

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR RESISTENSI MASYARAKAT DALAM PENGGUNAAN APLIKASI ONLINE (ERATERANG) UNTUK PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR PENGADILAN NEGERI GUNUNGSITOLI**

*ANALYSIS OF COMMUNITY RESISTANCE FACTORS IN USING ONLINE APPLICATIONS (ERATERANG) TO IMPROVE SERVICE QUALITY AT THE GUNUNGSITOLI DISTRICT COURT OFFICE*

Oleh:  
**Meniati Hura<sup>1</sup>**  
**Eliagus Telaumbanua<sup>2</sup>**  
**Nov Elhan Gea<sup>3</sup>**  
**Otanius Laia<sup>4</sup>**

Fakultas Ekonomi Universitas Nias

Email:  
[meniatyhura@gmail.com<sup>1</sup>](mailto:meniatyhura@gmail.com)  
[eliagus.tel@gmail.com<sup>2</sup>](mailto:eliagus.tel@gmail.com)  
[elhangea@gmail.com<sup>3</sup>](mailto:elhangea@gmail.com)  
[otaniuslaia027@gmail.com<sup>4</sup>](mailto:otaniuslaia027@gmail.com)

**Abstrak:** Penggunaan aplikasi eraterang berdampak langsung kepada masyarakat dan Pengadilan Negeri khususnya Pengadilan Negeri Kota Gunungsitoli, berharap dengan hadirnya aplikasi Eraterang dapat membantu seluruh lapisan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang berkualitas dan memberikan kemudahan serta efisiensi dalam pengajuan Permohonan Surat Keterangan (Suket). Tujuan penelitian untuk mengetahui; 1). Faktor-Faktor Resistensi. 2). Bentuk Sistem Penggunaan Aplikasi Online (Eraterang) untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan, 3). kelebihan dan kekurangan penggunaan aplikasi Eraterang pada Pengadilan Negeri Kota Gunungsitoli. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak 24 informan. Berdasarkan data yang dikumpulkan dari penelitian yang dilakukan, maka diperoleh hasil yaitu; 1).Faktor-faktor resistensi masyarakat dalam penggunaan Aplikasi Eraterang yaitu masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui perubahan penngurusan surat keterangan melalui aplikasi Eraterang, adanya faktor ketidaksukaan terhadap perubahan dan faktor kebiasaan, 2).Sistem penggunaan aplikasi Eraterang yaitu pengguna baru aplikasi Eraterang perlu melakukan pendaftaran akun terlebih dahulu melalui alamat email yang telah terdaftar, bagi masyarakat yang telah memiliki akun dapat langsung mengakses halaman aplikasi Eraterang, 3).Kelebihan dari aplikasi Eraterang yaitu pemohon surat keterangan tidak perlu antri terlalu lama di Pengadilan Negeri Gunungsitoli. Sedangkan kekurangan dari aplikasi Eraterang yaitu sebagai pengguna aplikasi Eraterang yaitu jaringan internet yang belum stabil serta pemahaman masyarakat terhadap penggunaan aplikasi Eraterang yang masih minim.

**Kata Kunci:** Resistensi, Aplikasi, Kualitas Pelayanan

**Abstract:** The use of the eraterang application has a direct impact on the community and the District Court, especially the Gunungsitoli City District Court, hopes that the presence of the Eraterang application can help all levels of society in getting quality services and provide convenience and efficiency in submitting Certificate Applications (Suket). The purpose of the study is to know; 1). Resistance Factors. 2). Form of Online Application Use System (Eraterang) to Improve Service Quality, 3). advantages and disadvantages of using the Eraterang application at the Gunungsitoli City District Court. This study used a type of qualitative descriptive research. The number of informants in this study was 24 informants. Based on the data collected from the research, the results were obtained, namely; 1). The factors of community resistance in using the Eraterang application are that there are still people who do not know the changes in the management of certificates through the Eraterang application, there are factors of dislike for changes and habit factors, 2). The system of using the Eraterang application is that new users of the Eraterang application need to register an account first through a registered email address, for people who already have an account can directly access the Eraterang application page, 3). The advantage of the Eraterang application is that certificate applicants do not need to queue too long at the Gunungsitoli District Court. While the shortcomings of the Eraterang application are as users of the Eraterang application, namely the unstable internet network and public understanding of the use of the Eraterang application which is still minimal.

**Kata Kunci:** Resistensi, Aplikasi, Kualitas Pelayanan

### Latar Belakang

Sikap resistensi atau penolakan terhadap perubahan yang terjadi pada setiap individual dapat dipengaruhi faktor –faktor kebiasaan kerja, ekonomis, persepsi terhadap informasi, yang berhubungan dengan orang lain, ideologis atau nilai-nilai individual keamanan dalam kerja, dan aspek loyalitas terhadap organisasi. Penolakan terhadap perubahan pada pegawai dapat terjadi dalam bermacam-macam bentuk misalnya hilangnya kesetiaan, hilangnya motivasi kerja, timbul banyak kesalahan, bekerja lambat, banyak absensi, bahkan dalam bentuk terang-terangan misalnya menyatakan ketidaksetujuan, protes, atau lebih keras lagi dalam bentuk demonstrasi.

Program dan perencanaan yang terus dirancang oleh pemerintah sebagai pendukung dan penunjang kegiatan pemerintahan dan masyarakat, salah satu nya yaitu aplikasi era-terang yang diharapkan dampak mempermudah masyarakat dalam pengurusan berkas yang dibutuhkan. Aplikasi Eraterang atau disebut juga sebagai Surat Keterangan Elektronik adalah produk terbaru dari Dirjen Badan Peradilan Umum dan berlaku di semua Pengadilan Negeri/Tingkat Pertama di seluruh Indonesia. Aplikasi tersebut dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat dalam mengajukan permohonan yang dikeluarkan oleh Pengadilan Negeri. Adapun yang menjadi dasar hukum terbitnya aplikasi Eraterang yaitu Surat Edaran Mahkamah Agung RI Nomor 3 Tahun 2016 tentang Permohonan Surat Keterangan Bagi Calon Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah, Surat Edaran Mahkamah Agung RI Nomor 2 Tahun 2018 tentang Pemberlakuan Surat Edaran Mahkamah Agung RI Nomor 3 Tahun 2016, Surat Edaran Mahkamah Agung RI Nomor 1 Tahun 2019 tentang Penggunaan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak Terhadap Surat Keterangan di Luar Perkara dan SK DirjenBadilum Nomor 44/DJU/SK/HM023/2/2019 tentang Pemberlakuan Aplikasi Pelayanan Terpadu Satu Pindu Plus (PTSP+) dan Surat Keterangan Elektronik (eraterang) di Lingkungan Peradilan Umum.

Penggunaan aplikasi eraterang berdampak langsung kepada masyarakat dan Pengadilan Negeri khususnya Pengadilan Negeri Kota Gunungsitoli berharap dengan hadirnya aplikasi Eraterang dapat membantu seluruh lapisan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang berkualitas dan memberikan kemudahan serta efisiensi dalam pengajuan Permohonan Surat Keterangan (Suket). Namun dalam penerapan penggunaan aplikasi Eraterang masih memiliki banyak kendala yang dihadapi oleh masyarakat, hal ini diakibatkan oleh beberapa hal seperti, masih banyak masyarakat yang belum memahami cara pendaftaran berkas yang dibutuhkan, jaringan internet yang belum memadai serta adanya keterlambatan surat menyurat akibat pembaharuan aplikasi Eraterang. Beberapa hal diatas merupakan sebagian dari faktor-faktor resistensi dalam Sistem Pelayanan pada Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli.

Berdasarkan uraian tersebut diatas yang mendasari penulis mengangkat judul “Analisis Faktor-Faktor Resistensi Masyarakat dalam Penggunaan Aplikasi Online (Eraterang) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli”.

### TINJAUAN PUSTAKA

#### Perngertian Resistensi

Menurut Santoso, dkk (2015:10), resistensi atau penolakan pada perubahan pada umumnya akan terjadi ketika ada sesuatu yang mengancam nilai seseorang atau individu. Sedangkan menurut Tarsan (2015), Resistensi atau penolakan merupakan suatu sikap/tindakan menentang, melawan, menapik, menghalau suatu tekanan/perintah/anjuran yang datang dari luar. Ancaman tersebut bisa saja riil atau sebenarnya hanya suatu persepsi seseorang atau individu. Dengan kata lain, ancaman ini bisa saja muncul dari pemahaman yang memang benar atas perubahan yang terjadi atau sebaliknya karena ketidakpahaman atas perubahan yang terjadi. Istilah resistensi sering digunakan dalam ilmu biologi untuk menyatakan ketahanan alami tubuh terhadap pengaruh buruk seperti racun dan kuman. Namun tidak hanya dalam ilmu biologi istilah resistensi digunakan,tetapi juga dalam ilmu manajemen. Misalnya dalam hubungan dengan perubahan dalam organisasi. Resistensi dikatakan sebagai faktor penghambat dalam organisasi untuk melakukan perubahan, karena sikap resistensi atau sikap untuk berperilaku bertahan ini berlawanan dengan sikap ingin berubah yang harus dimiliki oleh organisasi untuk menuju pada perkembangan organisasi. Dijelaskan dalam buku Senjatanya Orang-Orang yang Kalah: Bentuk Perlawanan Sehari-hari Kaum Petani oleh Scott J (2000), resistensi dalam ruang lingkung masyarakat terbagi menjadi dua bentuk yaitu resistensi langsung dan tidak langsung.

### 1. Resistensi Langsung

Resistensi langsung dalam lingkup masyarakat dilakukan secara terang-terangan. Ada beberapa faktor yang menyebabkan terjadinya resistensi langsung yaitu mulai dari adanya penindasan, ancaman, tekanan, dan paksaan yang dilakukan oleh sejumlah orang seperti pemilik tanah, pemilik modal, pemerintah, maupun pihak lainnya.

### 2. Resistensi Tidak Langsung

Resistensi tidak langsung terjadi secara terang-terangan dan berhadapan langsung, lain halnya dengan resistensi tidak langsung yang mana perlawanannya dilakukan secara sembunyi-sembunyi. Namun, dalam berbagai kasus resistensi tidak langsung mampu mencapai hasil yang lebih besar jika dibandingkan resistensi yang dilakukan secara langsung.

## Pengertian Aplikasi Eraterang

Mahkamah Agung melalui Direktorat Jendral Badan Peradilan Umum telah meluncurkan sebuah aplikasi berbasis online yang diharapkan dapat memudahkan segala urusan administrasi masyarakat Indonesia dalam melakukan surat keterangan pada Pengadilan Negeri pada masing-masing wilayah di Indonesia. Aplikasi online tersebut selanjutnya diberi nama Elektronik Surat Keterangan atau yang lebih dikenal dengan nama Eraterang. Aplikasi Eraterang sendiri mulai aktif diberlakukan pada tahun 2019 berdasarkan Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor: 44/DJU/SK/HM02.3/2/2019. Aplikasi Eraterang sendiri dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat dengan harapan seluruh kelengkapan berkas dalam mengajukan surat permohonan yang dikeluarkan oleh Pengadilan Negeri dapat mempermudah masyarakat. Adapun fungsi dari aplikasi eraterang adalah untuk memperoleh surat keterangan sebagai berikut:

- a. Surat Keterangan Tidak Sedang Dinyatakan Pailit
- b. Surat Keterangan Tidak Pernah Sebagai Terpidana
- c. Surat Keterangan Tidak Sedang Dicitubuh Hak Pilihnya
- d. Surat Keterangan di Pidana Karena Kealpaan Ringan dan Alasan Politik
- e. Surat Keterangan Tidak memiliki Tanggungan Uang Secara Perorangan dan/atau Secara Badan Hukum yang menjadi Tanggung Jawabnya yang Merugikan Keuangan Negara

Mahkamah Agung berharap agar aplikasi ini semakin dikenal oleh masyarakat pengguna layanan peradilan sehingga memudahkan dan memberi efisiensi kepada masyarakat agar tidak perlu repot dalam mengurus Surat Keterangan (Suket) yang disebutkan diatas. Aplikasi ini akan terus diperkenalkan di lingkungan masing-masing peradilan umum dalam hal ini Pengadilan Negeri Gunungsitoli. Semua layanan peradilan umum dapat mengajukan permohonan tersebut melalui aplikasi tersebut dengan mengakses link atau dapat mengakses halaman aplikasi eraterang. Seluruh permohonan surat keterangan online tersebut akan di proses di Pelayanan Terpadu Satu Pintu bagian hukum, setelah pengguna layanan melengkapi seluruh persyaratan yang di upload di aplikasi Eraterang.

## Pelayanan Publik

Pada dasarnya berbicara mengenai pelayanan tidak terlepas dari kepentingan umum atau kepentingan publik, maka dari itu sering kita dengar istilah pelayanan publik (Public Service). Pelayanan public merupakan suatu perwujudan tugas dan kewajiban negara dalam hal memberikan pelayanan bagi warganya. Pelayanan publik dalam perkembangan lebih lanjut dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan pemerintahan maupun organisasi. Menurut Kotler (Laksana, 2018:85), pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sedangkan menurut Moenir (Harsono 2019:25), pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pengaturan ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Selain itu, pengaturan mengenai pelayanan publik bertujuan agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan publik.



Moenir (2016:7), menyebutnya sebagai “pelayanan umum yakni suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.” Menurut Batinggi (2018:12), “pelayanan publik diartikan sebagai perbuatan atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengurus hal-hal yang diperlukan masyarakat atau khalayak umum”. Dengan demikian kewajiban pemerintah memberikan pelayanan publik adalah hak setiap warga negara.

Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah kepuasan dan kesejahteraan masyarakat. Untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan kualitas pelayanan publik, sehingga diperlukan asas-asas pelayanan public sebagai dasar pelayanannya. Definisi dari asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik adalah prinsip-prinsip dasar yang menjadi acuan dalam pengorganisasian, acuan kerja, serta pedoman penilaian kinerja bagi setiap lembaga penyelenggara pelayaan publik. Sinambela (2018:6), mengemukakan asas-asas pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. **Transparansi**  
Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti
2. **Akuntabilitas**  
Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional**  
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas
4. **Partisipatif**  
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat
5. **Kesamaan Hak**  
Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi
6. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban**  
Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

## METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Peneliti melakukan penarikan kesimpulan secara deskriptif dengan metode analisa berdasarkan data dan informasi yang diperoleh. Menurut Sugiyono (2018), metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah (eksperimen) dimana peneliti sebagai instrument, teknik pengumpulan data dan di analisis yang bersifat kualitatif lebih menekankan pada makna.

Proses penelitian yang dimaksud antara lain melakukan pengamatan terhadap narasumber, berinteraksi dengan mereka dan berupaya dalam memahami bahasa dan pernyataan narasumber tentang Faktor-faktor Resistensi Masyarakat Dalam Penggunaan Aplikasi Online (Eraterang) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli.

Jenis data yang di perlukan penulis dalam penelitian adalah:

1. **Data Primer** yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumber penelitian.
2. **Data Sekunder** yaitu data yang diperoleh melalui studi dokumen-dokumen dan laporan-laporan serta data pendukung lainnya yang berkaitan dengan penelitian.

Menurut Ade Heryana (2018) terdapat 3 jenis informan yaitu:

1. **Informan Utama** adalah mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti
2. **Informan Kunci** adalah informan yang memiliki dan mengetahui informasi secara menyeluruh tentang permasalahan secara mendalam yang diangkat oleh peneliti
3. **Informan tambahan** adalah informan yang tidak memberikan informasi yang tidak diberikan informan utama dan informan kunci

Berdasarkan uraian tersebut diatas maka penulis menggunakan informan kunci dan informan tambahan sebagai berikut:

- Informan Kunci : Kepaniteraan Muda Hukum (4 orang)
- Informan Tambahan : Pengguna Aplikasi Eraterang (20 orang)

### Analisa Data

Program Aplikasi Eraterang adalah merupakan realisasi dari strategi organisasi yang sistematis dan bersifat jangka panjang yang dilaksanakan oleh Pelayanan Pengadilan Negeri Gunungsitoli untuk mencapai sasaran dan tujuan yang ditetapkan. Program Aplikasi Eraterang akan menjadi sarana untuk mewujudkan cita-cita dan tujuan Pelayanan Pengadilan Negeri Gunungsitoli, program tersebut sangat berpengaruh terhadap efektifitas dan efisiensi pelayanan. Pelayanan Pengadilan Negeri Gunungsitoli telah menginformasikan kepada masyarakat terkait perubahan sistem pengurusan surat keterangan dari pengurusan secara manual berubah menjadi pengurusan surat keterangan secara online melalui aplikasi Eraterang. Namun masih terdapat beberapa masyarakat belum mengetahui terkait informasi perubahan tersebut, hal ini dapat mengakibatkan masyarakat menjadi takut terhadap implementasi perubahan tersebut.

Penggunaan aplikasi Eraterang sangat mudah untuk digunakan oleh masyarakat dalam pengajuan surat keterangan. Hal ini berkaitan dengan semakin canggihnya teknologi dan modernisasi di beberapa instansi pelayanan masyarakat. Bagi pengguna baru cukup mendaftarkan akun menggunakan alamat email, sedangkan bagi pengguna aplikasi yang telah memiliki akun dapat langsung mengakses halaman aplikasi Eraterang.

Menurut beberapa masyarakat yang belum mengetahui perubahan sistem pengurusan surat keterangan secara online merasa sulit memahami penggunaan aplikasi karena sudah terbiasa secara manual dan belum beradaptasi terhadap perubahan tersebut. Namun beberapa masyarakat yang telah mengetahui informasi perubahan ini mengungkapkan bahwa dengan adanya aplikasi Eraterang dapat memberikan pelayanan secara transparansi, kesamaan hak serta terciptanya birokrasi adil. Informasi tentang prosedur pelayanan yang meliputi persyaratan berkas, biaya dan waktu juga tersampaikan dengan baik sehingga adanya transparansi dan minim pungli.

Hadirnya aplikasi Eraterang juga memiliki kekurangan dan kelebihan, adapun yang menjadi kekurangan dari aplikasi Eraterang ini yaitu kekurangan pada aplikasi Eraterang yang dirasakan langsung oleh masyarakat sebagai pengguna aplikasi Eraterang yaitu jaringan internet yang belum stabil serta pemahaman masyarakat terhadap penggunaan aplikasi Eraterang yang masih minim. Sedangkan kelebihan dari aplikasi Eraterang adalah pemohon surat keterangan tidak perlu antri terlalu lama di Pengadilan Negeri Gunungsitoli, seluruh kelengkapan berkas dapat diakses dimana saja, efisiensi waktu dan proses pendaftaran serta percepatan proses pembuatan dokumen surat keterangan.

Dari hasil wawancara yang telah dijabarkan diatas, dapat disimpulkan bahwa terdapat faktor-faktor resistensi masyarakat dalam penggunaan aplikasi Online (Eraterang) untuk peningkatan kualitas Pelayanan pada Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli yaitu dimana masyarakat masih memiliki rasa ketidaksukaan terhadap perubahan hal ini dikarenakan masyarakat merasa nyaman terhadap sistem manual dan belum terbiasa dengan sistem online. Masyarakat juga masih memiliki rasa kejutan dan ketakutan yang tidak diketahui, hal ini ditandai dengan masih adanya masyarakat yang belum mengetahui informasi perubahan. Namun muncul rasa percaya oleh masyarakat dikarenakan sistem pembayaran biaya administrasi langsung disetor ke rekening BPN Gunungsitoli, hal ini dapat menghindari pungli di lingkungan Pengadilan Negeri Gunungsitoli. Faktor resistensi terakhir yang dapat diketahui yaitu persepsi selektif, dimana perubahan pada sistem pengurusan surat keterangan melalui aplikasi Eraterang menyebabkan timbulnya masyarakat yang menerima perubahan dan masyarakat yang tidak menerima perubahan.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang Analisis Faktor-Faktor Resistensi Masyarakat dalam Penggunaan Aplikasi Online (Eraterang) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli, maka berikut kesimpulan yang telah dirangkum oleh peneliti:

1. Faktor-faktor resistensi masyarakat dalam penggunaan Aplikasi Eraterang yaitu masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui perubahan pengurusan surat keterangan melalui aplikasi Eraterang, adanya faktor ketidaksukaan terhadap perubahan dan faktor kebiasaan. Dimana faktor ini ditandai dengan pernyataan bahwa dengan perubahan sistem ini masyarakat merasa cukup merepotkan dalam menyesuaikan diri dan sulit memahami penggunaan aplikasi Eraterang karena sudah terbiasa secara manual dan belum beradaptasi terhadap perubahan tersebut.

2. Sistem penggunaan aplikasi Eraterang yaitu pengguna baru aplikasi Eraterang perlu melakukan pendaftaran akun terlebih dahulu melalui alamat email yang telah terdaftar, bagi masyarakat yang telah memiliki akun dapat langsung mengakses halaman aplikasi Eraterang serta melengkapi persyaratan kelengkapan berkas yang harus di upload pada aplikasi Eraterang seperti SKCK dan KTP dalam bentuk PDF, Foto pemohon serta melakukan pembayaran pengurusan administrasi sebesar Rp.10.000 ke rekening BPN Gunungsitoli.
3. Kelebihan dari aplikasi Eraterang dalam mendukung peningkatan kualitas Pelayanan pada Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli yaitu pemohon surat keterangan tidak perlu antri terlalu lama di Pengadilan Negeri Gunungsitoli, seluruh kelengkapan berkas dapat diakses dimana saja, efisiensi waktu dan proses pendaftaran serta percepatan proses pembuatan dokumen surat keterangan. Sedangkan kekurangan dari aplikasi Eraterang yaitu sebagai pengguna aplikasi Eraterang yaitu jaringan internet yang belum stabil serta pemahaman masyarakat terhadap penggunaan aplikasi Eraterang yang masih minim.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan di atas, peneliti memberikan beberapa saran yang dapat bermanfaat bagi objek penelitian sebagai berikut:

1. Perlu adanya sosialisasi atau pemberitahuan ulang kepada masyarakat terkait perubahan pengurusan surat keterangan manual menjadi online yaitu dengan menggunakan aplikasi Eraterang.
2. Pada Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli perlu adanya petugas khusus dalam mengarahkan pemohon atau masyarakat yang belum mampu menggunakan aplikasi Eraterang.
3. Perlu adanya program-program peningkatan kerja sama dengan instansi-instansi terkait peningkatan kualitas jaringan internet khususnya di Kota Gunungsitoli dalam mendukung kelancaran penggunaan aplikasi Eraterang.

### DAFTAR PUSTAKA

- Ade Heyanan, S. M. (2018). *Informan dan Pemilihan Informan dalam Penelitian Kualitatif*. Universitas Esa Unggul. Jakarta.
- Adrian Sutedi, (2015), *Hukum Perizinan dalam Sektor Pelayanan Publik*. Sinar Grafika. Jakarta.
- Algabili, M. Z., Santoso, B., & Saptono. (2015). *Resistensi Masyarakat terhadap Rencana*. Alfabeta. Bandung.
- Harsono. (2019). *Implementasi Pengaruh Peran Ganda terhadap Kinerja*. Pustaka Baru. Yogyakarta
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Laksana. (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan*. PT. Gramedia Bandung.
- Mahkamah Agung RI Nomor 3 Tahun 2016 tentang Permohonan Surat Keterangan Bagi Calon Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah.
- Madhyastha, Made Ayu Ranggita. (2022). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Resistensi Penggunaan Aplikasi Layanan Publik. Universitas Negeri Yogyakarta
- Moleong, L. J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Peurawi. (2018). *Resistensi Masyarakat*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Prayuningtias, Nofemelia. Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Sistem Informasi Cerdas Pelayanan Terpadu untuk Publik (Si Cantik) Kota Balikpapan. Universitas Brawijaya
- Rinawati. (2020). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Resistensi Individual pada Transformasi Organisasi di PT. Telkom Indonesia Tbk. Bandung. Universitas Telkom
- Scoot, J. (2000). *Senjatanya Orang-Orang yang Kalah: Bentuk Perlawanan Sehari-Hari Kaum Petani*. Yayasan Obor Indonesia. Jakarta.



