologi informasi guna mempercepat dan mempermudah akses masyarakat terhadap layanan hukum, seperti yang tercermin dalam implementasi aplikasi E-Court.

2.1.1.1 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan bagian dari fungsi utama pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat secara adil dan merata. Dalam pelaksanaannya, pelayanan publik harus berlandaskan pada prinsip-prinsip tertentu agar mampu mencerminkan kualitas tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) dan menjawab harapan publik. Prinsip-prinsip ini menjadi landasan normatif sekaligus pedoman operasional dalam merancang dan mengimplementasikan sistem pelayanan yang efektif.

Pertama, prinsip akuntabilitas mengharuskan setiap pelaksana layanan bertanggung jawab atas hasil dan proses layanan yang diberikan kepada masyarakat. Transparansi dalam setiap tahapan layanan menjadi hal yang tidak dapat diabaikan. Kedua, prinsip transparansi, yaitu penyelenggaraan layanan dilakukan secara terbuka, dengan informasi yang mudah diakses dan dipahami oleh masyarakat. Hal ini memungkinkan publik untuk mengetahui prosedur, biaya, dan standar waktu pelayanan secara jelas. Selanjutnya, prinsip partisipasi menekankan pentingnya keterlibatan masyarakat dalam merancang, mengawasi, dan mengevaluasi pelayanan publik. Partisipasi tidak hanya memperkuat legitimasi layanan, tetapi juga meningkatkan kesesuaian layanan dengan kebutuhan nyata masyarakat. Keempat, prinsip kesetaraan (equity) memastikan bahwa seluruh warga negara memiliki hak yang sama dalam memperoleh layanan, tanpa diskriminasi berdasarkan latar belakang sosial, ekonomi, atau budaya.

Prinsip lain yang tak kalah penting adalah prinsip efisiensi dan efektivitas, yang bertujuan untuk menjamin bahwa sumber daya publik digunakan secara optimal dalam menghasilkan manfaat maksimal bagi masyarakat. Efisiensi menyangkut penggunaan sumber daya secara hemat, sedangkan efektivitas berkaitan dengan pencapaian tujuan pelayanan sesuai standar yang ditetapkan. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, prinsip-prinsip tersebut dijabarkan dalam bentuk asas-asas penyelenggaraan layanan publik seperti kepastian hukum, kepastian waktu, profesionalisme, keterbukaan, akurasi, dan tidak diskriminatif. Prinsip-prinsip ini merupakan landasan etis dan yuridis dalam memastikan layanan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Dengan demikian, pemahaman terhadap prinsip-prinsip pelayanan publik menjadi sangat penting untuk mengukur kualitas layanan yang diberikan oleh institusi pemerintah. Implementasi prinsip-prinsip ini juga menjadi indikator sejauh mana reformasi birokrasi telah berjalan menuju pelayanan publik yang berdaya guna, responsif, dan berkeadilan.

2.1.2. Efektifitas Implementasi Pelayanan Publik

Efektivitas implementasi pelayanan publik merupakan aspek fundamental dalam menilai kinerja birokrasi dan keberhasilan suatu kebijakan publik. Efektivitas sendiri secara konseptual merujuk pada derajat keberhasilan suatu organisasi atau institusi dalam mencapai tujuan yang telah dirumuskan sebelumnya. Dalam konteks pelayanan publik, efektivitas menandakan sejauh mana layanan

yang disediakan pemerintah mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat secara optimal, adil, dan tepat sasaran.

Secara umum, efektivitas pelayanan publik tidak hanya dilihat dari banyaknya pelayanan yang diberikan, tetapi lebih jauh lagi mencakup kualitas, ketepatan waktu, kejelasan prosedur, kemudahan akses, serta dampak layanan terhadap kesejahteraan penerima manfaat. Menurut Mahsun (2006), efektivitas merupakan ukuran output dan outcome dari suatu proses organisasi yang berkaitan dengan pencapaian hasil yang diinginkan. Dalam pelayanan publik, hal ini mencakup realisasi standar pelayanan minimal, tingkat kepuasan masyarakat, serta peningkatan kualitas hidup akibat pelayanan tersebut.

Efektivitas dalam implementasi pelayanan publik juga berkaitan erat dengan kemampuan organisasi publik dalam menerjemahkan kebijakan ke dalam praktik nyata. Proses implementasi kebijakan publik, sebagaimana dikemukakan oleh Van Meter dan Van Horn (1975), melibatkan sejumlah variabel penting yang menentukan keberhasilannya. Beberapa variabel tersebut meliputi: (1) ukuran dan tujuan kebijakan; (2) sumber daya yang tersedia; (3) karakteristik lembaga pelaksana; (4) komunikasi antar organisasi pelaksana; (5) disposisi atau sikap para pelaksana; dan (6) kondisi sosial, ekonomi, dan politik di lingkungan implementasi. Jika variabel-variabel ini dapat disinergikan secara tepat, maka implementasi pelayanan publik cenderung akan berjalan efektif.

Dalam praktiknya, efektivitas implementasi pelayanan publik dipengaruhi oleh sejumlah faktor penting. Pertama, kebijakan yang jelas dan terukur. Tanpa kebijakan yang memiliki tujuan yang realistis dan indikator keberhasilan yang

konkrit, maka pelaksanaan pelayanan akan kehilangan arah dan sulit dievaluasi. Kedua, sumber daya manusia dan teknologi. Pelayanan publik yang efektif memerlukan aparatur yang kompeten, profesional, dan berintegritas, serta didukung dengan pemanfaatan teknologi informasi yang memudahkan proses pelayanan, seperti penggunaan e-government dan sistem layanan digital. Ketiga, struktur organisasi yang adaptif dan responsif, di mana lembaga penyedia layanan memiliki alur kerja yang efisien, fleksibel terhadap perubahan, dan mampu menjawab dinamika kebutuhan masyarakat.

Selain itu, keterlibatan masyarakat merupakan elemen penting dalam mendorong efektivitas. Pelayanan publik tidak boleh bersifat top-down semata, melainkan harus membuka ruang partisipasi publik dalam proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi layanan. Keterlibatan masyarakat tidak hanya menciptakan rasa memiliki, tetapi juga menjadi mekanisme kontrol sosial terhadap kualitas layanan yang diberikan pemerintah. Semakin tinggi partisipasi masyarakat, semakin besar pula kemungkinan pelayanan publik berjalan sesuai kebutuhan yang sesungguhnya.

Tidak kalah penting, sistem pengawasan dan evaluasi yang berkelanjutan juga menjadi penentu efektivitas pelayanan. Evaluasi harus dilakukan secara berkala, menggunakan indikator kinerja yang objektif, baik secara kuantitatif maupun kualitatif. Evaluasi tersebut meliputi kecepatan layanan, ketepatan sasaran, transparansi biaya, keluhan masyarakat, dan tingkat kepuasan pengguna layanan. Temuan dari hasil evaluasi harus menjadi dasar perbaikan dan inovasi layanan publik ke depan.

Dalam teori efektivitas organisasi yang dikemukakan oleh Steers (1977), terdapat beberapa indikator penting yang dapat digunakan untuk menilai keberhasilan suatu layanan publik, terutama dalam konteks digitalisasi seperti aplikasi e-Court. Pertama, pencapaian tujuan pelayanan menjadi tolok ukur utama yang menunjukkan seberapa jauh suatu organisasi berhasil mewujudkan mandat dan sasaran layanannya. Dalam hal ini, sistem digital harus mampu menyediakan akses yang mudah, cepat, dan terjangkau bagi masyarakat, serta mampu mengakomodasi kebutuhan pengguna secara luas sehingga tujuan peningkatan kualitas pelayanan publik dapat tercapai secara nyata. Selanjutnya, ketepatan waktu dan efisiensi proses juga menjadi aspek krusial dalam menilai efektivitas. Sistem yang efektif harus mampu mengoptimalkan penggunaan sumber daya seperti waktu dan tenaga, serta mempercepat alur administrasi tanpa mengorbankan kualitas.

Dalam pelayanan peradilan misalnya, efisiensi ini diwujudkan melalui pengurangan waktu tunggu pendaftaran perkara dan proses sidang, yang secara langsung berdampak pada kepuasan pengguna. Terakhir, transparansi dan akuntabilitas merupakan fondasi yang memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi penyedia layanan. Melalui digitalisasi, informasi terkait prosedur, status perkara, serta hasil keputusan dapat diakses secara terbuka dan terdokumentasi dengan baik, memungkinkan pengguna melakukan kontrol sosial sekaligus memberikan ruang bagi lembaga untuk mempertanggungjawabkan kinerjanya secara jelas dan sistematis. Ketiga indikator ini saling melengkapi dan bersama-sama membentuk ukuran yang komprehensif untuk menilai efektivitas

pelayanan publik, khususnya dalam era transformasi digital yang menuntut inovasi sekaligus akuntabilitas tinggi.

Seiring dengan perkembangan teknologi dan perubahan ekspektasi masyarakat terhadap kualitas pelayanan, maka pendekatan terhadap efektivitas pelayanan publik juga harus semakin adaptif. Pemerintah tidak hanya dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat dan mudah, tetapi juga layanan yang berbasis kebutuhan (*need-based service*), inklusif, dan humanis. Dalam konteks ini, pendekatan baru seperti smart governance, digital public service, dan co-production of public service mulai dikembangkan untuk menjawab tantangan pelayanan publik yang lebih kompleks dan dinamis.

Dengan demikian, efektivitas implementasi pelayanan publik merupakan suatu ukuran keberhasilan yang bersifat multidimensional. Ia tidak hanya dilihat dari aspek administratif, tetapi juga dari dimensi sosial, teknologi, dan partisipatif. Keberhasilan implementasi pelayanan publik yang efektif pada akhirnya akan menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap negara, dan memperkuat legitimasi pemerintah dalam menyelenggarakan pembangunan.

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti/Tahun Diterbitkan Oleh	Judul Penelitian	Metode penelitian	Hasil Penelitian
----	--------------------------------------	------------------	-------------------	------------------

1	Andika Prasetya (2021)	Efektivitas Pelaksanaan Sistem e-Court di Pengadilan Negeri Jakarta Pusat	Kualitatif deskriptif	Sistem e-Court mempermudah pendaftaran perkara dan efisiensi waktu, namun masih terdapat hambatan teknis seperti ketidaksiapan SDM dan gangguan sistem.
2	Rina Sari (2020)	Analisis Implementasi e-Court dalam Mewujudkan Peradilan yang Cepat dan Transparan	Kualitatif Deskriptif	e-Court mampu mewujudkan transparansi proses hukum, namun efektivitasnya masih dibatasi oleh rendahnya literasi digital pengguna layanan.
3	Iwan Fadillah (2022)	Evaluasi Pemanfaatan e-Court di Pengadilan	Kualitatif	Penggunaan e-Court mempercepat proses administrasi, tetapi sosialisasi dan pelatihan terhadap pihak internal masih minim.

4	Dwi Lestari (2021)	Penggunaan e-Court mempercepat proses administrasi, tetapi sosialisasi dan pelatihan terhadap pihak internal masih minim.	Kualitatif eksploratif	e-Court meningkatkan akses terhadap keadilan, namun terjadi resistensi perubahan dari beberapa pegawai pengadilan.
5	Triana & Taun (2021)	Efektivitas Implementasi e-Court sebagai Perwujudan Peradilan Cepat, Sederhana dan Biaya Ringan di Pengadilan Negeri Karawang	Kualitatif	Implementasi e-Court meningkatkan efisiensi waktu dan biaya birokrasi, masyarakat dapat mendaftar secara daring, meskipun masih terdapat kendala teknis minor, sistem secara umum dinilai memuaskan.
6	Julianto dkk. (2021)	Efektivitas Implementasi Kebijakan E-Litigasi di PN	Kualitatif Deskriptif	Faktor fasilitas pendukung sistem cukup efektif; namun

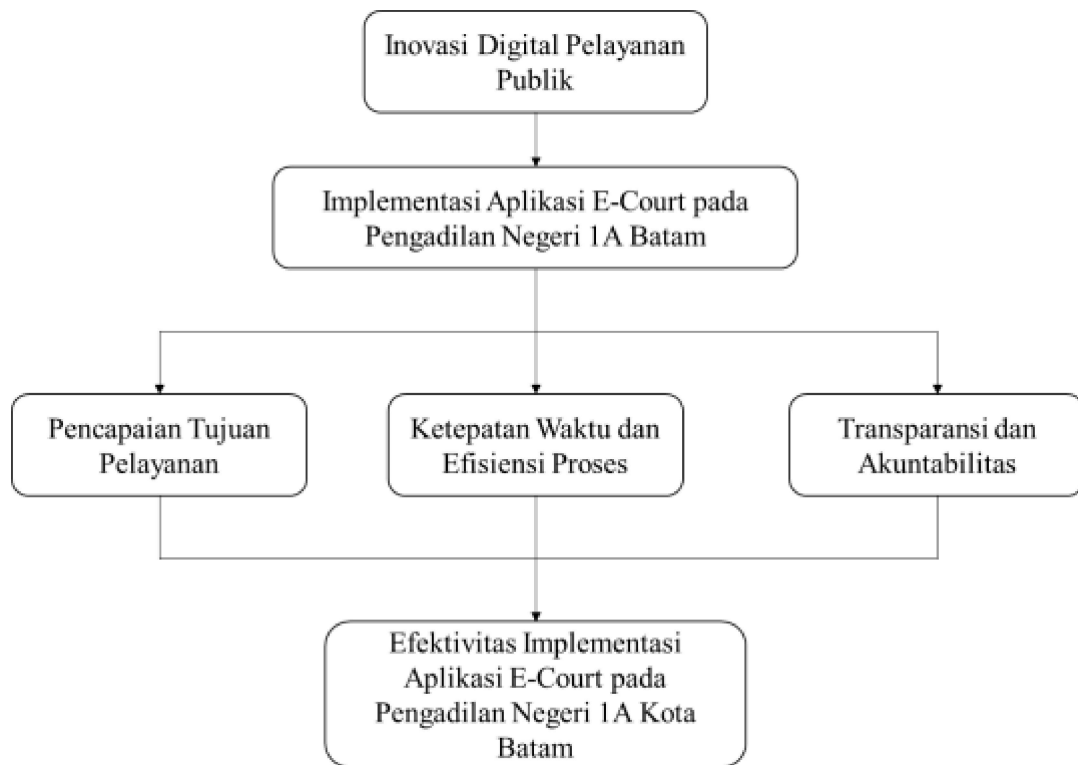
		dan PA Kota Batam		implementasi e- Litigasi terhambat oleh kurangnya regulasi tegas dan sosialisasi kepada hakim serta masyarakat
7	Suryani Thaba dkk. (2021)	Efektivitas Pelaksanaan E-Court di Masa Pandemi Covid-19 (PA Sorong)	Kuantitatif	E-Court dipakai secara luas untuk administrasi kasus (e-Filing, e-Payment, e-Summons), namun e-Litigasi belum dijalankan secara maksimal; rekomendasi berupa sosialisasi menyeluruh dan peningkatan SDM

Penelitian Andika Prasetya (2021) dengan metode kualitatif deskriptif menunjukkan bahwa e-Court mampu meningkatkan efisiensi dalam pendaftaran perkara dan penghematan waktu, namun terkendala oleh kesiapan SDM dan

masalah teknis. Rina Sari (2020) juga menggunakan pendekatan kualitatif dan menemukan bahwa sistem e-Court berhasil meningkatkan transparansi peradilan, tetapi masih terkendala rendahnya literasi digital masyarakat. Penelitian oleh Ahmad Fauzi (2020) menggunakan studi kualitatif di Pengadilan Agama Yogyakarta dan menekankan bahwa e-Court mempermudah administrasi perkara, namun pelaksanaannya belum optimal di daerah dengan keterbatasan jaringan internet. Sementara itu, Novi Andriyani (2021) dalam penelitiannya yang menggunakan metode campuran menyimpulkan bahwa e-Court meningkatkan kepuasan pengguna terhadap layanan peradilan, meskipun pelatihan SDM dan pendampingan kepada pengguna masih perlu ditingkatkan. Penelitian kuantitatif oleh Bagus Yulianto (2022) menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap kecepatan dan transparansi e-Court berbanding lurus dengan tingkat kepuasan layanan publik.

Lebih lanjut, Siti Nurhaliza (2020) melalui studi kualitatif menemukan bahwa keberhasilan implementasi e-Court sangat bergantung pada dukungan manajerial dan kesiapan teknologi informasi di pengadilan. Terakhir, studi oleh Arif Rahman (2021) yang menggunakan metode studi kasus menunjukkan bahwa e-Court telah mendorong reformasi birokrasi peradilan melalui digitalisasi, meskipun perlu penguatan regulasi dan integrasi sistem antarinstansi. Ketujuh penelitian ini secara umum menegaskan bahwa efektivitas e-Court dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh faktor teknologi, kapasitas SDM, literasi digital masyarakat, serta dukungan regulasi yang memadai.

2.3 Kerangka Berpikir



Gambar 2. 1. Kerangka Pemikiran

Sumber: Di Adaptasi dari Steers (1977)

Kerangka berpikir ini menggambarkan hubungan antara factor-faktor utama dalam penelitian mengenai efektivitas implementasi aplikasi e-Court dalam optimalisasi kualitas pelayanan publik di Pengadilan Negeri Kelas 1A Kota Batam. Fokus utama penelitian ini adalah mengkaji bagaimana penerapan aplikasi e-Court berdampak pada berbagai aspek pelayanan publik, dengan penekanan pada tiga indikator efektivitas yaitu pencapaian tujuan pelayanan, ketepatan waktu dan efisiensi proses, serta transparansi dan akuntabilitas.

Implementasi aplikasi e-Court berperan sebagai variabel independen yang memengaruhi secara langsung kualitas pelayanan publik. Aplikasi e-Court sebagai

inovasi teknologi informasi dirancang untuk memperbaiki prosedur layanan peradilan melalui digitalisasi, yang diharapkan mampu menyederhanakan proses, mempercepat penyelesaian perkara, serta meningkatkan akses dan keterbukaan informasi bagi masyarakat.

Dampak dari implementasi aplikasi ini diukur melalui tiga indikator efektivitas. Pertama, pencapaian tujuan pelayanan mencakup keberhasilan sistem dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna, khususnya dalam menyediakan layanan yang mudah diakses, tepat guna, dan berkualitas. Kedua, ketepatan waktu dan efisiensi proses merepresentasikan kemampuan aplikasi dalam mengoptimalkan penggunaan waktu dan sumber daya, sehingga proses administrasi berjalan lebih cepat dan dengan biaya yang lebih rendah dibandingkan sistem manual. Ketiga, transparansi dan akuntabilitas menyoroti aspek keterbukaan informasi dan pertanggungjawaban yang diperkuat melalui sistem digital yang terintegrasi, sehingga publik dapat mengawasi dan mengontrol jalannya proses pelayanan secara lebih efektif.

Kerangka ini juga menunjukkan bahwa indikator-indikator efektivitas tersebut secara kolektif berkontribusi terhadap optimalisasi kualitas pelayanan publik di pengadilan, yang merupakan variabel dependen utama dalam penelitian. Dengan kata lain, keberhasilan aplikasi e-Court tidak hanya diukur dari aspek teknis penggunaan aplikasi, tetapi juga dari sejauh mana aplikasi tersebut mampu meningkatkan mutu layanan secara menyeluruh, yang mencakup kemudahan akses, kecepatan proses, serta keterbukaan dan akuntabilitas lembaga peradilan.

Secara konseptual, kerangka berpikir ini menegaskan bahwa inovasi teknologi digital seperti e-Court memiliki potensi besar untuk mereformasi pelayanan publik peradilan, asalkan implementasinya berjalan dengan baik dan didukung oleh faktor-faktor pendukung yang memadai. Evaluasi efektivitas melalui ketiga indikator utama menjadi alat ukur yang tepat untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam penerapan aplikasi ini, sehingga rekomendasi perbaikan dapat diberikan untuk mewujudkan layanan peradilan yang lebih profesional, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.