

**PELAYANAN APLIKASI E-COURT
PADA MAHKAMAH SYAR'IAH ACEH**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

**MONIKA SAIPUTRI
NIM. 180802096**

**Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH**

2023

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini

Nama : Monika Saiputri
NIM : 180802096
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan
Tempat Tanggal Lahir : Jambo Papeun, 02 November 2000
Alamat : Desa Jambo Papeun, Kecamatan Meukek,
Kabupaten Aceh Selatan.

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini saya :

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 11 Desember 2023

Yang menyatakan



Monika Saiputri

NIM. 18080209

LEMBARAN PENGESAHAN PEMBIMBING

**PELAYANAN APLIKASI E-COURT PADA MAHKAMAH SYAR'ITYAH
ACEH**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry
Darussalam Banda Aceh Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Oleh :

MONIKA SAIPUTRI

NIM. 180802096

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan
Prodi Ilmu Administrasi Negara

Disetujui untuk dimunaqasyahkan oleh :

Pembimbing I

AR - RANIRY Pembimbing II



Mumtazinur, S.I.P., MA.

NIP.198609092014032002



Arif Akbar, S.Fil.I., M.A

NIP.199110242022031001

LEMBAR PENGESAHAN SIDANG
PELAYANAN APLIKASI E-COURT PADA MAHKAMAH
SYAR'ITYAH ACEH

SKRIPSI

Telah Diuji Oleh Peserta Ujian Munaqasyarah Skripsi
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Pada Hari/Tanggal: Rabu, 20 Desember 2023

7 Jumadil Akhir 1445 H

Banda Aceh,
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua,

Mumtazinur, S.I.P, MA.
NIP:198609092014032002

Sekretaris,

Arif Akbar, S.Fil.I., MA.
NIP: 19910242022031001

Penguji I,

Delfi Suganda, S.H., LL.M.
NIP: 198611122015031005

Penguji II,

Muazzinah, B.Sc., MPA.
NIP: 198411252019032012

Mengetahui
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
UIN Ar-Raniry Banda Aceh



Dr. Muji Mulia S.Ag. M.Ag.
NIP:1974033271999031005

ABSTRAK

Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2019 Tentang Administrasi Perkara Dan Persidangan di Pengadilan Secara Elektronik. Salah satu pengadministrasian perkara dengan menggunakan media elektronik adalah dengan menggunakan aplikasi *e-court*. Pelayanan administrasi perkara secara *online* juga berlaku di Mahkamah Syar'iyah Aceh yaitu dengan menggunakan aplikasi *e-court*. Banyaknya perkara yang masuk sehingga proses pelayanan juga memiliki perubahan. Dalam pemenuhan kebutuhan publik ditemukan permasalahan dalam pelayanan yaitu kurangnya petugas pelayanan, akses internet yang bermasalah dan masyarakat yang kurang memahami proses pelayanan sehingga pelayanan tidak berjalan efektif dan efisien. Rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana aplikasi *e-court* dapat menunjang pelayanan publik di Mahkamah Syar'iyah Aceh dan kendala apa saja yang di hadapi Mahkamah Syar'iyah Aceh dalam pelayanan aplikasi *e-court*. Penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data yaitu melakukan wawancara, observasi dan juga dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan aplikasi *e-court* di Mahkamah Syar'iyah Aceh merupakan sebuah inovasi pelayanan yang dapat menunjang proses pelayanan perkara secara *online* dapat diketahui bahwa tingkat kemampuan petugas dalam menjalankan proses pelayanan sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku, terpenuhinya sarana dan prasarana dalam menjalankan proses administrasi perkara dengan menggunakan *e-court* sehingga dapat memudahkan petugas dalam memproses pelayanan, petugas dapat merespon dengan cepat atas perkara yang masuk dan tejanya pendataan secara digital. Sedangkan kendala yang dihadapi Mahkamah Syar'iyah Aceh adalah kurangnya petugas pelayanan perkara secara *online* sehingga dapat terjadi proses pelayanan yang semakin lambat, lemahnya akses internet yang mengakibatkan proses pelayanan menjadi tertunda, kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap penggunaan media elektronik dan kurangnya minat baca masyarakat terhadap bagaimana proses pelayanan *e-court*. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa sejauh ini Mahkamah Syar'iyah Aceh sudah menunjang proses pelayanan yang berlaku akan tetapi ada beberapa kendala seperti kurangnya petugas pelaksana, akses internet yang lambat dan kurangnya minat baca masyarakat terhadap *e-court*.

Kata Kunci : *prosedur pelayanan, e-court, administrasi perkara*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbill'alamin, penulis panjatkan atas kehadiran ALLAH SWT, karena atas berkat ridho, rahmat, karunia dan kasih sayang-Nya yang berlimpah akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi dalam rangka memenuhi salah satu syarat mencapai gelar sarjana pada Program Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam yang berjudul “Pelayanan Aplikasi E-court Pada Mahkamah Syar’iyah Aceh”.

Selesainya Skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak yang senantiasa mendukung dan membimbing penulis. Maka dari itu penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Mujiburrahman, M.Ag., sebagai Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Dr. Muji Mulia, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintah UIN AR-Raniry Banda Aceh.
3. Muazzinah, B.Sc., MPA. selaku Ketua prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry.
4. Mumtazinur, S.I.P, MA., selaku Pembimbing I yang telah membimbing memberikan saran serta mengarahkan peneliti hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Arif Akbar, S.Fil.I., M.A., Pembimbing II yang telah membimbing memberikan saran serta mengarahkan peneliti hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Kepada kedua orang tua penulis yang telah banyak memberikan cinta dan kasih nya kepada penulis, yang mendukung dan membimbing penulis dari segi moril

maupun materil dan selalu mendoakan keberhasilan dan keselamatan selama pendidikan.

7. Mahkamah Syar'iyah Aceh yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian dan wawancara sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
8. Siti Nur Zalika M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik atas bimbingan, saran, dan motivasi yang diberikan.
9. Segenap Dosen Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
10. Teman-teman mahasiswa Prodi Ilmu Administrasi Negara Angkatan 2018. Terima kasih atas dukungan, perhatian dan semangat selama ini serta dukungan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi.
11. Teruntuk partner saya Fadhlul Hadi yang telah memberi semangat dan dukungan untuk saya.
12. Sahabat terbaik saya Acut, Ayu, Cantika, Mawar, Irma, Iqbal, Jefri, Reval, dll yang telah banyak memberi dukungan serta motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Teman-teman terbaik Sari, Zahra, Fadillah, Siti, Septy yang telah membantu saya dalam penyusunan skripsi ini.
14. Team Perpustakaan Wilayah yang telah memberi dukungan serta semangat yang luar biasa dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, karena keterbatasan penulis, maka dari itu saran dan kritik yang membangun tetap dinantikan guna perbaikan dimasa yang akan datang. Akhir kata semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Banda Aceh, 14 November 2023
Peneliti

Monika Saiputri



DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	ii
LEMBARAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	5
1.3. Rumusan Masalah.....	5
1.4. Tujuan Penelitian	6
1.5. Manfaat Penelitian	6
1.6. Penjelasan Istilah	7
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 8
2.1. Penelitian Terdahulu	8
2.2. Pelayanan Publik.....	10
2.2.1. Pengertian Pelayanan Publik.....	10
2.2.2 Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik	15
2.2.3 Jenis Pelayan Publik	16
2.2.4 Standar Pelayanan Publik	17
2.2.5 Kualitas Pelayanan Publik	20
2.3. Pengertian Inovasi.....	21
2.3.1. Level Inovasi.....	22
2.4. Konsep Aplikasi <i>E-Court</i>	23
2.4.1 Pengertian Aplikasi <i>E-Court</i>	23
2.4.2. Ruang Lingkup Serta Teknis Aplikasi <i>E-Court</i>	25

2.4.3. Syarat Penggunaan Aplikasi <i>E-Court</i>	27
2.4.4. Prosedur Pelayanan pengguna Aplikasi <i>E-court</i>	29
2.4.5. Tugas dan Kewenangan Dari Setiap Meja.....	34
2.5. Kerangka Pemikiran.....	36
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1. Desain Penelitian	37
3.2. Fokus Penelitian.....	38
3.3. Lokasi Penelitian.....	38
3.4. Jenis dan Sumber Data.....	38
3.5. Informan Penelitian.....	39
3.6. Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.7. Teknik Analisa Data	42
3.8. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1. Gambaran Umum Mahkamah Syar'iyah Aceh.....	47
4.2. Hasil Penelitian	52
4.2.1. Aplikasi <i>E-court</i> Sebagai Penunjang Pelayanan Publik di Mahkamah Syar'iyah Aceh.....	52
4.2.2. Kendala Mahkamah Syar'iyah Aceh dalam Pelayanan Aplikasi <i>E-court</i>	57
BAB V KESIMPULAN.....	61
5.1. Kesimpulan	61
5.2. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	63
DAFTAR LAMPIRAN	66

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Informan Penelitian.....	40
-----------------------------------	----



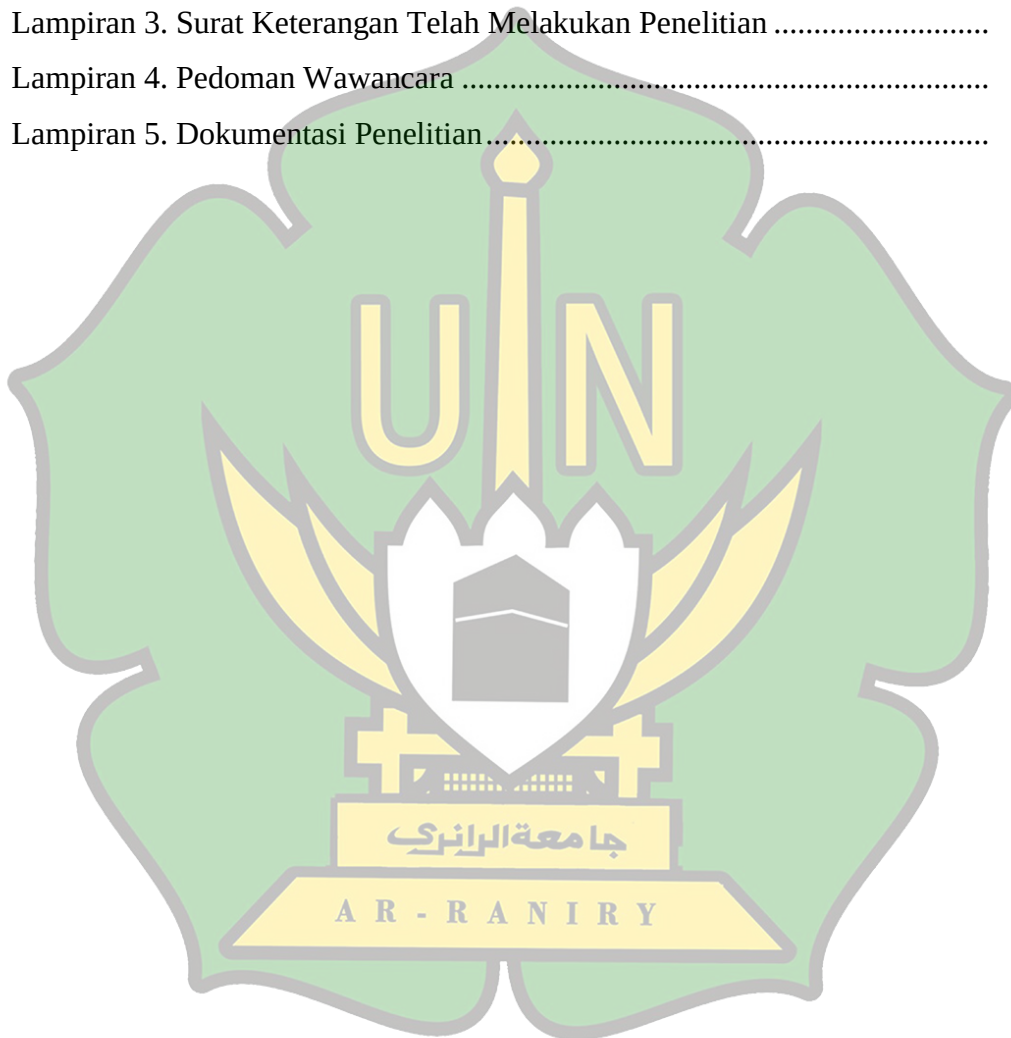
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Halaman utama <i>e-court</i>	30
Gambar 2. Halaman verifikasi pendaftaran	33
Gambar 3 Halaman verifikasi berhasil dan mendapatkan nomor perkara	33



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keputusan Pembimbing Skripsi	64
Lampiran 2. Surat Permohonan Izin Penelitian	65
Lampiran 3. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian	66
Lampiran 4. Pedoman Wawancara	67
Lampiran 5. Dokumentasi Penelitian	69



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pelayanan merupakan setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat. Melalui pelayanan dengan menggunakan aplikasi *e-court* ini keinginan dan kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi ketika ingin mendaftarkan perkara.¹ Dalam perkembangan administrasi publik, pelayanan publik dipahami secara sederhana sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh petugas pelaksana aplikasi *e-court* di Mahkamah Syar'iyah Aceh, rakyat mendapatkan pelayanan publik dari petugas atas dasar kepentingan umum.

Memberikan pelayanan adalah tugas dari petugas pelaksana *e-court*, guna untuk memenuhi kepentingan masyarakat, artinya petugas pelaksana *e-court* dalam hal ini bukanlah melayani dirinya sendiri atau dilayani oleh rakyat, akan tetapi pe yang berperan penting untuk rakyatnya.² Pelayanan publik adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun barang yang dilakukan oleh organisasi publik.³ Seperti yang tertera pada Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2019 Tentang Administrasi Perkara Dan Persidangan di Pengadilan

¹ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2020) hlm. 22.

² Moenir H.A.S, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2014), hal. 26.

³ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Secara Elektronik. Salah satu pengadministrasian perkara dengan menggunakan media elektronik adalah dengan menggunakan aplikasi *e-court*.

Berdasarkan Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 1 Tahun 2019 tentang Administrasi Perkara Dan Persidangan di Pengadilan Secara Elektronik pada Pasal 1 ayat (6) menjelaskan bahwa “Administrasi Perkara Secara Elektronik adalah serangkaian proses penerimaan gugatan/ permohonan/ keberatan/ bantahan/ perlawanan/ intervensi, penerimaan pembayaran, penyampaian panggilan/ pemberitahuan, jawaban, replik, duplik, kesimpulan, penerimaan upaya hukum, serta pengelolaan, penyampaian dan penyimpanan dokumen perkara perdata/ perdata agama/ tata usaha militer/ tata usaha negara negara menggunakan sistem elektronik yang berlaku di masing-masing lingkungan peradilan.⁴

Tabel 1.1
Pelayanan Perkara Gugat Cerai di Banda Aceh dan Aceh Besar
Melalui Aplikasi *e-court*

NO	Keterangan	Tahunan	Jumlah
1.	Banda Aceh	2020-2023	670
2.	Aceh Besar	2020-2023	458
Total			1.128

Berkaitan dengan penjelasan diatas peneliti menemukan dilakukan banyaknya kasus yang terjadi di Aceh yaitu perkara gugat cerai tentunya membutuhkan solusi untuk menyelesaikan hal tersebut. Dengan adanya hal

⁴ Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2019 Tentang Administrasi Perkara dan Persidangan Di Pengadilan Secara Elektronik.

tersebut dibutuhkan keadilan yang dapat menyelesaikan semua masalah. Guna untuk memenuhi keadilan mana yang dibutuhkan sebuah lembaga Peradilan, oleh karena itu Mahkamah Syar'iyah Aceh merupakan sebuah lembaga peradilan yang menerapkan pelayanan administrasi perkara berbasis elektronik atau disebut dengan *e-court* yang dapat membantu proses berjalannya perkara.⁵

Terwujudnya keadilan tentunya tidak terlepas dari pelayanan yang diberikan oleh Mahkamah Syar'iyah Aceh untuk menyelesaikan setiap perkara yang dilaporkan oleh masyarakat. Prosedur penyelenggaraan pelayanan administrasi perkara di Mahkamah Syar'iyah Aceh melalui beberapa tahapan yang sudah diterapkan yaitu meja pertama, meja kedua, dan meja ketiga. Maksud dari meja tersebut adalah kelompok pelaksanaan teknis yang harus dilalui oleh suatu perkara di Mahkamah Syar'iyah Aceh, mulai dari penerimaan sampai perkara tersebut selesai.⁶

E- court adalah sebuah layanan pengadilan sebagai bentuk pelayanan terhadap masyarakat dalam hal pendaftaran perkara secara *online*, pembayaran secara online, mengirimkan dokumen persidangan (Replik, Duplik, Kesimpulan, Jawaban) dan pemanggilan secara *online*.⁷ *E-court* muncul sebagai sarana untuk memberikan sistem administrasi perkara dalam rangka meningkatkan percepatan penyelesaian perkara, akuntabilitas, efektif serta transparansi. Kepanitraan Mahkamah Syar'iyah Aceh melakukan pencatatan dan perekaman informasi perkara di sistem informasi. Baik terhadap perkara yang didaftarkan secara

⁵ Mahkamah Syar'iyah Banda Aceh diakses di <https://www.ms-bandaaceh.go.id/> pada desember 2023

⁶ Undang-undang Nomor 48 Tahun 2009 Tentang Kekuasaan Kehakiman

⁷ *Buku Panduan E-Court*, Mahkamah Agung Republik Indonesia, 2018, hal. 2.

elektronik maupun perkara yang didaftarkan secara langsung dengan menghadap kepaniteraan pengadilan.⁸

Membangun suatu aplikasi harus benar-benar berfungsi untuk mempermudah pengguna layanan dalam proses pendaftaran perkara di Mahkamah Syar'iyah Aceh. Observasi awal yang dilakukan sebelum adanya aplikasi *e-court*, masyarakat cenderung mengalami kesulitan dalam melakukan kegiatan kegiatan pengadilan karena masyarakat harus datang ke tempat pengadilan terlebih dahulu yang akan memakan waktu dan biaya yang banyak. Hal ini yang membuat kurang efektif dan efisien pelayanan dalam pendaftaran perkara, melihat akan kesulitan masyarakat maka diluncurkanlah aplikasi *e-court*.

Berdasarkan Peraturan Mahkamah Agung yang berguna untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan proses pelayanan perkara dengan berbasis teknologi yang mengirit waktu dan biaya demi mewujudkan cita-cita dalam pelayanan publik sehingga mampu memberikan pelayanan yang cepat, akurat dan efisien.⁹ Menggunakan aplikasi *e-court* ini juga diharapkan dapat memutuskan rantai birokrasi pelayanan yang selama ini menjadi keluhan masyarakat serta bertujuan untuk menghapus pungli dan proses pelayanan bisa menjadi lebih cepat dan akurat.

Petugas pelayanan yang bertugas untuk mengelola pelayanan dan melaksanakan berbagai penyelenggaraan kedalam berbagai kebijakan publik baik secara teknis maupun dalam kegiatan operasional, selain dari aspek pelayanan dan

⁸ Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2019, Pasal 1 ayat 6 Tentang Administrasi Perkara dan Persidangan Di Pengadilan Secara Elektronik.

⁹ Mumtaza Azzahiron, dkk, "Implementasi Aplikasi *E-court* dalam Mewujudkan Pelayanan Publik yang Baik di Pengadilan Negeri Kota Malang", Vol.2, No. 2, November 2020.

pengaduan adalah untuk melakukan perubahan-perubahan yang penting dalam melakukan tindakan salah satunya adalah dengan aplikasi *e-court*. Pada tahun 2018 terdapat suatu gagasan dari lembaga peradilan untuk menerapkan suatu digitalisasi perkara dengan menggunakan sebuah aplikasi yaitu *e-court*., aplikasi tersebut diharapkan dapat lebih memudahkan pihak-pihak yang berperkara pada lembaga peradilan.¹⁰

Pelayanan perkara di lembaga peradilan salah satunya adalah di Mahkamah Syar'iyah Aceh, diharapkan mampu memberikan pelayanan yang efektif dan efisien yaitu dengan menggunakan aplikasi *e-court*, sehingga pengguna pelayanan administrasi perkara dapat mengurangi persoalan lambatnya penanganan perkara di Mahkamah Syar'iyah Aceh. Administrasi perkara yang bersifat yustisial ditangani oleh kepaniteraan. Pelayanan seputar tugas pokok Mahkamah Syar'iyah Aceh di bidang informasi keperkaraan, seperti informasi tentang perkara, biaya perkara, status perkara, produk peradilan dan informasi keperkaraan lainnya.

Penyelenggaraan pelayanan publik di Mahkamah Syar'iyah Aceh seperti kebutuhan dasar masyarakat, tingkat kapasitas internet, tingkat kinerja sumber daya manusia dalam hal kinerjanya belum seperti yang diharapkan. Kurangnya tingkat pengetahuan masyarakat terhadap pendaftaran perkara dengan menggunakan *e-court* yang menganggap prosedur dan mekanisme kerja rumit sehingga sulit dipahami dan dilaksanakan, sehingga ini menjadi kendala yang dihadapi petugas Mahkamah Syar'iyah Aceh dalam pelayanan aplikasi *e-court*.

¹⁰ Kementerian Keuangan Republik Indonesia. Diakses di <https://www.djkn.kemenkeu.go.id> pada 18 Juni 2022

Dengan demikian proses berjalannya pelayanan menjadi tidak efektif yang diberikan oleh Mahkamah Syar'iyah Aceh.

Penulis memandang bahwa pelayanan aplikasi *e-court* pada Mahkamah Syar'iyah Aceh merupakan salah satu hal yang ingin diteliti karena ingin melihat bagaimana aplikasi *e-court* dapat menunjang pelayanan publik di Mahkamah Syar'iyah Aceh, dengan mengedepankan aplikasi *e-court* ini sehingga dapat mengatasi permasalahan pelayanan pada masyarakat. Oleh karena itu penulis mengangkat judul dari penelitian skripsi ini ialah “Pelayanan Aplikasi *E-Court* Pada Mahkamah Syar'iyah Aceh”.

1.2. Identifikasi Masalah

Mengenai latar belakang masalah maka dapat di identifikasikan permasalahan sebagai berikut :

1. Optimalisasi pelayanan publik dengan menggunakan aplikasi *e-court* pada Mahkamah Syar'iyah Aceh.
2. Adanya kendala pelayanan dalam penggunaan aplikasi *e-court* pada Mahkamah Syar'iyah Aceh.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana aplikasi *e-court* dapat menunjang pelayanan publik di Mahkamah Syar'iyah Aceh?
2. Apa kendala yang dihadapi Mahkamah Syar'iyah Aceh dalam pelayanan aplikasi *e-court*?

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian berdasarkan latarbelakang permasalahan dan perumusan masalah sebagaimana tersebut diatas, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana aplikasi *e-court* dapat menunjang pelayanan publik bagi pengguna aplikasi *e-court* pada Mahkamah Syar'iyah Aceh.
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi Mahkamah Syar'iyah Aceh dalam pelayanan aplikasi *e-court*.

1.5. Manfaat Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang menjadi fokus penelitian dan tujuan yang ingin dicapai, maka penelitian ini diharapkan memberikan manfaat antara lain :

1. Manfaat Teoritis

Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas bagaimana aplikasi *e-court* dapat menunjang pengadministrasian pelayanan publik di Mahkamah Syar'iyah Aceh.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis manfaat penelitian ini dapat memberikan masukan bagi Mahkamah Syar'iyah Aceh sehingga dapat menjalankan pelayanan plikasi *e-court* dapat berjalan secara efektif dan efesien.

1.6. Penjelasan Istilah

1. Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab yang dilaksanakan di instansi pemerintah baik di pusat maupun daerah.

2. *E- court* adalah sebuah layanan pengadilan sebagai bentuk pelayanan terhadap masyarakat dalam hal pendaftaran perkara secara online, pembayaran secara online, mengirimkan dokumen persidangan (Replik, Duplik, Kesimpulan, Jawaban) dan pemanggilan secara online.
3. Aplikasi merupakan suatu subkelas yang dapat digunakan untuk menerapkan, menyimpan untuk mengemplementasikan hal atau permasalahan yang ada sehingga menjadi suatu bentuk baru tanpa menghilangkan nilai-nilai dasarnya.
4. Mahkamah Syar'iyah adalah lembaga peradilan syari'at Islam di provinsi Aceh yang diresmikan pada tanggal 4 Maret 2003 M/1 Muharram 1424 H.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dilakukan untuk melihat atau meninjau sejauh mana masalah yang penulis saat ini pernah ditulis orang lain secara substansial, walaupun judul tidak sama. Dengan penelitian terdahulu ini penulis dapat menghindari penulisan yang sama, sehingga posisi penulis menjadi jelas. Terkait penelitian terdahulu yang menyangkut dengan objek kajian ini, maka penulis peroleh beberapa penelitian terdahulu, diantara nya :

1. Penelitian terdahulu dilakukan oleh Ferry Ferdian, (2018), Skripsi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Banda Aceh. Judul Skripsi Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Online Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan online pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh sangat membantu masyarakat untuk mengurus segala jenis dokumen yang diperlukan akan tetapi perlunya peningkatan pelayanan lebih cepat tanggap dalam melayani masyarakat dan diperlukan peningkatan kualitas SDM.
2. Penelitian terdahulu yang kedua dilakukan oleh Muhammad Fathul Mubarak, (2017), Skripsi, Universitas Uin Al-Auddin Makassar. Judul Skripsi Aplikasi Pelaporan Pelayanan Publik Berbasis Android (Studi Kasus Ombudsman Makassar). Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil

penelitian ini menunjukkan bahwa kurangnya kualitas pengembangan dari aplikasi pelaporan ini sehingga harus dikembangkan lebih bagus lagi kedepannya yang dilakukan oleh instansi pemerintah, daerah dan swasta melalui lembaga Ombusman Kota Makassar.

3. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Mia Farhatania, (2020), Universitas Negeri Semarang. Skripsi, dengan judul Upaya Peningkatan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SIDEKEM (Sistem Informasi Desa Dan Kawasan Pemalang) di Desa Kuta Kabupaten Pemalang. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dengan menggunakan aplikasi SIDEKEM Pemerintah menjadi lebih maksimal dalam melayani masyarakat terutama dalam pelayanan pembuatan surat menyurat.
4. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Rizky Aulia, (2021), Universitas Muhammadiyah Makassar. Skripsi, dengan judul Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumberdaya Manusia Kabupaten Takalar. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan dilihat dari indikator pegawai sebagai sumber informasi yang dihasilkan berdasarkan dengan kebutuhan sehingga dalam penyediaan informasi dapat dilakukan dengan cepat dan akurat namun, diperlukan kualitas sumberdaya manusia untuk meningkatkan kualitas pelayanan nya.

Penelitian-penelitian tersebut digunakan dalam penelitian ini untuk menjadi bahan pertimbangan dan pembanding dalam penulisan ini. Letak persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah sama-sama

membahas tentang pelayanan aplikasi yang berpengaruh terhadap kebutuhan masyarakat dan melihat bagaimana proses perkembangan Pelayanan aplikasi *e-court* Pada Mahkamah Syar'iyah Aceh. Sedangkan perbedaan penelitian ini dan penelitian sebelumnya adalah sistem pelayanan dari berbagai aplikasi yang berbeda, lokasi penelitian yang berbeda dan teori yang digunakan juga berbeda.

2.2. Pelayanan Publik

2.1.1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara bagi masyarakat. Ruang lingkup pelayanan dan jasa-jasa publik meliputi aspek kehidupan masyarakat yang sangat luas. Pelayanan dan jasa publik bahkan dimulai sejak seseorang dalam kandungan. Luasnya ruang lingkup pelayanan dan jasa publik cenderung sangat tergantung kepada ideologi dan system ekonomi suatu negara.

Pelayanan kepada masyarakat sudah menjadi tujuan utama dalam penyelenggaraan administrasi publik. Di Indonesia penyelenggaraan pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan dari pelayanan publik di Indonesia cenderung berjalan di tempat sedangkan implikasinya sebagaimana diketahui sangat luas karena menyentuh seluruh ruang-ruang publik baik dalam kehidupan sosial, ekonomi, politik, budaya dan lain-lain.

Dalam setiap waktu masyarakat selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan hal-hal seperti berbelit-belit, lamban, mahal, melelahkan, ketidakpastian dan lain

sebaginya. Keadaan demikian terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan dilayani.

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong atau menyediakan segala sesuatu yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Sementara itu istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara.

Beberapa pakar yang memberikan pengertian mengenai pelayanan publik diantaranya adalah Agung Kurniawan mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Ratminto mendefinisikan bahwa pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai 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, di daerah maupun di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan menurut Sinambela Pelayanan adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah di setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu

kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Dalam suatu lembaga pemerintahan yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat, pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting, pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian (melayani) keperluan perorangan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan.

Pemerintahan Negara pada hakikatnya menyeleggarakan dua jenis fungsi utama dalam teori ilmu administrasi Negara, yaitu fungsi pengaturan diartikan dengan hakikat Negara modern sebagai suatu Negara hukum, sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat Negara sebagai suatu Negara kesejahteraan. Baik fungsi pengaturan maupun fungsi pelayanan yang menyangkut semua segi kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara dan pelaksanaan dipercayakan kepada aparatur pemerintah tertentu yang secara fungsional bertanggung jawab atas bidang tertentu kedua fungsi tersebut.¹¹

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara ataupun Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut BAB 1 Pasal 1 Ayat 1 UU No.25/2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan

¹¹ Sondang, Siagian, Kerangka Dasar Ilmu Administrasi Negara, (Jakarta : Rineka Cipta, 2001), hlm. 128.

dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik diartikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik secara langsung atau secara tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moenir mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Standar yang diukur dalam pelayanan adalah mutu dari pelayanan itu sendiri. Mutu diartikan dengan kondisi yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi harapan dari pihak yang menginginkan.¹²

Dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberi layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada suatu badan/ organisasi, sesuai dengan aturan kepuasan pada penerima layanan. Pelayanan publik menurut Subarsono adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik seperti contohnya pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), akte kelahiran, akte nikah, perceraian, pengaduan ke pengadilan dan lain sebagainya.¹³

¹² M. Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syar'iyah*, (Bandung : Alfabeta, 2010), hlm.211-212.

¹³ Dwiyanto Agus. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, (Yogyakarta :Gajah Mada University), hlm.141.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Banyak gerakan reformasi publik yang dialami negara-negara maju pada awal tahun 1990 oleh karena itu perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.

Pada tahun 1992 di Amerika Serikat munculnya paradigma *bureaucratic* bersama dengan Armajani pada tahun 1997, pandangan ini berkaitan dengan suatu pelayanan yang berkaitan dengan penekanan administrasi publik pada hasil yang berguna bagi masyarakat, kualitas dan nilai, produk dan keterikatan terhadap norma, dan mengutamakan misi, pelayanan dan hasil akhir.

Dalam waktu yang bersamaan muncul pula paradigma *New Public Manajement* yang menekankan bahwa pemerintah atau birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat. Paradigma ini dipandang sebagai pendekatan dalam administrasi publik yang menerapkan pengetahuan dan pengalaman yang diperoleh dalam dunia manajemen bisnis untuk memperbaiki efisiensi, efektifitas dan kinerja pelayanan publik pada birokrasi moderen.

Selanjutnya *New Public Service* paradigma ini memberikan pandangan yang berkaitan dengan pelayanan yakni bahwa administrasi publik harus melayani warga, mengutamakan kepentingan publik dan melayani dari pada mengendalikan. Pelayanan publik yang ideal menurut *new public service* yaitu

pelayanan publik harus responsif terhadap berbagai kepentingan dan nilai-nilai publik yang ada. Karakter dan nilai yang terkandung di dalam pelayanan publik tersebut harus berisi preferensi nilai-nilai yang ada di dalam masyarakat karena masyarakat bersifat dinamis, maka karakter pelayanan publik juga harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat.¹⁴

Dari pengertian pelayanan publik diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah itu sendiri ataupun oleh lembaga non pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketetapan yang telah ditetapkan dengan segala sarana dan perlengkapannya melalui prosedur kerja tertentu guna memberikan jasa pelayanan dalam bentuk barang dan jasa.

2.2.2 Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggara pelayanan publik yaitu penyelenggara Negara/ penyelenggara pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha atau badan hukum yang bekerjasama atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak mampu ditangani atau dikelola oleh pemerintah.

Terdapat tiga unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu :

1. Organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah Daerah,

¹⁴ Abdul Mahsyar, "Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia Dala Perspektif Administrasi Publik" , Vol. 1. No. 2, Oktober 2011.

2. Penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan,
3. Kepuasan yang diberikan atau yang diterima oleh penerima layanan (pelanggan)

Dengan demikian pemerintah daerah dalam menjalankan monopoli pelayanan publik, sebagai *regulator* (pembuat peraturan) harus mengubah pola pikir dan kerjanya dan disesuaikan dengan tujuan pemberian otonomi daerah yaitu meningkatkan dan memberikan pelayanan yang memuaskan masyarakat untuk terwujudnya tata kelola pemerintah yang bagus, dalam menjalankan pelayanan publik, pemerintah daerah juga harus memberikan kesempatan luas kepada warga dan masyarakat untuk mendapatkan akses pelayanan publik berdasarkan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas dan keadilan.

2.2.3 Jenis Pelayanan Publik

Pengelompokkan jenis pelayanan masyarakat didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan dalam proses pelayanan serta produk pelayanan dapat dibedakan menjadi :

1. Jenis Pelayanan Administratif

Jenis pelayanan administratif yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen. Contoh dari jenis penelitian yang dimaksud adalah pengurusan sertifikat, surat izin, rekomendasi, keterangan tertulis dan lain sebagainya.

2. Jenis Pelayanan Barang

Jenis pelayanan barang yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang berupa kegiatan penyediaan atau pengolahan bahan berwujud fisik yaitu distribusi dan penyampaian nya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau sebagai individual) dalam satu sistem. Kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penerimanya. Contoh dari penelitian ini adalah pelayanan listrik, pelayanan telpon dan pelayanan air bersih.

3. Jenis Pelayanan Jasa

Jenis penelitian ini diberikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya tertentu dan pasti, produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Contoh dari pelayanan ini adalah pelayanan angkutan darat, udara dan laut, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadaman kebakaran. (Kep. MENPAN No. 58/ KEP/M. PAN/9/2002).¹⁵

2.2.4 Standar Pelayan Publik

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan nya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan

¹⁵ Ida Hayu Dwimawanti, “Kualitas Pelayanan Publik (Salah Satu Parlementer Keberhasilan Otonomi Daerah)”, Vol. 1, Januari 2004.

dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan serta sebagai alat kontrol masyarakat atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Maka dari itu perlu disusun dan diterapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik pelayanan yang diselenggarakan serta memperhatikan lingkungan. Secara teoritis, tujuan pelayanan public pada dasarnya adalah mempermudah masyarakat. Untuk mencapai kepuasan masyarakat, dituntut untuk mencapai beberapa kualitas pelayanan yang tercermin dari :

1. Transparansi merupakan Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas merupakan Pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional merupakan Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif merupakan Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak merupakan Pelayanan yang tidak melakukan diskriminatif dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban merupakan Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Menurut KEPMENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, standar pelayanan publik meliputi :

1. Prosedur pelayanan adalah sesuatu yang diberlakukan untuk pemberi dan penerima layanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengaduan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan adalah tarif atau rincian dana yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan.
5. Sarana dan Prasarana adalah penyediaan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan , keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.¹⁶

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan diatas, berikut susunan yang diambil dari rancangan Undang-undang pelayanan publik sehingga menjadi berikut :

1. Dasar hukum

¹⁶ Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

2. Persyaratan
3. Prosedur pelayanan
4. Waktu penyelesaian
5. Biaya pelayanan
6. Produk pelayanan
7. Sarana dan prasarana
8. Pengawasan intern
9. Pengawasan extrn
10. Penanganan pengaduan, sarana dan masukan
11. Jaminan pelayanan¹⁷

Standar pelayanan tersebut merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan public oleh instansi pemerintah dan juga berfungsi sebagai indikator dalam penilaian serta evaluasi kinerja bagi penyelenggara pelayanan publik. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan dilaksanakan dengan baik, terutama oleh pelaksana operasional pelayanan yang berhadapan langsung dengan masyarakat, dimengerti dan diterima langsung oleh masyarakat sehingga bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan prosesnya memuaskan dan tidak menyulitkan masyarakat.

2.2.5 Kualitas Pelayanan Publik

Terdapat 5 (lima) kualitas pelayanan publik yang dapat dirincikan sebagai berikut :

¹⁷ Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya
2. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tepat
3. Jaminan (*assurance*), yaitu kepastian dalam memberikan jaminan pelayanan seperti ketepatan waktu, biaya dan kepastian dalam pelayanan
4. Empati (*emphaty*), yaitu kepeduli dalam memberikan perhatian pribadi bagi masyarakat
5. Berwujud (*tangible*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi.

Pada dasarnya teori diatas tetap dapat dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan public yang dibeukan oleh instansi pemerintah, karena aparatur pelayanan tidak mempunyai alasan sedikitpun untuk tidak berorientasi kepada kepuasan pelanggan secara total, bahkan kepuasan pelanggan lah yang dapat dijadikan tolak ukur dalam melihat keberhasilan suatu pelayanan dan pemerintah tidak boleh menghindar dari prinsip pelayanan dilakukan sepenuh hati.

2.3. Pengertian Inovasi

Inovasi secara sederhana berarti berubah menjadi sesuatu yang baru. Inovasi juga merupakan instrumen untuk mengembangkan cara-cara baru dalam menggunakan sumber daya dan memenuhi kebutuhan secara lebih efektif. ¹⁸ inovasi yang berhasil merupakan implementasi dari proses, produk layanan dan

¹⁸ Muluk, Khairul, *Knowledge Manajement Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*, (Jatim : Bayumedia Publising, 2008), hlm. 43.

metode pelayanan yang baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dan hal efisiensi, efektifitas dan kualitas hasil.

Inovasi bisa berdampak positif dan juga berdampak negatif bagi suatu instansi pemerintah. Dampak positif dari suatu inovasi adalah bisa membantu suatu instansi pemerintah dalam menuntaskan suatu permasalahan pelayanan, adapun dampak negatif dari suatu inovasi adalah tidak sesuai dengan kebutuhan masyarakat bisa membuat masyarakat enggan menerima inovasi baru tersebut dan menyebabkan suatu permasalahan pelayanan tidak terselesaikan dengan baik dan pentingnya inovasi untuk mewujudkan pelayanan yang bermutu.

2.3.1. Level Inovasi

Level inovasi yang mencerminkan variasi besarnya dampak yang ditimbulkan oleh inovasi yang berlangsung.

1. Inovasi inkremental berarti inovasi yang berada dalam level ini dan jarang sekali membawa perubahan terhadap struktur organisasi dan hubungan keorganisasian. Inovasi inkremental memainkan peran penting dalam perubahan sektor publik karena dapat melakukan perubahan kecil yang dapat diteruskan secara terus-menerus dan mendukung rajutan pelayanan yang responsive terhadap kebutuhan lokal dan perorangan, serta mendukung nilai tambah uang (*value for money*).
2. Inovasi radikal adalah perubahan yang mendasar dalam pelayanan publik atau pengenalan cara-cara sama sekali baru dalam proses keorganisasian dan pelayanan. Inovasi jenis ini jarang sekali dilakukan karena membutuhkan dukungan politik yang sangat besar karena umumnya

memiliki resiko yang lebih besar. Inovasi radikal diperlukan untuk membawa perubahan pelayanan publik yang nyata dalam kinerja pelayanan publik dan memenuhi harapan pengguna layanan yang lama terabaikan.

3. Inovasi transformatif atau sistematis membawa perubahan dengan menstranformasi semua sector dan secara dramatis mengubah keorganisasian. Inovasi jenis ini membutuhkan waktu yang lebih lama untuk memperoleh hasil yang diinginkan dan membutuhkan perunahan mendasar dalam susunan sosial, budaya dan organisasi.¹⁹

2.4. Konsep Aplikasi E-court

2.4.1 Pengertian Aplikasi E-court

E- court adalah sebuah instrumen pengadilan sebagai bentuk pelayanan terhadap masyarakat dalam hal pendaftaran perkara secara online, pembayaran secara online, mengirim dokumen persidangan (Replik, publik, kesimpulan, jawaban) dan pemanggilan secara online. Aplikasi *e-court* perkara diharapkan mampu meningkatkan pelayanan dalam fungsinya menerima pendaftaran perkara secara online dimana masyarakat menghemat waktu dan biaya saat melakukan pendaftaran perkara.

Berikut ada beberapa syarat dan ketentuan umum pengguna aplikasi *e-court*:

1. Ketentuan ini berlaku untuk setiap pengguna aplikasi *e-court*

¹⁹ Diah Nur Fitriana, Inovasi Pelayanan Publik BUMN (*Studi Deskriptif Tentang Inovasi Boarding Pass System Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI Di Stasiun Gubeng Surabaya*). Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, Vol.2, No 1, Januari 2014.

2. Aplikasi *e-court* terdiri dari modul pendaftaran perkara secara elektronik (*e-filing*), modul pembayaran perkara secara elektronik (*e-payment*), modul pemberitahuan secara elektronik (*e-pbt*) dan modul pemanggilan secara elektronik (*e-pgl*)
3. Pengguna aplikasi *e-court* hanya diperkenankan untuk menggunakan aplikasi *e-court* untuk tujuan yang dimaksud, yaitu pendaftaran, pembayaran dan pengiriman dokumen terkait dengan perkara pada pengadilan
4. Pengguna terdaftar bertanggung jawab sepenuhnya atas semua kegiatan yang dilakukan dengan username mereka masing-masing
5. Pengguna terdaftar dilarang untuk melakukan kegiatan apapun yang bisa membahayakan keamanan dan stabilitas aplikasi *e-court*, teknologi pendukung atau data yang tersimpan didalamnya
6. Pengguna terdaftar harus memastikan pengguna bahasa Indonesia yang sopan dan pantas dalam komunikasi lisan maupun tulisan pada setiap transaksi yang dilakukan melalui aplikasi *e-court*
7. Pengguna terdaftar dilarang untuk menggunakan aplikasi *e-court* untuk melakukan tindakan-tindakan ilegal
8. Pengguna terdaftar dianjurkan untuk tidak membagi username dan password akses ke aplikasi *e-court* kepada pihak lain
9. Seluruh transaksi pada aplikasi *e-court* dan modul-modul dibawahnya hanya dapat dilakukan pada hari dan jam kerja resmi dari pengadilan.

Transaksi yang dilakukan diluar hari dan jam kerja pengadilan akan dihitung efektif pada hari kerja selanjutnya.²⁰

2.4.2. Ruang Lingkup Serta Teknis Aplikasi *E-Court*

1. Pendaftaran Perkara Online(*e-Filling*)

Pendaftaran perkara online dalam aplikasi *e-court* untuk saat ini baru dibuka jenis pendaftaran untuk perkara gugatan dan akan terus berkembang. Pendaftaran perkara gugatan di Pengadilan adalah jenis perkara yang didaftarkan di Pengadilan Umum, Peradilan Agama dan Peradilan Tata Usaha Negara (TUN) yang dalam pendaftarannya memerlukan upaya yang lebih dan hal ini yang menjadi alasan untuk membuat *e-court* salah satunya adalah kemudahan berusaha.

Keuntungan Pendaftaran Perkara secara online melalui aplikasi *e-court* yang diperoleh dari aplikasi adalah :

- a. Menghemat waktu dan biaya dalam melakukan proses pendaftaran perkara
- b. Pembayaran biaya panjar yang dapat dilakukan dalam saluran multi channel atau melalui berbagai metode pembayaran contohnya pembayaran melalui Bank.
- c. Dokumen terarsip secara baik dan dapat diakses dari berbagai lokasi dan media
- d. Mempermudah untuk mencari kembali data yang lebih cepat.

2. Pembayaran Panjar Biaya Online (*e-Payment*)

Dalam pendaftaran perkara, pengguna perkara akan langsung mendapatkan SKUM (Surat Kuasa Untuk Membayar) yang dikelola oleh aplikasi

²⁰ Mahkamah Agung RI <https://ecourt.mahkamahagung.go.id/#body>, diakses pada 24 Oktober 2022

e-court. Dalam proses tersebut sudah akan dihitung berdasarkan komponen biaya apa saja yang telah ditetapkan dan dibentuk oleh Pengadilan dan bersarnya biaya tersebut juga ditetapkan oleh Ketua Pengadilan sehingga perhitungan taksiran biaya panjar sudah diperhitungkan sedemikian rupa dan menghasilkan elektronik SKUM atau e-SKUM. Untuk selanjutnya pengguna terdaftar mendapatkan taksiran panjar atau e-SKUM akan mendapatkan nomor pembayaran (*Virtual Account*) sebagai rekening virtual untuk pembayaran biaya panjar perkara. Melalui fitur ini Masyarakat pencari keadilan, dapat melakukan pembayaran melalui rekening virtual dengan berbagai metode pembayaran yang dilakukan perbankan pada umum, seperti melalui *sms banking*, *internet banking*, *mobile bankig*, maupun mendatangi teller bank.²¹

Setelah pembayaran dilakukan, gugatan tersebut akan muncul pada system *e-court* di pengadilan yang akan dituju. Petugas yang melayani akan memverifikasi data. Secara otomatis akan ada notifikasi kepada pihak penggugat tentang nomor perkara tersebut.

3. Pemanggilan Elektronik (*e-Summons*)

Pemanggilan pengguna terdaftar dilakukan secara elektronik yang dikirimkan ke alamat domisili elektronik pengguna terdaftar. Akan tetapi untuk pihak tergugat untuk pemanggilan pertama dilakukan dengan manual dan pada saat tergugat hadir pada persidangan yang pertama akan diminta persetujuan, apakah setuju dipanggilan secara elektronik atau tidak, jika setuju maka akan

²¹ Edi Hudiata, *Prospek dan Tantangan Implementasi e-court*, (Majalah Peradilan Agama, 2018), hlm.48.

dipanggil secara elektronik dengan domisili elektronik yang diberikan dan apabila tidak setuju maka pemanggilan akan dilakukan seperti biasa.

4. Persidangan Elektronik (*e-Litigasi*)

Aplikasi *e-court* juga mendukung dalam hal persidangan secara elektronik sehingga dapat dilakukan pengiriman dokumen persidangan seperti duplik, replik, kesimpulan atau jawaban secara elektronik yang dapat diakses oleh pengadilan dan para pihak.²²

2.4.3. Syarat Penggunaan Aplikasi *E-Court*

Layanan administrasi perkara aplikasi *e-court* dapat digunakan oleh pengguna terdaftar dan pengguna lain :

1. Pengguna Terdaftar

Persyaratan untuk menjadi pengguna terdaftar

- a. Memiliki *e-mail* yang aktif
- b. Scan KTP dan format PDF atau JPG
- c. Scan kartu advokat dalam format PDF atau JPG
- d. Scan bukti sumpah dalam format PDF atau JPG

Data yang diperlukan untuk mendaftar sebagai pengguna terdaftar :

- a. Nama lengkap
- b. Alamat kantor
- c. Nomor telpon/fax kantor
- d. Nomor handphone
- e. Nomor induk KTA

²²Buku Panduan *E-Court*, Mahkamah Agung Republik Indonesia, 2019.

- f. Organisasi advokat
- g. Tanggal dimulai berlaku KTA
- h. Tanggal habis berlaku KTA
- i. Nomor berita acara sumpah
- j. Tempat penyumpahan
- k. Nomor KTP
- l. Nama Bank advokat
- m. Nomor rekening
- n. Nama akun pada rekening
- o. Surat kuasa format PDF atau JPG dengan resolusi 10MB
- p. Gugatan format word dan PDF maksimal 10MB.

2. Pengguna Lain

Untuk pengguna lain, mendapatkan akun melalui meja *e-court* pada layanan PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) pengadilan.

- a. Perorangan harus memiliki
 - a.) KTP/ surat keterangan pengganti KTP atau passport
 - b.) Memiliki *e-mail* yang aktif
 - c.) Memiliki nomor rekening
 - d.) Nomor handphone
- b. Pemerintah harus memiliki :
 - a.) KTP/ surat pengganti KTP
 - b.) Surat tugas atau surat kuasa
 - c.) *E-mail* Instansi

- d.) Nomor Rekening
- c. Badan hukum harus memiliki :
 - a.) KTP/ surat pengganti KTP
 - b.) Surat keputusan sebagai karyawan
 - c.) Surat kuasa khusus
 - d.) Nama perusahaan/ organisasi
 - e.) Tanggal dan nomor akta pendirian
 - f.) Tanggal dan nomor SK Menteri Hukum dan HAM
 - g.) *E-mail* Instansi
 - h.) Nomor rekening
- d. Kuasa insidentil harus memiliki :
 - a.) KTP atau surat keterangan pengganti KTP
 - b.) Surat kuasa khusus
 - c.) Ijin insidentil dari Ketua Pengadilan
 - d.) *E-mail* Instansi
 - e.) Nomor rekening²³

2.4.4. Prosedur Pelayanan pengguna Aplikasi *E-court*

Pendaftaran perkara oleh pengguna terdaftar dan pengguna lainnya dapat dilakukan secara elektronik melalui sistem informasi pengadilan. Setelah persyaratan yang sudah disebutkan diatas terpenuhi yaitu harus memiliki akun pada aplikasi *e-court*. Untuk melakukan pendaftaran melalui *e-court* yang pertama kali adalah membuka website *e-court* pada Mahkamah Syar'iyah Aceh dan menekan

²³ Undang-undang Nomor 1 Tahun 2019, Pasal 5 Tentang *Administrasi Perkara dan Persidangan di Pengadilan Secara Elektronik*.

tombol register pengguna terdaftar dan pengguna lainnya. Selanjutnya akan muncul halaman pendaftaran akun pengguna terdaftar dan pengguna lainnya.

Ketika melakukan pendaftaran pengguna terdaftar dan pengguna lainnya harus memasukkan halaman *e-mail* yang valid karena aktivitas akun akan dikirimkan melalui *e-mail* yang didaftarkan akan menjadi alamat domisili elektronik pengguna terdaftar dan pengguna lain. apabila pendaftaran berhasil pengguna terdaftar dan pengguna lainnya akan mendapatkan *e-mail user* dan *password* yang telah dibuatnya dan dapat digunakan untuk login pada aplikasi *e-court*.

1. Login

Login pada aplikasi *e-court* dapat dilakukan pada tombol *login* halaman pertama.



Gambar 2.1 : Halaman utama *e-court*

Terlihat seperti Gambar 2.1 memperlihatkan halaman utama *e-court*, Setelah berhasil login pengguna terdaftar dan pengguna lainnya harus melengkapi data yang menjadi persyaratan pelayanan administrasi perkara melalui *e-court*.

Berdasarkan Perma No. 1 Tahun 2019 bahwa pengguna dari aplikasi *e-court* ini adalah golongan pengguna terdaftar dan juga pengguna lainnya.

Dalam melengkapi data advokat (sebagai pengguna terdaftar) juga harus melengkapi dokumen advokat sesuai persyaratan yang telah diatur pada Perma No. 1 Tahun 2019 yaitu KTP, Berita Acara Sumpah dan Kartu Tanda Anggota (KTA) dan untuk pengguna lainnya yaitu KTP, *e-mail*, nomor rekening dan lain-lainnya.

Setelah melengkapi data pengguna terdaftar dan pengguna lainnya yang benar pendaftaran akun pengguna terdaftar dan pengguna lainnya telah selesai dilakukan, akan tetapi untuk bisa beracara dengan menggunakan aplikasi *e-court* harus menunggu verifikasi dan validitasi oleh Pengadilan tingkat Banding dimana Advokat (sebagai pengguna terdaftar) tersebut disumpah dan pengguna lainnya dilakukan oleh administrator Pengadilan Agama yang dipilih.

2. Pendaftaran Perkara

Setelah pengguna terdaftar dan pengguna lainnya dinyatakan terverifikasi dan valid sebagai Advokat oleh oleh Pengadilan Tingkat Banding dimana Advokat dan pengguna lainnya disumpah oleh administrator pengadilan agama yang dipilih, maka tahap yang dilakukan berikutnya adalah pendaftaran perkara.

Tahapan pendaftaran perkara :

- a. Memilih Pengadilan
- b. Mendapatkan Nomor Registrasi Online
- c. Pendaftaran kuasa hukum

d. Mengisi data pihak adalah mengisi alamat pihak baik itu penggugat ataupun tergugat sehingga untuk tahapan selanjutnya dapat memilih lokasi sesuai alamat domisili.

e. Upload berkas gugatan.

3. Pembayaran Perkara

a. Elektronik SKUM (e-SKUM)

Langkah selanjutnya yang dilakukan adalah mendapatkan taksiran panjar biaya perkara dalam bentuk elektronik SKUM (surat kuasa untuk membayar secara otomatis dengan menggunakan sistem dengan taksiran biaya panjar dan radius yang sesuai dengan ketentuan oleh Ketua Pengadilan Agama yang sudah dipilih. Taksiran biaya panjar perkara sudah ditentukan oleh Pengadilan Agama yang dipilih, namun apabila proses penyelesaian perkara terdapat kekurangan biaya perkara atau kelebihan akan diberitahukan kepada pihak yang mendaftarkan perkaranya melalui *e-court*.

b. Pembayaran (e-Payment)

Setelah mendapatkan taksiran panjar atau e-SKUM akan mendapatkan nomor pembayaran sebagai rekening virtual untuk pembayaran biaya panjar perkara. Setelah dilakukan pembayaran maka status pembayaran akan berubah. Setelah tahapan pendaftaran perkara sudah selesai maka pihak pendaftar perkara menunggu verifikasi dan validasi yang dilakukan oleh pengadilan untuk mendapatkan nomor perkara. Pihak yang mendaftarkan perkara akan mendapatkan e-mail pemberitahuan dan tagihan.

c. Mendapatkan Nomor Perkara

Pengadilan yang dipilih akan mendapatkan notifikasi disaat pendaftaran perkara sudah dilakukan. Kemudian dilanjutkan dengan mendaftarkan perkara di SIPP (sistem informasi penelusuran perkara) yang merupakan aplikasi manajemen administrasi perkara di Pengadilan sehingga akan otomatis mendapatkan nomor perkara melalui SIPP, akan segera menginformasikan pendaftaran perkara yang dilakukan berhasil atau tidak melalui *e-court* dan SIPP.

No	Tanggal Verifikasi	Pembayaran	Kelengkapan Berkas	Keterangan
1	2 Juni 2018	✓	✓	

Gambar 2.2 : Halaman verifikasi pendaftaran

Gambar tersebut merupakan contoh dimana pendaftaran belum terverifikasi dan validasi sehingga status yang ditampilkan masih belum terverifikasi.

No	Tanggal Verifikasi	Pembayaran	Kelengkapan Berkas	Keterangan
1	2 Juni 2018	✓	✓	

Selamat Pendaftaran Anda telah berhasil dengan Nomor Perkara : 88/Pdt.G/2018/PN Kln

Gambar 2.3 : Halaman verifikasi berhasil dan mendapatkan nomor perkara.

Dengan mendapatkan nomor perkara tahapan pendaftaran melalui *e-court* dan menunggu pemanggilan dari Pengadilan. Dalam penggunaan aplikasi *e-court* Mahkamah Syar'iyah Aceh sendiri sudah mensosialisasikan melalui benner dan kunjungan ke Mahkamah Syar'iyah daerah.

2.2.5. Tugas dan Kewenangan Dari Setiap Meja

1. Meja I

- a. Meja permohonan, gugatan, permohonan banding, permohonan kasasi, permohonan peninjauan kembali dan permohonan eksekusi,
- b. Permohonan perlawanan yang merupakan putusan dengan ketidakhadiran, tidak didaftar sebagai perkara baru,
- c. Permohonan perlawanan pihak ke-3 didaftarkan sebagai perkara baru dalam gugatan,
- d. Menentukan besarnya panjar biaya perkara yang dituangkan dalam SKUM rangkap tiga,
- e. Menyerahkan surat permohonan, gugatan, permohonan banding, permohonan kasasi, permohonan PK dan permohonan eksekusi yang dilengkapi dengan SKUM kepada yang bersangkutan agar membayar uang panjar perkara yang tercantum dalam SKUM kepada pemegang kas Pengadilan Agama.

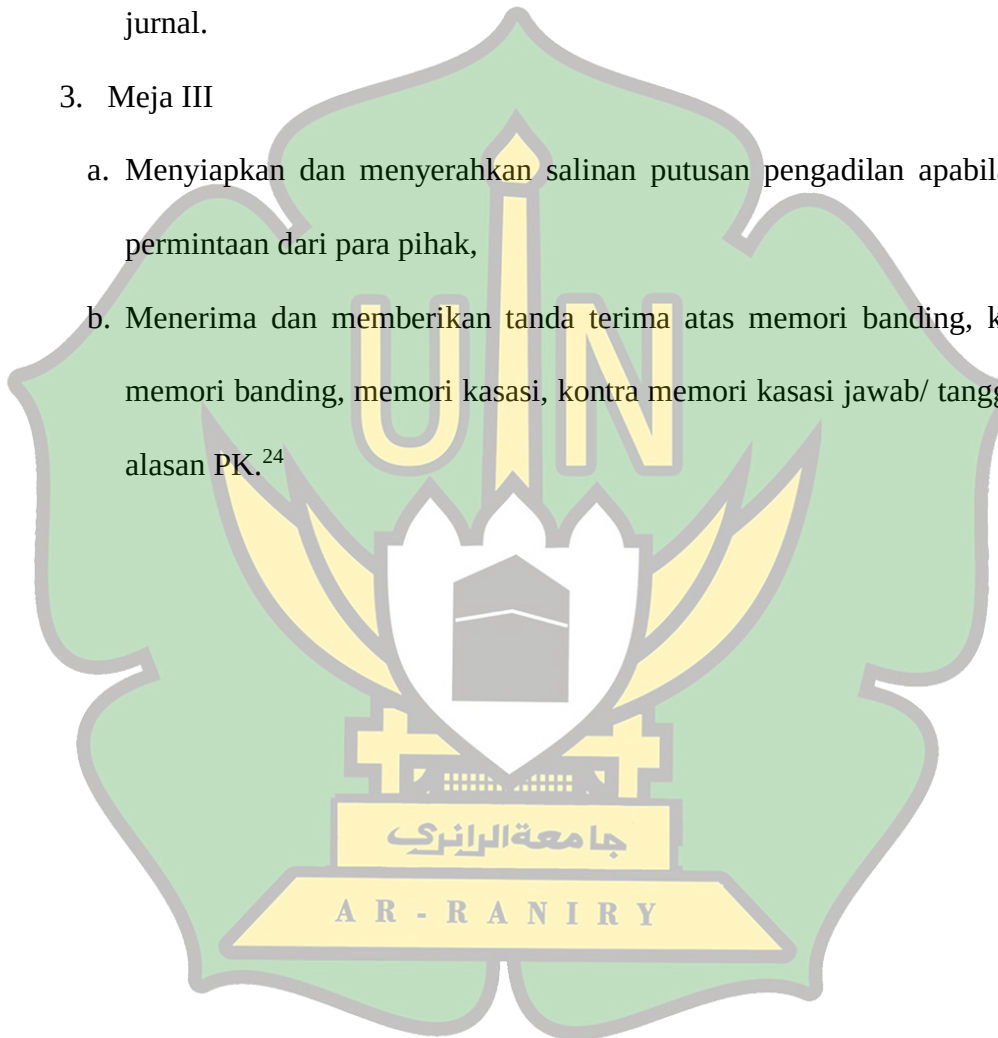
2. Meja II

- a. Mendaftarkan perkara yang masuk ke dalam buku register induk perkara perdata sesuai dengan nomor perkara yang tercantum pada SKUM/Surat Gugatan/ Permohonan,

- b. Pendaftaran perkara dilaksanakan setelah panjar biaya perkara dibayar pada pemegang kas,
- c. Nomor perkara dalam register sama dengan nomor perkara dalam buku jurnal.

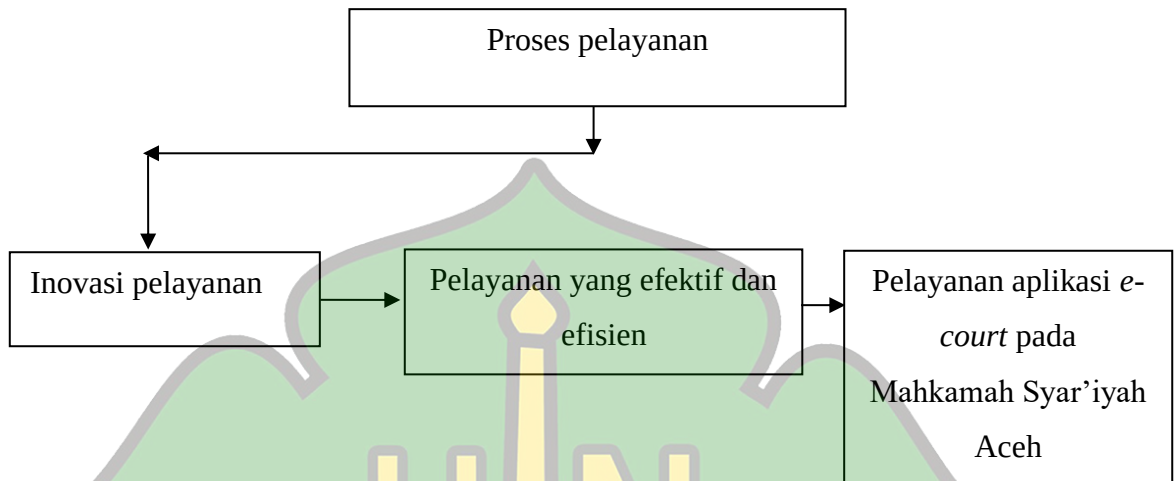
3. Meja III

- a. Menyiapkan dan menyerahkan salinan putusan pengadilan apabila ada permintaan dari para pihak,
- b. Menerima dan memberikan tanda terima atas memori banding, kontra memori banding, memori kasasi, kontra memori kasasi jawab/ tanggapan alasan PK.²⁴

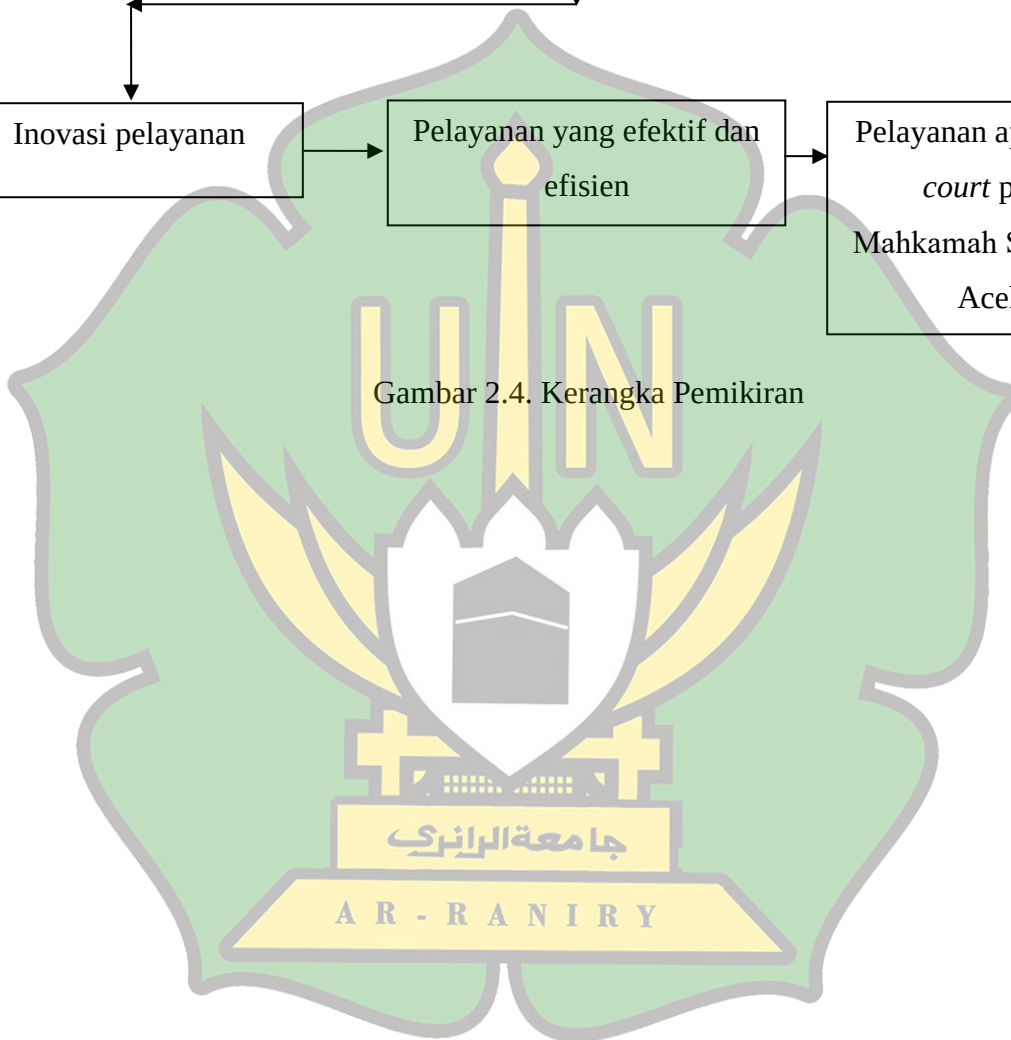


²⁴ Ditjenmiltun Mahkamah Agung RI, “ *E-court Era Baru Beracara di Pengadilan*” diakses di <https://www.pt-bengkulu.go.id/berita/e-court-era-baru-beracara-di-pengadilan> diakses pada tanggal 31 Juli 2022.

2.4 Kerangka Pemikiran



Gambar 2.4. Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa.²⁵ Penelitian kualitatif banyak digunakan di bidang sosial karena penelitian ini merupakan suatu penelitian yang hasilnya tidak diperoleh melalui data statistik atau lebih dikenal dengan metode kuantitatif. Metode penelitian kualitatif berusaha untuk mendapatkan pencerahan, pemahaman terhadap suatu kejadian dan berbagai data-data yang ada pada situasi yang sama.²⁶

Penelitian ini bersifat deskriptif yaitu menggambarkan dan data-datanya berupa foto, dokumen dan juga catatan lapangan pada saat penelitian. Dalam melangsungkan penelitian ini akan melakukan review terhadap berbagai dokumen atau foto-foto. Adapun *interview* yang digunakan adalah interview terbuka. Sementara analisis datanya bersifat induktif dan berkelanjutan yang tujuan akhirnya menghasilkan pengertian, konsep dan pembangunan suatu teori baru.²⁷

²⁵ Dr. Jamaluddin Ahmad S.sos, M.Si, *Metode Penelitian Administrasi Publik Teori dan Aplikasi* (Yogyakarta : GAVA MEDIA, 2015), hlm.53.

²⁶ Albi Anggito, Johan Setiawan, *Metode Penelitian Kualitatif* (Sukabumi : CV, Jejak, 2018), hlm. 8.

²⁷ Rukin, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Takalar : Yayasan Ahmad Candekia Indonesia, 2019) hlm.17.

3. 2. Fokus Penelitian

Untuk memudahkan proses analisis yang diperoleh, maka definisi operasional variabel yang dijadikan sebagai acuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana aplikasi *e-court* dapat menunjang pelayanan publik di Mahkamah Syar'iyah Aceh?
2. Apa kendala yang dihadapi Mahkamah Syar'iyah Aceh dalam pelayanan aplikasi *e-court*?

3. 3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian dilakukan. Lokasi penelitian ini dilakukan di Mahkamah Syar'iyah Aceh berlokasi di Jalan T. Nyak Arief, Jeulingke di Komplek Keistimewaan Aceh, Kota Banda Aceh. Penelitian dilakukan di bagian Panmud Hukum yang bertanggungjawab penuh atas berjalannya aplikasi *e-court* dalam proses berperkara.

3. 4. Jenis dan Sumber Data

Data adalah sesuatu yang belum mempunyai arti dari penerimanya dan masih memerlukan adanya suatu pengelolaan. Data yang dimaksud bisa berupa gambar, suatu keadaan, suara, huruf, bahasa ataupun simbol-simbol lainnya yang bisa digunakan sebagai bahasa untuk melihat lingkungan, objek, fenomena ataupun konsep tertentu.

Data ini kemudian bisa diproses dan diubah menjadi informasi. Kajian yang dimaksud berupa informasi bagi pemilik perusahaan. Informasi merupakan suatu proses dari data yang ada mempunyai arti. Menurut Nasution “sumber data

dalam penelitian adalah subjek dari mana data tersebut diperoleh”. Dalam penelitian ini bersumber dari dua data yang diperoleh, sebagai berikut :

1. Sumber Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari hasil observasi. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini berupa hasil dari wawancara dengan informan yakni Ketua Panmud Hukum, Panitera, Kasubag. Teknologi dan Informasi, Petugas PTSP *online* yang dilakukan di Mahkamah Syar’iyah Aceh dan masyarakat.²⁸

2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang pernah ada. Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber seperti Biro Pusat Statistik, buku, laporan, jurnal dan lain-lain.²⁹

3. 5. Informan Penelitian

Informan penelitian merupakan subjek yang didalamnya memahami informasi berupa objek penelitian sebagai pelaku maupun orang lain yang memahami objek penelitian yang ingin diteliti.³⁰ Adapun informan penelitian yang akan diteliti pada penelitian ini adalah :

²⁸ Burhan, Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya), hlm.132.

²⁹ Sandu Siyoto, Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta : Riterasi Media Publishing, 2015), hlm. 109.

³⁰ Moh. Nazir “ *Metode Penelitian*”, (Bogor : Galia Indonesia, 2005), hal. 55.

Tabel 3.1
Informan Penelitian

No.	Informan	Jumlah
1.	Ketua Panmud Hukum Mahkamah Syar'iyah Aceh	1 (Satu) orang
2.	Panitera Mahkamah Syar'iyah Aceh	1 (Satu) orang
3.	Kasubag. Teknologi dan Informasi Mahkamah Syar'iyah Aceh	1 (Satu) orang
4.	Petugas PTSP <i>online</i> Mahkamah Syar'iyah Aceh	2 (Dua) orang
5.	Masyarakat	2 (Dua) orang
Jumlah		7(Tujuh) orang

3. 6. Teknik Pengumpulan Data

Bungin “mengemukakan bahwa Metode pengumpulan data adalah bagian instrument pengumpulan data yang menentukan berhasil atau tidak suatu penelitian”.³¹ Dalam hal ini diperlukan adanya teknik pengumpulan data yang dapat digunakan dengan cepat dan juga tepat sesuai dengan masalah yang ada dan sesuai dengan apa tujuan dari penelitian ini, maka menggunakan beberapa metode yang dapat mempermudah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data-data dari penelitian yang ingin digali. Secara sederhana dapat wawancara dapat dikatakan bahwa suatu kejadian ataupun proses interaksi antara

³¹ *Ibid*, hlm.129.

pewawancara dan sumber informasi atau orang yang diwawancarai melalui komunikasi yang dilakukan secara langsung. Dapat pula dikatakan bahwa wawancara merupakan percakapan tatap muka antara pewawancara dengan sumber informasi, dimana pewawancara bertanya langsung tentang sesuatu objek yang telah diteliti dan telah dirancang sebelumnya. Adapun faktor-faktor yang dapat mempengaruhi wawancara adalah adanya pewawancara, adanya sumber informasi dan adanya materi yang ingin ditanyakan kepada narasumber.³²

2. Observasi

Observasi merupakan suatu hal yang sangat penting dilakukan dalam pengumpulan data karena dengan adanya observasi kita dapat menentukan pengamatan, melihat, mendengar, mencium atau mendengarkan suatu objek penelitian dan kemudian menyimpulkan dari apa yang telah diamati di lapangan. Pencatatan kejadian yang terjadi ditempat sangat ditentukan dengan cara pengamat mengamati fenomena yang terjadi dengan sendiri. Apabila tidak terjadi gangguan, hambatan dan rintangan yang terjadi antara pengamat dan yang diamatai maka pencatatan secara spontan bisa dikatakan dengan tepat untuk digunakan.³³

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan yang berhubungan dengan peristiwa atau aktivitas tertentu. Dokumentasi yang dimaksud adalah berupa informasi, disimpan dan dokumentasikan seperti dokumen, foto dan arsip lainnya. Teknik ini digunakan

³² Narwawi, Hadari, Metode Penelitian Bidang Sosial (Yogyakarta : Gajah Mada University Press, 2007), hlm.67.

³³ Yatim Abdullah, *Pengantar Studi Etika* (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2006), hlm.84-88.

untuk mengumpulkan data-data primer yang berasal dari Mahkamah Syar'iyah Aceh, serta berbagai data sekunder atau pendukung dari media cetak maupun elektronik.³⁴

3. 7. Teknik Analisa Data

Menurut Miles dan Humberman dalam Saldana menyebutkan bahwa “didalam analisis data kualitati Analisis data merupakan pengelolaan data dan penafsiran data. Dalam analisa data diperlukan serangkaian kegiatan seperti penelaahan, pengelompokkan, sistematisasi, penafsiran dan verifikasi data agar sebuah penelitian yang diteliti memiliki nilai sosial, akademis dan ilmiah.”³⁵

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini merupakan suatu alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dan supaya pengumpulan tersebut bersifat sistematis dan juga mudah. Dengan instrumen ini akan mempermudah peneliti dalam pengumpulan data yang merupakan bahan penting dalam penelitian.

2. Reduksi Data

Reduksi data merupakan salah satu data berupa catatan lapangan. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang dianggap penting dan mencari informasi tentang yang diteliti. Dengan demikian data yang telah ditentukan akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data yang akan dilakukan selanjutnya.

³⁴ *Ibid*, hlm.90.

³⁵ Mamik, *Metodologi Kualitatif* (Sidoarjo : Zifatama Publisher, 2014), hal. 133.

3. Display Data

Penggunaan display data dapat membantu peneliti untuk dapat melihat gambaran keseluruhan atau bagian-bagaian pada hasil penelitian yang dilakukan. Display data dalam penelitian kualitatif disajikan data berupa uraian-uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, teks naratif dan sebagainya.

4. Penarikan Kesimpulan

Penelitian dalam penelitian kualitatif dapat disimpulkan dari berbagai sumber yang sudah diteliti dan rumusan masalah yang ditentukan sejak awal penelitian akan tetapi mungkin saja tidak. Seperti yang telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian dilakukan langsung di lapangan.

3. 8. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Menurut Sugiyono “adapun salah satu cara yang dapat digunakan dalam proses pengabsahan data hasil penelitian adalah dengan hasil triangulasi, yaitu sebagai pengecekan data dari sumber-sumber yang diperoleh yang didapatkan melalui berbagai cara dan waktu”.³⁶

Dalam penelitian kualitatif faktor keabsahan data juga sempat diperhatikan karena suatu hasil penelitian tidak ada artinya jika tidak mendapat pengakuan atau terpercaya. Untuk memperkuat keabsahan data hasil temuan serta mempertahankan validitas seperti yang disarankan oleh Lincoln dan Guba yang meliputi, kredibilitas (*credibility*), keteralihan (*transferability*), ketergantungan

³⁶ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D* (Bandung : Alfabeta, 2015), hlm. 247.

(*dependability*), dan kepastian (*confirmability*). Untuk lebih jelasnya dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Kredibilitas (*Credibility*)

Setelah peneliti melakukan penelitian maka peneliti meneliti kembali penelitian engan turut serta dalam proses komunikasi dalam proses pengumpulan data dari lokasi penelitian hingga data yang dibutuhkan benar-benar telah diperoleh dengan baik. Kemudian menggambarkan tingkat kepercayaan terhadap penelitian terutama terhadap data dan informasi yang diperoleh, dan peneliti memperoleh data yang berkaitan dengan kesaksian dari seseorang atau suatu lembaga selain peneliti, sehingga data yang diperoleh dengan baik dan dapat dipercaya sebagai bukti dari sebuah penelitian. Untuk mempercayai dan meyakini suatu yang terkait dengan ketepatan dari kesaksiannya sendiri terhadap logika, kebenaran, kejujuran, ditempat penelitian.

2. Keteralihan (*Transferability*)

Dalam melakukan pemeriksaan dan pengecekan data peneliti melakukan keteralihan dengan mengusahakan pembaca laporan penelitian ini agar mendapat gambaran yang jelas tentang penelitian sehingga kita dapat mengetahui situasi hasil penelitian ini untuk diberlakukan dan diterima, dan penelitian ini diharapkan dapat dipahami oleh pembaca lain, sebab dengan memahami tujuan yang dilakukan maka peneliti ini dapat dijadikan sebagai acuan bagi peneliti yang akan datang.

3. Ketergantungan (*Dependability*)

Di sini peneliti berupaya untuk bersikap konsisten terhadap seluruh proses penelitian. Seluruh kegiatan penelitian ditinjau ulang dengan memperhatikan data yang telah diperoleh dengan tetap mempertimbangkan kesesuaian dan kepercayaan data yang ada. Ketergantungan ditujukan terhadap sejauh mana kualitas proses dalam membuat penelitian, dimulai dari pengumpulan data, analisis data, pemikiran temuan dan pelaporan yang diminta oleh pihak-pihak atau para ahli yang berhubungan dengan permasalahan yang sedang diteliti.

4. Kepastian (*Confirmability*)

Peneliti harus memastikan seluruh data yang diperoleh dalam penelitian ini terjamin kepercayaan sebagai gambaran objektivitas atau suatu peneliti dan sebagai suatu proses dan mengacu pada hasil penelitian. Untuk mencapai kepastian suatu temuan dengan data pendukungnya, penelitian menggunakan teknik mencocokkan atau menyesuaikan temuan-temuan penelitian dengan yang diperoleh. Jika hasil penelitian menunjukkan bahwa data cukup berhubungan dengan penelitian, tentu temuan penelitian dipandang telah memenuhi syarat sehingga kualitas data dapat diandalkan dan dapat dipertanggungjawabkan.³⁷

³⁷ Moleong, Lexy J. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2006), hlm. 326.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Pembahasan

1. Gambaran Umum Mahkamah Syar'iyah Aceh

Salah satu pesan yang tertera dari Undang-undang Nomor 18 Tahun 2001 tersebut adalah diberikan peluang dan hak bagi Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam untuk membentuk Peradilan Syariat Islam yang dilaksanakan oleh Mahkamah Syar'iyah sebagai bagian dari sistem Peradilan Nasional.³⁸ Mahkamah Syar'iyah sebagai pelaksana peradilan Syari'at Islam di Provinsi Aceh yang diresmikan pada tanggal 4 Maret 2003 M/1 Muharram 1424 H merupakan pengembangan dari Peradilan Agama yang telah ada sebelumnya. Pengadilan Agama dan Pengadilan Tinggi agama telah berubah menjadi Mahkamah Syar'iyah (tingkat pertama) dan Mahkamah Syar'iyah Aceh (tingkat banding) berdasarkan Undang-Undang Nomor 18 tahun 2001 itu tentang Otonomi Khusus bagi provinsi daerah istimewa Aceh sebagai provinsi Nanggroe Aceh Darussalam yang kemudian dicabut dan diganti dengan Undang-Undang nomor 11 tahun 2006.

Dengan keluarnya Undang-Undang nomor 11 tahun 2006 pemerintah Aceh, maka kedudukan dan kewenangan Mahkamah Syar'iyah di Aceh selaku penyelenggara Peradilan Syariat Islam semakin kokoh karena telah diatur pula Undang-Undang namun demikian Mahkamah Syar'iyat tetap merupakan bagian

³⁸ Mahkamah Syar'iyah Aceh. diakses di <https://www.ms-aceh.go.id/> pada 6 Juni 2023

dari sistem Peradilan nasional dalam lingkungan Peradilan Agama hal ini sebagaimana tertera dalam Pasal 128 ayat (1) Undang –Undang Nomor 11 tahun 2006 tersebut.

Sebagai lembaga peradilan yang dibentuk berdasarkan Qanun Peradilan Syariat Islam dalam wilayah provinsi Nanggroe Aceh Darussalam, dalam melaksanakan kewenangannya Mahkamah Syar'iyah bebas dari pengaruh pihak manapun karena itu merupakan salah satu ciri kekuasaan kehakiman di Indonesia. Mahkamah Syar'iyah sebagai lembaga peradilan syariat Islam yang merupakan pembangunan dari peradilan agama maka asas umum yang paling mempengaruhi pada peradilan agama juga terdapat pada lembaga peradilan ini yakni asas Personalitas keislaman. Adapun 23 Mahkamah Syar'iyah Tingkat Pertama yang tersebar di seluruh kecamatan di Aceh.

Dengan keluarnya Undang-Undang nomor 11 tahun 2006 pemerintah Aceh, maka kedudukan dan kewenangan Mahkamah Syar'iyah di Aceh selaku penyelenggara Peradilan Syariat Islam semakin kokoh karena telah diatur pula Undang-Undang namun demikian Mahkamah Syar'iyat tetap merupakan bagian dari sistem Peradilan nasional dalam lingkungan Peradilan Agama hal ini sebagaimana tertera dalam Pasal 128 ayat (1) Undang –Undang Nomor 11 tahun 2006 tersebut.

Mahkamah Syar'iyah Aceh mempunyai sistem pelayanan perkara elektronik yaitu *e-court*. *E-court* tersusun dari dua kata yaitu *electronic* dan *court*. Secara bahasa menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia kata elektronik adalah alat yang dibuat berdasarkan prinsip elektronik, hal atau benda yang menggunakan

alat ini yang dibentuk atau bekerja berdasarkan elektronik. Sedangkan kata *court* secara bahasa masuk ke dalam bahasa Inggris yaitu pertama kali dituturkan di Inggris pada abad pertengahan awal, dalam bahasa Indonesia berarti pengadilan, mahkamah atau sidang pengadilan.

Jadi *e-court* secara istilah adalah sebuah instrumen pengadilan sebagai bentuk pelayanan kepada masyarakat yang terdapat fungsi didalamnya yakni pendaftaran perkara secara *online*, pembayaran biaya panjar secara *online*, pemanggilan secara *online* serta persidangan secara *online* yaitu mengirim dokumen persidangan (jawaban, replika, duplik, kesimpulan dan keputusan)

2. Visi Misi Mahkamah Syar'iyah Aceh

- a. Visinya yaitu : Terwujudnya Mahkamah Syar'iyah yang Agung
- b. Misi
 - 1) Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem peradilan
 - 2) Mewujudkan pelayanan prima bagi masyarakat pencari keadilan
 - 3) Meningkatkan akses masyarakat terhadap keadilan.

3. Penanggung Jawab E-court

- a. Ketua Mahkamah Syar'iyah Aceh

Ketua Mahkamah Syar'iyah Aceh mempunyai peranan yang sangat penting dalam menyukseskan peradilan elektronik yang tertuang pada PERMA Nomor 1 Tahun 2019. Ketua Mahkamah Syar'iyah Aceh harus mempersiapkan sarana meja *e-court* yang terintegrasi pada meja PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu). Selain itu, yang berwenang menunjuk tim atau petugas yang mampu

menangani pelayanan *e-court* adalah Ketua Mahkamah Syar'iyah Aceh melalui Surat Keputusannya. Disamping SK tentang pengangkatan petugas *e-court*, Ketua juga harus mempersiapkan Surat Keputusan tentang biaya perkara *e-court*. Berdasarkan Perma Nomor 3 tahun 2012, komponen biaya tersebut meliputi :

- 1) Biaya pendaftaran
- 2) PNPB surat kuasa, dan panggilan Penggugat dan Tergugat
- 3) Alat tulis kantor
- 4) Biaya penggandaan gugatan untuk para Tergugat
- 5) Panggilan Tergugat x5 (mediasi x2 dan panggilan sidang x3)
khusus untuk perkara cerai talak x6
- 6) Materai

Dalam SK biaya perkara *e-court* tidak menyertakan biaya panggilan sidang untuk Penggugat, hal ini berbeda dengan SK tentang panjar biaya perkara yang lain. Biaya panggilan ini akan menjadi ringan jika kemudian pihak Tergugat menyatakan kehendaknya untuk berperkara secara elektronik.

b. Panitera

Panitera mempunyai tanggung jawab sepenuhnya terhadap proses perkara yang diajukan melalui *e-court*. Lancar tidaknya pelayanan pada meja *e-court* baik saat pendaftaran perkara maupun saat persidangan berlangsung menjadi tanggung jawab Panitera. Panitera harus dapat memastikan, bahwa salinan putusan yang

telah dijatuhkan oleh hakim juga telah terkirim kepada domisili elektronik para pihak yang sudah terdaftar. Di samping itu, Panitera juga bertanggung jawab dengan pengarsipan perkara, setelah putusan perkara tersebut berkekuatan hukum tetap.

c. Panitera Muda Gugatan dan Panitera Muda Permohonan

Panitera Muda Gugatan dan Permohonan berperan dalam pencatatan dan perekaman perkara dalam informasi Pengadilan. Panitera Muda ini bertanggung jawab dalam memberikan kepastian tentang dokumen *e-court* yang akan disidangkan. Pada tahap pertama, sesuai dengan tupoksinya Panitera Muda bertanggung jawab untuk *print out* seluruh dokumen sebagai bagian dari persidangan, baik berkas gugatan maupun berkas permohonan. Proses ini tidak jauh berbeda dengan yang terjadi pada Perma Nomor 3 Tahun 2018, di mana Panitera Muda Gugatan bertanggung jawab untuk *print out* berkas gugatan dan Panitera Muda Permohonan bertanggung jawab *print out* berkas permohonan.

d. Hakim

Peranan Hakim dalam *e-court* sangat terlihat, karena *e-court* yang didasarkan pada PERMA Nomor 1 Tahun 2019 mempunyai kelebihan dari sudut pandang persidangan yang notabene menjadi area kewenangan Hakim. Hal ini berbeda dengan sistem *e-court* berdasarkan PERMA Nomor 3 Tahun 2018, karena pada sistem tersebut tidak sampai pada tahap persidangan, hanya pada tahap administrasi dan tidak merubah peranan Hakim dalam proses persidangan. Hakim dapat mengakses *e-court* dengan *user name* dan *password* yang sama. Setelah pihak perkara mengajukan gugatan *e-filing*, membayar panjar *e-payment*

dan dilakukan pemanggilan e-summon, maka proses selanjutnya persidangan dilakukan seperti biasa.

e. Panitera Pengganti

Panitera Pengganti yang bertugas mendampingi hakim berkewajiban mencatat semua aktivitas pada persidangan secara elektronik yang dituangkan pada Berita Acara Sidang. Panitera Pengganti harus mengontrol komunikasi dan lalu lintas dokumen pada acara persidangan jawab-menjawab maupun tahap pembuktian dan kesimpulan.³⁹

4.2. Hasil Penelitian

4.2.1 Aplikasi *E-court* Sebagai Penunjang Pelayanan Publik di Mahkamah Syar'iyah Aceh

E-court adalah layanan bagi bagi pengguna terdaftar dan pengguna lainnya untuk pendaftaran perkara secara elektronik, mendapatkan taksiran biaya perkara, pembayaran dan pemanggilan yang dilakukan dengan saluran elektronik. Adapun layanan-layanan yang ada pada aplikasi *e-court* ialah *e-filling* (pendaftaran perkara secara elektronik), *e-payment* (pembayaran panjar biaya perkara secara elektronik), *e-summons* (pemanggilan para pihak secara elektronik) serta *e-ilitigasi* (persidangan secara elektronik). Seperti wawancara dengan Heri Irawan A.Md, selaku Petugas PTSP *online* Mahkamah Syar'iyah Aceh, menjelaskan bahwa :

“*E-court* adalah salah satu teknologi yang dibentuk oleh Mahkamah Agung dalam rangka pemenuhan asas peradilan secara sederhana, cepat

³⁹ Mahkamah Syar'iyah Aceh. diakses di <https://www.ms-aceh.go.id/> pada 6 Juni 2023

dan ringan, sehingga alur perkara berjalan secara efektif dengan cara *online*".⁴⁰

Aceh merupakan Provinsi yang menjalankan pelaksanaan Pelayanan Administrasi perkara dengan menggunakan aplikasi *e-court*. Pelayanan yang bertujuan untuk memaksimalkan dan mempermudah proses pelayanan perkara salah satu nya dijalankan di Mahkamah Syar'iyah Aceh yang merupakan Pengadilan Agama berdomisili di pusat Kota Banda Aceh. Sejak adanya aplikasi *e-court* semua proses pelayanan perkara di Mahkamah Syar'iyah Aceh menjadikan kualitas pelayanan menjadi lebih baik dari yang sebelumnya. Wawancara penulis dengan Bapak Ilyas selaku Ketua Panmud Hukum Mahkamah Syar'iyah Aceh yang memberikan penjelasan sebagai berikut:

“ Sejak terbentuknya pelayanan administrasi perkara berbasis elektronik (*e-court*) jauh mengalami perubahan, karna dulu sebelum adanya *e-court* urusan pelayanan masih sangat berantakan beda dengan yang sekarang pelayanan nya jadi lebih tersusun karena masyarakat tidak susah payah lagi untuk datang langsung ke Pengadilan.”⁴¹

Dalam mewujudkan tercapainya peradilan yang sederhana, cepat dan biaya ringan perlu dilakukan pembaruan guna mengatasi kendala dan hambatan dalam proses penyelenggaraan peradilan.

Selain itu, tuntutan perkembangan zaman yang mengharuskan adanya pelayanan administrasi perkara di pengadilan secara lebih efektif dan efisien menjadi latar belakang dibentuknya *e-court*. Seperti yang kita ketahui, kemajuan perkembangan teknologi informasi menjadikan kemudahan sebagai sebuah tuntutan. Efisiensi dan efektifitas hal-hal yang dapat diakses secara daring sudah

⁴⁰ Wawancara dengan Heri Irawan A.Md., selaku petugas PTSP Online Mahkamah Syar'iyah Aceh. Di Mahkamah Syar'iyah Aceh. Pada tanggal 27 Juli 2022

⁴¹ Wawancara dengan Ilyas, Selaku Ketua Panmud Hukum Mahkamah Syar'iyah Aceh. Di Mahkamah Syar'iyah Aceh, Pada tanggal 27 Juli 2022.

tidak diragukan lagi. Jenis perkara yang dapat didaftarkan dengan e-court adalah perkara perdata diantaranya yaitu perkara cerai gugat, cerai talak, harta bersama, gugat waris, penetapan ahli waris, isbat nikah dan despensasi kawin.

Untuk melihat bagaimana aplikasi *e-court* dapat menunjang pelayanan publik di Mahkamah Syar'iyah Aceh diperlukan kualitas pelayanan publik sehingga dapat memberikan gambaran bagaimana proses tersebut dapat berjalan dengan baik dan benar di Mahkamah Syar'iyah Aceh.

1. Kemampuan Petugas Dalam Pemberi Pelayanan

Petugas pelaksana pelayanan dituntut harus mempunyai kemampuan baik berupa pengetahuan, keterampilan serta sikap perilaku yang memadai, sesuai dengan tuntutan pelayanan dan pembangunan sekarang.

Seperti wawancara dengan Bapak Drs. Abd. Khalik, S.H., M.H., selaku Panitera Mahkamah Syar'iyah Aceh, memberikan penjelasan sebagai berikut :

“Dimana dalam proses penanggungjawab adalah penanggung setiap persoalan terhadap keluhan-keluhan masyarakat dalam mengenai prosedur yang ada bahwa sudah menyandang predikat sudah baik dimana setiap proses pelayanan sudah tidak berbelit-belit karena sepenuhnya akan ditangani oleh petugas kita di bagian PTSP *online*”⁴²

Kemampuan petugas pemberi pelayanan di Mahkamah Syar'iyah Aceh harus menguasai bidang tugas pelayanan pada aplikasi *e-court*. Untuk itu kemampuan petugas di Mahkamah Syar'iyah Aceh dalam menunjang pelayanan publik harus memperhatikan hal-hal berikut :

- a. Tingkat kemampuan aparat, mencerminkan kesesuaian daya analisisnya dengan masalah pelayanan yang dihadapi

⁴² Wawancara dengan Drs. Abd. Khalik, S.H., M.H, selaku Panitera Mahkamah Syar'iyah Aceh. Di Mahkamah Syar'iyah Aceh. Pada tanggal 27 Juli 2022

- b. Kemampuan penyesuaian pekerjaan sesuai jadwal
- c. Kemampuan melakukan kerja sama
- d. Kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan
- e. Tingkat keikutsertaan dalam pelatihan yang berhubungan dengan bidang tugasnya.

Dalam penelitian yang dilakukan semua petugas PTSP *online* sudah menjalankan tugasnya sesuai yang diinginkan dan disesuaikan dengan latar belakang pendidikannya seperti sarjana teknologi dan komunikasi sehingga dipastikan sudah memahami betul tentang proses pelayanan yang berlaku di Mahkamah Syar'iyah Aceh. Dan penggunaan alat bantu seperti komputer, camera, mesin fotokopi dan sebagainya memang harus dikuasai sebagaimana mestinya. Seperti wawancara dengan Ibu Intan Purnamasari, selaku petugas PTSP *online* Mahkamah Syar'iyah Aceh :

“Memang seharusnya kami selaku petugas PTSP *online* menguasai prosedur pelayanan sesuai dengan SOP yang berlaku di Mahkamah Syar'iyah Aceh untuk mempermudah proses pelayanannya dan kami harus selalu siap dalam menangani keluhan masyarakat”.⁴³

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, petugas Mahkamah Syar'iyah Aceh sudah cermat dan teliti dalam melayani pelayanan melalui *e-court*. Seperti wawancara dengan Bapak Ilyas selaku PANMUD Hukum Mahkamah Syar'iyah Aceh :

“Kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik dan berhati-hati, karena ketika terjadi kesalahan maka akan menimbulkan pekerjaan baru dan juga mempersulit pegawai lainnya”.⁴⁴

⁴³ Wawancara dengan Intan Purnamasari, selaku petugas PTSP *online* Mahkamah Syar'iyah Aceh. Di Mahkamah Syar'iyah Aceh, Pada tanggal 27 Juli 2022.

⁴⁴ Wawancara dengan Ilyas selaku PANMUD Hukum Mahkamah Syar'iyah Aceh. Di Mahkamah Syar'iyah Aceh, Pada tanggal 27 Juli 2022.

Oleh karena itu kecermatan petugas sangat mempengaruhi kualitas pelayanan, apabila petugas kurang teliti akan menimbulkan kesalahan yang mengakibatkan kerugian bagi penerima layanan.

2. Terpenuhinya Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana merupakan salah satu bagian penting dalam pemberian pelayanan. yang termasuk sarana ialah : komputer, meja, kursi, papan tulis, dan yang termasuk prasarana ialah gedung, ruang, tanah lapang, sedangkan yang termasuk dalam aspek sarana prasarana penunjang pelayanan (loket pelayanan, computer, telepon, papan informasi, kursi tunggu, meja pelayanan, tempat sampah dan lain-lain. Sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam penyelenggara pelayanan administrasi perkara dengan menggunakan *e-court* di Mahkamah Syar'iyah Aceh yang berkualitas adalah ruang pelayanan, peralatan teknologi dan komunikasi, perlengkapan pendataan secara *e-court*, telpon, koneksi internet, website. Sarana dan prasarana pada dasarnya memiliki fungsi utama seperti :

- a. Mempercepat proses pelayanan dengan menggunakan *e-court*
- b. Meningkatkan produktivitas, baik barang atau jasa
- c. Lebih memudahkan para pengguna *e-court*
- d. Ketepatan susunan stabilitas kerja lebih terjamin
- e. Menimbulkan rasa nyaman bagi orang-orang berkepentingan.

Sangat penting dalam keberlangsungan pelayanan baik itu dari prosedur kerja sampai dengan prosedur pelayanan. Karena dengan adanya sarana dan prasarana dapat mempermudah petugas Mahkamah Syar'iyah Aceh dalam

menjalankan pelayanan perkara secara *e-court* dan sesuai dengan hasil penelitian Mahkamah Syar'iyah Aceh sudah menjalankan pelayanan aplikasi *e-court* sesuai dengan aturan yang ditetapkan.

Seperti wawancara dengan Jainal Tabrani, S.H., M.H., selaku Kasubag. Kepegawaian dan TI Mahkamah Syar'iyah Aceh, yang memberikan penjelasan sebagai berikut :

“Mengenai sarana di Mahkamah Syar'iyah Aceh sudah bisa di katakan bagus karena sudah tersedia ruang tunggu cuma mungkin di sini yang kurang itu tempat duduk dan ruangan yang tidak luas sedangkan di sini setiap hari itu pasti selalu rame karena banyak yang diurus”.⁴⁵

Sesuai dengan hasil wawancara di atas dengan Bapak Jainal Tabrani bahwa setiap hari selalu dipadati oleh masyarakat dan pastinya ada banyak perkara yang masuk dan harus segera ditangani, kurangnya fasilitas ruangan menjadi keluhan masyarakat.

3. Merespon Dengan Cepat Atas Pengajuan Perkara Yang Masuk

Pengguna layanan akan merasa dihargai apabila petugas pelayanan dapat memberikan respon yang baik. Merespon pengguna layanan dapat menimbulkan efek positif untuk menunjang pelayanan publik di Mahkamah Syar'iyah Aceh. Petugas pelayanan Mahkamah Syar'iyah Aceh selalu merespon pengguna layanan yang ingin melakukan pelayanan. Merespon dengan cepat dalam memberikan pelayanan menjadi salah satu aspek yang mempengaruhi penilaian masyarakat atas pelayanan yang diselenggarakan. Ketanggapan petugas di Mahkamah Syar'iyah Aceh berhubungan dengan kesiapan petugas dalam

⁴⁵ Wawancara dengan Jainal Tabrani, S.H., M.H., selaku Kasubag. Kepegawaian dan TI Mahkamah Syar'iyah Aceh. Di Mahkamah Syar'iyah Aceh, Pada tanggal 27 Juli 2022.

memenuhi kebutuhan masyarakat. Untuk mengetahui respon petugas dalam menanggapi kesulitan/kebingungan dalam mengurus layanan, Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Ilyas selaku Ketua Panmud Hukum Mahkamah Syar'iyah Aceh, menjelaskan bahwa :

“Kita memang di sini menargetkan *one service* satu hari selesai jika persyaratanya lengkap”.⁴⁶

Hasil wawancara dengan Ketua Panmud Hukum Mahkamah Syar'iyah diatas bahwa sudah diterapkan *one service* oleh petugas yang melayani jika tidak ada kendala dan masyarakat memenuhi segala persyaratan berkas. Sehingga menurut hasil wawancara dengan Intan Purnamasari selaku petugas PTSP *online* Mahkamah Syar'iyah yang menyatakan bahwa:

“Saya kira iya, Karena selama ini kita pelayanannya administrasi perkara dengan menggunakan *e-court* itu hampir tidak pernah ada yang di tunda sampai tengah hari kecuali ada berkas yang kurang yang tidak di lengkapi yang tidak bisa dipenuhi oleh pemohon itulah yang akan dipending”⁴⁷

Hasil data yang disampaikan oleh petugas PTSP *online* Mahkamah Syar'iyah Aceh bahwa pelayanan administrasi perkara dengan menggunakan *e-court* bisa selesai 1 hari jika semua persyaratan berkas di lengkapi oleh masyarakat karena masyarakat yang tidak melengkapi berkas akan di pending sampai berkas dilengkapi.

Seperti wawancara dengan Ibu Hilda, warga Banda Aceh yang mendaftarkan perkara ke Mahkamah Syar'iyah Aceh :

⁴⁶ Wawancara dengan Ilyas selaku Panmud Hukum Mahkamah Syar'iyah Aceh. Di Mahkamah Syar'iyah Aceh, Pada tanggal 27 Juli 2022.

⁴⁷ Wawancara dengan Intan Purnamasari, selaku petugas PTSP *online* Mahkamah Syar'iyah Aceh. Di Mahkamah Syar'iyah Aceh, Pada tanggal 27 Juli 2022

“Petugas yang ada di ruang pelayanan sudah cukup merespon kita yang ingin melaporkan perkara dan berusaha memberikan pelayanan terbaiknya”.⁴⁸

4. Pendataan Data Secara Digital

Teknologi, digunakan untuk menerima input, menjalankan sistem, menyimpan dan mengakses data, menghasilkan dan mengirimkan keluaran, serta membantu pengendalian dari sistem secara keseluruhan sehingga memperlancar proses pengolahan dalam pelayanan aplikasi *e-court* pada Mahkamah Syar’iyah Aceh yang terjadi dalam sistem.

Penerapan sistem administrasi perkara dengan menggunakan *e-court* di Mahkamah Syar’iyah Aceh dapat memudahkan proses pelayanan karena data-data yang sudah diunggah di aplikasi *e-court* akan tersimpan rapi dalam *server*. Proses pencarian dokumen lebih cepat, menghemat tempat penyimpanan karena sudah tersimpan di *server e-court*, keamanan terjaga dan berbagi dokumen dapat dilakukan dengan mudah dengan memanfaatkan teknologi.

Seperti wawancara dengan Heri Irawan A.Md, selaku petugas PTSP online Mahkamah Syar’iyah Aceh, menjelaskan bahwa :

“Manfaat dari adanya aplikasi ini sangat mudah bukan hanya mempermudah masyarakat tetapi juga mempermudah petugas dalam menjaga keamanan data yang tersimpan”.⁴⁹

Hasil observasi menyatakan bahwa dengan adanya digitalisasi seperti ini dapat mempermudah petugas dalam mencari data dan mempermudah proses berjalannya perkara.

⁴⁸ Wawancara dengan Hilda, selaku warga Banda Aceh. Di Syiah Kuala, Pada tanggal 20 Agustus 2022.

⁴⁹ Wawancara dengan Heri Irawan A.Md., selaku petugas PTSP Online Mahkamah Syar’iyah Aceh. Di Mahkamah Syar’iyah Aceh. Pada tanggal 27 Juli 2022

4.2.2. Kendala Mahkamah Syar'iyah Aceh dalam Pelayanan Aplikasi *E-court*

Mahkamah Syar'iyah Aceh memiliki beberapa permasalahan dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik dengan menggunakan aplikasi *e-court*, antara lain sebagai berikut :

a. Petugas Pelayanan

Pelayanan pada PTSP *online* Mahkamah Syar'iyah Aceh berjumlah 3 orang, dalam pemberian pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sangat dibutuhkan petugas pemerintah yang memadai. Baik itu kualitas maupun kuantitasnya. Dalam setiap hari banyak perkara yang masuk, minimnya petugas PTSP *online* mengakibatkan kualitas pelayanan terganggu dan tidak bisa diselesaikan dengan cepat.

Seperti wawancara dengan Bapak Jainal Tabrani, S.H, M.H., selaku Kasubag. Kepegawaian dan TI Mahkamah Syar'iyah Aceh, yang memberikan penjelasan sebagai berikut :

“ Kendala dalam penggunaan *e-court* di Mahkamah Syar'iyah Aceh adalah kurangnya petugas pelayanan yang hanya berjumlah 3 orang saja dan ikut akan berpengaruh terhadap tata kelola pelayanan disini, misalnya saja ketika banyak perkara yang masuk tapi yang menangani hanya 3 orang itu bisa menjadi hal yang dapat menghambat proses berjalannya perkara ”.⁵⁰

b. Akses Internet

Akses internet adalah salah satu faktor yang mendukung dalam berjalannya sistem pelayanan *online* yaitu penggunaan *e-court* di Mahkamah

⁵⁰ Wawancara dengan Jainal Tabrani, S.H., M.H., selaku Kasubag. Kepegawaian dan TI Mahkamah Syar'iyah Aceh. Di Mahkamah Syar'iyah Aceh, Pada tanggal 27 Juli 2022.

Syar'iyah Aceh, akan tetapi yang ditemukan dilapangan akses internet di Mahkamah Syar'iyah Aceh masih tergolong lemah dan belum bisa mendukung berjalannya proses berperkara dengan menggunakan *e-court*.

Seperti wawancara dengan Heri Irawan A.Md, selaku petugas PTSP online Mahkamah Syar'iyah Aceh menjelaskan bahwa :

“ Pastinya dimana saja dan di instansi manapun jika berhungan dengan server sering terjadi gangguan dan ini hal yang sering terjadi di Mahkamah Syar'iyah Aceh ketika ingin mengakses aplikasi ataupun web jaringannya tidak lancar dan sering menghambat proses berjalannya perkara”.⁵¹

Maka dari itu diharapkan kepada petugas pemerintah di Mahkamah Syar'iyah Aceh agar dapat memperbaiki gangguan akses jaringan karena akan mengganggu proses berperkara apalagi perkara yang masuk di Mahkamah Syar'iyah Aceh tergolong banyak, jika tidak di segera diproses maka akan terganggu proses pelayanan.

c. Masyarakat

Banyak masyarakat yang belum paham terkait penggunaan aplikasi *e-court* dan banyak masyarakat yang kurang mengerti terhadap penggunaan media elektronik sehingga masyarakat banyak yang mendaftarkan perkara secara manual. Sehingga banyak masyarakat yang menghubungi call center Mahkamah Syar'iyah Aceh di batas jam kerja karena ingin mengetahui bagaimana proses pendaftarannya dan ketika sudah dijelaskan juga banyak yang kurang paham terkait *e-court* ini.

⁵¹ Wawancara dengan Heri Irawan A.Md., selaku petugas PTSP Online Mahkamah Syar'iyah Aceh. Di Mahkamah Syar'iyah Aceh. Pada tanggal 27 Juli 2022

Seperti wawancara dengan Drs. Abd. Khalik, S.H., M.H., selaku Panitera Mahkamah Syar'iyah Aceh, memberikan penjelasan sebagai berikut :

“Kendala yang kami terima yaitu masyarakat yang kurang memahami cara menggunakan *e-court* dan bahkan belum mengetahui jelas bagaimana cara penggunaan *e-court* dan bahkan belum mengetahui keuntungan dan keunggulan dari penyelesaian perkara secara *e-court*, penyebab hal tersebut karena kurangnya informasi tentang *e-court* kepada masyarakat. Macam-macam pengguna yang tidak mengerti mulai dari, pembuatan akun pada aplikasi *e-court*, sampai pada proses menggunakan *e-court*.”⁵²

Kurangnya minat baca dan kehandalan masyarakat dalam pemanfaatan teknologi dapat menjadi suatu kendala tersendiri sehingga memperlambat proses pelayanan, oleh karena itu diperlukan sosialisasi tentang *e-court* sehinggamasayarakat mengetahui bagaimana cara mengoperasikannya.

Seperti wawancara dengan Ibu Julia, Selaku warga Aceh Besar :

“Saya lebih memilih pelayanan pendaftaran administrasi perkara secara manual, karena jika dengan cara *online* menurut saya caranya lebih ribet dibandingkan manual yang biasanya kita langsung bawa berkas dan syaratnya ke Pengadilan atau Mahkamah Syar'iyah Aceh dan langsung diproses”.⁵³

Ibu Julia warga Aceh besar dalam wawancara menjelaskan bahwa pelayanan administrasi perkara melalui aplikasi *e-court* belum banyak yang mengetahui perihal tersebut. Terdapat beberapa kendala yang dialami oleh pemerintah dalam menerapkan kebijakan tersebut secara *online*, salah satu kendalanya yaitu belum semua masyarakat memahami bagaimana cara memanfaatkan sistem elektronik tersebut.

⁵² Wawancara dengan Drs. Abd. Khalik, S.H., M.H., selaku Panitera Mahkamah Syar'iyah Aceh. Di Mahkamah Syar'iyah Aceh. Pada tanggal 27 Juli 2022.

⁵³ Wawancara dengan Julia, selaku warga Aceh Besar. Di Kajhu, Pada tanggal 20 Agustus 2022.

BAB V

KESIMPULAN

5. 2 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil pembahasan dapat disimpulkan yang telah peneliti uraikan terkait dengan Pelayanan Aplikasi *E-court* Pada Mahkamah Syar'iyah Aceh, dengan ini menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Aplikasi *e-court* sebagai penunjang pelayanan publik di Mahakamh Syar'iyah Aceh yaitu kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, terpenuhinya sarana dan prasarana, merespon dengan cepat atas perkara yang masuk dan terjaganya arsip secara digital.
2. Adapun kendala yang dihadapi Mahkamah Syar'iyah Aceh dalam Pelayanan aplikasi *e-court* adalah kurangnya petugas pelayanan, akses internet yang kurang cepat dan masyarakat yang kurang paham tentang penggunaan aplikasi *e-court*.

5.2 Saran

Dari hasil kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan saran terkait Pelayanan Aplikasi *E-court* Pada Mahkamah Syar'iyah Aceh :

1. Perlunya peningkatan pelayanan yang lebih cepat tanggap dalam melayani masyarakat. Diperlukan penambahan petugas melalui pelatihan khususnya dalam aplikasi *e-court*, perlu meningkatkan kualitas akses internet dan mensosialisasikan aplikasi *e-court* seperti memasang benner, melakukan sosialisasi ke Mahkmah Syar'iyah diberbagai daerah sehingga masyarakat dapat mendaftarkan perkara secara *online*, menghemat waktu dan biaya.

2. Kepada peneliti selanjutnya disarankan untuk mendalami bagaimana proses persidangan yang dilakukan dengan menggunakan *e-court* serta dapat memberikan kajian yang lebih sempurna.



DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Albi Anggito, Johan Setiawan. (2018) *Metode Penelitian Kualitatif* . Sukabumi : CV Jejak.
- Buku Panduan E-Court*. (2018) Mahkamah Agung Republik Indonesia.
- Burhan, Bungin. *Metodologi Penelitian Kuantitatif (Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya)*.
- Dwiyanto Agus. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta :Gajah Mada University.
- Kasmir. (2020) *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Mamik. (2014). *Metodologi Kualitatif*. Sidoarjo : Zifatama Publisher.
- M. Nur Rianto. (2010). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syar'iyah*. Bandung : Alfabeta.
- Moenir H.A.S,. (2014). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Moh. Nazir. (2005). *Metode Penelitian*. Bogor : Galia Indonesia, 2005.
- Muri Yusuf. (2014). *Metode Penelitian*. Jakarta : Kencana.
- Muluk, Khairul. (2008). *Knowledge Manajement Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Jatim : Bayumedia Publising.
- Moleong, Lexy J. (2006). *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Rukin. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Takalar : Yayasan Ahmad Candekia Indonesia.

Sandu Siyoto, Ali Sodik. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta : Riterasi Media Publishing.

Sondang, Siagian. (2001). *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi Negara*. Jakarta : Rineka Cipta.

Sugiono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta.

JURNAL

Abdul Mahsyar, “*Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia Dala Perspektif Administrasi Publik*” , Vol. 1, No. 2, Oktober 2011.

Diah Nur Fitriana, *Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif Tentang Inovasi Boarding Pass System Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI Di Stasiun Gubeng Surabaya)*. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, Vol. 2, No 1, Januari 2014.

Ida Hayu Dwimawanti, *Kualitas Pelayanan Publik (Salah Satu Parlementer Keberhasilan Otonomi Daerah)*, Vol. 1, Januari 2004.

Mumtaza Azzahiron, dkk , *Implementasi Aplikasi E-court dalam Mewujudkan Pelayanan Publik yang Baik di Pengadilan Negeri Kota Malang*, Vol.2, No. 2, November 2020.

UNDANG-UNDANG

Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2019 Tentang Administrasi Perkara dan Persidangan Di Pengadilan Secara Elektronik.

Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia dengan No.129/KMA/SK/VIII/2019

Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Undang-undang Nomor 1 Tahun 2019, Pasal 5 Tentang *Administrasi Perkara dan Persidangan di Pengadilan Secara Elektronik*.

WEBSITE

Ditjenmiltun Mahkamah Agung RI, “ E-court Era Baru Beracara di Pengadilan” diakses di <https://www.pt-bengkulu.go.id/berita/e-court-era-baru-beracara-di-pengadilan> diakses pada tanggal 31 Juli 2022.

Mahkamah Syar’iyah Aceh. diakses di <https://www.ms-aceh.go.id/> pada 6 Juni 2022

Kementerian Keuangan Republik Indonesia <https://www.djkn.kemenkeu.go.id> diakses pada 18 Juni 2022

Mahkamah Agung RI <https://ecourt.mahkamahagung.go.id/#body>, diakses pada 24 Oktober 2022



Lampiran 1 : Surat Keputusan Pembimbing Skripsi

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIP UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
Nomor: 1085/Un.08/FISIP/Kp.07.6/04/2022

TENTANG

PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

Menimbang : a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi dan ujian munaqasyah mahasiswa pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh maka dipandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut yang dituangkan dalam Surat Keputusan Dekan;

b. Bahwa saudara yang tersebut namanya dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai pembimbing skripsi.

Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;

2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;

3. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;

4. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah RI Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;

5. Peraturan Pemerintahan Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;

6. Keputusan Presiden Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;

7. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, tentang Organisasi & Tata Kerja UIN Ar-Raniry;

8. Peraturan Menteri Agama Nomor 21 Tahun 2015, tentang Statuta UIN Ar-Raniry Banda Aceh;

9. Keputusan Menteri Agama Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian PNS di Lingkungan Depag. RI;

10. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Badan Layanan Umum;

11. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh Nomor : 02/Un.08/R/Kp.07.5/01/2018 tentang Pemberian Kuasa dan Pendelegasian Wewenang Kepada Pejabat di Lingkungan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;

Memperhatikan : Keputusan Seminar Proposal Skripsi Prodi Ilmu Administrasi Negara pada tanggal 08 April 2022

MEMUTUSKAN

Menetapkan :
PERTAMA : Menunjuk Saudara :
 1. Mumtaznur, MA. : Sebagai pembimbing pertama
 2. Arif Akbar, S.Fil.I., M.A. : Sebagai pembimbing kedua
 Untuk membimbing skripsi :
 Nama : Monika Saiputri
 NIM : 180802096
 Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
 Judul : Pelayanan Aplikasi E-Court Pada Mahkamah Syariah Aceh

KEDUA : Pembayaran honorarium pembimbing pertama dan kedua tersebut dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh Tahun 2022.

KETIGA : Surat Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan sampai dengan berakhirnya Semester Genap Tahun Akademik 2022/2023 dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya, apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.

Ditetapkan di : Banda Aceh
 Pada Tanggal : 22 April 2022
 Rektor
 Dekan

 Ernita Dewi

Tembusan :
 1. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
 2. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara;
 3. Pembimbing yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan;
 4. Yang bersangkutan.

Lampiran 2 : Surat Permohonan Izin Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
 Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
 Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : B-0320/Un.08/FISIP. WD.I/PP.00.9/01/2023
 Lamp : -
 Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,
 Mahkamah Syar'iyah Aceh
 Assalamu'alaikum Wr.Wb.
 Pimpinan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **Monika Saiputri / 180802096**
 Semester/Jurusan : / Ilmu Administrasi Negara
 Alamat sekarang : Cadek, Baitussalam, Aceh Besar

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul **Pelayanan Aplikasi E-court Pada Mahkamah Syar'iyah Aceh**

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 30 Januari 2023
 an. Dekan
 Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,



Berlaku sampai : 31 Juli 2023

Eka Januar, M.Soc.Sc.

Lampiran 3 : Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian



MAHKAMAH SYAR'ITYAH ACEH

محكمة شرعية آچيه

Jln. T. Nyak Arief-Komplek Keistimewaan Aceh
Telp. 0651. 755576 Fax. 0651. 755577 – 23151 BANDA ACEH 23114
Email : ms.aceh@gmail.com website :http://www.ms-aceh.go.id

SURAT KETERANGAN
Nomor : WL.A/2131 /PB.01/07/2022

Yang Bertanda Tangan di bawah ini :

Nama	:	Drs. Ilyas, S.H., M.H.
NIP	:	196202101994031003
Jabatan	:	Panitera Muda Hukum
Satuan Kerja	:	Mahkamah Syar'iyah Aceh

Menerangkan bahwa :

Nama	:	Monika Saiputri
NIM	:	180802096
Program Studi	:	Ilmu Administrasi Negara
Judul Penelitian (Skripsi)	:	"Pelayanan Aplikasi E-Court Pada Mahkamah Syar'iyah Aceh"
Waktu Penelitian	:	27 Juli 2022

Yang bersangkutan telah melakukan wawancara dan telah diberikan data-data yang diperlukan berkaitan dengan judul penelitian tersebut di atas pada Mahkamah Syar'iyah Aceh tanggal 27 Juli 2022.

Demikian surat keterangan ini dikeluarkan untuk dapat digunakan seperlunya.

Banda Aceh, 27 Juli 2022
PANITERA MUDA HUKUM



Drs. Ilyas, S.H., M.H.

Lampiran 4 : Pedoman Wawancara

1. Siapa saja yang dapat menggunakan *e-court* ?
2. Bagaimana perkembangan pelaksanaan *e-court* di Mahkamah Syar'iyah Aceh?
3. Bagaimana proses pengajuan perkara dengan menggunakan aplikasi *e-court*?
4. Apakah jumlah aparatur yang telah ada sudah memenuhi syarat dalam pelayanan?
5. Bagaimana kemampuan petugas dalam memanfaatkan sarana dan prasarana?
6. Apakah penempatan petugas sudah sesuai dengan tugas dan fungsinya?
Apakah terdapat SOP prosedur pelayanan?
7. Bagaimana tingkat partisipasi masyarakat dalam menggunakan aplikasi *e-court* untuk pendaftaran perkara?
8. Apakah ada sosialisasi yang dilakukan dalam penggunaan aplikasi *e-court* untuk pengaduan perkara?
9. Sejak Kapan penggunaan *e-court* di gunakan di Mahkamah Syar'iyah Aceh?
10. Berapa lama jangka waktu yang dibutuhkan dalam proses pengajuan perkara secara online?
11. Dalam pelaksanaan *e-court* di Mahkamah Syar'iyah Aceh, apakah sudah sesuai dengan aturan hukum *e-court* itu sendiri?
12. Apa manfaat dari adanya *e-court* ini sendiri khususnya di Mahkamah Syar'iyah Aceh?
13. Apakah ada hambatan dalam hal sarana dan prasarana?
14. Sudah banyakkah masyarakat yang melakukan proses pelayanan perkara melalui aplikasi *e-court*?
15. Sudah banyakkah masyarakat yang melakukan proses pelayanan perkara melalui aplikasi *e-court*?
16. Bagaimana digitalisasi digital dapat mempermudah proses pelayanan?
17. Bagaimana proses berjalannya administrasi perkara?
Masyarakat :
1. Apakah Ibu mengetahui bahwa sekarang bisa mendaftarkan secara online dengan menggunakan aplikasi *e-court*?
2. Bagaimana tanggapan Ibu mengenai hal tersebut?

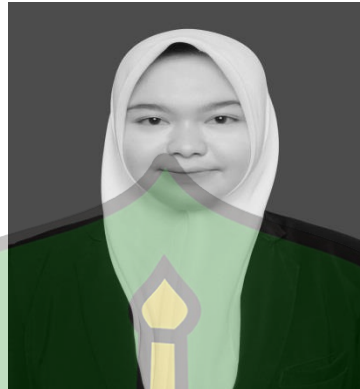
3. Kendala apa saja yang terjadi Ketika mendaftarkan perkara melalui *e-court*?
4. Apakah ada dilakukan sosialisasi mengenai aplikasi *e-court* oleh Pemerintah atau Lembaga setempat?
5. Apakah petugasnya sudah melayani dengan benar?
6. Menurut bapak/ibu mana lebih mudah mengajukan perkara secara *online* atau *offline*?



Lampiran 5 : Dokumentasi Penelitian



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Identitas Diri

Nama : Monika Saiputri
 Tempat Tanggal Lahir : Jambo Papeun, 02 November 2000
 Nomor Handphone : 082211934543
 Alamat : Jambo Papeun, Kec. Meukek, Kab.Aceh Selatan
 Email : 180802096@student.ar-raniry.ac.id

Pendidikan

Sekolah Dasar : SD Negeri 1 Jambo Papeun
 Sekolah Menengah Pertama : SMP Negeri 3 Meukek
 Sekolah Menengah Atas : SMA Negeri 1 Meukek

Sertifikasi

Ma'had Jamiah	: B	2020	Ma'had Al-Jami'ah
TOAFL	: 410	2022	Pusat Bahasa UIN Ar-Raniry
Komputer	: B	2023	ICT UIN Ar-Raniry
Magang	: A	2021	Mahkamah Syar'iyah Aceh

Banda Aceh, 20 Desember 2023

Monika Saiputri