

**ANALISIS IMPLEMENTASI APLIKASI E-COURT DAN E-BERPADU DALAM
MENINGKATKAN MANAJEMEN OPERASI PELAYANAN DALAM PENANGANAN
PERKARA DI KANTOR PENGADILAN NEGERI GUNUNGSITOLI**

*ANALYSIS OF THE IMPLEMENTATION OF E-COURT AND E-BERPADU APPLICATIONS IN
IMPROVING SERVICE OPERATIONS MANAGEMENT IN HANDLING CASES AT THE
GUNUNGSITOLI DISTRICT COURT OFFICE.*

Oleh:

**Putri Nini Riau Sari Waruwu
Kurniawan Sarototonafo Zai**

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Nias

Email:

putrininiwaruwu@gmail.com

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi aplikasi *E-Court* dan *E-Berpadu* dalam meningkatkan manajemen operasi pelayanan dalam penanganan perkara di kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian analisis, dan yang menjadi objek dalam penelitian ini dilakukan pada objek yang alamiah. Teknik pengumpulan data adalah observasi, dokumentasi, dan wawancara. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa implementasi aplikasi *E-Court* dan *E-Berpadu* meningkatkan manajemen operasi pelayanan dalam penanganan perkara di kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli sebesar 80% dari 100% dan 20% diantaranya adalah masalah serta kendala masyarakat dalam penggunaan aplikasi *E-Court* dan *E-Berpadu* serta manajemen operasi pelayanan yang harus diperhatikan oleh pihak kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli.

Kata kunci: Aplikasi *E-Court* dan *E-Berpadu*, Manajemen operasi pelayanan.

Abstract: This research aims to determine the implementation of the *E-Court* and *E-Berpadu* applications in improving service operations management in handling cases at the Gunungsitoli District Court office. This study employs a qualitative approach with an analytical research type, focusing on a natural object of study. Data collection techniques include observation, documentation, and interviews. Based on the research results, it can be concluded that the implementation of the *E-Court* and *E-Berpadu* applications enhances service operations management in handling cases at the Gunungsitoli District Court office by 80% out of 100%, with the remaining 20% consisting of issues and challenges faced by the public in using the *E-Court* and *E-Berpadu* applications, as well as service operations management aspects that need attention from the Gunungsitoli District Court office.

Keywords: *E-Court* and *E-Berpadu* applications, Service operations management.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pemerintah sebagian besar dipusatkan pada konsepsi ulang pemerintah untuk memaknai kembali fungsi dan tugas pemerintah dalam sistem kelola masyarakat yang bertujuan untuk membuat pemerintahan yang lebih efektif dan memanfaatkan teknologi untuk memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien dengan biaya yang lebih rendah. Beberapa fenomena yang menjadi buruknya pelayanan publik adalah kecenderungan lambatnya pelayanan kepada masyarakat. Dalam era digital saat ini, banyak organisasi pelayanan mengandalkan aplikasi dan teknologi informasi untuk memperbaiki efisiensi dan kualitas pelayanan yang diberikan. Namun

terkadang, penggunaan aplikasi pelayanan tersebut mengalami kendala yang dapat mempengaruhi operasional pelayanan dan menyebabkan ketidaknyamanan bagi pengguna.

E-Court atau *Electronic Court*, adalah sebuah aplikasi yang diluncurkan Mahkamah Agung untuk memudahkan administrasi perkara perdata secara elektronik. E-Berpadu merupakan aplikasi layanan administrasi perkara prapersidangan secara elektronik. Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli sama-sama menggunakan kedua aplikasi tersebut. Untuk mengakses kedua aplikasi ini sama-sama membutuhkan jaringan internet, namun masih terdapat wilayah hukum Pengadilan Negeri Gunungsitoli yang masih susah mengakses jaringan internet, dan terbatasnya pengetahuan masyarakat tentang teknologi informasi.

Terbatasnya pengetahuan dan pemahaman masyarakat tentang teknologi informasi juga dapat menjadi hambatan dalam menggunakan aplikasi pelayanan. Banyak orang yang tidak terbiasa dengan penggunaan teknologi, terutama generasi yang lanjut usia dan orang-orang dengan tingkat literasi digital yang rendah. Hal ini dapat menyebabkan kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi, membuat penggunaan aplikasi menjadi kurang efektif, atau bahkan menyebabkan kesalahan yang dapat menghambat pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan dengan pemaparan masalah, maka penulis mengangkat judul artikel Analisis Implementasi Aplikasi *E-Court* dan E-Berpadu dalam Meningkatkan Manajemen Operasi Pelayanan dalam Penanganan Perkara di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian *E-Court*

Heryanto (2021:145-146) mengartikan “*E-Court* sebagai penerapan teknologi informasi dalam system peradilan pidana untuk mempercepat proses pengadilan, meminimalisir kesalahan administrasi, dan meningkatkan transparansi dalam penanganan perkara”.

Pengertian E-Berpadu

E-Berpadu mengintegrasikan berkas pidana antara berbagai lembaga penegak hukum, seperti Kepolisian, Kejaksaan, Komisi Pemberantas Korupsi, dan Direktorat Jenderal Pemasyarakatan. Tujuan hadirnya aplikasi ini adalah untuk mendorong digitalisasi administrasi perkara pidana dan mengurangi kerumitan prosedur birokrasi, sehingga layanan penanganan perkara pidana menjadi lebih efisien dan efektif. Upaya ini diharapkan akan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yang mencari keadilan.

Pengertian Manajemen Operasi Pelayanan

Jay Heizer dan Barry Render (2017:8) dalam bukunya berpendapat bahwa “Manajemen operasi pelayanan mencakup pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengawasan semua aktivitas yang terlibat dalam penciptaan barang atau penyediaan pelayanan”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli yang berlokasi di Jln.Pancasila No.12 Gunungsitoli, kode pos 22814 Sumatera Utara, Indonesia. Sumber data dalam penelitian ini yaitu data primer dimana sumber data didapatkan langsung dari hasil wawancara kepada informan. Informan dalam penelitian ini yaitu 2 orang pegawai PTSP Pengadilan Negeri Gunungsitoli dan sebagian dari masyarakat pencari keadilan yaitu 28 orang masyarakat pencari keadilan di kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli yang dimana penelitian ini dilakukan dalam waktu kurun 1 bulan.

Jenis penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Jenis data yang digunakan yaitu data primer dimana sumber data didapatkan langsung dari hasil wawancara kepada informan. Informan dalam penelitian ini yaitu 2 orang pegawai PTSP Pengadilan Negeri Gunungsitoli dan sebagian dari masyarakat pencari keadilan yaitu 28 orang masyarakat pencari keadilan di kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli yang dimana penelitian ini dilakukan dalam waktu kurun 1 bulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi aplikasi *E-Court* dan E-Berpadu dalam Meningkatkan Manajemen Operasi Pelayanan dalam Penanganan Perkara di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli

Pemanfaatan aplikasi *E-Court* dan E-Berpadu memiliki dampak yang signifikan dalam meningkatkan pengelolaan operasi layanan dalam penanganan perkara di lingkungan Kantor Pengadilan. Aplikasi ini mengubah fundamental atau nilai dan standar proses administratif dan hukum yang terlibat dalam sistem peradilan dengan menggunakan teknologi informasi. Lewat *E-Court* dan E-Berpadu, dokumen perkara dapat diarsipkan secara digital, memungkinkan akses yang lebih cepat dan efisien terhadap informasi perkara oleh berbagai pihak yang terlibat. Proses pelaporan, jadwal persidangan, dan komunikasi antara pengacara, hakim, dan pihak terkait juga menjadi lebih terorganisir dan terkoordinasi. Juga beragam lembaga yang terlibat dalam proses peradilan, seperti kepolisian, kejaksaan, dan instansi lainnya, dapat terkoneksi secara elektronik. Ini menciptakan sinergi yang lebih baik dalam pertukaran informasi dan koordinasi langkah-langkah yang diperlukan dalam menangani perkara. Penerapan teknologi ini juga membantu mengurangi kemungkinan kesalahan manusia, meningkatkan tingkat transparansi, dan memangkas waktu yang dibutuhkan dalam proses penanganan perkara.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dalam kurun waktu satu bulan, dengan melakukan wawancara kepada informan sebanyak 30 (tiga puluh) peneliti memperoleh hasil bahwa dari 30 informan, 6 informan di antaranya kesusahan dan kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi *E-Court* dan E-Berpadu karena keterbatasan pengetahuan tentang penggunaan aplikasi dan teknologi informasi serta jaringan internet yang terbatas pada wilayah terpencil, juga merasa bahwa perlu adanya perbaikan dan peningkatan fasilitas di kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli, 24 informan di antaranya mengemukakan bahwa merasa terbantu dengan hadirnya aplikasi *E-Court* dan E-Berpadu serta merasa puas dengan pelayanan dan fasilitas yang disediakan oleh pihak kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli. Dari hasil penelitian yang ditemukan oleh peneliti maka dapat disimpulkan bahwa implementasi aplikasi *E-Court* dan E-Berpadu meningkatkan manajemen operasi pelayanan dalam penanganan perkara di kantor pengadilan negeri gunungsitoli sebesar 80% dari 100% dan 20% diantaranya adalah masalah serta kendala masyarakat dalam penggunaan aplikasi *E-Court* dan E-Berpadu serta manajemen operasi pelayanan yang harus diperhatikan oleh pihak kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli. Maka dari itu peneliti telah mencari referensi dan juga telah menuangkan hasil dari temuan selama di tempat penelitian dan memberikan kontribusi kepada tempat penelitian berupa sebuah karya tulis ilmiah yang dapat digunakan oleh pihak kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli dalam membantu masyarakat dalam penggunaan aplikasi *E-Court* dan E-Berpadu dalam meningkatkan manajemen operasi pelayanan di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Implementasi aplikasi *E-Court* dan E-Berpadu meningkatkan manajemen operasi pelayanan dalam penanganan perkara pada kantor pengadilan negeri gunungsitoli sebesar 80% dan 20% masalah dalam penggunaan aplikasi *E-Court* dan E-Berpadu serta manajemen operasi pelayanan yang harus diperhatikan oleh pihak kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli.

Saran

Bagi kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli, dalam upaya meningkatkan manajemen operasi pelayanan implementasi Aplikasi *E-Court* dan E-Berpadu, perlu dilakukan rangkaian tindakan strategis. Pertama, pihak kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli perlu bekerjasama kepada pejabat desa atau pejabat setempat agar dapat mengadakan sosialisasi edukatif yang intensif untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat dan pihak-pihak yang terlibat mengenai manfaat dan cara penggunaan aplikasi tersebut, serta menyediakan buku pedoman yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk mempelajari penggunaan aplikasi *E-Court* dan E-Berpadu. Bagi peneliti berikutnya yang ingin menjelajahi lebih dalam terkait Aplikasi *E-Court* dan E-Berpadu serta manajemen pelayanan menggunakan jenis penelitian kuantitatif atau gabungan berdasarkan system persamaan regresi linier berganda menggunakan uji hipotesis dan teknik pengumpulan data menggunakan angket kuesioner dengan teknik analisis data menggunakan *software* SPSS.

DAFTAR PUSTAKA

- Anang Sugeng Cahyono, Soesilo Zauhar, Tjajanulin Domai, Siswidiyanto. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* Pada Pengadilan Agama Kelas I A Tulungagung. *Publiciana Universitas Tulungagung*, 15(2), 82-97. <https://journal.unita.ac.id/index.php/publiciana/article/view/644>
- Annisa Dita Setiawan, Artaji; Shery Ayuna Putri. (2021). Implementasi Sistem *E-Court* Dalam Penegakan Hukum Di Pengadilan Negeri. *Jurnal Poros Hukum Padjajaran*, 2(2), 198-2017. <http://jurnal.fh.unpad.ac.id/index.php/jphp/article/view/352>
- Hayat (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Rajawali Pers.
- Heryanto. (2021). *Hukum Acara Pidana di Indonesia*. PT. Citra Aditya Bakti.
- Hutantoputra, A. A., (2017). *Pengantar Sistem Informasi Manajemen*. Andi Offset
- Jay H, B, R, (2017). *Manajemen Operasi Edisi 11*. Salemba: Empat
- Lanto, henry. (2016). *Pemrograman Visual Dengan Delphi*. Elex Media komputindo.
- Mahkamah Agung Republik Indonesia (2019). *Buku Panduan E-Court*
- Mahkamah Agung Republik Indonesia (2022). *Panduan Sistem Elektronik Berkas Pidana Terpadu*
- Moleong, L. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif edisi Revisi*. Remaja Rosdakarya
- Mu'iz, M. R. (2022). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.
- Muhamad Ghofir Makturidi*, Hisam Ahyani dan Muharir. (2022). Inovasi Administrasi Perkara Perdata Secara *E-Court* Di Era 4.0. *Eksaminasi Jurnal Hukum*, 1(1), 36-49. <https://jurnal.umpwr.ac.id/index.php/eksaminasi/article/view/1192>
- Mursyaidah, L (2020). *Manajemen Pelayanan Publik*. UMSIDA PRESS
- Novitasari, E. (2020). *Dasar-dasar Ilmu Manajemen: Pengantar Menguasai Ilmu Manajemen*. Anak Hebat Indonesia.
- Pengadilan Negeri Gunungsitoli, (2023). *Sejarah Pengadilan*. <https://www.pn-gunungsitoli.go.id/sejarah-pengadilan>
- Rahmatullah, Y. (2019). *Dasar-dasar Ilmu Komputer dan Informatika*. Innformatika.
- Sugiyono, (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan (research and development/ R&D)*. Alfabeta Bandung.
- Tria Prabawati, Noverman Duadji, Ita Prihantika. (2021). Efektivitas Penerapan Aplikasi *E-Court* Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Di Pengadilan Negeri Tanjung Karang Kelas 1a. *Administrativa Jurnal Birokrasi, Kebijakan dan Pelayanan Publik*, 3(1), 37-51. <https://administrativa.fisip.unila.ac.id/index.php/1/article/view/58>
- Triwidodo, (2010). *Inovasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Pusat Inovasi Pelayanan Publik
- Wijayanto, Dian (2013). *Pengantar manajemen*. Gramedia Pustaka utama