

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa implementasi aplikasi e-Court di Pengadilan Negeri Kelas 1A Kota Batam menunjukkan tingkat efektivitas yang cukup signifikan dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan publik di sektor peradilan. Aplikasi ini mampu mengintegrasikan fungsi-fungsi pelayanan hukum secara digital, mulai dari pendaftaran perkara (e-Filing), pembayaran biaya perkara (e-Payment), hingga pemanggilan dan persidangan secara daring (e-Summons dan e-Litigation).

Ditinjau dari teori efektivitas organisasi (Steers, 1985), yang meliputi pencapaian tujuan, ketepatan waktu, efisiensi proses, transparansi, dan akuntabilitas, implementasi e-Court di Kota Batam memenuhi sebagian besar indikator tersebut. Tujuan untuk mempercepat layanan, mengurangi birokrasi berlapis, serta meningkatkan akses dan pengawasan publik telah tercapai dalam kapasitas yang cukup optimal. Hal ini terlihat dari peningkatan jumlah perkara yang didaftarkan secara elektronik, percepatan waktu pemrosesan dokumen, dan pengakuan langsung dari pengguna layanan melalui hasil wawancara.

Dari segi ketepatan waktu dan efisiensi, e-Court terbukti memangkas durasi layanan administratif dan mengurangi beban kerja manual, yang sebelumnya rawan terjadi tumpang tindih atau keterlambatan. Sistem ini juga memberikan manfaat nyata bagi pengguna eksternal, terutama advokat dan pencari keadilan, dalam hal

fleksibilitas tempat dan waktu, serta kemudahan pemantauan progres perkara secara mandiri.

Namun demikian, penelitian ini juga mengidentifikasi sejumlah kendala yang masih menjadi tantangan dalam proses implementasi. Di antaranya adalah keterbatasan literasi digital di kalangan masyarakat umum, keterlambatan dalam pembaruan informasi tertentu pada sistem, serta masih adanya prosedur manual dalam beberapa aspek lanjutan seperti pengambilan salinan putusan atau tindak lanjut administratif lainnya. Selain itu, hasil wawancara menunjukkan bahwa belum seluruh petugas teknis maupun pengguna terbiasa menggunakan aplikasi secara maksimal, yang mengindikasikan perlunya peningkatan kapasitas sumber daya manusia (SDM), baik di internal lembaga maupun eksternal (masyarakat dan advokat).

Dalam hal transparansi dan akuntabilitas, e-Court telah memberikan fondasi yang kuat melalui sistem dokumentasi elektronik yang terekam otomatis dan dapat ditelusuri. Informasi publik seperti jadwal sidang, status perkara, dan riwayat transaksi telah tersedia secara terbuka, meskipun akses terhadap dokumen hasil akhir perkara masih perlu ditingkatkan dalam hal kecepatan dan kejelasan format penyajiannya.

Secara keseluruhan, aplikasi e-Court telah menjadi langkah maju yang relevan dengan semangat reformasi birokrasi dan digitalisasi layanan publik. Namun untuk mencapai efektivitas penuh, dibutuhkan dukungan regulasi yang adaptif, pengembangan sistem secara berkelanjutan, serta strategi edukasi digital bagi masyarakat sebagai pengguna akhir. Oleh karena itu, ke depan implementasi

e-Court perlu terus dievaluasi dan ditingkatkan agar benar-benar dapat mewujudkan peradilan yang modern, profesional, dan berpihak pada prinsip keadilan yang inklusif.

5.2 Saran

Untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih efektif, transparan, dan responsif melalui implementasi aplikasi e-Court, perlu adanya langkah strategis yang menyeluruh dan berkelanjutan. Pertama, pengadilan perlu meningkatkan literasi digital masyarakat pencari keadilan. Masih terdapat kelompok pengguna yang mengalami kesulitan dalam mengakses dan memahami penggunaan sistem e-Court, khususnya dari kalangan masyarakat awam yang tidak terbiasa dengan teknologi digital. Oleh karena itu, dibutuhkan program sosialisasi yang berkelanjutan, baik melalui pelatihan langsung di lingkungan pengadilan maupun melalui media daring seperti video tutorial, panduan interaktif, dan user manual yang mudah dipahami. Pengadilan juga perlu menyediakan fasilitas digital corner dengan petugas pendamping yang dapat membantu masyarakat dalam mengakses layanan secara mandiri.

Selanjutnya, kapasitas sumber daya manusia (SDM) internal juga perlu ditingkatkan. Hakim, panitera, dan petugas teknis harus diberikan pelatihan berkala mengenai sistem e-Court agar dapat menjalankan proses digitalisasi secara profesional dan konsisten. Peningkatan kompetensi ini penting untuk memastikan seluruh aparatur pengadilan memahami alur teknis sistem, mampu menyelesaikan kendala teknis, dan memberikan pelayanan terbaik kepada publik. Di sisi lain,

penguatan sistem e-Court secara teknis juga dibutuhkan, termasuk pengembangan fitur yang lebih komprehensif agar seluruh proses administrasi perkara dapat dilakukan secara end-to-end, mulai dari pendaftaran, notifikasi proses, pengunggahan dokumen, hingga salinan putusan.

Transparansi dan akuntabilitas dalam sistem e-Court juga perlu terus dimaksimalkan. Pengadilan sebaiknya menyediakan statistik dan laporan kinerja layanan digital yang dapat diakses publik, seperti jumlah perkara yang ditangani melalui e-Court, waktu penyelesaian perkara, serta jenis layanan yang paling sering digunakan. Hal ini penting sebagai bentuk akuntabilitas dan juga untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap sistem peradilan digital. Di samping itu, penyediaan saluran bantuan teknis yang responsif juga menjadi keharusan. Helpdesk berbasis daring dan luring harus dipastikan selalu aktif dan siap merespons permasalahan pengguna dengan cepat dan tepat, sehingga gangguan teknis tidak menjadi hambatan dalam memperoleh keadilan.

Akhirnya, penting bagi pengadilan untuk melakukan monitoring dan evaluasi implementasi e-Court secara berkala. Kegiatan ini dapat dilakukan melalui pembentukan tim evaluasi internal dan eksternal yang mengkaji efektivitas layanan dari sisi pengguna maupun dari sisi penyelenggara. Masukan dari para pengguna sistem seperti advokat, staf administrasi, maupun masyarakat umum sangat berharga dalam penyempurnaan layanan. Evaluasi ini juga dapat menjadi dasar perumusan kebijakan baru yang lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna. Melalui berbagai saran ini, diharapkan e-Court tidak hanya menjadi simbol digitalisasi peradilan, tetapi benar-benar mampu menghadirkan pelayanan publik

yang cepat, transparan, terjangkau, dan berkeadilan bagi seluruh lapisan masyarakat.