

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan 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 menurut Sinambela (2007) adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi yaitu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Organisasi penyelenggara berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik sesuai tujuan pembentukannya.

Salah satu aspek penting dalam pelayanan publik adalah Kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik merupakan suatu sikap yang mencerminkan tingkat kepuasan pengguna yang diukur dari harapannya dibandingkan dengan pelayanan yang diberikan pemerintah. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat merupakan salah satu indikator keberhasilan reformasi dan otonomi daerah, yang pada dasarnya merupakan upaya pembangunan yang menyeluruh dan bertahap menuju tata kelola pemerintahan yang baik. Salah satu isu penting yang saat ini tidak dapat dihindari adalah kualitas pelayanan publik.

Seiring perkembangan dan kemajuan teknologi informasi, transformasi digital telah mengubah landscape pelayanan secara signifikan. Salah satu dampak paling mencolok dari perubahan ini adalah munculnya berbagai aplikasi dan platform digital yang memberikan peluang untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Contoh nyata dari perubahan ini di Indonesia adalah penerapan *electronic government (e-government)*, yang memudahkan masyarakat untuk mengakses layanan publik dengan lebih mudah dan cepat, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pemerintahan. Dengan demikian, transformasi digital tidak hanya memperbaiki cara pemerintah berinteraksi dengan warganya, tetapi juga berkontribusi pada pembangunan masyarakat yang lebih inklusif dan responsif terhadap kebutuhan publik.

E-government merupakan suatu sistem teknologi informasi yang dikembangkan oleh Pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik dengan memberikan pilihan kepada masyarakat untuk mendapatkan kemudahan akses informasi publik. Penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*Good Governance*) dan peningkatan layanan publik yang efektif dan efisien diperlukan adanya kebijakan dan strategi pengembangan *e-government*. Kebijakan dan strategi tersebut diatur dalam Inpres No.3 Tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Pengembangan *E-government* di Seluruh Jajaran Pemerintah.

Implementasi *e-government* termasuk aplikasi e-Court tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi, tetapi juga pada persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan dukungan institusional. Misalnya, Carter dan Bélanger (2005) menunjukkan bahwa adopsi layanan *e-government* dipengaruhi secara signifikan oleh tingkat kepercayaan masyarakat terhadap keamanan dan privasi data serta inovasi teknologi yang diterapkan. Mereka menekankan bahwa apabila masyarakat merasa sistem tersebut aman dan dapat diandalkan, maka penggunaan layanan digital akan meningkat.

E-government dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik melalui otomatisasi proses dan penyediaan akses informasi yang lebih mudah bagi masyarakat." (Heeks, 2006). Namun, keberhasilan *e-government* sangat bergantung pada komitmen politik, dukungan sumber daya yang memadai, dan kapasitas kelembagaan yang kuat. (Dunleavy et al., 2006). Salah satu tantangan utama dalam implementasi *e-government* adalah mengatasi kesenjangan digital dan memastikan akses yang merata bagi semua warga negara. (Norris & Reddick, 2013).

Gil-Garcia dan Pardo (2005) mengemukakan keberhasilan implementasi *e-government* sangat bergantung pada integrasi antara aspek teknologi dan manajemen. Dalam konteks peradilan, hal ini berarti sistem seperti e-Court harus dirancang dengan memperhatikan kemudahan akses, keandalan, serta keamanan data untuk menciptakan lingkungan yang mendukung pelayanan yang transparan dan responsif. Integrasi sistem *online* dan *offline* menjadi kunci agar tidak terjadi duplikasi proses dan agar proses verifikasi serta administrasi dapat berjalan secara efisien.

Aplikasi E-Court merupakan aplikasi yang memudahkan para pencari hukum untuk mendaftarkan perkara perdata baik gugatan maupun permohonan secara *online*. Melalui aplikasi ini, pengguna dapat melakukan penyetoran biaya perkara tanpa harus hadir langsung di pengadilan. Bahkan, panggilan pengadilan dan pemberitahuan putusan dapat dilacak melalui aplikasi, sehingga meminimalkan jarak jauh pada tahap pembuktian. Kehadiran aplikasi E-Court tentu membawa perubahan positif dalam dunia peradilan.

Peraturan Mahkamah Agung (PERMA) Nomor 3 Tahun 2018 tentang Administrasi Perkara di Pengadilan Secara Elektronik merupakan landasan hukum bagi implementasi sistem e-Court di Indonesia. Sistem ini dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses administrasi perkara melalui teknologi informasi, sejalan dengan asas peradilan yang sederhana, cepat, dan biaya ringan.

Gil, Jaeger, dan Grimes (2010) berpendapat bahwa penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik harus diiringi dengan upaya transparansi dan akuntabilitas. Dengan demikian, penggunaan aplikasi e-Court tidak hanya memudahkan proses administrasi tetapi juga meningkatkan kepercayaan publik melalui transparansi dalam proses peradilan. Keterbukaan informasi serta mekanisme pelaporan yang jelas menjadi faktor penting yang mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam pengawasan kinerja sistem peradilan.

Sebagai bentuk mewujudkan efisiensi pelayanan administrasi pengadilan sistem e-Court yang dirancang dengan berbagai fitur seperti pendaftaran perkara

online (eFiling), pembayaran Panjar Biaya *Online* (e-Payment), Pemanggilan Elektronik (eSummons) dan Dokumentasi atas dokumen persidangan diharapkan dapat mempertegas wujud dari realisasi sebuah harapan dari keberadaan sistem tersebut, yang hendak membantu masyarakat dari jalur panjang dan berliku sebuah birokrasi dalam pelayanan para pencari keadilan (M.Iqbal, Susanto, M. Sutoro, 2019).

Bertot, Jaeger, dan Grimes (2010) berpendapat bahwa penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik harus diiringi dengan upaya transparansi dan akuntabilitas. Dengan demikian, penggunaan aplikasi e-Court tidak hanya memudahkan proses administrasi tetapi juga meningkatkan kepercayaan publik melalui transparansi dalam proses peradilan. Keterbukaan informasi serta mekanisme pelaporan yang jelas menjadi faktor penting yang mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam pengawasan kinerja sistem peradilan.

Sistem e-Court yang di harapkan mewujudkan pelayanan yang lebih efisien dengan mewujudkan asas peradilan sederhana, cepat dan biaya ringan sebagai mana yang tertuang diatas, tentulah akan diketahui efektifitasnya jika langsung diterapkan dalam sistem birokrasi pelayanan administrasi pengadilan, dalam hal ini penulis mengambil sample pada pengadilan dengan lalulintas pelayanan perkara yang tergolong padat, Perlu diketahui bahwa untuk implementasi sistem e-Court telah didesain untuk meringkas proses administrasi pengadilan, semisal jika konteks efisiensi yang menjadi identifikasi sistem baru ini maka perwujudan dalam efisiensi tersebut adalah dengan sistem berbasis *online* tersebut dapat meringkas beberapa proses persidangan yang hanya bersifat pertukaran dokumen.

Berdasarkan Surat Keputusan Sekretaris Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor: 305/SEK/SK/VII/2018, Mahkamah Agung telah memilih 17 (tujuh belas) Pengadilan Negeri, 6 (enam) Tata Usaha Negara dan 9 (sembilan) Pengadilan Agama sebagai Pengadilan Pilot Project Aplikasi e-Court. Dengan dasar tersebut sample pengadilan yang diambil oleh penulis adalah Pengadilan Negeri dan Pengadilan Agama yang berkedudukan di Tangerang Raya. Setelah dilaksanakannya sosialisasi yang gencar diwilayah tersebut kini sistem e-Court yang merupakan inovasi Mahkamah Agung RI sebagai wujud modernisasi administrasi pengadilan di Indonesia, akan dihadapkan pada tantangan impelentasi pada pelayanan birokrasi dengan tantangan kesiapan Sumber Daya Manusia yakni di internal Pengadilan dan kesiapan sumberdaya eksternal Advokat dan Masyarakat.

Dalam penelitian ini, peneliti berupaya menganalisis efektivitas aplikasi e-Court di Pengadilan Agama Kelas 1A dengan mengacu pada teori enam dimensi E-GovQual yang dikemukakan oleh Papadomichelaki dan Gregoris Mentzas (2012). Teori tersebut menyatakan bahwa kualitas layanan *e-government* dapat diukur melalui aspek kemudahan penggunaan, kepercayaan, fungsionalitas lingkungan interaksi, keandalan, penyajian informasi data, serta dukungan kepada warga negara. Masing-masing dimensi ini berperan penting dalam menentukan bagaimana pengguna merasakan dan menilai layanan yang diberikan oleh aplikasi e-Court.

Di Pengadilan Agama Kelas 1A Sungguminasa Kabupaten Gowa, penerapan e-Court telah memberikan kemudahan bagi pencari keadilan, terutama

dalam proses administrasi perkara dan tahap jawab-menjawab dalam persidangan. Namun, implementasi ini belum sepenuhnya optimal, Hal ini disebabkan oleh kurangnya pengetahuan hukum masyarakat dan sosialisasi yang belum maksimal. Fenomena tersebut menunjukkan adanya beberapa kendala yang menghambat optimalisasi layanan peradilan secara digital. Masyarakat masih belum memiliki pemahaman yang memadai mengenai fitur-fitur yang tersedia dalam website, sehingga mereka mengalami kesulitan dalam memanfaatkan layanan secara efektif.

Di samping itu, ketidakmerataan infrastruktur teknologi di berbagai daerah menyebabkan akses internet yang terbatas, sehingga menambah beban bagi pengguna yang hendak mengakses sistem secara daring. Lebih lanjut, meskipun pendaftaran perkara telah dilakukan secara *online*, masyarakat tetap diwajibkan untuk hadir secara fisik guna melakukan verifikasi ulang melalui proses pendaftaran *offline*. Kondisi ini menimbulkan duplikasi proses yang tidak hanya mengakibatkan pemborosan waktu dan biaya, tetapi juga memperburuk persepsi masyarakat terhadap keandalan sistem e-Court. Fenomena tersebut mengindikasikan perlunya upaya peningkatan sosialisasi, edukasi, dan integrasi antara sistem *online* dan *offline* agar digitalisasi layanan peradilan dapat memberikan manfaat yang maksimal bagi seluruh lapisan masyarakat. Adapun beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan Layanan E-Court Pengadilan Agama adalah sebagai berikut.

Ali (2022) mengkaji penerapan aplikasi e-Court di Pengadilan Agama Sungguminasa sejak 2019 dengan pendekatan deskriptif kualitatif, yang mengungkap adanya kendala seperti keterbatasan akses jaringan dan perbedaan prosedur antara pendaftaran *online* dan keharusan hadir secara *offline*, sehingga mendorong rencana skripsi untuk memperluas kajian tersebut dengan menilai secara menyeluruh kualitas pelayanan e-Court melalui pendekatan multidimensi yang tidak hanya memerhatikan aspek teknis tetapi juga kepuasan pengguna, berbeda dengan studi-studi lain yang hanya menitikberatkan pada aspek implementasi atau aksesibilitas.

Penelitian Ali, Bakry, & Rahman (2022) menunjukkan bahwa penerapan e-Court belum berjalan optimal akibat keterbatasan SDM di bidang teknologi informasi yang membuat manfaat sistem lebih banyak dinikmati oleh advokat, sehingga rencana skripsi yang diusulkan bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor penyebab ketidakmerataan akses dan merumuskan strategi peningkatan inklusivitas layanan.

Penelitian Sofiana, Supriyadi, & Karomah (2024) menilai efektivitas sistem e-Court di era endemi COVID-19 di Pengadilan Agama Pekalongan dengan mengadaptasi model DeLone dan McLean, menemukan kendala seperti error pada sistem pembayarbertotan dan keterbatasan akses bagi non-advokat yang mendorong rencana skripsi untuk mengevaluasi kualitas sistem, pelayanan, dan aksesibilitas dalam konteks pasca-pandemi dengan penekanan pada dinamika lokal.

Penelitian Azzahiroh, Zamahsari, & Mahameru (2020) mengobservasi bahwa implementasi e-Court di Pengadilan Negeri Kota Malang telah meningkatkan efisiensi serta transparansi pelayanan publik meskipun masih menghadapi kendala teknis dan kurangnya sosialisasi, sehingga rencana skripsi yang diusulkan akan

mengadaptasi studi kasus berbasis Good Governance untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan di Pengadilan Agama Sungguminasa, yang mencerminkan perbedaan konteks antara Pengadilan Negeri dan Pengadilan Agama

Keempat penelitian ini memberikan landasan yang saling melengkapi, yang masing-masing mengungkap aspek-aspek kunci seperti tantangan teknis, keterbatasan sumber daya manusia, efektivitas sistem, dan pentingnya transparansi serta inklusivitas, sehingga penelitian skripsi yang akan dilakukan diharapkan mampu mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan dalam penerapan layanan e-Court secara menyeluruh dalam konteks Pengadilan Agama Sungguminasa di Kabupaten Gowa.

Secara keseluruhan, sejumlah penelitian tersebut menegaskan bahwa penerapan aplikasi E-Court merupakan langkah inovatif untuk mewujudkan peradilan yang sederhana, cepat, dan berbiaya ringan. Namun, hasil-hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan implementasinya masih terbentur oleh beberapa tantangan signifikan. Saputra (2022) menemukan bahwa meskipun sistem E-Court telah digunakan sejak 2019, masih terdapat kendala seperti keterbatasan infrastruktur misalnya masalah jaringan serta perbedaan prosedur antara pendaftaran *online* dan keharusan hadir secara *offline* di beberapa tahap proses. Sementara itu, penelitian oleh Ali, Bakry, dan Rahman (2022) mengungkapkan bahwa penggunaan aplikasi E-Court di Pengadilan Agama Sungguminasa belum optimal, karena saat ini hanya digunakan oleh pengguna terdaftar (advokat) akibat rendahnya kemampuan sumber daya manusia di bidang teknologi informasi. Di sisi lain, Sofiana, Supriyadi, dan Karomah (2024) menunjukkan bahwa pada masa endemi COVID-19, meskipun pelayanan E-Court di Pengadilan Agama Pekalongan Kelas 1A tergolong cukup efektif, masih terdapat masalah teknis seperti error pada sistem yang menghambat proses pembayaran, serta akses yang terbatas pada kalangan advokat.

Berdasarkan temuan-temuan tersebut, jelas bahwa agar manfaat sistem E-Court dapat dirasakan secara luas oleh semua pengguna baik advokat maupun masyarakat umum diperlukan upaya perbaikan di tiga bidang utama yakni peningkatan infrastruktur teknologi, sosialisasi yang lebih optimal mengenai penggunaan sistem, dan pengembangan kapasitas sumber daya manusia dalam bidang teknologi informasi. Sehingga rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas penerapan sistem e-Court dalam di Pengadilan Agama Kelas 1A Sungguminasa Kabupaten Gowa?
2. Bagaimana kendala atau permasalahan yang di hadapi di dalam implementasi e-Court di Pengadilan Agama Kelas 1A Sungguminasa Kabupaten Gowa?

Berdasarkan uraian-uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Kualitas Pelayanan E-Court Dalam Pengadilan Agama Kelas 1A Sungguminasa Kabupaten Gowa”** guna mengkaji lebih mendalam faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dan menemukan solusi untuk

mengoptimalkan manfaat dari sistem E-Court di lingkungan Pengadilan Agama Sungguminasa.

I.2 Tinjauan Teori

I.2.1 SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988)

Model SERVQUAL merupakan instrumen pengukuran kualitas pelayanan yang telah banyak digunakan di berbagai sektor, termasuk layanan publik dan *e-Government*. Model ini mengidentifikasi lima dimensi utama, yaitu:

1. *Tangibles* (Kesan fisik): Ketersediaan infrastruktur, peralatan, dan penampilan staf.
2. *Reliability* (Keandalan): Kemampuan menyampaikan layanan yang dijanjikan dengan konsisten.
3. *Responsiveness* (Daya tanggap): Kesiapan dan kecepatan dalam memberikan bantuan kepada pengguna.
4. *Assurance* (Jaminan): Pengetahuan dan kesopanan staf serta kemampuan untuk menumbuhkan kepercayaan.
5. *Empathy* (Empati): Perhatian dan individualisasi layanan yang diberikan kepada masing-masing pengguna.

Dengan menerapkan SERVQUAL, peneliti dapat mengidentifikasi seberapa jauh kualitas layanan E-Court memenuhi harapan dan kebutuhan para penggunanya.

I.2.2 Technology Acceptance Model (TAM) (Davis, 1989)

TAM memfokuskan pada dua variabel utama, yaitu:

1. *Perceived Usefulness* (Manfaat yang Dirasakan): Sejauh mana pengguna percaya bahwa penggunaan sistem E-Court akan meningkatkan kinerja mereka atau mempermudah proses penyelesaian perkara.
2. *Perceived Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan): Tingkat kemudahan pengguna dalam mengoperasikan sistem tersebut.

Model ini sangat relevan untuk mengukur adopsi teknologi di lingkungan peradilan, di mana penerimaan sistem oleh pengguna (advokat maupun masyarakat umum) akan sangat dipengaruhi oleh persepsi mengenai kemudahan dan manfaat penggunaan e-Court.

I.2.3 Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) (Venkatesh et al., 2003)

UTAUT mengembangkan model yang lebih komprehensif untuk menjelaskan penerimaan dan penggunaan teknologi dengan memasukkan empat konstruk utama:

1. *Performance Expectancy* (Harapan Kinerja)
2. *Effort Expectancy* (Harapan Kemudahan)
3. *Social Influence* (Pengaruh Sosial)
4. *Facilitating Conditions* (Kondisi Pendukung)

Model ini dapat digunakan untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi sikap dan niat pengguna dalam mengadopsi E-Court, sehingga dapat

dijadikan indikator tambahan dalam pengukuran kualitas pelayanan.

I.2.4 DeLone and McLean *Information Systems Success Model* (DeLone & McLean, 2003)

Model ini menyajikan kerangka kerja untuk mengukur kesuksesan sistem informasi melalui beberapa dimensi:

1. *System Quality* (Kualitas Sistem)
2. *Information Quality* (Kualitas Informasi)
3. *Service Quality* (Kualitas Layanan)
4. *Use* (Penggunaan)
5. *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna)
6. *Net Benefits* (Manfaat Bersih)

Dalam konteks E-Court, model ini dapat membantu peneliti mengevaluasi apakah sistem yang digunakan telah memberikan manfaat yang nyata bagi pengguna serta memenuhi standar kualitas yang diharapkan dalam proses peradilan.

I.2.5 Papadomichelaki dan Gregoris *Mentzas E-GovQual Model* (2012)

Ada enam dimensi E-GovQual menurut Papadomichelaki dan Gregoris Mentzas (2012):

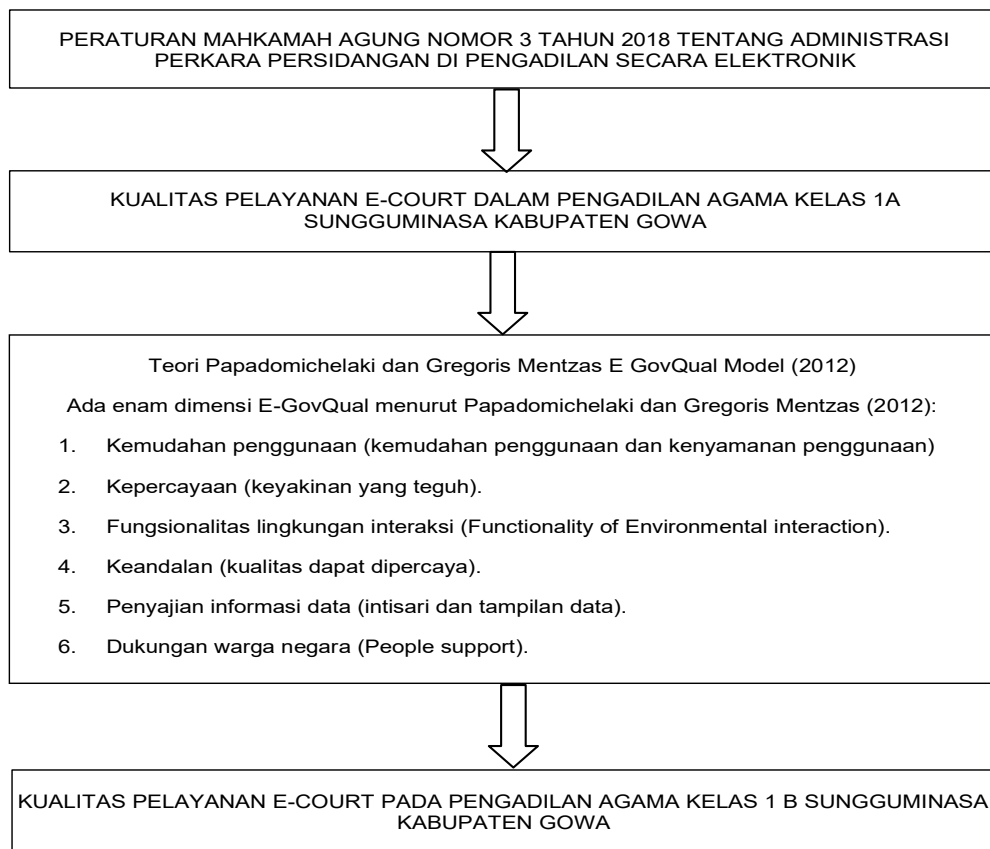
1. Kemudahan penggunaan (kemudahan penggunaan dan kenyamanan penggunaan)
2. Kepercayaan (keyakinan yang teguh).
3. Fungsionalitas lingkungan interaksi (*Functionality of Environmental interaction*).
4. Keandalan (kualitas dapat dipercaya).
5. Penyajian informasi data (intisari dan tampilan data).
6. Dukungan warga negara (*People support*).

Peneliti memilih teori E-GovQual Model (Papadomichelaki & Mentzas, 2012) sebagai landasan teoretis untuk penelitian “Kualitas Pelayanan E-Court dalam Pengadilan Agama Kelas 1A Sungguminasa Kabupaten Gowa” karena model ini menawarkan pendekatan multi-dimensi yang komprehensif untuk mengukur kualitas layanan digital. Dalam konteks E-Court yang merupakan bagian dari inisiatif *e-government*, model ini sangat relevan karena mampu mengidentifikasi aspek-aspek kritis seperti kemudahan penggunaan, kepercayaan, fungsionalitas interaksi lingkungan, keandalan, penyajian informasi, dan dukungan warga negara.

Pendekatan ini tidak hanya menilai kualitas teknis sistem, tetapi juga mengukur persepsi pengguna dan dampak sosial yang dihasilkan, sehingga memberikan gambaran menyeluruh mengenai efektivitas layanan E-Court. Dengan demikian, penerapan E-GovQual Model membantu peneliti untuk mengevaluasi apakah sistem E-Court telah memenuhi harapan dan kebutuhan para penggunanya dalam meningkatkan akses dan keadilan di lingkungan peradilan, khususnya di Pengadilan Agama Sungguminasa. Pendekatan enam dimensi E-GovQual yang dikemukakan oleh Papadomichelaki dan Mentzas (2012) meliputi kemudahan

penggunaan, kepercayaan, fungsionalitas, keandalan, penyajian informasi, dan dukungan kepada warga negara—dapat dijadikan kerangka analisis dalam menilai kualitas layanan e-Court. Dengan mengintegrasikan teori-teori tersebut, penelitian dapat memperoleh gambaran komprehensif mengenai tantangan dan peluang dalam penerapan sistem digital di sektor peradilan, khususnya dalam menghadapi kendala sosialisasi, infrastruktur, dan kesiapan sumber daya manusia.

Gambar I. 1 Kerangka Berpikir



I.3 Tujuan dan Manfaat

I.3.1 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan efektivitas penerapan sistem e-Court di Pengadilan Agama Kelas 1A Sungguminasa Kabupaten Gowa
2. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan kendala dan permasalahan yang dihadapi dalam implementasi aplikasi e-Court Pengadilan Agama Kelas 1A Sungguminasa Kabupaten Gowa

I.3.2 Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Penelitian ini dapat memperkaya literatur mengenai pelayanan publik digital dengan mengembangkan kerangka konseptual khusus untuk layanan e-court, sehingga dapat dijadikan acuan dalam mengukur dan mengevaluasi kualitas pelayanan di lingkungan peradilan khususnya dalam lingkup Pengadilan Agama Kelas 1A Sungguminasa Kabupaten Gowa

2. Secara Praktis

Penelitian ini memperkaya khazanah literatur mengenai penerapan sistem e-Court serta pengukuran efektivitas layanan *e-government* melalui pendekatan enam dimensi E-GovQual. Hal ini dapat menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya dalam bidang administrasi peradilan dan transformasi digital. Hasil penelitian dapat menjadi dasar untuk pengembangan kerangka teoritis dan model evaluasi yang lebih komprehensif dalam menilai efektivitas layanan publik digital, khususnya dalam sistem peradilan. Temuan dari penelitian ini dapat memberikan masukan teoritis yang mendukung perumusan kebijakan yang lebih inovatif dalam rangka modernisasi birokrasi dan pelayanan publik. Penelitian ini juga diharapkan dapat membantu mengembangkan pemahaman tentang konsep pelayanan publik modern dan transformasi digital di sektor peradilan, yang dapat meningkatkan kesadaran kritis masyarakat terhadap inovasi layanan.

BAB II

METODE PENELITIAN

II.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan untuk menjelaskan kualitas pelayanan e-court di Pengadilan Agama Kelas 1A Sungguminasa Kabupaten Gowa telah berjalan secara efektif atau belum. Pendekatan kualitatif dipilih karena membantu peneliti untuk mendalami fenomena yang terjadi secara langsung di lapangan melalui interaksi dan diskusi mendalam dengan informan dan pihak-pihak yang menggunakan layanan e-court.

Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, peneliti dapat memperoleh data yang bersifat kontekstual dan kaya akan informasi, sehingga memudahkan proses pengambilan dan pengelolaan data. Melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi, peneliti dapat mengembangkan pemahaman yang mendalam tentang berbagai faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan e-Court.

Pendekatan ini juga membantu peneliti untuk menghubungkan data empiris dengan teori-teori terkait pelayanan publik digital, sehingga hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang akurat dan representatif mengenai keefektifan sistem e-Court dalam menciptakan proses peradilan yang sederhana, cepat, dan berbiaya ringan sesuai dengan prinsip-prinsip peradilan modern.

II.2 Fokus penelitian

Penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan e-Court Pengadilan Agama Sungguminasa Kelas 1A Kabupaten Gowa terhadap kualitas pelayanan menggunakan teori Egovqual dengan enam elemen yaitu kemudahan pengguna, kepercayaan, fungsionalitas, keandalan, penyajian informasi, dan dukungan warga negara sebagai indikator penilaian oleh papadomichelaki dan mentzas (2012):

1. Kemudahan penggunaan

Sejauh mana pengacara dan pencari keadilan merasa mudah untuk mengakses dalam menggunakan layanan e-Court. Hal ini mencakup aspek teknis dalam penggunaan layanan e-Court

2. Kepercayaan

Mengukur tingkat keamanan, keandalan, dan kepercayaan pengguna terhadap sistem e-Court, termasuk perlindungan data pribadi serta akurasi informasi hukum.

3. Fungsionalitas lingkungan interaksi berkaitan dengan

Berfokus pada kelengkapan dan kemampuan sistem e-Court dalam memenuhi kebutuhan pengguna, seperti pendaftaran perkara, notifikasi jadwal sidang, hingga pembayaran biaya perkara secara daring.

4. Keandalan

Menilai apakah aplikasi ini dapat berjalan dengan stabil tanpa

kendala teknis yang dapat memperhambat proses keadilan

5. Penyajian informasi data

Mengukur kualitas informasi dii sediakan jelas akurat dan mudah di pahami

6. Dukungan warga negara

Mengkaji seberapa jauh sistem e-Court mampu memberikan dukungan informasi, bantuan teknis, dan pelayanan pelanggan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

II.3 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian studi kasus karena di penelitian ini serangkaian kegiatan ilmiah yang dilakukan secara menyeluruh, mendalam, dan mendalam tentang suatu program, peristiwa, atau aktivitas, baik pada tingkat individu, sekelompok orang, lembaga, atau organisasi, dengan tujuan mendapatkan pemahaman mendalam tentang peristiwa tersebut. Peristiwa yang dipilih yang selanjutnya disebut kasus biasanya adalah peristiwa dunia nyata, yang sedang berlangsung, bukan sesuatu yang sudah berlalu. Studi kasus diperlukan dalam penelitian ini karena untuk menggali lebih dalam mengenai informasi yang akhirnya bisa ditarik dan dipelajari dari sebuah kasus.

II.4 Prosedur Penelitian

II.4.1 Penentuan Informan

Dalam penelitian ini melibatkan informan yang dapat dijadikan sebagai sumber informasi yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Informan dari penelitian ini terdiri atas:

1. Ketua Pengadilan Agama Kelas 1A Sunguminasa
2. Kepala Bagian Teknologi Informasi Pengadilan Agama Kelas 1A Sunguminasa
3. Hakim
4. Pengacara
5. Panitra
6. Masyarakat

II.4.2 Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Berdasarkan pengamatan di lapangan, ditemukan bahwa implementasi pelayanan e-Court di Pengadilan Agama Sungguminasa belum sepenuhnya berjalan secara optimal. Meskipun secara sistem telah tersedia akses terhadap layanan e-Court, namun dalam praktiknya, sebagian besar pelayanan masih dilakukan secara offline atau konvensional. Beberapa pencari keadilan masih datang langsung ke kantor pengadilan untuk mendaftarkan perkara secara manual, menyerahkan berkas fisik, dan menanyakan proses sidang secara langsung kepada petugas.

2. Wawancara

Peneliti Wawancara mendalam dilakukan dengan informan utama dan pendukung menggunakan panduan pertanyaan yang telah disusun sebelumnya. Metode ini bertujuan untuk menggali informasi secara rinci mengenai persepsi, efektivitas, dan kendala yang dialami dalam implementasi e-Court, serta mengumpulkan masukan untuk peningkatan layanan.

3. Dokumentasi

Pengumpulan dokumen dilakukan untuk mendukung data yang diperoleh melalui observasi dan wawancara. Dokumentasi mencakup laporan kinerja, panduan operasional, statistik penggunaan e-Court, serta dokumen pendukung lainnya yang dapat memvalidasi temuan penelitian dan memperkuat keabsahan data.

II.4.3 Teknik Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono 2016:246) terdapat tiga langkah untuk menganalisis data yaitu:

1. Reduksi data (*Data reduction*)

Reduksi data merupakan proses penyederhanaan, merangkum, memilih hal-hal pokok, mengklasifikasikan, memfokuskan pada hal-hal penting dalam tema dan pola yang sama. Data yang telah direduksi akan lebih jelas dalam menggambarkan dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data pada tahapan selanjutnya.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data dalam penelitian kualitatif dapat berupa rangkuman sederhana, diagram, hubungan antar kategori, flowchart, dan lain-lain. Dalam penelitian kualitatif, data seringkali disajikan dalam bentuk teks deskriptif, ada yang dilengkapi dengan grafik, matriks, gambar, dan lain-lain.

3. Verifikasi dan Penegasan Kesimpulan (*Conclusion Drawing and Verification*)

Dalam penelitian kualitatif diperoleh penemuan-penemuan baru sebagai hasil akhir dari hasil penelitian. Pengetahuan baru ini dapat berupa deskripsi atau statistik benda-benda yang sebelumnya tidak jelas keberadaannya. Hal ini dikarenakan pengetahuan dapat berupa gambaran atau gambaran suatu benda yang tadinya tidak jelas atau gelap, dan setelah dipelajari menjadi jelas berbentuk (Sugiyono 2012) Ini mungkin hubungan sebab akibat atau interkasional dan hipotesis atau teori.

II.4.5 Validitas dan Reliabilitas

1. Validitas

Validitas dalam penelitian kualitatif didasarkan pada kepastian apakah hasil penelitian sudah akurat dari sudut pandang peneliti, partisipasi, atau pembaca secara umum, istilah validitas dalam penelitian kualitatif dapat disebut pula dengan *trustworthiness, authenticity, and credibility* (Creswell (dalam Susanto, 2013)). Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

a. Triangulasi Data

Triangulasi (Moleong, 2014) yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data dengan melakukan pengecekan atau perbandingan terhadap data yang diperoleh dengan sumber atau kriteria yang lain diluar data itu, untuk meningkatkan keabsahan data. Pada penelitian ini, triangulasi yang dilakukan adalah:

- 1) Triangulasi sumber, dengan kata lain, dengan membandingkan apa yang dikatakan oleh subjek dengan apa yang dikatakan oleh informan, data yang diperoleh dapat dipercaya karena diperoleh tidak hanya dari subjek penelitian itu sendiri, tetapi juga dari sumber lain seperti tetangga atau teman subjek.
- 2) Triangulasi metode, yaitu dengan cara membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara dan membandingkan data hasil pengamatan data hasil wawancara dengan isi dokumen yang berkaitan. Dalam hal ini peneliti melakukan pengecekan apakah data yang didapatkan pada saat wawancara sudah sesuai dengan kebutuhan peneliti.

b. Menggunakan bahan referensi

Melalui bahan referensi ini dapat mendukung data yang diperoleh karena fakta yang terjadi di lapangan harus didukung dengan bukti dokumentasi. Untuk uji validitas eksternal penelitian kualitatif, peneliti harus memberikan uraian yang rinci, jelas, sistematis, dan dapat dipercaya saat membuat laporan. Dengan demikian, temuan penelitian menjadi jelas bagi pembaca. Untuk membuat keputusan apakah hasil penelitian dapat digunakan di tempat lain.

2. Reliabilitas

Uji reliabilitas atau *dependability* dalam penelitian kualitatif dilakukan untuk memastikan bahwa hasil dari penelitian reliabel. Reliabel yang dimaksud metode yang digunakan oleh peneliti untuk mencapai hasil harus ditunjukkan sebagai berikut: menentukan masalah, memasuki lapangan, menentukan sumber data, melakukan analisis data, melakukan uji keabsahan, dan sampai pada kesimpulan. Atau dengan kata lain orang lain dapat mengulangi penelitian tersebut.